

クレームが示す不妊患者のニーズと今後の課題

竹林七重¹, 山手志保¹, 橋本知子¹, 中岡義晴¹, 森本義晴²

¹ IVF なんばクリニック ² HORAC グランフロント大阪クリニック

【目的】

医療におけるクレームとは医療サービスに対する苦情や改善要求であり、言い換えれば患者が抱く不安、不信感から成り立っている。今回、患者の要因や治療期間の差異がクレームの発生に影響を与えているのかを明らかにすることを目的とした。

【方法】

2015 年 1 月から 7 月に胚移植を受けた女性患者 1555 人を対象に記述式アンケートを実施した。全回答をクレーム有群と無群に分け、①患者背景（年齢、職業の有無、治療歴、妊娠・出産・流産歴）と②治療内容（当院治療期間、採卵・移植回数）から検討した。さらに、全クレームを治療期間で分け初期・中期・後期の時間推移で検討を行った。

【結果】

① 患者背景には両群に有意差はなかった。②治療内容の当院治療期間、採卵回数は両群に有意差はなかったが、移植回数は有意差が認められ、移植回数が少ない人の方が多い人よりもクレームは多かった。

クレームの有無の割合は、初期・中期・後期に有意差はなかった。しかし、患者の人数もクレーム件数も初期と中期が多く、特に当院を受診して半年を経過した頃が一番多かった。クレーム内容では全ての時期において「待ち時間」に関するクレームが一番多かった。「説明」は初期が多く、「接遇」と「プライバシー」は初期では無かったが中期・後期に発生し、「システム」はどの時期にも発生していた。

【考察】

クレームは患者背景や治療内容では無く、治療時期によって違うことが明らかになった。初期の患者へは受診のシステムや検査・治療を重視した介入や働きかけが有効であると推測される。中期・後期の患者へはコミュニケーションを多く取り、心のケアを重視した対応が有効と推測される。このような特徴を捉えた関わりを行うことは、患者の心理的負担を減らすことに繋がるだろう。今後は、この取り組みを実践しその結果を報告したい。