

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 29 年 5 月 26 日現在

機関番号：12501

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2013～2016

課題番号：25670339

研究課題名(和文)医療サービスの利用者評価に関する実証的研究

研究課題名(英文) Empirical study for exploring possibilities of the patient experience research in Japanese settings.

研究代表者

相馬 孝博(SOUMA, Takahiro)

千葉大学・医学部附属病院・教授

研究者番号：90262435

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,900,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、患者らの医療サービスに対する経験評価の在り方を具体的に把握するために、その実証的な検証に資するデータの構築と、さらにはこうした評価の有効性を検証することを目的とした。また本研究において構築されたデータを分析した結果としては、多くの項目において、想定したとおり多くの項目における尺度得点の平均は、肯定的な尺度得点となった。またそのばらつきに関しても、相対的に小さなものであったといえる。その一方で、数的には僅かであったが、医療機関における具体的な事象に際しての経験と、医療機関での経験の全体評価の一部においては、回答のばらつきが相対的に大きなものであった。

研究成果の概要(英文)：This study was to explore possibilities to capture figures of patient experience in Japanese settings. The concept of patient experience has been thought as important to evaluate health services since late 20 century. However this concept has not been adapted in Japanese settings. This study tried to invent tools for figuring out the concept. The main outcome of this study was to show the evidence that responses were positive to almost all questions in which respondents was asked their experiences in health care facilities. And variance of responses was very small almost all question in this study. But some of questions, such as one asking experiences of events in respondents' hospitalizations and evaluating their experience to all over their staying at health care facilities.

研究分野：医療管理学

キーワード：医療の質 患者 経験 評価 調査

1. 研究開始当初の背景

医療サービスにおいては、当該サービスの受け手である患者側には、それらを評価し判断するための十分な知識や情報が、情報の非対称性により決定的に不足しているため、患者が医療提供者やそのサービスを選択する基準として、医療サービスの内容を自ら判断してサービスを選択することが難しい状況にある。

こうした状況は同時に医療サービスを提供する側が、サービス内容を利用者側に評価してもらい、その結果をフィードバックするためのメカニズムが本質的に欠落していることを意味し、医療サービスの質をその利用者側に適合的なものとするのを妨げている大きな要因となっている。

利用者側からのサービスの内容に対する反応については、その満足度を把握する研究は数多くあるが、患者の医療サービスの経験に関する研究は極めて限られている現状にある。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、医療の質を改善していくという観点からの検討とはなっていないといえる。

したがってわが国においては、患者の視点からの医療サービスの質の改善に関する研究は端緒についたばかりである。そうしたなかで研究代表者は、当該研究課題に関連する複数の研究を行い、医療の質、なかでもその安全性の改善に寄与する評価法の検討を行ってきた。

これら一連の研究成果が、本研究における患者の視点に基づく医療サービスの経験の評価への着想へとつながっていくのであるが、それは具体的には、患者の医療サービスに対する印象評価である満足度調査では、実際の医療の質の改善につなげていくことが非常に困難であり、具体的な問題点の把握という観点から考えた場合には、医療サービスにかかわる具体的な事象を把握する必要性があるという点にあったといえる。

たとえば、患者満足度などに関する研究は、その一定の有用性を評価するにしても年齢、性別、健康状態 (QOL や心理状態を含む) 教育歴などが回答に及ぼす影響の問題、一般的に満足度評価は良好な状態を示す傾向にあることなどの問題点がある。こうした研究動向を踏まえ、医療の質の改善に寄与する患者による医療サービスの経験評価について有用性を検証することは、わが国における学術的な先駆性のみならず、医療の質の改善に対して具体的に寄与しうる可能性を持つものであり、非常に有用な研究であると考えられた。

2. 研究の目的

患者満足度に関する研究では、Shoshannaらが実施した包括的な文献レビューによれば、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や、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が指摘されており、また Wensing らによる患者満足度のレビュー研究においては、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現状が指摘されている。このように患者満足度に関しては、非常に多くの研究が展開されているものの、具体的な医療の質の改善への寄与を加味した研究デザインになっておらず、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。

