

大阪商業大学学術情報リポジトリ

飼主の動物病院選択基準と治療方針選択時における 意思決定—獣医師と飼主の意識比較調査—

メタデータ	言語: ja 出版者: 大阪商業大学商経学会 公開日: 2018-05-17 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 杉田, 陽出, SUGITA, Hizuru メールアドレス: 所属:
URL	https://ouc.repo.nii.ac.jp/records/537

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 International License.



飼主の動物病院選択基準と 治療方針選択時における意思決定

獣医師と飼主の意識比較調査

杉 田 陽 出

- 1 はじめに
- 2 方法
 - 2.1 調査方法
 - 2.2 質問項目
 - 2.3 分析方法
- 3 結果
 - 3.1 回答者の属性
 - 3.2 飼主が獣医師に望む資質
 - 3.3 飼主の動物病院選択基準
 - 3.4 現在通院している動物病院の選択理由
 - 3.5 治療方針選択時の意思決定方法
 - 3.6 インフォームド・コンセント／チョイスの実践
- 4 考察
 - 4.1 飼主が獣医師や動物病院に望むこと
 - 4.2 待ち時間
 - 4.3 飼主が現在の動物病院を選んだ理由
 - 4.4 インフォームド・コンセント／チョイスの現状
- 5 結び

1 はじめに

近年の動物病院経営を取り巻く状況や獣医倫理規定の動向を反映してか、インターネット上に開設された動物病院のサイトを見ると、「インフォームド・コンセント」や「飼主様が納得できる診療」といった記述が増加しているように思われる。飼主が納得できる診療を行うためには、獣医師は飼主の意思を聞き出す必要がある。しかし実際の診療において、獣医師が飼主の「本音」を聴き取るのはさほど容易なことではないかもしれない。限られた診察時間内で飼主と十分な対話ができなかったり、他の作業に気を取られて飼主の本心に気付かなかったり、訊いても飼主が話したがらなかったりなど、獣医師側にも事情はあるだろう。飼主側にも、自分の考えをどう伝えればよいかわからなかったり、本当の気持ちを述べるこ

とで獣医師の気分を害さないか、ひいては診療に悪影響を及ぼさないかと心配して発言を控えてしまったり、あいまいな表現や態度しか取ることができなかつたりするような場合があるだろう。

調査データという手法を用いて飼主の考えや思いを可視化し、さらに獣医師のものと比較した結果を提示することで、臨床に携わる獣医師の飼主に対する共感力育成やコミュニケーション能力向上、そして飼主がより満足できる獣医療提供の一助にしてみることができれば、また診療プロセスに関わるという意味では獣医療チームの一員である飼主にも、獣医師がどのような考えをもって診療にあたっているかを理解し、今後の受療行動の参考にしてみることができれば、このような目的の下、前稿(杉田, 2014)では、臨床コミュニケーションにおける飼主の理解度と満足度及び獣医師と飼主の信頼関係構築をテーマに、獣医師と飼主の意識比較調査の結果を報告した。これに続き本稿では、飼主が獣医師に望む資質、飼主の動物病院選択基準、治療方針選択時の意思決定方法、インフォームド・コンセント／チョイスの実践をテーマに、両者の意識比較調査を行った結果について報告する。

2 方法

2.1 調査方法¹⁾

本研究では、2012年に開業動物病院の臨床獣医師と飼主を対象に実施した質問紙調査の回答データを用いた。獣医師調査については、iタウンページに掲載されていた甲信越・北陸・東海・近畿・中国・四国・九州地方の開業動物病院の中から、等間隔抽出法により無作為抽出した1,705軒に質問紙を郵送した。飼主調査については、獣医師調査対象者の中で飼主調査への協力を承諾した79軒の動物病院に質問紙を12部ずつ郵送し、来院したクライアントに配布してもらうという方法を取った。これに加えて、三重県で開催された日本フリスビードッグ協会(JFA)主催の「JAPAN FINAL 2012」の参加者にも質問紙を配布した。

2.2 質問項目

獣医師調査と飼主調査で用いた質問項目は、医療コミュニケーションに関する文献資料や筆者が2009年に実施した獣医師調査で用いた質問項目²⁾を参考に作成した。本研究で用いた回答データは、獣医師調査と飼主調査で共通して尋ねた「飼主が獣医師に望む資質」「飼主の動物病院選択基準」「治療方針選択時の意思決定方法」「インフォームド・コンセント／チョイスの実践」に関する質問で得られたものである。参考データとして、飼主調査で尋ねた「現在通院している動物病院の選択理由」に関する質問の回答データも用いた。以上の各質問の内容と項目及び選択肢については、次章において説明を加えていく。

各質問の回答と回答者の属性要因の関連性を検定するにあたり、性別、年齢、市郡規模(以上、獣医師調査と飼主調査共通)、臨床経験年数、動物病院規模(以上、獣医師調査)

1) この詳細については、杉田・入交(2013)と杉田(2014)を参照されたい。

2) この詳細については、杉田・入交(2010)と杉田(2011)を参照されたい。

飼育動物の種類、通院頻度（以上、飼主調査）に関する質問の回答データを用いた。

2.3 分析方法

データ解析には SPSS 23.0（日本 IBM、東京）を用いた。コルモゴロフ・スミルノフ検定の結果、本研究で使用した回答データは正規分布に従わないことが判明した（全て $p < 0.001$ ）。よって回答の差の検定及び各回答と回答者の属性要因の関連性の検定には、マン・ホイットニーの U 検定、スピアマンの順位相関係数、カイ²乗検定を用いた。有意水準は 5% に設定した。

