

## CNS-FACE を基にした家族と看護師の情報ニーズに対する意識調査

### —家族の情報ニーズ充足と看護師のかかわりについて—

病棟 2 階 C 竹田友紀 下本絵菜 塩紗也香 林原あすみ

はじめに

救命救急センター(以下救命センターとする)では、突然の発症、慢性疾患の増悪、事故や災害などによって生命の危機状態にある患者が搬送される。

救命センターに入院した患者家族の多くは、突然の出来事に精神的危機状態に陥り、突然の変容に動揺することが多い。

そのような状況の中で、緊急入院した患者家族は入院後の IC で医師から様々な説明を受けるが、患者の重篤な状況や、多くの機器類に囲まれた患者を目の当たりにし、患者家族の表情、言動からも患者の状況を正確に把握できていないことが多い。

山勢は「モルターの 45 項目の家族ニーズを基に、ICU 入院経験のある患者家族を対象に行った調査では、家族ニーズの高い項目として、『初めて入室する前によく説明してもらうこと』『最善のケアがなされていると確信すること』『患者になされた処置などの理由を知ること』『病院職員が気にかけていると感じること』『患者になされていることを正確に知ること』などが挙げられる。」<sup>1)</sup> このような家族ニーズをアセスメントするツールである CNS-FACE で測定したニーズのなかで、情報ニーズは病日を経るにしたがって上昇する傾向にあると報告されている。

現在救命センターに面会に来る患者家族は、看護師に対し自発的に「今日の調子はどうですか?」「この薬は何ですか?」「どんな処置をしていますか?」と質問をされる場合がある。一方で看護師は危機的な患者の緊急処置やケアが優先となり患者家族になかなか声をかけられないことがある。どちらの場合も、家族の質問に対し看護師が情報提供を行うことで、家族の発言や表情から安堵感がみられ、家族に対する情報提供の必要性を再認識する。

これまで A 病院救命センターでは情報提供に関する調査を実施したことがないため、情報ニーズの現状把握ができていない。

今回の研究で家族の情報ニーズの充足度と、看護師の情報ニーズに抱く意識調査を実施し今後の示唆を得たので報告する。

## I. 研究方法

### 1. 研究デザイン

質問紙法による量的研究

### 2. 研究対象

A 病院救命センターに入院した患者家族(キーパーソン)56 名(一泊入院は除く)。

師長を除く救命センター看護師 38名

3. 調査場所

A病院救命センター

4. 調査実施期間

平成 25 年 7 月 1 日～8 月 1 日

5. 調査方法

CNS-FACE を基に独自に作成したアンケート用紙(資料 1、2)を用いてデータ収集を実施した。研究者は救命センターに入院した患者家族へ入院 2 日目以降に口頭および文書を用いて研究目的・方法を説明し、研究アンケートに同意を得た。また、救命センター看護師へ口頭および文書を用いて研究目的・方法を説明し研究アンケートに同意を得た。

6. アンケート回収方法

患者家族については救命センター内または自宅でアンケートを記入、記入後救命センター看護師へ渡してもらい回収袋へ回収した。

救命センター看護師については救命センター内でアンケートを記入してもらい、記入後アンケート袋へ回収した。回収したアンケート用紙はかぎつきロッカーで保管した。

7. 倫理的配慮

研究の説明書には「アンケートは無記名式であり研究協力は自由であり、協力を中断しても患者の受ける治療に不利益が生じないこと、いつでも協力の中断ができること、研究結果は院内の研究発表会で発表させていただくこと」を明記した。またアンケートは研究以外には使用しないこと、研究後は破棄することを文書及び口頭で家族に看護師にて説明を行った。また看護師を対象としたアンケートも同様に説明を行った。

8. 分析方法

各質問を「思う」「そう思う」「どちらでもない」「そう思わない」「思わない」の 5 項目で単純集計を行った。

## II. 結果

1. アンケート回収率

救命センター看護師 34 名に配布し、24 名 (63%) より回答を得た。

患者家族 56 名に配布し、30 名 (53%) より回答を得た。

2. アンケート結果

1) 家族へのアンケート(資料 3)

質問 1「面会時に毎回看護師から患者の様子について説明があるといいと思いますか」思う 18 名 (60%) そう思う 4 名 (13%) どちらでもない 6 名 (20%) そう思わ

ない2名(6%) 思わない0名であった。

質問2「看護師から説明を聞くことで安心することができますか」思う22名(73%) そう思う7名(23%) どちらでもない1名(3%) そう思わない0名(0%) 思わない0名(0%) であった。

