

態度と主観的規範が理学療法士の対応行動に及ぼす影響

— 患者満足に配慮できる理学療法士の育成を目指して —

M041688 田 中 亮

1. 研究背景

理学療法士を取り巻く環境の変化により、これまで量を増やすことに主眼がおかれてきた理学療法士の領域は、質を高めることが求められている。理学療法士に求められる質の1つに、患者満足が挙げられる。患者は医療に対し、ますますサービスの観点を要求している。理学療法もサービス業であることを考えると、理学療法士の領域でも、これからは患者満足に配慮した行動がとれる理学療法士の育成が求められる。

2. 問題意識

患者満足に関する既存研究のレビューでは、患者満足は医療従事者の言動（対応行動）に左右されることがうかがわれた。しかし臨床場面では、理学療法士が実行する対応行動はそのときどきで異なるように見受けられる。どのような要因が対応行動の実行を規定しているのだろうか。また理学療法士は患者からどのような対応行動を期待されているのだろうか。

3. 研究目的

本研究の目的は、理学療法士の対応行動の規定因を探索し、理学療法士に期待される対応行動や、理学療法士が実行している対応行動との不一致の原因を明らかにすることである。

4. 予備調査

理学療法士の対応行動は、積極対応型、状況判断型、傾聴共感型、経過観察型、医師紹介型の5種類に分類できることが示された。

5. 方法

5-1 研究1 理学療法士の対応行動の規定因

対象は、医療施設に勤務し外来にて理学療法を提供する理学療法士103名とした。Fishbeinら(1975)の行動予測モデルを参考に、理学療法士の対応行動は実行可能性から規定され、実行可能性は行動に対する態度と主観的規範によって規定されるという分析モデルを構築した。またLewin(1951)の考えをもとに、場面の認知を考慮して規定因を分析した。

5-2 研究2 対応行動に対する患者の認識

対象は、外来で理学療法を受けている患者139名とした。理学療法士の5種類の対応行動に対する期待の程度を調査した。対応行動の予測（見込み）の程度も調査し、期待と予測の差の一致・不一致を分析した。

6. 結果

6-1 研究1

場面の認知が実行可能性に影響を及ぼしていた対応行動は、積極対応型、傾聴共感型、医師紹介型であった。積極対応型では、場面の認知が主観的規範と実行可能性との結びつきに影響を及ぼし、実行可能性を変化させることが示された。傾聴共感型では、場面の認知が態度や主観的規範の程度に影響を及ぼし、実行可能性を変化させることが示された。医師紹介型では、場面の認知が態度と実行可能性との結びつきに影響を及ぼし、かつ態度の程度にも影響を与え、実行可能性を変化させることが示された。場面の認知が実行可能性に影響を及ぼしていなかった対応行動は、状況判断型、経過観察型であった。

6-2 研究2

患者は理学療法士に対し、積極対応型や医師紹介型よりも、傾聴共感型や状況判断型の対応行動を有意に期待していることが示された。傾聴共感型や状況判断型については患者の期待と予測が一致し、患者が技術提供を求める場面における積極対応型については患者の期待と予測が一致していなかった。

7. 考察

7-1 理学療法士に期待される対応行動

理学療法士は、問題解決に直結するような対応行動よりも、情緒的な配慮や状況を見極めて対応するような対応行動を患者から期待されていることが考えられた。また患者が技術提供を求める場面において、理学療法士は積極対応型の対応行動を期待するほど実行していないと患者から認識されていると推察された。

7-2 理学療法士に期待される対応行動の規定因

情緒的な配慮は、患者の要望に対応できる権限の範囲に関する理学療法士の認知によって規定されると推察された。状況を見極めて対応を判断する行動は、直接経験や社会的学習を通じて形成された態度や、理学療法士に内面化された規範意識の程度によって規定されると考えられた。また、技術提供に関する要望に対し積極的に問題を解決するような行動について、理学療法士は期待するほど実行していないと患者から認識されていることがうかがわれた。その理由として、積極的に問題を解決するような行動を実行するうえで、理学療法士は患者のもつ理学療法士への役割期待を深く考慮していないためと推察された。