

## 科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成25年3月31日現在

機関番号：15301

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2010～2012

課題番号：22792146

研究課題名（和文） 多職種チーム医療に着目した患者満足度尺度の開発と検証

研究課題名（英文） The development and verification of a measure for patient satisfaction with the multidisciplinary healthcare team and provided care

## 研究代表者

早瀬 良 (HAYASE RYO)

岡山大学・大学医保健学研究科・助教

研究者番号：90571927

## 研究成果の概要（和文）：

本研究の目的は、チーム医療に対する患者満足度を測定するために、職種間の連携を含めた患者の満足度を測定する尺度を開発し、その尺度の妥当性・信頼性を検証することである。

過去1年以内の入院経験者に対してweb調査を2度実施し、尺度の妥当性・信頼性について検証した。その結果、5因子（看護師の技術・接遇、医療従事者間の一貫性等）・33項目で構成される尺度を開発した。多変量解析の結果、医療従事者間の一貫した姿勢は患者の満足度を高める可能性を示した。

## 研究成果の概要（英文）：

The purpose of this research is to develop the measure which measures the degree of satisfaction of a patient including cooperation between collaboration with other types of workers, and to verify the validity and the reliability of the measure, in order to measure the patient satisfaction over team medical treatment.

We conducted web investigation about 2 times to the person experienced in hospitalization for the past less than one year and verified about the validity and the reliability of the measure. As a result, we developed the measure which consists of five factors (consistency between medical worker, a nurse's technology and treatment, etc.) and 33 items and demonstrated that consistency between medical worker raises a patient satisfaction.

## 交付決定額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	1,200,000	360,000	1,560,000
2011年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2012年度	600,000	180,000	780,000
総計	2,800,000	840,000	3,640,000

研究分野：基礎看護学・社会心理学

科研費の分科・細目：看護学・基礎看護学

キーワード：患者満足度・チーム医療

## 1. 研究開始当初の背景

近年、我が国の医療を取り巻く環境は激変し、国民の医療に対するニーズは多様化・高度化している。そのため、病院組織は多様化する患者のニーズに応え得るような質の高い医療サービスを提供することが求められている。

しかし、「医療サービスの質」の定義については学術的に多様な定義がなされており、一義的ではない。例えば、Lohr(1990)は、医療サービスの質を「個人や集団を対象に行われる医療が、望ましい健康状態をもたらす可能性をどれだけ高くするのか、その時々専門知識にどれだけ合致しているのか、それらの度合い」と定義している。また Fletcher(2005)は、医療を受けた患者の健康状態を健康アウトカムといい、6つの指標(死亡率、患者の満足度等)で表している。このように多様な定義の中で、医療をサービスと捉え、その顧客である患者の満足こそが、医療の質の高さを反映する有効な指標であると考えられてきた(飯塚・棟近・上原, 2006)。また、質の高い医療サービスを提供するためには、様々な職種の医療従事者が連携して治療に取り組むチーム医療が有効であると言われている(上野, 1999)。これらのことから、医療の質を示す有効な指標である患者満足度を測定するためには、医師や看護師に対する評価だけでなく、様々な専門職者が連携して治療を行うチーム医療に対する評価を加えた尺度を開発する必要があると考えられる。

以上のことから、患者のニーズに応え、医療の質の向上を実現するためには、職種間の連携を含めた医療従事者に対する患者の満足度を測定する尺度を開発し、患者の満足度を規定する要因を明らかにする方策が必要

であると考えられる。

## 2. 研究の目的

患者の満足度に関して、医師や看護師だけでなく、患者を取り巻く多職種からなるチーム医療に対する満足度を測定するために、職種間の連携を含めた患者の満足度を測定する尺度を開発し、その尺度の妥当性・信頼性を検証することを研究の目的とする。

## 3. 研究の方法

国内で過去1年以内に入院経験のある15-69歳の日本人を対象としたインターネット調査を実施した。倫理的配慮として、自由意思による研究協力ならびにプライバシーの保護についてWeb画面上で説明し、回答をもって同意とした。なお、本研究は当大学大学院の倫理審査委員会の承認を得て実施した。分析にはSPSS19.0を用いた。調査対象者および質問項目については、以下に概要を示す。

### (1) 研究1

①調査対象者：1061名(男性501名、女性560名、平均年齢45.5歳)

②調査時期：2011年1月

③質問項目：フェイスシート(性別、年齢等)、入院経験(入院経験回数、入院先の利用経験等)、病院選択理由、疾患名、入院当時の状態(入院理由、入院日数等)、入院期間中に関わった専門職、満足度(総合満足度等)、患者満足度尺度58項目

