

審査論文要旨（日本文）

論文提出者氏名：荒神 裕之

審査論文

題名：患者相談体制の整備と運営の質の差異に関する横断研究

—患者サポート体制充実加算開始を起点とした患者相談窓口の開設時期による比較—

著者：荒神 裕之，小田切 優子，橋本 廸生，實川 博己，高宮 朋子，福島 教照，
菊池 宏幸，井上 茂

掲載誌：医療コンフリクト・マネジメント（2019年掲載予定）

（審査論文要旨：日本語論文の場合 1,000 字以内・英語論文の場合 500 words）

【背景と目的】医療機関における患者相談体制の整備促進のため、2012年4月に患者サポート体制充実加算が開始された。本加算の施設基準は概括的で、患者相談窓口（窓口）の運営の実務や評価基準に明確な規定がなく、窓口の質の現状は未だ明らかでない。本加算開始前からの既設の窓口（既設窓口）と開始後に新設された窓口（新設窓口）では、窓口設置の背景や実績が異なるため質の差異があり得る。新設窓口では、稼働期間が短いことから質の点で懸念もある。この差異を明らかにすることは、今後の窓口の充実に資する。そこで本研究では、本加算の届出窓口の全国調査により、「既設窓口」と「新設窓口」の間の整備と運営の質の差異を明らかにすることを目的とした。

【対象および方法】対象は、2014年7月時点で本加算の届出があった全国3434施設であり、日本医療機能評価機構より調査票を送付して窓口担当者から匿名の回答を得た。調査票は、Donabedianの提唱する質評価の3側面である構造（Structure）、過程（Process）、アウトカム（Outcome）に基づき構成した。構造では医療機関と窓口の構成、過程では窓口の運営、アウトカムでは患者相談体制の充実による効果を調査した。分析は、開設時期（既設窓口／新設窓口）と病床規模の関連のオッズ比を算出した後、病床規模（200床未満／200床以上）で層化し、t検定、Mann-WhitneyのU検定、カイ二乗検定を用いて、既設窓口と新設窓口を比較した。

【結果】有効回答は1397施設（40.7%）より得られた。開設時期と病床規模のオッズ比は、1.6、95%CI [1.3, 2.0] であり、新設窓口は、病床規模が小さな医療機関が多かった。「構造」と「過程」は、いずれの病床規模でも約半数の項目で有意差を認め、このうち2項目を除き既設窓口が充実していた。アウトカムである「患者相談体制の充実による効果」は、総合得点と下位因子の「相談対応における効果」「連携協力における効果」で既設窓口の質が高かった。一方、最終的なアウトカムである「患者側における効果」では、既設窓口と新設窓口の間で有意な差を認めなかった。

【結論】本加算開始後、病床規模の小さな医療機関で患者相談体制の整備が促進された。「構造」と「過程」における質の差異は、経過期間が要因の一つと考えられたが、アウトカムの「患者側における効果」では差異がなく、新設窓口も期待された役割を果たしていると考えられた。窓口のより一層の質向上には本加算の継続も重要な施策であると考えられた。