

図 D.1-1 妥当性が検証された納得構造

次に「納得感」とその主な形成要因である「医師信頼」「妥当性」の影響要因について特定の医師との長期的な関係を表す「診察回数」によって層別しその影響の変化を考察することとする。

まず、「再来意向」や「患者満足感」にも強く影響を及ぼす「医師信頼」は図 D.1-2 を見ての通り「説明理解」と「医師技術」「医師態度」から構成されている。そして、特に診察回数を経ることで「医師態度」が持つ「医師信頼」への影響が

減少していることが明らかになった。これは「医師信頼」の推測要因にすぎない「医師態度」評価は患者が診察回数を経てより多くの医師についての情報を得ることで重要度が低下していることを表していると考えられる。しかしながら、特に初診患者にとっては「医師態度」がずば抜けて大きな影響要因であることが明らかになり、初診患者から信頼を得るに際しての「医師態度」の重要性が伺える。

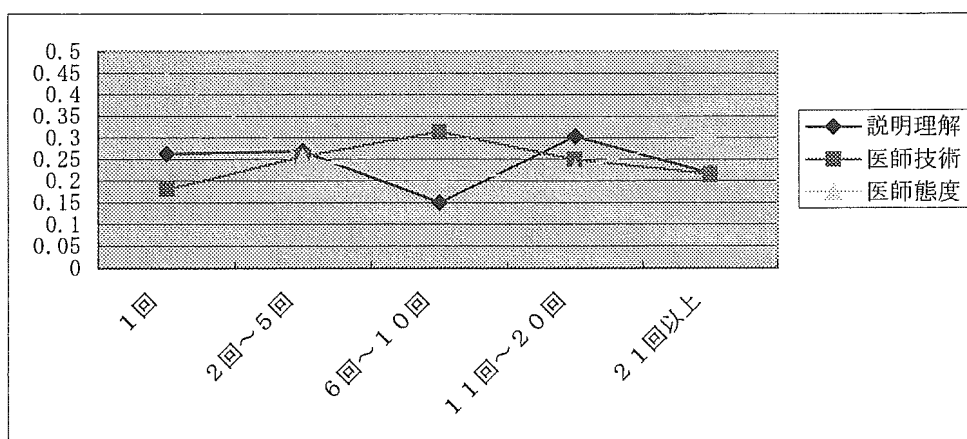


図 D.1-2 「医師信頼」への総合効果推定値のグラフ

次に、「妥当性」は図 D.1-2 を見ての通り「説明理解」と「医師技術」「医師態度」「医師信頼」「医師誠意」から構成されている。そして、特に診察回数を経ることで「説明理解」が持つ「妥当性」への影響が減少していることが明らかになった。これは「説明理解」評価は患者が診察回数を経ることで患者自身が保有する病気に関する知識が増加することで“医師の説明による病気の理

解”の重要度が低下していることを表していると考えられる。しかしながら、特に初診患者にとっては「説明理解」が「医師信頼」に次いで大きな影響要因であることが明らかになっており、初診患者から診療行為に対して妥当性を得るに際しての「説明理解」の重要性が伺える。また、「医師態度」の影響も「医師信頼」への影響と同様な理由で低下していると考えられる。

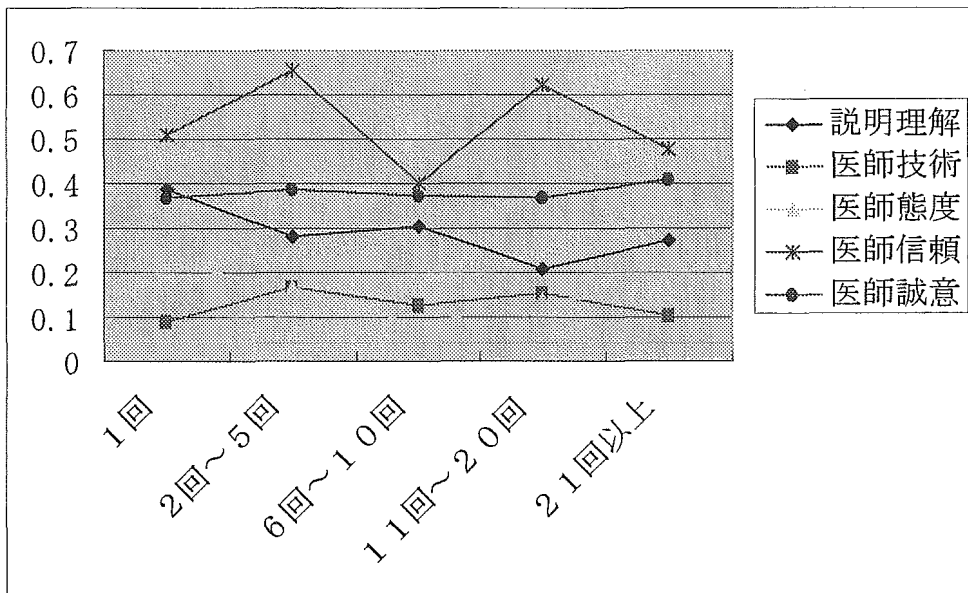


図 D.1-3 「妥当性」への総合効果推定値のグラフ

最後に「納得感」は図 D.1-2 を見ての通り直接効果・間接効果を含めて「説明理解」「医師技術」「医師態度」「医師信頼」「医師誠意」「妥当性」から構成されていることが分かる。そして、初診患者にとっては「医師信頼」「妥当性」「説明理解」「医師態度」がほぼ同程度に強く「納得感」に影響していることが分かる。それと同時にいくつかの要因については診察回数を経るごとに影響が大きく変化していることが明らかになった。つまり、「納得感」への影響度が最も大きい「医師信頼」は診察回数を経るごとに効果が増大し、一方で「妥当性」の効果は減少している。これは

診察回数を経るごとに患者は評価が困難な診療行為の「妥当性」の評価を避け、より評価が容易で長期的な医師との関係によって評価の確実性が増す「医師信頼」評価を重視するようになっていと考えられる。また、推測要因でしかない「医師態度」の影響も「医師信頼」への影響と同様な理由で低下していると考えられる。

そのため、診察回数が 21 回以上の医師との長期の関係を築いた患者にとってより評価が容易で評価の確実性が高い「医師信頼」がずば抜けて「納得感」へ強い影響を与えていると考えられる。

