

納得構造仮説モデルの分析結果において「医師技術評価」から「納得感」へのパスが有意にならな
 術評価」から「納得感」へのパスが有意にならな
 らなかったため、「医師技術評価」から「納得感」へのパスを除いた場合のパス解析も行った。

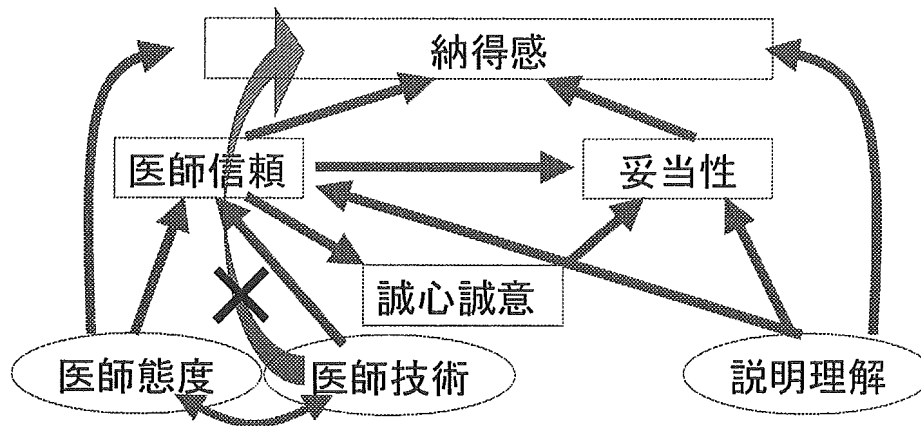


図 C.5-2 納得構造仮説修正モデル共分散構造図

表 C.5-3 納得構造仮説修正モデルパス解析結果

診療回数による層別		納得構造仮説モデル											
サンプル数		全データ 1116		1回 221		2-5回 388		6-10回 140		11-20回 164		21回以上 230	
パス		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		0.301	0	0.441	0	0.252	0	0.203	0	0.229	0	0.305	0
医師信頼 <-- 医師技術		0.235	0	0.181	0	0.257	0	0.313	0	0.25	0	0.216	0
医師信頼 <-- 説明理解		0.255	0	0.263	0	0.269	0	0.15	0	0.303	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		0.167	0	0.254	0	0.104	0	0.245	0	0.02	0.674	0.169	0
妥当性 <-- 医師信頼		0.239	0	0.214	0	0.339	0	0.122	0.19	0.359	0	0.158	0.04
妥当性 <-- 医師誠意		0.384	0	0.37	0	0.385	0	0.374	0	0.366	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	0.704	0
医師親身 <-- 医師態度		0.772	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	0.803	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		0.686	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	0.208	0	0.185	0	0.177	0.01	0.198	0.002	0.097	0.08
医師外見 <-- 医師技術		0.178	0	0.087	0.16	0.198	0	0.179	0.02	0.098	0.141	0.288	0
医師自信 <-- 医師技術		0.573	0	0.583	0	0.58	0	0.5	0	0.567	0	0.596	0
医師経験 <-- 医師技術		0.605	0	0.662	0	0.607	0	0.594	0	0.525	0	0.54	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	0.788	0	0.608	0	0.633	0	0.593	0	0.662	0
期間理解 <-- 説明理解		0.687	0	0.791	0	0.733	0	0.589	0	0.619	0	0.582	0
費用理解 <-- 説明理解		0.472	0	0.469	0	0.488	0	0.419	0	0.367	0	0.521	0
納得感 <-- 妥当性		0.263	0	0.409	0	0.218	0	0.24	0	0.281	0	0.256	0
納得感 <-- 医師信頼		0.326	0	0.228	0	0.35	0	0.336	0	0.337	0	0.424	0
納得感 <-- 説明理解		0.193	0	0.157	0	0.166	0	0.264	0	0.234	0	0.143	0
納得感 <-- 医師態度		0.129	0	0.162	0	0.183	0	0.078	0.17	0.024	0.619	0.077	0.1
共分散													
医師態度 <-- 医師技術		0.646	0	0.562	0	0.68	0	0.59	0	0.641	0	0.667	0

表 C.5-4 納得構造仮説修正モデル適合度指標

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	RMSEA 赤池情報量規準(AIC)
仮説モデル	3161.522	570	0	342	5.547	0.043	0.046 3845.522
飽和モデル	0	0	0	912			1824
独立モデル	122509	816	0	96	150.134	0.253	0.256 122701.018

C.6 患者満足仮説の検証結果

SPSS の AMOS による共分散構造分析により仮説モデルを分析した。また、欠損値をもつサンプルは平均値を切片によって補完し分析を行った。分析に際しては識別問題解消のため、再来意向を含んだ共分散構造図（図 C.6-1）によって検証することとした。

分析の結果として、まず医師対応評価のうちの「医師技術」評価の患者満足感への有意性が見られなかった。そのため、「医師技術→患者満足感」のパスを削除した仮説修正モデル（図 C.6-2）を立て、仮説モデルと比較することとした。

また、「納得感→精神的回復」のパスは強く有意性は出ているものの、納得感が患者満足感へ持つ直接的影響である「納得感→患者満足感」と間接的影響である「精神的回復→患者満足感」の有意性がやや弱い結果となった。そのため、対立モデルとして「精神的回復→患者満足感」のパスを除いた対立モデル1（図 C.6-3）と、「納得感→患者満足感」のパスを除いた対立モデル2（図 C.6-4）を立て、仮説モデルと比較することとした。