3 結果

3.1 回答者の属性³⁾

獣医師調査の有効回答者数は304人であった。性別は男性254人（83.6%）、女性50人（16.4%）、平均年齢は50.15歳（ $SD = 11.16$ ）、平均臨床経験年数は22.45年（ $SD = 11.13$ ）、動物病院経営者は275人（90.5%）、動物病院1軒あたりの平均勤務獣医師数は1.77人（ $SD = 1.49$ ）、1日あたりの平均来院件数は23.65件（ $SD = 20.49$ ）、動物病院所在地は政令指定都市82人（27.0%）、その他の市156人（51.3%）、郡部24人（7.9%）、無回答42人（13.8%）であった。いずれの動物病院でも診療対象は犬や猫などの小動物であった⁴⁾。

飼主調査の有効回答者数は378人であった。回答者の性別は男性67人（17.7%）、女性310人（82.0%）、無回答1人（0.3%）、平均年齢は47.07歳（ $SD = 13.37$ ）、居住地は政令指定都市83人（22.0%）、その他の市204人（54.0%）、郡部24人（6.3%）、無回答67人（17.7%）であった。いずれも犬や猫などの小動物を飼育しており（室内犬68.8%、室外犬13.2%、室内猫31.2%、室外猫5.6%、小型哺乳類4.2%⁵⁾）、動物病院の通院頻度はほぼ毎日から数年に1度まで様々であった。

3.2 飼主が獣医師に望む資質

獣医師調査と飼主調査の両方に挿入した「飼主が獣医師に望む資質」に関する質問では、「次のうち、飼主が／あなたが獣医師に望むものとして、最も重要と思われるものを／最も重要なものを1つ選んでください」という問について、「1 診療技能が高い」「2 専門的知識が豊富である」「3 最新の獣医療情報を収集している」「4 性格や人格がよい」「5 飼主の考えや意思を尊重した診療を行っている」「6 動物の生命を尊重した診療を行っている」「7 その他（具体的に）」の7つの選択肢が与えられた。この問では飼主主体の内容になるように、獣医師調査と飼主調査で文言を変えている。問中下線部の／（スラッシュ）前部が獣医師調査で用いたもので、後部が飼主調査で用いたものである。次節で説明する「飼主の動物

3) 回収率については、杉田・入交（2013）と杉田（2014）を参照されたい。

4) 有効回答者304人の中には、診療対象動物の種類を尋ねた質問（複数回答）に無回答であった者が1人含まれる。

5) 飼育動物の種類を尋ねた質問は複数回答形式である。有効回答者中3人がこの質問に無回答であった。

病院選択基準」に関する質問についてもこれと同様である。

表1はこの質問に対する獣医師と飼主の回答結果である。獣医師で選択率が最も高かったのは、54.6%が選択した「5 飼主の意思尊重」である。この選択肢に比べると割合はかなり減少するものの、次に選択率が高かったのは「1 診療技能が高い」と「6 動物の生命尊重」で、それぞれ14.8%、13.7%とほぼ同じ割合であった。これに「4 性格・人格がよい」「2 専門的知識が豊富」「3 最新情報を収集」が続く。飼主の回答で選択率が最も高かったのは「1 診療技能が高い」と「5 飼主の意思尊重」で、それぞれ26.0%、24.8%とほぼ同じ割合であった。「6 動物の生命尊重」の選択率20.6%も上位2つに迫っており、続いて「4 性格・人格がよい」「2 専門的知識が豊富」「3 最新情報を収集」の順になっている($\chi^2 = 67.93, df = 6, p < 0.001$)。

3.3 飼主の動物病院選択基準

「飼主の動物病院選択基準」に関する質問では、「あなたは、飼主が／あなたが動物病院を選ぶ上で、次のA～Jの項目はどれくらい重要だと思いますか／重要ですか」という問に続いて、「A 獣医師の診療技能」「B 獣医師の性格や人格」「C 飼主の考えや意思を尊重した診療を行っていること」「D 医療機器が充実していること」「E 診療時間が充分であること」「F 待ち時間が短いこと」「G 診療価格が適正であること」「H 動物看護師の態度」「I 受付の態度」「J 院内が清潔で快適なこと」の10項目が並ぶ。各項目の回答方法として、「1 大変重要である」「2 重要である」「3 どちらかといえば重要である」「4 どちらかといえば重要でない」「5 重要でない」「6 全く重要でない」の選択肢から成る6段階リカート尺度を用いた。本研究では各選択肢の番号を反転させ、数値が高くなるほどその重要度が増す「動物病院選択基準評価値」とし、各項目に対する獣医師と飼主の回答についてマン・ホイットニーのU検定を行った。

表2の検定結果が示すように、獣医師と飼主の回答では各項目の評価値の総体的な順位傾向に共通性が見られた。「A 獣医師の診療技能」「B 獣医師の性格・人格」「C 飼主の意思尊重」「J 院内が清潔で快適」の評価値が上位を占め、「D 医療機器が充実」「E 診療時間が充分」「G 診療価格が適正」の評価値はそれよりもやや低かった。「F 待ち時間が短い」の評価値は10項目中最も低かった。

上位に並ぶ項目は同じであるものの、評価値が最も高い項目は獣医師と飼主で異なった。獣医師で評価値が最も高かったのは「C 飼主の意思尊重」であり、同項目に対する飼主の評価値を上回った。これに対して飼主では、「A 獣医師の診療技能」の評価値が最も高く、同項目に対する獣医師の評価値を上回った。これらの項目は、「飼主が獣医師に望む資質」に関する質問において、獣医師と飼主の選択率がそれぞれ最も高かった項目と一致している。

