

## 患者がナースコールを押しやすい環境に関して ——看護学生の視点から——

二階堂はるか, 中山まゆみ, 矢野奈緒美, 山本 菜穂  
中根 洋子\*

key words : ナースコール, 看護学生, 看護師, 患者, 環境

東京医科大学看護専門学校3学年

【要旨】 本研究は、看護学生の立場から患者がナースコールを押しやすい環境とはどのようなものなのかを明らかにすることを目的とした。3年課程看護専門学校の3年生、79名を対象とし、自作による記述式の質問紙を用いてアンケート調査を実施した。回収は70部（回収率88.6%）であった。その結果、看護学生のほとんどは、看護師の接し方や声の調子、表情など看護師の対応のよいことが、ナースコールを押しやすい環境になると考えていることが明らかになった。看護師の対応一つで、ナースコールを押しやすい環境は変わるため、日々の患者との関わりを大切にすべきである。現在は、在院日数の短縮化などで入院期間が短く、限られた時間の中で信頼関係を築かなければならないと考える。

### I. はじめに

ナースコールは患者が看護師を呼ぶ手段として用いられ、患者にとって大切であるため、常に患者の側に置くようにと私たちは入学時から学んできた。しかし、臨地実習中にナースコールを押しづらいという患者の声を聞いた。そこで、私たちはナースコールを押しやすい環境とはどういうものであるのか考えた。広辞苑<sup>1)</sup>によると、ナースコールとは「入院患者がベッドから看護師を呼び出すための装置」とある。看護大辞典<sup>2)</sup>によると「ナースコールの役割としては、患者が看護師に急を知らせたり、所用を依頼したい時に利用する」とある。また、多々納氏ら<sup>3)</sup>は、「患者は、ナースコールを押し所、入院生活に必要であると思っていて、看護師は患者と看護師関係を繋ぐ大切なものである」「患者・看護師の共通の思いとしては、生命の安全・苦痛の除去、知らせる手段、便利だ」と述べている。

そこで、私たちは、臨地実習でナースコールが利用

されているのを実際に見た3年生にアンケート調査を実施し、学生の立場からナースコールを押しやすい環境について考えた。臨地実習を通して、患者がナースコールを押しやすい環境について考察し、今後の看護に生かしていきたい。

### II. 研究方法

1. 調査対象：都内T看護専門学校3年生79名中、協力を得られた70名
2. 調査方法：自作による記述式の質問紙を用い、協力を得られた学生に無記名でアンケートを行い、その場で回収した。
3. 調査日：2007年10月11日（木）
4. 分析方法：記述内容を意味・内容が変わらないように要約し、類似性・相違性に従い分類した。
5. 倫理的配慮：対象者には調査を実施する際に研究目的・方法・回答への参加は自由意志であることなどについて口頭で説明を行い、質問紙の提出をもって同意を得たものとした。研究における情報は本研究のみ

\*東京医科大学看護専門学校（論文指導担当教員）

に使用し、質問対象者及び個人が特定されないこと、質問紙は分析後、シュレッターにて処分することなどを約束した。

### III. 結 果

質問紙は看護学生3年生79名に配布し、回収数は70名(回収率88.6%)であった。

1. 臨地実習を経験して患者がナースコールを押しやすい環境とはどのようなものだと考えましたか、という質問に対する答えを表1に示した。

「ナースコールを押しした時や訪室時の対応が優しい」など『看護師が優しく快く応じる』が27人(38.6%)。『忙しい態度をみせない』など『看護師が忙しそうでない』が22人(31.4%)。「放置しないで呼ばれたらすぐ行く」など『ナースコールを押ししたらすぐ来てくれる』が17人(24.3%)。「何かあったらナースコールで呼んでくださいね」など『看護師の声かけが良い』が14人(20.0%)。「ナースコールを押しやすいように設置する」など『手の届くところにナースコールがある』が11人(15.7%)。「笑顔で訪室する」「嫌な顔をしない」など『看護師の表情が良い』が10人(14.3%)。「ナースへの申し訳ない気持ちをなくす」「看護師に話しかけやすい」など『患者に気を使わせない環境』が9人(12.9%)。「ナースコールを押しなくても見に来てくれる」など『看護師が患者を気にかけて訪室をする』が8人(11.4%)。「ナースコールに出た時の看護師の

