

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 29 年 6 月 2 日現在

機関番号：24506
研究種目：挑戦的萌芽研究
研究期間：2014～2016
課題番号：26670252
研究課題名(和文)医療行為に対する患者経験に基づく評価に関する研究

研究課題名(英文)Evaluation of patient experiences in health care settings

研究代表者
小山 秀夫(KOYAMA, Hideo)
兵庫県立大学・経営研究科・教授

研究者番号：90360693
交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,000,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、患者の経験に着目して医療行為を評価するための知見を構築することを目的に、そのための実証的データの構築を行い、その分析および検証を行った。具体的には、本研究における協力医療機関において調査票によるデータ収集を試み、それらデータを、各質問項目ごとに単純集計し、回答傾向の検討を行った。検討に際しての論点としては回答傾向に著しいばらつきが示された項目を抽出し、ワーディングなどの観点から内容的な妥当性の検証を実施した。
平均値の回答傾向およびそのバラツキは、本研究において当初想定されたとおり、ほぼすべての項目において、より肯定的な結果を示すものであった。

研究成果の概要(英文)： This study tried to explore a possibility of evaluation of health care services using patient experiences in Japanese health care settings. It has tried to make measures to capture patient experience in Japanese contexts and to get data from patients in a Japanese health care facility with these measures.
Most of these measures have been based on outcomes of previous similar studies in abroad. The most important points of this exploring study were to evaluate validity and reliability of these measures in Japanese settings.
As a result, the response average of most of all question items showed very positive tendency and their variances were very small. These results were what we had expected and its outcome pointed out the necessity to develop measures of patient experience adaptable to Japanese settings.

研究分野：医療社会学

キーワード：医療社会学 医療行動学 経験評価 医療行為 患者

1. 研究開始当初の背景

近年、医療行為に対する患者の経験を重視し、こうした考え方を医療を提供する側に体系的に還元する方法への関心が高まっている。ここでの「経験」とは、患者が実際に経験した具体的な事象や体験を意味し、医療の内容に踏込んだ課題を明らかにできるなど、その有用性が指摘されており、医療の質改善活動につなげていくことが可能となる。

こうした取り組みは、1990年代以降、米国などでは体制整備などが展開されている。翻って我が国においては、たとえば小林らは患者の経験に基づく看護サービスの評価を試みているが、業務評価の視点にとどまっております。医療の質を改善していくという観点からの検討はなされていない。

研究代表者は、医療福祉分野における組織形態とそのアウトカムの関係に関する検討をライフワークと位置付け、介護サービスの利用者評価に関する方法論に関する検討を行ってきた。こうした研究活動の中で患者の医療行為に対する印象評価である満足度把握では、実際の医療の質の改善につなげていくことが難しく、医療行為の内容に関わる「経験」把握の必要性を強く認識するに至った。

また同時に、これまで医療分野においては、いわゆる満足度に関わる検討がなされてきたが、それらに関する検討から、患者満足度は質の改善に寄与する理論的な枠組みに基づき展開されていない点、ケアに対する全体的な満足度を尋ねているために何が満足度を高めて(低めて)いるかという具体的な検証が困難であること、信頼性及び妥当性が検討された調査票を用いた研究が約半数にとどまっているなどの課題が指摘されている。

このように患者満足度に関しては、非常に多くの研究がなされてはきているものの、実際のところ医療の質の改善を導くような形で研究デザインにはなっておらず、かつ比較を可能とするような一定の基準が担保された調査項目の選定には至っていない。

さらに散見される患者の経験に関する研究においても、顧客満足度などの「サービスを評価する」という単純な図式を基盤として、第三者の視点に基づく客観的な評価体系の導入を強調するものであることが多く、これらは医療行為の複雑性を顕在化させたにすぎず、患者様なる呼称にみられるように、医療の本質とは異なる接遇などへ関心を傾斜させてしまっているともいえる。したがって医療行為を患者の経験から捉えるという視座は、患者満足度などとは根本的に異なるものとして検討を行うものでなくてはならない。

