

- パーが家の掃除をしてくれ助かった。(白内障, 79歳)
- ・ どういう仕事についたらよいかについて相談にのってもらった。職安にも同行してもらった。また、家の手すり、スロープのことにも相談にのってもらい、福祉サービスの情報も教えてもらって、将来の生活の参考になった。(47歳の脊髄障害の男性)
 - ・ 退院後、県の診療所の医師が週1回往診してくれるように整えてくれるなどシステム作りをしてくれた。また、エアマット、ベッドのことを教えてくれ、床ずれがなくなった。(46歳のペーチェット病患者を介護する夫)
 - ・ 尿失禁があって受診しようかどうか迷ってついのびのびになっていたが、保健婦に話を聞いて、決心がついた。(73歳, 女性)
 - ・ 三ヶ月行かないと、「どうしたんですか?」と連絡してくれるので、ありがたい。行きにくくなっていたけど、また行きやすくなった。病院に行くことによって、自分が糖尿病であることを意識づけられる。(52歳, 男性)

看護職への相談について、患者会・家族会への参加経験のある人の方が、そうでない人に比べてより役立つと答える傾向があった〈表57〉。患者会・家族会への参加経験者は、自分(家族)で自己管理しようという意欲が高いと同時に、共に生きていくということで他の人との関わりを重視する人々で、その分看護職に対する役割期待もより明確な人々と考えられる。そのような人々の約8割が看護職への相談が「大いに役立つ」と評価していることは、看護職の相談・指導の内容が、適切なものであったためと推測される。

また、今回調査では、「保健婦・看護婦に相談したり、指導を受けたりすることは、療養生活を送る上で役立ちますか」という問に対し、「特に関係ない」と答えた患者も4名いた。その理由としては、「いつも言うことが同じようなことばかりでわかっていることばかり」という点が共通していた。また、「保健婦によっては話の仕方によって聞く気になる人とそうでない人がいる。患者の立場になって話してくれる人と、ただ理屈だけの怖い人がいる。」と個々の看護職によって印象が違うことを述べた患者もいた。患者の個性や状態の変化をとらえきれずに対応している場合に、起こりうることを考えられる。

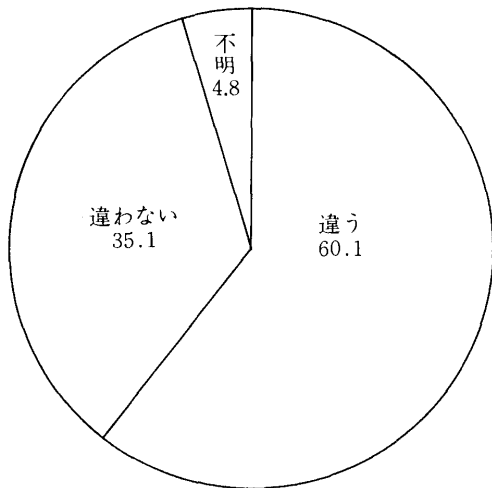
表57 患者会・家族会への参加別、看護職への相談は役立つか

	参加したことあり	参加したことない	計
大いに役立つ	40 (81.6)	70 (50.4)	110 (58.5)
まあ役立つ	9 (18.4)	65 (46.8)	74 (39.4)
特に関係ない	— (—)	4 (2.9)	4 (2.1)
計	49 (100.0)	139 (100.0)	188 (100.0)

4 看護婦への相談と医師への相談との違い

「相談部門の保健婦・看護婦に相談するのと医師へ相談するのでは、相談内容や相手の対応が違いますか。」という問に対し、60.1%の患者が「違う」と答え、35.1%の患者は「違わない」と答えた。

図8 相談部門の保健婦・看護婦に相談するのと医師へ相談するのでは、相談内容や相手の対応が違いますか



半数以上の患者が医師への相談とは違う意味で、看護婦に相談していた〈図8〉。

どういう点が違うかという質問を自由回答で求めたところ、「実生活に即した具体的なことは保健婦、看護婦に聞く」といった相談内容で区別している回答と、「保健婦、看護婦は話しやすい」という点を評価する回答に大別された。保健婦、看護婦が話しやすいという理由としては、「医師は忙しそうで聞きづらい」上に「医師とは対等に口がききにくく、遠慮してしまう」といった印象を持っているのに対して、保健相談・指導部門の看護職の場合は、「まず、聞いてくれる」という雰囲気や態度を持っており、「些細なことを気軽に話しても大丈夫」という気安さがある

ということが読み取れた。看護職のこのような雰囲気や態度は、患者の療養上の相談に応じ、指導をする上で、相談・指導部門の看護職自身が意識的に大事にしてきたものである。

また、数は少なかったが、看護職との間で継続的な信頼関係が出来ている患者の中には、「どんなことでもまず看護婦に相談する」として、相談・指導部門の看護職を病院の相談窓口として活用している人々もいた。

