

・問 22「患者満足」と問 23「再来意向」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたはその病院の医療サービスに満足しましたか」

「あなたは、またその病院に行きたいと思いますか」

表 B.3.9-107 「患者満足」と「再来意向」のクロス集計表

データの個数	満足				総計
再来意向	非常に満足した	やや満足した	あまり満足して いない	まったく満足し ていない	
非常にそう思う	206	109		1	316
ややそう思う	24	500		59	586
あまりそう思わない		48		98	153
非常にそう思わない	2	5		29	90
総計	232	662		186	1145

データの比率	満足				総計
再来意向	非常に満足した	やや満足した	あまり満足して いない	まったく満足し ていない	
非常にそう思う	17.99%	9.52%		0.00%	27.60%
ややそう思う	2.10%	43.67%		5.15%	51.18%
あまりそう思わない	0.00%	4.19%		8.56%	13.36%
非常にそう思わない	0.17%	0.44%		2.53%	7.86%
総計	20.26%	57.82%		16.24%	100.00%

#### 考察

再来意向（あなたは、またその病院に行きたいと思いますか）を「非常にそう思う」と回答している人は、9割近くが満足（あなたはその病院の医療サービスに満足しましたか）を「非常に満足した」と回答している。また、「やや満足した」人はほとんどが再来意向で「ややそう思う」、同じように「あまり満足していない」人は「あまりそう思わない」、「全く満足していない」人は「非常にそう思わない」というように回答していて、満足と再来意向で同レベルで対応しているケースが多く見られる。このことと、満足と再来意向の分布（非常に満足した～全く満足していない、非常にそう思う～非常にそう思わないの各割合）が似ていることを踏まえると、満足は再来意向に強く影響していると考えられる。

病院が一度診た患者にもう一度選んでもらうためには、満足を高めることが必要であるということである。少なくとも、「やや満足した」レベルまで患者満足を与えられなければ、もう一度患者がその病院に行きたいと思うケースは稀である。やはり病院側としては、いかに患者満足を高めるかが非常に重要となってくることを確認できる。

- ・ 患者の評価 5 項目についての相関係数

表 B.3.9-108 患者の評価 5 項目の相関係数行列

変数名	納得	肉体的回復感	精神的回復感	満足	再来意向
納得	—	0.587	0.641	0.702	0.658
肉体的回復感	0.587	—	0.738	0.566	0.496
精神的回復感	0.641	0.738	—	0.625	0.565
満足	0.702	0.566	0.625	—	0.783
再来意向	0.658	0.496	0.565	0.783	—

#### 考察

「納得と肉体的回復感」「肉体的回復感と満足」「肉体的回復感と再来意向」「精神的回復感と再来意向」の相関係数は 0.6 以下となり、強い相関があるとはいえない。

「納得と肉体的回復感」:

肉体的回復が得られたからといって必ずしも納得するわけではないといえるため、患者は納得と肉体的回復感を別に考えていると考えることができる。

「肉体的回復感と満足」:

肉体的回復感が得られたからといって必ずしも満足するわけではないといえるため、肉体的回復感＝満足ではなく、満足に繋がる 1 つの要因であるとみなすべきである。

「肉体的回復感と再来意向」:

肉体的回復が直接再来意向に繋がるのではなく、肉体的回復感は再来意向に対し、間接的な要因であるといえる。

「精神的回復感と再来意向」:

精神的回復が直接再来意向に繋がるのではなく、精神的回復感は再来意向に対し、間接的な要因であるといえる。

#### B.4 倫理面への影響

本研究はマクロ的な視点での医療サービスに対する患者の評価を扱うものであり、特定不特定に関わらず、個人情報扱うこと、その漏洩は無い。本研究で用いたアンケートは、外来患者としての回答者が回想して回答してもらうといった形式である。したがって、アンケート回答の際に回答者が対象とした医療機関名の情報は無い。

(APPENDIX 参照) 以上により、患者（アンケート回答者）及び医療機関双方に対する倫理面への影響に問題は無いと思われる。

# C 結果

- C.1 アンケートの作成結果
- C.2 アンケートの実施方法と実施結果
- C.3 探索的因子分析結果
- C.4 共分散構造図の作成
- C.5 納得感構造仮説の検証結果
- C.6 患者満足感構造仮説の検証結果
- C.7 再来意向構造仮説の検証結果
- C.8 口コミ影響仮説の検証結果
- C.9 設備影響仮説の検証結果

## C.1 アンケートの作成

### C.1.1 医師のサービスの評価項目

本研究では従来研究の質問項目を参考に医師の評価項目を作成することにした。表 C.1.1 のように従来研究において医師の評価の項目や視点は多く存在するが、本研究では大きく分けて患者が見た目や医師の行動などで容易に評価可能である診療中の「医師の対応」と、様々な医師からの行為などを経て結果として推測される医師の技術評価などの「医師の評価の結果」の視点があると考え。そして、本研究では医療サービスの特徴である“診療行為評価の困難性”から患者による医師の評価項目選定に際して患者は取得が容易である「医師の対応」から医師評価が行われていると考える。そこで、本研究では医師の評価項目を患者にとって取得が容易な「医師の対応」に絞って選定する事とした。また、本研究では患者は「医師の対応」から医師の「診察態度」の評価と「診療技術」の評価を行うことで医師が診療で達成する大きな成果としての「納得感」にとって重要な「医師への信頼」を形成させると考える。そのため、本研究では従来研究で取り上げられている「医師の対応」評価から「診察態度」と「診療技術」に関係が深い評価項目を選定する事とした。それにより

- ・ 「患者に対する配慮が感じられた」
- ・ 「親身に診察してくれていた」
- ・ 「話しかけやすい雰囲気があった」

- ・ 「急がず、じっくりと診察してくれた」
- ・ 「自分の意見は十分に聞いてもらえた」
- ・ 「身だしなみはきちんとしていた」
- ・ 「経験が豊富だと感じられた」
- ・ 「医師は自信をもって診察していた」

を医師の評価項目とし、「そう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「そう思わない」の4点尺度の Likert 法により測定した。

