

平成二十六年 学位（修士）請求論文
医師患者間コミュニケーションと患者の価値意識が
患者ロイヤリティに与える影響
—かかりつけ医普及に向けた検討—

北九州市立大学大学院

社会システム研究科 地域コミュニティ専攻

加藤正倫

要旨

本研究では、かかりつけ医に対するコミュニケーションの評価とロイヤリティの判断に影響を与える患者の医療に対する価値観について検討した。2014年9月に北九州市において2つの企業に勤務する成人に対して質問紙調査を実施した。質問項目は、かかりつけ医に対するコミュニケーションの評価及びロイヤリティ、医療に対する価値観、医療場面における問題に直面したときのコーピングについて回答を求めた。

コミュニケーションの評価は、日本版 MISS を参考に質問項目を作成したコミュニケーション尺度を用いた。またコーピングは病気に直面した場面を想定させ、問題焦点型対処方略尺度に回答してもらった。かかりつけ医に対するロイヤリティは、「他の人にも紹介したい」、「これからも通い続けたい」、「変更を考えている」の3項目から成り、医療に求める価値観は、米国医療の質委員会が定める目標課題から「安全性」、「有効性」、「患者中心志向」、「適時性」を選択しそれらに類する短文を3つ選んで大切だと思うものから順位付けを求めた。

コミュニケーション尺度は因子分析の結果、「向き合う姿勢」、「わかりやすい説明」、「診療中の動作」の3因子を得た。さらに、問題焦点型

対処方略尺度は主成分分析の結果、「問題焦点行動」、「衝動的行動」、「気持ちの整理」の3成分を得た。また、医療に求める価値観はクラスタ分析によってグルーピングを行った結果、「科学的かつ安全な治療を求める群」、「密な言語的やりとりを求める群」、「的確な治療を求める群」、「効率的な治療を求める群」の4群に分けた。

患者の医療に対する価値観の特徴は次のようであった。女性は的確な治療を求める群の割合が多く、男性は効率的な治療を求める群の割合が多かった。また、50歳代では的確な治療を求める群の割合が多く、60歳代では効率的な治療を求める群の割合が多かった。また、問題焦点型対処方略尺度による患者のコーピング特性では、女性は男性に比べ冷静に健康問題を捉えることが出来る傾向を示し、20歳代は「問題焦点行動」成分の得点が高く、あるべき姿として問題解決のみに傾倒する可能性が考えられた。さらに、持病のある人またはかかりつけ医に2週間に1回行く人は、衝動的な行動をとりにくい傾向が示された。これらの結果から、男女での医療問題への対応の違いや年齢等による経験の違いが、患者の医療の捉え方に影響している可能性が示された。

コミュニケーションの評価とロイヤリティの関係では、ロイヤリティの「他の人にも紹介したい」及び「これからも通い続けたい」に“はい”と答えた人は“いいえ”と答えた人よりも全ての因子得点の平均が高く、ロイヤリティの「変更を考えている」に“はい”と答えた人は“いいえ”と答えた人よりも全ての因子得点の平均が低かった。つまり、コミュニケーションの評価が高いとロイヤリティも高くなった。

コミュニケーションの評価と患者の特性との関連については、「わかりやすい説明」因子と「診療中の動作」因子において、40歳代、50歳代で「これからも通い続けたい」に“いいえ”と答えた人は“はい”と答

えた人よりも因子得点の平均が低く、また世代間での比較でも、20歳代に比べ、40歳代、50歳代では「これからも通い続けたい」に“いいえ”と答えた人の因子得点の平均が低かった。したがって、加齢に伴ってコミュニケーションの評価が、かかりつけ医に対するロイヤリティの良し悪しにも関わっている傾向が示された。また、「診療中の動作」因子において、持病がなく「変更を考えている」に“はい”と答えた人は、コミュニケーションの因子得点の平均が低かった。したがって、持病のない人ほどコミュニケーションの評価がロイヤリティの選択に影響している傾向が示された。この結果から、加齢に伴う医療観の変化によってコミュニケーションがかかりつけ医へのロイヤリティの形成に影響を示し、またこれからかかりつけ医を選定するような持病のない人ほどコミュニケーションを重視している姿勢が認められた。

さらに、患者の医療に対する価値観とロイヤリティの関連は密な言語的やりとりを求める群では、説明をしてくれるかまたは話を聞いてくれるかという側面を重視し、「診療中の動作」因子の評価が甘くなった。また、的確な治療を求める群では、「向き合う姿勢」因子及び「診療中の動作」因子の評価が厳しかったことから、診療中に医師が患者の話をお聞きしているか、患者が何か言うのを待とうとするかといった患者に向かい合う姿勢や動作から、医師が自分とともに病気という問題を共有し、解消しようとしてくれているかどうかを測っている可能性が考えられた。このような医療に対する価値観ごとのコミュニケーションの受け取り方の違いを改めて明示的に示すことで、今後の医師患者関係を考えるきっかけとしたい。

本研究では、かかりつけ医は、患者に最も理解の深い医療者の一人として患者との対話の中から患者の価値観などを把握し、患者と目的を共有

することが求められており、患者の QOL の向上に寄与する最も重要な人物の一人になりえることが分かった。今後は、行政、医療、患者三位一体の取り組みがかかりつけ医の普及には不可欠である。