「A 獣医師の診療技能」「D 医療機器が充実」「E 診療時間が充分」「G 診療価格が適正」「H 動物看護師の態度」「I 受付の態度」についても、獣医師と飼主でその評価値に差が見られた。獣医師の回答では、「H 動物看護師の態度」と「I 受付の態度」の評価値が比較的高く、飼主の評価値を上回った。飼主の回答では、「A 獣医師の診療技能」の評価値がやや高いとはいうものの、他の5項目の評価値とさほど大きな違いは見られなかった。「A 獣医

表1 飼主が獣医師に望む資質（％）

項目	獣医師 (<i>n</i> = 291)	飼主 (<i>n</i> = 339)
1 診療技能が高い	14.8	26.0
2 専門的知識が豊富	4.5	10.6
3 最新情報を収集	0.3	2.7
4 性格・人格がよい	9.3	14.2
5 飼主の意思尊重	54.6	24.8
6 動物の生命尊重	13.7	20.6
7 その他 ⁶⁾	2.7	1.2
計	100.0	100.0

表2 飼主の動物病院選択基準評価値

項目	獣医師 (<i>n</i> = 296-302)	飼主 (<i>n</i> = 363-370)	<i>U</i>	<i>z</i>	<i>p</i>
	<i>Me</i> (<i>IQR</i>)	<i>Me</i> (<i>IQR</i>)			
A 獣医師の診療技能	5(5.0-6.0)	6(5.0-6.0)	41,161.00	-6.53	< 0.001
B 獣医師の性格・人柄	5(5.0-6.0)	5(5.0-6.0)	50,460.00	-2.09	0.036
C 飼主の意思尊重	6(5.0-6.0)	5(5.0-6.0)	65,567.50	4.57	< 0.001
D 医療機器が充実	4(4.0-5.0)	5(4.0-5.0)	44,051.00	-4.90	< 0.001
E 診療時間が充分	4(4.0-5.0)	5(4.0-5.0)	46,431.50	-3.77	< 0.001
F 待ち時間が短い	4(4.0-4.5)	4(3.0-5.0)	55,349.00	-0.02	ns
G 診療価格が適正	5(4.0-5.0)	5(4.0-6.0)	45,190.00	-4.07	< 0.001
H 動物看護師の態度	5(5.0-6.0)	5(4.0-5.0)	60,737.50	3.10	0.002
I 受付の態度	5(5.0-6.0)	5(4.0-5.0)	67,790.50	5.83	< 0.001
J 院内が清潔で快適	5(5.0-6.0)	5(5.0-6.0)	57,556.00	0.80	ns

師の診療技能」「D 医療機器が充実」「E 診療時間が充分」「G 診療価格が適正」⁷⁾の評価値は、獣医師の評価値を上回った。

獣医師と飼主の評価値で差が見られなかったのは、「J 院内が清潔で快適」と「F 待ち時間が短い」である。「J 院内が清潔で快適」の評価値については、変数間に相関関係があるとされる相関係数0.4以上のものに限定した場合、獣医師と飼主で共に「H 動物看護師の態度」（獣医師 $r_s = 0.61$, $p < 0.001$; 飼主 $r_s = 0.53$, $p < 0.001$ ）及び「I 受付の態度」（獣医師 $r_s = 0.67$, $p < 0.001$; 飼主 $r_s = 0.54$, $p < 0.001$ ）の評価値と正の相関関係が見られ

6) 「7 その他（具体的に）」の記述回答には、獣医師では「治療費が安い」3人、「信頼感・信頼関係」2人、「コミュニケーション能力」1人、「相談しやすい」1人、「満足感」1人が含まれ、飼主では「治療費が安い」2人、「説明がわかりやすい（コミュニケーション能力）」1人、「動物が信頼している」1人が含まれる。

7) 「G 診療価格が適正」の獣医師の評価値について、男性 ($Me = 5$, $IQR = 4.0-5.0$) と女性 ($Me = 5$, $IQR = 4.0-6.0$) で差が見られた ($U = 7,444.50$, $z = 2.39$, $p = 0.017$)。

た。「F 待ち時間が短い」の評価値についても、両者で共に「E 診療時間が充分」(獣医師 $r_s = 0.44$, $p < 0.001$; 飼主 $r_s = 0.42$, $p < 0.001$)及び「G 診療価格が適正」(獣医師 $r_s = 0.45$, $p < 0.001$; 飼主 $r_s = 0.42$, $p < 0.001$)の評価値と正の相関関係が見られた。

3.4 現在通院している動物病院の選択理由

飼主調査では、動物病院を選択する際の基準となりうる各要因の重要度を尋ねた質問に加えて、現在通院している動物病院を選択した理由を尋ねた質問も設けた。この質問では、「現在通っている動物病院を選んだ主な理由を1つ選んでください」という問について、「1 家から近かったから」「2 獣医師の評判がよかったから」「3 診療価格が手頃だったから」「4 治療の難しい病気やケガのため、他に診てもらえる動物病院がなかったから」「5 その他(具体的に)」の5つの選択肢が与えられた。

表3はこの質問の回答結果である。表中5から12までは、「5 その他(具体的に)」の記述回答を整理し、回答数の多いものから順に並べている。この結果によると、「1 家から近い」と「2 獣医師の評判がよい」の選択率がそれぞれ40%前後で最も多かった。この2つに比べると、その他の選択肢の割合はかなり低かった。

