医療サービスにおける患者満足の概念モデルに関する研究

―欲求の充足に基づく患者満足モデルの検討―

D063558　田　中　　亮

近年，医療機関には医療の質や患者満足の向上が求められている。患者満足は，患者評価による医療の質の指標として位置づけられており，患者の受療行動に影響を及ぼす要因としても関心が高い。患者満足に関する初期の研究では，患者満足に影響を及ぼす要因や，患者満足と患者の健康関連行動との関連などが検討されてきたが，患者満足を明確に定義して検討を行った研究は少なく，患者満足を説明するモデルの検討はほとんど行われていなかった。そのようななか，患者満足モデルに関する研究は，1980年代から取り組まれ始めている。患者満足モデルを検討した初期の研究では，患者満足は「医療や病院に対する患者の態度」とみなされ，態度理論を応用した期待－価値モデルが提示されたが，実証研究の結果から十分な支持を得ることはできなかった。その後，医療に対する期待と実際の不一致が患者の満足を決定するという不一致モデルが患者満足研究のなかで紹介され，以後，患者満足の主要なモデルとして発展していった。期待概念の多義性や前提に対する批判も指摘されているが，不一致モデルは今日においても患者満足を説明する有力な理論として位置づけられている。

しかしながら，期待概念を扱った患者満足モデルでは適切に説明できない２つの問題が指摘される。問題の第１は，期待概念を扱った患者満足モデルは，患者の満足や不満足が決定される評価過程は説明できるが，「患者の何が満足したのか」という患者満足を構成する内容については明らかにできないという問題である。第２の問題は，医療に対する期待と実際との不一致によって患者満足を説明するモデルでは，患者満足が患者の健康関連行動に及ぼす影響をうまく説明できないという点である。これらの問題に対し，本論文では，患者満足を構成する内容と，患者満足が患者の健康関連行動に及ぼす影響の心理過程を説明するモデルとして，欲求の充足に基づく患者満足モデルが提案された。欲求の内容については20世紀初期から研究されており，欲求は，人間の行動の動機づけに関連する要因の１つとして考えられてきた。近年では，人間は生まれながらにして環境へ効果的に影響を及ぼしたい，自分の行動は自分が主体でありたいと考える存在とみなされ，欲求の充足によって人は自律的に行動すると考えられるようになってきた。そして，動機づけの理論の１つである自己決定理論では，基本的な欲求として有能さの欲求，自律性欲求，関係性欲求が仮定されており，これらの欲求の充足によって人間の行動はより自律的（自己決定的）なものになっていくと考えられている。以上のことから，本論文では，欲求の充足に基づいて患者満足を捉えるモデルを構築したうえで，患者満足と患者の健康関連行動との関係を動機づけの観点から分析し，欲求の充足モデルが患者満足を説明するモデルとして支持されるか検討することを目的とした。

第２章では，基本的な欲求概念の内容に関する理論のうち，Murray（1938）の欲求リスト，Maslow（1943）の欲求階層説，Deci & Ryan（2002）の基本的欲求理論をとりあげ，基本的な欲求概念の内容と，欲求の充足が動機づけに及ぼす影響について検討した。欲求リストや欲求階層説は，欲求構造の全体的な枠組みについては示唆的であるが，内容の複雑さや階層構造の妥当性などの問題が指摘された。基本的欲求理論は，動機づけを説明する自己決定理論の下位理論の１つであり，人間に生得的な心理的欲求として，有能さの欲求，自律性欲求，関係性欲求が想定されている。さらに，自己決定理論の下位理論である有機的統合理論では，動機づけを自己決定性の程度から複数の動機づけ調整スタイルに分類しており，心理的欲求の充足は，自己決定的な動機づけに影響を及ぼすと考えられている。以上の理論的枠組みをもとに，本論文では，「医療サービスの利用において認知された欲求の充足」として患者満足モデルを設定し，自己決定理論を用いて患者満足と患者の健康関連行動との関係に関する概念モデルを構築した。

第３章では，欲求の充足に基づいて患者満足を捉えるモデルが患者満足モデルとして支持されるか検討するために，２つの研究課題を設定した。第１の研究課題は，欲求の充足に基づく患者満足モデルにしたがって患者満足を測定するための尺度を開発することとした。第１の研究課題を検討するために，測定尺度の妥当性を検討するプロセスを示した。本論文では，測定尺度の妥当性として，内容的妥当性，併存的妥当性，因子的妥当性，交差妥当性を検討することとした。第２の研究課題は，健康行動の１つである運動をとりあげ，患者満足が運動に対する動機づけと運動の継続に及ぼす影響を検討することとした。研究課題２を検討するために，自己決定理論を応用する枠組みを提示した。すなわち，心理的欲求の充足（有能さの欲求の充足，自律性欲求の充足，関係性欲求の充足）が自己決定性の高い動機づけを促進させると仮定した。この仮定に基づき，これら心理的欲求の充足を含む患者満足は，運動に対する自己決定性の高い動機づけに影響を及ぼすと考えた。さらに，動機づけの高さは行動の持