質問3「面会時に疑問に感じていることを看護師に聞きやすい雰囲気であると思いますか」思う17名(56%) そう思う10名(33%) どちらでもない3名(10%) そう思わない0名(0%) 思わない0名(0%) であった。

質問4「面会時は看護師から声をかけてほしいと思いますか」思う9名(30%) そう思う10名(33%) どちらでもない9名(30%) そう思わない1名(3%) 思わない1名(3%) であった。

質問5「面会時に看護師から声をかけてほしくないと思うことがありますか」思う0名(0%) そう思う0名(0%) どちらでもない4名(13%) そう思わない8名(26%) 思わない18名(60%) であった。

#### 2) 救命センター看護師へのアンケート(資料4)

質問1「面会時に毎回看護師から患者の様子について説明があるといいと思いますか」思う9名(37%) そう思う8名(33%) どちらでもない2名(8%) そう思わない3名(12%) 思わない1名(4%) であった。

質問2「看護師から説明を聞くことで家族は安心すると思いますか」思う8名(33%) そう思う12名(50%) どちらでもない1名(4%) そう思わない2名(8%)

質問3「面会時に疑問に感じていることを看護師に聞きやすい雰囲気であると思いますか」思う0名(0%) そう思う4名(1%) どちらでもない11名(45%) そう思わない8名(33%) 思わない1名(4%) であった。

質問4「家族は面会時に看護師から声をかけてほしいと感じていると思いますか」思う3名(12%) そう思う13名(54%) どちらでもない7名(29%) そう思わない0名(0%) 思わない2名(8%) であった。

質問5「家族は面会時に看護師から声をかけてほしくないと感じていると思いますか」思う0名(0%) そう思う0名(0%) どちらでもない9名(37%) そう思わない10名(41%) 思わない4名(1%) であった。

### Ⅲ. 考察

山勢は先行研究では重症、救急患者がぞくにおける入院期間全体に渡るニードとコーピングの得点を見ると、もっとも高いニードは接近のニードで、次が情報と保証のニードでありこれらのニードは病日の経過に従って高くなる傾向がみられると言われている。看護師から情報提供について、半数以上の家族が面会時に看護師から患者の様子についての情報提供があると良いと思うと回答している。看護師から説明を聞くことで「安心した」と83%が回答しており患者家族の満足度は高いといえる。

山勢は「救急患者やクリティカルな状況にある患者の家族は、重篤な状況や急変を目のあたりにしたり、突然の知らせを受けるなどした時に、何が起こったのかを正確に把握できず、漠然とした心配感情を抱く。」<sup>2)</sup> また山勢は「明確な情報が少なく、不安を増強させている。」<sup>3)</sup> と述べており緊急入院した患者家族は大きな不安や戸惑いがある。その中で看護師から情報提供を行うことで不安軽減につながり、家族が抱く情報ニーズが満たされているのではないかと考える。このことから看護師から家族への情報提供は重要な関わりのひとつであるといえる。

患者家族調査質問5「面会時に看護師から声をかけてほしくないと思うことがありますか」より、半数以上の家族は患者が危機的な状況においても、常に看護師からの声かけを求めていることが明らかとなった。看護師へのアンケート結果でも、面会時に家族への情報提供があると良いと思うと回答した看護師は半数以上となり、家族が求める情報提供の重要性を認識している。看護師調査項目5「家族は面会時に看護師から声をかけてほしくないと感じていると思いますか」については「どちらでもない」と答えた理由として「患者との時間を大切にしたい、そっとしておいてほしいと思っている家族もいると思う」という家族の心理的状态を察する意見もあった。

一方で看護師は危機的な患者の緊急処置やケアが優先となり患者家族になかなか声をかけられないことがあり、処置などで慌しくする看護師を見た家族は看護師に聞きたいことがあっても聞きにくい雰囲気ではないかと考えた。実際に看護師のアンケート結果でも聞きやすい雰囲気ではないと33%以上が回答していた。その理由として、「業務に追われて忙しくしている時は声をかけづらいのではないかと」回答している。しかし家族のアンケート結果は56%が聞きやすい雰囲気であると回答しており、その理由として「いつも親しく話しかけてくれる」「いつも近くにいるから話しかけやすい」「やさしそうで話しかけやすい」と回答していることから家族側と看護師側の意識の相違があるという傾向がみられた。このことから、看護師側は業務に追われ忙しい時は家族の対応が難しく、家族側も看護師に話かけるのを躊躇しているのではないかと感じている。しかし家族側は忙しそうだから話しかけにくいとの回答は数人しかいなかった。家族側のアンケート結果から、日ごろの看護師の家族への声かけにより看護師と家族との信頼関係の構築や看護師自身が持つ話しかけやすい雰囲気が家族のアンケート結果に影響しているのではないかと考える。山勢は「看護師は家族と積極的にコミュニケーションがとれるように場を構成することが望ましい。」<sup>4)</sup> と述べている。家族が求める情報を表出しやすいように看護師は傾聴を心がけ、支持的態度で関わるということが重要であると考えられる。

