

外来従事者のストレス調査

第二外来看護科 今川 郁代 齋木 和子 日下部 圭子
 太田 あこ 小林 佐代子 国井 絹代 當代 ひとみ
 佐藤 伸子 河合 貴恵子 小島 亜希子 須藤 和佳

I、はじめに

現代社会は、人々の健康やQOL、権利意識の高まりから地域・家族へと医療・看護の場が拡大し、様々な場面で質の高い看護の展開が求められている。一方では、看護職者の勤務形態や長時間の時間外労働による過労、家庭生活との時間的なひずみから離職にふみきる者も多く、中途退職で生じる看護職員不足の問題が生じている。

当院外来においては、6月の電子カルテ導入によってシステムが大きく変化し、同時期に人事異動も重なり、外来患者だけでなく、部署内では異動者のとまどいと現員スタッフの業務負担が混在した状況にあった。また、外来看護従事者の役割として、インターネット・報道などであふれている情報から出る疑問や相談を受けとめながら、適切な受診行動を支援し、医療を提供する窓口・実施者として多様化されている期待に応えていく責任もある。

このような、職場背景のなか、当院の外来看護に携わる看護師、従事者のストレスに特徴的な傾向があるのではなかと考え、私たちのストレスや健康に対する意識と勤務実態について知るため、アンケート調査を実施した。

II、研究目的

当院外来に従事している看護師・クラークなどを対象にアンケート調査をし、抱えているストレスの特徴を知る。
 <用語の操作上の定義>

- ・ストレス：生理的、心理的、社会的負荷による緊張状態
- ・職場内支援度：上司、職場の同僚とのコミュニケーションの度合い。

III、研究方法

1. 対象：当院に勤務する外来12部署の外来看護師、クラーク、視能訓練士、総数56名。
 一定の条件を揃えるため、勤務形態の異なる救急外来・内視鏡、実務形態の異なる管理職者、研究グループの小児科外来・健診センターは除外した。
2. 調査期間：平成21年8月14日～8月21日
3. データ収集方法：2種類のアンケートによる調査
 ①当院の現状に合わせたオリジナル質問調査票（自己

表1：2種類のアンケート調査

- <オリジナル質問票>
- 1、属性
 - 2、勤務状況
 - 3、健康状況
 - 4、ストレスとを感じる主だった項目
 - 5、フリーコメント
- <職業性ストレス簡易調査票>
- 1、仕事の負担度
 - 2、コントロール度
 - 3、対人関係
 - 4、仕事の適合性
 - 5、心理的ストレス反応
 - 6、身体的ストレス反応
 - 7、職場内支援度

記入による無記名式)

②職業性ストレス簡易調査票（厚労省）を用いた。

4. データ分析方法：（表1）

- ①オリジナル質問票では、回答者の属性・勤務実態・健康状態・ストレスの項目に対して、全体の割合を%で表示する。フリーコメントは内容別にカテゴリー分類した。
- ②職業性ストレス簡易調査票は、7つの分類による簡易採点法を採用し、仕事のストレス要因、ストレス反応、修飾要因として職場内支援度に合わせて、部署別比較を行った。満足度は、仕事・家庭別に全体集計をした。

5. 倫理的配慮：匿名性の保持、研究の趣旨とアンケートによる利益・不利益は生じないこと、研究結果は研究目的以外に使用しないことを説明し、同意を得た上でアンケートを実施した。

IV、結果

<オリジナル質問票>

有効回答 55名 (98%)

1. 属性（対象者は、すべて女性であった）

- ①年齢層は、30代が55%と最も多く、半数以上を占めた。（図1）

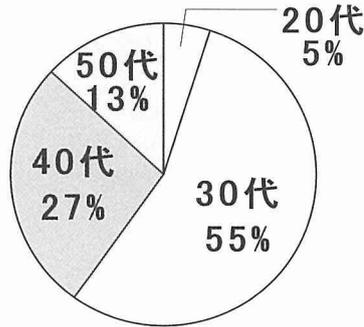


図1 年齢層

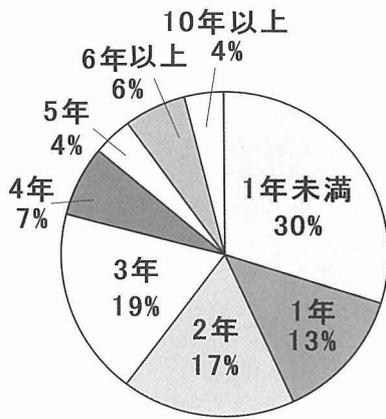


図2 部署経験年数

- ②職種経験年数は、5年以上15年未満が56%を占める。
- ③部署経験年数は、1年未満が30%で最も多く、5年未満が86%を占める。(図2)