3.5 治療方針選択時の意思決定方法

「治療方針選択時の意思決定方法」に関する質問では、「飼主が獣医師に望む資質」や「現在通院している動物病院の選択理由」に関する質問と同様に、与えられた選択肢から回答を1つ選ぶ形式を取った。ただし獣医師調査と飼主調査で問と選択肢の文言を少し変え、獣医師調査では獣医師が日常の診療において実際に取っている意思決定方法を尋ね、飼主調査では飼主が理想とする意思決定方法を尋ねるようにした。問と選択肢の内容は次の通りである。

獣医師調査では、「治療方法における意思決定について、次のうち、あなたは主にどの方法をとっていますか。あてはまるものを1つ選んでください」という問について、「1 あなたがすべて治療方法を決めている」「2 あなたが最良だと思う治療方法について飼主に説明し、飼主の同意を得ている」「3 複数の治療方法について説明した上で、あなたが最良だと思う治療方法を説明し、飼主の同意を得ている」「4 複数の治療方法について説明した上で、あなたが飼主と相談して決めている」「5 複数の治療方法について説明した上で、判断は飼主に任せている」の5つの選択肢が与えられた。

飼主調査では、「動物の治療方法を決める場合、次のうち、あなたが最も望ましいと思う方法を1つ選んでください」という問について、「1 治療方法については、すべて獣医師に任せる」「2 獣医師から最良だと思う治療方法について説明を受け、飼主がそれに同意する」「3 獣医師から複数の治療方法について説明を受けた上で、獣医師が最良だと思う治療方法について説明を受け、飼主がそれに同意する」「4 獣医師から複数の治療方法について説明を受けた上で、飼主が獣医師と相談して決める」「5 獣医師から複数の治療方法について説明を受けた上で、判断は飼主に任せる」の5つの選択肢が与えられた。

表4はこの質問の回答結果である。獣医師と飼主の回答で共に選択率が最も高かったのは、それぞれ51.5%と46.2%が選択した「4 獣医師が複数の治療方法を説明し、飼主と相

表3 現在通院している動物病院の選択理由（％）

項目	飼主 (n = 339)
1 家から近い	39.2
2 獣医師の評判がよい	41.0
3 手頃な診療価格	5.3
4 治療の難しい病気・ケガ	1.5
5 獣医師の人柄・技術が信頼できる	2.9
6 知人・他病院からの紹介	2.4
7 以前から通院	1.8
8 診療時間の設定（24時間診療、時間外診療など）	1.5
9 友人・知人・勤務先	1.2
10 獣医師の説明・対応・病院の雰囲気がよい	0.9
11 こじか知らない	0.6
12 その他	1.8
計	100.0

表4 治療方針選択時の意思決定方法（％）

	獣医師 (n = 299)	飼主 (n = 366)
1 全て獣医師に任せる	1.3	3.3
2 獣医師が最良の方法を説明し、飼主が同意	9.7	14.8
3 獣医師が複数の方法を説明後、最良の方法を説明し、飼主が同意	31.8	33.3
4 獣医師が複数の方法を説明し、飼主と相談	51.5	46.2
5 獣医師が複数の方法を説明し、飼主が判断	5.7	2.5
計	100.0	100.0

談」⁸⁾であった。次に「3 獣医師が複数の治療方法を説明後、最良の方法を説明し、飼主が同意」の選択率が高く、獣医師31.8%、飼主33.3%とほぼ同じ割合であった。この2つに比べると、「2 獣医師が最良の方法を説明し、飼主が同意」の選択率は両者で共に低く、「1 すべて獣医師に任せる」と「5 獣医師が複数の方法を説明し、飼主が判断」の選択率はさらに低かった ($\chi^2 = 11.41$, $df = 4$, $p = 0.022$)。

3.6 インフォームド・コンセント／チョイスの実践

上記の「治療方針選択時の意思決定方法」に関する質問の内容は、インフォームド・コンセント／チョイスが実践されているか（獣医師調査）それが望ましい方法か（飼主調査）を間接的に尋ねたものになっている。これに対して日頃の実践の程度を直接的に尋ねたのが、「インフォームド・コンセント／チョイスの実践」に関する質問である。

8) この選択肢を選ぶ割合は、特に室内猫飼育者(56.0%)で多かった($\chi^2 = 10.08$, $df = 4$, $p = 0.039$)。

この質問では、「ふだんの診察において、あなたは、（飼主調査では下線部省略）次のA～Bの項目はどれくらい行えていると思いますか」という問に続いて、「A インフォームド・コンセント（獣医師から十分な説明を受け、飼主が納得して治療を受けること）は充分になされている」「B インフォームド・チョイス（獣医師から十分な説明を受け、獣医師と相談しながら飼主が治療方法を選択すること）は充分になされている」の2項目が並ぶ。各項目の回答方法として、「1 大変そう思う」「2 そう思う」「3 どちらかといえばそう思う」「4 どちらかといえばそう思わない」「5 そう思わない」「6 全くそう思わない」の選択肢から成る6段階リカート尺度を用いた。本研究では各選択肢の番号を反転させて、数値が高くなるほど実践度が増す「インフォームド・コンセント/チョイス実践評価値」とし、各項目に対する獣医師と飼主の回答についてマン・ホイットニーのU検定を行った。