また、アンケート結果より、救急・重症患者の家族は患者が危機的な状態におかれても常に家族は患者についての情報を求めており、情報提供により安心感を得ていることがわかった。看護師はその事実をふまえて、家族ニーズに則って予期的な介入を行うことができれば効果的な家族看護を行うことができると考える。しかし家族のニー

ドは患者の重症度、家族の価値観、家族形態、患者と家族の関係性などによって違いが見られる。また家族が抱える問題や不安は様々であり、その問題を解決するために家族が必要とする情報も様々である。情報ニーズが強く求められているからこそ、看護師は患者と家族を全人的にとらえ、必要な情報は何か把握し適切に情報を提供することが重要であると考え。また患者が危機的状況にある中、家族にとっては聞きなれない病名・病状などはすぐに理解することが容易ではないと考えられる。そのため看護師は説明した内容がどれだけ理解されたかを確認しコミュニケーションギャップを回避していくことが重要であると考え。

#### IV. 結論

1. 家族が求める情報ニーズは高く、看護師から説明を聞くことで家族は安心を得ている。
2. 看護師は多忙な業務のため情報提供をおこなえていない、家族は聞きづらいのではないかと思っているが、実際に家族はとても話しかけやすい雰囲気であると思っている結果であった。
3. 看護師は家族に対しどのような情報を求めているのか、情報の理解度を確認しコミュニケーションギャップを回避していくことが必要である。

#### 引用文献

- 1) 山勢博彰：看護師による精神的援助の理論と実践 救急・重症患者と家族のための心のケア、第1版、第2刷、p16、メディカ出版、2011
- 2) 山勢博彰：看護師による精神的援助の理論と実践 救急・重症患者と家族のための心のケア、第1版、第2刷、p13、メディカ出版、2011
- 3) 山勢博彰：看護師による精神的援助の理論と実践 救急・重症患者と家族のための心のケア、第1版、第2刷、p13-14、メディカ出版、2011
- 4) 山勢博彰：看護師による精神的援助の理論と実践 救急・重症患者と家族のための心のケア、第1版、第2刷、p75、メディカ出版、2011

#### 参考文献

- 1) 川邊亜由美他：ICU面会時における看護師の対応に関する家族の要望－「モニター重症患者家族のニーズ」を利用したアンケート調査－、成人看護I、2009
- 2) 田中昌子：急性期意識障害患者と家族のかかわりから明らかになった救急看護師の家族援助、日本看護研究学会雑誌、Vo133、2010
- 3) 山勢博彰：看護師による精神的援助の理論と実践、救急・重症患者と家族のための心のケア、第1版、第2刷、メディカ出版、2011
- 4) 山勢博彰：重症・救急患者家族のニーズとコーピングに関する構造モデルの開発－ニーズとコーピングの推移の特徴から－、日本看護研究学会雑誌、Vo129、2006

資料1

救命救急センター入院されたご家族への面会時のアンケート

1、入院となった患者さんの病名について当てはまるものに丸をつけてください。

- ①心肺停止 ②交通事故 ③心筋梗塞 ④心不全 ⑤脳梗塞 ⑥脳出血  
⑦クモ膜下出血 ⑧肺炎 ⑨感染症 ⑩熱傷 ⑪その他( )

最も当てはまる項目に丸をつけてその理由を記入をお願いします。

1、面会時に毎回看護師から患者の様子について説明があるといいと思いますか

- ①思う ②そう思う ③どちらでもない ④そう思わない ⑤思わない  
(理由: )

2、看護師から説明を聞くことで安心することができますか

- ①思う ②そう思う ③どちらでもない ④そう思わない ⑤思わない  
(理由: )

3、面会時に疑問に感じていることを看護師に聞きやすい雰囲気であると思いますか

- ①思う ②そう思う ③どちらでもない ④そう思わない ⑤思わない  
(理由: )