2. 時間外労働と休憩時間の取得 (H22.6月の1ヶ月)
 - ・時間外労働をしている者は85% (47名)
 - ・「規定の休憩時間」が100%取得者でできている者33%、取得できていない者は67%であった。取得できていない者のうち、30分未満と答えている者は、2名 (5%) であった。当院規定の休憩時間は、正職員45分、1日パートが60分である。
 - ・時間外労働と休憩時間の各部署別比較 (表2)
時間外労働が最も少ないのはA部署で0.5~1時間、最も多いのはL部署で5.9~7.8時間であった。休憩時間の取得が最も多いのはB部署で60分、最も少ないのは、L部署で15~50分だった。
3. 助勤について
助勤ありは16名で30%、助勤なしは36名 (65%) であった。
4. 年次休暇が1ヶ月の間に希望どおり取れた割合は、
「とれた」67%、「とれていない」14.5%、「休暇がついていない」1.8%、無回答16.3%であった。
 - ・回答者の雇用形態別割合、() 内は標準就業時間

部署	時間外労働	休憩時間の取得
A	0.5~1時間	40分
B	1~2時間	60分
C	1~2時間	40~50分
D	1~3時間	45~60分
E	1~3時間	30~60分
F	3時間	45分
G	4時間	45分
H	2.5~4時間	45~60分
I	7~1.2時間	30~60分
J	7~1.5時間	30~45分
K	8~3.0時間	40分
L	5.9~7.8時間	15~50分

表2：時間外労働と休憩時間の取得

正職員 (8時間) 12名 (22%)
 1日パート (7時間) 25名 (45%)
 半日パート (4時間) 18名 (33%)

5. 健康状態について(重複回答可)
 自覚症状があるものと答えた者は、31名 (56%) で、腰痛、肩こり、頭痛の順に多く、その他に倦怠感・足の浮腫・胃痛・便秘等があった。
6. 平成20~21年度の健康診断の結果について
 異常ありは25%で、全体の1/4を占めている。
7. 睡眠と疲労について
 「満足と思う睡眠時間は6~7時間」が、一番多く65%であった。実際の睡眠時間が満足のいく睡眠時間に至っていないと回答した者は、32名 (58%) いた。
 「仕事での疲労感」を感じているのは、93%であった。そのうち、身体的疲労は94%、精神的疲労で82%、「翌日まで疲労感が残る」と答えている者は70%であった。
8. ストレスを感じる主だった項目(重複回答可) (図3)
 看護計画・実践47%、看護研究・TQM75%、委員会24%、研修29%、医師とのやりとり45%、助勤25%、電子カルテ42%、人間関係35%、残業35%の回答があった。
9. フリーコメント
 仕事上の不安・悩み・ストレスに関するコメントで、次の4つのカテゴリーに分類した。

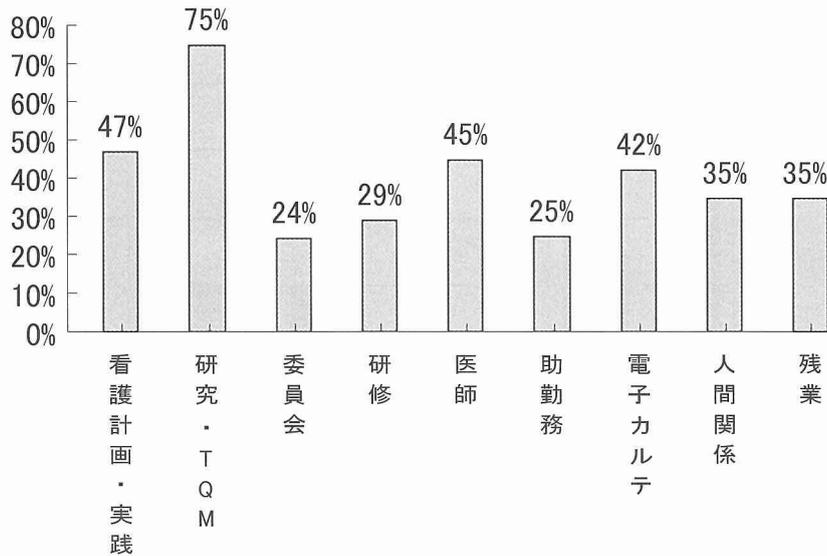


図3 ストレスの項目

①スタッフ間での話をする機会

- ・忙しいほどスタッフのコミュニケーションが大切。それによってストレスが解消される。
- ・忙しくてスタッフでミーティングをもてない、他部署はどうしているのか知りたい。
- ・医師と看護師のペースがあわず指示漏れが生じる。
- ・医師や他部署との風通しを良くしたい。

