

## 要旨

【目的】 首都圏にある A 精神科クリニック（以下 A クリニックとする）は、統合失調症が通院患者の 4 割を占めており、我が国の平均である 1 割に比べ高く、通院を中断する患者も多い。統合失調症患者の通院中断は再発につながりやすいが、クリニックの規模が大きくなり、マンパワーが不足している現状において、十分に通院中断者を支援できていない。本プロジェクトの目的は、A クリニックにおいて、通院中断している統合失調症患者に対する支援プロトコルを作成し、プロトコルの実装を評価することである。

【方法】 A クリニックへの通院を中断している統合失調症患者を支援するため、本プロジェクトの準備として、通院中断 2 ヶ月、3 ヶ月、6 ヶ月、12 ヶ月の統合失調症患者を調査し、通院中断に至る過程を分析する予備研究を行った。その結果を踏まえ、従来から行われている通院中断者支援に加え、最終受診から 2 ヶ月経過している統合失調症患者を毎月把握し、様子を伺う電話をかける方法を追加して、「通院中断している統合失調症患者を支援するプロトコル（以下プロトコルと表す）」を作成した。本プロジェクトでは、PDSA サイクルを用いてプロトコルを実装し、適宜修正する、質改善アプローチを用いた。研究対象者は、A クリニックの外来通院の予約日未受診者と最終受診より 2 ヶ月経過した統合失調症患者、および A クリニックスタッフであった。実装アウトカムとして、様子伺いの電話実施率、電話到達率、プロトコル忠実性、受け入れ可能性を分析した。効果アウトカムとして、通院中断者数、通院再開率、プロトコル実装に関わったスタッフ数、様子伺いの電話に関するカルテ記事数を分析した。あわせて、プロトコル実装に関するグループインタビューを実装チームに対し毎月行い、中断者支援を継続するための修正を図った。実装前後において、スタッフのワーク・エンゲイジメントを調査し、分析した。

【結果】 研究対象者は、実人数 165 名の統合失調症患者と 78 名の A クリニックスタッフであった。通院中断者への電話実施率、プロトコル忠実性、受け入れ可能性は概ね高い傾向を示し、スタッフのワーク・エンゲイジメントは高まった。通院再開率は概ね高く、プロトコル実装に関わったスタッフ、様子伺いの電話に関するカルテ記事も増加した。継続的な中断者支援における A クリニックスタッフのエンゲイジメントとして、「患者やスタッフそれぞれに共感性を持ちながら、患者と医療のあいだの倫理的バランスをとっていく」というカテゴリーが抽出された。

【結論】 通院中断している統合失調症患者に対する支援プロトコルの実装は、通院中断している患者の医療継続支援に活用できることが示唆された。

## Abstract

### 1. Purposes

The purpose of this study was to evaluate the implementation of a support protocol for patients with schizophrenia who have interrupted their clinic visits.

### 2. Methods

This was a retrospective observational study using a quality improvement approach. The subjects of this study were patients with schizophrenia who had not received an appointment date for an outpatient visit at A Clinic since their last visit 2 months before, and the A Clinic staff. As implementation outcomes, we analyzed call implementation rates, call arrival rates, protocol fidelity, and acceptability. As for effectiveness outcomes, we analyzed the number of outpatients whose visits were interrupted, the rate of resumption of outpatients, the number of staff involved in protocol implementation, and the number of medical record articles related to telephone support. The implementation team held monthly group interviews on protocol implementation. Before and after implementation, we analyzed the work engagement of the staff.

### 3. Results

The subjects were a total of 165 patients with schizophrenia and 78 members of A clinic staff. The call implementation rate, protocol fidelity and acceptability tended to be generally high. The rate of resumption of clinic visits was generally high, and the number of staff involved in protocol implementation and medical record articles on telephone support increased. As engagement of A Clinic staff in continuous support for patients with schizophrenia who have interrupted their clinic visits, the category of "keeping an ethical balance between patients and medical care while having empathy for each patient and staff" was extracted.

### 4. Conclusion

It was suggested that the implementation of a protocol to support patients with schizophrenia who have interrupted their clinic visits can be used to continue medical care at A clinic for these patients.