

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 5 月 25 日現在

機関番号：14101

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2011～2014

課題番号：23790564

研究課題名(和文)日本人の医療面接における患者中心性、患者満足度、そして医師の満足度の関係の研究

研究課題名(英文) Relationship between patient centeredness, patient satisfaction and doctor satisfaction in the primary care outpatient setting in Japan

研究代表者

北村 大(KITAMURA, MASARU)

三重大学・医学部附属病院・助教

研究者番号：80595679

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,300,000円

研究成果の概要(和文)：カナダで提唱された「患者中心の医療の方法」の実践が、日本の診療場面で、外来診療における医師の満足度と、患者の満足度とどう関わるかを調べた。

まず、外来診療における医師の診療満足度を測定する指標を作成した。これらの細項目は、「患者中心の医療の方法」同様に、患者との合意形成に至る、という内容であった。医師の診療満足度、患者の診療満足度、患者中心性を同時に測る調査では、医師の満足度が、患者満足度、患者中心度との関連は明らかにはならなかった。医師によって、患者満足度・患者中心性とギャップの大きい者、小さい者と差があり、個々の次元での更なる質的な評価が必要とされた。

研究成果の概要(英文)：“Patient centered clinical method” was developed in Canada. We surveyed the relationship between patient centeredness, patient satisfaction and doctor satisfaction in the primary care outpatient setting in Japan.

First, we developed the Physician Satisfaction Questionnaire in the primary care outpatient setting. The components are the factors about “finding common ground” in Patient centered clinical method. Next, we surveyed these relationships. But, in this survey, it is not cleared between those three components. In some doctors, a gap between doctor satisfaction and others were large. But, in others, a gap between doctor satisfaction and others were small. So, more detailed qualitative study are needed in the future.

研究分野：医療コミュニケーション

キーワード：患者満足度 患者中心の医療 医師満足度

1. 研究開始当初の背景

カナダの Stewart らが提唱した「**患者中心の医療の方法**」¹⁾は、患者の考え・意向を聞き出し、患者の抱える問題点を共有し、今後の治療方針を双方が納得する経験が、患者満足度の向上につながるという医療面接技法で、現代の医療面接における代表的な面接技法の1つとして確立している。

これまで、日本人における**医療面接での患者満足度を定量化する、信頼性・妥当性の担保された質問票**を作成されているが²⁾、医療面接において、**医師の満足度**を取り入れ、患者満足度と医師の満足度などを調べた先行研究は、国内・国外において行われていなかった。

1) Stewart et al. Patient-Centered Medicine: Transforming the Clinical Method 2nd Radcliffe 2003.

2) Takemura Y et al. Development of a questionnaire to evaluate patient satisfaction with medical encounters; Tohoku J Exp Med. 2006 Dec; 210(4): 373-81.

2. 研究の目的

本研究は、

- ・ **患者中心の医療の方法の、医師の満足度との関連**
- ・ **医療面接における、医師の満足度と患者の満足度との関連**

を研究し、これらが実際の医療面接の現場で、有効であるかを解明する基盤となり、

・文化・風習の異なる日本人においても、患者中心の医療の方法を実践することの有効性

を示すことへと繋がることを目標とした。

3. 研究の方法

下記のように、(1)医師側の診療満足度調査票の開発、(2)診療における医師と患者の双方からのアンケート調査、を実施した。

- (1) 外来診療における医師の診療満足度の調査票の開発・評価

質的研究

- ・ フォーカス・グループ・インタビューの実施
総合病院・小病院・診療所にて、一般内科(プライマリ・ケア)外来に日常的に勤務する医師を対象に、フォーカス・グループ・インタビューを行いDVD・ICレコーダーで記録し、録音翻訳を行った。

診療規模は、内科複数科を有する大規模総合病院、内科単科となる小規模病院、内科系無床診療所を対象とした。

都市・郊外・僻地の地域性も考慮する。インタビュー・フォームは、医師の職業満足度を評価尺度(アメリカ一般内科学会の作成した Physician Job Satisfaction Scale³⁾、それを Ozaki らによって日本人向けに研究・作成したものを参考に作成した⁴⁾。

3) McMurray JE et al. Physician job satisfaction: Developing a model using qualitative data; J Gen Intern Med. 1997 Nov;12(11):711-4.

