

外来患者のプライバシー確保の取り組み —ロールプレイとすべき行動の可視化を試みて—

キーワード：外来患者，プライバシー確保，看護師，ロールプレイ，可視化

川村浩美、大滝広美・金子美津子・瀧山麻実・横田泰子
新潟県立坂町病院

I 目的

A病院の外来は、救急外来と一般外来の患者の処置を1つのフロアで行っている。そのため看護師から患者の個人情報やプライバシー確保ができにくい現状であるとの声が年々増加している。そこで、この現状を患者がどのように感じているかプライバシー確保に活かすアンケートを行うとともに、その結果を基に、外来看護師の患者への対応方法を考案し、そのやり方を可視化することで患者のプライバシー確保を意識した看護を提供したいと考えた。その取り組みを報告する。

II 方法

研究期間：平成25年4月～平成26年1月。

対象者：A病院の外来に勤務する看護師と外来を受診した患者、患者の付き添いの家族である。

データ収集方法：

1. 第1回アンケート：プライバシー確保に対するアンケートを患者・家族および看護師に実施した。アンケートは研究者らが作成した自記式用紙で、看護師の対応に関する10項目、プライバシー配慮に関する8項目であり回答は4段階とした。
2. アンケートを基に診察室内の様子を患者・看護師・観察役を看護師間でロールプレイし、対応方法を用紙に書いて可視化した。その可視化した対応方法を看護師は3ヶ月間実践した。
3. 第2回アンケート：可視化した対応方法に対するプライバシー確保に対するアンケートを患者のみに実施した。
4. 分析方法：前述の研究者らが作成した自記式用紙を用いて行った1回目と2回目のアンケートの4段階評価の結果を各項目において比較した。記述内容はカテゴリー化した。
5. 倫理的配慮：研究の目的と方法、研究参加は自由意思であること、データは記号化し個人が特定されない形で本研究にのみ使用、学会等への公表時の匿名性を紙面と口頭で説明し承諾を得た。本研究は新潟県立坂町病院看護部倫理審査委員会の承認を得て行った。

III 結果

1. 第1回患者および看護師アンケートでは患者323名に配布し有効回答287名(88.8%)であった。(回収率89.7%)患者アンケートでプライバシーへの配慮において満足している割合が高かったのは、「問診時看護師はプライバシーに配慮していますか」165名(57.5%)であった。満足していない割合が高

かった項目は「診察室での会話が外に漏れないようになっていませんか」177名(61.8%)であった。患者・看護師アンケートを比較し、共通して満足しているが高かった項目は、看護師は、「プライバシーを考慮した対応」であった。

2. ロールプレイによる患者役の看護師から「診察中の看護師の出入りは不愉快」や「他の声が聞こえることは自分の情報が漏れていると感じる」等があった。その対応方法について検討した結果、中待合への呼び込み人数を1～2名に、診察中は席を外さない、診察中の電話対応を最小限にする等を用紙に書いて可視化し、実践した。実施した結果看護師にも具体的な行動の変化があった。

3. 第2回患者アンケートでは、患者と家族50名に配布し有効回答43名(86.0%)であった。(回収率94%)プライバシーへの配慮において満足している割合が高かったのは「看護師に声をかけやすい雰囲気でしたか」33名(76.7%)であった。診察中、最も配慮してほしいプライバシーは、個人情報(自分)18名(41.8%)であった。

VI 考察

第1回と第2回患者アンケートから、プライバシー配慮において満足している割合が各項目で5割から7割に高くなった。これは、ロールプレイを通し患者の立場で考え行動したことや具体的な取り組みを用紙で可視化したことがプライバシー確保における看護実践に繋がるきっかけとなったと考える。看護師は、患者のプライバシーを侵害する可能性があることを明確に意識して、個人情報の保護に努める必要がある。このことは患者の信頼のに繋がり、患者とのよりよい関係性はプライバシー問題を回避し、役割遂行の達成にもつながる有効な手段となる。「自分自身の行為や施行を振り返り、それを次の行為に活かすプロセスは看護実践において重要である。」¹⁾とされるようにロールプレイを通し問題解決を積み重ねていくことが大切と考える。

VII 結論

1. ロールプレイの結果を可視化し内容を繰り返し読み合わせることは職員の意識付けと統一された看護実践に繋がった。
2. 患者個々の気持ちを理解し、プライバシー確保の問題を認識する手段としてロールプレイは効果があった。

引用文献

吉田みつ子. 看護倫理. 医学書院. 2013 ; 54