国民に広く鍼灸医療を利用してもらうためには 今、鍼灸界は何をしなければならないのか

― 鍼灸医療に関するアンケート調査からの一考察 ―

その3 鍼灸医療に関する受療と非受療の理由

明治鍼灸大学健康鍼灸医学教室 **矢野** 忠 明治鍼灸大学生理学教室 I 川喜田健司

(**矢野** 忠 明治鍼灸大学臨床鍼灸医学 I 教室 別事 は たけんじ 明治鍼灸大学名誉教授・東洋鍼灸専門学校校長

いしざきなおと 石崎直人 たんざわしょうはち 丹澤章八

1. はじめに

第2回目の報告(その2 受療者の健康レベルと利用目的)では、鍼灸受療者の健康状態と受療目的および鍼灸医療に対する期待(要望)について検討した。その結果、①鍼灸医療は運動器系疾患・症状に特化されていること、②鍼灸受療者の健康状態は痛みや不快感を有するものの健康レベルは比較的高いこと、が分かった。

今回は、鍼灸医療に関する受療と非受療の理由について、例えば受療者はどのような理由で鍼灸医療を選択したのか、非受療者が鍼灸医療を受療しない理由は何か、等の要因を明らかにし、受療者には治療を継続させる方策を、非受療者には受療行動を起こさせる方策について検討したので報告する。

2. 受療者の意識および態度

1) 受療者が鍼灸治療を選んだきっかけ (理由)

受療者がどのようなきっかけ (理由) で鍼灸 治療を受けたのかについて調査した (第1回調 査、2002年度)。その結果、最も多かったきっかけが「家族や知人にすすめられて」で58.7%(220人)、次いで「病院の治療や検査で不十分」が12.8%(48人)、「薬を使いたくないから」が12.5%(47人)、「病院に行くほどの症状ではない」が11.7%(44人)、「医師のすすめ」が8.8%(33人)の順であった(表1)。

このように鍼灸治療を受けるきっかけの約6割は、「家族や知人にすすめられて」によるもので、いわゆる口コミによる。口コミは鍼灸治療に対する一種の保証システムではなかろうかととらえている。例えば「○○先生に治療してもらってから、膝痛がずいぶんとよくなったのよ。あなたも治療してもらったら」といったように鍼灸治療の効果や鍼灸師を家族や友人が保証してくれると鍼灸治療を受ける行動(受療行動)をとるようになる。

多くの人は鍼灸治療を受けてみたいが、どの 鍼灸師がよいのか、あるいは鍼灸治療は私の症 状に効くのだろうか、とさまざまな疑問や不安 感を抱いている。そのことについて身近な人や 信頼する友人が体験に基づいて鍼灸医療をすす

きっかけ・理由	人数*	%	95%信頼区間
家族や知人の紹介	220	58.7	52.7-64.3
病院の治療や検査で不十分	48	12.8	9.1-17.1
薬を使いたくない	47	12.5	8.9-16.8
病院に行くほどの症状ではない	44	11.7	8.2-15.9
医師のすすめ	33	8.8	5.8-12.6
鍼灸治療施設を見て	21	5.6	3.2-8.8
テレビ・新聞・雑誌	6	1.6	0.5-3.7
インターネット	0	0.0	
その他	18	4.8	2.6-7.8
不明	4	1.1	0.2-2.9
合計	441	-	

表1 鍼灸治療を選んだきっかけ (理由)

有効解答人数:375人

(2002年度)

*複数回答のため合計人数と有効解答数は必ずしも一致しない

めてくれると、安心して受療するようになる。 医療の世界では、患者が患者を連れてくるとい われるが、口コミは重要な宣伝媒体であること が分かる。調査結果はそのことを如実に示した ものといえよう。

一方、「病院の治療や検査で不十分」「薬を使いたくないから」「病院に行くほどの症状ではない」などの理由により鍼灸治療を受けた者は、鍼灸医療に対して一定の理解を持っている人達であると思われる。例えば自覚症状は検査ではとらえにくく、当然ながら治療も曖昧になる。なかなか自分の苦痛を医療担当者(医師など)に理解してもらえないといった不満を鍼灸医療で解消しようとして、あるいは長期の薬物療法の代替医療として鍼灸医療を選択したものと考えられる。