4) Ozaki M et al. Developing a Japanese hospital physician satisfaction scale; Int J Health Care Assur 2008; 21: 517-528.

量的研究

- ・ 抽出された因子のなかから、より特異的な因子を選び、外的妥当性をさらに高めるために、外部業者に委託して、インターネットを用いた多数の医師を対象としたアンケート調査を行った。
- ・ 基本的には、プライマリ・ケアを主として従事する医師を対象とした。
- ・ 診療スタイル(大規模総合病院/中小規模病院/診療所)・病床数・医師の性別・医師としての経験年数・診療科・半日の外来での平均診療人数を追加情報として収集した。
- ・ インターネット上で同意を得た者が参加し、業者が個人情報を持ち離して集計した。
- ・ 集められたデータ結果を、当研究グループで解析し、医師の満足度を評価する評価票(暫定版 Ver 2)を完成とした。

計量心理学的評価(信頼性・妥当性の検証)

- ・ プライマリ・ケアに従事する医師を対象に、上記で作成した評価票を行って、再現性の検証(test-retest 法・SAS FREQ プロシージャー)、内的整合性の検証(SAS CORR プロシージャー)を行って、信頼性を検証した。
- ・ プライマリ・ケアに従事する医師複数人を対象に、上記で作成した評価票を用いて、内的妥当性・基準関連妥当性・構成概念妥当性を検証した。

- (2) 外来診療における医師の満足度、患者の診療満足度、患者中心性の関係の評価

医師向け・患者向けのアンケートの実施

- ・ 医師、患者の双方に識別番号で対応させた、診察場面でのアンケート調査を行った。
- ・ 診療場面は、大規模総合病院 1 箇所、中規模病院 2 箇所、小規模病院 1 箇所、

診療所 1 箇所、各々総合診療科・(総合)内科の一般外来(初診・再診を問わず)とした。

- ・ 医師用のアンケートは、先述の「外来診療における医師の診療満足度の調査票の開発・評価」で作成した、
 - 患者個々の診察用
 - 1日の診療全体用の調査票を使用した。
- ・ 患者用には、先述の Takemura が作成した調査票を使用した。
- ・ 医師・患者の両者のアンケートは識別番号で連結し、お互いに結果を確認できないようにした。
- ・ また、アンケートへの不参加を保証し、参加後の撤回も可能とした。

量的解析

- ・ データ収集後に解析を行い、診察医の満足度と患者中心性・患者満足度の相関を検討した。

4. 研究成果

(1) 外来診療における医師の診療満足度の調査票の開発・評価

質的研究

フォーカス・グループ・インタビューから抽出された因子は、大きく以下の2つのカテゴリーに分けられた。

・ 1人の診療に対しての満足度に関わる因子(個人項目)

・ 1日の診療に対しての満足度に関わる因子(環境項目)

出てきた項目(個人項目 22, 環境項目 42)から、診療と無関係なもの、1回の診療では扱わない可能性の高いものを除外した。

- ・ 個人項目のサブグループ
 - 共通の理解基盤：診療内容に、医師と患者の双方が同意する過程・結果
 - 感謝：感謝のことば、医師患者関係
- ・ 環境項目のサブグループ
 - 診察環境：調べもの、周囲の邪魔、騒音
 - 同僚の存在
 - 騒音がない
 - 診察の流れ

量的研究

- ・ 121人のプライマリ・ケア医が回答。
- ・ 前述の項目を、診療満足度に強く関わる～不満足に強く関わるまで、5段階で選択するアンケート調査を実施し、得られた内容を因子分析した。
- ・ 因子分析では、Promax rotation を行い、scree plot で因子数を決定した。
- ・ 因子負荷量 0.7以上を採用した。

- ・ 以上より、個人項目 4, 環境項目 11 項目の因子が抽出された。

計量心理学的評価(信頼性・妥当性の検証)

- ・ 安定性の評価として、test-retest 法を実施し、22人のプライマリ・ケア医が回答した。
- ・ 内的整合性を確認し、Cronbach 0.7以上を採用した。
- ・ さらに、内的妥当性、構成概念妥当性の検証を行った。
- ・ 以上より、個人項目 4, 環境項目 7 項目の因子が抽出された。

