

認知症の人の家族介護者の診療における 家族経験価値とその影響因子

西尾 美登里 ●日本赤十字九州国際看護大学 講師

要旨

新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、内閣府から2020年4月にオンライン診療・電話診療、オンライン服薬指導・電話服薬指導が拡大された。2021年4月現在も新型コロナウイルスが変異し流行は収束していない。(内閣官房ホームページ) オンライン診療は、感染症対策の一つとして、今後さらに必要と考えられる。

イギリスで生まれた考え方に: PX (ペイシェント・エクスペリエンス、以下PX)がある。患者が医療サービスを受ける中で経験するすべての事象と定義され、医療の質の構成要素である患者の視点を測定するために注目されている。(参照: 一般社団法人日本ペイシェント・エクスペリエンス研究会)。高齢化が伸展し、認知症が増加する中、認知症を支える家族への介護生活を支援する際、患者・家族がどのような経験をしているかを把握し内容を検討することは重要である。COVID-19を含む社会事情の中、御財団からの支援を受け、認知症の家族における、最新の診療方法であるオンライン診療と訪問診療、外来診療における経験価値を明らかにした。

1. 活動の方法

日本ペイシェント・エクスペリエンス研究会で開発された既存の質問紙をもとに自記式質問紙法による調査を行った。認知症者の診療におけるPXの実態を明らかにし、地域・在宅医療としてのオンライン診療、訪問診療、外来診療における、診療の質の同等性と、それぞれの診法におけるPXを明らかにした。倫理的配慮は、研究者が所属する大学において倫理審査を受け、問題がないかを確認し承認を得た。

2. 現状の成果・考察

1) オンライン診療と家族経験価値

家族の年齢が高いほど馴染みの担当医を信頼し診察に価値を感じ、認知症者の年齢が高いほど傾聴する担当医を信頼し診察に価値を感じている。要介護度が高いほど待ち時間の目安を知ることによって価値を感じ、介護期間が長いほど待ち時間の目安を知ることと担当医を信頼することに価値を感じている。介護時間が長いほど傾聴した上で質問に応じる姿勢とニーズに応じる医師に価値を感じ、家庭内の情的支援者が多いほど職員からの挨拶と、病歴を理解した医師が傾聴し質問とニーズに応え、家族への説明や気になることがあった際の連絡先を伝えることに価値を感じている。家族外の情的支援者が多いほど医師へ話したかったことを伝えることに価値を置かず、介護負担感が高いほど検査結果の説明を受けることに価値を得ている。以上より認知症者のオンライン診療における特徴は、家族と認知症者の年齢が高いほど、オンライン診療への経験価値がある。インフラの整わない地域に居住する高齢の核家族には、オンライン診療のニーズが高いことが予想される。

表 認知症者の家族経験価値と属性の相関

質問の概略	家族年齢			家族健康度		認知症者年	要介護度	介護期間			情的支援者家族内		情的支援者家族外		介護負担感			
	オンライン	訪問	外来	訪問	外来	オンライン	オンライン	オンライン	訪問	外来	オンライン	外来	オンライン	訪問	外来	オンライン	外来	
予約時間通りの診療						0.374*												
待ち時間の目安を伝えられたか								0.924*	0.919*									-0.327*
医師はあなたに傾聴していたか									0.976‡			0.896*						0.450*
医師からの検査結果の説明があったか																		0.460‡
医師から理解し易い検査結果の説明																		0.450*
医師からの治療前の治療内容の説明がされたか												0.322*						0.464‡
医師から理解し易い治療効果とリスクの説明																		0.463‡
医師からの治療の必要性を説明したか												0.913*						0.484‡
医師へ話したかったことを伝えることができたか																		-0.943*
医師は、あなたの病歴を理解していたか							0.354*			0.447*		0.913*	0.390‡					0.593‡
医師は、あなたの言ったことに耳を傾けたか							0.889*											0.467‡
重要な質問をした際の医師からのわかり易い説明											0.913*							0.374*
今回担当した医師を信頼するか						0.910*		0.904*		0.953*								0.412*
診察は、いつも同じ医師に診てもらっているか						0.957*		0.386*										
診察にかかわる職員は自己紹介したか												0.976‡						0.531‡
職員は、あなたに誠実に対応したか							-0.405*				0.332*							0.509‡
健康状態や治療方針への程度情報提供の程度																		0.425*
職員からの診察時のプライバシーへの配慮							-0.371*											0.434*
伝えられる情報が、職員によって異なったか												0.913*						0.450*
意思が治療方針に十分に反映されたか												0.913*						0.395*
症状や病気の管理について家族の理解												0.913*						0.307*
職員からの日常生活での注意事項の説明																		0.382*
職員からの気になることがあった際の連絡先の提示							-0.325*					0.520*						
医師の対応は、親切・丁寧か																		0.416*
看護師の対応は、親切・丁寧か																		0.425*
その他の職員の対応は、親切・丁寧確認							-0.538‡											-0.377‡
受診は、あなたに価値があるか							0.889*											0.467*
Pearson積率相関係数																		-0.289*

注: * p<0.05, † p<0.01, ‡ p<0.001

また、家族内の情的交流があるほど、診療、治療など与えられる内容に価値を経験し、家族が言いたいことを医師に伝えることを経験していないことから、医師に要望を伝えず受け身の診療である可能性がある。

2) 訪問診療と家族経験価値

家族の年齢が高いほど診察時のプライバシーへの配慮と職員の誠実・親切・丁寧さに経験価値がない。家族の健康度が高いほど予定時間通りの診察と医師を信頼することに価値を得、介護時間が長いほど医師が病歴を理解していることに価値を得ている。家族外の情的支援が多いとほぼすべての項目に価値を得ている。以上より認知症者の訪問診療における特徴は、特に家族の年齢が高い際、誠実に親切丁寧な診療とケアの実施を心掛ける必要がある。また、家族会などの社会資源の活用を紹介するなど、家族外での情的交流の促進が、訪問診療の満足へつながる可能性がある。

3) 外来診療と家族経験価値

家族の年齢が高いほど、気になることがあった際の連絡先を知ることによって経験価値がない。家族が健康であるほど認知症者の病歴の理解に価値を置き、介護時間が長いほど医師

の誠実な態度に価値を置く。家族内の情的交流があるほど認知症者の病歴の理解に価値を置き、家族外の情的交流があるほど症状や病気の管理と家族に何が出来るのかの理解に価値をおく。介護負担感が高いほど、待ち時間が短く医師以外の職員の親切・丁寧な対応には経験価値がない。以上より認知症者の外来診療における特徴は、待合室やトイレの清潔さが診療の価値には影響しない。医師が病歴を熟知していることは必要であり、介護負担感が高い家族には、診察の待ち時間が短いように配慮されている可能性がある。看護師やその他の職員は、認知症者と家族に、親切・丁寧な対応と、気になることがあった際の連絡先を伝えることを意識する必要がある。

3. 今後の展望

認知症者の診察における経験価値が示唆された。引き続き対象者を拡大し、他の疾患や健康の段階に応じた比較検討が可能になると考えられる。

【謝辞】

コロナ禍において、感染症対策に多くの時間と費用を費やすことになった。御財団の支援なしでは取り組みは不可能であった。御財団、協力くださった医師、スタッフ、ご回答くださったご家族に感謝申し上げます。