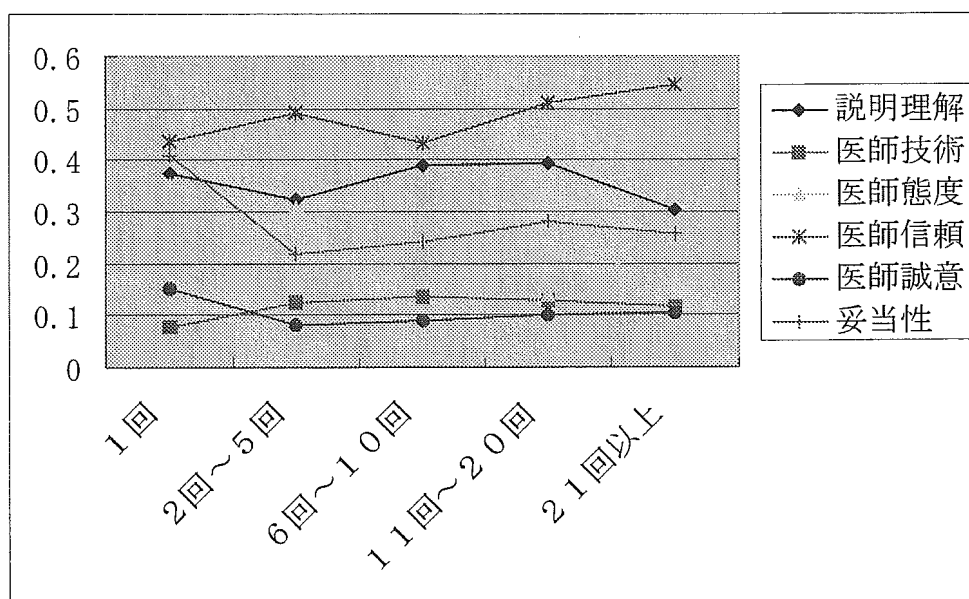


図 D.1-4 「妥当性」への総合効果推定値のグラフ

D.2 患者満足感構造仮説の考察

本研究においては患者満足感構造に際して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患者満足感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.2-1 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「患者満足感」に与える影響を表す「医師技術→患者満足感」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→患者満足感」の影響関係が存在しない「患者満足感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。また、「精神的回復」と「納得感」の持つ「患者満足感」への影響が全体としては有意になったものの、層別しサンプルが少ない場合には多くの部分で有意にならなかったため、対立モデルとして「精神的回復」が影響しない対立モデル1と、「納得感」が直接影響しない対立モデル2を提案し、適合度を仮説修正モデルと比較した。その結果は表 D.2-2 にある通りすべてのモデルにおいてRMSEAが0.05を下回っており、かつ仮説修正モデルがAICの比較において最も適合度が高く妥当性が高いことが明らかになった。

表 D.2-1 患者満足構造仮説モデルの検証結果要約（医師対応評価影響検証）

診療回数による層別 サンプル数	患者満足構造仮説モデル						患者満足構造仮説修正モデル					
	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～
	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
精神回復←納得感	0.716	0.739	0.673	0.811	0.743	0.715	0.716	0.738	0.673	0.811	0.743	0.715
患者満足←精神回復	0.068	0.059	0.056	0.19	0.079	0.008	0.068	0.054	0.058	0.184	0.075	0.01
患者満足←肉体回復	0.081	0.131	0.061	0.169	0.051	0.067	0.081	0.128	0.06	0.172	0.055	0.069
患者満足←事務	0.148	0.19	0.166	0.085	0.09	0.197	0.146	0.199	0.155	0.081	0.094	0.196
患者満足←医師態度	0.077	-0.07	0.193	0.124	0.018	0.03	0.072	-0.06	0.164	0.116	0.045	0.019
患者満足←医師信頼	0.353	0.423	0.336	0.196	0.439	0.342	0.346	0.452	0.291	0.175	0.467	0.326
患者満足←納得感	0.161	0.13	0.142	0.223	0.091	0.239	0.161	0.143	0.138	0.224	0.097	0.239
患者満足←医師技術	-0.01	0.071	-0.093	-0.03	0.069	-0.03						

表 D.2-2 患者満足構造仮説モデルの検証結果要約（納得感・精神的回復影響検証）

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

次にパス係数の有意検定から各仮説の妥当性の検証に入る。まず、第一の仮説

“医師の説明により得られる納得感は精神的回復を通して間接的に患者満足感に影響を与える”

について表 D.2-1 より、「納得感→精神的回復」のパス係数は推定値 0.716 (P 値 0) であり「精神的回復→患者満足感」のパス係数は推定値 0.068

(P 値 0) となり二つのパス係数は 0.1% 有意であることが明らかになった。さらに、対立モデル 1 と仮説修正モデルの A I C を比較しても仮説修正モデルが最も適合度が高いことが明らかである。つまり、納得感が精神的回復感を通して間接的に患者満足感へ影響を与える第一の仮説の妥当性が検証されたと考えられる。

第二の仮説として

“「納得感」の影響要因の一つである「医師への信頼」は納得を通じての間接的影響以外にも患者満足へ直接的に影響を与える”

について表 D.2-1 より、「医師信頼→患者満足感」のパスの推定値は修正モデルにおいて 0.346 で P 値も 0 となっており、「医師信頼→患者満足感」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

“「医師対応評価」は納得感に強く影響しつつも、サービス評価として直接的に患者満足に影響を与える”

について表 D.2-1 より、「医師態度→患者満足感」

のパスの推定値は仮説モデルにおいて 0.077 であり P 値も 0 となっており、「医師信態度→患者満足感」のパス係数は 0.1% 有意となった。しかし、

「医師技術→患者満足感」のパス係数は有意にならず、第三の仮説については医師対応評価のうちの“医師態度”評価がもつ患者満足感への影響のみ妥当性が検証されたといえよう。

第四の仮説として

“「納得感」は精神的回復感を通して間接的に患者満足感に影響を与えつつも、直接的影響要因として患者満足感に影響を与える”

について表 D.2-1 より、「納得感→患者満足感」のパスの推定値は修正モデルにおいて 0.161 であり P 値も 0 となり、「医師態度→納得感」のパス係数は 0.1% 有意であることが明らかになった。さらに、対立モデル 2 と仮説修正モデルの A I C を比較しても仮説修正モデルが最も適合度が高いことが明らかである。つまり、第四の仮説の妥当性が検証されることで、患者は診療行為に対して論理的に理解することに患者満足感を得ていることが明らかになったと考えられる。

そのため、本研究で提案した 4 つの患者満足感構造仮説の妥当性が検証され、仮説修正モデルが最も適合度が高く、またモデル自体の妥当性も検証されていることから、患者満足感について仮説修正モデル (図 D.2) の構造が存在することの妥当性が検証されたといえる

表 6.2-3 患者満足構造仮説モデルの検証結果要約（納得感・精神的回復影響検証）

診療回数による層別 サンプル数	患者満足構造仮説対立モデル対立モデル1						患者満足構造仮説対立モデル対立モデル2					
	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～
	1116	221	388	140	164	230	1116	221	388	140	164	230
	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
患者満足 < 肉体的回復	0.117	0.155	0.094	0.259	0.09	0.074	0.1	0.146	0.08	0.211	0.069	0.078
患者満足 < 事務	0.151	0.204	0.159	0.107	0.099	0.196	0.147	0.197	0.158	0.064	0.094	0.212
患者満足 < 医師態度	0.077	-0.05	0.165	0.118	0.051	0.02	0.108	-0.01	0.203	0.161	0.05	0.045
患者満足 < 医師信頼	0.361	0.466	0.306	0.193	0.486	0.328	0.411	0.503	0.348	0.231	0.517	0.439
精神回復 < 納得感	0.715	0.737	0.674	0.81	0.743	0.715	0.717	0.739	0.674	0.812	0.743	0.716
患者満足 < 納得感	0.171	0.148	0.144	0.297	0.108	0.24						
患者満足 < 精神回復							0.089	0.063	0.067	0.254	0.086	0.048

