

患者の口コミに関する構造的分析に向けて

松 井 温 文
向 日 恒 喜¹⁾

1. はじめに
2. 患者の口コミとマーケティングとの関係
3. 患者の口コミに関するアンケート調査
4. おわりに

1. は じ め に²⁾

医療サービス提供主体である病院・診療所の経営問題はますます深刻化する様相を強めている。医療サービスは社会的な有用性が高いことを前提

- 1) 本論稿において、調査設計、データ収集と集計、分析、全体の執筆を松井が担当した。調査設計、分析、考察に対しての助言を向日が担当した。
- 2) 本節は以下の拙稿を背景とする。拙稿『病院経営におけるマーケティング——インターナル・マーケティングを中心として——』神戸商科大学大学院経営学研究科修士論文、2000年12月。拙稿「病院経営とマーケティング研究との基本的関係——マーケティングの本性の理解を基礎として——」『追手門経済・経営研究』第17号、2010年3月。拙稿「分析対象としての医療サービスの基本的性格——マーケティングとの係わりから——（研究ノート）」『追手門経営論集』第15巻第1号、2009年6月。

に、無駄なく国民全ての健康維持のために均等配分されなくてはならない。しかし、様々なメディアにおいて、公的な医療機関でさえも閉鎖される現実が報道されている。経営の困難さが過度に増すことは結果として、我々国民が何らかの不利益を被る可能性も高まる。

個別的な例ではあるが、産婦人科や小児科の経営はかなり困難な状況になった。ただ、これは少子化や診療報酬点数上の政策的転換を受けた結果だけではない。患者の権利意識の過度の高まりを受け、医療過誤裁判によって訴えられる可能性が急速に高まったこともその要因の1つにある。患者としての正当な権利を主張することは筆者も当然とする。しかし、過度に権利を主張する患者は患者としてのあるべき姿勢を逸脱するものとして、筆者はその行為を否定する。医療サービスは医療サービス提供者だけでなく、医療サービスの受け手である我々もそれ相応の姿勢が求められる。厚生労働省においても、「医療」から「医療サービス」へと表現が変化した事実は医療サービス提供者の過去にみられた高圧的な態度を許さない大切な用語である。しかし、それは一般的なサービス財を購入する際にみられる個人的な・利己的な主張は受け入れられないことを一面にあって、忘れさせる用語でもあるとも言えるのではないか。

このような複雑な問題を内包する医療サービスを医師や看護師等はどうのように提供すべきかを検討することは重要である。社会的な財を生産するという基軸に立って、病院経営に係わる問題を検討する。

本論稿はマーケティングが最も関心のある消費者行動と位置付けられる、ここでは患者の行動に係わる基本的分析を試みる。本論稿の分析の最も重要な課題は患者の口コミの構造的分析を今後更に進めていく意義はあるのかどうかを確認することである。

2. 患者の口コミとマーケティングとの関係

以下では患者の口コミとマーケティングとの関係を理解するにあたり、非常に基本的なマーケティングの理解から、段階的に考察していこう。これは本論稿における分析の前提になるからである。

2.1. 歴史的なマーケティングにとっての口コミとは³⁾

歴史的なマーケティングをどのように規定するのかという記述は本論稿の本質的議論ではないため割愛するが、巨大な資本規模の企業が大量生産大量販売を遂行するためにマーケティングを活用する状況を前提する。大量生産は当然に、物財の生産を前提するものであり、本項ではサービス財は対象にはならない。

注意されたい点は大量生産大量販売それ自体とマーケティングとの直接的関係はない。これは重要である。実践されるマーケティングは需要と供給との関係、特に、後者の供給に深く係わる。市場での競争関係の存在、より厳密に言えば、市場の拡大がみられない状況での個別経済主体にとっての市場の拡大と同時に、他の個別経済主体の既存市場の縮小を条件として、マーケティングは登場する。マーケティングは消費者の購買意欲を高める活動であり、それは費用である。不必要な費用の発生を抑えるのは当然である。よって、市場の競争を前提条件とする。市場競争に勝ち抜くため、マーケティングは遂行されるが、その対象となる消費者は生産量に見合うだけの多数である。また、基本的に同質な市場にある競合製品に対する差別的優位性を確保しなくてはならない。その

3) 本項の詳細は以下の拙稿を参照。拙稿「理論の実践的応用3——製品差別化戦略と市場細分化戦略の基本的理解とベンチャー——」『追手門学院大学ベンチャービジネスレビュー』創刊号、2008年12月。

