

病院選定に関する意識構造研究

1130424 岡田 早季

高知工科大学マネジメント学部

1 概要

近年の病院においては、多様な患者のニーズを満たす医療が求められている。そこで高知県下の一般病院である病院Aを研究例とし、病院Aを選択していただくために、患者の満足度をアンケート調査及び回帰分析を行った。

アンケート調査では、患者が主に外部情報に影響を受けていることがわかった。また回帰分析の結果で平成23年度においては、満足度と関係が深い項目順は設備・サービス、医師の態度・マナーであるという結果が得られた。一方で平成24年度では設備・サービス、看護師の態度・マナー、医師の説明という結果が得られた。

これらの結果により、医師の説明力や看護師の教育で全員の意識の統一を図ることが重要であることがわかった。

2 背景

医療活動は医療を受ける人の身体的な生活の質の向上を目的として行われ、特に近年その傾向が強い。そこで目的を達成させるためには病院の経営において利益を向上させる必要があるため、患者の利用数の増加策を検討する。患者の利用数の増加策の1つとして「行きたい」と感じていただき、患者に選択していただける病院創りが考えられる。そこで患者の満足度の構造を明らかにすることが求められる。

3 目的

患者の満足度の構造を明らかにし、人の価値観や感性、病院側などの対応によって発生する患者の行動変化を把握して患者が病院を選択する心理を理解することを目的とする。

4 研究方法

本研究は、実際に病院Aで行われた外来部門における2年分のアンケート結果の満足度に関する分析を行い、満足度に影響を与えている項目を探り検討する。アンケートの概要は、平成23年11月7日～平成23年11月19日及び平成24年10月15日～平成24年10月25日に外来患者181人（平成23年度）、180人（平成24年度）を対象に患者様満足度アンケート実施されたものである。何れも、アンケート設問は同じである。

5 結果

5.1 患者様満足度アンケート調査結果

一般的に消費者の意思決定の過程を記したCDPモデルの簡略版は図1である。本事例では患者の病院選択の意思決定の過程となる。このとき情報探索から先の項目は意思決定を行う上で、重要な項目と考えた。なぜなら人は情報探索をせずに行動しようという考えに至らないからである。特に、決定してから行動に至るかが重要である。情報探索を行い、内部情報か外部情報かを選択する際に情報量の多さや、信頼性によって判断させると考えられる。選択してから行動へと移すことにより、経験が積み、行動して得られた経験を内部情報に蓄積し、再び情報探索を行う際により正確な判断を行うことができると考えられるからである。

病院Aを選んだ理由について平成23年度に実施されたアンケートでの外来患者181名の回答は図2、平成24年度は外来患者180名の回答は図3の通りである。

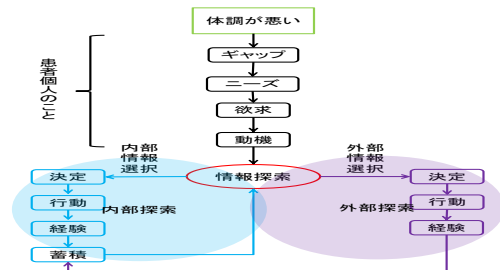


図1 CDPモデル簡略版

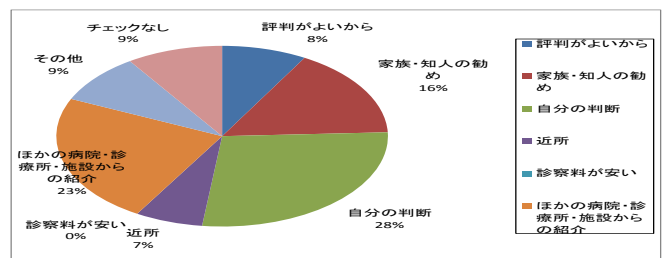


図2 病院Aを選択した理由(平成23年度)

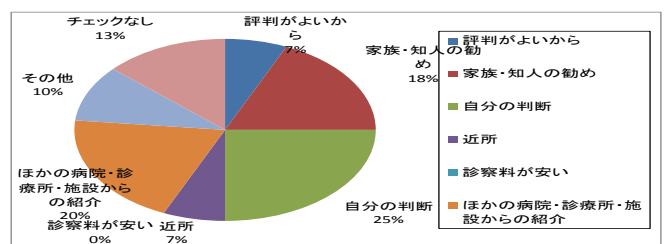


図3 病院Aを選択した理由(平成24年度)

