

要 旨

目的：現在、日本において医療や看護におけるサービスの質評価は、サービス提供者である医療者による評価と第三者機関による評価が主であり、サービスの利用者である患者による評価については、その評価手法自体が少ない。一般のサービスにおいては、顧客の認知にもとづくサービスの質評価指標 SERVQUAL が開発されている。本研究では、看護サービスの質評価のために修正された SERVQUAL-N について、患者の認知にもとづく看護サービスの質評価指標として適用可能か、また、患者は実際に看護サービスをどのように認知し評価しているのか分析し、患者志向の看護サービスのあり方について考察する。

方法：研究者が翻訳した日本語版 SERVQUAL-N を質問紙調査票として、東京都に所在する 300 床以上の病院で、一般病棟に入院中の成人患者のうち、退院が決定している者 600 名に配付し、239 名から回答を得た。日本語版 SERVQUAL-N は、看護サービスの質に関する 22 の質問項目で構成され、患者の各項目に対する期待得点と知覚得点、そして知覚したサービスと期待するサービスとのギャップについて分析した。また、日本語版 SERVQUAL-N の内容一貫性と構成概念妥当性について分析し、日本の看護サービスの質評価指標として適用可能性を検討した。

結果・考察：日本語版 SERVQUAL-N における〈看護サービスの質〉を構成する要素として、《存在の保証》、《信頼》、《反応性》、《共感性》、《物的要素》の 5 つが抽出された。下位尺度については、3 項目が先行研究とは異なる因子に含まれ、特に《存在の保証》は、日本の看護サービスに特有の要素と考えられた。また、日本語版 SERVQUAL-N の項目全体における信頼性係数は $\alpha = 0.925$ であり、各因子についても《物的要素》の $\alpha = 0.657$ を除けば $\alpha > 0.75$ と高く、内容一貫性が確認された。

5 つの要素の中では、《存在の保証》に対する患者の期待が最も高く、また期待通りのサービスを受けられたと認知した患者が多かった。2 番目に期待が高い《信頼》については、期待に実際のサービスが到達していないというギャップを認知した患者が多かった。《反応性》は、患者の期待は 3 番目であったが、実際のサービスに対する知覚は高い得点であった。一方、期待に到達していないというギャップを感じた患者も多かった。《共感性》は、期待は 4 番目であったが、実際のサービスは期待通り、またはそれ以上であったと認知した患者が 5 つの要素の中で最も多かった。《物的要素》については、5 つの要素の中で期待が最も低く、実際のサービスに対する知覚得点も低かった。

また、看護サービスに対する患者の認知には、性別と年齢、職業、入院の経緯、患者の過去の入院回数が影響を与えることが考えられた。

結論：日本語版 SERVQUAL-N は、患者の認知にもとづく日本の看護サービスの質評価指標として適用可能であると考えられた。また、患者の看護サービスに対する認知についての指標を用いた測定は、得られた測定値を看護管理者やサービス提供者である看護師が患者の認知を客観的に把握するための資料とすることで、患者の看護サービスに対する期待と提供する看護サービスとのギャップを縮小するような看護サービスの質改善に有用である。