表5の検定結果が示すように、「A インフォームド・コンセント」と「B インフォームド・チョイス」に関する獣医師と飼主の実践評価値には差が見られた。両項目に対する飼主の評価値は高かった。これに比べて獣医師の評価値はやや低く、特に「B インフォームド・チョイス」の評価値は低い傾向が見られた。獣医師と飼主の回答では共に、「A インフォームド・コンセント」と「B インフォームド・チョイス」の評価値間に強い正の相関関係が認められた（獣医師 $r_s = 0.73$, $p < 0.001$; 飼主 $r_s = 0.89$, $p < 0.001$ ）。

4 考察

4.1 飼主が獣医師や動物病院に望むこと

「飼主が獣医師に望む資質」及び「飼主の動物病院選択基準」に関する質問の回答では、各項目の総合的な選択順位や評価値順位に獣医師と飼主で似た傾向が見られた。「飼主が獣医師に望む資質」については、両者で共に「診療技能が高い」「飼主の意思尊重」「動物の生命尊重」が選択順位の上位を占め、「専門的知識が豊富」「性格・人格がよい」「最新情報を収集」は下位であった。獣医師も飼主も獣医師の資質として、知識や性格よりも診療技能や診療方針を重視する傾向が見られた。「飼主の動物病院選択基準」については、評価値の上位項目は両者で共に「獣医師の診療技能」「獣医師の性格・人格」「飼主の意思尊重」「院内が清潔で快適」であった。前者3つの内容は、「飼主が獣医師に望む資質」に関する質問の選択肢である「診療技能が高い」「性格・人格がよい」「飼主の意思尊重」と重複しており、獣医師の資質及び診療方針に関する項目と見なしてよいだろう。よって今回の調査結果では、獣医師と飼主は共に動物病院を選ぶ際の要因として、獣医師の資質や診療方針並びに院内環境を重視する傾向があるといえる。

この一方で、獣医師と飼主の回答傾向には異なる点も見受けられた。「飼主が獣医師に望む資質」の上位項目をその選択率という点から見た場合、獣医師の回答は「飼主の意思尊重」（54.6%）に集中する傾向があった。これに対して飼主の回答は、「診療技能が高い」（26.5%）と「飼主の意思尊重」（24.8%）そして「動物の生命尊重」（20.6%）に分散した。つまり過半数の獣医師の考えは「飼主の意思を尊重した診療を行うことを飼主は獣医師に一番望んでいる」であったのに対して、当事者である飼主の見解にはばらつきがあり、飼

表5 インフォームド・コンセント/チョイス実践評価値

項目	獣医師	飼主	U	z	p
	(n = 296-298)	(n = 370-371)			
	Me(IQR)	Me(IQR)			
A インフォームド・コンセント	5(4.0-5.0)	5(5.0-6.0)	32,621.50	-9.78	< 0.001
B インフォームド・チョイス	4(4.0-5.0)	5(5.0-6.0)	33,722.50	-9.05	< 0.001

主の意思を尊重した診療を行ってくれるよりも、診療技能が高いことや動物の生命を尊重した診療を行ってくれることを獣医師に期待する飼主も同程度存在した。

「飼主の動物病院選択基準」に関する回答で評価値が最も高かった項目についても、獣医師と飼主では異なるという結果が得られた。獣医師は飼主の意思を尊重した診療を行うことを最重要と評価したのに対して、飼主は獣医師の診療技能の高さを最重要と評価した。獣医師と飼主がそれぞれ最も重要であると評価したこれらの要因は、「飼主が獣医師に望む資質」に関する回答でそれぞれの選択率が最も高かった選択肢の内容と一致する。この結果から、「飼主が動物病院を選ぶ際の決め手になる要因は獣医師の資質」という点で両者の意見は一致しているものの、「その最も重要な資質とは具体的に何か」という点で両者の見解に違いが生じているといえるだろう。

獣医師と飼主で回答が異なるという以上の結果は、「飼主が獣医師に望む資質」や「飼主の動物病院選択基準」に関する両者の認識に相違点があるという発見だけでなく、獣医師が今後内省すべき点を提起している。飼主が獣医師や動物病院に期待する事柄は実際には複合的であり、両者間で最重視する要因が違っていても、診療にはさほど大きな不都合は生じないかもしれない。また「飼主は獣医師の診療技能の高さを最も重視する」とはいつでも、獣医療の知識に乏しい飼主が（Coe, Adams, & Bonnet, 2008; 杉田, 2014, 2015）何をもって獣医師の診療技能を測り、優劣をつけるのかも定かではない。しかしながら「飼主にとってどうなのか」を問う飼主主体の質問に対する回答が獣医師と飼主で異なるという今回の結果は、飼主の意思の尊重を重視しているはずの獣医師が、飼主の意思を把握できていない可能性を示唆しているように思われる。つまり、「飼主の意思を尊重した診療を行うことを飼主が一番望んでいる」という獣医師の意見は、飼主側の視座に立った意見ではなく、あくまでも獣医師側の視座に留まった意見ではないかということである。

さらに今回の調査結果では、「飼主の動物病院選択基準」に関する質問の項目である「獣医師の性格・人格」⁹⁾で、飼主の評価値は獣医師の評価値を上回った。また上位項目に比べるとその評価値はやや低いものの、「医療機器が充実」「診療時間が充分」「診療価格が適正」の評価値も飼主が獣医師を上回った。動物病院選択基準として、これらの要因は獣医師が考えているよりも飼主にとっては重要だという点についても、獣医師は留意しておくべき

9) 「獣医師の性格・人格」については、「飼主が獣医師に望む資質」に関する質問の回答では選択率（獣医師9.3%、飼主14.2%）はさほど高くはなかった。ところが「飼主の動物病院選択基準」に関する質問の回答では、その評価値は上位に挙がっている。この結果の違いには、「与えられた選択肢から1つを選ぶ」「与えられた項目それぞれの重要度を評価する」という、それぞれの質問における回答方法の違いが影響しているものと考えられる。

