

Title	トータル・ヘルスケアをめざす病院の新しい役割-顧客満足と効率的経営-
Sub Title	
Author	木村小百合(Kimura, Sayuri) 古川公成
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	1997
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 1997年度経営学 第1335号 可能
Genre	Thesis or Dissertation
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001997-1335">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001997-1335</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.

No. 1335

学生氏名

木村小百合  
(医療法人財団立川中央病院)

主査 古川 公成  
副査 嶋口 充輝  
和田 充夫  
山根 節

所属

古川 公成 研究室

## トータル・ヘルスケアをめざす病院の新しい役割 —顧客満足と効率的経営—

この研究の目的は、第一に、中規模の私立総合病院が、日本の医療市場で1990年代末の時点で直面している経営課題を整理すること、第二に、個々の消費者、患者一人ひとりの視点から見た同病院の課題を整理すること、そして第三に、近未来的そして中・長期的に採用することができる具体的な、医療と経営の行動を提案することである。

この論文の第一章では、日本の医療が抱えている問題を、行政、医療提供者、および医療需要者の視点から整理する。第二章では、『からだ』と『こころ』の『トータル・ヘルスケア』を望む消費者ニーズと、医療提供者側の供給体制の間に存在するズレについて分析する。第三章では、過去15年間に米国がたどってきたヘルスケア産業の変化を、ハワイ州のホノルル市にあるクイーンズ・メディカル・センターの例にみる。第四章では、日本の病院で未整備の『こころのケア』について、中規模総合病院が提供できる新たなサービスを考察する。この考察に際しては、東京都内の病院で実施した『こころのケア』に関わる調査と実験的なこころの健康相談についても説明を加える。最後に第五章では、日本の総合病院に求められる新しい役割についての考察をまとめる。

日本の私立総合病院は、医療の中心を病気の治療から予防へ転換し、効率化を図りながら、『こころのケア』の提供をいかに早く充実させるかが、当面の最大課題である。筆者が進めた実験が具体的対応の参考になれば幸いである。