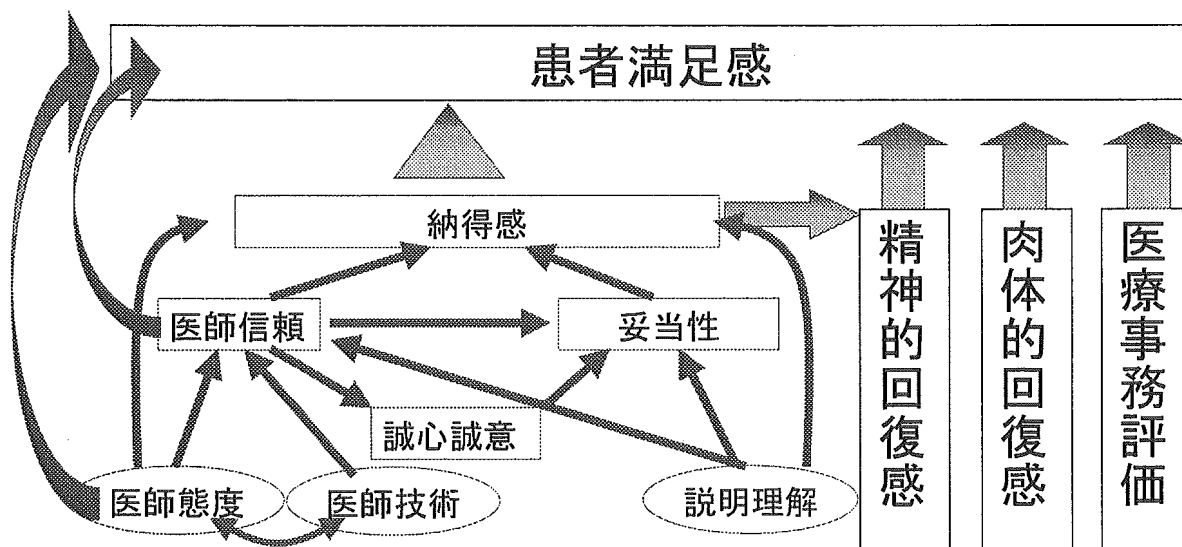


図 D.2-1 患者満足感構造仮説修正モデル

次に患者満足感への影響要因を層別して比較してみたところ、診察回数による層別では大きな変化は見られなかった。しかし、肉体的回復によって層別すると表 D.2-4 のように大きな変化が見られた。つまり、肉体的回復評価（病状は回復に向かった）が「まったくそう思わない」、「あまりそう思わない」（1,2 の評価）から「そうおもう」（4 の評価）に向けて、「医師信頼」「納得感」評価が増加しているのに対して、付帯サービ

ス評価のひとつである「事務」や「医師態度」や「精神的回復」が減少していることが明らかになった。これは患者満足感に対して肉体的回復感に関わらず「医師信頼」の影響が強いのは明らかではあるが、肉体的回復感が伴わない場合には「医師信頼」や「納得感」の影響が比較的弱くなり、逆に「事務」といった付帯サービスの影響や「医師態度」「精神的回復」によって患者満足感を感じていることを表していると考えられる。

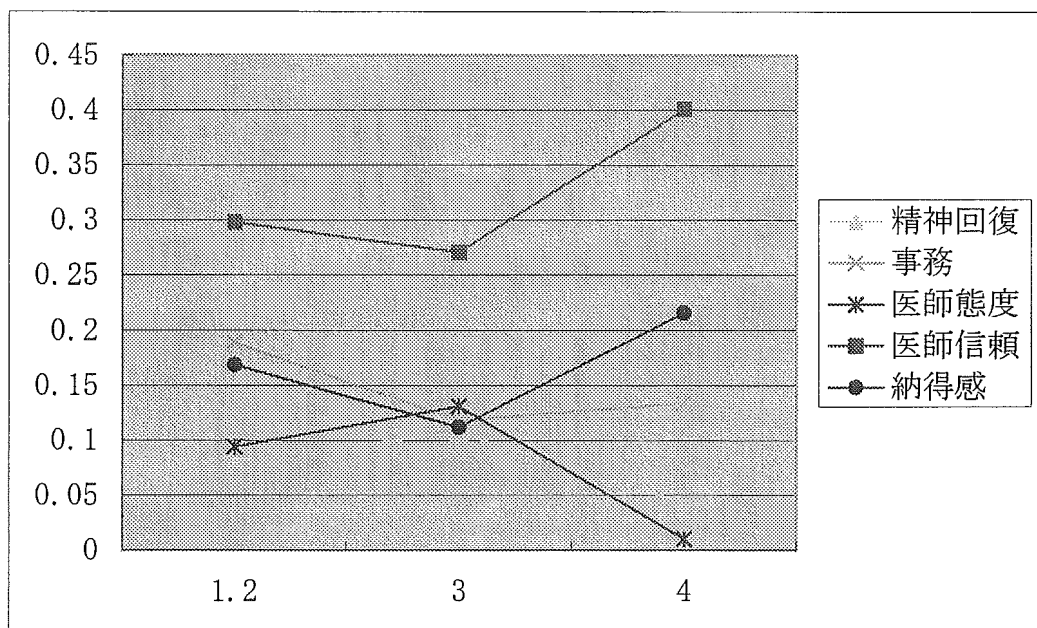


図 D.2-2 肉体的回復別の患者満足感への総合効果グラフ

再来意向仮説の考察

本研究においては再来意向構造に際して2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再来意向構造仮説モデルの共分散構造D.3分析を行った。その結果、表D.3-1を見ての通り仮説モデルについて医療機関設備評価のうち「快適性」評価と「最新機器」評価のもつ「再来意向」に与える影響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「快適性→再来意向」「最新機器→再来意向」の影響関係が存在しない「再来意向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、第一の仮説として

“患者は再来意向を形成させる際に、「医師への信頼」は「患者満足感」「納得感」を通して間接的に「再来意向」へ影響を与えるのみならず、直接的に「再来意向」に影響を与える”

について表D.3-1より、「医師信頼→再来意向」の仮説修正モデルにおけるパス係数は推定値0.291 (P値0) となり0.1%有意であることが明らかになり、第一の仮説の妥当性が検証されたと考えられる。つまり、「医師信頼」は患者が「再来意向」を形成する際に生じる知覚リスクを減少させる意味で「再来意向」へ直接的影響を与えていると考えられる。

次に第二の仮説として

“再来意向に対して納得感は患者満足感をとおして間接的に影響を与えつつも、直接的影響として再来意向に影響を与える”

について表D.3-1より、「納得感→再来意向」のパス係数は推定値0.128 (P値0) であり0.1%有意であることが明らかになり、第一の仮説の妥当性が検証されたと考えられる。つまり、患者は再来意向の形成に際してより患者満足感が期待される医療サービスを好むと同時に、より納得感が期待される医療サービスを求めていると考えられる。