また、「医師への信頼」「妥当性」「誠心誠意のある診察態度」などの「医師の対応」から形成される患者の態度測定については本研究においては

医師への信頼：あなたを診察した医師について伺います。医師は信頼することができましたか。を「信頼できた」「ある程度信頼できた」「あまり信頼できなかった」「まったく信頼できなかった」の4点尺度の Likert 法により測定し、  
妥当性：医師はその病状に対し、あなたにとって最善の治療方針を選択したと思いますか。

誠心誠意な診察態度：医師はあなたの病状に対し、誠心誠意をもって治療に当たったと思いますか。それを「非常にそう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」の4点尺度の Likert 法により測定した。

表 C.1.1 従来研究における医師の評価項目

論文番号	入院 外来	項目	因子名		分類	満足	再来
1	外来	質問をしようとしてやな顔をされたことがある	医師の技能と説明	医師の対応	医師	***	***
1	外来	治療法を決める時納得のいく説明が無い	医師の技能と説明	医師の対応	医師	***	***
1	外来	これからどうすればよいか説明不足で困ることがある	医師の技能と説明	医師の対応	医師	***	***
1	外来	医師の医学的水準に完全には信頼が置けない	医師の技能と説明	医師の評価結果	医師	***	***
1	外来	医師は私の状態をあまり把握していない	医師の技能と説明	医師の評価結果	医師	***	***
1	外来	医師の処置の技術にまずい点がある	医師の技能と説明	医師の評価結果	医師	***	***
1	外来	この医師は注意深い	医師の専心と思いやり	医師の対応	医師	***	***
1	外来	医師は十分な時間をとって診察してくれる	医師の専心と思いやり	医師の対応	医師	***	***
1	外来	医師は優しく暖かい	医師の専心と思いやり	医師の対応	医師	***	***
2	外来	医師の技術能力の高さ		医師の評価結果	医師	***	×
2	外来	医師によるプライバシーの尊重		医師の対応	医師	**	×
2	外来	担当医の交代による不便		医師の対応	医師	*	×
2	外来	医師の態度や言葉遣い		医師の対応	医師	*	×
2	外来	医師による励まし		医師の対応	医師	*	×
2	外来	十分に話しを聞く医師の態度		医師の対応	医師	*	×
2	外来	医師の説明の明瞭度		医師の対応	医師	*	×
2	外来	医師の多忙性		医師の対応	医師	**	×
3	入院	病院内の医療体制	医療技術	その他	医師	***	***
3	入院	医師のチームワーク	医療技術	その他	医師	***	***
3	入院	看護婦のチームワーク	医療技術	その他	医師	***	***
3	入院	院内感染対策	医療技術	その他	医師	***	***
3	入院	医師の態度	医師と情報の提供	医師の対応	医師	***	**
3	入院	医師との会話	医師と情報の提供	医師の対応	医師	***	**
3	入院	医師の親切さ	医師と情報の提供	医師の対応	医師	***	**
3	入院	治療・投薬	医師と情報の提供	医師の評価結果	医師	***	**
3	入院	治療情報の提供	医師と情報の提供	医師の対応	医師	***	**
3	入院	退院後の情報提供	医師と情報の提供	その他	医師	***	**
3	入院	質問のしやすさ(各職員)		医師の対応	医師		
4	外来	病気や検査について説明はいかがですか?	医師に対する項目	医師の対応	医師	***	×
4	外来	治療やお薬についての説明はいかがですか?	医師に対する項目	医師の対応	医師	***	×
4	外来	医師は貴方の気持ちを察してくれますか?	医師に対する項目	医師の対応	医師	***	×
4	外来	医師は貴方の質問に答えてくれますか?	医師に対する項目	医師の対応	医師	***	×
4	外来	言葉使い態度身だしなみはいかがですか?	医師に対する項目	医師の対応	医師	***	×
5	外来	受けている診察・治療内容		医師の評価結果	医師	×	×
5	外来	医師の診療時間		医師の対応	医師	×	×
5	外来	貰っている薬についての説明		医師の対応	医師	×	×
5	外来	医師への質問や相談		医師の対応	医師	×	×
5	外来	プライバシーが守られている		医師の対応	医師	×	×

論文番号 1 : 今中[14]

\* P<0.05

論文番号 2 : 長谷川万希子[16]

論文番号 3 : 大和田[19]

論文番号 4 : 今井壽正[20]

論文番号 5 : 平成 11 年度厚生労働省受療行動調査[21]

\*\*\* P<0.001

\*\* P<0.01

### C.1.2 医療機関設備の評価項目の選定

従来研究においては表 C.1.2 のように待合室や玄関や外観の清潔感や快適性の評価と、各病院固有の設備や大病院特有の案内表示についての評価項目が取り上げられている。本研究の設備評価項目選定に当たっては総合病院と診療所によって区別の無い設備に対して、「待合室や玄関や外観の清潔感や快適性」についての評価項目を取り上げる事とした。また、近年は大病院志向、高度医療指向などが言われているように患者は医療機器の導入程度などに関心を持ち、同時に“診療行為の評価の困難性”という特徴により医療機器から病院の医療技術レベルを推測している可能性がある。更に、同じ病院内でも「診察室」は医師の人間性が現れることが容易に想像できるため、医師個人への信頼性につながる可能性がある。そこで、本研究では従来研究では取り上げられていない“医療機器”の評価として2項目と院内の評価として“診察室”の評価を新たに取り上げる

事とした。

そのため、最終的に

- ・ 「病院の外観はきれいに管理されていた」
- ・ 「玄関は整理されていた」
- ・ 「待合室は清潔感があった」
- ・ 「待合室の広さは充分だった」
- ・ 「トイレは清潔だった」
- ・ 「診察室は整理されている印象を受けた」
- ・ 「病院内の温度は適温だった」
- ・ 「病院内の換気は充分だった」
- ・ 「医療機器は最新のものが導入されているように感じた」
- ・ 「医療機器は手入れが行き届いているように感じた」

