

医療安全に関する研究発表会

－厚生労働科学研究－

医療安全のための教材と教育法の開発に関する研究

東北大学大学院医学系研究科教授

上 原 鳴 夫

厚生労働科学研究費補助金医療技術評価総合研究事業

「医療提供システムの総合的質管理手法に関する研究」(主任研究者上原鳴夫)

分担研究「患者による医療及び医療機関評価の方法」(分担研究者 瀬尾隆)

◆ 要約:

医療の総合的質管理に限りある資源(時間、労力、資金など)を有効に投入するには適切な改善目標の設定が不可欠である。医療の質における重要要件の一つである患者満足の改善に役立つ患者調査手法として患者が受診時に問題と感じた経験を訊ねる「患者経験調査」と呼ばれる調査手法を取り上げて NDP 参加有志病院(延べ 18 病院)の協力を得てその有用性を評価する一連の実証研究を 2001 年から行ってきた。

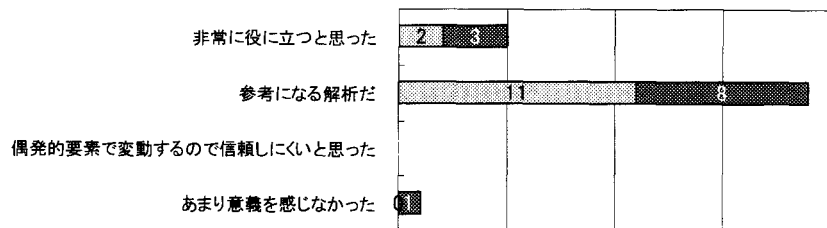
この調査手法は、米国で開発され汎用されている Picker 患者調査について使用許諾を得てこれをモデルに入院患者向と外来患者向の二種類を作成してテストを行った。

◆ 研究結果:

患者経験調査は、以下の諸点から病院の質改善活動に有用かつ信頼できる情報を提供するものになると考えられた。

1. 郵送残置自記式調査として高い回収率(入院 46.4%、外来 45.0%)が得られたことから、患者の協力が得られる調査だとわかった。設問別回答記入率は 95%以上であった
2. 回答の集計解析結果から患者調査票が各病院の特性差を敏感に反映する精度をもっていることが判断された。
3. 病院の質改善目標設定に役立つ優先課題の示唆および他施設との比較参照情報となる参加全病院の平均スコアとベンチマークが得られることがわかった。(添付のサンプル報告参照)
4. 病院の調査に対する評価が高いことがわかった。

総合評価との相関分析
(マトリックス図)
をどう思われましたか



5. 受診病院に患者が望む改善ポイント(自由意見)から建設的な改善アイデアが得られることがわかった。
6. 患者満足の向上に、職員の患者接遇の改善よりも病院の診療慣行・診療システムの見直しが相対的に重要なことが示唆された。海外の調査データと共通するものであった。
7. 医療慣行と制度の違いから、わが国独自の設問を組入れる必要があるが、それら設問の有効性についてもテストすることができた。

患者経験調査の特色:

患者の満足度合という主観的評価に依存せずに、患者が受療時に問題と感じた経験の有無を回答してもらう調査であるため、患者の心理状態や情動に左右されにくいので調査結果の再現性が高いことがわかった。そのことから患者経験調査の利点を整理すると以下ようになる。

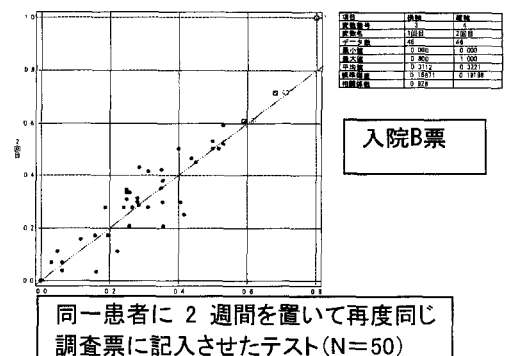
1. 客観性の高い質評価データ(集計・他施設との比較ができる)が得られる。
2. 改善を検討すべき具体的課題の発見に役立つ。
3. 調査対象全施設の平均スコアと最善スコア(ベンチマーク・スコア)を参照指標として得られる。
4. 異時点調査によって自院の改善効果の確認ができる。