5.2 回帰分析結果

回帰分析では、目的変数を満足度、説明変数を医師の説明、医師の態度・マナー、看護師の態度・マナー、受付事務の態度・マナー、レントゲン技師の態度・マナー、臨床検査技師の態度・マナー、理学療法士の態度・マナー、設備・サービスにおいて分析を行った。

平成23年度の満足度に関係が深いものと、平成24年度の満足度に関係が深いものを比較した結果を図に示した。このとき平成23年と平成24年のデータ比較を行った際に特徴的であったのは、各データの分散の変化である。平成24年度の殆どの項目で分散が大きくなっていった。またそれぞれ2年間のデータ分析結果において、設備・サービス項目と医師の説明の満足度項目の順位の変化がなかった。このことから、患者の満足度はこの2つの要素の影響を2か年で変化なく受けていると考えられる。一方、医師の態度・マナーは順位を下げ、偏回帰係数も小さくなっていく上に分散が小さくなっていく訳ではないため、その影響力は明らかに小さくなったと考えられる。医師の態度・マナーが改善された可能性がある。医師の説明の評価は下がっていないので、医師の努力或いは医師の入れ替えによって、患者の満足度の大小に関わらず概して医師に対する満足度が望ましい水準に高まったことが考えられる。逆に平成23年度では、看護師の態度・マナーは患者の満足度に対する説明力が全く無かったが、平成24年度には第2位の説明力となっている。同時に分散も大きくなっていくので、看護師の態度・マナーが患者の満足度に大きく影響する様になったと考えられる。また平成23年度では、5番目に説明力が大きかった受付事務の態度・マナーが、平成24年度では関係があまりなくなっている。患者の満足度が低い場合でも受付事務の対応は満足していると考えられ、一方で前年度に比べると対応が改善された、対応が良いのは当たり前と思っているとも考えられる。

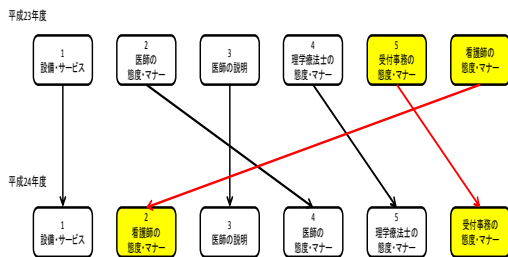


図4 満足度順位付け結果

6 対策と提案

5章で分析した結果より、現在の設備・サービス及び医師の説明に満足している患者さんは満足が大きく、逆に不満な患者さんは満足が小さいことからこの2つを改善することで満足度が高くなる考えた。また、看護師の態度・マナーが不安定であり、人によ

て大きく偏っているとすれば、改善することが必要ではないかと考えられる。そのため、医師の説明力や看護師の教育で全員の意識の統一を図ることが重要である。そこで病院スタッフ間で意識統一の場を設けるために、定期的に会議などでスタッフが集まる機会を充実させることも考えられる。また病院施設については2、3年後に改築の予定があるため満足度向上に関係する可能性がある。

7 今後の課題

病院Aの患者様満足度アンケート調査結果では、病院Aを選んだ理由で「自分の判断」と回答した方が何に重きを置き、何を基準にしているかを明確化することができなかった。しかし、「近いこと」や「対応が良い」、「早く病気が治りそう」などといった様々な要因を含んでいることから「自分の判断」という結論に至ったのではないかと予想した。この予想が正しいか否かについて実際にインタビューを行い確認できると更に正確なデータを得られる。

より精度を向上させた回帰分析を行うため、他病院の評判または外来と入院患者の満足度の違いといった項目の入力を検討していくことを考えている。そのことにより、患者に選ばれる病院と選ばれない病院の違いを見つけることや、何がより患者の満足に繋がっているかを把握できる。

参考文献

- [1] 内田治 すぐわかる EXCELによる多変量解析【第2版】
- [2] 内田治 菅民郎 高橋信 文系にもよくわかる多変量解析
- [3] 田中洋 消費者行動論体系
- [4] 豊田秀樹 購買心理を読み解く統計学
- [5] 杉本徹雄 消費者理解のための心理学

謝辞

本研究を進めるにあたり、病院Aに紹介をして下さった方をはじめ、病院Aの院長様、事務長様などスタッフの皆様、質問や頼み事を快く受け入れ協力して頂きました。更に有益な情報やアドバイスを頂くなど、大変お世話になったことに、感謝の意を表します。また、研究の指導を賜りました那須清吾教授にも感謝の意を表します。