表D.3-1 再来意向構造仮説モデルの検証結果

診療回数による層別 サンプル数	再来意向構造仮説修正モデル					再来意向構造仮説モデル				
	1回	2-5回	6-10回	11-20回	21回～	1回	2-5回	6-10回	11-20回	21回～
	221	388	140	164	230	221	388	140	164	230
	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
再来意向 <← 患者満足	0.473	0.553	0.389	0.529	0.326	0.47	0.556	0.397	0.522	0.336
再来意向 <← 納得感	0.185	0.076	0.302	0.158	0.14	0.185	0.077	0.297	0.162	0.144
再来意向 <← 医師信頼	0.217	0.255	0.294	0.222	0.325	0.192	0.257	0.3	0.233	0.341
再来意向 <← 清潔感	0.112	0.083	0.05	0.098	0.06	0.016	0.1	0.143	0.115	0.124
再来意向 <← 快適性						0.01	-0.01	-0.02	0.017	-0.04
再来意向 <← 最新機器因子						0.118	-0.02	-0.11	-0.04	-0.08

以上のように本研究で提案した2つの再来意向構造仮説の妥当性が検証され、同時に表 D.3-2 を見ての通り再来意向構造仮説修正モデルのRMSEAが0.05以下であることからモデル全体と

しての妥当性も検証された。そのため、再来意向形成に際して再来意向構造仮説修正モデル（図 D.3-1）の構造が存在すると考えられる。

表 D.3-2 再来意向構造仮説モデルの適合度比較結果

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

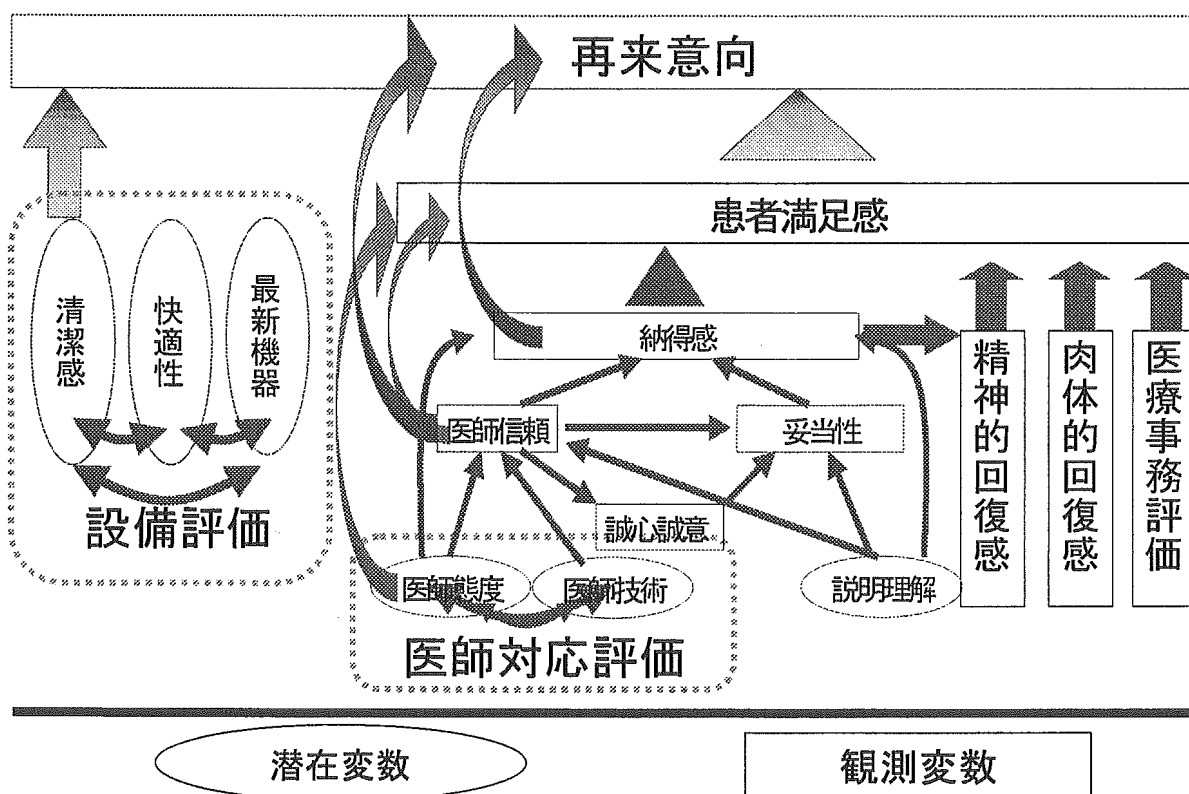


図 D.3-1 再来意向構造仮説修正モデル

最後に、再来意向への影響要因を診察回数で層別して特に変化のあるものを抽出し比較すると図 D.3-2 のようになる。図 D.3-2 を見ての通り、「患者満足感」「医師態度」「清潔感」「妥当性」「事務」評価などは回数を重ねるごとに影響が低

下していることが明らかになった。つまり、「再来意向」が特定の診療行為評価の結果から生じるものではなく、診察回数を経ることで得られる長期にわたる医師との関係によって判断されるものであると考えられる。

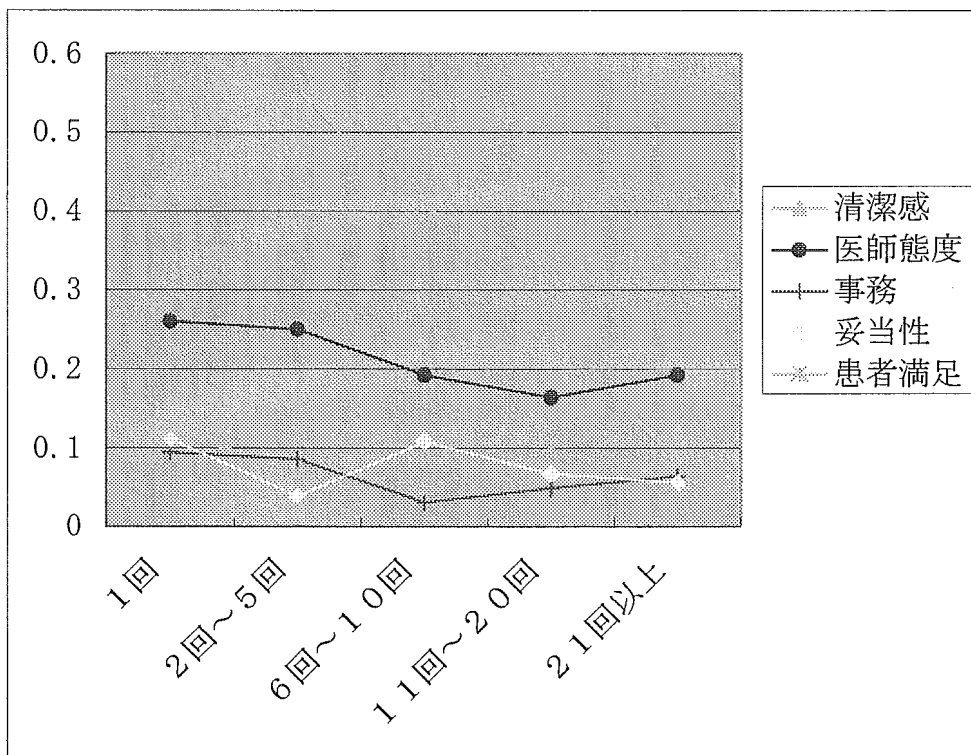


図 D.3-2 再来意向への影響要因（診察回数による層別）

D.4 口コミ影響仮説の考察

表D.4-1より10回以下の診察回数のグループでは「医師の技術や信頼についての口コミ」が納得感以外へ0.1%有意に正の影響を与えている事が確認される。これにより、診察回数が10回以下で患者が外在的の手がかりや内在的の手がかりの取得が困難な場合は「医師の技術や信頼についての口コミ」が「医師への信頼」と「患者満足感」を高め、再来する動機となっていると考えられる。しかし、「納得感」への影響は見られなかった。これは、「患者満足感」においては“よい口コミがある”こと自体が「患者満足感」形成において評価の一要因になっているが、「納得感」の評価には論理性が必要であり、“よい口コミがある”

