

## 論文要旨

論題：骨粗鬆症患者の治療満足度に影響を与える原因条件の組み合わせに関する研究

法政大学大学院 経営学研究科 経営学専攻 修士課程

マーケティングコース

田中 友理

医療における患者の治療満足度の向上の目的は、患者の満足度を高めることにより患者自身に医療に積極的に介入させ、患者の治療アウトカムを向上させることにある。患者の治療満足度における共通項目であり、網羅すべき原因条件とその組み合わせ明らかにすることが医療サービスの目標である患者の治療アウトカムを高める上で非常に重要であると考えられる。

本研究では、患者の治療満足度における疾患特異性の観点から対象疾患を骨粗鬆症に限定し、患者の治療満足度に影響を与える原因条件の組み合わせを検証した。患者の治療満足度に関する先行研究を参考に、患者の治療満足度の必要条件と十分条件を「コミュニケーション要因」、「医療技術要因」、「利便性・簡便性要因」という3つの原因条件の観点で観察した。2名の骨粗鬆症患者に対しデプスインタビューを行い3つの原因条件の妥当性を確認した上で、原因条件に関する設問によるアンケート調査を実施し、質的比較分析（Qualitative Comparative Analysis：QCA）により分析を行った。

結果として明らかになったことは以下の4点である。

1. 骨粗鬆症患者の治療満足度における十分条件として「コミュニケーション要因」、「医療技術要因」、「利便性・簡便性要因」による複数の組み合わせが示された。
2. 「施設タイプ別」、「年齢別」により異なる原因条件の組み合わせパターンが存在することが示唆された。
3. 大学病院／総合病院などでは、1日の診療患者数が多いことが予想され医師と患者のコミュニケーションを円滑に進めるには時間的な制限があり、そのような環境下ではスタッフによるコミュニケーションが患者の治療満足度を向上させる上で重要な原因条件となる可能性がある。
4. 75歳以上の患者においては、年齢的な理由により認知機能の低下が認められる可能性が存在し、医師のコミュニケーションにおいては患者にわかりやすい説明を心掛けるなど工夫することにより、患者の治療満足度を向上させることができる可能性がある。

本研究で明らかになった結果のうち、1つめの十分条件の組み合わせに関しては、先行研究からも想定される範囲内であったが、結果2から4に関しては、研究を進める上で新たに得られた知見であった。患者の治療満足度を向上させる上で、疾患を限定し検証するだけでは不十分であり、多様化する患者に対し、よりテーラーメイドに患者の治療満足度を向上させるアプローチの重要性が示唆された。