

「精神科無床の一般病院における時間外精神科電話相談マニュアル作成の試みに関する研究」

慶應義塾大学大学院 健康マネジメント研究科
看護学専修 精神看護分野 修士課程 2年 高橋淳子

1. 研究背景

精神保健医療福祉政策が入院医療から地域生活中心へ進む中、精神疾患の外来患者数は増加が示され、救急対応を担う医療機関においては、夜間・休日の外来対応や、電話相談などの体制整備が必要とされている。精神科看護師を対象とした精神疾患患者の時間外電話相談に関する先行研究を見ると、患者の相談内容は精神的不調や投薬に対する不安や質問、話し相手を求めるなどの割合が高いものの、数は少ないが自殺願望などの緊急性が高い相談内容がある。また、精神科看護師は患者の訴えを傾聴する事で、病的体験からくる不安や困り事などをアセスメントし、安心感を与え、自殺企図リスクが高いと判断した場合は、当直医に繋ぐ対応を行っている。このように、精神疾患患者の電話相談に関する先行研究は、精神科看護師を対象とするものがほとんどであるが、精神科無床の一般病院では、先のような電話相談の役割を一般科看護師が担っている。また、一般科看護師は、精神疾患患者への対応経験が少なく、アセスメントに困難さを抱いている現状があり、電話相談においてもアセスメントや対応に困難を感じていると推測される。これらから、精神科無床の一般病院において、看護師による時間外電話相談の現状分析を行い、課題を整理し、適切な対応指針となる電話相談マニュアルが必要と考え、作成を試みることにした。

2. 研究の目的/意義

【研究の目的】

精神科無床の一般病院において、看護師による時間外精神科電話相談の現状を分析し、初期対応の指針となる電話相談マニュアル試案を作成することを目的とした。

【研究の意義】

精神科無床の一般病院において、看護師による時間外精神科電話相談の質の向上につながる一助となる可能性がある。

【用語の定義】

本調査において、「時間外精神科電話相談」とは、外来診療が終了した時間以降に、救急外来で勤務する看護師が受ける精神疾患もしくは精神症状を呈する患者への電話対応を示す。

3. 研究方法

A 県の精神科無床の一般病院で、救急患者の電話相談を実施している一施設を調査協力施設とし、以下の手順に沿って、電話相談マニュアルの作成を行った。

1) 調査協力施設の過去3か月間の時間外電話相談のうち、救急外来で勤務する看護師が精神疾患で治療中もしくは精神症状を呈していると判断した患者の電話相談対応についての記録を分析した。

2) 看護師 30 名を対象に、看護師の属性項目と、先行研究において精神科看護師が電話相談を行っている中で、精神疾患患者に対してアセスメントや対応に困難を感じていることを抽出し、自記式質問紙を作成、調査を行った。これらの結果から、看護師の属性項目は、項目別に件数、割合を算出し、看護師の精神疾患患者への経験年数の傾向を把握した。また、自記式質問紙調査については、電話相談内容と対応の記録分析、および、患者状態のアセスメントや対応に困難を感じている点の把握を行った。

3) 1) 2) の調査結果に基づき現状を分析し、電話相談に関する先行研究、精神科救急医療ガイドライン、精神科対応に関する文献等を参考に「電話相談マニュアル試案」を作成した。

4. 研究結果と考察

本調査において、協力施設の時間外精神科電話相談は 3 か月で 47 件あり、夜間帯に多く、所要時間は 2～5 分が最も多かった。患者の疾患は身体表現性障害、気分障害、統合失調症の順であったが 4 割は不明であった。精神科通院状況については、協力施設の精神科外来通院中の患者は 12.8%と少なく、多くは地域精神科クリニックに通院中か不明の者であった。

電話相談の現状と課題点としては、協力施設に通院していない者からの相談がほとんどであったため、アセスメントの基になる患者の情報収集が難しい、精神状態のアセスメントの視点や緊急度の判断が難しい、精神症状があると判断した時の具体的な対応・助言方法が分からない、夜間の精神科診察や相談機関の知識が無いなどがあると分かった。これらから、時間外精神科電話相談時に緊急対応が必要な患者を見逃さないことを主眼に置き、症状別に対応を示すフローチャート、および、精神症状の基礎知識の構成を示す「電話相談マニュアル試案」を作成した。

今後、このマニュアルを試行し、評価修正を繰り返しながら、効果的な電話相談がなされるためには、これらを使用する際の勉強会や事例検討会を開催するなど、教育的な関わりを行う必要があると考えた。

5. 今後の課題

本調査は一施設のみの実態調査であり、対象の看護師人数も 30 名と少ないことから、今回の結果を全国の精神科無床の一般病院において一般化するには限界がある。しかし、時間外精神科電話相談の初期対応マニュアルの必要性が示されたため、実際に使用ができるものかを検証することや、一般化に向けて評価を繰り返し行い、より精練していきたいと考えた。

また、今回得た、調査結果、および、作成した「電話相談マニュアル試案」については、教育の一環として調査協力施設において使用することを前提に学習会開催を行うことと、学会での発表の予定している。