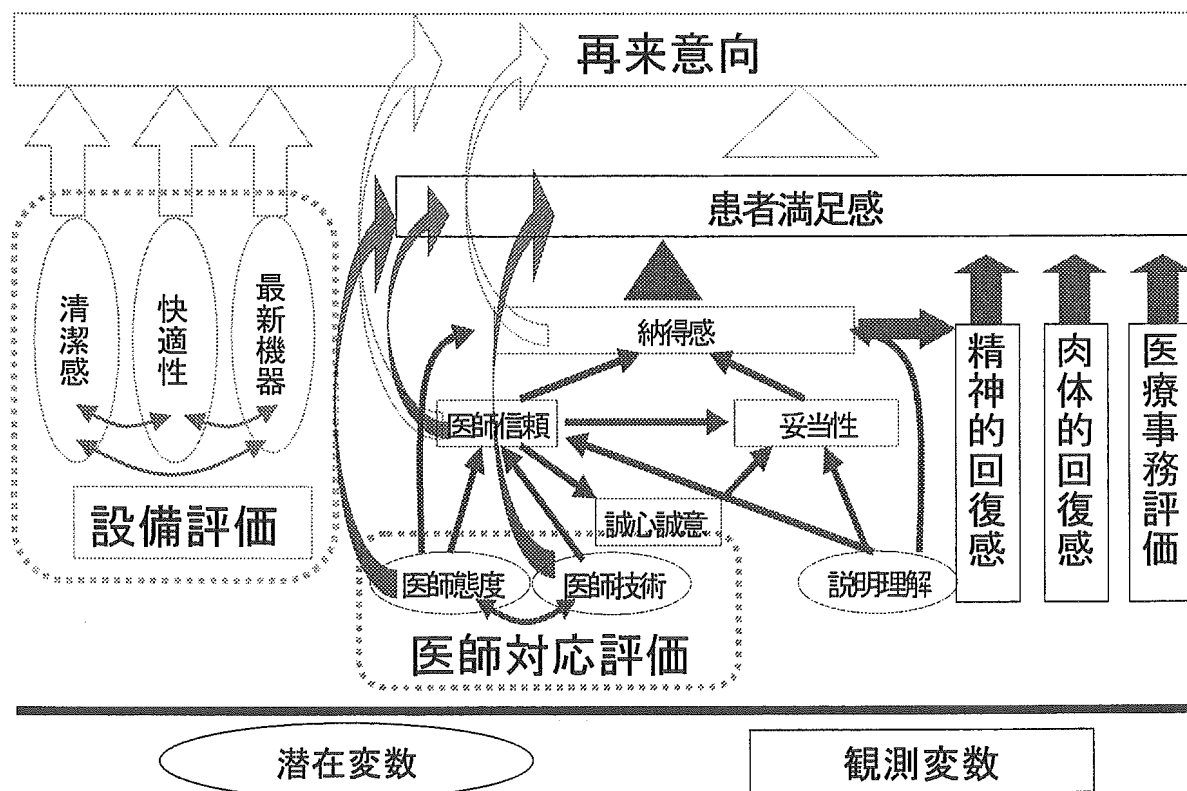


図 C.6-1 患者満足構造仮説モデル共分散構造図

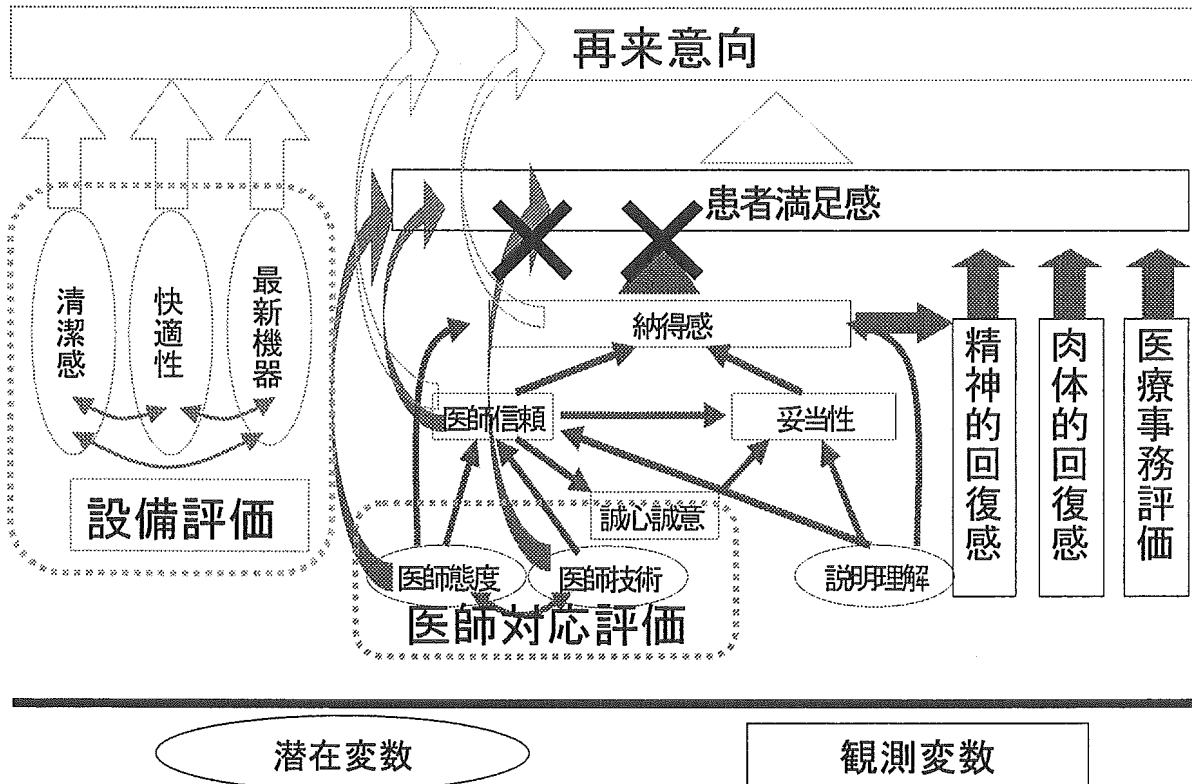


図 C.6-3 患者満足構造仮説対立モデル1 共分散構造図

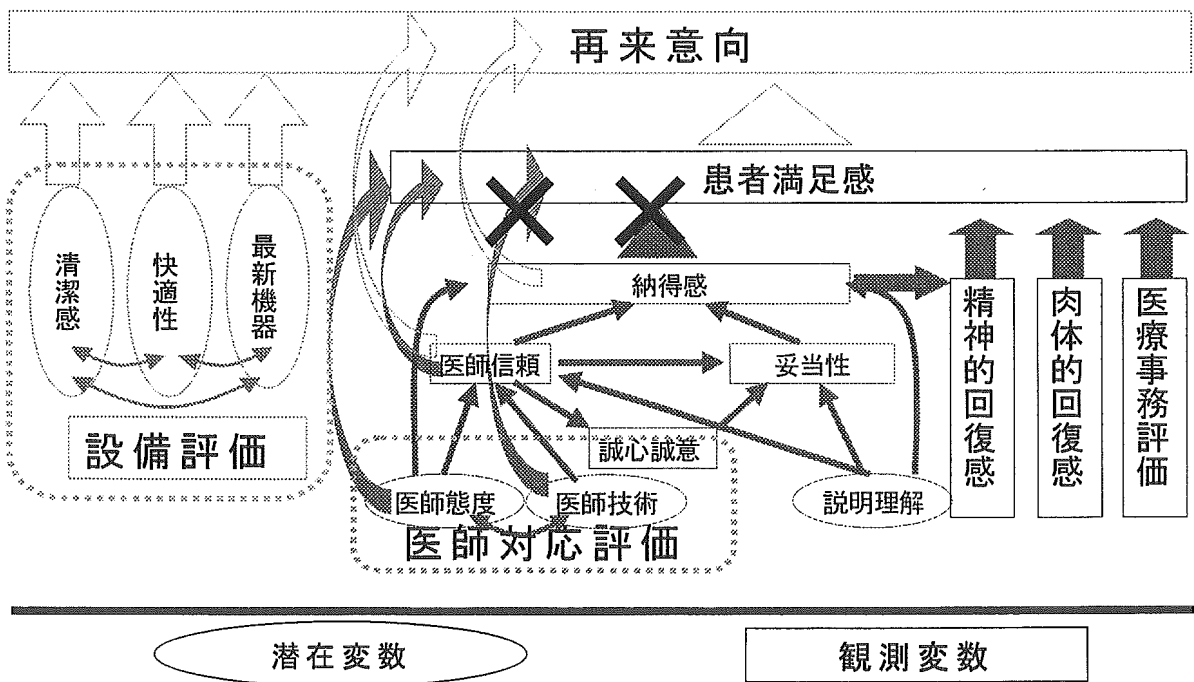


図 C.6-4 患者満足構造仮説対立モデル2 共分散構造

表 C.6-1 患者満足感仮説モデルのパス解析結果

患者満足感仮説モデル													
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	
		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	0.302	0	0.441	0	0.258	0	0.202	0	0.231	0	0.304	0
医師信頼	<-- 医師技術	0.235	0	0.179	0	0.251	0	0.314	0	0.246	0	0.218	0
医師信頼	<-- 説明理解	0.254	0	0.263	0	0.269	0	0.15	0	0.302	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	0.167	0	0.254	0	0.105	0	0.245	0	0.021	0.671	0.169	0
妥当性	<-- 医師信頼	0.24	0	0.214	0	0.339	0	0.123	0.19	0.359	0	0.158	0.04
妥当性	<-- 医師誠意	0.384	0	0.37	0	0.385	0	0.374	0	0.366	0	0.407	0
納得感	<-- 妥当性	0.263	0	0.41	0	0.217	0	0.24	0	0.281	0	0.256	0
納得感	<-- 医師信頼	0.327	0	0.228	0	0.349	0	0.337	0	0.337	0	0.425	0
納得感	<-- 説明理解	0.193	0	0.156	0	0.167	0	0.264	0	0.235	0	0.143	0
納得感	<-- 医師態度	0.128	0	0.163	0	0.183	0	0.076	0.17	0.023	0.632	0.077	0.1
精神回復	<-- 納得感	0.716	0	0.739	0	0.673	0	0.811	0	0.743	0	0.715	0
患者満足	<-- 精神回復	0.068	0	0.059	0.2	0.056	0.06	0.19	0	0.079	0.088	0.008	0.89
患者満足	<-- 肉体回復	0.081	0	0.131	0	0.061	0.02	0.169	0	0.051	0.2	0.067	0.09
患者満足	<-- 事務	0.148	0	0.19	0	0.166	0	0.085	0.03	0.09	0.008	0.197	0
患者満足	<-- 医師態度	0.077	0	-0.07	0.24	0.193	0	0.124	0.02	0.018	0.727	0.03	0.62
患者満足	<-- 医師信頼	0.353	0	0.423	0	0.336	0	0.196	0.04	0.439	0	0.342	0
患者満足	<-- 納得感	0.161	0	0.13	0.08	0.142	0	0.223	0	0.091	0.208	0.239	0
患者満足	<-- 医師技術	-0.014	0.59	0.071	0.21	-0.093	0.03	-0.03	0.62	0.069	0.221	-0.03	0.66
医師敬意	<-- 医師態度	0.772	0	0.843	0	0.791	0	0.718	0	0.678	0	0.704	0
医師親身	<-- 医師態度	0.774	0	0.843	0	0.81	0	0.647	0	0.717	0	0.732	0
医師雰囲気	<-- 医師態度	0.776	0	0.762	0	0.777	0	0.804	0	0.712	0	0.757	0
医師診察	<-- 医師態度	0.727	0	0.82	0	0.724	0	0.633	0	0.601	0	0.764	0
医師意見	<-- 医師態度	0.686	0	0.829	0	0.649	0	0.655	0	0.564	0	0.646	0
医師外見	<-- 医師態度	0.175	0	0.212	0	0.192	0	0.172	0.01	0.201	0.001	0.095	0.09
医師外見	<-- 医師技術	0.18	0	0.081	0.19	0.19	0	0.183	0.01	0.093	0.161	0.29	0
医師自信	<-- 医師技術	0.573	0	0.589	0	0.587	0	0.498	0	0.574	0	0.594	0
医師経験	<-- 医師技術	0.605	0	0.657	0	0.603	0	0.595	0	0.52	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	0.788	0	0.608	0	0.633	0	0.593	0	0.662	0
事務挨拶	<-- 事務	0.651	0	0.625	0	0.669	0	0.753	0	0.563	0	0.621	0
事務相談	<-- 事務	0.693	0	0.722	0	0.734	0	0.661	0	0.666	0	0.635	0
事務言葉	<-- 事務	0.61	0	0.649	0	0.61	0	0.621	0	0.619	0	0.551	0
事務外見	<-- 事務	0.399	0	0.429	0	0.362	0	0.499	0	0.433	0	0.323	0
事務手続	<-- 事務	0.514	0	0.589	0	0.48	0	0.572	0	0.523	0	0.441	0
共分散													
医師態度	<--> 医師技術	0.646	0	0.564	0	0.679	0	0.59	0	0.641	0	0.667	0

表 C.6-2 患者満足感仮説修正モデルのパス解析結果

患者満足構造仮説修正モデル結果														
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	
			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	0.302	0	0.441	0	0.254	0	0.202	0	0.229	0	0.305	0
医師信頼	<--	医師技術	0.235	0	0.181	0	0.256	0	0.314	0	0.25	0	0.216	0
医師信頼	<--	説明理解	0.254	0	0.263	0	0.269	0	0.15	0	0.303	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	0.167	0	0.254	0	0.105	0	0.245	0	0.021	0.671	0.169	0
妥当性	<--	医師信頼	0.24	0	0.214	0	0.339	0	0.123	0.19	0.359	0	0.158	0.04
妥当性	<--	医師誠意	0.384	0	0.37	0	0.385	0	0.374	0	0.366	0	0.407	0
納得感	<--	妥当性	0.263	0	0.409	0	0.217	0	0.24	0	0.281	0	0.256	0
納得感	<--	医師信頼	0.327	0	0.228	0	0.349	0	0.337	0	0.337	0	0.424	0
納得感	<--	説明理解	0.193	0	0.157	0	0.167	0	0.264	0	0.234	0	0.143	0
納得感	<--	医師態度	0.128	0	0.163	0	0.182	0	0.076	0.17	0.023	0.632	0.077	0.1
精神回復	<--	納得感	0.716	0	0.738	0	0.673	0	0.811	0	0.743	0	0.715	0
患者満足	<--	精神回復	0.068	0	0.054	0.23	0.058	0.06	0.184	0	0.075	0.104	0.01	0.85
患者満足	<--	肉体回復	0.081	0	0.128	0	0.06	0.02	0.172	0	0.055	0.168	0.069	0.09
患者満足	<--	事務	0.146	0	0.199	0	0.155	0	0.081	0.04	0.094	0.006	0.196	0
患者満足	<--	医師態度	0.072	0	-0.056	0.27	0.164	0	0.116	0.02	0.045	0.276	0.019	0.72
患者満足	<--	医師信頼	0.346	0	0.452	0	0.291	0	0.175	0.03	0.467	0	0.326	0
患者満足	<--	納得感	0.161	0	0.143	0.05	0.138	0	0.224	0	0.097	0.182	0.239	0
医師敬意	<--	医師態度	0.772	0	0.843	0	0.792	0	0.718	0	0.678	0	0.704	0
医師親身	<--	医師態度	0.774	0	0.843	0	0.81	0	0.647	0	0.717	0	0.733	0
医師雰囲気	<--	医師態度	0.776	0	0.762	0	0.778	0	0.804	0	0.712	0	0.757	0
医師診察	<--	医師態度	0.727	0	0.82	0	0.724	0	0.633	0	0.601	0	0.764	0
医師意見	<--	医師態度	0.686	0	0.829	0	0.649	0	0.655	0	0.564	0	0.646	0
医師外見	<--	医師態度	0.175	0	0.209	0	0.187	0	0.174	0.01	0.196	0.002	0.097	0.08
医師外見	<--	医師技術	0.179	0	0.086	0.16	0.197	0	0.181	0.01	0.099	0.136	0.289	0
医師自信	<--	医師技術	0.573	0	0.583	0	0.579	0	0.5	0	0.568	0	0.596	0
医師経験	<--	医師技術	0.605	0	0.662	0	0.608	0	0.594	0	0.525	0	0.54	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	0.788	0	0.609	0	0.633	0	0.593	0	0.662	0
期間理解	<--	説明理解	0.687	0	0.791	0	0.733	0	0.589	0	0.619	0	0.582	0
費用理解	<--	説明理解	0.471	0	0.469	0	0.487	0	0.419	0	0.366	0	0.521	0
事務挨拶	<--	事務	0.65	0	0.626	0	0.669	0	0.753	0	0.562	0	0.621	0
事務相談	<--	事務	0.693	0	0.722	0	0.734	0	0.661	0	0.665	0	0.635	0
事務言葉	<--	事務	0.61	0	0.648	0	0.61	0	0.621	0	0.619	0	0.551	0
事務外見	<--	事務	0.399	0	0.428	0	0.361	0	0.499	0	0.434	0	0.322	0
事務手続	<--	事務	0.514	0	0.59	0	0.48	0	0.572	0	0.524	0	0.44	0
共分散														
			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
医師態度	<-->	医師技術	0.646	0	0.561	0	0.676	0	0.589	0	0.643	0	0.667	0

