

## 科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 29 年 6 月 19 日現在

機関番号：11101

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2014～2016

課題番号：26380561

研究課題名(和文) 医療サービスの質的向上を意図した健康マーケティングシステムの構築

研究課題名(英文) Structure for Health Care Marketing System intended Improvement of qualities on Medical Care Services

研究代表者

保田 宗良 (Yasuda, Muneyoshi)

弘前大学・人文社会科学部・教授

研究者番号：20230229

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,900,000円

研究成果の概要(和文)：医療サービスの質的向上を究明するためには、健康マーケティングの研究が必要である。健康マーケティングの基本は、患者の満足度を維持することである。文献研究及び聞き取り調査によって、健康サービスは同じ地域の医療機関と調剤薬局の協力が必要であることが把握された。薬剤師の任務は服薬指導と健康指導がある。かかりつけ薬剤師が2016年に制度化され、その指導は健康マーケティングと関連することになった。調剤薬局のマーケティング戦略は健康サービスの質に依存している。

研究成果の概要(英文)：It is necessary for seeking improvement of quality on medical care services to study health care marketing. To keep patient satisfaction points is basic of health care marketing. I can understand that it is necessary for health care services to coraborate with medical institutions and dispensing farmacies in the same area. Tasks of pharmacies are patient compliance instruction and health condition lecture. Personal pharmacist is instituted in 2016, their lecture relete health care marketing. Marketing strategies of dispensing farmacies depend on quality of health care services.

研究分野：マーケティング

キーワード：医薬品流通 調剤薬局 地域医療 医療サービス 医療マーケティング 地域包括ケアシステム 健康マーケティング

## 1. 研究開始当初の背景

### (1) 医療サービスの質的向上について

研究代表者は、地域医療の質的向上についてマーケティングの視点で研究を進めてきた。医療サービスは識者により定義が異なる。医療機関の医師、看護師のサービスに限定して理解することが多いが、医療に関連するサービス全体を医療サービスと理解することもある。研究代表者は地域医療の質的向上は社会科学の観点から考慮すれば、患者満足度が高い医療サービスを実施することであると捉え、そのためには医療、介護、福祉、保健を融合したサービスシステムを構築することが不可欠であると考えた。

その際求められるのは医療サービスの研究範囲を明確にすることである。研究代表者は医療機関と連動するものは医療サービスの研究対象とした。調剤薬局は医療供給施設であるのでそこで行われるサービスは医療サービスであり、地域医療の質的向上と大きく関わっていると考えた。

調剤薬局のポイント付与が問われることがあり、厚生労働省はクレジットカードによるものは可であるが現金は不可とした。公的医療保険制度は、保険料と税を財源とし、保険加入者が必要な場合に医療サービスを提供することを考慮すると、医療供給施設が一部負担を割引することは容認できないという判断にもとづいている。つまり調剤薬局は地域医療の質的向上に貢献することで差別化を図ることが望ましいと理解できる。

医療サービスの研究範囲とその独自性を明確にすることが研究開始当初の背景として存在した。

### (2) 青森県の検討課題について

研究代表者が居住している青森県は、日本で1番の短命県である。短命県脱出は県の重点課題にある。こうしたことも研究の背景になっている。医療機関の質的向上が重要視されるが、平素からの健康教育が失念できない。医療サービスは健康を害したときに受けるものであるが、疾病が軽度の段階で治療を開始するあるいは医療機関以外に健康指導を行う場が必要であると考え、薬剤師の健康指導に着目した。健康指導は調剤薬局の顧客獲得戦略に至っていないが、調剤薬局の差別化を図る戦略となりうる。ドラッグストアのイベントも興味深い。ドラッグストアの健康に関するイベントは顧客を長期的に獲得するために行うが、健康指導の一翼を担っている。地域と企業がウィンウィンの関係になる健康マーケティングの手段であると捉え、短命県の背景を考慮して考察を深めることにした。

## 2. 研究の目的

本研究の目的は、3項目に整理される。

### (1) ドラッグストアの活用方法を明確に

する

地域医療の質的向上の研究を続けているうちに、ドラッグストアの活用が不十分であることが明確になった。ドラッグストアが行っている事業は健康サポートであるので、そこで行われているマーケティング活動は、健康マーケティングの促進である。軽度の疾病は一般用医薬品の処方をもつことにより、医療機関の混雑緩和に寄与し、国民医療費の削減にも導く。医療機関に健康の相談に行けば診察料が徴収されるが、ドラッグストアに常駐する薬剤師に相談するだけなら無料である。一般用医薬品で対応できない場合は、医療機関に受診することを勧奨する。地域医療の中にもっと調剤薬局を併設しているドラッグストアを活用するための方策を考えることが重要と考え、本研究の目的の1つとした。青森県の短命県脱出にドラッグストア、調剤薬局をもっと活用できればという問題意識が関わっている。

