

論文要旨

論題：医療サービスの品質評価と再受療意向の関係性に関する実証研究

指導教授：西川 英彦 教授

2011 年度法政大学大学院経営学研究科経営学専攻修士課程修了

マーケティングコース

原 仁史

本研究は、再受療を希望する患者を増やしていくために、医療機関による評価が可能な、医療サービス品質の評価尺度を整え、医療消費者調査を通じて得られた評価データを、構築した品質評価と再受療意向との因果モデルにあてはめて解釈し、実務に有益な示唆を得ようとするものである、そのため実務への適用を意識して、最もよく知られるサービス品質の評価方法論である SERVQUAL を下敷きに、医療サービス品質の特性上必要な評価要件を加えた、5次元の評価概念と 24 項目からなる評価尺度を開発した。

本研究の特色は、患者の要望を評価に反映させるため、一般的な医療消費者の医療サービスに対する期待評価と、実際の通院経験に基づく医療サービスの認識評価の差異を、知覚品質得点として測定した点と、仮説モデルに対して、共分散構造分析を通じて検証と解釈を行った点にある。

本研究の貢献は、大きく 3 点挙げられる。

1 点目は、SERVQUAL に新たな評価概念を追加し、実証により医療サービス品質の評価尺度としての信頼性と、妥当性を有することを確認、SERVQUAL の評価次元を安定的に拡張した、理論的貢献である。SERVQUAL には、次元の不安定さと期待の測定についての批判研究があるが、本研究の枠組みにおいては、2 つの批判は該当せず、SERVQUAL を支持する実証結果が得られたことも、理論的な貢献である。

2 点目は、合計 31 項目からなる医療サービス品質評価の質問票と、患者の要望を取り入れた評価方法を整え、比較検討を可能とする調査データとともに、実務者に提供できたことである。本研究の枠組みに従う場合、SERVQUAL の枠組みを逸脱しない他の研究成果や、調査データとの比較検討が可能となり、より実務への示唆は深まるだろう。

3 点目は、仮説設定した因果モデルの検証と解釈により、医療消費者の総体的な品質評価向上に寄与する評価概念が、献身性概念と共感性概念であることと、逆に最も医療消費者の評価の低い診療待ち時間を含む近接性概念の改善や、施設の外観といった有形性概念の改善が、必ずしも医療消費者の総体的な品質評価の向上に、つながらないことが明らかとなったことは、実務上の有益な示唆といえる。

以上