

## 論文内容の要旨及び審査結果の要旨

受付番号 医薬保博甲第 430 号 氏名 NGUYEN THI 

### 学位請求論文

題 名 The influence of total quality management on customer satisfaction

掲載雑誌名 International Journal of Healthcare Management

第 12 巻第 4 号 277 頁～285 頁 令和元年 7 月掲載

医療支払いが増大する中、医療サービス提供者には医療支払いを増大させずにサービスの品質の向上を実現することが期待されている。工業製品の品質改善に用いられていた総合的品質管理 (TQM: Total Quality Management) は、近年、サービス品質の改善にたいしても応用が図られており、医療サービスにおいても TQM を応用する試みが国際的に注目をされている。

本論文は、医療サービス提供者による TQM が、サービスの知覚品質と患者満足度に与える影響の構造を明らかにすることを目的とするものである。この研究の意義は、TQM をサービスの質および患者満足度向上の手法として利用する効果を客観的に評価することにある。

本研究では、ベトナムの三次病院で 2018 年 4 月に治療を受けた入院患者を対象に、自己記入式調査票を用い患者が受けた医療サービスで TQM にかかわる事項の認知と、サービス品質に関する認知および患者の満足度を調査した。調査設計では有効回答数 500 を目標としていたところ、有効回答数は 516 であった。回収された標本を用い構造方程式モデリングを行ったところ、TQM は、サービスの知覚品質と患者満足度に正の影響を与えることが示された。

この研究結果は、医療機関が顧客満足度の向上を目的としてサービス設計を行うにあたり、考慮すべき要因として TQM が存在することを客観的に示したことにより、医療のサービス品質の向上と顧客満足に関する医療経営学研究に寄与するところが多い。したがって、本論文は博士 (医学) の学位論文として価値あるものと認める。