

平成28年度博士後期課程学位論文審査報告書

平成29年2月16日

審査員 (署名)	(主査) 伊藤 一	玉井 健一
	フナト 加次	穴沢 真

学位論文提出者	学 生 番 号	氏 名
	201483	宋 潔

1. 学位論文題目

患者満足度の構成要素としての本質的要素と表層的要素に関する実証研究

2. 論文概要

別紙参照

3. 所 見

別紙参照
(1) 論文テーマの重要性
(2) 論述の一貫性
(3) 先行研究及び関連分野に関する理解
(4) 研究方法の妥当性
(5) 独創性
(6) 体裁

4. 評 価

(1) 論文審査合否 : 合格 不合格

(2) 最終試験合否 : 合格 不合格

論文タイトル：

患者満足度の構成要素としての本質的要素と表層的要素に関する実証分析

1. 論文概要

当該研究は、医療サービスを患者の視点からのアプローチを取り入れ、外来と入院患者への満足度調査を実施し、患者満足度の構成要素を抽出し明確にした。研究目的①は外来調査では、理論的、概念的記述で終始している嶋口理論の本質的要素と表層的要素について実証的な測定を実施し、それらの要素と満足度のとの関連について考察することにある。研究目的②では当該対象病院が調査期間中に新築という特殊要因を得たことによる患者満足度への効果について、新築前後で満足度指標の差が生じているかを考察することにある。目的③としては入院調査を対象に満足度の構成要素として『スクリプト』、『衡平性』及び『ノルム』に関連する評価基準が満足度に如何に影響するかについて探索的研究方法を取りその構造について分析することにある。以上3つの研究目的（課題）を設定し以下の章で検証を試みている。

第2章及び3章では周到なサーベイ研究を行い、『医療サービスの特性』、『医療サービス品質の構成モデル』及び『顧客（患者）満足度の重要性』などについての研究論文を中心に、サービスマーケティングの研究系譜と医療を対象としたサービス研究の系譜の流れを明確にした。その過程で、本研究の中核的課題である、目的①の嶋口（1994）が提唱した『本質的要素』と『表層的要素』について、外来患者満足度に関する実証分析で利用する調査項目の精査をおこなった。また目的③に関わり、『スクリプト』、『衡平性』及び『ノルム』に関連する従来の研究系譜をまとめ調査項目を策定した。特に、第3章では第2章に引き続き医療経営分野での研究内容をサーベイし、過去、医療経営分野で行われてきた既存理論を確認し実際の調査項目を策定する際、これら医療経営の既存研究と照合させアンケート調査票項目の内容を精査し確定した。

第4章では、目的②に関わり、当該対象とする小樽市立病院へ過程追跡の手法を活用し、経営トップへのヒアリング調査および関連経営指標を分析することで年次の経営状況の把握を行った。その際、田村(2006)の主張する円環過程のフレームに則して、医療経営に関する、生産要素市場（医療スタッフの補充状況等）、消費市場（対象医療

圏の人口動態)、および経営財務市場(金融市場)(経営財務指標の評価)の各視点から経営状況の分析を実施した。これにより病院新築というイベントは経営状況を改善している点を明確にした。

第5章では実証研究として、2013年から2016年にかけて、小樽市立病院の外来・入院患者を対象に、計6回(外来4回、入院2回)の患者満足度に関するアンケート調査の実施とその分析を記している。目的①に関して、外来調査では、標準化偏回帰分析によって、患者満足度の構成要素を抽出した。目的②に関する実証研究として、平均値の差のt検定によって、新旧施設における患者満足度の差異の存在を検討した。

第6章においては、目的③に関連し、入院調査での標準化偏回帰分析によって、入院患者満足度の構成要素を抽出した。さらに、クロス集計及び共分散構造分析によって、『スクリプト』、『衡平性』及び『ノルム』に関する変数と患者満足度との関係を解明し構造モデルを提示した。

第7章では、目的①について、外来調査結果を利用し、本質的要素のより表層的要素がより強く患者満足度に正の影響を示している。目的②に関して患者満足度について、新旧施設における差異が存在する。一方、目的③について入院のデータを利用した調査結果では、入院患者の満足度評価は患者との接触が最も多い看護師の対応に依存する傾向にある。さらに『スクリプト』、『衡平性』及び『ノルム』の3指標はすべて患者満足度に影響を与えているとの2つの結果が判明した。

所見

(1) 論文テーマの重要性

当該論文の目的の第一は流通マーケティング分野で一般的に用いられている嶋口(1994)の提唱した『本質的要素』と『表層的要素』に置ける医療分野での実証研究である。概念的には述べられているものの、これら両要素に関する実証的測定研究は存在しない。当該研究ではこれら視点についての実証的測定を試みた点で重要な研究といえよう。現実はその作業にあたっている医療スタッフもこれらの効果のちがいを意識しないで患者に接していることから、満足度改善活動に至らない実例が多く示されている。その点でもその水準を提示できた当該研究は経営政策上の含意を有し、有益なものであると評価できる。さらに目的③の入院調査での、『スクリプト』、『衡平性』及び『ノルム』に関連する研究も、藤村研究において個別に調査を実施する程度の成果しかない中、本調査ではこれら3指標と満足度の関係について構造モデルの抽出を試みた点で学術的に意義のある結果であると評価できる。

(2) 論述の一貫性

対象とする医療機関における患者満足度調査を中心として展開された研究調査である。先行研究の文献サーベイより得られた調査項目を中心に調査票を策定し、調査分析を行い、設定したりサーチクエスチョンをもとに仮説を設定し検証を行っている。さらに探索的研究では関連する3要素と満足度との関係に一定の構造が見られる点を提示している。総じて、貫した記述形式となっており、論述の一貫性は適切であると判断する。

(3) 先行研究及び関連分野に関する理解

サービスマネジメント及びサービスマーケティングに関する周到な研究内容の整理と医療分野での患者満足度調査の諸研究に関連する研究論文をほぼ網羅しており、当該分野でのマーケティング(顧客満足度関連研究)での学術的知識においては、十分な理解を有すると判断する。

(4) 研究方法の妥当性

当該テーマは医療機関へのアンケート調査法という初歩的ではあるが確実な方法でデ

ータを収集する方策が採用された。一般に医療機関への調査自体、承諾されることが少ないが、当該研究は4 5年にわたり、調査設計及び収集・分析がなされた。これも氏が博士前期課程在学中より一貫した研究テーマであり、継続的に関係した病院での調査であり、協力が得られたと判断する。先行研究からの示唆を得て、設定した調査項目も妥当性を有している。仮説-検証についても妥当な方法で行われた。

(5) 独創性

目的1に関しては、『本質的要素』と『表層的要素』に置ける概念を提示したレベルから、医療分野において実証的にその要素の測定を行い、水準を具体的に指摘した点での独創性が挙げられる。さらに目的3における『スクリプト』、『衡平性』及び『ノルム』に関連する研究も、本分野では過去の唯一の藤村研究において変数個別に調査結果を提示するレベルであった。これに対して当該研究ではさらに進めて、これら3指標と満足度の関係について構造モデルの抽出を試みた点で独創的視点を有すると評価する。加えて、商学・マーケティング分野での顧客満足度研究において、医療分野を対象とした患者満足度調査研究はその数自体が少なく、当該研究はその点でも希少である点を付記するものである。

(6) 体裁

学術論文として参考文献、学術用語、誤字・脱字等の点も問題はなく、博士論文としての体裁を整えていると判断する。

研究における限界や今後の課題などで付記したように、本研究分野での問題が残るものの、宋潔氏に学位を授与するに足る論文であることをここに報告する。