以上の 10 項目を医療機関設備評価項目とした。

そして、これらを「そう思う」「ややそう思う」

「あまりそう思わない」「そう思わない」の 4 点

尺度の Likert 法により測定した。

表 C.1.2 従来研究における医療機関設備評価項目

論文番号	入院 外来	項目	因子名	分類	満足	再来
1	外来	病院内は清潔である	建物内の快適性	設備		***
1	外来	トイレは綺麗で十分な数がある	建物内の快適性	設備		***
1	外来	待合室は安らぐ	建物内の快適性	設備		***
1	外来	建物内は適温で換気がよい	建物内の快適性	設備		***
2	外来	病院内の案内表示の明快さ		設備		×
2	外来	建物の雰囲気や快適性		設備	*	×
3	入院	防犯対策	病院の建物	設備	***	***
3	入院	案内表示	病院の建物	設備	***	***
3	入院	建物の外観	病院の建物	設備	***	***
3	入院	院内美化装飾	病院の建物	設備	***	***
4	外来	院内の案内表示はいかがですか？	環境と設備に対する項目	設備	***	×
4	外来	自動再診受付機はいかがですか？	環境と設備に対する項目	設備	***	×
4	外来	書く外来の待合室はいかがですか？	環境と設備に対する項目	設備	***	×
4	外来	院内の明るさや配色はいかがですか？	環境と設備に対する項目	設備	***	×
4	外来	院内の清潔さはいかがですか？	環境と設備に対する項目	設備	***	×
4	外来	院内のトイレはいかがですか？	環境と設備に対する項目	設備	***	×
5	外来	診察室・待合室・トイレの清潔さ		設備	×	×

### C.1.3 再来意向・患者満足感・納得感・回復感の評価

従来研究において表 C.1.3 のように「再来意向」「患者満足」については直接聞く方法か、もしくは大和田研究[15]（論文番号3）のように複数の項目の平均値から総合的評価指標とする物がある。本研究では「再来意向」「患者満足感」「納得感」「回復感」といった複数の評価項目を扱う為に前者の直接聞く方法によりその評価を測定する。また、患者満足感とは患者が満足と判断する対象が従来研究においてはまちまちだが、本研究においては患者満足とは“医療サービスとそれによって得られた回復にから生じる患者のサービスに対する主観的評価”としているため、医療サービスに対する満足感としての評価を測定する事とした。そのため本研究における再来意向について

再来意向 : あなたは、他の病気の時もまたその病院に行きたいと思いませんか  
そして、それを「非常に満足した」「やや満足し

た」「やや満足していない」「非常に満足していない」の4点尺度の Likert 法により測定し、患者満足感と回復感について

患者満足感 : あなたは、その病院の医療サービスに満足しましたか。

回復感 : 医師による診察・治療による、病状の変化についてどのように感じられていますか。

- ・ 肉体的回復 : 病状は回復に向かった
- ・ 精神的回復 : 精神的にも回復感を得ることができた

そして「そう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「そう思わない」の4点尺度の Likert 法により測定する事とした。

表 C.1.3 従来研究における再来意向・患者満足感・納得感・回復感の評価

論文番号	入院外来	項目		分類	満足	再来
1	外来	この医療行為のおかげで健康状態が良くなった	肉体的回復	回復	***	***
1	外来	治療のため具合が悪くなった	肉体的回復	回復	***	***
1	外来	治療を受けて自覚する症状が軽くなった	肉体的回復	回復	***	***
1	外来	診察を受けて不安が取り除かれた	精神的回復	回復	***	***
1	外来	この医師の診療には完全に満足が行く		患者満足		
1	外来	この病院で受ける医療には完全に満足が行く		患者満足		
2	外来	この病院に通院してよかった	患者満足	患者満足		
2	外来	将来他の病気の時もこの病院に来たい	再来意向	患者満足		
2	外来	この病院なら安心して家族や友人に紹介できる	他者推薦	患者満足		
3	入院	再受療・病院紹介希望	総合的評価指標	患者満足		
3	入院	入院満足度	総合的評価指標	患者満足		
4	外来	外来全体を通しての感じはいかがですか？		患者満足		
1	外来	是非この医師に続けてかかりたい		再来意向		
1	外来	是非この病院に続けてかかりたい		再来意向		



#### C.1.4 その他の項目

##### ●医療事務評価

従来研究においては医療事務に対する評価項目は主に表 C.1.5 に見られるように「対応」と「事務効率」と「費用相談」に分けられるが、本研究では「費用」は医師からの説明により納得にいたることで解決すべき問題と捉え「対応」と「事務効率」についての評価項目を選定する事とする。

その結果

- ・ 事務職員は患者が困っている時にタイミング良く声をかけていた
- ・ 質問や相談にはきちんと対応してくれた
- ・ 言葉遣いは丁寧だった
- ・ 身だしなみはきちんとしていた
- ・ 事務手続きはスムーズに行われていると感

じた

という5項目を医療事務の評価項目とした。

##### ●通院時間評価

通院時間に関しては従来では表 C.1.5 に見られるように「交通の便」として多くは評価されているが、本研究では4点尺度のLikert法による「通院時間の主観時間」と「交通の便」を用いる事とした。

##### ●ロコミ要因

今中[14]の研究では表5.1.5に見られるように具体的なロコミ要因に絞られては居ない。しかし、本研究においてはロコミの影響をより明確にするために、ロコミの内容を「医師への技術や信頼についてのロコミ」に絞り4点尺度のLikert法により測定する事とした。

表 C.1.4 その他の評価項目

論文番号	入院外来	項目	因子名		分類	満足	再来
1	外来	事務処理の効率がよい	事務の対応	事務効率	医療事務	*	
1	外来	事務員の態度は良い	事務の対応	対応	医療事務	*	
1	外来	費用や明細について納得がいく	事務の対応	対応	医療事務	*	
1	外来	費用などの問題で病院内に相談できる ところがあり助かる	事務の対応	費用	医療事務	*	
2	外来	事務系職員の仕事と効率		事務効率	医療事務		×
2	外来	事務系職員の態度		対応	医療事務		×
4	外来	案内の対応はいかがですか？	医事科職員に対する項目	対応	医療事務		×
4	外来	初診受付の対応はいかがですか？	医事科職員に対する項目	対応	医療事務		×
4	外来	各科外来の受付の対応はいかがですか？	医事科職員に対する項目	対応	医療事務		×
4	外来	会計の対応はいかがですか？	医事科職員に対する項目	対応	医療事務		×
4	外来	言葉使い態度身だしなみはいかがですか？	医事科職員に対する項目	対応	医療事務		×
1	外来	この病院を受診している人々はとても満足しているようだ	巷の評判		口コミ	***	***
1	外来	この医師を受診している人々はとても満足しているようだ	巷の評判		口コミ	***	***
1	外来	この病院の医学的水準は医学界で高く評価されていると思う	巷の評判		口コミ	***	***
1	外来	受診必要性の自覚			レポート		***
1	外来	待ち時間			利便性		
1	外来	受付時間帯			利便性		
1	外来	必要時受診可能			利便性	*	
1	外来	交通の便			利便性	*	
2	外来	待ち時間の長さ			利便性		×
2	外来	来院の為の交通の便			利便性		×
5	外来	待ち時間			利便性	×	×
5	外来	交通の便や駐車場の広さ			利便性	×	×
1	外来	ここの医療行為のおかげで健康状態が良くなった		肉体的回復	回復	***	***
1	外来	治療のため具合が悪くなった		肉体的回復	回復	***	***
1	外来	治療を受けて自覚する症状が軽くなった		肉体的回復	回復	***	***
1	外来	診察を受けて不安が取り除かれた		精神的回復	回復	***	***

