

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  | 張 薇      |
| 指導教員氏名 高木 英明  |          |   |       |          |
| 報告書題目<br>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<br>(設備環境に対する患者満足度の研究)  |          |   |       |          |
| 報告書概要<br><p>経済活動において重要な役割を果たしているサービス業は無形性という典型的な特徴を持っているが、顧客がサービスの質を評価する際に、設備環境のような有形なものを手がかりとして評価しなければならないので、設備環境が顧客満足度に大きな影響を与えることが言うまでもないことである。</p> <p>本研究の協力企業である血液透析クリニックでは、患者が治療を受けている物理的環境には空間が狭いという問題が存在している。そのため、クリニックにおける設備環境に対する患者の知覚品質及び患者満足度との関係を検証し、患者満足度に影響を与える要因を洗い出し、設備環境における維持すべき項目と改善すべき項目を見分けることにした。そこで、通院している患者 49 名にアンケート調査を実施し、42 部を回収し、データの分析を行った。</p> <p>データを分析する方法としては、主成分分析と重回帰分析、2次元プロット分析が挙げられた。主成分分析と重回帰分析を行った結果、設備環境における「周囲の状況」及び「機能性」の2つの要因が患者満足度に影響を与えることを把握し、患者が設備環境に対して知覚した品質と患者満足度との関係を明確にすることができた。また、2次元プロット分析により、設備環境に対する維持すべき項目と改善すべき項目を見分けることができた。その結果、周囲の状況及び機能性、特に室温、設備備品の配置、プライバシーが患者満足度に大きな影響を与えることが分かり、天井に送風機を付れたり、湯たんぽを提供したりし、また、病床と透析機器ごとに、カーテンを増設することを提案した。</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 |          |