声の調子が良い」など『声のトーンが良い』が7人(10.0%)。「患者に信頼されている」など『信頼関係が築けている』が4人(5.7%)。「ナースコールにすぐに出てくれる」など『ナースコールにすぐ反応する』が3人(4.3%)。「どういうときにナースコールを押ししたらいいか具体的に説明する」など『ナースコールを押す状況を事前に説明してくれる』が3人(4.3%)。『日頃の関わりに気をつける』が2人(2.9%)。『言葉遣いに気をつける』が2人(2.9%)。『押しやすい環境は無理』『同室の患者も頻回に押ししている』がそれぞれ1人(1.4%)であった。

2. 患者が、今まで以上にナースコールを押しやすい環境を整えるために、将来看護師になった時にどのような心がけをして、どのような工夫をしたいと思えますか、という質問に対する答えを表2に示した。

「いつでも押してください」「気軽に押していいということ伝える」など『看護師の声かけを良くする』が26人(37.1%)。「笑顔で対応する」「嫌な顔をしない」など『看護師の表情を良くする』が21人(30.0%)。「早く患者の要求に応える」「優しく丁寧な対応」など『看護師が優しく快く応じる』が21人(30.0%)。「できるだけナースコールを押しなくてすむように何回も訪室する」など『看護師が患者を気にかけて訪室をする』が15人(21.4%)。「忙しくてもゆとりのある振る舞いをする」など『看護師が忙しい様子を見せない』が13人(18.6%)。「すぐ対応する」など『ナースコールを押しされたらできるだけすぐ訪室する』が11人(15.7%)。「手の届く位置にあるように環境整備を行う」など『押しやすい位置にナースコールを置く』が7人(10.0%)。「ナースコールが鳴ったらすぐに出る」など『ナースコールにすぐ対応する』が6人(8.6%)。「ナースコールの重要性を説明する」など『看護師が事前にナースコールについて説明する』が5人(7.1%)。「患者さんとい関係を作る」など『看護師と患者の信頼関係を築く』が4人(5.7%)。「安心感を与えるようにする」など『患者が安心できる環境を作る』が4人(5.7%)であった。『看護師の声のトーンに気をつける』が2人(2.9%)。『患者に気を使わせない環境を作る』が2人(2.9%)。『患者の目線に立つ』が2人(2.9%)。『患者にナースコールの押し方のデモンストレーションを行ってもらう』、『看護師が正しい知識を持ち正確な看護手技を行う』がそれぞれ1人(1.4%)であった。

表1 患者がナースコールを押しやすい環境 (複数回答)

質問項目	人数	(%)
看護師が優しく快く応じる	27	(38.6)
看護師が忙しそうでない	22	(31.4)
ナースコールを押ししたらすぐに来てくれる	17	(24.3)
看護師の声かけが良い	14	(20.0)
手の届くところにナースコールがある	11	(15.7)
看護師の表情が良い	10	(14.3)
患者に気を使わせない環境が作れている	9	(12.9)
看護師が患者を気にかけて、訪室をする	8	(11.4)
看護師の声のトーンが良い	7	(10.0)
看護師と患者との信頼関係が築けている	4	(5.7)
ナースコールにすぐ反応する	3	(4.3)
ナースコールを押す状況を事前に説明してくれる	3	(4.3)
日頃の関わりに気をつける	2	(2.9)
言葉遣いに気をつける	2	(2.9)
その他		
・押しやすい環境は無理	1	(1.4)
・同室の患者も頻回に押ししている	1	(1.4)

表2 看護師になったときの心がけ・工夫 (複数回答)