表 C.6-3 患者満足感仮説対立モデル1のパス解析結果

対立モデル1 (精神的回復→患者満足を削除)														
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	
			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	0.302	0	0.441	0	0.254	0	0.201	0	0.229	0	0.305	0
医師信頼	<--	医師技術	0.235	0	0.181	0	0.256	0	0.314	0	0.25	0	0.216	0
医師信頼	<--	説明理解	0.254	0	0.263	0	0.269	0	0.15	0	0.303	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	0.167	0	0.254	0	0.105	0	0.245	0	0.021	0.671	0.169	0
妥当性	<--	医師信頼	0.24	0	0.214	0	0.339	0	0.123	0.19	0.359	0	0.158	0.04
妥当性	<--	医師誠意	0.384	0	0.37	0	0.385	0	0.374	0	0.366	0	0.407	0
納得感	<--	妥当性	0.263	0	0.409	0	0.217	0	0.24	0	0.281	0	0.256	0
納得感	<--	医師信頼	0.327	0	0.228	0	0.349	0	0.337	0	0.338	0	0.424	0
納得感	<--	説明理解	0.193	0	0.157	0	0.167	0	0.264	0	0.234	0	0.143	0
納得感	<--	医師態度	0.128	0	0.163	0	0.183	0	0.076	0.18	0.023	0.636	0.077	0.1
患者満足	<--	肉体回復	0.117	0	0.155	0	0.094	0	0.259	0	0.09	0.023	0.074	0.06
患者満足	<--	事務	0.151	0	0.204	0	0.159	0	0.107	0.01	0.099	0.004	0.196	0
患者満足	<--	医師態度	0.077	0	-0.05	0.33	0.165	0	0.118	0.02	0.051	0.216	0.02	0.7
患者満足	<--	医師信頼	0.361	0	0.466	0	0.306	0	0.193	0.02	0.486	0	0.328	0
患者満足	<--	納得感	0.171	0	0.148	0.03	0.144	0	0.297	0	0.108	0.091	0.24	0
医師敬意	<--	医師態度	0.772	0	0.843	0	0.792	0	0.718	0	0.678	0	0.704	0
医師親身	<--	医師態度	0.774	0	0.843	0	0.81	0	0.647	0	0.717	0	0.733	0
医師寡困	<--	医師態度	0.776	0	0.762	0	0.778	0	0.804	0	0.712	0	0.758	0
医師診察	<--	医師態度	0.727	0	0.82	0	0.724	0	0.634	0	0.601	0	0.764	0
医師意見	<--	医師態度	0.686	0	0.829	0	0.649	0	0.654	0	0.564	0	0.646	0
医師外見	<--	医師態度	0.175	0	0.209	0	0.187	0	0.174	0.01	0.195	0.002	0.097	0.08
医師外見	<--	医師技術	0.179	0	0.086	0.16	0.197	0	0.181	0.01	0.1	0.136	0.289	0
医師自信	<--	医師技術	0.573	0	0.583	0	0.579	0	0.5	0	0.568	0	0.596	0
医師経験	<--	医師技術	0.605	0	0.662	0	0.608	0	0.594	0	0.525	0	0.54	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	0.788	0	0.609	0	0.633	0	0.593	0	0.662	0
期間理解	<--	説明理解	0.687	0	0.791	0	0.733	0	0.589	0	0.619	0	0.582	0
費用理解	<--	説明理解	0.471	0	0.469	0	0.487	0	0.419	0	0.366	0	0.521	0
事務挨拶	<--	事務	0.651	0	0.626	0	0.669	0	0.755	0	0.563	0	0.621	0
事務相談	<--	事務	0.693	0	0.722	0	0.734	0	0.659	0	0.666	0	0.635	0
事務言葉	<--	事務	0.61	0	0.648	0	0.61	0	0.619	0	0.618	0	0.551	0
事務外見	<--	事務	0.399	0	0.428	0	0.361	0	0.501	0	0.433	0	0.322	0
事務手続	<--	事務	0.515	0	0.59	0	0.481	0	0.572	0	0.524	0	0.44	0
精神回復	<--	納得感	0.715	0	0.737	0	0.674	0	0.81	0	0.743	0	0.715	0
共分散														
医師態度	<-->	医師技術	0.646	0	0.562	0	0.676	0	0.59	0	0.643	0	0.667	0

表 C.6-4 患者満足感仮説対立モデル2 のパス解析結果

患者満足感仮説対立モデル (納得→患者満足削除)														
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	
			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	0.302	0	0.441	0	0.254	0	0.202	0	0.228	0	0.306	0
医師信頼	<--	医師技術	0.235	0	0.181	0	0.256	0	0.315	0	0.25	0	0.216	0
医師信頼	<--	説明理解	0.254	0	0.263	0	0.269	0	0.148	0	0.303	0	0.217	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	0.167	0	0.254	0	0.104	0	0.245	0	0.021	0.672	0.169	0
妥当性	<--	医師信頼	0.24	0	0.214	0	0.339	0	0.123	0.19	0.359	0	0.158	0.04
妥当性	<--	医師誠意	0.384	0	0.37	0	0.385	0	0.374	0	0.366	0	0.407	0
納得感	<--	妥当性	0.262	0	0.409	0	0.214	0	0.237	0	0.28	0	0.255	0
納得感	<--	医師信頼	0.324	0	0.228	0	0.345	0	0.331	0	0.337	0	0.423	0
納得感	<--	説明理解	0.192	0	0.157	0	0.165	0	0.263	0	0.234	0	0.142	0
納得感	<--	医師態度	0.132	0	0.162	0	0.192	0	0.086	0.13	0.024	0.612	0.079	0.1
精神回復	<--	納得感	0.717	0	0.739	0	0.674	0	0.812	0	0.743	0	0.716	0
患者満足	<--	肉体回復	0.1	0	0.146	0	0.08	0	0.211	0	0.069	0.086	0.078	0.06
患者満足	<--	事務	0.147	0	0.197	0	0.158	0	0.064	0.11	0.094	0.007	0.212	0
患者満足	<--	医師態度	0.108	0	-0.008	0.87	0.203	0	0.161	0	0.05	0.226	0.045	0.4
患者満足	<--	医師信頼	0.411	0	0.503	0	0.348	0	0.231	0	0.517	0	0.439	0
患者満足	<--	精神回復	0.089	0	0.063	0.12	0.067	0.02	0.254	0	0.086	0.036	0.048	0.33
医師敬意	<--	医師態度	0.772	0	0.843	0	0.791	0	0.717	0	0.678	0	0.704	0
医師親身	<--	医師態度	0.774	0	0.844	0	0.81	0	0.649	0	0.717	0	0.733	0
医師雰囲気	<--	医師態度	0.777	0	0.762	0	0.777	0	0.803	0	0.712	0	0.758	0
医師診察	<--	医師態度	0.727	0	0.82	0	0.724	0	0.633	0	0.601	0	0.765	0
医師意見	<--	医師態度	0.687	0	0.829	0	0.649	0	0.657	0	0.564	0	0.647	0
医師外見	<--	医師態度	0.175	0	0.208	0	0.187	0	0.171	0.01	0.195	0.002	0.097	0.08
医師外見	<--	医師技術	0.18	0	0.087	0.16	0.196	0	0.183	0.01	0.099	0.136	0.289	0
医師自信	<--	医師技術	0.573	0	0.583	0	0.579	0	0.501	0	0.568	0	0.596	0
医師経験	<--	医師技術	0.605	0	0.662	0	0.608	0	0.594	0	0.524	0	0.541	0
病名理解	<--	説明理解	0.59	0	0.698	0	0.599	0	0.642	0	0.401	0	0.558	0
方法理解	<--	説明理解	0.662	0	0.788	0	0.608	0	0.633	0	0.593	0	0.662	0
期間理解	<--	説明理解	0.687	0	0.791	0	0.733	0	0.588	0	0.619	0	0.582	0
費用理解	<--	説明理解	0.471	0	0.469	0	0.487	0	0.419	0	0.366	0	0.521	0
事務挨拶	<--	事務	0.65	0	0.626	0	0.667	0	0.752	0	0.562	0	0.621	0
事務相談	<--	事務	0.694	0	0.724	0	0.735	0	0.662	0	0.665	0	0.636	0
事務言葉	<--	事務	0.61	0	0.647	0	0.61	0	0.622	0	0.619	0	0.551	0
事務外見	<--	事務	0.398	0	0.427	0	0.361	0	0.497	0	0.434	0	0.323	0
事務手続	<--	事務	0.514	0	0.589	0	0.48	0	0.571	0	0.524	0	0.44	0
共分散														
医師態度	<-->	医師技術	0.647	0	0.562	0	0.676	0	0.591	0	0.643	0	0.667	0