< 外来診療における医師の診療満足度調査票 >

- ・ 診療個々における診療満足度に関わる因子
 - 患者の未確定・解決困難な問題に対して、家族・本人らが受け容れ、同意を得ることができた
 - 患者との診察中のやりとりで、患者に医学的に妥当な治療について受け容れてもらえた
 - 患者との診察中のやりとりで、患者の背景・考えを理解できて、話の意図がわかった
 - 診察中の患者とのやりとりで、患者の要求と、診察現場で現実的にできることの折り合いを上手につけることができた
- ・ 1日の診療全般・環境についての診療満足度に関わる因子
 - 外来診療での1日環境としての流れ・ペースが、スムーズにいった
 - 外来の自分の予約枠を、他人に変更された
 - カルテへの記載に時間がかかり、カルテの質・量が低下した
 - 診察室の周囲が、うるさかった
 - 診察中に、院内の PHS/ポケットベルが鳴って、診察を遮られた
 - 外来診療で、知的リソース(文献・インターネットなど)へアクセスする手段がなかった
 - 外来診療で、知的リソース(文献・インターネットなど)へアクセスする時間がなかった

(2) 外来診療における医師の満足度、患者の診療満足度、患者中心性の関係の評価

- ・ 医師：研究に同意し、調査票に回答した 15 名
- ・ 男性 14 名、女性 1 名
- ・ 医師の診療満足度(個々)
 - 平均 15.7(20点満点)
 - 標準偏差 2.68

- 分散 7.19
- 歪度 -0.70
- 尖度 2.64
- ・ 患者：研究に同意し，調査票に回答した 208 名
 - 患者の平均年齢 59.8 歳
 - 男性 90 名，女性 118 名
- ・ 患者の患者満足度
 - 平均 44.6(60 点満点)
 - 標準偏差 4.74
- ・ 患者の患者満足度(VAS)
 - 平均 87.8
 - 標準偏差 18.9
- ・ 患者の患者中心性
 - 平均 73.6(90 点満点)
 - 標準偏差 8.88
- ・ 患者の患者中心性(VAS)
 - 平均 87.0
 - 標準偏差 19.0
- ・ 医師の満足度を 3 群に分け，診療満足度の高い群と低い群における，患者中心性，患者満足度に関して，t 検定を行った。
- ・ 患者満足度
 - 45.2 vs 44.1 (p=0.17)
- ・ 患者満足度(VAS)
 - 88.9 vs 86.8 (p=0.54)
- ・ 患者中心性
 - 76.1 vs 71.4 (p=0.003)
- ・ 患者中心性(VAS)
 - 86.7 vs 88.5 (p=0.60)

患者中心度については，質問紙の総点と VAS では差異がみられた。

上記からは，医師の診療満足度と患者満足度，患者中心性の関係は明らかにはなっていない。

しかし，医師の満足度と患者中心性，患者満足度にギャップの大きい医師，小さい医師と別れ，医師個人について，ギャップの大きい者と小さい者の特性について，更なる質的な研究・評価が望まれる。

5 . 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計 0 件)

〔学会発表〕(計 3 件)

北村 大，岡 知加，竹村洋典．外来診療における，患者満足度・患者中心性と医師満足度の関係；日本プライマリ・ケア連合学会学術集会，岡山，日本，2014.5.10-11.

Masaru KITAMURA，Yousuke C. TAKEMURA．The Development of the Physician

Satisfaction Questionnaire in the Primary Care Outpatient Setting; WONNCA World Conference, Prague, Czech, 2013.6.25-29.

Masaru KITAMURA，Yousuke C. TAKEMURA．A Qualitative Study of the Japanese Family Physicians / Primary Care Physicians Satisfaction Factors in the Primary Care Outpatient Setting; WONCA Asia Pacific regional Conference, Jeju, Korea, 2012.5.24-27.

〔図書〕(計 0 件)

〔産業財産権〕
出願状況(計 0 件)

取得状況(計 0 件)

〔その他〕
ホームページ等
特になし

6 . 研究組織

(1)研究代表者

北村 大(KITAMURA, Masaru)
三重大学・医学部附属病院・助教
研究者番号：80595679

(2)研究分担者

竹村洋典(TAKEMURA, Yousuke)
三重大学・大学院医学系研究科・教授
研究者番号：00335142