ため、大きな流れとして、マーケティングの具体的・個別的戦略として、ここに製品差別化戦略が登場する。製品差別化戦略は製品の基本的部分に変更の手を加えることなく、付帯的な部分での差別化を図る戦略であり、「製品」なる用語は付されているものの、マーケティング戦略の一構成要素である製品戦略よりも、販売促進戦略に接近する性格にある。しかし、この戦略レベルにおける競争は明確な差別的優位性を持ってないことから、次なる戦略として、市場細分化戦略へと移行せざるを得なくなる。市場細分化戦略はターゲットとする市場を細分化し、より消費者のニーズに適合させることで優位性を高めようとする戦略である。消費者のニーズに積極的に適合させるこの戦略は当然に製品差別化戦略とは性格が異なり、製品そのものでの変更をおこない、それを差別的優位性の源泉とする。この戦略は製品戦略を中心とする。それだけでなく、細分化された市場に向けての個別的マーケティング戦略であるとも理解される。しかし、この戦略における細分化された市場がそれだけでマーケティング主体の市場支配への欲求を充足することは困難となる。それは市場規模が小さいためである。それを解決する手段として、市場細分化戦略は製品陳腐化戦略の援護を受けなくてはならない。新しい製品を市場に導入し、消費者の購買意欲を次なる製品へと意識操作する。このような市場細分化戦略は消費者のニーズに適合するという側面から、消費者志向を強めたマーケティング戦略であるとする見解もあるが、我々の立場からすれば、これは製品差別化戦略がより高度に消費者への意識操作を図ろうとする戦略として、消費者志向であるとの見解に対して、批判的な立場を取る。

上記のようなマーケティングはより大きな市場への働きかけであり、マス媒体が活用されることは当然である。口コミが中心的活動にはならないことは容易に理解されよう。

2.2. ロコミが重要となるマーケティングとは

ロコミが重要となるマーケティングを論理的に考える視点は先述したように、マーケティングが必要とされる条件にある。先述したように、それは市場問題にある。そして、市場が大きければロコミ戦略の重要性は低下する。もちろん、ロコミそのものが有効に機能することはターゲットとする市場の規模に関係なく、マーケティング主体にとって望まれる。しかし、ここではロコミ戦略に頼らなくてはならないマーケティングとは如何なるものであるのかを分析する。それは先述したような歴史的に規定されたマーケティングとは異なり、特殊的・個別的なマーケティングがこれからの対象となる。換言すれば、前項におけるマーケティングは経済学的分析によるものであり、これからは経営学的分析によるマーケティングが記述される。経営学的な立場によるマーケティングは経営活動の「手段」となる。そして、マーケティングの性格は特殊的・個別的に、その主体の性格に規定される。

では、ロコミを基軸とするマーケティングは何によって規定されるのか。それは生産される財に規定される。結論から言えば、サービス財である。もちろん、現実的には物財も対象になることを筆者も認識する。しかし、ここではより大きな経済的区分における議論を進めたい。ここでのサービス財は経済学的に規定される概念の特殊的・部分的サービス財がマーケティングの対象となる。人間の活動が消費者に対して、生産され、販売される際のマーケティング、それは所謂サービス・マーケティングである。

物財はそれを購入以前に一応確認することができる。それに対して、サービス財は購入して初めて内容を確認できる。これは生産と消費の不可分性による。又、サービス財を物財と同様にマーケティング戦略の構成要素である販売促進戦略のマス媒体を活用して消費者にアプローチする場合、人間の活動が財を形成するため、逆に言えば、それ以外の構成要素は基本

的にないため、差別的優位性を強調するのが困難となる。

このようなサービス財に係わるマーケティングは購入経験のある消費者が口コミを通して、様々な情報が広報されることを期待しなくてはならない。そして、このようなマーケティングにおける販売促進戦略の重要な前提がある。消費者が受け取った製品の使用価値が高いことを受け、口コミで広がる構造でなければならない。製品は価値を形成すると同時に、販売促進機能も有する。

2.3. 口コミの構造的分析がマーケティングにもたらす意義とは

口コミの現状分析はサービス・マーケティングの製品そのものの生産に深く係わる。正確に表現するならば、口コミの現状ではなく、それによって形成される評判を分析することを意味する。

それに対して、口コミの構造を分析する意義は製品の生産過程における消費者への具体的なアプローチに対する様々な情報を抽出するためである。もう少し丁寧に表現すれば、製品の生産と同時に、販売促進活動をおこなうための材料を得るためである。更に、付言すれば、その構造の中における様々な点に対して、変更や追加的な活動を加えることで、より有効な消費者へのアプローチをおこなうためである。

2.4. 患者の口コミの特殊性と構造的分析の意義

上記の内容を前提として、患者の口コミの特殊性をここでは検討する。患者の口コミの基礎は当然、製品となる医療サービスである。口コミされる情報は多様ではあるが、一般的に、製品そのものに関するものが多いと考えられるべきである。しかし、医療サービスの中核的部分は我々患者には理解が困難な部分が多く、情報の非対称性が高い。これは医療サービス提供者とそうでない我々一般人との間における情報の非対称性だけではなく、医療サービス提供者間におけるその格差も大きい現実がある。医療

