

受診者ニーズに対応した健診システムの構築 ～時間に関するニーズからのアプローチ～

○ 久保田 聡美（医療法人近森会 近森病院・
高知女子大学大学院健康生活科学研究科博士後期課程）

【はじめに】我が国は、世界に冠たる健診大国といわれる。しかし、豊富なメニューは揃ってはいるものの、そのシステムは供給者側の論理でつくられた為に顧客である受診者にとって利用しやすいシステムとは言い難い。実施主体や関係法律も多様な為か、検査結果の情報の共有化さえ未整備であり、受診者中心のシステムにはほど遠いのが現状といえる。一方、受診者にとって、わかりにくいシステムであるが故に「できるだけはやくたくさんの検査を」という形で表面化しやすい傾向にある。そのニーズは、検査主体の健診システムに拍車をかけ、そこで働く看護職は、「はやく検査をすませて欲しい」「はやく健診結果を知りたい」という受診者のニーズに振り回され、限られた時間の中で効果のあがらない保健指導やデータの処理に追われている。その結果、目先の時間に追われてこなし続ける日々の業務の中に、看護の価値を見出せなくなってしまうのではないだろうか。

【研究の目的】そこで、本研究は、顧客である受診者の視点にたちかえり、受診者のニーズを充足すると共に健診システム本来の目的を達成するという、両者の視点からの健診システムのあるべき姿の構築を目指している。その過程において、今回の報告では、健診システムにおいて表面化しやすい「時間に関するニーズ」に注目した。そして、時間に関するニーズを、「待ち時間短縮」と「健診全体の流れのスムーズ化」の2項目から類型化し、時間に関する受診者ニーズの特徴及び満足度との関係性を明らかにすることを目的とした。

【研究方法】A, B 健診機関への現状調査、受診者及びコ・メディカルへのインタビューを経て、質問紙調査（健診当日の受診番号内から乱数表にて無作為抽出した588名に依頼し留置法にて回収）を実施した。調査期間は、2002年5月13日～9月30日で、回収数531（回収率90.3%）、有効回答数477（81.1%）であった。質問紙は、先行研究を参考に研究者が作成したもので、フェイスシート11項目、①受診きっかけ8項目、②受診目的6項目、③受診者ニーズ35項目と満足度、④足りないサービス8項目（①～④は-5～5を5等分した間隔尺度）から構成される。

倫理的配慮として、研究協力依頼に際し、研究の目的、方法、研究協力の任意性と撤回の自由、個人情報の保護等の説明後同意が得られた対象者のみに実施した。また、データの処理はすべてデジタル化し処理した。

データ分析は、SPSSを用いて、基礎統計、相関分析を行った。その後、時間に関する項目、「待ち時間をもっと短くして欲しい」（以下時間短縮項目と略す）と「全体の検査の流れがスムーズであって欲しい」（以下流れ項目と略す）の2項目間の得点数により層別を行った。層別の基準は、下記に示した通りで、以下の4タイプに層別した。この4層における、各質問項目の基礎統計及び分散分析を行った。

短縮重視型：時間短縮項目 9 点以上かつ、流れ項目 ≤ 短縮項目

流れ重視型：流れに項目 7 点以上かつ、流れ項目 > 短縮項目

中間型：時間短縮または流れ項目のいずれかは 7 点で、他はそれ以下

時間軽視型：時間短縮、流れ項目が共に、6 点以下

【結果及び考察】4 層の特性は、総数としては、短縮重視型が圧倒的に多く (n = 241)、受診回数や所要時間には有意差はなかった。層別の特徴としては、表 1 に示す通り、時間軽視型は、高齢で、負担額も高く (p < 0.05)、満足度は高いが、ニーズの得点数が全体的に低い層であった。その背景には、職業の割合において、常勤勤め人の割合が最も低く、自営業、専業主婦、無職の割合が高くなっていることが影響しているものと考えられる。即ち、この層には、年に一度の会社の健康診断としてではなく、自らの意志により人間ドックを受診することを決定した受診者が多い為、負担金も多く、また人間ドックを受けられること自体に満足しており、現状の健診システムに対してのニーズも時間だけでなく、すべての面において表面化しにくい層と考えられる。一方、流れ重視型は、その逆で 40 歳代から 50 歳代の働く世代の割合が高く、負担金も最も低かった (p < 0.05)。但し、負担金の認知度は最も高く、健診機関についても自ら決めていた。そして、満足度や他のニーズの得点も高かった。このことから、流れ重視型は、人間ドックの健診システムを冷静に分析し、様々な要件を自己決定し、明確なニーズを示す層といえよう。また、短縮重視型は、流れ重視型よりも若い層に多く、負担金は流れ重視型に次いで少ないが認知度は低く、健診機関の決定に関しても会社任せの傾向があった。受診者ニーズについては、流れ重視型よりも高い得点を示した項目としては、時間短縮以外にも、着衣の工夫や受付順や追加検査の多さ等の表面的なニーズに集中する傾向があった。しかし、この層は数の上でも今回の調査の半数近くを占める層であり、現在の人間ドックの受診者を代表する層ともいえる。最後に、中間型は、時間短縮型と時間軽視型のちょうど中間に位置する層であり、そのニーズの得点も中間であったが、満足度に関しては低かった。こうした層が、流れ重視型に移行するのか、それとも短縮重視型になってしまうのかは、今後の対応次第ともいえる。

【結論】受診者ニーズを時間に関する因子で層別比較すると待ち時間短縮より全体の流れを重視する層が満足度は高かった。また、時間に関するニーズを表出しない層も存在した。今後は、こうした層を考慮した多様な対応が重要であると思われる。

表 1 層別特性

	n	年齢(歳)		受診回数(回)		負担額(円)		所要時間(分)	
		平均値	S.D.	平均値	S.D.	平均値	S.D.	平均値	S.D.
短縮重視	241	46.7	8.9	6.4	5.3	9823.4	10619.7	252.8	35.6
流れ重視	64	48.7	7.5	5.9	4.5	9274.0	10831.3	251.4	27.4
中間型	78	49.4	10.7	6.1	4.9	10691.7	9892.0	256.3	32.5
時間軽視	94	53.5	9.4	6.8	4.8	12160.5	13045.6	249.9	36.1
全体	477	48.5	9.2	6.3	4.9	10158.6	10913.6	252.2	33.5