こと自体は「納得感」形成において意味をなさないことを表していると考えられる。また、モデル全体としてもRMSEAが0.05以下になり妥当性が見られ図D.4の影響関係があることが明らかになったと考えられる。

更に図D.4-1を見ての通り、診察回数を重ねると「医師信頼」や「患者満足感」への口コミの影響が低下することが明らかになった。これはサービスを受けた結果から得られる「医師信頼」や「患者満足感」の評価においては診察回数を経て、自ら医療サービスについて評価可能になるにつれて「口コミ」の価値が減少していることを表していると考えられる。

表 D.4-1 口コミ影響仮説パス解析結果

診察回数による層別 サンプル数	口コミ影響仮説モデル						口コミ影響仮説修正モデル					
	all		10回以下		11回以上		all		10回以下		11回以上	
	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 ← 口コミ	0.198	0	0.208	0	0.171	0	0.197	0	0.207	0	0.171	0
納得感 ← 口コミ	0.005	0.77	0.009	0.68	-0.005	0.85						
患者満足 ← 口コミ	0.069	0	0.078	0	0.052	0.1	0.069	0	0.078	0	0.052	0.1
再来意向 ← 口コミ	0.056	0	0.049	0.04	0.066	0.03	0.056	0	0.049	0.04	0.066	0.03
医師外見 ← 口コミ	0.121	0	0.122	0	0.127	0	0.12	0	0.121	0	0.127	0
医師自信 ← 口コミ	0.171	0	0.182	0	0.153	0	0.171	0	0.181	0	0.153	0
医師経験 ← 口コミ	0.225	0	0.226	0	0.206	0	0.224	0	0.225	0	0.206	0
医師意見 ← 口コミ	0.23	0	0.267	0	0.143	0.01	0.229	0	0.264	0	0.143	0.01
医師診察 ← 口コミ	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 ← 口コミ	0.236	0	0.246	0	0.186	0	0.234	0	0.243	0	0.187	0
医師親身 ← 口コミ	0.233	0	0.251	0	0.194	0	0.231	0	0.248	0	0.195	0
医師敬意 ← 口コミ	0.265	0	0.306	0	0.175	0	0.263	0	0.303	0	0.176	0

