

各位

## 看護師が患者への対応に苦慮するケースは平均年10回！ ～看護職321名意識調査結果～

株式会社エス・エム・エス(本社所在地:東京都千代田区、代表取締役社長:諸藤周平、以下当社)は、看護現場における患者からの対応に苦慮するケースに関して看護職を対象としたアンケートを実施し、その結果、321名の回答を得ることができましたのでその結果の一部を公表いたします。

※その他のアンケート項目を含めた詳細結果につきましては、当社サイトにて公開する予定です。

(URL: <http://www.bm-sms.co.jp/pr/>)

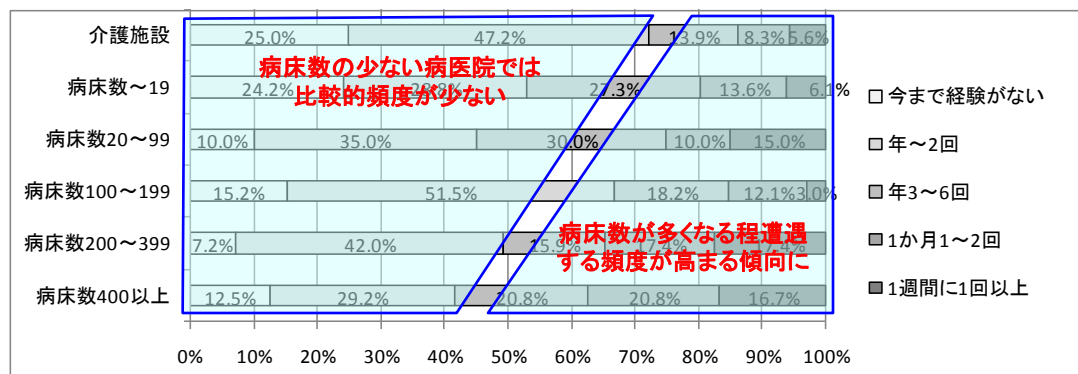
### 【調査結果】

#### 1: 患者への対応に苦慮するケースは大病院になる程頻度が多く、全体で平均年10回

看護職321名に、「患者への対応に苦慮するケースはどのくらいあるか」について尋ねたところ、全体の約83%が年に1回以上経験しており、その中で「年に2回まで」(37.4%)が最も多いが、週1回以上と答えた割合も10.0%と高いため、平均では薬年10回経験しているという結果となった。

さらに、勤務先及び病床数別で見ると、特別養護老人ホームや訪問看護ステーションなどの介護施設や病床数の少ない病医院では比較的遭遇する頻度は少なく、病床数が多い大病院程対応に苦慮するケースが多い傾向が明らかとなった。(図1)

【図1: 勤務形態別患者への対応に苦慮する頻度 n=321】



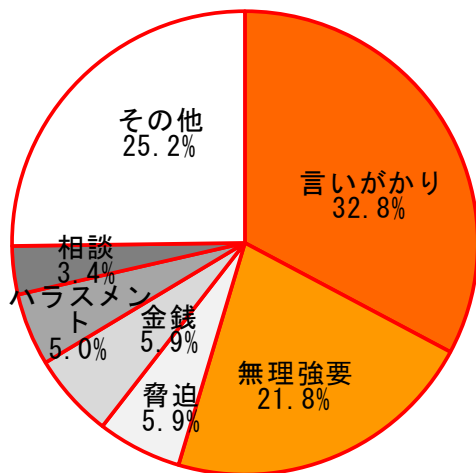
	病床数 ～19	病床数 20～99	病床数 100～199	病床数 200～399	病床数 400以上	介護 施設	未就業	総計
今まで経験がない	16	2	5	5	6	9	13	56
年2回まで	19	7	17	29	14	17	17	120
年3～6回	18	6	6	11	10	5	10	66
1か月1～2回	9	2	4	12	10	3	7	47
1週間に1回以上	4	3	1	12	8	2	2	32
総計	66	20	33	69	48	36	49	321

## 2: 具体的なケースでは「言いがかり」「無理強要」型が多数を占める

次に、「遭遇した具体的なケース」について自由回答で尋ねたところ、病医院や看護師などの医療従事者に対して理不尽な要求をする「言いがかり」型のケースが全体の32.8%と最も多く、次いで無理難題を強要する「無理強要」型のケースが14.3%、脅迫して病医院側を困らせるケースや、金銭を要求する(支払わない)ケース、ハラスメントのケースなどと続く結果となった。

いずれのケースを見ても、患者側のモラルの部分が悪くなる結果となり、これらが看護師などの医療従事者に対して大きなストレスになっていることが見て取れる。

【図2: 対応に苦慮した具体的なケース n=321】



### 「言いがかり」型として 挙げた主な声

- ✓ 何をしても、どんな風に対応しても文句しか言わず二言目には「もう来るな」「師長を呼べ」と怒鳴り散らす(広島県、30代女性)
- ✓ 疾患の治癒がのぞめない、亡くなったことを安易に病院のせいにしてぶつけてくる(千葉県、40代女性)

### 「脅迫・金銭」型として 挙げた主な声

- ✓ 医師に相談や診察をしても、自分の考えに合わないと思えば診料を払わず、悪態をついて帰ってしまう(静岡県、40代女性)
- ✓ 精神科で知り合いの息子が入院してきて、プライバシーに関して脅迫された(神奈川県、50代女性)

### 「無理強要」型として挙げた主な声

- ✓ 「時間外(当直帯の朝一)に定期的内服薬をすぐに出して欲しい」と電話をかけてくる(熊本県、30代女性)
- ✓ 救急外来で重傷者や心肺停止の患者がいても、「(37度台の発熱の)自分を先に診ないのか」と大声を張り上げ、「市立病院だと俺らの税金で給料ももらっているのにすぐ診ない」と大声を出す(静岡県、40代女性)
- ✓ 他の患者さんに手がかけられない程の頻度でナースコールを鳴らす(埼玉県、30代女性)
- ✓ 自分を特別扱いしないと怒る(食事を一番に持って来い、器の色が気に入らないなど)(兵庫県、20代女性)

### 「その他」として 挙げた主な声

- ✓ 入院すればすべて面倒みてくれると思う家族(徳島県、20代女性)
- ✓ 自己中心的で退院したくないためにリハビリを怠る(沖縄県、20代女性)
- ✓ 「死ぬまで連絡は寄こすな」と冷たい態度の家族(北海道、50代女性)

### 【調査概要】

■調査期間: 2009年12月4日～12月14日

■有効回答数: 321名(女性303名/男性18名、

■対象: 当社看護師関連サイト会員

20代58名/30代107名/40代121名/50代以上35名)

■調査方法: インターネットを使ったアンケート調査

■主な対象となる資格: 正看護師/准看護師/保健師/助産師