表 C.6-5 各モデルの適合度比較

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	平均二乗誤差平方根 (RMSEA)	RMSEA 下限	RMSEA 上限	赤池情報量規準 (AIC)
仮説モデル	12468.57	3042	0	732	4.099	0.037	0.036	0.037	13932.57
仮説修正モデル	12476.032	3048	0	726	4.093	0.037	0.036	0.037	13928.032
対立モデル1	12494.867	3054	0	720	4.091	0.037	0.036	0.037	13934.867
対立モデル2	12540.223	3054	0	720	4.106	0.037	0.036	0.037	13980.223
飽和モデル	0	0		3774					7548
独立モデル	258787.34	3570	0	204	72.489	0.176	0.176	0.177	259195.34

C.7 再来意向仮説の検証結果

SPSS の AMOS による共分散構造分析により仮説モデルと対立モデルを分析した。また、欠損値をもつサンプルは平均値を切片によって補完し分析を行った。

分析に際して設備評価の「快適性」「最新設備」の「再来意向」へのパス係数が有意にならなかったため、「快適性→再来意向」「最新設備→再来意向」のパスを削除した再来意向構造仮説修正モデルを立て分析を行った。

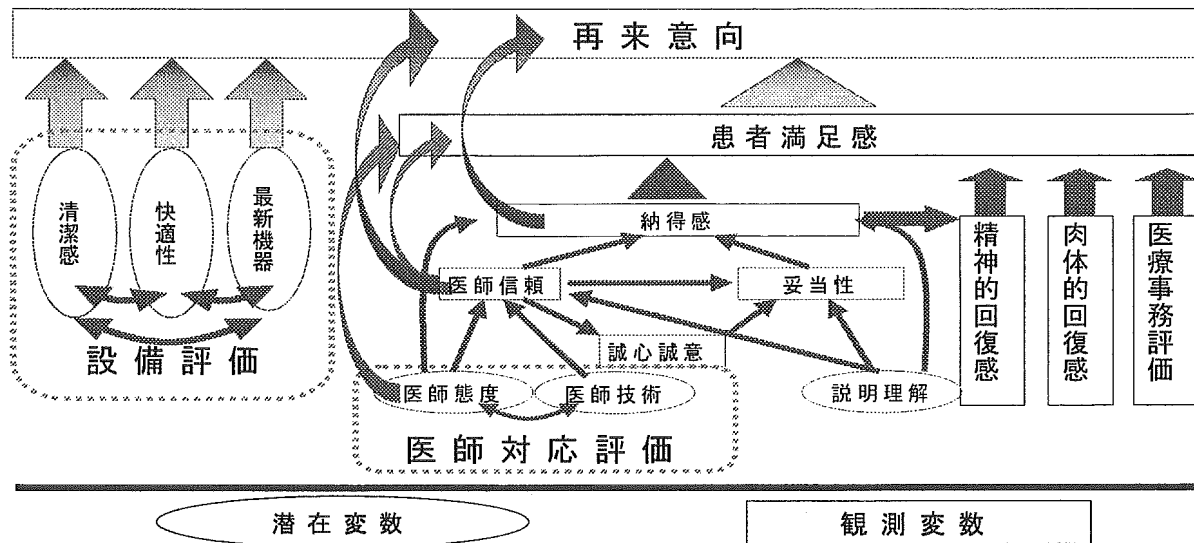


図 C.7-1 再来意向構造仮説モデルの共分散構造図

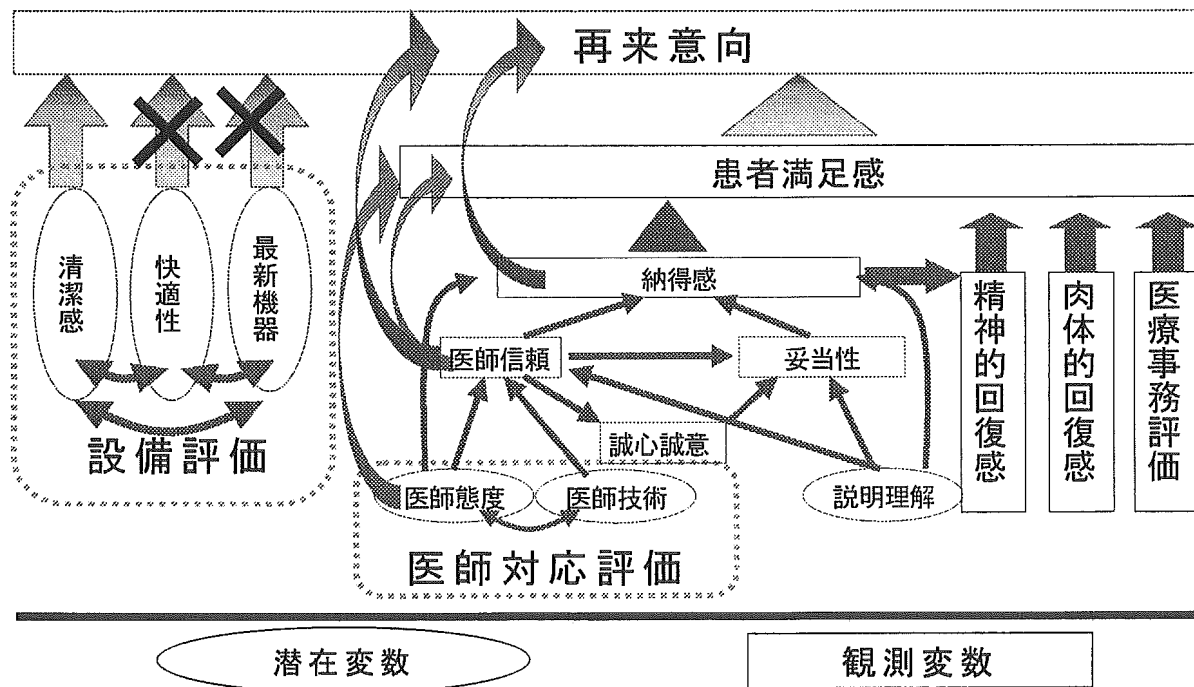


図 C.7-2 再来意向構造仮説修正モデルの共分散構造図

表 C.7-1 再来意向構造仮説モデルのパス解析結果

再来意向構造仮説モデル														
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	
			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	0.302	0	0.441	0	0.254	0	0.202	0	0.229	0	0.305	0
医師信頼	<--	医師技術	0.235	0	0.181	0	0.256	0	0.314	0	0.25	0	0.216	0
医師信頼	<--	説明理解	0.254	0	0.263	0	0.269	0	0.15	0	0.303	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	0.167	0	0.254	0	0.105	0	0.245	0	0.021	0.671	0.169	0
妥当性	<--	医師信頼	0.24	0	0.214	0	0.339	0	0.123	0.19	0.359	0	0.158	0.04
妥当性	<--	医師誠意	0.384	0	0.37	0	0.385	0	0.374	0	0.366	0	0.407	0
納得感	<--	妥当性	0.263	0	0.409	0	0.217	0	0.24	0	0.281	0	0.256	0
納得感	<--	医師信頼	0.327	0	0.228	0	0.349	0	0.337	0	0.337	0	0.424	0
納得感	<--	説明理解	0.193	0	0.157	0	0.167	0	0.264	0	0.234	0	0.143	0
納得感	<--	医師態度	0.128	0	0.163	0	0.182	0	0.076	0.17	0.023	0.632	0.077	0.1
精神回復	<--	納得感	0.716	0	0.738	0	0.673	0	0.811	0	0.743	0	0.715	0
患者満足	<--	精神回復	0.068	0	0.054	0.23	0.058	0.06	0.184	0	0.075	0.104	0.01	0.86
患者満足	<--	肉体回復	0.081	0	0.128	0	0.06	0.02	0.172	0	0.055	0.168	0.069	0.09
患者満足	<--	事務	0.146	0	0.199	0	0.155	0	0.081	0.04	0.094	0.006	0.196	0
患者満足	<--	医師態度	0.072	0	-0.056	0.27	0.164	0	0.116	0.02	0.045	0.276	0.018	0.72
患者満足	<--	医師信頼	0.346	0	0.452	0	0.291	0	0.175	0.03	0.467	0	0.326	0
患者満足	<--	納得感	0.161	0	0.143	0.05	0.138	0	0.224	0	0.097	0.182	0.239	0
医師敬意	<--	医師態度	0.772	0	0.843	0	0.792	0	0.718	0	0.678	0	0.704	0
医師親身	<--	医師態度	0.774	0	0.843	0	0.81	0	0.647	0	0.717	0	0.733	0
医師雰囲気	<--	医師態度	0.776	0	0.762	0	0.778	0	0.804	0	0.712	0	0.757	0
医師診察	<--	医師態度	0.727	0	0.82	0	0.724	0	0.633	0	0.601	0	0.764	0
医師意見	<--	医師態度	0.686	0	0.829	0	0.649	0	0.655	0	0.564	0	0.646	0
医師外見	<--	医師態度	0.175	0	0.209	0	0.187	0	0.174	0.01	0.196	0.002	0.097	0.08
医師外見	<--	医師技術	0.179	0	0.086	0.16	0.197	0	0.181	0.01	0.099	0.136	0.289	0
医師自信	<--	医師技術	0.573	0	0.583	0	0.579	0	0.5	0	0.568	0	0.596	0
医師経験	<--	医師技術	0.605	0	0.662	0	0.608	0	0.594	0	0.525	0	0.54	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	0.788	0	0.609	0	0.633	0	0.593	0	0.662	0
期間理解	<--	説明理解	0.687	0	0.791	0	0.733	0	0.589	0	0.619	0	0.582	0
費用理解	<--	説明理解	0.471	0	0.469	0	0.487	0	0.419	0	0.366	0	0.521	0
外観	<--	清潔感	0.615	0	0.671	0	0.587	0	0.67	0	0.636	0	0.576	0
玄関	<--	清潔感	0.54	0	0.581	0	0.548	0	0.488	0	0.525	0	0.5	0
待合清潔	<--	清潔感	0.627	0	0.66	0	0.659	0	0.714	0	0.549	0	0.551	0
診察室	<--	清潔感	0.432	0	0.441	0	0.43	0	0.415	0	0.481	0	0.362	0
院内温度	<--	快適性	0.438	0	0.353	0	0.508	0	0.517	0	0.509	0	0.189	0.17
院内換気	<--	快適性	0.791	0	0.726	0	0.731	0	0.799	0	0.789	0	1.586	0.13
最新機器	<--	最新機器因子	0.611	0	0.699	0	0.676	0	0.61	0	0.417	0	0.512	0
機器管理	<--	最新機器因子	0.644	0	0.703	0	0.647	0	0.597	0	0.716	0	0.539	0
事務挨拶	<--	事務	0.65	0	0.626	0	0.669	0	0.753	0	0.562	0	0.621	0
事務相談	<--	事務	0.693	0	0.722	0	0.734	0	0.661	0	0.665	0	0.635	0
事務言葉	<--	事務	0.61	0	0.648	0	0.61	0	0.621	0	0.619	0	0.551	0
事務外見	<--	事務	0.399	0	0.428	0	0.361	0	0.499	0	0.434	0	0.322	0
事務手続	<--	事務	0.514	0	0.59	0	0.48	0	0.572	0	0.524	0	0.44	0
再来意向	<--	患者満足	0.471	0	0.47	0	0.556	0	0.397	0	0.522	0	0.336	0
再来意向	<--	清潔感	0.111	0	0.016	0.85	0.1	0.02	0.143	0.09	0.115	0.05	0.124	0.04
再来意向	<--	納得感	0.129	0	0.185	0.01	0.077	0.12	0.297	0	0.162	0.034	0.144	0.02
再来意向	<--	医師信頼	0.296	0	0.192	0.01	0.257	0	0.3	0	0.233	0.007	0.341	0
待合広さ	<--	清潔感	0.446	0	0.392	0	0.455	0	0.55	0	0.483	0	0.384	0
再来意向	<--	快適性	-0.033	0.14	0.01	0.9	-0.008	0.88	-0.017	0.73	0.017	0.742	-0.043	0.25
再来意向	<--	最新機器因子	-0.007	0.83	0.118	0.31	-0.019	0.75	-0.11	0.21	-0.042	0.404	-0.08	0.21
共分散														
医師態度	<-->	医師技術	0.646	0	0.561	0	0.676	0	0.589	0	0.643	0	0.667	0
清潔感	<-->	快適性	0.462	0	0.465	0	0.56	0	0.464	0	0.515	0	0.155	0.19
快適性	<-->	最新機器因子	0.528	0	0.681	0	0.688	0	0.383	0	0.39	0	0.183	0.19
清潔感	<-->	最新機器因子	0.69	0	0.761	0	0.647	0	0.759	0	0.574	0	0.689	0