②電話対応が多く、それ以外の業務へ支障をきたす

- ・患者の不安や疑問に十分に答えきれているか不安がある。
- ・待ち時間に対する苦情が辛い。
- ・診療時間の問い合わせの電話対応や、受診科の振り分けが本来の看護業務に支障をきたしている。

③労働条件

- ・研究やTQM活動に費やす時間外が多すぎる。
- ・研修に参加したいが家庭の負担を思うと参加できず、スタッフにどう思われるかも不安。
- ・時間で帰るためにパートを選択しているのに、時間外研修・研究に参加しなくてはいけないのは疑問。
- ・子どもが小さい、預け先もない状況でパートも必修の時間外研修があり、働きにくい職場とを感じる。
- ・子どもの預け先が悩み。最悪自分が休まざるを得ずこころ苦しい。保育体制を整えればもっと働けるのに。
- ・助勤に行っても結局パートも残業する状況があり、助勤が有効に使われているか疑問。
- ・部署によって忙しさに差がある。定期的に勤務交代しないと、同じ給料で不公平だ。
- ・忙しすぎて年休がとれない。

④ストレスを軽減するための実践・心がけなど

- ・スタッフ間の短時間でのコミュニケーションが必要不可欠
- ・同僚との関係が良好で満足した仕事が出来ようになっ

た。

- ・仕事は大変だが、スタッフの理解・協力で良好な環境となっている。
- ・問題(嫌なこと・悔しいこと等)を同僚に相談し、解消するように心がけている。

<職業性ストレス簡易調査>

対象とした12部署、56名のうち回答のあった55名について集計(有効回答率は98%)。

部署比較は、各要因の数字が目立って異なる部署を選びB・K・L部署を比較してみた。数字(%)が低いとストレスが少なく、逆に高いとストレス負荷が大きい。(図4)

1、仕事のストレス要因

- ①「仕事の負担度」0~100%と部署間でおおきな幅がある。
- ②「コントロール度」は25~80%であった。
- ③「対人関係」では0~33%であった。
- ④「仕事の適合性」では0~60%であった。

2、ストレス反応

- ①心理的ストレス反応は0~40%であった。
- ②身体的ストレス反応は0~40%であった。

3、修飾要因

- ①職場内支援度は0~100%と部署間でおおきな幅があった。

4、満足度について

「仕事に満足している(「満足・まあ満足」を合わせて)」と回答し人は81%、「家庭生活に満足している(同上)」と回答した人は85%だった。(図5)

V、考察

調査の結果、当院外来従事者が感じているストレスや健

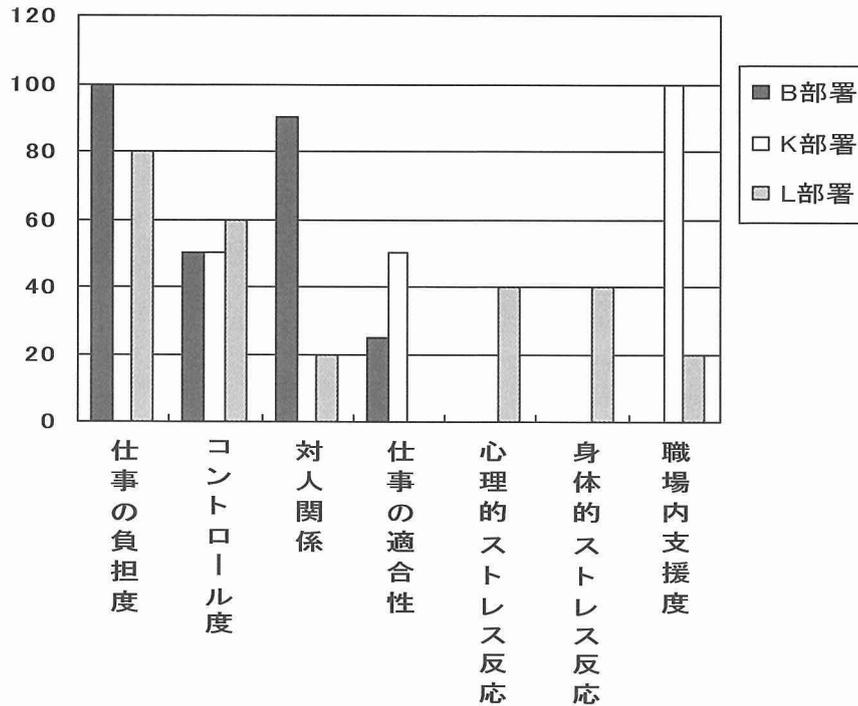


図4 簡易採点法による7分類 (部署別)

