

Title	医療需要者満足に基づく病院経営
Sub Title	
Author	木崎弘(Kizaki, Hiroshi) 池尾恭一
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	1993
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 1993年度経営学 第993号 複写許諾が必要
Genre	Thesis or Dissertation
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001993-0993">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001993-0993</a>

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the Keio Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

学生氏名

木崎 弘

主査 池尾 恭一

(ファイザー製薬株式会社)

副査 和田 充夫

田中 滋

所属

池尾 恭一 研究室

## 医療需要者満足に基づく病院経営

近年、医療機関を取り巻く環境は厳しく、赤字経営を余儀なくされているところが多い。特に私的病院では経営状態が病院の存続に係わるため、一層深刻である。本論文は、医師および医療機関数が飽和化しつつある現状において、医療需要者である患者から選択される病院を目指すために、医療需要者の医療機関に対する満足度を度がどのような構造となっているのか、それが医療機関選択行動にどのような影響があるのかを東京都清瀬市を対象に調査を行い、私的病院の経営政策的提案を行った。

調査結果より、医療需要者の医療機関に対する満足度には、6つの満足度因子が抽出され、臨床サービスである「医師の対応」が最も影響していることが判明した。また、私的病院を受診している医療需要者と公的病院に受診している医療需要者との間には、総合満足度に有意な差は認められなかったが、影響を及ぼしている要因は両者間で違いがあった。

医療需要者の受診疾患タイプを呼吸器、循環器、消化器、外科系の4タイプに分類し同様の分析を行い、医療需要者が求める医療サービスを疾患タイプ別に抽出した。分析結果に基づき以下の5つの政策的提案が示唆された。

1. 医療需要者に対する医師の対応の見直し
2. 医療需要者の疾患特性を踏まえた対応の実施
3. 積極的な広報活動の実施
4. 大学病院とのタイアップ
5. 医療需要者の家族を含めた管理体制の確立