

患者の顧客満足に対する医療サービスに関する研究

—事務部門の役割の視点から—

野田 義 顕

1. 研究の背景と目的

今日、急速な少子高齢化、医療技術の進歩、国民の医療に対する意識の変化等、医療を取り巻く環境が変化していく中で、わが国は、医療提供体制をどう構築し、将来にわたって持続可能な制度をどう整備していくかという中長期的な課題にも取り組まなければいけない。したがって、こうした変革期における病院組織経営は、単なるコスト管理や利益管理だけでなく、顧客視点にたち、医療サービスにおける患者の顧客満足に注目した見方を見据えて、考えていく必要がある。

本研究において、病院に来院する患者は、医療行為を求めて来院する。しかし、患者と最初に接する事務部門が、何らかの影響を患者に対して与えているのではないか。そのため、患者側から事務部門をどの様に見ているのかを調査しながら、また、事務部門が患者の顧客満足度にどのように貢献しているのかを明らかにすることを本研究の目的とする。

2. 先行研究のレビュー

本研究の対象である患者の顧客満足に対する医療サービスに関して、患者の顧客満足と事務部門の関係を見ていくうえで、事務部門の役割について研究している論文は数少ないのが現状である。そのため、先行研究のレビューとしては、医療経営と医療制度における研究、また、マーケティングにおける患者視点でのサービスの研究、そして、患者満足度における事務部門の役割についての研究を取り上げる。

3. 分析フレームワーク

患者が、医療行為そのものに絶対的な信頼を持っていることは明らかであるが、先行研究の問題点は、患者と医師、患者と看護師、患者と検査技師、患者と医療施設等の関係でしか検証されていないことにある。すなわち、事務部門との関係について詳細には研究されていない。また、それらは、供給者側（医療部門）からの研究であり、患者の顧客視点からの研究ではない。そのため、総合病院もしくは、かかりつけ専門医クリニックの二つの病院のどちらを調査対象とするかを考えた場合、これまでの調査の多くは総合病院を取り上げてきた。そして、一部に事務部門の役割について取り上げられているが、継続的な調査には至っていない。さらに、総合病院では、あらゆる診療科目、また、救急患者との対応の中で事務部門をみていかなくてはならず、調査研究が絞りにくい。そのため、専門性の高いクリニックを調査対象とした方が、患者と事務部門の関係をみていくうえで、研究を進めやすい面がある為、本研究では、専門性の高いクリニックを調

査対象とすることにした。

4. 分析

E 専門医クリニックでのアンケート調査に基づき、医院に対する継続意志・満足度を基準変数とし、患者が医院に対して満足しながら通いたいという意志をもっているかに影響する要因を探るため、ステップワイズ法による重回帰分析を行った。

5. 結果

E 専門医クリニック全体での分析を行った結果、医師対応評価・事務対応評価・アクセスの3変数がそれぞれ継続意志・満足度に影響した。医師対応評価は、強い影響を示した。事務対応評価・アクセスは、性別・通院期間によって、男女の差、または、通院期間の差によって違いがみられた。

6. 研究の成果と課題

本研究の学術的貢献としては、次のような点があげられる。今中・他 [1993] は、外来患者による病院機能の評価が、医師と病院に対する患者の満足度と継続受診意志にどのように影響するか検討したが、事務部門は、副次的な要因としてしか評価していない。ただし、詳しく調査すれば満足度に影響されるかもしれないと指摘した。本研究は、この指摘を踏まえ、患者と事務部門の直接的な関係に焦点を当てたものといえる。

事務部門の役割は、今まで患者と医師・患者と看護師・患者と臨床検査技師の関係や、病院組織内の関係ばかり議論され、あまり議論の対象としてみられていなかった。本研究で事務部門の役割が、病院組織のなかで重要な要素であることが明らかになった。このことは、今後、事務対応（受付）が、来院患者にどの様に接し、対応していかなければいけないのか、という重要な実務的課題を提示したことを意味している。

一般に、高い医療専門性が求められる専門医クリニックほど、事務部門の役割は低いと考えられるが、本研究では、それでもなお、小規模なE 専門医クリニックの調査分析において、患者の顧客満足と事務部門の関係において有意性が認められた。したがって、大規模・中規模総合病院では、さらに高い事務対応評価に対する有意が存在することが推測される。そこで、今後、大規模・中規模病院に対する同様の調査研究を実施するとともに、小規模なE 専門医クリニックとの相違について明らかにする必要があり、そのことを本研究の課題としたい。