○ アンケート実施結果

有効回答数は146名が得られ、そのうち診察回数5回以下が76名であり6回以上が70名であつ

た。

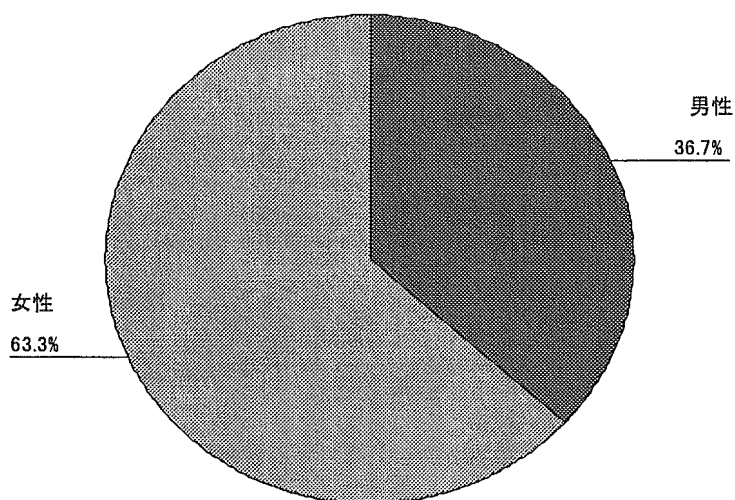
また、アンケートの回答者属性は以下のものである。

・ 性別

表 C.2-1 性別

性別		
	度数	パーセント
男性	428	36.7
女性	738	63.3
合計	1166	100

図 C.2-1 性別

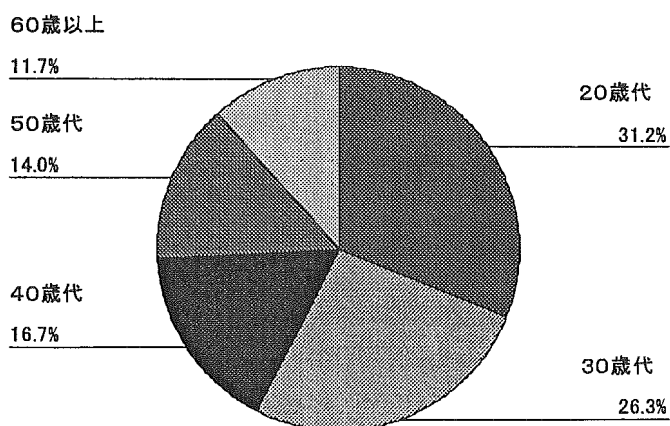


・ 年齢

表 C.2-2 年齢

年齢		
	度数	パーセント
20代	364	31.2
30代	307	26.3
40代	195	16.7
50代	163	14.0
60歳以上	137	11.7
合計	1166	100

図 C.2-2 年齢

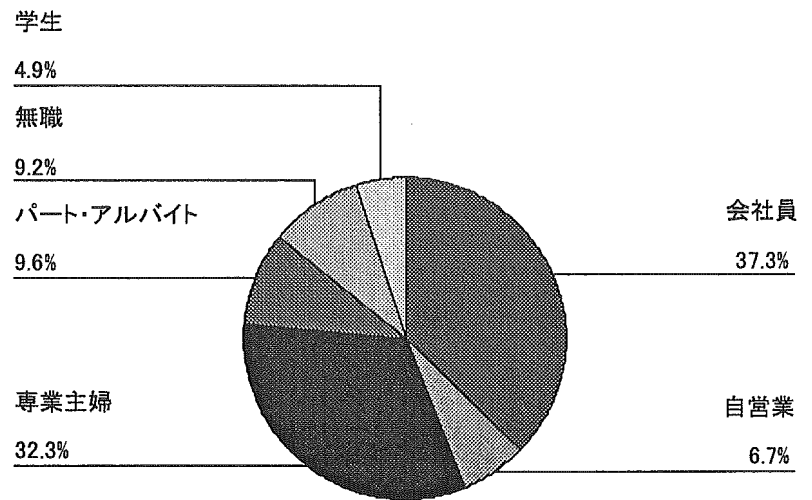


・ 職業

表 C.2-3 職業

職業		
	度数	パーセント
会社員	435	37.3
自営業	78	6.7
専業主婦	377	32.3
パート・アルバイト	112	9.6
無職	107	9.2
学生	57	4.9
合計	1166	100.0