かもしれない。

「動物病院選択基」準に関する獣医師と飼主の回答で、「獣医師の診療技能」「獣医師の性格・人格」「飼主の意思尊重」と並んで評価値が高かったのが「院内が清潔で快適」であった。院内環境の評価値については、獣医師と飼主で共に「動物看護師の態度」と「受付の態度」の評価値と正の相関関係が見られた。これは動物看護師や受付の態度が院内環境評価に影響する、つまりスタッフの態度がよければ院内環境がよく、スタッフの態度が悪ければ院内環境は悪いと判断されることを示唆している。さらにこの結果は、獣医師と飼主が「物理的な清潔さだけでなく、人的サービスやホスピタリティが院内の快適さに影響する」という認識を共有していることも示唆している。ただし今回の調査結果を見る限りにおいては、動物看護師と受付の態度について、獣医師は「獣医師の資質と同じくらいに重要だ」と考えているのに対して、飼主は「診療価格や診療時間と同程度に重要かもしれないが、獣医師の資質ほど重要ではない」と考えているようである。

4.2 待ち時間

今回の「飼主の動物病院選択基準」に関する質問の回答結果で注目すべきは、獣医師と飼主が共に「待ち時間が短い」ことをさほど重要とは評価しなかった点だろう。特に飼主の評価でこのような結果が得られたことは意外ともいえる。人医療分野において、診察までの待ち時間の長さは患者の不満要因の一つに挙げられている。例えば日経ヘルスケア(2009)の調査($n = 1,000$, 複数回答)では、「待ち時間が長いこと」(36.9%)が医療機関に対する不満の第1位であった。前田(2008)の調査($n = 412$)では、「待ち時間」の順位は第2位であったものの、その割合(48.0%)は第1位の「医療者の態度や振る舞い」(49.0%)とほぼ変わらなかった。

筆者が通院する総合病院のロビーには、患者の意見や要望とそれに対する病院側の回答を掲示するコーナーがある。2016年10月17日現在で、14件中4件が待ち時間に関する外来患者からの苦情であった。そこには、「予約時間を数時間過ぎてようやく診察を受けることができた」「これでは予約した意味がない」「こちらにも都合があるのに」「常勤の医師が少ないのではないか」などの言葉が並んでいた。病院側も玄関ドアや各科の診察室の前に張り紙をするなどして待ち時間が長くなることを告知し、患者に了承を求める(あるいは長時間待つ覚悟を促す)努力をしている様子が窺われた。

患者が待ち時間に不満をもつのは、なぜ待っているのか理由が分からない場合やどの程度待つのか予測できない場合である。特に予約をしている患者は、その時間に診察が行われることへの期待度が高くなるため、待ち時間ができると予約なしの患者よりも不満が大きくなる(上村, 2015)。厚生労働省(2015)の受療行動調査($n = 152,988$)の結果では、診察までの患者の待ち時間の全体平均は「15分未満」が25.0%、「15分～30分未満」が24.0%、「30分～1時間未満」が20.2%で、合計すると1時間未満が約70%を占めている。これに対してシチズンホールディングス(株)(2013)の調査($n = 400$)では、総合病院の待ち時間について45分以内で約半数の回答者が、そして1時間以内では約85%の回答者がイライラすると回答している¹⁰⁾。

今回の調査では、動物病院での待ち時間の長さに関するデータは収集していない。わかっ

ているのは、調査協力者である動物病院のほとんどが個人開業であり、その規模も勤務獣医師数の平均が1.77人 ($SD = 1.49$) 程度だということである。飼主にとってこのような条件の動物病院は、人医療で喩えるなら、紹介状や予約が必要な総合病院というよりは、より気軽に通える近所のかかりつけ医院といった感覚ではないだろうか。

予約制を導入しておらず、動物1頭の診察時間がさほど長くなることもなく、待合室の混み具合で待ち時間の予測がしやすい。長時間待たなければならないような場合には、スタッフが飼主にその理由を説明してくれたり、あとどれくらいかかりそうかなどの情報を与えてくれたりする。このようなかかりつけ医院に似た動物病院の診療システムやスタッフと飼主の関係性が、待ち時間に関する今回の回答結果に反映されたのかもしれない。あるいは信頼している先生に診てもらえるなら待ち時間が多少長くても我慢できるというように、待ち時間の長さというデメリットを超えるメリットを獣医師が飼主に提供しているためかもしれない。いずれにしても今回の調査結果では、待ち時間よりも獣医師の診療技能や人柄、動物看護士や受付の態度といった人的要因の方が、飼主にとっては動物病院を選ぶ際の決め手として重要であることが明らかになった。

獣医師と飼主の「待ち時間が短い」の評価値に関しては、共に「診療時間が充分」と「診療価格が適正」の評価値との間に相関関係があることも判明した。獣医師、飼主の区別なく、待ち時間を気にする傾向がある人は、診療にかかる時間や診療価格も気にする傾向があるということだろう。