表 D.4-2 口コミ影響仮説適合度表

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

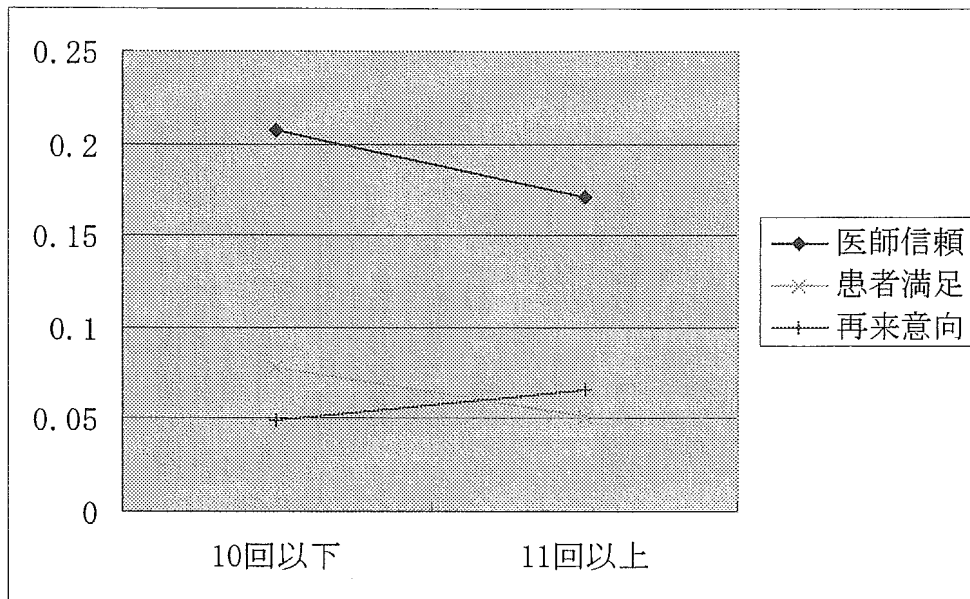


図 D.4-1 診察回数別による口コミ影響の変化

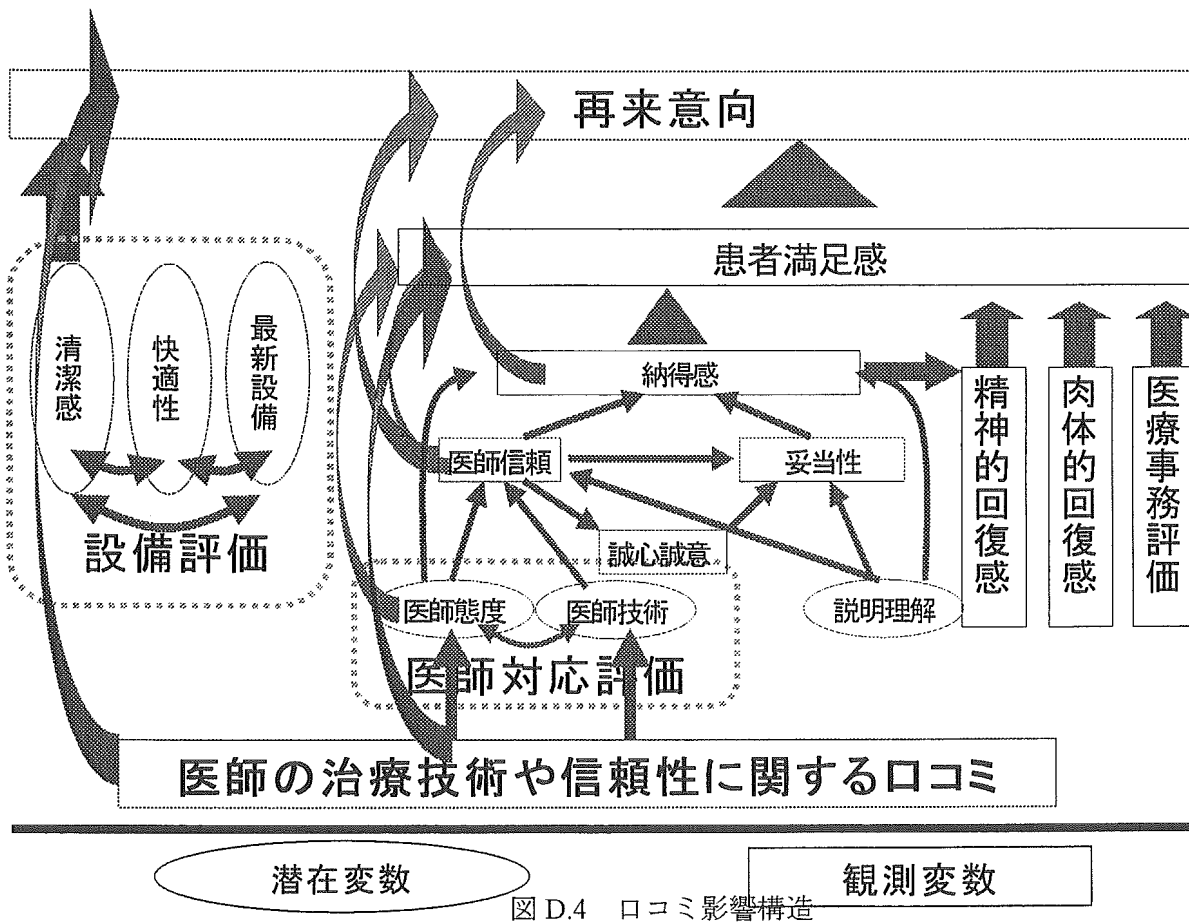


図 D.4 口コミ影響構造

D.5 設備影響仮説の考察

表 D.5 より、全データの場合、設備の「最新機器」は推定値が正に 0.106 と「医師への信頼」へ 0.1%有意に影響を与えていることが明らかになった。これにより「最新機器」評価が「医師への信頼」評価の推測要因として働いている設備影響仮説の妥当性が検証されたと考えられる。また、このことは同時に“患者は医療機関が優れた設備を有するときに「優れた診療行為」を期待して来院する”ということを表していると考えられる。更に、この影響が複合的ながかりの影響であることを裏付けるように図 D.5-1 を見ての通り「最新機器」の「再来意向」への影響は診察回数を経るごとに 0 に近づ

いている。つまり、「医師信頼」推測要因として影響を与えていた「最新機器」評価は診察回数を経てより確かな情報を得ることで影響力を失っているという複合的ながかりの特徴をよく表していると考えられる。

しかし、一方で「清潔感」は負に 0.09 とわずかながら有意に「医師信頼」へ負の影響を与えていることも明らかになった。これは一部の診療所において“非常に規模が小さい古い診療所であるが、昔ながらの営利を求めない良心的な医師”が存在し、強く支持されているケースが多く存在するためとも考えられるが、残念ながら本研究のアンケート結果からはそれを特定することが不可能である。

表 D.5 設備の影響仮説の検証結果

		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	<← 快適性	0.022	0.3	0.017	0.83	-0.07	0.13	0.18	0	-0.01	0.85	0.018	0.48
医師信頼	<← 最新設備	0.106	0	0.253	0.03	0.137	0.01	-0.05	0.62	0.128	0.03	0.004	0.94
医師信頼	<← 清潔感	-0.09	0	-0.18	0.03	-0.03	0.45	-0.07	0.44	-0.15	0.02	-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	<← 医師信頼	0.24	0	0.215	0	0.34	0	0.123	0.19	0.361	0	0.158	0.04
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
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	0.1	0.01	0.86
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	0.18	0.239	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	0.02	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	0.04	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	0.01	0.326	0