図 C.2-3 職

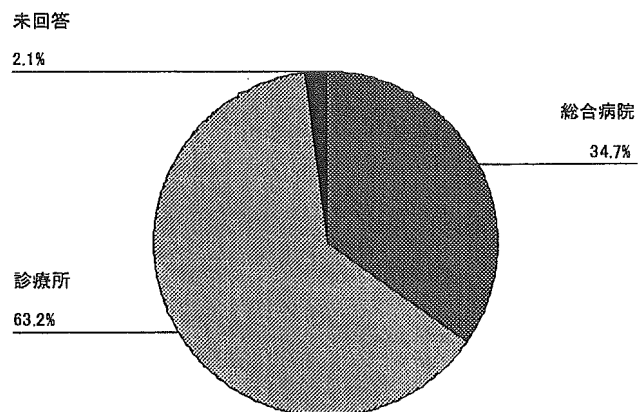


・ 病院タイプ

表 C.2-4 病院タイプ

病院タイプ		
	度数	パーセント
総合病院	405	35
診療所	737	63
合計	1142	98
未回答	24	2
合計	1166	100

図 C.2-4 病院タイプ

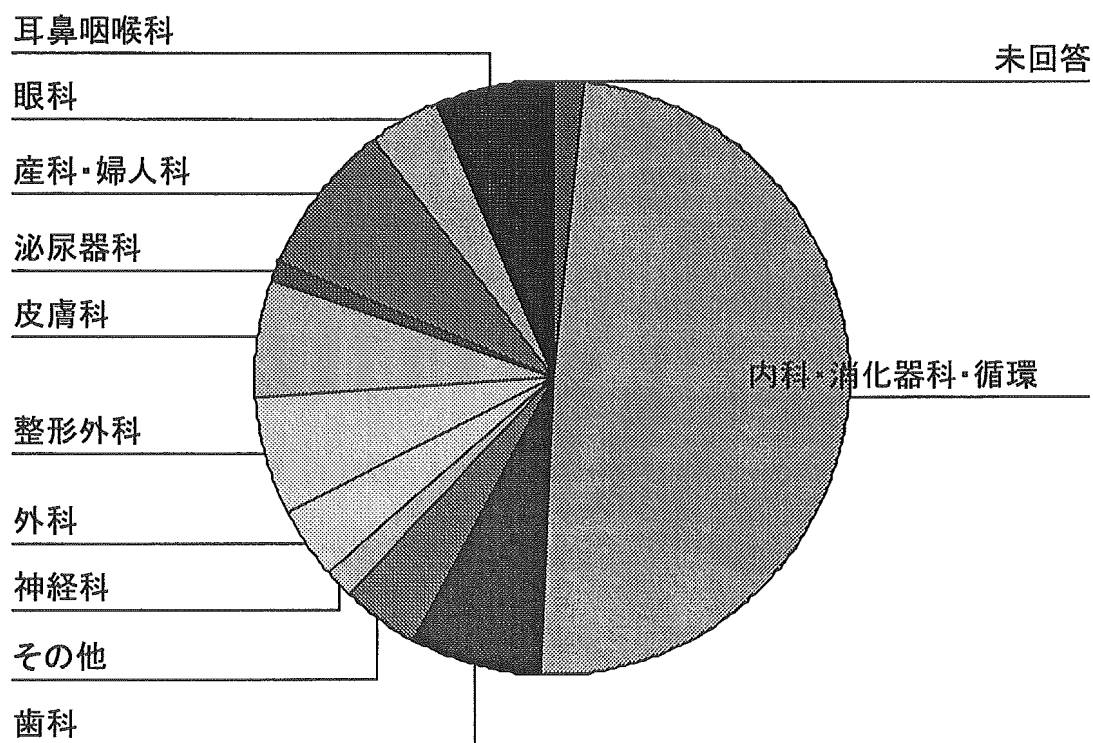


・ 診察科

表 C.2-5 病院タイプ

診療科		
	度数	パーセント
内科・消化器科・循環器科	572	49.1
歯科	85	7.3
その他	46	3.9
神経科	21	1.8
外科	45	3.9
整形外科	76	6.5
皮膚科	74	6.3
泌尿器科	13	1.1
産科・産婦人科	97	8.3
眼科	43	3.7
耳鼻咽喉科	76	6.5
未回答	18	1.5
合計	1166	100

図 C.2-5 診察科

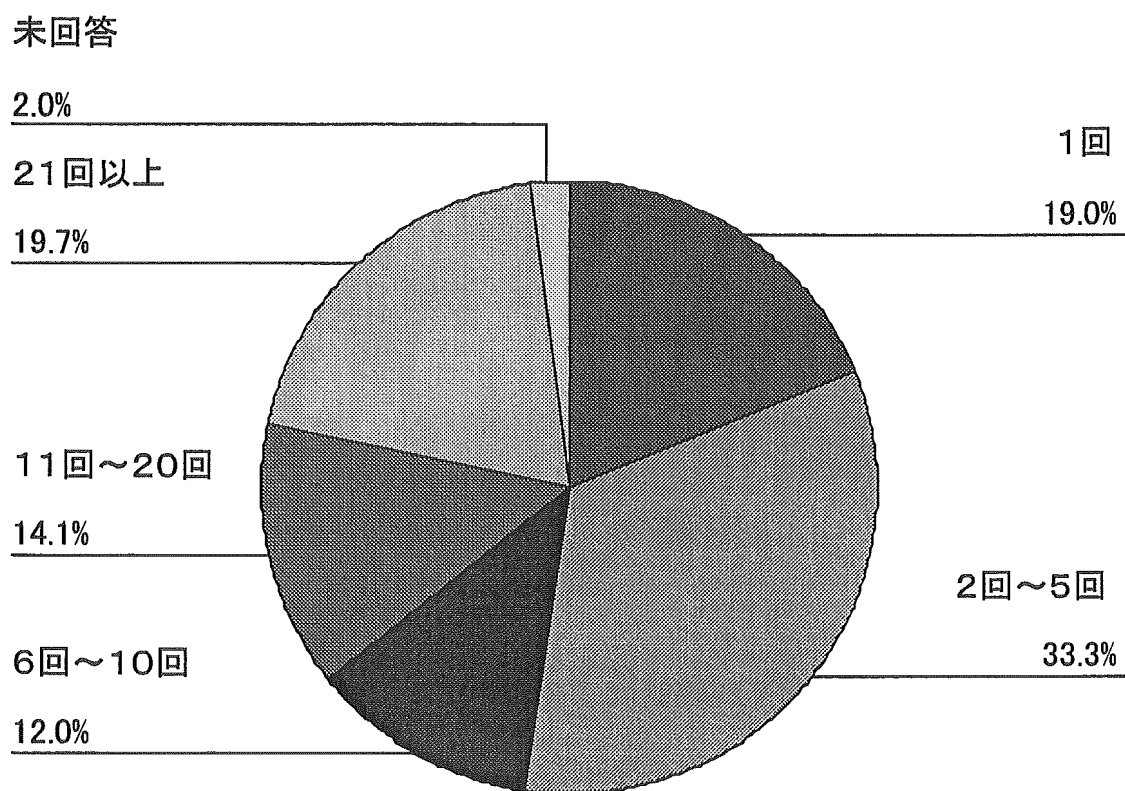


・ 診察回数

表 C.2-6 診察回数

診察回数		
	度数	パーセント
1回	221	19.0
2回～5回	388	33.3
6回～10回	140	12.0
11回～20回	164	14.1
20回以上	230	19.7
未回答	23	2.0
合計	1166	100.0