したがって、我が国における患者による医療の経験評価という、新たな研究領域を構築するための基礎的な知見が求められており、こうした知見はたんに学術上の価値を持つに留まらず、我が国の医療の質を制度的に高

めるための基盤となりうるものであるといえる。

2. 研究の目的

本研究は、たんに海外における当該課題の知見をそのまま適応するのではなく、我が国のコンテキストに適切な評価の仕組みを、これまでの知見を基に、実証的な知見を構築することを目指している。

というのも患者経験とは、制度的、社会的、文化的要因に規定される部分が一定程度、存在し、こうした点を無視した評価は、たとえ何らかの評価が成しうるものであったとしても、その意義はほとんど何も無いものであるに等しいといえる。

さらにこうした医療の最終的な受け手である患者らの経験に基づく評価が、他の先進諸国においては、医療の質の向上や医療制度全体のアカウンタビリティを高めるものとして、制度的な裏付けを得ている現状を鑑みると、我が国においても近い将来、こうした評価が、医療の現場に制度的に反映される可能性が考えられる。その際、本研究は、制度を検討する際の貴重な知見を提示するものとなるといえる。

そこで本研究の全体構想を、患者の医療行為に対する経験評価を基盤として、医療の質の改善において有用となる方法論と制度的環境を具体的に提示することにより、患者の視点に基づく、より広い視座からの医療制度を再構築することとし、本研究においては、海外での先進的な知見を踏まえながらも、我が国の社会的、文化的、制度的なコンテキストに適切な形で、医療の受け手である患者らが、医療行為に対する経験から評価しうるための方法論の検討、およびこの方法論に基づいた試行的なデータ構築とその実証的な検証を目的とした。

3. 研究の方法

本研究においては、まず医療の経験評価に関する方法の再検討を実施した。具体的には先行研究の系統的レビューを、患者による医療行為の経験評価の理論的概念および方法論における論点を中心に実施した。

まずアメリカ国立医学図書館のPubMedのデータベースを用い、文献選択の基準を設定し論文の第一次抽出を行い、これらの中から実証的研究を精査し、理論的検討と評価法の再検討を行った。また患者満足度に関する研究においても同様のプロセスにより実施した。加えてまた我が国における患者の医療サービスの経験評価に関する研究についても医学中央雑誌データベースを用いて同様のプロセスで再検討を実施した。

これらの作業により集約された先行研究に関する情報については、調査対象者(サンプリングの方法も含む)、調査方法、質問項

目などを中心に整理し、検討を実施した。

これらの作業を踏まえ、調査票の設計を実施した。医療行為に対する患者経験を包括的に把握し評価し得る調査項目は、我が国において未だ開発されていないため、それまでの作業による知見を基に、項目の検討を行った。また海外先行研究における質問項目に関しては、バックトランスレーションを行い、日本版の質問項目としての有用性を確保し、日本語による項目とした。

これらの項目に加えて、いわゆる基本属性の項目を加えた形で、調査票を作成し、この調査票を用いて実際のデータを収集した。調査対象者は、研究協力機関における入院患者1000人とした。調査票の配布は、外来患者の退院の際の会計時に研究分担者および研究補助者らが研究目的を書面によって説明した後に調査への了承を得た患者に対して配布を行い、調査票の回収は返信用封筒により郵送で求めた。

回収した調査票はデータ化した後、まずは各質問項目で単純集計を行い、回答傾向に著しいばらつきが示された質問項目を抽出し、ワーディングなどの観点から内容的な妥当性の検証を行った。

4. 研究成果

設問項目において、看護師の対応に関する項目に関しては、平均値はすべての項目においてはかなり肯定的な傾向を示している。

具体的には、看護師の態度に関する回答の平均値は3.47(最小値1-最大値4)、傾聴に関する平均値は3.57(最小値1-最大値4)、説明に関する平均値は3.47(最小値1-最大値4)、迅速な対応に関する平均値は3.93(最小値1-最大値5)であり、かなり肯定的な回答傾向であったといえる。