以下、具体的な患者の声を列挙してみよう。

① 相談内容が違う。

- ・病状のことは医師に聞くが、それに付随する生活様式、病気に対する考え方などは、看護婦に聞いている。「先生に聞いてごらんないさい」では困るが、ホームケア相談室の場合はそういうことがない。気になる症状などもまず、聞いてくれるので話しやすい。(70歳、男性、在宅酸素療法)
- ・医師には病気のこと、看護婦には生活的なことを聞いている。ホームケア相談室は、患者の憩いの場所で気楽に立ち寄れる。その時の看護婦の一言、二言の話が助言になる。看護婦は相談している患者に対して真剣な姿勢で臨んでくれ、気を使ってくれる。(62歳、男性、心筋梗塞)
- ・看護婦への相談は、日常生活の仕方が中心である。(37歳、男性、糖尿病)
- ・退院後の生活のことについて相談にのってもらえる。(75歳、女性)
- ・家政婦さんの頼み方やショートスティ利用の仕方などの介護的なことや、風呂の椅子、消臭剤など環境的なことが聞けるし、話しやすい。(68歳、女性、パーキンソン病)
- ・医師には病状を聞くが、看護婦には生活のこと全部を聞いた。(クモ膜下出血後、失語症などの後遺症を残す51歳の男性を介護する妻)

- ・病気自体のことは医師へ聞くが、看護のやり方、生活のことなどは看護婦に聞く。(46歳の神経系疾患患者を介護する妻)
- ・医師には身体のこと看護婦には生活上のことを聞く。(46歳のベッチェット病患者を介護する夫)
- ・医師には病状や医療のことを聞き、看護婦には食事内容や栄養など細かくて具体的なことを聞ける。
(72歳の脳梗塞患者を介護する妻。)
- ・医師には身体のこと、看護婦には車椅子のことを聞く。(42歳の筋無力症の女性)
- ・医師は大まかにざっとしか話さないで、看護婦がフォローしてくれる。「これはこうだから、こうした方がよい」と納得しやすい説明の仕方をしてくれる。(56歳、女性糖尿病)
- ・医師は病状について話すだけだが、看護婦はどんな事でも具体的に話をしてくれる。又話しやすい。
(55歳、女性、糖尿病・心筋梗塞)
- ・今まで「違い」を考えたことはなかった。医師は忙しいから細かいことは相談できない。看護婦に相談してみて、食事の仕方など具体的な説明が参考になった。今まで知らなかったが、相談してみると良かったので、ホームケア相談室のことを他の患者にももっとPRする必要があると思う。(63歳、男性、糖尿病・狭心症・高血圧)
- ・寝巻など介護に関することは、医師には聞けない。どこに相談したらよいか迷った。自分でこの相談室を見つけて相談した。(73歳で胃の手術を受ける男性の知人)
- ・保健婦に身体障害者手帳の取得を勧められたが、医師が「メリットがないから必要ないでしょう」と証明を書いてくれなかった。退院時車椅子が必要だったので、保健婦が「本来なら身体障害者手帳が必要なんだけど」と言いながら、市役所に掛け合ってくれ、手に入れることが出来た。保健婦は、介護の現場を知っていて行政との連絡をしてくれる。知り合いの医師から「医師もオールマイティではない。限界がある。」と言われて、それぞれの職種の専門を知って使い分けた方がよい」と考えるようになった。(パーキンソン病の60歳の妻を介護する夫)
- ・システムとして区別しているので、当然相談内容が違う。看護婦は医師の職域を侵さないようにしており、医師業務と抵触することは医師に返し、医師の領域を侵さないようにしている。(81歳のパーキンソン病の母を介護する息子)

② 保健婦・看護婦は話しやすい

- ・看護婦は悩みをきいてくれる。看護婦の方が言いたいことがいえる。(73歳の肺癌・糖尿病患者の妻)
- ・細かいことで気になることや医師には話しにくいことも保健婦なら聞ける。病気や病状のことなど何でも話が聞ける。(68歳、女性、パーキンソン病)
- ・医師はあまり話ししないで、「大丈夫だよ。そんな検査しなくても」「あんたなんか元気そうに見える」と言うので、それ以上言えなくなってしまう。「無理してはいけないよ」とも言ってくれるが。病気が表に出ていないだけで、大病なので不安な気持ちを聞いてもらいたい。保健相談室はその不安が話

