

患者満足度を向上させる要因に関する研究

前 平 秀 志 (株式会社メディネット 代表取締役社長 / 神戸大学大学院経営学研究科 経営学修士) maehira@m5.gyao.ne.jp

要約	本研究は「患者は医療サービスの何を評価しているのだろう」という問題意識から端を発した。各先行研究を踏まえ、より一般化するため患者サンプルを複数施設から一定数確保し、研究課題を「外来および入院患者の満足度を向上させる要因は何か」として調査を実施した。その結果、外来患者では15施設、5,408人の有効回答数において探索的な因子分析を行い、5つの因子「時間・配慮」「医師」「看護師」「事務職員」「設備・環境」を抽出、重回帰分析の結果、満足度に正に有意な影響を与える要因は「看護師」を除く4つの要因であることを明らかにした。 入院患者では11施設、880人の有効回答数において探索的な因子分析を行い、5つの因子「治療環境」「医師」「看護師」「事務・ケア」「病棟設備」を抽出、重回帰分析の結果、満足度に正に有意な影響を与える要因は「医師」「事務・ケア」を除く3つの要因であることを明らかにした。	
キーワード	患者満足度, 外来・入院患者, 病院, サービス・エンカウンター, 医療サービス	

先行研究	外来患者	入院患者
研究課題	外来患者は、医療サービスの満足度をどのような要素で評価しているのか	入院患者は、医療サービスの満足度をどのような要素で評価しているのか

調査手法	外来患者	入院患者
サンプル	期間は2012年11月～2013年7月、総合病院15施設において、回答数6,212人、有効回答数は5,408人。	期間は2012年11月～2013年3月、総合病院11施設において、回答数959人、有効回答数は880人。

分析	記述統計と因子分析	記述統計と因子分析
	重回帰分析	重回帰分析

重回帰分析	外来患者	入院患者
結論/貢献	外来医療サービスは、来院・受付から会計・退院までの一連のサービスであり、受付時の事務職員の対応、移動のしやすさ、診察までの待ち時間、快適な待合環境、医師の診察、会計までの待ち時間、会計時の事務職員対応のそれぞれ満足度に強く影響していることが改めて明らかになった。接点の少ない『看護師』の要素に有意な影響がなかったことから、それを証明している。 この結論を実務的に活かす上で、看護師不足という課題を抱える日本の医療において、看護師の適正な配置や看護師から他の職種への業務移管や、業務フロー改善・システム導入による待ち時間の不満への対応、施設面での快適な外来環境整備を検討すべきである。	入院医療サービスは病気やけがに不安を抱えながら患者の日常生活が大きく変化することであり、その日常生活を支えてくれる『看護師』、その日常生活を快適にするソフト面の『治療環境』、ハード面の『病棟設備』が満足度に強く影響していることも明らかになった。 この結論を実務的に活かす上で、医師の不足・偏在が日本の医療の課題となっている現状から、入院患者における医師の役割と看護師の役割の見直しを検討する必要がある。また面会や診察時間、プライバシーの配慮などのソフト面、および快適な治療生活環境を作るハード面の環境整備を検討すべきである。

結論/貢献	外来患者	入院患者
	本研究は外来患者と入院患者における満足度を向上させる要因が異なることを改めて明らかにした。特に外来患者では看護師が、入院患者では医師が、満足度に正に有意な影響を与える要因ではなかったことは、医療サービスにおいてもサービス・エンカウンターが満足度に影響することを明らかにしたといえる。	本研究は外来患者と入院患者における満足度を向上させる要因が異なることを改めて明らかにした。特に外来患者では看護師が、入院患者では医師が、満足度に正に有意な影響を与える要因ではなかったことは、医療サービスにおいてもサービス・エンカウンターが満足度に影響することを明らかにしたといえる。