図 C.2-6 診療回数



### C.3 探索的因子分析

#### C.3.1 医師評価の探索的因子分析

SPSS により主因子法、プロマックス回転で因子分析を行った。

因子は2因子抽出され第一因子が「患者への配慮」「親身に診察」「話しやすい雰囲気」「じっくりと診察」「患者の意見を聞く態度」が多く含まれており、「医師の診察する際の態度評価」で

あるといえるので、本研究では第一因子を医師評価における「診察態度」評価であるとした。

また、第2因子は「自信を持った診察態度」「医師の身だしなみ」「医師の経験豊富そうな印象」であり、患者による医師の技術評価であることが伺える。そのため、本研究では第2因子を「医師技術」評価であるとした。

表 C.3.1-1 医師評価因子分析のパターン行列

医師因子分析		
	医師態度	医師技術
医師敬意	0.80	0.03
医師親身	0.84	0.03
医師雰囲気	0.90	-0.10
医師診察	0.72	0.05
医師自信	-0.01	0.81
医師意見	0.72	0.11
医師外見	0.27	0.28
医師経験	0.01	0.72

表 C.3.1-2 医師評価の説明された分散

医師評価の因子分析における説明された分散							
因子	初期の固有値			抽出後の負荷量平方和			回転後の負荷量平方和 合計
	合計	分散の %	累積 %	合計	分散の %	累積 %	
1	4.491928	56.14909	56.14909	4.116782	51.45978	51.45978	3.952275286
2	1.022067	12.77584	68.92493	0.61437	7.679625	59.1394	2.739863732
3	0.707403	8.842537	77.76747				
4	0.458505	5.731318	83.49879				
5	0.386561	4.832016	88.3308				
6	0.367619	4.59524	92.92604				
7	0.315956	3.949454	96.8755				
8	0.24996	3.124502	100				

### C.3.2 医療機関設備の探索的因子分析

まず、分析するに際してアンケート項目「トイレは清潔だった」は特に欠損値が多かった為に分析に際して除外することとし、SPSSにより主因子法、プロマックス回転で因子分析を行った。

因子は3因子抽出され第一因子が「病院の外観は綺麗に管理されていた」「玄関は整理されていた」「待合室は清潔感があった」「待合室の広さは十分であった」「診察室は整理されている印象を受けた」が多く含まれており、“医療機関の設備の清潔感”の評価であるといえるので、本研究では第一因子を医療機関設備評価における「清潔感」評価であるとした。

また、第2因子は「病院内の温度は適温だった」「病院内の換気は十分だった」が主な構成要素であり、病院内の快適性についての評価であることが伺える。そのため、本研究では第2因子を医療

機関設備評価における「快適性」評価であるとした。

最後に第3因子は「医療機器は最新の物が導入されているように感じた」「医療機器は手入れが行き届いているように感じた」が主な構成要素であり、医療機器から高度な医療行為や、診察室から医師のしっかりとした人間性を感じて医師の行う診療への信頼感を感じさせるものであると考え、本研究では「設備による医療行為の信頼性」評価と名づけた。

表 C.3.2-1 設備評価因子分析のパターン行列

設備因子分析			
	清潔感	最新機器	快適性
外観	0.80	0.01	-0.08
玄関	0.75	0.00	-0.01
待合清潔	0.80	0.00	-0.02
待合広さ	0.39	-0.04	0.16
診察室	0.37	0.17	0.16
院内温度	0.02	-0.03	0.54
院内換気	-0.01	0.02	0.88
最新機器	0.07	0.54	0.04
機器管理	-0.04	0.94	-0.04

表 C.3.2-2 設備評価の説明された分散

説明された分散の合計							
因子	初期の固有値			抽出後の負荷量平方和			回転後の負荷量平方和 合計
	合計	分散の %	累積 %	合計	分散の %	累積 %	
1	3.72	41.38	41.38	3.28	36.45	36.45	2.91
2	1.20	13.28	54.66	0.78	8.62	45.08	2.35
3	0.96	10.65	65.32	0.53	5.88	50.95	1.89
4	0.77	8.55	73.86				
5	0.67	7.44	81.31				
6	0.48	5.31	86.61				
7	0.44	4.85	91.47				
8	0.40	4.44	95.91				
9	0.37	4.09	100.00				

\*因子分析による「最新機器」因子は設備評価項目の「最新機器」と区別するために以降「最新機器因子」とする。



### C.3.3 医療事務

SPSS により主因子法、プロマックス回転で因子分析を行った。

因子は一因子抽出され「質問や相談にはきちんと対応してくれた」「言葉遣いは丁寧であった」

「身だしなみはきちんとしていた」「事務手続きはスムーズに行われていると感じた」というすべての評価項目を含んでおり、本研究では総合的な

「医療事務」評価因子であるとした。

表 C.3.3-1 医療事務因子分析 因子行列

	医療事務
質問に対する対応	0.799
言葉遣い	0.861
身だしなみ	0.667
事務効率	0.485

表 C.3.3-2 医療事務評価の説明された分散

因子	初期の固有値			抽出後の負荷量平方和		
	合計	分散の %	累積 %	合計	分散の %	累積 %
医療事務	2.488	62.208	62.208	2.060	51.505	51.505
2	0.750	18.749	80.957			

#### C.4 共分散構造図の作成

探索的因子分析により、医師評価については「患者への配慮」「親身に診察」「話しやすい雰囲気」「じっくりと診察」「患者の意見を聞く態度」から構成される「診察態度」評価因子と「自信を持った診察態度」「医師の身だしなみ」「医師の経験豊富そうな印象」から構成される「医師技術」評価の因子が確認されている。また、医療機関設備評価については「病院の外観は綺麗に管理されていた」「玄関は整理されていた」「待合室は清潔感があった」「待合室の広さは十分であった」「診察室は整理されている印象を受けた」から構成される「清潔感」評価と「病院内の温度は適温だった」「病院内の換気は十分だった」から構成される「快適性」評価と「医療機器は最新の物が導入されているように感じた」「医療機器は手入れが行き届いているように感じた」から構成される「最新機器」評価の因子が確認されてい

