

論文審査報告書（論文の内容の要旨及び論文審査の結果の要旨）

シメイ 氏名(生年月日)	杉本 ゆかり (1964年5月24日)
学位の種類	博士(経営管理)
学位記番号	戦博甲第10号
学位授与の日付	2019年9月14日
学位授与の要件	中央大学学位規則第4条第4項
学位論文題目	継続受診行動の意思決定メカニズムに関する実証研究 －慢性疾患別アプローチ－
論文審査委員	主査 中村 博 (中央大学大学院戦略経営研究科教授) 副査 田中 洋 (中央大学大学院戦略経営研究科教授) 副査 丹沢 安治 (中央大学大学院戦略経営研究科教授) 副査 真野 俊樹 (中央大学大学院戦略経営研究科教授) 副査 川上 智子 (早稲田大学大学院経営管理研究科教授)

1. 本論文の問題意識

高齢化、慢性疾患患者の増加などによって国の医療費は高騰している。なかでも医療費の増加要因のひとつが患者のドクターショッピング行動と言われている。本論文で扱うドクターショッピングとは、患者による継続受診の中断や転院、重複受診を指し、患者が自己都合により通院先（医師）をスイッチすることであり、セカンド・オピニオンとは異なる。厚生労働省の調査によると、患者の約43%がこのようなドクターショッピング行動をしていると報告されている。なかでも、慢性疾患患者の治療は長期的であり、継続受診をしてもらうことが重要な病気である。継続受診をせず、他の病院や診療所にスイッチすることは、単に医療費の増加にとどまらず、病院や診療所の経営の不安定性や患者の不満にもつながっており、医療マーケティングの重要な課題となっている。また、本論文は、近年増加している診療所の慢性疾患患者を研究対象に実証分析を行っている。これは、診療所数が増加しており、競争が激しくなっていること、また、外来患者の約80%が診療所で受診していることなど医療産業のなかでも診療所の役割が重要になってきており、より、効果的効率的なマネジメントが診療所で必要とされてきている。さらには、診療所のマネジメントが効果的効率的に実施されることで医療費の抑制が可能と考えられるためである。

2. 本論文の構成

本論文の校正は以下の通りである。

序章 問題意識と研究目的、背景および要旨－なぜ継続受診行動に注目すべきか－

第1章 日本における疾病、医療制度と医療機関の現状

第2章 継続受診行動と医療での意思決定理論に関する先行研究

第3章 継続受診先選択に関する患者の意思決定プロセス【第1研究】

第4章 ドクターショッピング行動の解明【第2研究】

第5章 外来患者における患者満足の先行研究

第6章 医療専門職のスキルが患者満足におよぼす影響【第3研究】

第7章 継続受診行動のための患者インサイト研究—まとめと今後の課題—

3. 本論文の内容

本論文の内容は、以下の通りである。

序章では、本論文のテーマである継続受診行動の意思決定メカニズムの実証研究の目的や背景および診療所のマーケティングの必要性について述べている。

第1章では、本論文の実証研究の対象である慢性疾患患者（循環器疾患、内分泌代謝疾患、脳血管疾患、整形外科疾患）や医療機関の現状および日本の医療制度について述べ医療に関する概況が整理されている。

第2章で、継続受診行動研究やドクターショッピング行動の先行研究をレビューし、患者による医療機関選択の要因、患者の治療選択の意思決定、ドクターショッピングに関するこれまでの研究を確認している。

第3章では、診療所に通院する生活習慣病を含めた慢性疾患患者を対象に初回受診および継続受診の際の診療所選択の意思決定に影響をおよぼす要因とそのプロセスをグラウンデッドセオリーアプローチ（GTA：デプスインタビュー）により構造化し明らかにしている。GTAでは患者の病気や治療の【問題の解決】と【私の理解者】、【医師への感情】、【他者の評価】、【医師の人間性】、【コミュニケーション】が【医師への信頼】などの要因が患者の継続受診に影響していることを明らかにしている。また、初回受診時は熟考的意思決定、継続受診の意思決定は直観的に行われることを明らかにしている。

第4章では、第3章のGTAの結果を踏まえながらより多くの慢性疾患患者のサンプル（約1000名）を用いてインターネット調査を行い、慢性疾患別に継続受診におよぼす要因を因子分析およびロジスティック回帰分析を利用しながら明らかにしている。分析の結果、継続受診の要因は、【身近な人の評判】や【医師との良好な関係】などが主たる要因であることが明らかにされている。

第5章では、外来診療における患者満足の先行研究について期待概念や期待不一致モデルおよびパフォーマンス・モデルが整理され、患者満足に影響を及ぼす要因が整理され、第6章の実証研究の仮説提示につなげている。