表 C.7-2 再来意向構造仮説修正モデルのパス解析結果

再来意向構造仮説修正モデル結果														
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	
			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	0.302	0	0.441	0	0.254	0	0.202	0	0.229	0	0.305	0
医師信頼	<--	医師技術	0.235	0	0.181	0	0.256	0	0.314	0	0.25	0	0.216	0
医師信頼	<--	説明理解	0.254	0	0.263	0	0.269	0	0.15	0	0.303	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	0.167	0	0.254	0	0.105	0	0.245	0	0.021	0.671	0.169	0
妥当性	<--	医師信頼	0.24	0	0.214	0	0.339	0	0.123	0.19	0.359	0	0.158	0.04
妥当性	<--	医師誠意	0.384	0	0.37	0	0.385	0	0.374	0	0.366	0	0.407	0
納得感	<--	妥当性	0.263	0	0.409	0	0.217	0	0.24	0	0.281	0	0.256	0
納得感	<--	医師信頼	0.327	0	0.228	0	0.349	0	0.337	0	0.337	0	0.424	0
納得感	<--	説明理解	0.193	0	0.157	0	0.167	0	0.264	0	0.234	0	0.143	0
納得感	<--	医師態度	0.128	0	0.163	0	0.182	0	0.076	0.17	0.023	0.632	0.077	0.1
精神回復	<--	納得感	0.716	0	0.738	0	0.673	0	0.811	0	0.743	0	0.715	0
患者満足	<--	精神回復	0.068	0	0.054	0.23	0.058	0.06	0.184	0	0.075	0.104	0.01	0.85
患者満足	<--	肉体回復	0.081	0	0.128	0	0.06	0.02	0.172	0	0.055	0.168	0.069	0.09
患者満足	<--	事務	0.146	0	0.199	0	0.155	0	0.081	0.04	0.094	0.006	0.196	0
患者満足	<--	医師態度	0.072	0	-0.056	0.27	0.164	0	0.116	0.02	0.045	0.276	0.019	0.72
患者満足	<--	医師信頼	0.346	0	0.452	0	0.291	0	0.175	0.03	0.467	0	0.326	0
患者満足	<--	納得感	0.161	0	0.143	0.05	0.138	0	0.224	0	0.097	0.182	0.239	0
医師敬意	<--	医師態度	0.772	0	0.843	0	0.792	0	0.718	0	0.678	0	0.704	0
医師親身	<--	医師態度	0.774	0	0.843	0	0.81	0	0.647	0	0.717	0	0.733	0
医師雰囲気	<--	医師態度	0.776	0	0.762	0	0.778	0	0.804	0	0.712	0	0.757	0
医師診察	<--	医師態度	0.727	0	0.82	0	0.724	0	0.633	0	0.601	0	0.764	0
医師意見	<--	医師態度	0.686	0	0.829	0	0.649	0	0.655	0	0.564	0	0.646	0
医師外見	<--	医師態度	0.175	0	0.209	0	0.187	0	0.174	0.01	0.196	0.002	0.097	0.08
医師外見	<--	医師技術	0.179	0	0.086	0.16	0.197	0	0.181	0.01	0.099	0.136	0.289	0
医師自信	<--	医師技術	0.573	0	0.583	0	0.579	0	0.5	0	0.568	0	0.596	0
医師経験	<--	医師技術	0.605	0	0.662	0	0.608	0	0.594	0	0.525	0	0.54	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	0.788	0	0.609	0	0.633	0	0.593	0	0.662	0
期間理解	<--	説明理解	0.687	0	0.791	0	0.733	0	0.589	0	0.619	0	0.582	0
費用理解	<--	説明理解	0.471	0	0.469	0	0.487	0	0.419	0	0.366	0	0.521	0
外観	<--	清潔感	0.616	0	0.672	0	0.587	0	0.67	0	0.636	0	0.577	0
玄関	<--	清潔感	0.54	0	0.581	0	0.548	0	0.488	0	0.525	0	0.502	0
待合広さ	<--	清潔感	0.446	0	0.393	0	0.455	0	0.551	0	0.483	0	0.387	0
待合清潔	<--	清潔感	0.627	0	0.659	0	0.659	0	0.715	0	0.55	0	0.55	0
診察室	<--	清潔感	0.431	0	0.44	0	0.429	0	0.416	0	0.481	0	0.36	0
院内温度	<--	快適性	0.439	0	0.352	0	0.508	0	0.518	0	0.508	0	0.233	0.06
院内換気	<--	快適性	0.789	0	0.727	0	0.731	0	0.799	0	0.791	0	1.286	0.04
最新機器	<--	最新機器因子	0.611	0	0.701	0	0.676	0	0.623	0	0.417	0	0.511	0
機器管理	<--	最新機器因子	0.644	0	0.702	0	0.647	0	0.582	0	0.714	0	0.54	0
事務挨拶	<--	事務	0.65	0	0.626	0	0.669	0	0.753	0	0.562	0	0.621	0
事務相談	<--	事務	0.693	0	0.722	0	0.734	0	0.661	0	0.665	0	0.635	0
事務言葉	<--	事務	0.61	0	0.648	0	0.61	0	0.621	0	0.619	0	0.551	0
事務外見	<--	事務	0.399	0	0.428	0	0.361	0	0.499	0	0.434	0	0.322	0
事務手続	<--	事務	0.514	0	0.59	0	0.48	0	0.572	0	0.524	0	0.44	0
再来意向	<--	患者満足	0.469	0	0.473	0	0.553	0	0.389	0	0.529	0	0.326	0
再来意向	<--	清潔感	0.091	0	0.112	0.01	0.083	0	0.05	0.21	0.098	0.015	0.06	0.09
再来意向	<--	納得感	0.128	0	0.185	0.01	0.076	0.12	0.302	0	0.158	0.04	0.14	0.03
再来意向	<--	医師信頼	0.291	0	0.217	0	0.255	0	0.294	0	0.222	0.011	0.325	0
共分散														
			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
医師態度	<-->	医師技術	0.646	0	0.561	0	0.676	0	0.589	0	0.643	0	0.667	0
清潔感	<-->	快適性	0.462	0	0.466	0	0.559	0	0.464	0	0.514	0	0.192	0.08
快適性	<-->	最新機器因子	0.53	0	0.681	0	0.688	0	0.383	0	0.39	0	0.231	0.08
清潔感	<-->	最新機器因子	0.69	0	0.765	0	0.647	0	0.763	0	0.571	0	0.684	0

表 C.7-3 再来意向構造仮説修正モデルのパス解析結果

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	平均二乗誤差平方根 (RMSEA)	RMSEA 下限	RMSEA 上限	赤池情報量規準 (AIC)
仮説モデル	12459.222	3036	0	738	4.104	0.037	0.036	0.037	13935.222
仮説修正モデル	12476.032	3048	0	726	4.093	0.037	0.036	0.037	13928.032
飽和モデル	0	0		3774					7548
独立モデル	258787.34	3570	0	204	72.489	0.176	0.176	0.177	259195.34