質問項目	人数	(%)
看護師の声かけを良くする	26	(37.1)
看護師の表情を良くする	21	(30.0)
看護師が優しく快く応じる	21	(30.0)
看護師が患者を気にかけて訪室する	15	(21.4)
看護師が忙しい様子を見せない	13	(18.6)
ナースコールを押されたらできるだけすぐ訪室する	11	(15.7)
押しやすい位置にナースコールを置く	7	(10.0)
ナースコールにすぐ対応する	6	(8.6)
看護師が事前にナースコールについて説明する	5	(7.1)
看護師と患者の信頼関係を築く	4	(5.7)
患者が安心できる環境を作る	4	(5.7)
看護師の声のトーンに気をつける	2	(2.9)
患者に気を使わせない環境を作る	2	(2.9)
患者の目線に立つ	2	(2.9)
その他・患者にナースコールの押し方のデモストレーション行ってもらう	1	(1.4)
・看護師が正しい知識を持ち正確な看護手技を行う	1	(1.4)

#### IV. 考 察

今まで、ナースコールを押しやすい環境に関する文献は、患者や看護師が対象となったものが多い。しかし、私たちは患者と看護師の中間的立場にいる看護学生を対象にしたことで、患者と看護師の両方の立場でナースコールについて考えることができた。

安東氏ら<sup>4)</sup>は、ナースコールを押す患者の心理に関しての考察の中で、「看護師の対応一つで患者の心理に影響を与え、ナースコールの押しやすさにも繋がると考える」と述べているが、本研究でも同様の結果が得られた。看護学生のほとんどが看護師の接し方や声の調子、表情など看護師の対応を良くすることで、ナースコールを押しやすい環境になると考えていることがわかった。看護師の対応一つで、ナースコールを押しやすい環境は変わるため、日々の患者との関わりを大切にすべきである。そのためには、信頼関係を築く必要があると考える。現在は、在院日数の短縮化などで入院期間が短く、限られた時間の中で信頼関係を築かなければならない。そのため日頃から、気軽にナースコールを押して欲しいことを患者に伝え、嫌な

顔をしないで笑顔で対応することを心がけることが重要である。また、本来はナースコールが押される前に患者のところへ行くことが望ましいが、看護師不足などの問題もあり、患者には看護師が忙しく見えてしまうことも多い。そのことにより、患者はナースコールを押しづらいついて感じてしまう。よって私たちは忙しさを見せずに、対応を良くして患者が安心してナースコールを押せる環境を作っていきたい。今後も看護師を増やすような対策や体制を整え、今まで以上に患者の状態を把握できるように看護師同士の連携や情報共有を行っていくことも必要であると考えます。

#### V. おわりに

今回の研究で、日々の患者との関わりを大切にしていって、信頼関係を築くことでナースコールを押しやすい環境に近づくことが分かった。しかし、本研究の対象は70人と限られており、得られた結果のみで全てを判断してしまうのは難しい。また、ナースコールに関する文献は少なかつたため、今後ナースコールを押しやすい環境を考える上で、ナースコールの重要性を更に追求していくとともに、ナースコールが押される前に患者のところへ行くことが出来るように意識することが必要であると考えます。

#### 謝辞

本研究にご協力いただいた学生の皆様に深く感謝申し上げます。また、本研究をご指導下さいました、中根洋子先生に厚く御礼申し上げます。

#### 引用参考文献

- 1) 新村出編. 広辞苑第5版. 岩波書店. 1962p.
- 2) 和田攻編他. 看護大辞典. 医学書院. 2033p, 2002.
- 3) 多々納憂子著他. ナースコールに関する研究—患者・看護師の認識に焦点をあてて—. 第36回日本看護学会論文集 (看護管理). 510-512, 2005.
- 4) 安東由美著他. ナースコールを押す患者の心理—文献検討を通して—. 東京医科大学看護専門学校第41回生看護研究論文集. 17p, 2006.