こうした状況のなかで、近年、患者が受療した医療サービスの経験に関する評価を重視し、これをサービス提供側に還元する方法への関心が高まっている。この医療サービスの経験とは、患者が実際に経験した具体的な事象や体験を意味する。こうした考え方に関しては、これまでの当該研究領域における問題点、すなわち患者満足度における医療サービスへの事前の期待や専門知識の有無などに回答が左右されることなどの問題点を回避でき、医療サービスの内容にまで踏み込んだ問題を明らかにできるなど、その有用性が指摘されている。

すなわち医療サービスの経験に関する評価とは、患者に対して提供された具体的かつ状況的な医療サービスの内容を問うものであることから、結果を医療サービスの質の改善活動につなげていくことが可能となると考えられる。こうした取組は、1990年代以降、米国などでは統一的な調査の枠組みやベンチマークが可能となる体制整備などが展開として具体化されてきている。

その一方で、患者の観点から医療サービスの質の改善を促す理論的重要性は、諸外国のみならず国内においても提示されているが、具体的かつ実証的な取組は未だ本格化していない。したがって、患者の視点から医療の質の改善において有用と考えられる評価法を先行研究の限界をふまえ、新たな視点より実証的に検討する必要性がある。

たとえば顧客満足度などの評価の枠組みは、単純に「サービスを評価する」というものとなりがちで、そこで示される評価体系には厳密な意味での論理的かつ科学的根拠が十分なものとしては示されておらず、たんに医療のサービスの側面を把握すること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が傾斜してしまった点を否定できない。

そこで本研究は、医療の受け手である患者の医療サービスに対する経験評価の在り方を具体的に把握し、実証的な検証に資するデータを構築して、こうした評価の有効性を検証することによって、医療サービスの再構築を最終的な目標に、わが国における患者によ

る医療サービスの患者による評価の実証的検証を目的とした。

3. 研究の方法

本研究の方法は、当該研究課題に関する実証的なデータの構築を実施し、それを定量的に分析する方法を用いた。

まず当該研究課題に関してのデータの構築を行うために、海外の文献を中心に国内の文献をも含めた形で先行研究の系統的レビューを実施し、患者による医療サービスの経験評価の理論的概念および方法論における論点をまずは整理した。加えて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系統的なレビューを実施した。

これらの作業を踏まえ、データ構築のための調査票の作成を実施した。調査票に関しては、患者の医療サービス経験を包括的に把握し評価し得る調査項目は、わが国において未だ開発されていないため、国外の先行研究より抽出された質問項目を中心に、本研究において検討を要する項目を検討し、それら項目に関して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内容的な妥当性の検証を実施した。さらには、医療機関および診療科特性、調査対象者の基本属性や疾患重症度に関する項目および経験評価との比較を行うために満足度に関する項目についても協議し選定を行った。最終的に調査項目および属性などからなる調査項目を確定し、これらを元に調査票を作成した。

次いで、これらの調査票を用いて、調査を実施し、当該課題を検証するためのデータの構築を実施した。具体的には、複数施設において2,000の調査票を配布し、データの構築を行った。

データの分析に関しては、まず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などに関する検討をおこなった。さらに回答分布が著しく良好な数値を示す質問項目、回答分布が著しく悪い項目を抽出し検討を行った。

4. 研究成果

本研究は、約2,000の調査票を複数医療機関において配布し、500以上の調査票を回収することができた。

まず回答者属性に関しては、回答者の40%強が高等学校卒業者で、次いで20%弱が大学卒業者、また約15%が中学校卒業者という割合であった。

世帯収入に関しては、全体の約35%が20万から400万の世帯であるとされ、それ以下の世帯が約25%、それ以上の世帯が40%となっている。

年齢に関しては、60歳代、70歳代で約50%を占めており、80歳代以上も約15%を占めている。

性別に関しては、男性、女性ともにほぼ半

数ずつであった。

回答傾向に関しては、ほぼすべての項目で、肯定的な回答が示されている。まず看護師の対応に関する項目においては、ほぼ50%から60%の回答が全面的に肯定的、30%から40%の回答がほぼ肯定的傾向を示しており、それら二つの割合は、80%から90%であった。施設ごとの違いは、多少みられたが、それらに関しても大きなものであるとはいえないと考えられる。