4.3 飼主が現在の動物病院を選んだ理由

飼主調査の回答者が動物病院を選択する際に重視するのは「獣医師の診療技能」や「獣医師の性格・人柄」であることが明らかになったが、現在通院している動物病院を選んだ理由としては、「獣医師の評判がよい」(41.0%)と「家から近い」(39.2%)の回答が最も多かった。「現在通院している動物病院の選択理由」に関する質問の選択肢には、「獣医師の診療技能」や「獣医師の性格・人柄」は用意されていない。このため回答者の中にはこの質問に回答する際に、「獣医師の評判がよい」という選択肢に「獣医師の診療技能」や「獣医師の性格・人柄」の意味を重ね合わせた者がいるのではないかと推測される。「腕がよくて獣医師の評判がよい」あるいは「人柄がよくて獣医師の評判がよい」という解釈をして、この選択肢を選んだ回答者がいるという仮定の上に立つと、動物病院選択基準の回答結果と実際の通院理由の間に大きな齟齬はないといえるだろう。

「家から近い」という理由で動物病院を選んだ回答者が多かったことについては、通院の利便性という点でうなずける。人医療に関する日経ヘルスケア(2009)の調査($n = 1,000$, 複数回答)によると、患者が通院・入院先を選んだ理由の第1位は「通院に便利」(69.5%)であった。今回の調査で飼主は獣医師の診療技能や人柄、院内環境などを重視することが明らかになったが、これらの要因によほどの不満がない限りは、動物の容体急変や突発的な事故といった万が一の緊急事態に備えるという意味でも、飼主は家から近い動物病

10) 回答者の割合は、「15分まで」が5.0%、「30分まで」が31.8%、「45分まで」が13.8%、「1時間まで」が34.0%であった。

院をかかりつけに選ぶ傾向があると考えられる。

ところで、この質問で「その他(具体的に)」を選択した回答者の記述回答の中に、数はかなり少ないものの、「地域に1軒しか動物病院がなかった」や「ここしか知らなかった」という記述(表3項目11参照)が見受けられた。これを書いた回答者はおそらく家から一番近い動物病院に通っているものと推測されるのだが、この記述内容には「他に選択肢がなかった」という意味合いが込められているような印象を受ける。動物病院選択理由に「家から近い」の選択肢を選んだ回答者の中には、もしかすると同様の状況下にある飼主が他にも含まれているかもしれない。このような飼主が、「獣医師の診療技能」「獣医師の性格・人格」「飼主の意思尊重」「院内が清潔で快適」の点で現状に不満を感じているような場合は、もし近隣にそれらの要因を満たす新しい動物病院が開業すれば、そちらに転院する可能性は決して小さくないだろう。

4.4 インフォームド・コンセント/チョイスの現状

「治療方針選択時の意志決定方法」に関する質問で用いた選択肢の内容は、獣医師と飼主の関係性を反映したものになっている。「1 すべて獣医師に任せる」は獣医師が治療方法の決定権をもつ父権主義的な意思決定方法を表し、「4 獣医師が複数の方法を説明し、飼主と相談」は獣医師と飼主が相談して治療方法を決める協力関係的な意思決定方法を表している。「2 獣医師が最良の方法を説明し、飼主が同意」と「3 獣医師が複数の方法を説明後、最良の方法を説明し、飼主が同意」は、共に選択肢1と4の間の関係性を表している。ただしこの2つの選択肢では、インフォームド・コンセントにおける獣医師の説明方法(下線部)がそれぞれ異なっている。「5 獣医師が複数の方法を説明し、飼主が判断」は、獣医師は治療方法の選択肢を提示するだけで決定権は飼主が全てもつ内容になっている。

獣医師が診療現場で実際に取っている方法を尋ねた獣医師調査の結果では、「獣医師が複数の方法を説明し、飼主と相談」の選択率が51.5%で最も多かった。この結果を見る限りにおいては、過半数の獣医師が飼主との協力関係的な意思決定方法を取っているといえる。また「獣医師が複数の方法を説明後、最良の方法を説明し、飼主が同意」の選択率も31.8%と高かったことから、大多数の獣医師は複数の治療方法を提示することで、飼主の意向に沿った治療方法を模索している様子が窺われる。この結果は「飼主が獣医師に望む資質」や「飼主の動物選択基準」に関する質問の回答で得られた、「獣医師の多くは飼主の意思を尊重した診療を行うことを重視している」という結果を裏付けるものになっている。

意思決定の方法についてどうしたいか尋ねた飼主調査の各選択肢の回答割合は、獣医師調査で獣医師が実際に取っていると回答した割合と似た傾向を示しており、飼主の意向と獣医師の行動が概ね合致していることが判明した。ただし飼主の回答では、「獣医師が複数の方法を説明し、飼主と相談」して治療方針を決めることを希望する割合(46.2%)は、獣医師が実際に取っていると回答した割合(51.5%)に比べてやや少なく、その分「獣医師が最良の方法を説明し、飼主が同意」して決める方法を希望する割合(獣医師9.7%、飼主14.8%)が多くなっていた。

一般的にいうと十分な獣医療知識を持つ飼主は多いとはいえず(Coe, Adams, & Bonnet, 2008; 杉田, 2014, 2015)、そのような飼主にとって動物の治療にはどのような方法が適切

かの判断は、専門知識や臨床経験が豊富な獣医師に頼るほかない。ペットの予後に影響する重要な局面になりうることはわかっているが、未知の領域の問題について専門家である獣医師と対等に話し合い、その内容を全て理解することは、飼主にとって簡単なことではない。複数の治療方法を提示してもらい、そのどれを選ぶかについて話し合うよりも、獣医師が一番よいと思う治療方法を提示してもらい、それをそのまま受け入れる方がよいという飼主がいても、なんら不思議ではないだろう。自分が信頼する獣医師の意見であればなおのこと、飼主はそのように考える傾向があると思われる。