いずれにしても鍼灸治療を受けるきっかけ (理由)の大半が家族や知人のすすめによることから、「口コミ」は重要な宣伝媒体であるといえるが、「口コミ」に頼るだけでは受療者の増加は期待できない。なぜなら、それは受療者の数に依存して鍼灸治療をすすめる人の数が規定されるからである。「口コミ」によらない鍼

灸治療を保証するシステムを構築 しなければ現状打開は難しいであ ろう。

打開のヒントのひとつは結果のなかに示されているように思える。 それは医師との連携である。医師のすすめで鍼灸治療を受けるきっかけとなった受療者は約9%であった。この数値を低くみるか、高くみるかは立場によって異なるが、医師との連携をはかることによって医師からの紹介患者を増やすことができるのではなかろうか。ま

た、医師がすすめることによる保証効果は大き く、その反響は家族や知人以上であると考えら れる。

地域医療のなかで鍼灸医療が発展するには、 医療体制のなかで孤立してはならない。むしろ 積極的に地域の医療機関との連携をはかること が肝要であり、そのことを通して鍼灸医療への 理解を広め、結果として受療者が増加するよう に対策を講じなければならない。また、医療機 関内での鍼灸医療であるが、混合診療の禁止下 で積極的に鍼灸医療を推進することは困難であ るものの、医師に鍼灸医療の有効性・有用性を 直接知ってもらう機会を積極的につくることを 真剣に考えなくてはならないであろう。そして、 地域医療の一員となって連携を深めることを推 進しなければならない。

2) 鍼灸治療の継続理由と中断理由

鍼灸治療経験者(392人)で、「再度受療したい」と答えた者は189人(48.2%)で、「受療しない」と答えた者が139人(35.5%)であった(第1回目調査、2002年度)。この結果を鍼灸治療に好感を持ったかどうかを反映しているもの

ととらえるならば、約35%が好感を持てなかったということであり、極めて厳しい現実と判断せざるをえない。以下に再受療、受療中断の理由をみてみよう。

再度受診したいと答えた者の理由をみると、第1位が「治療効果がある」、第2位が「気持ちがいい」、第3位が「副作用がない」であり、鍼灸治療の特徴といわれている内容(長所)が上位を占めた(表2)。一方、「鍼灸治療を継続または再受療するつもりがない」と答えた理由の第1位が「効果がない」、第2位が「治療費

表2 鍼灸治療の継続・再受療の理由

理由	人数*	%	95%信頼区間
効果があるから	144	76.2	68.3-82.7
気持ちがいいから	71	37.6	29.6-45.8
副作用がないから	41	21.7	15.2-29.1
手軽	30	15.9	10.3-22.6
通院しやすいから	18	9.5	5.2-15.3
治療者が気にいったから	11	5.8	2.5-10.7
治療費が安いから	8	4.2	1.5-8.7
治療施設が気に入った	4	2.1	0.4-5.7
その他	4	2.1	0.4-5.7
分からない	0	0.0	-
合計	331	-	

有効回答人数:189人

(2002年度)

表 3 鍼灸治療を中断する理由

理由	人数*	%	95%信頼区間
効果がないから	59	42.4	32.8-52.1
治療費が高い	29	20.9	13.5-29.5
治療に時間や手間がかかる	19	13.7	7.7-21.4
治療が不快	15	10.8	5.5-18.0
通院しにくい	12	8.6	4.0-15.3
副作用があった	5	3.6	0.9-8.8
治療者の印象が悪い	2	1.4	0.0-5.6
治療施設が良くない	1	0.7	0.0-4.4
その他	22	15.8	9.4-23.9
分からない	5	3.6	0.9-8.8
合計	169	-	20,000 02,000

有効回答人数:139人

(2002年度)

が高い」、第3位が「治療に時間や手間がかかる」であった (表3)。

以上の結果から、受療者が鍼灸治療を継続する第1の理由は「効果がある」であったが、中断する第1の理由が皮肉にも「治療効果がない」であった。計算上、受療者の15.1%(鍼灸経験者392人中59人)が治療効果に不満を持ったということであった。この調査での治療効果の判定は受療者の主観によるものである。従って、鍼灸治療に対する期待感との差が大きい場合、効果なしと判断される場合があるが、そのこと

