

修士論文（又は特定課題研究）要旨 （日本語）

題 目

「GBS 理論を活用したクレーム対応能力向上のための看護師育成 e-learning 教材の開発」

要 旨

本論文は、GBS 理論を活用したクレーム対応能力向上のための看護師育成 e-learning 教材の開発についてまとめた。

現在の看護師は、看護師業務を遂行するうえで、解決困難や対応に苦慮する問題に直面することが多く、それを解決するための能力が求められ、この能力を育成するための教育あるいは教材が必要と考えられている。また、看護師は不規則勤務であるため、一同に集まって行う集合教育は負担となる。そこで、看護師が直面する問題に対応できる能力を育成するためのオンライン学習教材開発が必要となる（第 1 章）。

本教材で開発する教材では、問題の解決方法を知るだけでなく、現実的な文脈の中で擬似的経験をしながら学ぶことで、実際にその知識やスキルを使う場面で「使える知識やスキル」を習得できる教材を作成するために GBS 理論を採用することとした。また、いつでもどこでも都合の良いときに学べるようにするために、オンライン教材とする必要があると考えた（第 2 章）。

臨床現場に従事する看護師を対象にニーズ調査した結果から、「患者・家族からのクレーム対応」能力を育成する学習教材開発に取り組んだ。教材開発は、ADDIE モデルに沿って実施し、GBS 教材作成に注力した後にオンライン化に注力することで教材内容が充実すると考え、パワーポイント（PPT）による GBS 教材作成」の後に、「PPT 教材のオンライン化」に取り組むこととした。PPT による GBS 教材の形成的評価では、臨床現場に従事する看護師のレビューを繰り返し受けることで、より臨床現場に近い事例を扱った教材、学習意欲が高まる教材となるよう教材改訂を行った。また、PPT による GBS 教材を対象にチェックリストを用いた自己レビューを行い、教材改訂を行った（第 3 章）。

PPT による GBS 教材を対象に 2 名の GBS 専門家による専門家レビューを受け、「このコンテンツは GBS 理論を活用したコンテンツであると判断しますか？」の「とてもそう思う」「そう思う」「そう思わない」「まったくそう思わない」4 段階評価のうち、「とてもそう思う」と「そう思う」との評価をいただいた。7 つの大項目のうち GBS 理論に基づいていると評価を得た大項目数は、A 専門家からは 7 項目、

B 専門家からは 6 項目であった。30 の小項目のうち GBS 理論に基づいていると評価を得た項目数は、A 専門家からは 26 項目、B 専門家からは 24 項目であった。専門家から GBS に基づいた教材であると評価いただいた一方で、コメントいただいた点をもとにさらに改訂を行った（第 4 章）。

最終的に教材のできを学習対象者となる看護師および指導的立場の看護師に利用してもらい、アンケートによる評価を行った。1 年目看護師 6 名のうち、「事例数を増やした教材を使用し自己学習すると、患者・家族からのクレームに適切に対応できるようになると思いますか？」の問いに 6 名（100%）が「思う」と回答し、「実際に生じた患者・家族からのクレーム、トラブル事例を集めた e-learning 教材を何ヶ月間かやり続けたら、クレーム対応に自信がつくと思いますか？」の問いに「思う」4 名（66.7%）、「どちらかというと思う」2 名（33.3%）、「実際に生じた患者・家族からのクレーム、トラブル事例を集めた e-learning 教材があったら、好きな時間に好きな場所で効果・効率的に学ぶことができるようになると思いますか？」の問いに「思う」4 名（66.7%）、「どちらかというと思う」2 名（33.3%）との回答がえられた（第 5 章）。

経験年数によりアンケートの回答に差がみられていることから、本教材は患者・家族からのクレーム、トラブル未経験である 1 年目看護師の入職後早期から使用することが効果的であると考え。また、今後の課題として、事例数を増やすこと、本教材と OJT（on-the-job training）を組み合わせた教材パックの設計と開発があげられる（第 6 章）。