看護職による相談活動

- せる。(60歳、女性、肝硬変・食道静脈瘤・吐血6回)
- ・医師には「こうしなさい」と言われると「はい」としか言えないが、保健婦には、気軽に話せる。医師に言えないようなことでも聴いてくれ、時には連絡までしてくれる。(67歳、女性、腎疾患)
 - ・医師は専門的であるが、自分の病状を深く知りたくても、対話が落ち着いて出来ない。保健婦、看護婦は個人に合わせた療法指導が適切であった。(56歳、男性、糖尿病)
 - ・看護婦は気軽に話しやすい。例えば、酸素のチューブをちょっと外してみたいと思うとまず、看護婦に聞いてみる。医師には、聞きにくい。(76歳、男性、在宅酸素療法)
 - ・保健婦は、つまらないことや細かいことでも気安く聞ける。保健婦が病院とつながっていることが安心感につながる。(63歳の在宅酸素療法患者の妻)
 - ・医師には「こうしましょう。」と言われると、本当は嫌だと思っても断りにくい。「雲の上の人」「偉いんだ」という印象をどうしてももってしまう。看護婦には「いやだ」とか「きたないんじゃないの」とか本音で語れ、すべてが言える。一緒になってくれるという感じがある。普段付き合っている度合いが違うと思う。(32歳のリンパ節腫の女性)
 - ・医師は他の患者が待っているので、時間がなくて聞きづらい。保健婦はゆっくり話が出来て、実情を聞いてくれ、親切に詳しく答えてくれた。(63歳、女性、糖尿病)
 - ・医師は忙しそうで、実際にIVHを操作してみてもわからないことを一々聞くのも大変なので遠慮してしまう。(63歳、女性、人工膀胱・腸閉塞)
 - ・医師には何でも話せるが、医師は時間がないので色々聞いてもらうのはちょっと憚られる。保健婦は、自分の病気のことを色々聞いてくれる。保健婦がわがままを聞いてくれるところが良い。(44歳、男性、腎不全)
 - ・医師は時間がとれないし、看護婦の方が、言いやすく話しやすい。細々としたことを相談する。相談しにくいようなことでも話しできる。(41歳、男性、糖尿病)
 - ・皆やさしくて話しやすい。「どうですか」と声をかけてくれ、一段降りて自分たちと同じ位置に立って話してくれる。医師に言えないことをまず保健婦に話している。また、生活のことを話してくれる。(64歳、女性、糖尿病)
 - ・看護婦の方からにこにこしながら話しかけてくれると、「今日こうなんだけど」と言いやすい。笑顔があると親しみ出てくるので、相談してみようかなという気になる。(50歳、男性、糖尿病・心疾患)
 - ・医師にはどこそこが痛いというようなことを聞くが、看護婦には、栄養のことや愚痴も含めて家庭生活のこと、言いづらいことが聞ける。(57歳、女性、糖尿病・不安神経症)
 - ・医師に対しては緊張するので、医師に言えないことを保健婦に相談する。(36歳、女性、糖尿病)
 - ・医師にはどういう話し方をしてよいかわからないが、この相談室だと気軽に相談できる。(64歳の肝臓癌の父親の治療方針を変更してほしい娘)

③ まず、何でも看護職に相談する

- ・医師は気安いがお忙しくて、十把一からげでゆったり話せない。保健婦はとっつきやすいし、家庭内の状況までわかって対応してくれるので、相談しようと思うと、まず、保健婦に聞いて、医師に聞いた方が良いかどうか判断する。(65歳、男性、糖尿病)
- ・医師は忙しそうで聞きづらい。まずは、保健婦に相談する。医師に聞く必要のあることは、「それは医師に聞いてみたら」と言われるので、そのことだけ聞く。(46歳、女性、糖尿病性網膜症)
- ・看護婦に話しておけば医師につながるのではという気持ちから、細かいこと、気になることを全部看護婦に話すようにしている。(62歳、男性、在宅酸素療法)
- ・聞きたいことは同じだが、まず、ホームケア相談室に電話して相談すると、看護婦が判断して、「医師に言ってみたら」「様子を見たら」と言ってくれるので、それを参考にしている。(51歳、女性、在宅酸素療法)
- ・血糖値も安定してきたので、インスリン注射を錠剤に変えたいと思った時などまず、保健婦に相談する。保健婦の助言で、医師に聞いた方が良いかどうかを判断する。保健婦は健常者に対する予防活動だけでなく、アフターケアをしてくれる人というイメージが出来てきた。(65歳、男性、糖尿病)
- ・発熱、便秘などどうしてよいかわからないことが生じた時、まず、総合相談部に電話して指示を仰ぐ。必要に応じ、医師がいる時は医師につないでくれるし、いない時は取り合えずどうしたらよいかを教えてくれる。(68歳のパーキンソン病の母を介護する娘)
- ・受診しようかどうか迷っている時など、受診する前に相談したいことが聞ける。(73歳、女性、尿失禁)

以上の回答をみると、看護職の対応は、医師とは違う意味で、つまり生活のレベルで自分の状態に合わせて個別的である。そのために、具体的なものとなり、療養生活上役に立ったという印象を持ったものと考えられる。

5 相談部署の必要性についての患者の意識

「この病院のように、医療・療養のことなどについて相談できる部署が病院に設けられていることをどうお考えになりますか。」という問に対し、「是非必要」(56.9%)、「あった方がよい」(38.8%)と答える患者・家族がほとんどを占めた〈図9〉。実際に相談・指導部署の看護職と関わりを持った患者・家族は、そのような部署の必要性を認めている。看護職による相談・指導の重要性を感じとっ

図9 この病院のように、医療・療養のことなどについて相談できる部署が病院に設けられていることをどうお考えになりますか