飼主調査の「治療方針選択時の意志決定方法」に関する質問では、飼主にとって望ましいと思う方法はどれかを尋ねた。これに対して「インフォームド・コンセント／チョイスの実践」に関する質問では、実際の診療でそれがどの程度できているかを尋ねた。またこの質問の項目B「インフォームド・チョイス（獣医師から十分な説明を受け、獣医師と相談しながら飼主が治療方法を選択すること）は充分になされている」の内容は、文言は違うものの、先の「治療方針選択時の意思決定方法」に関する質問の選択肢4「獣医師が複数の方法を説明し、飼主と相談」と重複している。先の質問では半数以上の獣医師が選択肢4を選び、「インフォームド・コンセント／チョイスの実践」に関する質問では項目Bに対する飼主の評価値は高いという結果が得られた。この結果により、獣医師の視点からだけでなく飼主の視点からも、多くの診療現場で獣医師と飼主の協力関係的な意思決定方法が取られていることが裏付けられた。

さらに「インフォームド・コンセント／チョイスの実践」に関する質問の回答結果では、獣医師と飼主で共に「インフォームド・コンセント」と「インフォームド・コンセント」の2つの項目間に強い相関関係があることが判明した。つまり、インフォームド・コンセントが行えている場合はインフォームド・チョイスも行えていることが、獣医師と飼主の両者の視点から明らかになったということである。

この一方で、今回得られた結果には気になる点も見受けられた。人医療と同じく、臨床獣医療においてもインフォームド・コンセントは必然である（川本，2010）。しかし今回の調査では、自ら飼主に働きかけながら、それを実践する立場である獣医師のインフォームド・コンセントの実践評価値は飼主に比べて低いという結果であった。インフォームド・チョイスの評価値はそれよりもさらに低かったが、この結果は「治療方針選択時の意思決定方法」に関する質問で「獣医師が複数の方法を説明し、飼主と相談」の選択肢を選んだ獣医師が多かったことと矛盾するように思われる。この獣医師の回答に見られる矛盾点に加えて、インフォームド・コンセント／チョイスの場面に共に携わるはずの獣医師と飼主の評価値に差が見られた点についても疑問は残る。獣医師と飼主ではインフォームド・コンセント／チョイスに関する認識や診療方針選択プロセスの捉え方に違いがあるのか、あるいは今回の飼主調査対象者の偏りによるところが大きいのか。この点について今後の調査で明らかにしていく必要があるだろう。

5 結 び

本研究では、飼主が獣医師に望む資質、飼主の動物病院選択基準、治療方針選択時の意思決定方法、インフォームド・コンセント／チョイスの実践という点から獣医師と飼主の意識を比較した。両者の意識には共通点がある一方で相違点もあり、飼主の思いや考えについて獣医師は理解している点もあれば、そうでない点もあることが示唆された。また得られた結果からいくつかの課題も提示された。

本稿第2章第1節で述べたように、今回の飼主調査対象者は獣医師調査対象者でもある79軒の動物病院のクライアントである。よって飼主調査で得られたデータは無作為抽出で対象者を選んだ獣医師調査のデータよりも偏りが大きく、今回得られた飼主の意識に関する結果を一般化するのにはやや無理があるかもしれない。しかしながら日々クライアントと向き合い診療を行う獣医師にとって、たとえ一部の飼主のものであってもその意識傾向を知ること、飼主対応や診療のあり方など、動物病院の運営指針を考えていく上で決して無駄ではないだろう。またチーム医療という概念の枠組みの中では動物の治療に携わるチームの一員である飼主にとっても、獣医師の意識傾向を知ることが、今後の獣医師との関わり方や自らの受療行動を考えるきっかけになるだろう。このような視座から今後も調査研究を重ねていきたいと考える。

謝辞

この研究は、平成23年度・平成24年度大阪商業大学研究奨励助成費を受けて行ったものである。

引用文献

- シチズンホールディングス(株). (2013). *ビジネスパーソンの「待ち時間」意識調査*.
<http://www.citizen.co.jp/research/time/20130603/outline.html>
- Coe, J. B., Adams, C. L., & Bonnet, B. N. (2008). A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of the monetary aspects of veterinary care. *JAVMA*, 231, 1510-1518.
- 上村恒雄. (2015). *収益体質を強化する中小病院の経営戦略・財務戦略：民間病院の生き残りマネジメント*. 清文社.
- 川本哲郎. (2010). 獣医療におけるインフォームド・コンセント. *産経法学*, 44(3), 58-65.
- 厚生労働省. (2015). *平成26年受療行動調査(概数)の概況*.
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jyuryo/14/>
- 前田泉. (2008). *実践！患者満足度アップ*. 日本評論社.
- 日経ヘルスケア(編). (2009). *病医院のための患者満足度向上マニュアル*. 日経BP社.
- 杉田陽出・入交眞巳. (2010). ペットの安楽死に関する獣医師の意識調査：設問と回答分布. *大阪商業大学論集*, 158, 103-120.
- 杉田陽出. (2011). 安楽死の提示または説明時における獣医師のコミュニケーション行動調査：設問と回答分布. *大阪商業大学論集*, 160, 43-58.

- 杉田陽出・入交眞巳.(2013). 獣医療コミュニケーションに関する2012年調査実施報告. *大阪商業大学論集*, 170, 65-85.
- 杉田陽出.(2014). 獣医療面接における飼主の理解度・満足度・信頼関係構築度の規定要因：獣医師と飼主の意識比較調査. *大阪商業大学論集*, 172, 43-60.
- 杉田陽出.(2015). 獣医療におけるコミュニケーションスキルの効果. *大阪商業大学論集*, 176, 27-41.