### (2) 地域包括ケアシステムの構築

医療サービスは、在宅医療を考慮した地域包括ケアシステムを意識するものとなった。在宅医療に精通している医師をリーダーとして、多職種連携によるチームがシステムに参画している。医療マーケティングの研究対象は地域包括ケアシステムを含むものとなりそこで患者満足度を注視するようになった。在宅医療は国民医療費の削減になるが、手順を確定しないと緊急時に対応できない。患者及びその家族は、24時間、365日満足度が高いケアシステムを求めると、その進め方は容易ではない。

地域包括ケアシステムは、地域によりその設定がかなり異なる。高齢者の比率、認知症患者の人数、地域住民と行政、医療関係者が一定程度システムを設計しているところと未整備なところ、それぞれの実情に合わせたデザインを設定する必要がある。

研究代表者は、健康マーケティングシステムの構築を試みるが、その際、保健、医療、介護、福祉を包括したケアシステムは重要視する研究対象である。中核となる医療機関は診療報酬が下がると疲弊しており、医療サービスの質的低下に苦慮している。どのような枠組みで地域包括ケアシステムを構築するかを明示することが本研究の2つ目の目的である。

### (3) 医療モールの現状把握

医療機関の患者の集中化を緩和するためにはいくつかの方策がある。

駅前のビルのワンフロアに調剤薬局と複数の診療所を開設して医療モールを設計するという方策がある。1人の患者を複数の専門分野の医師が診察するという治療方法が可能で、大規模の医療機関と異なり待ち時間が少なくじっくり診察を受けることが可能である。重篤な症状の診察は不可能であるが、調剤薬局の薬剤師からはじっくり医薬品の説明が受けられる。患者の満足度は高いと見

られる。

入院施設が整った中核の医療機関、医療モールの診療所、在宅医療という棲み分けがこれからの医療サービスの主流と考え、医療モールの実情把握を本研究の目的の1つとした。調剤薬局が医療モールを設計、勧誘するのは興味深いビジネスモデルであり、本研究の視点である医療サービスの質的向上とまちづくりの究明からの現状把握が含まれる。

### 3. 研究の方法

前半は理論的仮説を構築するために、文献研究と聞き取り調査を進めた。学会報告を10回行い、検討課題を咀嚼して研究を進めた。

#### (1) 文献研究

2014年度

1年目は、文献研究に重きを置いた。医療サービスは識者により理解が異なるので自分の軸を定める必要がある。地域包括ケアシステムを進める際には、中核となる医療機関の経営状態が安定していることが前提なので医療機関経営の資料を丹念に精読した。医療モールの実情も文献で精査した。

健康マーケティングシステムの構築は、調剤薬局、ドラッグストアの活用が核となるので医薬分業の歴史的意義、ドラッグストアの生き残りについて様々な視点による論考を熟読した。市販されている文献を利用したが、団体が所有する資料も目を通し、研究の全体的な背景を修得した。

2015年度

2年目も文献研究を進め、福祉サービス、介護サービスの文献に範囲を拡大した。健康マーケティングシステムの構築は、医療、介護、福祉を融合したものとなる。医療マーケティングの論文のみでは不十分であり、こうしたサービスが地域医療の質的向上にどのように関わるのかを文献により明確にした。

2016年度

3年目は、医療サービスとまちづくり、健康サポート薬局の課題について論点を定め文献研究を進めた。その結果、町内会のマーケティングや医療の交通弱者にまで検討課題が拡大し、論文を精読するジャンルが増加した。研究代表者が意図した健康マーケティングシステムの構築は、何かを軸として健康サービスの質的向上を図り、地域の活性化、まちづくりを進めることに他ならない。最終年度の集大成の提言を論理的なものとするために、マーケティング思考のまちづくりの文献研究を重視した。