表 C.7-4 再来意向構造仮説修正モデルの総合効果推定値結果

		総合効果 - 推定値											
		清潔感	説明理解	医師技術	医師態度	事務	医師信頼	医師誠意	妥当性	納得感	肉体回復	精神回復	患者満足
全体	医師信頼	0	0.25	0.24	0.3	0	0	0	0	0	0	0	0
	医師誠意	0	0.2	0.19	0.24	0	0.79	0	0	0	0	0	0
	妥当性	0	0.31	0.13	0.16	0	0.54	0.38	0	0	0	0	0
	納得感	0	0.36	0.11	0.27	0	0.47	0.1	0.26	0	0	0	0
	精神回復	0	0.26	0.08	0.19	0	0.34	0.07	0.19	0.72	0	0	0
	患者満足	0	0.16	0.11	0.23	0.15	0.45	0.02	0.06	0.21	0.08	0.07	0
	再来意向	0.09	0.2	0.13	0.23	0.07	0.56	0.02	0.06	0.23	0.04	0.03	0.47
1回	医師信頼	0	0.26	0.18	0.44	0	0	0	0	0	0	0	0
	医師誠意	0	0.21	0.14	0.35	0	0.79	0	0	0	0	0	0
	妥当性	0	0.39	0.09	0.22	0	0.51	0.37	0	0	0	0	0
	納得感	0	0.38	0.08	0.36	0	0.44	0.15	0.41	0	0	0	0
	精神回復	0	0.28	0.06	0.26	0	0.32	0.11	0.3	0.74	0	0	0
	患者満足	0	0.19	0.1	0.21	0.2	0.53	0.03	0.08	0.18	0.13	0.05	0
	再来意向	0.11	0.22	0.1	0.26	0.09	0.55	0.04	0.11	0.27	0.06	0.03	0.47
2回 5回	医師信頼	0	0.27	0.26	0.25	0	0	0	0	0	0	0	0
	医師誠意	0	0.22	0.21	0.21	0	0.82	0	0	0	0	0	0
	妥当性	0	0.28	0.17	0.17	0	0.65	0.39	0	0	0	0	0
	納得感	0	0.32	0.13	0.31	0	0.49	0.08	0.22	0	0	0	0
	精神回復	0	0.22	0.09	0.21	0	0.33	0.06	0.15	0.67	0	0	0
	患者満足	0	0.14	0.1	0.29	0.16	0.38	0.02	0.04	0.18	0.06	0.06	0
	再来意向	0.08	0.17	0.13	0.25	0.09	0.5	0.02	0.04	0.17	0.03	0.03	0.55
6回 10回	医師信頼	0	0.15	0.31	0.2	0	0	0	0	0	0	0	0
	医師誠意	0	0.11	0.23	0.15	0	0.74	0	0	0	0	0	0
	妥当性	0	0.31	0.13	0.08	0	0.4	0.37	0	0	0	0	0
	納得感	0	0.39	0.14	0.16	0	0.43	0.09	0.24	0	0	0	0
	精神回復	0	0.31	0.11	0.13	0	0.35	0.07	0.2	0.81	0	0	0
	患者満足	0	0.17	0.11	0.21	0.08	0.34	0.03	0.09	0.37	0.17	0.18	0
	再来意向	0.05	0.23	0.18	0.19	0.03	0.56	0.04	0.11	0.45	0.07	0.07	0.39
1回 20回	医師信頼	0	0.3	0.25	0.23	0	0	0	0	0	0	0	0
	医師誠意	0	0.22	0.18	0.16	0	0.72	0	0	0	0	0	0
	妥当性	0	0.21	0.16	0.14	0	0.62	0.37	0	0	0	0	0
	納得感	0	0.4	0.13	0.14	0	0.51	0.1	0.28	0	0	0	0
	精神回復	0	0.29	0.1	0.1	0	0.38	0.08	0.21	0.74	0	0	0
	患者満足	0	0.2	0.14	0.17	0.09	0.55	0.02	0.04	0.15	0.06	0.08	0
	再来意向	0.1	0.24	0.15	0.16	0.05	0.59	0.03	0.07	0.24	0.03	0.04	0.53
21回以上	医師信頼	0	0.22	0.22	0.31	0	0	0	0	0	0	0	0
	医師誠意	0	0.17	0.17	0.24	0	0.79	0	0	0	0	0	0
	妥当性	0	0.27	0.1	0.15	0	0.48	0.41	0	0	0	0	0
	納得感	0	0.31	0.12	0.24	0	0.55	0.1	0.26	0	0	0	0
	精神回復	0	0.22	0.09	0.17	0	0.39	0.07	0.18	0.72	0	0	0
	患者満足	0	0.15	0.1	0.18	0.2	0.46	0.03	0.06	0.25	0.07	0.01	0
	再来意向	0.06	0.16	0.12	0.19	0.06	0.55	0.02	0.06	0.22	0.02	0	0.33

C.8 口コミ影響仮説の検証結果

SPSS の AMOS による共分散構造分析により仮説モデルの各パスを分析した。また、欠損値をもつサンプルは平均値を切片によって補完し分析を行った。

分析に際して「医師の治療技術や信頼性に関する口コミ」の「納得感」へのパス係数が有意にならなかったため、「口コミ→納得感」のパスを削除した口コミ影響仮説修正モデルを立て分析を行った。

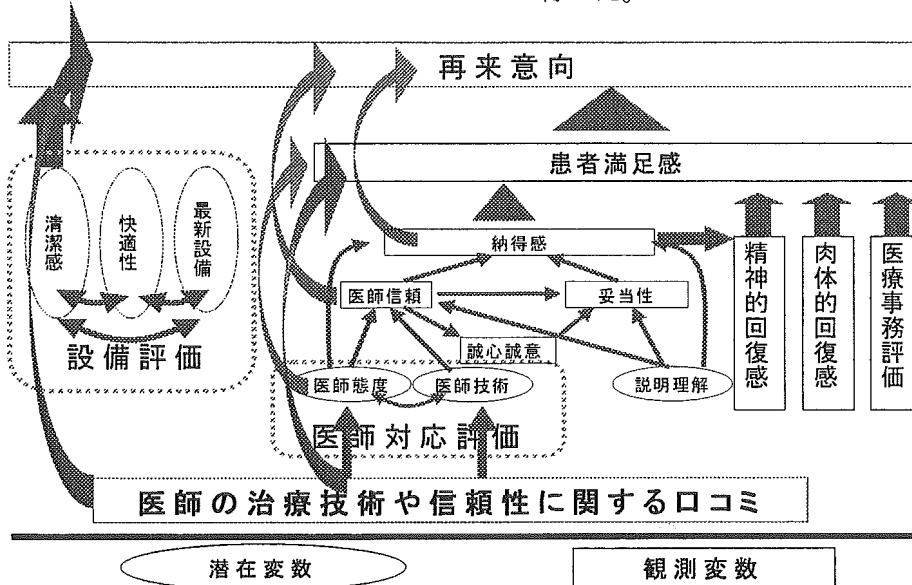
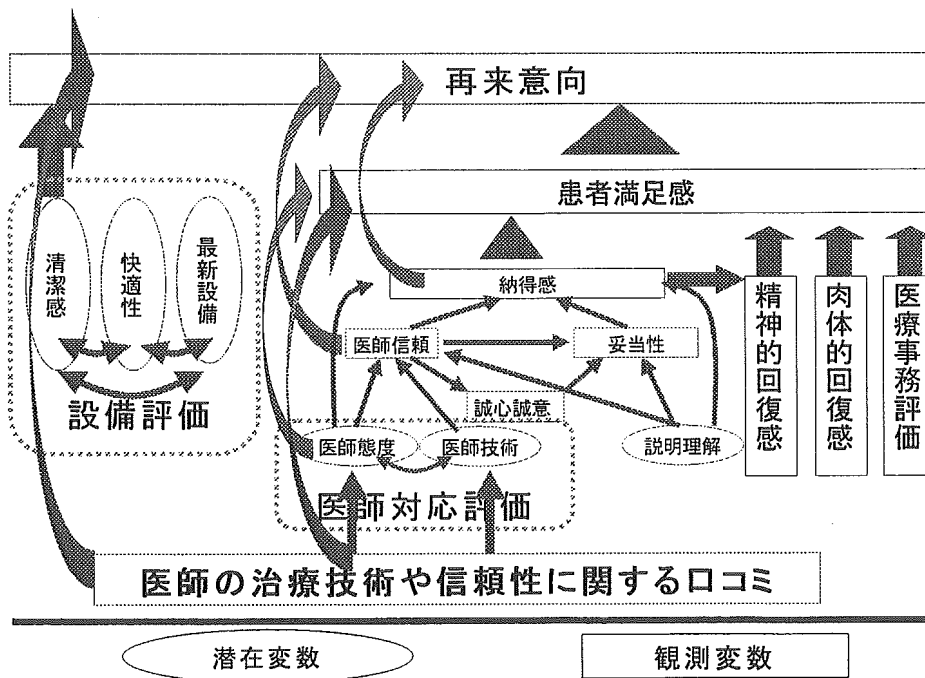


図 C.8-1 口コミ構造仮説モデルの共分散構造図



C.8-1 口コミ構造仮説修正モデルの共分散構造図

表 C.8-1 ロコミ仮説モデルの適合度表

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	平均二乗誤差平方根 (RMSEA)	RMSEA 下限	RMSEA 上限	赤池情報量規準 (AIC)
仮説モデル	12015.403	2650	0	675	4.534	0.039	0.039	0.04	13365.403
仮説修正モデル	12015.403	2650	0	675	4.534	0.039	0.039	0.04	13365.403
飽和モデル	0	0		3325					6650
独立モデル	262677.43	3150	0	175	83.39	0.191	0.19	0.191	263027.428