4、面会時は看護師から声をかけてほしいと思いますか

- ①思う ②そう思う ③どちらでもない ④そう思わない ⑤思わない  
(理由: )

5、面会時に看護師から声をかけてほしくないと思うことがありますか

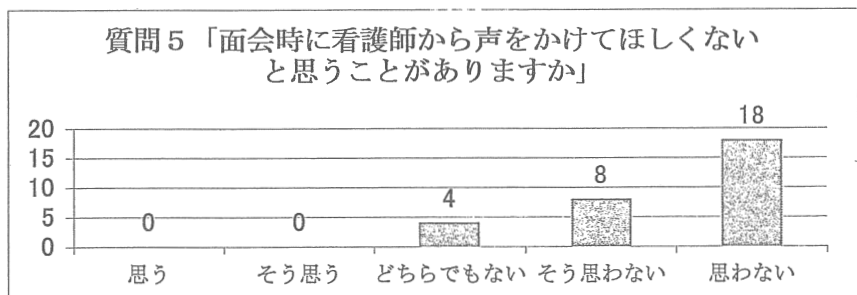
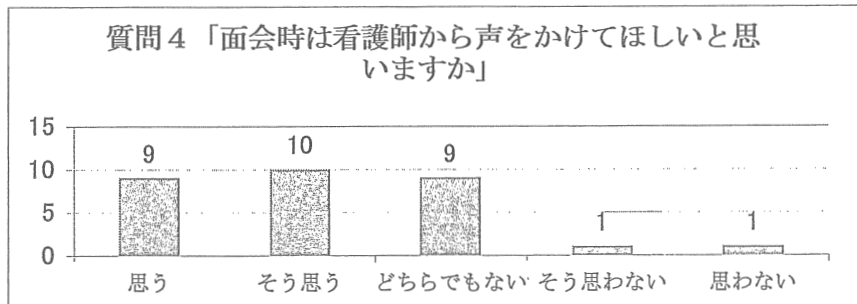
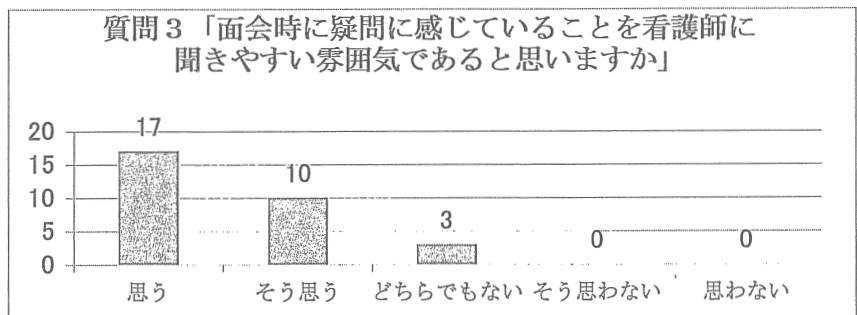
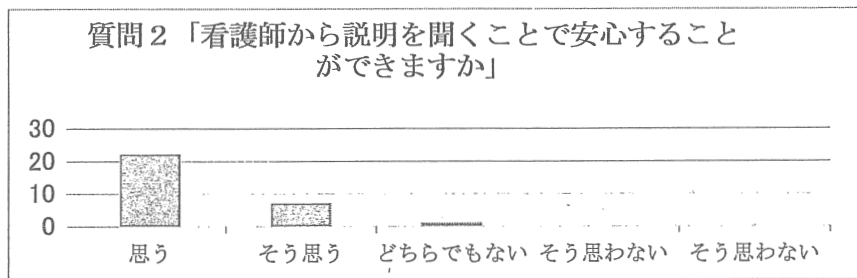
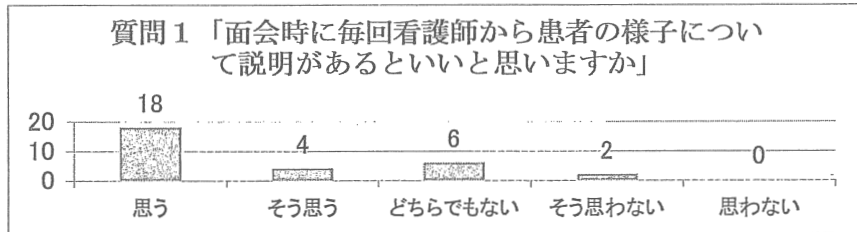
- ①思う ②そう思う ③どちらでもない ④そう思わない ⑤思わない  
(理由: )

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。



資料 3

家族へのアンケート





資料 4

救命センター看護師へのアンケート