各年度とも業界団体を訪問し、そこに保有されている資料を収集し、研究の展開に活用した。

#### (2) 聞き取り調査

2014年度

1年目は、理論的仮説を構築するために、社会科学に造詣が深い医学、薬学の研究者への半構造化面接、行政の担当者への構造化面

接を進めた。それぞれ文献研究で研究の背景を明確にした後聞き取り調査を進めた。医療サービスとまちづくりまで範囲を拡大することを想定して、行政の担当者への調査を進めた。研究対象を明確にするためのプレインタビューという位置付けになる。

2015年度

#### ・医療機関の医療サービス

在宅相談を行い、チーム医療を進めている医療機関の事務担当者に話を伺った。多職種連携はミーティングが基本であり、在宅患者の相談を把握することが肝要であることが学べた。24時間のフォローを進めると医療従事者の疲弊度が高まる。要点を押さえて患者満足度を維持する必要がある。そうした仕組み作りを進めることはマーケティング戦略の思考を必要とする。臨床の専門家もマーケティングの修得に関心を有している。

在宅患者は、入院時の人間関係の構築が煩わしいことがあり、在宅医療を望んでおり、現場の医療従事者は様々な経験を修得している。

#### ・地域包括ケアシステム

医療従事者と社会福祉協議会の実務者の聞き取り調査を行った。地域包括ケアシステムは、地域により高齢者の比率が異なるので設計が異なる。また核となる病院が診療改定により疲弊するとシステムが機能しないことが明確になった。社会福祉の実務家からは、医療、介護、福祉の役割分担、責任の所在のあり方が課題であると指摘を受けた。また、システムの成果をどのように検証すれば良いのか、経営学の知識が必要であることが明らかになった。

多職種連携は容易ではない。患者が何度も同じ説明を受けることがあり、患者の希望を明確に把握する必要がある。患者及び家族のやりたいことを満たし、患者満足度を高めるためには更なる工夫が求められている。

#### ・ドラッグストアの参画

ドラッグストアは調剤薬局を有するところと有しないところで地域医療への取り組みが異なる。有しない店舗の実務者は地域医療に参画できないのが現状であると考えている。調剤薬局を有するところは、在宅医療への取り組みを重視している。介護用品を扱い、健康食品を扱っている店舗は多くの顧客満足を追うことができる。医療機関で受診すれば必ず診察料を要するが、ドラッグストアの調剤部門の薬剤師への質疑は無料である。処方箋を持参しない顧客の相談に応じ、時には医療機関の受診を進め信頼を獲得する方策を考案している。ドラッグストア主導の医療モールの視察・調査を実施した。

2016年度

#### ・調剤薬局の変革

本研究3年目にかかりつけ薬剤師が制度化された。2016年10月には健康サポート薬局がスタートした。現場の薬剤師にとってはハードルが高く、地域医療への貢献はこれから

であるが、健康マーケティングシステムの構築の要となる組織であることが明示された。薬剤師は地域ケア会議に出席し薬学的見地から意見を述べ、健康の維持、増進の各種事業への参加が重要であることや多職種との研修事業に参加すること等、地域医療の担い手になることが期待されている。認可の基準が厳しいので数は少ないが、健康サービスの寄与は多大であると想定される。

#### ・医療の消費者被害の実態把握

医療の消費者被害は自覚が困難である。治療のミスなのか自助努力が不足しているのか専門知識が豊富で無いと判断ができない。消費生活センターの聞き取り調査では美容医療のトラブルがあることが明確になった。美容医療の医療サービスに関しては本人が確認できる。事前の説明と大きく異なる状況であるとトラブルが発生し、消費生活センターが仲裁に入ることがある。他の疾病のトラブルは消費者センターには持ち込まれていない。

## 4. 研究成果

文献研究、聞き取り調査から健康マーケティングシステムの構築を規範的に進め検討課題が明確になった。

### (1) 各年度の成果

#### 2014年度

医師、薬剤師の帰属意識は企業所属の社員とは大きく異なる。職務に対する満足度が低下すると転職を意識する。医療従事者の満足度を高めることが質の高い医療サービスの基本となる。ドラッグストア所属の薬剤師は一般従業員が行う職務が増えると士気が低下する。薬剤師のプロ意識を満たす業務が必要であることが明らかになった。

#### 2015年度

調剤薬局は在宅医療にも進出しているが、在宅患者の服薬指導は重要なものであり、ドラッグストアが地域医療の貢献を意識したビジネスモデルは、健康マーケティングシステムの中核になる。調剤薬局を核とした医療ネットワークの構築が、患者の満足度を高める柱となるという仮説を考え、その検証に留意したが、そうした視点は、地域医療の質を向上させる健康マーケティングシステムを考える際に1つの指標になった。

