

システム情報工学研究科特定課題研究報告書概要

年 度	平成 25 年度	学位名		修士(ビジネス)
専 攻	経営・政策科学	専攻	著者氏名	欧 慶媚
指導教員氏名 高木 英明				
報告書題目 血液透析クリニックにおける医療サービスの質の向上の研究 (透析ケアに対する患者満足度の研究)				
報告書概要 <p>患者満足度は医療機関におけるサービスの品質を表す重要な指標である。患者満足度を向上させるため、どのような要因が患者満足度に影響を与えているのかを明らかにする必要がある。本章の研究では、血液透析クリニックの協力を得て、患者へのアンケート調査を実施し、収集した回答に対して、満足度に影響する要因に関する重回帰分析を行った。その結果、対人的ケアと技術的ケアはともに患者満足度に正の影響を与えることが明らかになった。一方、対人的ケアと技術的ケアの相互作用が患者満足度を与える影響は有意水準に達しなかった。主成分分析の結果を見ると、対人的ケアの中では迅速・親近感の湧くケアが最も説明力があり、技術的ケアの中では、透析治療に対する指導・助言等の支援行為が最も説明力があることが分かった。最後に、研究結果の意義について議論し、いくつかの提案を行うとともに、残された課題を示した。</p>				
審査日 平成 26 年 1 月 27 日				
審査員 (大学名 職名) (学位) (氏名)				
主査	筑波大学 教授	Ph.D. in Combinatorics and Optimization		藤原 良叔
副査	筑波大学 教授	博士(工学)		張 勇兵
副査	筑波大学 教授	Ph.D. in Computer Science		高木 英明