また当該項目における回答のばらつき（標準偏差）に関しても、標準偏差で見た場合、該当する項目全てにおいて、非常に少ないもので、ばらつきに関しては大きな項目はみられなかった。

次いで医師の対応に関する項目においては、肯定的な回答の割合が60%前後であり、ほぼ肯定的な割合を加えると、80%が肯定的な回答の割合を示していた。また回答のばらつきに関しても、看護師の場合と同様、非常に僅かなもので、ここでもばらつきに関して大きな項目はみられなかった。

入院中の医療機関での具体的な事象に関しては、多くの項目において肯定的な回答が50%を超えるような傾向が示されているのであるが、一部の項目に関しては、設問内容に対して全面的に肯定するというよりは、若干の留保が示されている項目もみられた。

あわせてばらつきに関しても検討を行ったところ、総じてばらつきは小さいものであったといえるが、上記において言及した全面的に肯定する割合が相対的に低かった回答において、若干そのばらつきが大きいものであった。

医療機関での全体的な評価に関しては、「良し」とする割合は、全体の75%と4分の3の回答が肯定的なものであったといえる。また、そのばらつきに関しては、他の項目と比べると多少大きなものであるが、尺度との関係から見てみると、これに関してもそれほど大きなものであるとはいえないと考えられる。

その一方で、別の観点からの評価に関しては、必ずしも肯定的な評価が高いものとはなっておらず、ほぼ肯定的な回答の割合が50%を超えるものであった。しかし、両者を合わせた割合はほぼ90%と非常に高いものであったといえる。その一方で、ばらつきに関しては、他の項目と同様に非常に少ないものとなっていた。

こうした結果に関しては、次の点において留意した上で、今後の分析を進める必要があると考えられる。まず第一に、当該データの回答者の多くが、60歳代から70歳代の者で、80歳代を加えると約65%と回答者の年齢構成がかなり高齢者に偏ったものであったといえる。

また当然のことであるが、回答者層の多くが高齢者のため、世帯年収が低めの傾向が示されているが、高齢者層の多くがいわゆる収

入に関しては、限定的な状態である一方で、いわゆる資産などのストックに関しては、相対的に高い可能性があり、経済的な状態を正確には把握してきていない可能性を否定できないといえる。

また総じて、回答傾向が相対的に肯定的なものであったことを鑑みるに、こうした傾向が、高齢者の属性傾向よりどの程度生じて着るものであるかに関して、今後、データを補強するなどするなかで、明らかにする必要があると考えられる。

最後に、本研究は、こうした今後の検討課題があると言えるが、わが国における医療サービスの患者による評価の枠組みを検討することは十分に可能であり、さらにその結果の検討は、医療サービスの質の改善につながりうるものであることを示し得たといえる。

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 1 件)

(1) 藤澤由和, 浦松雅史. 我が国における患者経験による医療アウトカム評価のための基礎的知見の検討. 経営情報イノベーション研究. 3. 53-60. 2014.<査読有>

〔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

相馬 孝博 (SOUMA, Takahiro)
千葉大学・医学部附属病院・教授
研究者番号：90262435

(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

(3) 連携研究者

兼兒 敏浩 (KANEKO, Toshihiro)
三重大学・医学部附属病院・教授
研究者番号：30362346

鳥谷部 真一 (TOYABE, Shinichi)
新潟大学・危機管理本部危機管理室・教授
研究者番号：20227648

山内 豊明 (YAMAUCHI, Toyoaki)
名古屋大学・医学研究科・教授
研究者番号：20301830