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

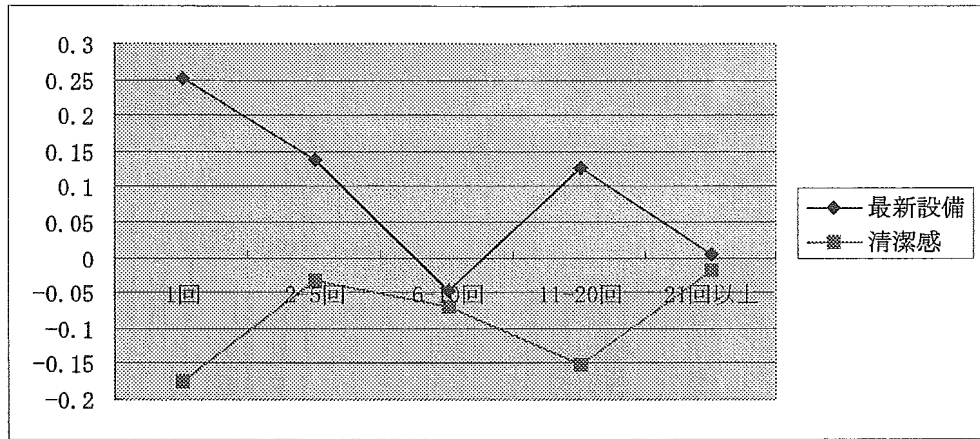


図 D.5-1 設備評価の持つ複合的ながかりの影響（診療回数による層別分析結果）

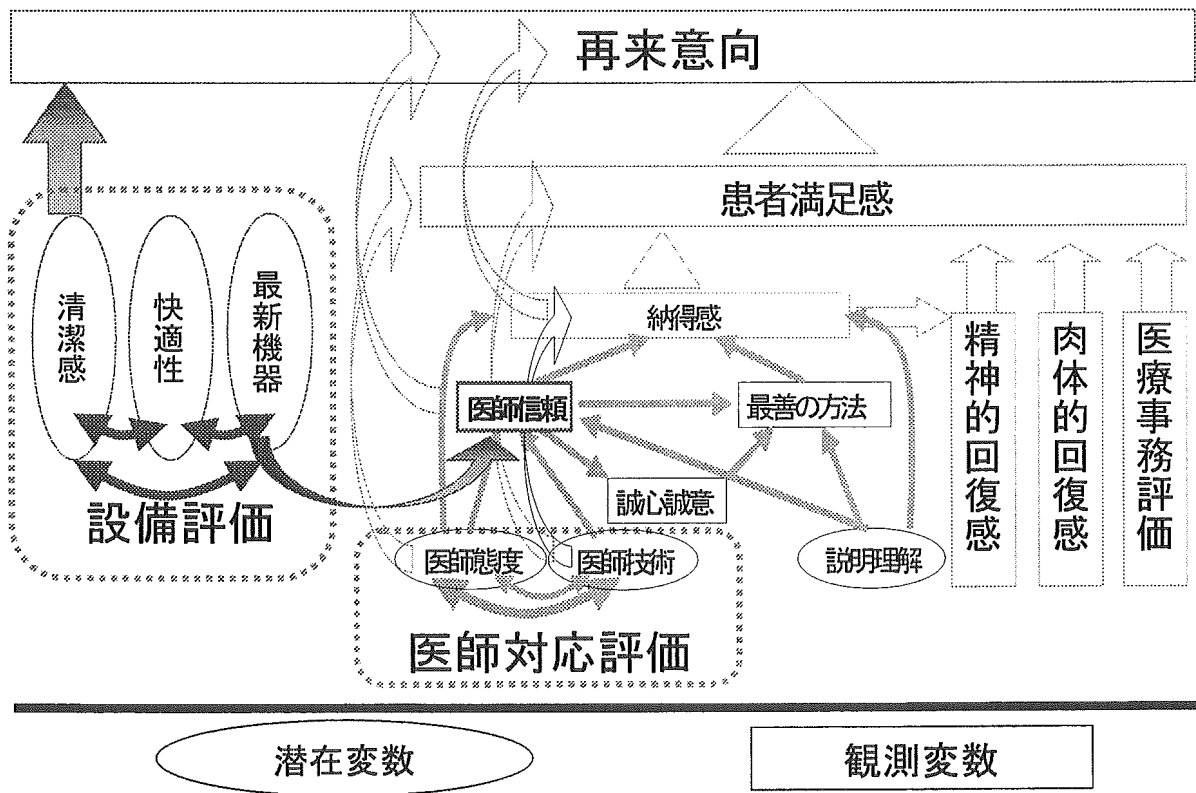


図 D.5-2 設備影響構造

E 結論及び今後の課題

E.1 結論

E.2 今後の課題

E.1 結論

本研究では「納得感」とは

「診療行為に対して患者の求める情報について診察を受けた医師が医学的判断を基に説明をすることで、患者が論理性を見出した（理解）上での診療内容に対する主観的評価」と定義し、

- ① ある事象、プロセスの理解に対する論理的な受け入れと考える事が出来るので、「満足度」とは異なり「納得度」のコントロールは容易である。
- ② 「納得」とは必ずしも自分のニーズが十分に満たされなくとも、受けたサービスに対する理解に基づいて需要の態度を引き起こす物であるから、医療サービスのような負の効用の解消に適している。
- ③ 患者が納得をする結果として、医療サービスに対して論理に基づく理解を患者が持つこと

で、“患者が主体的に医療サービスを評価し、そのコスト意識が促進される事で、過剰な治療行為の患者サイドからの抑止力”とすることが可能である。

という利点を持つがゆえに医療サービスに対する患者からの新たな評価値として「納得度」を提案した。

そして、本研究では、「満足」を比較対象としながら「納得」は“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”という非常に論理的なプロセスを持つことを明らかにした。また、同時に納得感とは患者による主観評価であるので「妥当性」以外にも「医師への信頼」やサービス評価である「医師の態度」が影響している図 E.1-1 の構造をもつことも明らかになった。

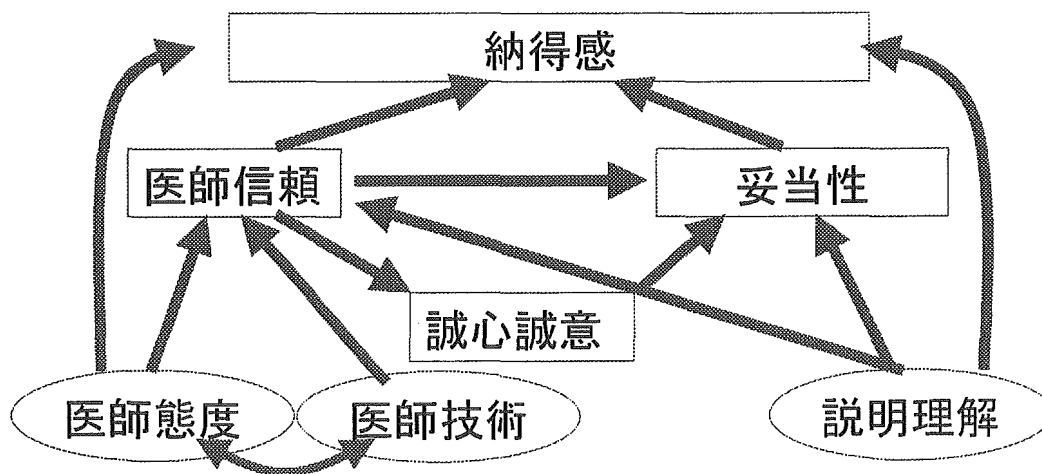


図 E.1-1 納得感構造

更に、初診患者の場合は納得感を評価する材料が乏しいため、理解と判断を要する妥当性の評価と医師の対応から推測される医師への信頼を基にして納得感を評価することが明らかになった。一方で、患者は診察回数を重ね多くの情報を得るにつれて高い労力を要する妥当性の評価よりもより入手が容易で評価の確実性が高い「医師への信頼」を基に納得感を形成することが明らかになり、かつ、その「医師への信頼」の形成に際しても診察回数を重ねることで「医師の対応」（「医師態度」「医師技術」）評価といった表面的な医師の評価からより多角的な評価を行うようになることが明らかになった。このように「納得感」とは“医師による説明により診療行為の過程を重視した客観性を持つ、診療行為についての主観評価”として位置付けられると考えられる。

次に「患者満足感」と「納得感」の関係については「納得感」とは“患者が持つ不安要因に対して医師が説明を行い、患者は病気に対して理解を得る”というプロセスを含むため納得感形成に際

して同時に「不安の解消＝精神的回復」が得られ、従来通り「精神的回復」は「患者満足感」に影響を与えることが検証されており、“納得感を向上させることは精神的回復感を通して患者満足感も向上させる働きがある”ことが明らかになったと言える。また、「納得感」は「精神的回復」とは別に「患者満足感」に直接影響を与えることが検証され、近年において重要視されている「医師による説明」は診療行為の妥当性の評価を経た「納得感」という結果により評価され患者満足感に影響を与えていることが明らかになった。一方で、「患者満足感」は「納得感」とは異なり診療行為以外の付帯サービスである「医療事務」評価の影響を受け、診療行為の結果である「肉体的回復」の影響を受けるというように“医療サービス全体の主観評価”として位置付けられ、図 E.1-2 の構造をもつことが明らかになった。

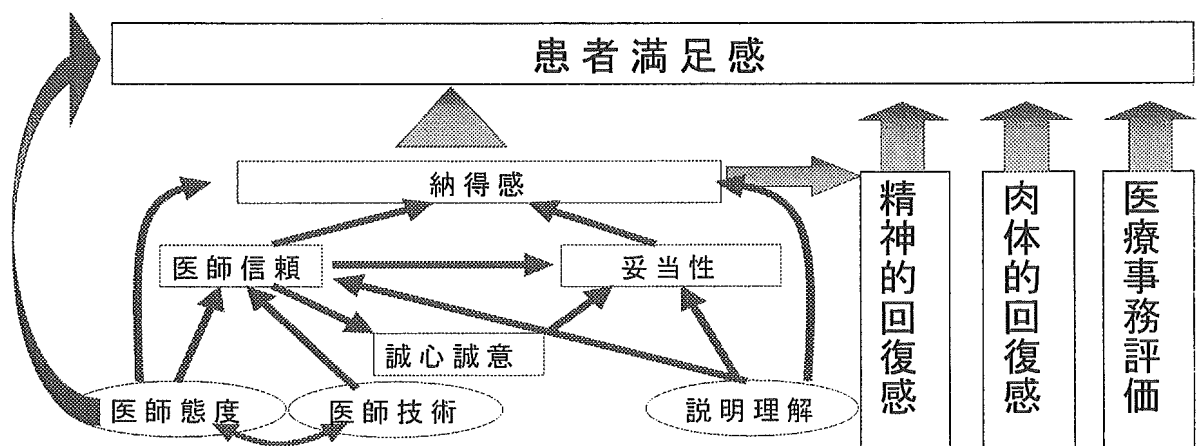


図 E.1-2 患者満足感構造

そして、「再来意向」と「納得感」「患者満足感」の関係について、やはり従来研究通りに再来意向の最大の影響要因は「患者満足感」であることが確認された。一方で「納得感」からの「再来意向」への直接的影響が検証されることで“患者は再来意向の形成に際してより患者満足感が期待される医療サービスを好むと同時に、より納得感が期待される医療サービスを求めている”ことが明らかになった。そして、診療行為という非常に評価が困難であり、効果も不安定であるサービスを含む医療サービスの再来意向つまり、一般財