表 C.8-2 ロコミ構造仮説モデルパス解析結果

診察回数による層別 サンプル数	ロコミ影響仮説モデル						ロコミ影響仮説修正モデル					
	all 767		10回以下 473		11回以上 280		all 767		10回以下 473		11回以上 280	
	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	0.282	0	0.28	0	0.286	0	0.282	0	0.279	0	0.286	0
医師信頼 ← 医師技術	0.21	0	0.23	0	0.174	0	0.21	0	0.23	0	0.174	0
医師信頼 ← 説明理解	0.242	0	0.225	0	0.272	0	0.242	0	0.225	0	0.272	0
医師信頼 ← WOM	0.198	0	0.208	0	0.171	0	0.197	0	0.207	0	0.171	0
医師誠意 ← 医師信頼	0.795	0	0.822	0	0.727	0	0.795	0	0.822	0	0.727	0
妥当性 ← 説明理解	0.179	0	0.197	0	0.114	0	0.179	0	0.197	0	0.115	0
妥当性 ← 医師信頼	0.301	0	0.329	0	0.295	0	0.301	0	0.329	0	0.295	0
妥当性 ← 医師誠意	0.332	0	0.34	0	0.304	0	0.332	0	0.34	0	0.305	0
納得感 ← 妥当性	0.233	0	0.243	0	0.239	0	0.233	0	0.245	0	0.239	0
納得感 ← 医師信頼	0.395	0	0.375	0	0.419	0	0.399	0	0.382	0	0.416	0
納得感 ← 説明理解	0.166	0	0.158	0	0.182	0	0.167	0	0.159	0	0.182	0
納得感 ← 医師態度	0.107	0	0.148	0	0.021	0.58	0.104	0	0.143	0	0.023	0.52
納得感 ← ロコミ	0.005	0.77	0.009	0.68	-0.005	0.85						
精神回復 ← 納得感	0.745	0	0.734	0	0.774	0	0.745	0	0.734	0	0.774	0
患者満足 ← 精神回復	0.061	0.02	0.076	0.01	0.014	0.75	0.061	0.02	0.076	0.01	0.014	0.75
患者満足 ← 肉体回復	0.071	0	0.093	0	0.066	0.05	0.071	0	0.093	0	0.066	0.05
患者満足 ← 事務	0.137	0	0.136	0	0.11	0	0.137	0	0.136	0	0.11	0
患者満足 ← 医師態度	0.06	0.01	0.083	0	0.028	0.47	0.06	0.01	0.083	0	0.028	0.47
患者満足 ← 医師信頼	0.362	0	0.291	0	0.501	0	0.362	0	0.291	0	0.501	0
患者満足 ← 納得感	0.145	0	0.159	0	0.122	0.08	0.145	0	0.159	0	0.122	0.08
患者満足 ← ロコミ	0.069	0	0.078	0	0.052	0.1	0.069	0	0.078	0	0.052	0.1
医師敬意 ← 医師態度	0.73	0	0.73	0	0.708	0	0.73	0	0.73	0	0.708	0
医師親身 ← 医師態度	0.761	0	0.786	0	0.72	0	0.761	0	0.786	0	0.72	0
医師雰囲気 ← 医師態度	0.746	0	0.749	0	0.725	0	0.746	0	0.749	0	0.725	0
医師診察 ← 医師態度	0.713	0	0.713	0	0.715	0	0.713	0	0.713	0	0.715	0
医師意見 ← 医師態度	0.671	0	0.681	0	0.642	0	0.67	0	0.681	0	0.642	0
医師外見 ← 医師態度	0.141	0	0.152	0	0.133	0	0.141	0	0.152	0	0.133	0
医師外見 ← 医師技術	0.195	0	0.177	0	0.222	0	0.195	0	0.177	0	0.222	0
医師自信 ← 医師技術	0.561	0	0.556	0	0.572	0	0.561	0	0.556	0	0.572	0
医師経験 ← 医師技術	0.558	0	0.577	0	0.511	0	0.558	0	0.577	0	0.511	0
病名理解 ← 説明理解	0.598	0	0.667	0	0.487	0	0.598	0	0.667	0	0.487	0
方法理解 ← 説明理解	0.655	0	0.667	0	0.639	0	0.655	0	0.667	0	0.639	0
期間理解 ← 説明理解	0.687	0	0.725	0	0.613	0	0.687	0	0.725	0	0.613	0
費用理解 ← 説明理解	0.42	0	0.402	0	0.445	0	0.42	0	0.402	0	0.445	0
外観 ← 清潔感	0.635	0	0.633	0	0.656	0	0.635	0	0.633	0	0.656	0
玄関 ← 清潔感	0.542	0	0.545	0	0.542	0	0.542	0	0.545	0	0.542	0
待合清潔 ← 清潔感	0.65	0	0.69	0	0.58	0	0.65	0	0.69	0	0.58	0
診察室 ← 清潔感	0.427	0	0.434	0	0.398	0	0.427	0	0.434	0	0.398	0
院内温度 ← 快適性	0.461	0	0.499	0	0.357	0	0.461	0	0.499	0	0.357	0
院内換気 ← 快適性	0.791	0	0.729	0	0.996	0	0.791	0	0.729	0	0.996	0
最新機器 ← 最新機器	0.605	0	0.664	0	0.492	0	0.605	0	0.664	0	0.492	0
機器管理 ← 最新機器	0.661	0	0.687	0	0.623	0	0.661	0	0.687	0	0.623	0
事務挨拶 ← 事務	0.642	0	0.657	0	0.605	0	0.642	0	0.657	0	0.605	0
事務相談 ← 事務	0.686	0	0.705	0	0.68	0	0.686	0	0.705	0	0.68	0
事務言葉 ← 事務	0.615	0	0.616	0	0.614	0	0.615	0	0.616	0	0.614	0
事務外見 ← 事務	0.392	0	0.407	0	0.367	0	0.392	0	0.407	0	0.367	0
事務手続 ← 事務	0.473	0	0.486	0	0.448	0	0.473	0	0.486	0	0.448	0
再来意向 ← 患者満足	0.452	0	0.478	0	0.324	0	0.452	0	0.478	0	0.324	0
再来意向 ← 清潔感	0.071	0	0.076	0	0.048	0.12	0.071	0	0.076	0	0.048	0.12
再来意向 ← 納得感	0.108	0	0.111	0.02	0.108	0.07	0.108	0	0.111	0.02	0.108	0.07
再来意向 ← 医師信頼	0.31	0	0.297	0	0.397	0	0.31	0	0.297	0	0.397	0
待合広さ ← 清潔感	0.453	0	0.45	0	0.452	0	0.453	0	0.45	0	0.452	0
医師外見 ← ロコミ	0.121	0	0.122	0	0.127	0	0.12	0	0.121	0	0.127	0
医師自信 ← ロコミ	0.171	0	0.182	0	0.153	0	0.171	0	0.181	0	0.153	0
医師経験 ← ロコミ	0.225	0	0.226	0	0.206	0	0.224	0	0.225	0	0.206	0
医師意見 ← ロコミ	0.23	0	0.267	0	0.143	0.01	0.229	0	0.264	0	0.143	0.01
医師診察 ← ロコミ	0.244	0	0.295	0	0.115	0.05	0.243	0	0.292	0	0.116	0.05
医師雰囲気 ← ロコミ	0.236	0	0.246	0	0.186	0	0.234	0	0.243	0	0.187	0
医師親身 ← ロコミ	0.233	0	0.251	0	0.194	0	0.231	0	0.248	0	0.195	0
医師敬意 ← ロコミ	0.265	0	0.306	0	0.175	0	0.263	0	0.303	0	0.176	0
再来意向 ← ロコミ	0.056	0	0.049	0.04	0.066	0.03	0.056	0	0.049	0.04	0.066	0.03