### (2) 研究2

①調査対象者：763名(男性408名、女性355名、平均年齢47.3歳)

②調査時期：2012年1月

③質問項目：フェイスシート(性別等)、入院経験、病院選択理由、疾患名、入院当時の状態、関わった専門職、満足度、患者満足度尺度40項目

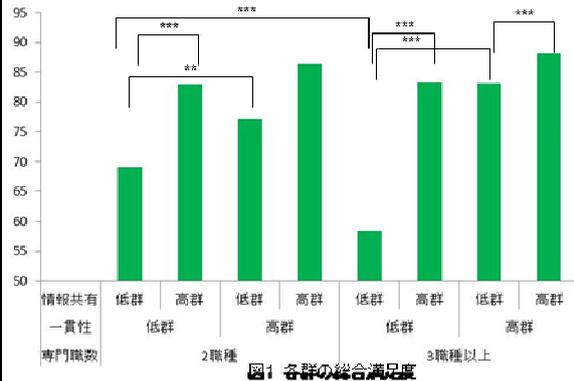
#### 4. 研究成果

本研究では2つの研究を通じて、33項目で構成される患者満足度尺度を開発した。本尺度は、『看護師の技術・待遇』『医師の技術・待遇』『アメニティ』『医療従事者間の一貫性』『医療従事者間の情報共有』という5つの下位因子で構成され、いずれの因子も十分な信頼性が得られた ( $\alpha s > .74$ 以上)。

本研究では患者満足度を測定する従来の尺度に、チーム医療に対する評価を加え、本尺度の下位因子の中で、『医療従事者間の一貫性』と『医療従事者間の情報共有』がそれに相当する。『医療従事者間の一貫性』は「医師と看護師の言うことが違った」などの項目で構成され、『医療従事者間の情報共有』は「看護師に訴えや要望を伝えたら、医師に正確に伝わった」などの項目で構成されている。この2つの下位因子は、入院期間中に関わった専門職数などとの関連から構成概念妥当性についても確認した。

入院患者の総合満足度は、従来医師や看護師などそれぞれの専門職者に対する評価や設備に対する評価に規定されると考えられてきた。本研究ではこの知見に加え、医療従事者間の一貫した姿勢が患者の満足度と正の関連を示すことを繰り返し実証した。これは学術的にも実践的にも意義があると考えられる。

さらに、入院患者のチーム医療に対する評価と患者満足度の関連を調整する要因についても検討した。従属変数を満足度指標（総合満足度、退院後の通院希望、再入院希望、他者への推薦）、独立変数を医療従事者間の一貫性（低群・高群）、医療従事者間の情報共有（低群・高群）、入院期間中に関わった専門職数（低群・高群）の3要因分散分析を実施した結果、3要因の交互作用効果 ( $F(1, 649) = 5.72, p < .05$ ) が認められた。下位



検定の結果を図1に示す。この結果は、入院期間中に関わった専門職の数が患者満足度とチーム医療への評価の関連を調整する可能性を示唆している。したがって、多様な専門職者で関わることによって、情報が分散し、整合性のない関わりをしないように、専門職間での情報の共有および対応の統一が重要であると考えられる。

本研究は過去1年以内に入院経験のある人を対象とした想起法による調査を実施した。そのため、入院期間に変化する心理状態についての把握は困難であった。したがって、チーム医療が入院期間中の患者の満足度にごのような変化をもたらすのかについても検討を加えるために、調査時に入院している患者に対する縦断的な調査を実施する必要がある。それに加えて、更なる尺度の短縮化およびチーム医療と満足度の調整要因の検討が必要である。

#### 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)

[学会発表] (計3件)

(1)

発表者名: 早瀬 良

発表タイトル: 多職種チーム医療に着目した患者満足度尺度の開発 (2)

学会名: 医療の質・安全学会第7回学術集会

発表年月日: 2012年11月23日

発表場所: 大宮

(2)

発表者名：早瀬 良

発表標題：看護師の協力行動が患者満足度に及ぼす影響

学会名：第31回日本看護科学学会学術集会

発表年月日：2011年12月2日

発表場所：高知

(3)

発表者名：早瀬 良

発表標題：多職種チーム医療に着目した患者満足度尺度の開発

学会名：医療の質・安全学会第6回学術集会

発表年月日：2011年11月20日

発表場所：東京

6. 研究組織

(1) 研究代表者

早瀬 良 (HAYASE RYO)

岡山大学・大学医保健学研究科・助教

研究者番号：90571927

(2) 研究分担者

なし

(3) 連携研究者

なし