第6章では、診療所の患者満足や口コミなどが継続受診行動に及ぼす影響についてインターネット調査を行い共分散構造分析を用いて疾患別に多母集団の同時解析を行っている。分析の結果、医師のスキルや医療スタッフのスキルが患者満足に影響し、さらに継続受診意向や他者推奨意向に影響

響していることが明らかにされている。もちろん、疾患別にその影響度は異なることを明らかにしている。

第7章では、序章から第6章までのレビューおよび実証研究を踏まえ、診療所の医療マーケティングの結論と課題について診療所のコミュニケーション戦略の視点からまとめている。継続受診率を高めるためには1) 通院時の医師との良好な関係が重要であること、2) 初回受診の選択を身近な人の評判でおこなう患者ほど継続受診しやすいこと、3) 患者満足の上昇は、慢性疾患患者の継続受診率を高めるうえで不可欠であること、4) 患者の継続受診は熟考的判断より直観的判断によってなされるために、患者に寄り添った医療活動が重要であることなどをマネジリアルな示唆としている。

4. 本論文の学術的貢献

本論文のアカデミックな貢献として、以下の点があげられる。

- 1) 診療所を対象とした受診行動の研究は未成熟な領域であり、かつ、希少であると、同時に、診療所の医療マーケティングのコミュニケーション戦略に有用な示唆を提供している。
- 2) 継続受診行動に関する患者の受診先選択に関する意思決定プロセスを構造化している点があげられる。本論文では、初回受診時と通院時の継続受診について患者の意思決定メカニズムは異なることを明らかにしており、先行研究にはない視点である。
- 3) 慢性疾患患者（循環器疾患、内分泌代謝疾患、脳血管疾患、整形外科疾患）を対象とし、さらに、患者の疾患別に実証研究を行い、インプリケーションを導いていることは貴重である。
- 4) 患者の情処理について直観型思考スタイルと熟考型思考スタイルに分けて、受診行動を検討した点は新しく、それにより患者への情報提供など医療マーケティング・コミュニケーションに関する有効な示唆が得られている。

5. 本論文の実務的な貢献

本論文の実務的な貢献は以下の点である。

- 1) これまで分析されることが少なかった診療所の患者の継続受診に焦点をあてて、患者のインサイトを明らかにしたことであり、診療所の患者とのコミュニケーション戦略に有用な示唆が得られている。
- 2) 慢性疾患別に患者のインサイトを分析したことにより、病気の特徴にあわせたコミュニケーション戦略が立てやすくなり、診療所の患者に対するマネジメントに有用である。
- 3) 診療所の初回選択では熟考的な思考スタイルによって意思決定され、継続受診では直観的な思考スタイルによって意思決定されるので、診療所のコミュニケーション戦略の立て方に対する示唆が得られている。

6. 本論文の課題

本論文の今後の課題として以下の点をしてきておきたい。

1) 疾患別の分析は評価される。しかし、より疾患別の分析の抽象度をよりあげることで一般化したインプリケーションが得られる可能性があるため、今後の検討材料にしていただきたい。例えば、治療効果が明確に判断できる疾患と、治療効果がすぐに意識できない場合の患者の評価視点は異なる可能性があるからである。

2) 患者の思考スタイル（熟考的思考スタイルの患者と直感的思考スタイル）によって継続受診行動が異なるという仮説が一部棄却されているので更なる深掘りをしてほしい。医療スタッフのサービスの内容について、患者が必ずしも合理的な評価をしないこともある。例えば、患者の思考スタイルの相違は「医療技術は素晴らしいが人格的に問題のある医者」と「医療技術は低いが人格的に素晴らしい医者のどちらを患者が選択するか」などの問いに答えられ、医療スタッフのサービスレベルの程度に関する示唆が得られるので今後の課題としていただきたい。

3) 医療分野のICT化は、治療・治癒目的で先行し、他の産業と比べても進んでいるが、患者とのコミュニケーションに関しては、診療所はもちろん、比較的大規模な病院であっても十分に発展しているとはいえない。オフラインに限らず、オンラインのオウンド・アード・メディア等を活用したコミュニケーション施策が患者の受診行動や予防治療等のエンゲージメントに与える影響等についても、今回の研究を発展させるべきである。

7. 論文の評価

高騰する医療費を少しでも抑えるための診療所のドクターショッピングの減少は、医療マーケティングにとって重要な課題である。本論文の示唆は、今後の診療所の医療マーケティングにインパクトを与えると同時に患者のインサイト研究の視点から重要な示唆を含んでおり、学術的および実務的にも意義があると言える。過去の論文のレビュー作成、多面的なデータの収集と実証分析の方法、示唆の導出方法および内容は学術的にも高く評価でき、本論文は博士学位論文として合格水準に達しているものと判断する。

8. 結論

審査委員会は、以上の審査の結果、全員一致で本論文に博士の学位を授与することが適切であるとの結論に達した。

以上