この調査報告の全文を NDP (<http://www.ndp-japan.org/>) および「医療の TQM 推進協議会」(<http://www.tqm-health.gr.jp/>) のホームページに pdf ファイルで掲載している。

患者経験調査の実用性が検証できたため、平成 16 年度からは本調査を公開し、希望される病院で実施して医療の質改善に役立てていただく予定です。患者経験調査の詳細ならびに調査実施にご関心のある向きはこちらまでメールでご照会下さい。

NDP 患者経験調査部会 事務局 瀬尾 隆

e-mail: t-seo@dp.u-netsurf.ne.jp



第二回 患者経験調査実施概要

入院患者調査		外来患者調査	
<ul style="list-style-type: none"> 東京歯科大学市川総合病院 前橋赤十字病院 宝生会PL病院 	<ul style="list-style-type: none"> 札幌社会保険総合病院 厚生連佐久総合病院 成田赤十字病院 	<ul style="list-style-type: none"> 東京歯科大学市川総合病院 前橋赤十字病院 新日鐵広畑病院 	<ul style="list-style-type: none"> 仙台社会保険病院 武蔵野赤十字病院 大樹会回生病院

調査対象患者は、成人の一般入院(産科、精神科、悪性腫瘍専門科の入院を除く)および成人の一般外来(産科、精神科、心療内科、悪性腫瘍専門科受診者を除く)とした。一般内科・外科を受診している悪性腫瘍患者などは技術的に困難であったので除外していない。

調査方法：郵送残置自記式アンケート調査（無記名）。

調査票の配布・回収：患者のプライバシー保護の観点から調査主体は当研究会とし、調査票の配布は各病院が院長名の協力依頼状を付して対象患者宛に郵送した。

回答票の回収は返送用封筒により当研究会宛に送付するよう患者に依頼した。記入要領などに受診病院の関係者が回答票を直接閲覧することはない旨明記した。

調査期間：2003年9月20日－2004年1月15日

フリーダイヤルの設置：上記期間中患者からの疑義・照会を受けるフリーダイヤルを研究班内に開設した。

IV-調査結果(本項以下では個別病院の調査結果は開示しない)：

a. 回収率及び回答記入率：

入院患者調査

	A病院	B病院	C病院	D病院	E病院	F病院	平均値
調査票郵送総数	600	600	600	600	600	600	600
未達返送数*	1	19	0	10	0	12	7
実配布数	599	581	600	590	600	588	593
回答総数	252	242	294	266	296	197	258
無効回答数**	7	7	13	3	10	5	7.5
有効回答数	245	235	281	263	286	192	250
粗回答率 %	42.07	41.65	49.00	45.08	49.33	33.50	43.44
有効回答率 %	40.90	40.45	46.83	44.58	47.67	32.65	42.18
回答未記入率***	3.94	5.82	5.23	4.29	3.76	5.03	4.68
最高未記入率	10.2	16.17	14.23	12.55	16.78	23.96	15.65
最低未記入率	0.82	2.13	1.78	0.76	0.35	0	0.97

* 移転先不明等の事由で未達返送された件数。

** 出産入院、死亡退院など調査対象者に該当しない患者からの回答数。

*** 妥当な理由なく回答未記入であった率(全設問の平均)。個別設問で最高の未記入率と最低の未記入率。

外来患者調査

	G病院	H病院	I病院	J病院	K病院	L病院	平均値
調査票郵送総数	600	600	600	600	600	598	600
未達返送数*	0	3	11	0	9	8	5
実配布数	600	597	589	600	591	590	595
回答総数	278	227	268	254	246	277	258
無効回答数**	0	4	2	2	2	8	3
有効回答数	278	223	266	252	244	269	255
粗回答率	46.33	38.02	45.50	42.33	41.62	46.95	43.46
有効回答率	46.33	37.35	45.16	42.00	41.29	45.59	42.95
回答未記入率***	7.21	4.29	5.37	6.99	5.09	6.05	5.83
最高未記入率	22.66	23.32	21.43	16.91	20.49	16.73	20.26
最低未記入率	0.72	0.90	1.50	0.79	0.40	0.74	0.84

* 移転先不明等の事由で未達返送された件数。

** 産科、小児科受診者など調査対象者に該当しない患者からの回答数。

*** 妥当な理由なく回答未記入であった率(全設問の平均)。個別設問で最高の未記入率と最低の未記入率。