

研究種目：基盤研究（C）

研究期間：2007～2010

課題番号：19510139

研究課題名（和文） 患者の顧客満足と病院選択行動に基づく病院経営の最適化

研究課題名（英文） Optimal Hospital Management Based on Patients' Customer Satisfaction and their Hospital Selection Behavior

研究代表者

鈴木 久敏（SUZUKI HISATOSHI）

筑波大学・大学院ビジネス科学研究科・教授

研究者番号：10108219

研究代表者の専門分野：経営科学

科研費の分科・細目：社会・安全システム科学・社会システム工学・安全システム

キーワード：病院経営、消費者行動、顧客満足度、モデル化、統計数学

### 1. 研究計画の概要

病院経営は外来診療より入院患者の確保に大きく左右される。入院経路は、(1)救急車搬送等、(2)他医療機関の紹介、(3)外来患者からの入院に分類できる。(1)と(2)は患者自身による病院選択ではない。したがって、(3)の外来患者の病院選択行動への理解が入院患者の確保につながる。このことから、患者による病院選択行動は、病院の魅力度、東京都市部と地方中核都市、公共交通機関の整備状況、通院時間、年齢、自覚する病状の重症度等によって異なるという仮説に基づき、患者のレセプトデータとアンケート調査データから、患者の病院選択行動における要因とその相互関係の構造を抽出し、それを入院患者の確保策や病院経営の戦略に応用することが、本研究の目的である。

### 2. 研究の進捗状況

(1) アンケート調査で得られたデータに対して、因子分析を行い、①外来患者が当該病院を選択した因子の抽出、②外来患者の顧客満足度を構成する因子の抽出、③患者の顧客満足度と当該患者の病院選択行動の間の相関分析、④顧客満足度と他者(家族・友人・知人)への当該病院での受診推薦行動との関連付けを行った。これらを通して、病院に対する患者の顧客満足度の向上が、その家族・友人・知人など新たな患者の獲得に繋がる因果関係モデルを構築した。

(2) 東京共済病院、厚生中央病院、三宿病院について、それらの通院患者と入院患者の居住地(町丁目レベル)と受診診療科に関するデータを入手し、それらを GIS(地理情報シ

テム)と Google Earth を連携させ、各病院の各診療科別に町丁目別患者獲得率を立体図として表示し、視覚的に各病院の魅力度を表現できるシステムを完成させた。また患者居住地から各病院への通院時間距離を推定するモデルを構築し、患者獲得率と通院時間距離との関係を分析できるシステムを構築した。

(3) 横浜南共済病において患者の顧客満足度と病院選択行動との関係を調べるアンケート調査を実施した。調査データを利用し、病院までのアクセサビリティ(公共交通機関網、道路整備状況)、年齢、患者が知覚する重症度など、従来は関連付けられていなかった周辺情報と、患者の病院選択行動の関連付けを行ったが、初診の外来患者と入院患者の区別をせずに調査したため、予定した仮説が十分に検証できなかった。

### 3. 現在までの達成度

②おおむね順調に進展している。

理由：当初の予定を超えて、GIS(地理情報システム)と Google Earth の連携により診療科別町丁目別患者獲得率を立体図として表示するシステムを完成させることができ、視覚的分析が容易になった。一方、アンケート調査に基づく仮説の検証はデータ採取時の不注意で再度データ収集が必要であるが、最終年度に調査を行えば挽回可能な範囲である。

### 4. 今後の研究の推進方策

初診の外来患者と入院患者を区別してアンケート調査を実施し、当初の仮説を検証する。

5. 代表的な研究成果

(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 2 件)

(1) 石井儀光, 飯田直彦, 人口減少社会における都市経営コスト, 新都市, 査読無, 62 巻 2 号, 2008, pp.33-39

(2) 宮川雅至, 規則的配置における k 次近隣距離, 形の科学会誌シンポジウム予稿, 査読無, 22(1), 2007, pp.39-40

〔学会発表〕(計 11 件)

(1) 鈴木久敏, 患者確保と病院の魅力, 筑波大学附属病院看護管理職員マネジメント研修, 2009 年 12 月 11 日, 筑波大学附属病院

(2) 吉武博通, 医療サービスと経営の質の向上に資する「組織マネジメントと人材育成」, (独)国立病院機構幹部看護管理研修 I, 2009 年 7 月 21 日, (独)国立病院機構本部

(3) 松岡博, 鈴木久敏, 石井儀光, 診療科別受診患者の空間分布図の比較から見える患者の病院選択行動の解析, 日本オペレーションズ・リサーチ学会春季研究発表会, 2009 年 3 月 18 日

(4) 松岡博, 鈴木久敏, 石井儀光, 受診患者の空間分布図の比較から見える患者の病院選択行動の解析, 第 46 回日本医療・病院管理学会学術総会, 2008 年 11 月 16 日, 静岡県立大学