



Title	患者・家族の声を活かした医療サービスの質向上のための検討
Author(s)	高尾, 憲司
Citation	大阪大学, 2024, 博士論文
Version Type	
URL	https://hdl.handle.net/11094/98755
rights	
Note	やむを得ない事由があると学位審査研究科が承認したため、全文に代えてその内容の要約を公開しています。全文のご利用をご希望の場合は、大阪大学の博士論文についてをご参照ください。

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

論文内容の要旨

氏 名 (高 尾 憲 司)	
論文題名	患者・家族の声を活かした医療サービスの質向上のための検討
<p>論文内容の要旨</p> <p>「患者・家族の視点を重視した医療」の実現に向けて、質の高い医療・サービスの提供するために、患者の声が貴重な情報源として、非常に注目されている。そこで、本研究は、患者・家族の声を把握するため以下3つの研究を行い、患者・家族の視点を重視した医療やサービスの提供を目指した貴重な示唆を得ることができた。研究①では、小児期の急性疾患による子どもの入院に関する母親の不確かさを検討することを目的とし、子どもの病気の原因を探り、母親が退院前に子どもの病気を管理する能力に自信を持てるように助けることが重要であることが明らかとなった。研究②では、振動の用いたワクチン注射中の子どもの痛みを有意に軽減するかどうかを評価することを目的とし、小児のワクチン注射の痛みを軽減する上で、振動の効果は有意ではないことが明らかになった。研究③では、病院に対する患者の苦情を体系化することで、患者・家族の声を活かした医療サービスの質向上に向けた検討を行った。約2,000件の医療機関に寄せられた投書を質的内容分析したことにより、原因が「モノ」となる患者・家族の苦情は、150のサブカテゴリー、46のカテゴリーに分類され、最終的に「アクセスと院内の移動」、「外来診療環境」、「入院療養環境」、「院内設備・備品」、「広報・各種書類等」の5項目に分類された。質の高い医療・サービスを提供するために、貴重な情報源としての患者の生の声をもとにした、重要な知見を得ることができた。「患者・家族の視点を重視した医療」の実現に向けて、さらなる検討が望まれる。</p>	

論文審査の結果の要旨及び担当者

氏 名 (高 尾 憲 司)			
論文審査担当者	(職)		氏 名
	主 査	教授	樺山 舞
	副 査	教授	井上 智子
	副 査	教授	神出 計

論文審査の結果の要旨

本研究は、病院におけるより良い医療サービスの質の向上に向けて、患者・家族から病院に投書された苦情を質的帰納的に分析したものである。患者・家族の苦情は、「患者の視点を重視した医療」の実現に向けて、病院がより良い医療サービスの質の向上を図る上で貴重な情報源であり、その中でも自由記述のデータは、アンケート調査のようなクローズドクエッションでは明らかにできない患者の体験が得られるものである。本研究では、患者・家族の投書を用いて、医療サービスに対する苦情の視点を「モノ」に対する苦情に焦点を当てて明らかにし、体系化することを目的とした。27の大学病院の患者・家族の投書を2020年8月に、インターネット上の病院一覧サイトから収集した。称賛等を除く、1,476件の苦情の投書を分析対象として抽出し、2名の研究者間でコード化を行い、最終的に1,755件のコードとなった。その後、サブカテゴリー、カテゴリー、ドメインの順に抽象度を徐々に上げて、すべてのコードを分類した。大分類が5項目（アクセスと院内の移動、外来診療環境、入院療養環境、院内設備・備品、広報・各種書類等）となった。5つの大分類の下位の分類として、中分類が46分類、小分類が150分類、細分類（コード）が545分類であった。

また、コード545件を病院側の対応を効率化するために「ハード・設備面」、「運営・運用面」、「維持・管理面」に分類したところ、それぞれ、253件、222件、70件となった。本研究により、大学病院を利用する患者・家族が感じる、病院内外で利用する「モノ」に関する不便や不快感を体系化することができた。今回作成した分類表を基に、病院がより効率的に苦情をデータベース化することで、医療サービスの質の向上につながれると考えられる。また、今後の病院老朽化に伴うリニューアルや増改築において、より良い医療サービスを提供するための、患者家族視点からの重要なポイントを明らかにすることができた。

本研究により、患者・家族の生の声である投書からの苦情を体系化することができ、質の高い医療・サービスを提供するための重要な知見を得ることができた。今後の「患者・家族の視点を重視した医療」の実現に繋がる貴重な研究であり、患者の経験を重視した国際誌である Journal of Patient Experience (IF : 1.6) に高く評価されて掲載された。以上より、博士（保健学）の授与に値すると判断される。