る。さらに、医療事務については「質問や相談にはきちんと対応してくれた」「言葉遣いは丁寧であった」「身だしなみはきちんとしていた」「事務手続きはスムーズに行われていると感じた」というすべての評価項目を含む総合的な「医療事務」評価因子が確認されている。また、「通院時間」に関して本研究では医療機関側が操作できる影響要因ではないため、各仮説の検証に際しては影響を考慮しないものとし、仮説検証とは別にその影響の有無を検証することとする。更に、「看護師評価」については医療機関の大小や診療科によって看護師と接する機会の有無の差が出てしまうため、各仮説の検証の際には影響を考慮しないものとした。

それにより、仮説の図 C.4-1 の関係から仮説を検証する為の基本的な共分散構造図を作成すると図 C.4-2 のようになると考えられる。

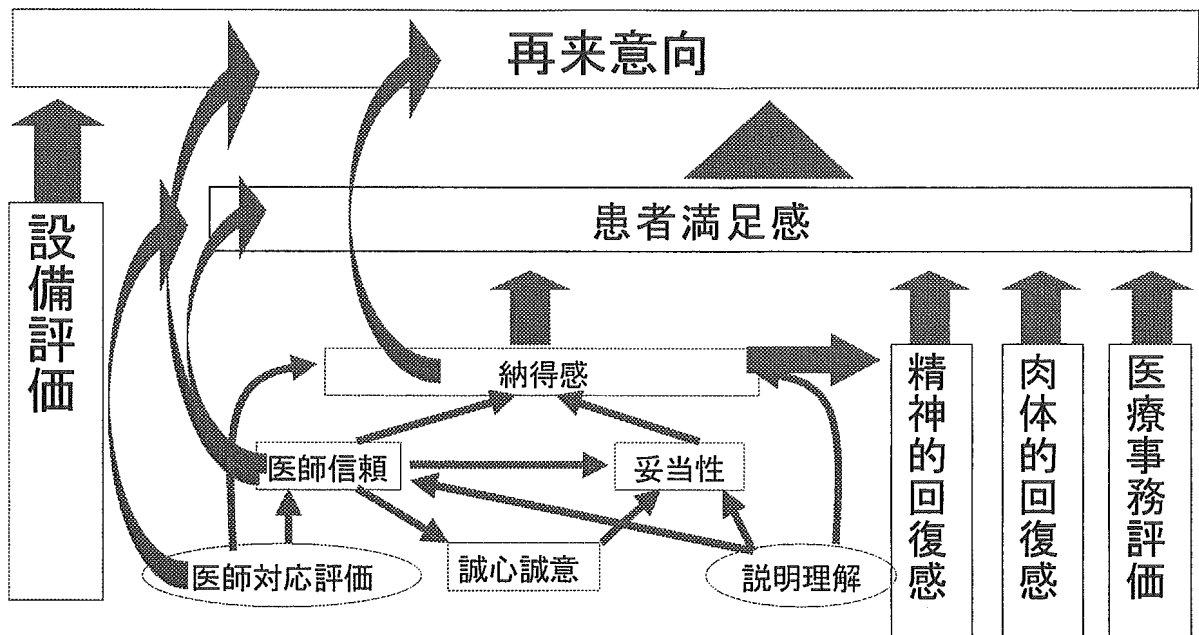


図 C.4-1 従来研究を基にした再来意向の関係図

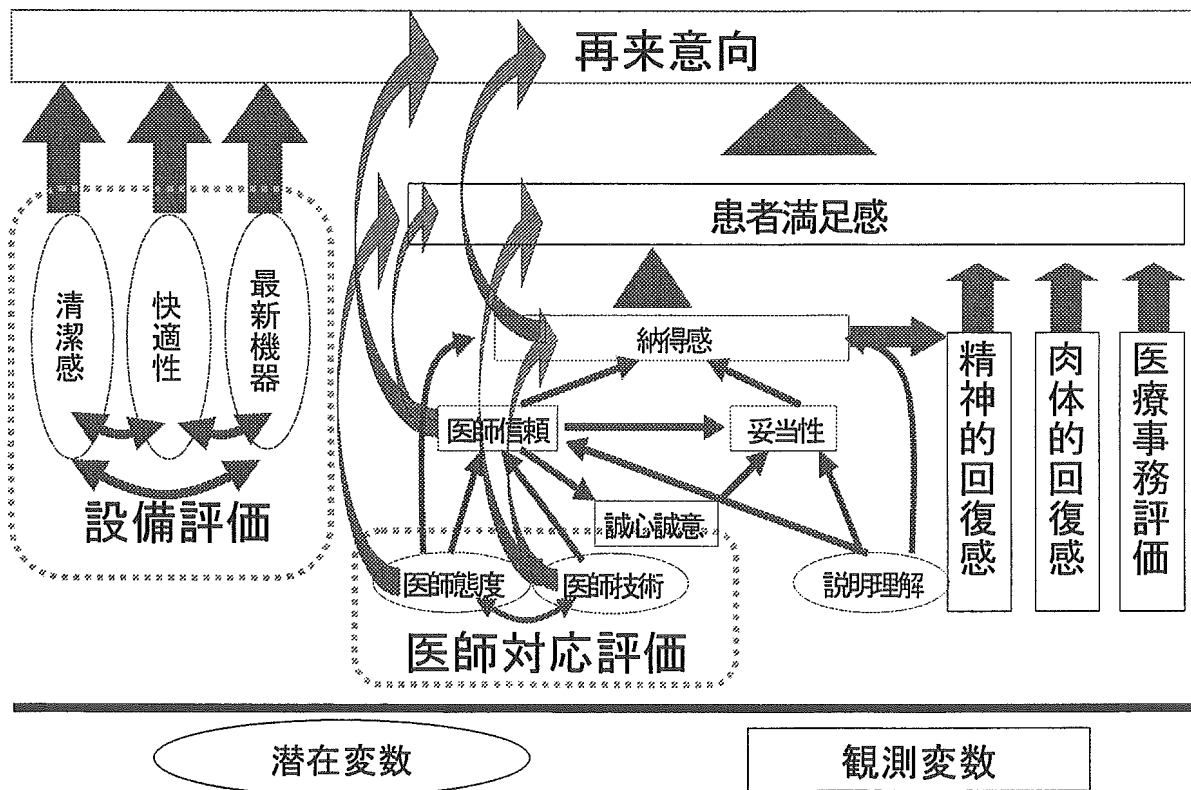


図 C.4-2 基本的な共分散構造

C.5 納得構造仮説の検証結果

SPSS の AMOS による共分散構造分析によりパ

平均値を切片によって補完し分析を行った。

SPSS の AMOS による共分散構造分析によりパ

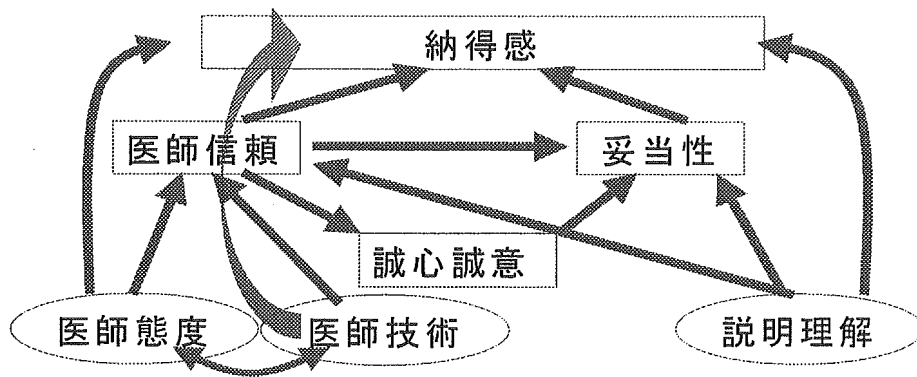


図 C.5-1 納得構造仮説モデル

表 C.5-1 納得構造仮説モデルパス解析結果

		納得構造仮説モデル											
診療回数による層別		全データ		1回		2-5回		6-10回		11-20回		21回以上	
サンプル数		1116		221		388		140		164		230	
係数		推定値	確率	推定値	確率	推定値	確率	推定値	確率	推定値	確率	推定値	確率
医師信頼	<-- 医師態度	0.3	0	0.44	0	0.251	0	0.202	0	0.223	0	0.306	0
医師信頼	<-- 医師技術	0.236	0	0.183	0	0.258	0	0.315	0	0.257	0	0.215	0
医師信頼	<-- 説明理解	0.256	0	0.264	0	0.27	0	0.15	0	0.306	0	0.218	0
医師誠意	<-- 医師信頼	0.792	0	0.793	0	0.819	0	0.744	0	0.717	0	0.787	0
妥当性	<-- 説明理解	0.168	0	0.254	0	0.104	0	0.245	0	0.019	0.7	0.169	0
妥当性	<-- 医師信頼	0.239	0	0.214	0	0.339	0	0.122	0.2	0.361	0	0.158	0.04
妥当性	<-- 医師誠意	0.384	0	0.37	0	0.385	0	0.374	0	0.367	0	0.407	0
医師敬意	<-- 医師態度	0.772	0	0.843	0	0.792	0	0.721	0	0.678	0	0.703	0
医師親身	<-- 医師態度	0.773	0	0.844	0	0.811	0	0.646	0	0.718	0	0.732	0