C.9 設備影響仮説の検証結果

SPSS の AMOS による共分散構造分析により仮説モデルの各パスを分析した。また、欠損値をも

つサンプルは平均値を切片によって補完し分析を行った。

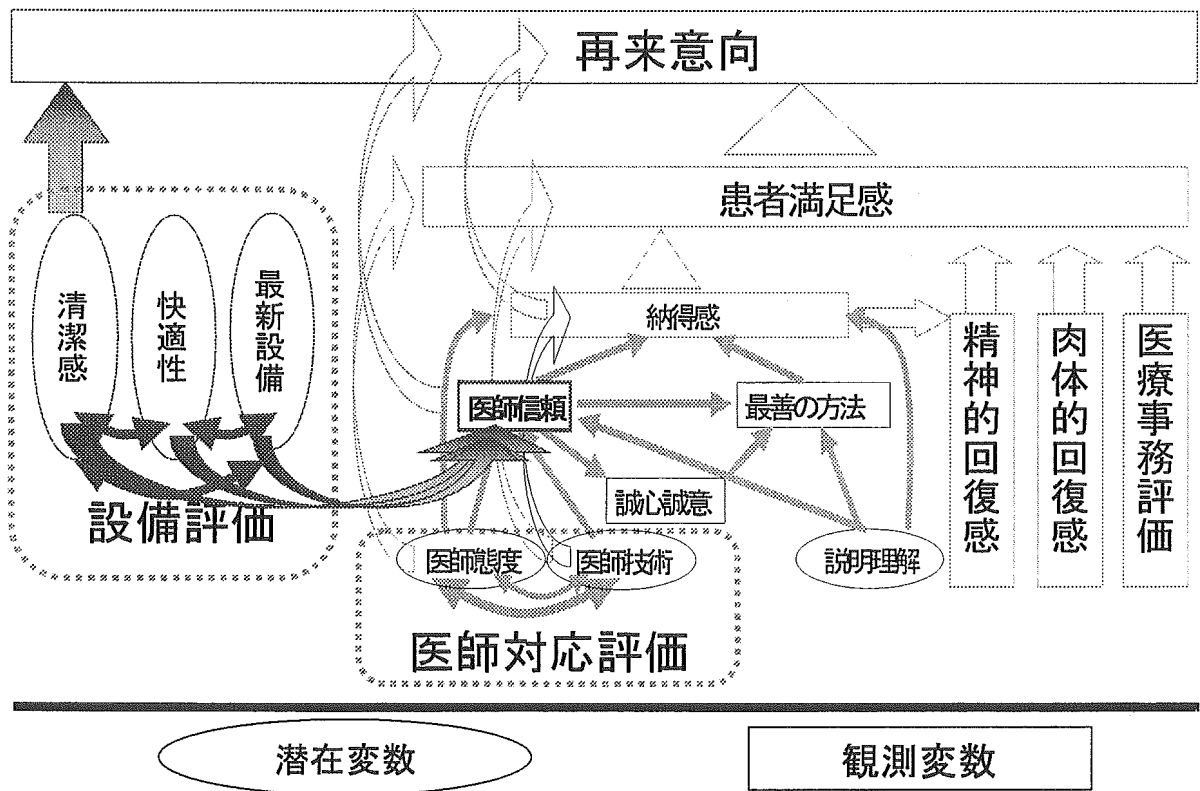


図 C.9 設備影響仮説共分散構造図

表 C.9-1 設備影響仮説パス解析結果

		設備影響仮説											
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	
		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	0.297	0	0.436	0	0.242	0	0.224	0	0.268	0	0.303	0
医師信頼	<-- 医師技術	0.224	0	0.13	0.02	0.253	0	0.288	0	0.212	0.001	0.22	0
医師信頼	<-- 説明理解	0.25	0	0.246	0	0.265	0	0.141	0	0.294	0	0.215	0
医師信頼	<-- 快適性	0.022	0.3	0.017	0.83	-0.071	0.13	0.18	0	0.01	0.852	0.018	0.48
医師信頼	<-- 最新機器	0.106	0	0.253	0.03	0.137	0.01	-0.05	0.62	0.128	0.033	0.004	0.94
医師信頼	<-- 清潔感	-0.091	0	-0.18	0.03	-0.031	0.45	-0.07	0.44	-0.15	0.016	-0.02	0.76
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	0.167	0	0.254	0	0.104	0	0.246	0	0.019	0.7	0.168	0
妥当性	<-- 医師信頼	0.24	0	0.215	0	0.34	0	0.123	0.19	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
納得感	<-- 妥当性	0.263	0	0.409	0	0.218	0	0.24	0	0.282	0	0.256	0
納得感	<-- 医師信頼	0.327	0	0.229	0	0.351	0	0.339	0	0.337	0	0.424	0
納得感	<-- 説明理解	0.193	0	0.156	0	0.166	0	0.264	0	0.235	0	0.143	0
納得感	<-- 医師態度	0.128	0	0.163	0	0.182	0	0.075	0.18	0.022	0.658	0.077	0.1
精神回復	<-- 納得感	0.716	0	0.738	0	0.673	0	0.811	0	0.743	0	0.715	0
患者満足	<-- 精神回復	0.068	0	0.054	0.24	0.058	0.06	0.184	0	0.075	0.104	0.01	0.86
患者満足	<-- 肉体回復	0.081	0	0.128	0	0.06	0.02	0.172	0	0.055	0.169	0.069	0.09
患者満足	<-- 事務	0.147	0	0.198	0	0.156	0	0.082	0.04	0.093	0.007	0.196	0
患者満足	<-- 医師態度	0.072	0	-0.05	0.28	0.161	0	0.116	0.02	0.046	0.273	0.019	0.72
患者満足	<-- 医師信頼	0.347	0	0.451	0	0.293	0	0.174	0.03	0.466	0	0.326	0
患者満足	<-- 納得感	0.161	0	0.142	0.05	0.139	0	0.224	0	0.097	0.181	0.239	0
医師敬意	<-- 医師態度	0.772	0	0.843	0	0.791	0	0.719	0	0.678	0	0.704	0
医師親身	<-- 医師態度	0.774	0	0.842	0	0.811	0	0.649	0	0.719	0	0.733	0
医師雰囲気	<-- 医師態度	0.777	0	0.76	0	0.778	0	0.805	0	0.712	0	0.758	0
医師診察	<-- 医師態度	0.726	0	0.82	0	0.724	0	0.63	0	0.598	0	0.764	0
医師意見	<-- 医師態度	0.686	0	0.831	0	0.648	0	0.655	0	0.562	0	0.646	0
医師外見	<-- 医師態度	0.176	0	0.208	0	0.188	0	0.18	0.01	0.19	0.003	0.096	0.08
医師外見	<-- 医師技術	0.179	0	0.085	0.17	0.194	0	0.173	0.02	0.11	0.1	0.289	0
医師自信	<-- 医師技術	0.574	0	0.586	0	0.581	0	0.486	0	0.572	0	0.596	0
医師経験	<-- 医師技術	0.605	0	0.659	0	0.607	0	0.613	0	0.519	0	0.54	0
病名理解	<-- 説明理解	0.591	0	0.698	0	0.599	0	0.643	0	0.402	0	0.558	0
方法理解	<-- 説明理解	0.662	0	0.789	0	0.608	0	0.633	0	0.59	0	0.662	0
期間理解	<-- 説明理解	0.687	0	0.79	0	0.733	0	0.588	0	0.621	0	0.581	0
費用理解	<-- 説明理解	0.472	0	0.469	0	0.488	0	0.419	0	0.372	0	0.521	0
外観	<-- 清潔感	0.616	0	0.673	0	0.586	0	0.67	0	0.635	0	0.577	0
待合広さ	<-- 清潔感	0.445	0	0.393	0	0.455	0	0.55	0	0.479	0	0.386	0
玄関	<-- 清潔感	0.54	0	0.58	0	0.548	0	0.487	0	0.522	0	0.502	0
待合清潔	<-- 清潔感	0.627	0	0.658	0	0.659	0	0.715	0	0.552	0	0.55	0
診察室	<-- 清潔感	0.432	0	0.44	0	0.43	0	0.416	0	0.486	0	0.36	0
院内温度	<-- 快適性	0.441	0	0.362	0	0.505	0	0.546	0	0.507	0	0.27	0.01
院内換気	<-- 快適性	0.785	0	0.711	0	0.734	0	0.753	0	0.793	0	1.113	0
最新機器	<-- 最新機器	0.607	0	0.694	0	0.666	0	0.622	0	0.429	0	0.512	0
機器管理	<-- 最新機器	0.648	0	0.71	0	0.655	0	0.584	0	0.696	0	0.538	0
事務挨拶	<-- 事務	0.65	0	0.626	0	0.669	0	0.753	0	0.562	0	0.621	0
事務相談	<-- 事務	0.693	0	0.722	0	0.734	0	0.661	0	0.665	0	0.635	0
事務言葉	<-- 事務	0.61	0	0.648	0	0.61	0	0.621	0	0.619	0	0.551	0
事務外見	<-- 事務	0.399	0	0.428	0	0.361	0	0.499	0	0.434	0	0.322	0
事務手続	<-- 事務	0.514	0	0.59	0	0.48	0	0.572	0	0.524	0	0.44	0
再来意向	<-- 患者満足	0.468	0	0.472	0	0.552	0	0.389	0	0.529	0	0.326	0
再来意向	<-- 清潔感	0.092	0	0.115	0.01	0.083	0	0.05	0.2	0.096	0.018	0.06	0.08
再来意向	<-- 納得感	0.127	0	0.183	0.01	0.076	0.12	0.302	0	0.155	0.042	0.14	0.03
再来意向	<-- 医師信頼	0.293	0	0.22	0	0.256	0	0.295	0	0.227	0.009	0.326	0
		共分散											
医師態度	<--> 医師技術	0.647	0	0.564	0	0.68	0	0.592	0	0.641	0	0.666	0
清潔感	<--> 快適性	0.462	0	0.465	0	0.56	0	0.464	0	0.515	0	0.155	0.19
快適性	<--> 最新機器	0.528	0	0.681	0	0.688	0	0.383	0	0.39	0	0.184	0.19
清潔感	<--> 最新機器	0.69	0	0.761	0	0.647	0	0.759	0	0.574	0	0.689	0

表 C.9-2 設備影響仮説モデル適合度指標

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	平均二乗誤差平方根 (RMSEA)	RMSEA 下限	RMSEA 上限	赤池情報量規準 (AIC)
設備影響仮説	12419.952	3030	0	744	4.099	0.037	0.036	0.037	13907.952
飽和モデル	0	0		3774					7548
独立モデル	258787.34	3570	0	204	72.489	0.176	0.176	0.177	259195.34

D 考察

D.1 納得構造仮説モデルの考察

D.2 患者満足構造仮説モデルの考察

D.3 再来意向構造仮説モデルの考察

D.4 口コミ影響構造仮説モデルの考察

D.5 設備影響構造仮説モデルの考察

D.1 納得構造仮説モデル検証結果の考察

本研究においては納得構造に際して4つの影響仮説を提案した。そして、各仮説を検証するために納得構造仮説モデルの共分散構造分析を行った。その結果、表 D.1-1 を見ての通り仮説モデルについて医師対応評価のひとつである「医師技術」評価が「納得感」に与える影響を表す「医師技術→納得感」のパス係数が有意にならなかった。そこで、本研究では仮説モデルとは別に「医師技術→納得感」の影響関係が存在しない「納得構造仮説修正モデル」を立て、そのパス係数と全体的なモデルの妥当性についての各仮説の検証と考察を行うこととした。

まず、第一の仮説

“患者は不安要因に対して医師から説明を受ける事で診療に対する理解を得て、その理解により診療行為の妥当性を判断し、妥当であると判断した場合に納得に至る”

について表 D.1-1 より、「説明理解→妥当性」のパスの推定値は修正モデルにおいて0.167でP値も0となっており、「説明理解→妥当性」のパス係数は0.1%有意となっている。また、「妥当性→納得」のパスの推定値は0.263でP値も0であることから、「妥当性→納得」のパス係数も0.1%有意となっている。そのため、第一の仮説の妥当性が検証されたといえよう。

第二の仮説として

“患者は十分な妥当性の検証を自らの知識のみで判断するのではなく、サービス提供者である

医師への信頼からもその妥当性を推測する”

について表 D.1-1 より、「医師信頼→納得感」のパスの推定値は修正モデルにおいて0.326でP値も0となっており、「医師信頼→納得感」のパス係数は0.1%有意となり、第二の仮説の妥当性が検証されたといえよう。

第三の仮説として

“診療行為への理解自体が患者にとって納得の重要な要因であり、診療行為への理解を高めることが納得を高める直接の原因となる。また、逆に診療行為への理解が低い事は患者の納得感を低める直接の原因となる”

について表 D.1-1 より、「説明理解→納得感」のパスの推定値は修正モデルにおいて0.193でP値も0となっており、「医師信頼→納得感」のパス係数は0.1%有意となり、第三の仮説の妥当性が検証されたといえよう。

第四の仮説として

“「医師対応評価」はいかに優れた診療を受けたかの主観的評価であり、納得感を形成する際に影響を与える”

について表 D.1-1 より、「医師態度→納得感」のパスの推定値は修正モデルにおいて0.129でP値も0となっており、「医師態度→納得感」のパス係数は有意水準0.001で有意であることが明らかになった。しかし、「医師技術→納得感」のパス係数のP値は仮説モデルにおいて0.09であることから、「医師技術→納得感」のパス係数は有意でないことが明らかになった。そのため、第四の仮

説については「医師態度」のみが「納得感」に影響を与えることの妥当性が検証されたといえよう。

モデル全体の適合度を見てみると仮説モデル、仮説修正モデルともに RMSEA 下限上限が 0.05 を下回っておりモデル自体も 5%有意であることが

明らかになった。更に、AIC で仮説モデルと仮説修正モデルを比較すると仮説修正モデルのほうが高い適合度を持つことがわかる。そのため、納得構造としては仮説修正モデル（図）の構造の妥当性が検証されたといえる。

表 D.1-1 納得構造仮説モデルの検証結果要約

納得構造仮説モデル													
診療回数による層別 サンプル数		仮説モデル						仮説修正モデル					
		ALL	1回	2-5回	6-10回	11-20回	21回～	ALL	1回	2-5回	6-10回	11-20回	21回～
係数		推定値	推定値	推定値	推定値	推定値	推定値	推定値	推定値	推定値	推定値	推定値	推定値
医師信頼 ← 医師態度		0.3	0.44	0.251	0.202	0.223	0.306	0.301	0.441	0.252	0.203	0.229	0.305
医師信頼 ← 医師技術		0.236	0.183	0.258	0.315	0.257	0.215	0.235	0.181	0.257	0.313	0.25	0.216
医師信頼 ← 説明理解		0.256	0.264	0.27	0.15	0.306	0.218	0.255	0.263	0.269	0.15	0.303	0.218
医師誠意 ← 医師信頼		0.792	0.793	0.819	0.744	0.717	0.787	0.792	0.793	0.819	0.744	0.717	0.787
妥当性 ← 説明理解		0.168	0.254	0.104	0.245	0.019	0.169	0.167	0.254	0.104	0.245	0.02	0.169
妥当性 ← 医師信頼		0.239	0.214	0.339	0.122	0.361	0.158	0.239	0.214	0.339	0.122	0.359	0.158
妥当性 ← 医師誠意		0.384	0.37	0.385	0.374	0.367	0.407	0.384	0.37	0.385	0.374	0.366	0.407
納得感 ← 妥当性		0.26	0.402	0.214	0.239	0.266	0.258	0.263	0.409	0.218	0.24	0.281	0.256
納得感 ← 医師信頼		0.304	0.212	0.313	0.28	0.281	0.436	0.326	0.228	0.35	0.336	0.337	0.424
納得感 ← 説明理解		0.196	0.156	0.168	0.264	0.253	0.14	0.193	0.157	0.166	0.264	0.234	0.143
納得感 ← 医師態度		0.113	0.153	0.157	0.058	0.016	0.088	0.129	0.162	0.183	0.078	0.024	0.077
納得感 ← 医師技術		0.044	0.044	0.07	0.075	0.101	0.025						

* 太字 : p>0.05

表 D.1-2 納得構造仮説モデルの適合度

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
仮説修正モデル	3161.522	570	0	342	5.547	0.043	0.046	3845.522
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