という再購買意図を形成する際には過去の実績である患者満足感や納得感だけではその知覚リスクを低減することができないため、「医師への信頼」を用いて再購買意図を形成していることも明らかになり、図 E.1-3 の構造を持つことが明らかになった。更に再来意向は診察回数を経るごとに「患者満足感」などの各影響が低下することが検証され、再来意向とは直前のサービス評価からのみ形成されるのではなく、複数回のサービスから得られる情報を基に形成されていることが明らかになった。

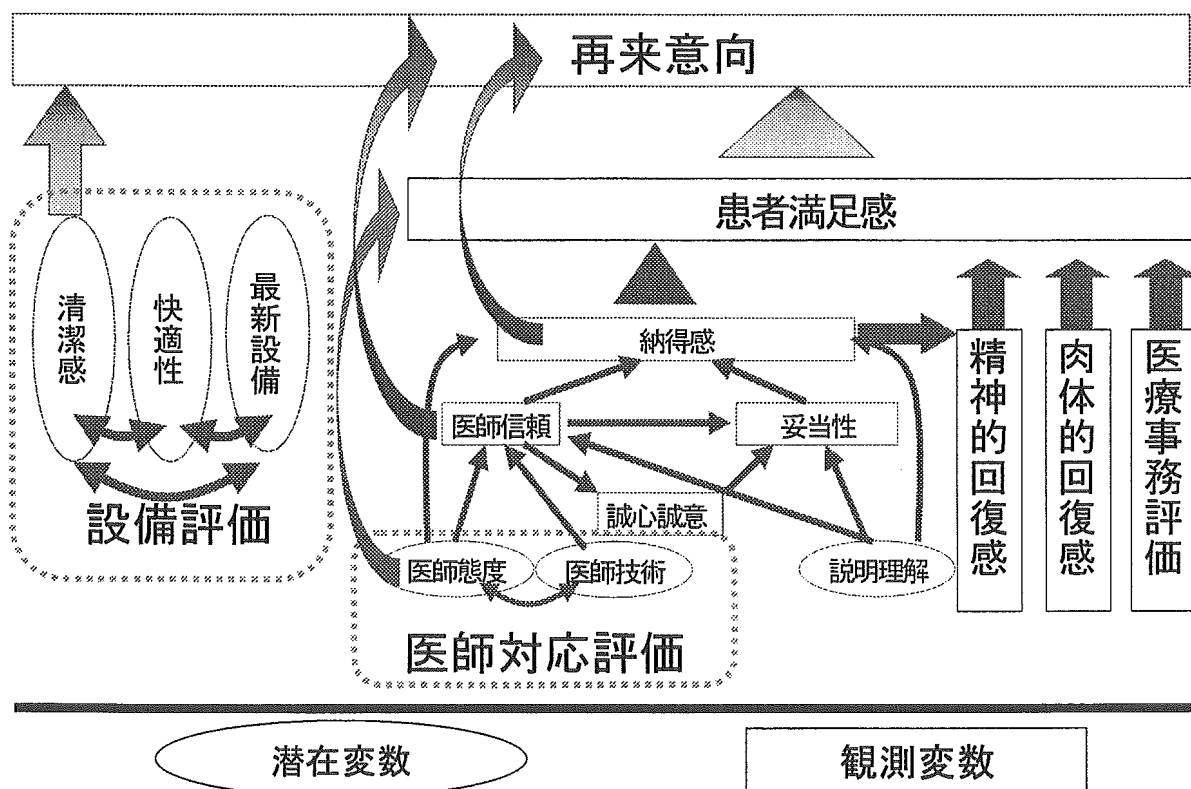


図 E.1-3 再来意向構造

以上のことから本研究により納得感と再来意向の関係が明らかになった。その結果、納得感は「納得感→精神的回復→患者満足感→再来意向」というように間接的にも「納得感→再来意向」というように直接的にも再来意向を高めながらも、同時に納得感を達成するために「医師への信頼」を獲得することが必要であり、その「医師への信頼」は間接的にも直接的にも再来意向へ影響を及ぼしている。つまり、納得感を得る医療サービスとは、おのずと医師への信頼感、患者満足感を得ることで再来意向を高めるサービスといえる。そして、患者満足感と異なり、納得感は医師とのコミュニケーションの途中で医師は把握が容易であり、また納得感の形成においても感情的ではない論理的な理解と妥当性という過程を含むためそのコントロールが容易である。そのため、特に医療サービスにおいてはコントロールが容易ではない。医療の質から遠ざかる危険性をはらむ患者満足度の追及よりも、納得感の追及をもってして医療サービスを改善することで医療機関は患者の獲得を促す事が妥当であるといえる。

また、本研究によって患者は医療サービスの評価に当たって「口コミ」や「設備」という情報から医療サービス品質の推測を行っていることが明らかになり、同時に再来意向の動機にもなっていることから、初診患者に対しては特に医療機関としても「設備」や「口コミ」等から患者に対し医療サービス品質を訴えかける必要性があると

いえる。

E.2 今後の課題

- ・ 「医師への技術や信頼の口コミ」以外の口コミ要因の再来意向と患者満足感への影響分析
- ・ 口コミの情報源による影響の差の解明
- ・ 患者による看護師評価を含めた患者満足感と再来意向構造の解明
- ・ 長期に渡る医師との関係と診療経験による納得感と患者満足感と再来意向の形成要因の解明
- ・ 入院患者における患者満足感と再来意向の関係の解明
- ・ 診療を重ねるごとに時系列で変化していく再来意向と患者満足感のモデル化
- ・ 再来意向、患者満足感、納得感における非線形モデルによる要因分析
- ・ 年齢、性別、疾患などの患者特性による詳細なセグメンテーションごとの再来意向構造関係の解明
- ・ 総合病院、診療所、診療科別の再来意向構造関係の解明
- ・ 医療機関間の競合を考慮した医療機関選択行動の解明
- ・ 正と負の口コミの発生過程と要因の分析
- ・ 納得感、患者満足感、再来意向すべてに強い影響を及ぼす「医師への信頼」のより詳しい形成過程と要因の解明

F 健康危険情報

なし。