#### 2016年度

新たな知見を得るために仮説を検証するためのアンケートを実施したが有効な数が集まらず、継続課題となった。返送された少数の自由記述からは、学校薬剤師の任務について提言があり、彼らが健康サービスにどのように寄与すべきかを、実務家が模索していることが明らかになった。

### (2) 研究成果の位置付けとインパクト

ドラッグストアが健康祭りのようなイベントを行っているが、こうしたイベントは地域住民の健康を意識させる機会であり、ビジ

ネスモデルとなりうるものである。検査の結果、医療機関への受診が必要ながあり、信頼関係の構築により顧客獲得の有効な手段となっている。学会発表で事例を報告したが、こうした論点を包括した研究は商学分野では極めて乏しい。

ヘルスケアサービスをマーケティング思考で考察した研究は少数なので、学会発表の際には、研究のまとめ方について議論が続き、社会科学の研究者に示唆を与えるものとなった。

全体を通してマーケティング思考を包括した規範的な研究となったが、こうした研究は国内外では少数であり、発表した雑誌論文は一定の意義を果たしたと考える。

### (3) 今後の展望

医療は社会科学の研究者が個人研究を進めると、どうしても現場に接近できないことがある。社会科学に精通している医学の研究者や薬学の研究者と協働し、アンケート調査を実施する等の工夫がこれからの研究には必要である。本研究でそうした分野の研究者の人的ネットワークが得られたので、現場の医療従事者の満足度と患者の満足度を包括し、医療モールの活用を考慮した健康マーケティングシステムの設計を試みるのが今後の流れとなる。

## 5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

### [雑誌論文](計6件)

保田宗良 医療サービスの検討項目についての新たな考察、人文社会科学論叢、査読無、第1号、2016年、pp.103-112

保田宗良 地域医療の質的向上と医療マーケティング、消費経済研究、査読有、第5号、2016年、pp.85-96

保田宗良 医療サービス研究の潮流について、融合、査読無、No.27、2016年、pp.24-26

保田宗良 医療マーケティング研究の新視点、人文社会論叢、査読無、34巻、2015年、pp.1-10

保田宗良 健康サービスの質的向上と医薬品流通の総合的な考察、消費経済研究、査読有、第4号、2015年、pp.101-111

保田宗良 ヘルスケアサービスと医薬品流通に関する小論、融合、査読無、No.26、2015年、pp.12-14

### [学会発表](計10件)

保田宗良 医療サービスと顧客満足に関する一考察、日本消費経済学会北海道・東北部会研究報告会、2017年3月25日、北星学園大学(北海道・札幌市)

保田宗良 医療マーケティング研究の新たな研究視座、日本消費経済学会東日本大会、

2016年12月3日、中央学院大学(千葉県・我孫子市)

保田宗良 地域医療の質的向上とヘルスケアサービスの考察、2016年9月8日、日本産業経済学会全国大会、長崎女子短期大学(長崎県・長崎市)

保田宗良 地域医療の質的向上と医療サービスの新たな形態、日本消費経済学会全国大会、2016年7月2日、岡山理科大学(岡山県・岡山市)

保田宗良 医療サービス研究とヘルスケアシステムの展望、日本消費経済学会北海道・東北部会研究報告会、2016年3月26日、北星学園大学(北海道・札幌市)

保田宗良 地域医療の質的向上と複合サービスについての考察、日本消費経済学会東日本大会、2015年10月17日、北星学園大学(北海道・札幌市)

保田宗良 医療サービス研究の新たな視座、日本産業経済学会全国大会、2015年9月12日、名古屋外国語大学(愛知県・名古屋市)

保田宗良 地域医療の質的向上と医療マーケティング、日本消費経済学会全国大会、2015年6月21日、明治大学(東京都・千代田区)

保田宗良 地域医療の質的向上と医療マーケティングの考察、日本消費経済学会北海道・東北部会研究報告会、2015年3月14日、北星学園大学(北海道・札幌市)

保田宗良 健康サービスの質的向上と医薬品流通の総合的な考察、日本消費経済学会全国大会、2014年9月28日、長崎県立大学(長崎県・佐世保市)

〔図書〕(計0件)

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

保田 宗良 (Yasuda Muneyoshi)

弘前大学・人文社会科学部・教授

研究者番号：20230229