医師雰囲気	<-- 医師態度	0.776	0	0.762	0	0.778	0	0.804	0	0.711	0	0.757	0
医師診察	<-- 医師態度	0.726	0	0.82	0	0.724	0	0.631	0	0.599	0	0.764	0
医師意見	<-- 医師態度	0.685	0	0.829	0	0.648	0	0.654	0	0.563	0	0.646	0
医師外見	<-- 医師態度	0.176	0	0.211	0	0.184	0	0.18	0.01	0.201	0	0.099	0.08
医師外見	<-- 医師技術	0.178	0	0.082	0.18	0.199	0	0.175	0.02	0.094	0.16	0.286	0
医師自信	<-- 医師技術	0.575	0	0.577	0	0.584	0	0.507	0	0.565	0	0.596	0
医師経験	<-- 医師技術	0.604	0	0.669	0	0.603	0	0.59	0	0.528	0	0.541	0
病名理解	<-- 説明理解	0.59	0	0.698	0	0.599	0	0.643	0	0.401	0	0.558	0
方法理解	<-- 説明理解	0.662	0	0.789	0	0.608	0	0.633	0	0.589	0	0.662	0
期間理解	<-- 説明理解	0.687	0	0.791	0	0.733	0	0.589	0	0.622	0	0.582	0
費用理解	<-- 説明理解	0.472	0	0.47	0	0.488	0	0.419	0	0.368	0	0.521	0
納得感	<-- 妥当性	0.26	0	0.402	0	0.214	0	0.239	0	0.266	0	0.258	0
納得感	<-- 医師信頼	0.304	0	0.212	0	0.313	0	0.28	0.01	0.281	0	0.436	0
納得感	<-- 説明理解	0.196	0	0.156	0	0.168	0	0.264	0	0.253	0	0.14	0
納得感	<-- 医師態度	0.113	0	0.153	0	0.157	0	0.058	0.35	-0.016	0.77	0.088	0.1
納得感	<-- 医師技術	0.044	0.09	0.044	0.35	0.07	0.18	0.075	0.35	0.101	0.12	-0.025	0.65
共分散													
医師態度	<-- 医師技術	0.645	0	0.558	0	0.679	0	0.591	0	0.64	0	0.667	0

表 C.5-2 納得構造仮説モデル適合度指標

適合度指標								
適合度指標	乖離度	自由度	確率	パラメータ数	乖離度/自由度	RMSEA 下限	RMSEA 上限	赤池情報量規準(AIC)
仮説モデル	3152.937	564	0	348	5.59	0.043	0.046	3848.937
飽和モデル	0	0		912				1824
独立モデル	122509	816	0	96	150.134	0.253	0.256	122701.018