康・疲労状態の実態は、個人・勤務部署により大きなばらつきがあることがわかった。

年齢は30代が最も多く、子育て世代であることから家庭との両立で日々奮闘している中で、心理的・身体的ストレスが40%となっていながらも、仕事・家庭に満足している人は80%以上と多かった。これは、職場内支援度(コミュニケーション)が良いことや看護の責任を全うすることから満足感・達成感を得つつ、家族のバックアップの上でバランスを保ち調整がされていると考える。

職種経験年数は5年以上15年未満が最も多いが、部署経験年数は1年未満が最も多く、部署異動毎に新しい職員を育てるエネルギーと、新人は職場や業務に慣れるための努力と時間を要する。ストレスを感じる項目に、「看護研究・TQM」を上げている者が75%を占めているが、異動者やその職場での経験が浅いスタッフが多い中では、日々の業務遂行が最優先されるので、年間単位でプロセスを積み上げていく看護活動は負担と感じる度合いが大きいと考える。

当外来における従事者の約8割がパート職員であり、扶養範囲内(半日)での勤務契約者が4割近くを占めている。千歳市は、自衛隊関係者や大規模な生産工場を有しているため、就労世帯の転出入世帯数が多い特徴がある。今回の調査では触れていないが、当院外来看護職員の中途退職・パートの希望理由などについては、このような地域産業的な要因を考慮する必要性もある。また就労条件の異なるスタッフ構成や様々な生活・世帯背景が混在する集団の中では、個々のストレスの感じ方にばらつきが生じていると思われる。

部署異動やカルテシステムの変更という環境変化の中で、扶養範囲内勤務者の休日調整、有給休暇、夏期休暇などが必然的に取得されている状況下で、部署間の応援体制として、慣れないながらも助勤スタッフとして機能している現状がある。わたしたちは、外来の特徴である多種多様な患者対応、それぞれの医師・診療ペースにあわせた介助が要求され、適切な判断とスムーズな流れを作るためには、医師とのコミュニケーションが大きく影響することを知っており、その善し悪しが患者へのサービスにつながっていることに心のストレスを感じている。また、このことから、ストレス項目の「助勤・医師とのやりとり」などからは、慣れない部署や助勤の関連も推察された。

外来従事者は、待ち時間への配慮等、患者サービスを優先し、診察をスムーズに行うために日々努力をしている。個々で何かしらのストレスを抱えているが、スタッフ間でのコミュニケーションを大切にし、その中でストレスを解消しているコメントもあった。このことから、今後もよりよい看護の提供につなげられるよう、心身の健康について自分自身が考えていくとともに、適切な労務管理と職場内支援度を上げるような職場環境づくりが求められる。

VI、おわりに

今回の調査期間が人事異動や電子カルテ導入直後というイベントが重なっており、部署によっては残業が増えた。この時期に調査したことで、ストレスに対して率直なコメントも数多く寄せ集められ、部署・個人の格差が大きくなることがわかった。また、対象の生の格差が大きくなるこ

とがわかった。また、対象の生活背景や就業条件が、ストレスの内容や感じ方に関連はあると推察されたものの、当院の外来従事者のストレスの特徴は明らかにできなかった。

良質な看護を提供するためには、看護師自身が健康であり続ける事が重要で、そのためには職場・家庭の支援が欠かせないことを再認識し、今後も健康管理と看護業務の充実へ努めていきたい。

【参考文献】

- 1) 南 裕子他：看護研究と倫理 医学書院 vol.34, No.2
- 2) 芦村 浩：平成20年度 産業保険調査研究「総合病院 看護師の勤務条件と職業性
- 3) 稲垣裕子他：看護婦のメンタルヘルスに関する調査 第28回日本看護学会集録
- 4) 柏木とき江：看護のやり甲斐につながる支援 看護 2007. 6
- 5) 鈴木 安名：もっと自分を大事にしましょう ナーシングToday 2005. 11