も含まれている可能性がある。と はいえ受療者の期待に応えること ができなかった原因は治療者側に あると考えられる。

慢性化した複雑な病態であれ ば、期待されているような治療効 果を容易にあげることは困難で、 一定回数の治療が必要である旨を 分かりやすく受療者に説明するな どの配慮をする。いずれにしても、 鍼灸治療の効果については、事前 に分かりやすく説明し、理解を求 めることが必要である。また、実 際に効果のない治療が行われてい ることも事実であろう。さらに 「治療が不快」を中断の理由に挙 げた受療者が3.8% (鍼灸治療経験 者392人中15人) であった。出現 率は小さいとはいえ存在したこと は無視できない事実である。「効 果がない」「治療が不快」などは、 治療技術とも深く関わっているだ けに、診療能力を向上させるため の体制 (研修システムも含めて) の整備が望まれる。

それから興味深いことは、「治療に時間や手間がかかるから」の理由で継続しない者が13.7%を占めたことであった。鍼灸治療の特色のひとつとして、診療にじっくりと時間をかけて、受療者と友好なコミュニケーションをとることがいわれているが、多忙な人にとってはかえって阻害因子となる。1人にかける診療時間はおおむね40分前後が一般的であるが、なかには長すぎると感じている受療者がいる。受療者のニーズに応じた診療時間を設定することが必要である。また、それに関連して治療費の一律化も再考する必要がある(治療費の件については、改めて記述する予定)。

以上のことから、中断理由のなかで治療費の問題、治療に時間や手間がかかる、通院しにくい、などは、ある程度改善可能な項目である。 受療者のニーズを把握し、対処することの基本的対応が問われている。

3. 鍼灸治療未経験者が受療しない理由

鍼灸治療未経験者1,045人 (第1回目調査、2002年度)のうち、「将来鍼灸治療を受ける可能性がある」と答えた者は111人 (10.6%)で、「受ける可能性がない」と答えたのは751人 (71.9%)、分からないと答えた者が183人 (17.5%)であった。

これらの回答者のうち、鍼灸治療に興味があるにもかかわらず、これまで鍼灸治療を受けなかった理由を表4に示す。主な理由は「どんな治療か分からないので不安」「時間の余裕がない」「費用がいくらかかるか分からないから不安」の3つで、いずれも20%台であったことから、これらが受療から遠ざける要因であると考えられた。これらのうち、「どんな治療か分からない」や「費用がいくらか分からない」は情報不足によるもので、鍼灸情報が確実に伝達さ

れれば受療する可能性があることを示す。また、 「時間の余裕がない」は、治療時間帯や診療時間の短縮などにより対処可能な理由である。

鍼灸治療に興味があるにもかかわらず受療し ていない者が、未受療者の約1割を占めたこと から、それらの理由を検討し、改善することで 受療者を増加させる可能性があると考えるが、 そのための対策としては鍼灸院の情報発信が不 可欠である。特に鍼灸院の顔が分かるような情 報が必要である。治療者のプロフィール、鍼灸 院の内部 (清潔な治療室)、治療内容、得意と する領域など、分かりやすく親しみやすい情報 を発信することで、鍼灸治療あるいは治療者に 対する不安感を取り除くことが可能と思われ る。情報発信のメディア(ホームページも含め て) については十分検討する必要があるが、ま ずは業団などの組織的な取り組みによる情報発 信を行い、その上で個々の鍼灸院の顔が分かる ようにすることが必要ではなかろうかと考える。

また、将来においても鍼灸治療を受けようと 思わない理由を表5に示す。理由の上位は、 「興味がない」と「必要がない」で、いずれも 3割を超えた。この結果は、今のところ鍼灸治 療を必要としていない、と考えられ、将来、罹 患した時に必要性を感じ、利用する可能性が残 されている。一方、鍼灸治療に対するイメージ や情報不足からくると思われる「治療が不快と 思う」「治療が信頼できない」「効果がないと思 う」といった回答は、実際の治療経験により是 正される部分があるものと期待される。また、 「何に効くか分からない」という回答は、表 4 の回答と同様、鍼灸情報の不足から生じたもの と考えられる。また、「衛生的に不安」や「治 療施設が整備されていないと思う」などの回答 は、鍼灸院によって差異があるものの、是正は 可能である。

以上のことから、鍼灸治療の非受療の主たる理由として、鍼灸治療に興味がない、あるいは鍼灸治療を必要としないことを除けば、多くは鍼灸情報の不足に起因するものであると理解できる。従って、適切な鍼灸情報を発信することによって、将来において鍼灸医療を利用してもらえる可能性があるものと考える。