続性を高めるという動機づけの機能から，自己決定性の高い動機づけに影響を及ぼす患者満足は，運動の継続に影響を及ぼすと考えた。

第４章では，欲求の充足に基づく患者満足測定尺度の妥当性を検証するために，測定尺度に含める項目の分析を行った。先に示した患者満足モデルにしたがって独自に作成した全12項目が尺度に含める項目として適切さかどうか検討した。リハビリテーション（以下，リハビリ）サービスを利用する210名のデータを分析した結果，関係性欲求の充足を測定する項目の一部と生理的欲求の充足を測定する項目は，測定尺度に含める項目として許容できることが示された。しかしながら，有能さの欲求の充足と自律性欲求の充足を測定する項目は再検討する必要性が示された。また，関係性欲求の充足は，サービスを利用する他の参加者と，サービス担当者を区別して測定する必要性が示された。

第５章では，第４章で再検討の必要性が示された項目を修正したうえで，測定尺度の信頼性と内容的妥当性および併存的妥当性を検討した。項目の修正にあたっては，既存研究において開発されている，運動場面における心理的欲求の充足を測定する尺度の項目を参考にした。信頼性は，Cronbach の α 係数を算出して検討した。内容的妥当性は，心理学を専門とする研究者による項目内容のチェックと，探索的因子分析による因子内容の確認によって検討した。併存的妥当性は，医療サービスにおける患者満足測定尺度の基準関連妥当性を検討する研究でよく使用される外的基準をとりあげ，患者満足と外的基準との相関分析を行って検討した。リハビリサービスを利用する250名のデータを分析した結果，項目の一部は天井効果が示されたものの，著しい分布の偏りは確認されなかった。そして，欲求の充足に基づく患者満足測定尺度の信頼性と内容的妥当性および併存的妥当性が確認された。

第６章では，欲求の充足に基づく患者満足測定尺度の因子的妥当性と交差妥当性を検討した。因子的妥当性は，検証的因子分析による因子構造の適合度を参考にして検討した。交差妥当性は，医療機関の外来患者と通所リハビリテーション施設（以下，デイケア施設）の利用者を異なる２つの集団とみなしたうえで，両集団の因子不変性の観点から検討した。リハビリサービスを利用する287名のデータを分析した結果，因子的妥当性ついては，斜交モデル（因子間に相関関係が仮定されたモデル）において高い適合度が示された。また，交差妥当性ついては，斜交モデルの高い因子不変性が示された。以上より，測定尺度の因子的妥当性と交差妥当性が確認された。第４章から第６章までの検討により，欲求の充足に基づく患者満足測定尺度の一定の信頼性と妥当性が支持された。

第７章では，欲求の充足に基づく患者満足と運動に対する動機づけとの関連性を検討した。自己決定理論に基づき，運動に対する動機づけを５つの調整スタイル（内発的調整，同一視的調整，取り入れ的調整，外的調整，非動機づけ）に分け，患者満足と運動に対する動機づけ調整スタイルとの関連性を分析した。リハビリサービスを利用する189名のデータを分析した結果，患者満足と内発的調整や同一視的調整といった自己決定性の高い動機づけ調整スタイルとの間に有意な正の相関関係が示された。一方で，患者満足と，取り入れ的調整や外的調整といった自己決定性の低い動機づけ調整スタイルとの間にも有意な正の相関関係が示されたが，相関係数は相対的に低かった。以上より，患者満足と運動に対する自己決定的な動機づけとの強い関連性が示された。

第８章では，欲求の充足に基づく患者満足が運動に対する動機づけの促進を介して運動の継続に及ぼす影響を検討した。患者満足が運動に対する動機づけの促進を介して運動の継続に影響を及ぼすという因果モデルを構築し，因果モデルの適合度を分析した。メディカルフィットネス（医療機関に併設された健康増進施設）を利用する86名のデータを分析した結果，パス係数の値から，患者満足を構成するすべての要因が運動に対する動機づけに影響を及ぼし，さらに，運動に対する同一視的調整による動機づけを介して運動の継続に及ぼす影響が示唆された。この結果から，患者満足が運動に対する動機づけの促進を介して運動の継続に及ぼす影響が確認された。

以上の検討によって，生理的欲求や心理的欲求の充足に基づく患者満足は，患者の健康関連行動に対する自己決定的な動機づけを高め，行動に影響を及ぼすことが実証された。本論文の研究成果から，欲求の充足に基づいて患者満足を捉えるモデルは，患者満足モデルとして支持されることが明らかにされた。