またこうした回答におけるバラツキ(標準偏差)に関しては、看護師の態度において0.60(平均-1SD:2.87, 平均+1SD:4.07)、その傾聴において0.57(平均-1SD:2.96, 平均+1SD:4.10)、その説明においては0.58(平均-1SD:2.89, 平均+1SD:4.06)、迅速な対応においては0.83(平均-1SD:3.10, 平均+1SD:4.76)であった。

医師の対応に関する項目に関しても、その平均値はすべての項目においてかなり肯定的な傾向を示している。

具体的には、医師の態度に関する回答の平均値は3.46(最小値1-最大値4)、傾聴に関する平均値は3.52(最小値1-最大値4)、説明に関する平均値は3.42(最小値1-最大値4)であり、かなり肯定的な回答傾向であったといえる。

またこうした回答におけるバラツキ(標準偏差)に関しては、医師の態度において0.61(平均-1SD:2.86, 平均+1SD:4.07)、その傾聴において0.58(平均-1SD:2.94, 平均+1SD:4.11)、その説明においては0.64(平均

-1SD:2.79, 平均+1SD:4.05)であった。

当該医療機関の療養環境に関する項目の回答平均値に関しても、かなり肯定的なものであったといえるが、具体的に清潔さに関する項目における回答の平均は3.41(最小値1-最大値4)、静かさに関する項目における回答の平均は3.20(最小値1-最大値4)であった。またそのバラツキ(標準偏差)に関しても、それぞれ0.60(平均-1SD:2.81, 平均+1SD:4.02)、0.73(平均-1SD:2.46, 平均+1SD:3.93)であった。

さらに当該医療機関における経験を直接問う項目に関しても、その平均の値はかなり肯定的なものとなっている。

具体的には、トイレへの介助に関する設問項目への回答の平均は3.56(最小値1-最大値4)であり、また回答のバラツキ(標準偏差)は0.59(平均-1SD:2.97, 平均+1SD:4.15)、ペインコントロールに関する設問項目への回答の平均は3.28(最小値1-最大値4)であり、また回答のバラツキ(標準偏差)は0.71(平均-1SD:2.57, 平均+1SD:3.99)、薬の説明に関する設問項目への回答の平均は3.38(最小値1-最大値4)であり、また回答のバラツキ(標準偏差)は0.80(平均-1SD:2.52, 平均+1SD:4.13)、薬の副作用に関する設問項目への回答の平均は2.79(最小値1-最大値4)であり、また回答のバラツキ(標準偏差)は1.05(平均-1SD:1.74, 平均+1SD:3.84)であった。

最後に当該医療機関における全体的な評価に関する設問項目への回答の平均は8.30(最小値1-最大値10)であり、また回答のバラツキ(標準偏差)は1.35(平均-1SD:6.95, 平均+1SD:9.65)であった。加えて、他者への推奨に関する設問項目への回答の平均は3.28(最小値1-最大値4)であり、また回答のバラツキ(標準偏差)は0.54(平均-1SD:2.74, 平均+1SD:3.83)であった。

こうした平均値の回答傾向およびそのバラツキは、本研究において当初想定されたとおり、ほぼすべての項目において、より肯定的な結果を示し、さらさらにそのバラツキも非常に小さいものであるということが示された。これは、先行する海外における研究においてこれまで用いられてきた患者の医療行為における経験に関する設問項目が、我が国においては、必ずしも適切に経験を評価しているものではないということを示す重要な知見となったと考えられる。

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0件)

〔図書〕(計 0 件)

〔産業財産権〕

出願状況(計 0 件)

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
出願年月日：
国内外の別：

取得状況(計 0 件)

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年月日：
国内外の別：

〔その他〕

ホームページ等

該当なし

6. 研究組織

(1) 研究代表者

小山 秀夫 (KOYAMA, Hideo)
兵庫県立大学・経営研究科・教授
研究者番号：90360693

(2) 研究分担者

藤澤 由和 (FUJISAWA, Yoshikazu)
宮城大学・事業構想学部・教授
研究者番号：70387330

水野 信也 (MIZUNO, Shinya)
静岡理工科大学・経営情報学部・准教授
研究者番号：60714524

(3) 連携研究者

東野 定律 (HIGASHINO, Sadanori)
静岡県立大学・経営情報学部・准教授
研究者番号：60419009