4. まとめと提言

鍼灸医療の受療者を増加させるために、受療者が鍼灸治療を選んだきっかけ(理由)、鍼灸治療の継続理由と中断理由、鍼灸治療未経験者の受療しない理由について検討し、それらの事項への対応として下記のような提言をまとめてみた。

1) 再受療の主たる理由は、第1 位が「治療効果がある」、第2位 が「気持ちがいい」、第3位が「副 作用がない」であった。

提言

再受療の主たる理由は、鍼灸治療の特徴的な内容(長所)であった。これらの特徴は他の医療にはみられない要素であることから、これらの特徴を広く理解してもらうように対応しなければならない。いわば鍼灸医療におけるアメニティーの情報発信が必要である。

2) 鍼灸治療の中断の理由は、第 1位が「効果がない」、第2位が 「治療費が高い」、第3位が「治療 に時間や手間がかかる」であった。

提言

「効果がない」については、さ

まざまな考察が可能であるが、実際、効果のない治療が行われていることも事実である。また、「治療が不快」を理由とした受療者も少ないながらも存在したことは、治療者の診療能力が問われていることに繋がる。その問題を解決するには診療能力を向上させるための体制(研修システムも含めて)の整備が必要であり、そのためには教育機関、学会、業団との密なる連携による組織的な対応が望まれる。すなわち、卒後研修制度、認定制度、生涯研修制度、免許更新制度などの観点から検討し、鍼灸医療に対する揺るぎない信頼を構築することが必要である。

また、画一的な鍼灸医療に対する見直しも必

表 4 興味はあるが鍼灸治療を受けない理由

意 向	人数*	%	95%信頼区間
どんな治療か分からないから不安	29	26.1	17.0-36.4
時間の余裕がない	26	23.4	14.8-33.5
費用が不安	25	22.5	14.0-32.5
どこで治療してもらえるか分からない	15	13.5	6.9-22.3
治療が痛そう	14	12.6	6.3-21.2
近くで受けられるところを知らない	11	9.9	4.4-17.9
その他	35	31.5	21.7-42.1
分からない	1	0.9	0.0-5.4
슴計	156		

有効回答人数:111人

(2002年度)

表 5 将来も鍼灸治療を受けようと思わない理由

人数*	%	95%信頼区間
251	33.4	29.6-37.4
258	34.4	30.5-38.3
104	13.8	11.1-16.9
111	14.8	12.0-17.9
77	10.3	7.9-130.
71	9.5	7.2-12.1
56	7.5	5.4-9.9
20	2.7	1.5-4.3
19	2.5	1.4-4.1
17	2.3	1.2-3.8
2	0.3	0.0-1.1
986	_	
	251 258 104 111 77 71 56 20 19 17	251 33.4 258 34.4 104 13.8 111 14.8 77 10.3 71 9.5 56 7.5 20 2.7 19 2.5 17 2.3 2 0.3

有効回答人数:751人

(2002年度)

要であり、受療者のニーズに応じた多様性に富む治療メニューの設定などの工夫が必要である。まずは受療者のニーズの把握が必須であり、その情報を収集するシステムを構築することが必要である。

3) 鍼灸治療に興味があるにもかかわらず、これまで鍼灸治療を受けなかった主たる理由は、「どんな治療か分からないので不安」「時間の余裕がない」「費用がいくらかかるか分からないから不安」の3つであった。

提言

これらが受療から遠ざける主たる原因である と考えられた。これらのうち、「どんな治療か 分からない」や「費用がいくらか分からない」 は情報の不足によるもので、これらの情報が明 確に伝達されれば、受療する可能性がある。そ の対策として治療者、鍼灸院の内部、治療内容、 治療費、得意とする領域など、分かりやすく親 しみやすい情報を発信することで、鍼灸治療あ るいは治療者に対する不安感を取り除くことが できるものと考える。また、「時間の余裕がな い」は、治療時間帯や診療時間の短縮などによ り対処可能な理由であると考えられる。

謝辞

本調査研究は、財団法人東洋療法研修試験財団の助成(2001年度・2002年度・2003年度・2004年度)により行われたものです。ここに深謝申し上げます。

参考文献

 丹澤章八他. 日本国内の鍼灸利用状況に関する横断 的研究. 平成14年度報告書; 2003.