サービスの技術的發展がもたらした医師の専門分化はその顕著な現れである。このような状況下にあつて、患者が伝える口コミの情報は医療サービスの中核的部分が困難であるため、その付帶的部分にならざるを得ないという現実がある。

又、患者は傷病の状況に合わせて病院や診療所を使い分けるであろうことから、傷病毎の性格の変化によって、口コミされる情報が異なることも予測される。例えば、非常に困難な病気で、手術が必要とされると患者が予測する場合とそうではない風邪や慢性疾患のような場合とでは、求められる口コミ情報は異なることが容易に推測される。それだけでなく、入院手術が必要な場合、診察から手術、そして、退院まで、医療サービスを受ける一連の過程において、患者の求める医療サービスの具体的内容は変化するものと予測されるからである。

更に、一般的なサービス財は品質と価格が連動するが、医療サービスは価格が一定であり、品質とは連動しない。本来的に、全国どこでも均一価格によって、均質な医療サービスを受けられることを前提する我が国の医療保険制度ではあるが、限界もある。それは大量生産される物財は機械設備、生産システムの発展・充実による均質な製品の生産が可能になる。それに対して、サービス財は人間そのものの生産的活動が直接財を形成するが故に、その品質は人間の能力に規定されるためである。価格と品質が連動しないため、ますます患者が口コミする情報には広がりがあり、又、不明確な部分も多くなる。

このような複雑な医療サービスであるため、口コミされる情報は患者の置かれた多様な状況の影響を受け、更に、個人的な特質も複合的に絡み合つて、確定しているものと想定される。それ故、構造的に口コミを分析することは医療サービスの質をより正確に患者に理解してもらうために必要となる。

少し異なる視点から補足しよう。患者満足度調査の実施が当然の時代に

なり、その分析結果をもとに、医療サービスの質を向上させようとする動きは強い。しかし、質問項目の性質上、患者は医療サービスの中核的部分の評価が困難なため、付帯的な医療サービスに評価対象を移行させる現実がある。そのような結果を受けた医療サービスの改善が質を本来的に高めているとはいえない。また、ある特定の病院を選択する患者に対して実施される患者満足度調査はその前提として、患者は一定程度その病院を評価した結果、受診をしているという点を忘れてはならない。患者満足度調査は上記のような根幹的な問題を克服しなくてはならない。この詳細な議論は本論稿の本質的部分ではないため、割愛するが、本質的な医療サービスの向上はこれを適正に評価出来ない患者に委ねるべき性格のものではなく、医療サービス提供者が不断的努力によってなすべきものであると筆者は考える。

繰り返すが、口コミを構造的に分析し、それを何に役立てるのかという前提として、医療サービスの質は高いことが求められる。その事実を患者により明確に伝わるための材料を求めることが目的となる。医療サービスの質が高ければ患者に選択してもらえるという単純な構造にはなっていないからである。

3. 患者の口コミに関する分析

2011年2月25日から27日までの3日間、大阪市内の公園にて、『医療サービスの口コミについてのアンケート調査』を実施した。アンケート実施者数は102人であった。サンプル数が少ないことから、分析の際、これらを全て用いた。未回答の項目がある回答者について、未回答項目の分析の際にのみ、欠損値として取り扱う。アンケート調査票は付録に示す。

3.1. 単純集計

(1) 個人属性

アンケート対象者の個人属性の集計結果を図表1に示す。質問19「あなたの性別は」について、①「女性」は44.6%、②「男性」は55.4%とやや男性が多かった程度である。

質問20「あなたの年齢は」について、年齢層が広く分布していることが理解される。

質問21「一週間の通院回数は」について、1週間に約1回以下が91.4%とほとんどであった。これは公園に出かけている人が対象であったことが大きく影響するであろう。その意味では今回の調査結果の解釈はこの点を配慮しなくてはならない。

質問22「入院経験回数は」について、2回以下が84.7%であった。これも先と同様な配慮が必要となる。しかし、それだけでなく、質問表に「出産にともなう入院は除外して下さい」という記載を忘れていたため、結果の正確さに欠ける点がある。

質問23「大きな、大変な病気を患ったことはありますか」について、①「ある」は34.4%、②「ない」は65.6%であった。

質問24「何人でお住まいですか」について、一人住まいは18.9%に過ぎなかった。

質問25「近所に親戚なども含めて親しい方はお住まいですか」について、①「いる」は79.1%となった。

図表2には質問13から16の集計結果を示す。質問13「健康には注意していますか」について、④「そうである」と⑤「非常にそうである」の合計は57%であった。

質問14「自分は健康であると思いますか」について、④「そうである」と⑤「非常にそうである」の合計は37%であった。

質問15「インターネットを普段使用していますか」について、④「そ

図表 1

質問 19 あなたの性別は	女性	男性	合計
	45	56	101
	44.6	55.4	100.0
質問 20 あなたの年齢は	20～29	30～39	40～49
	10	5	10
	10.8	5.4	10.8
質問 21 一週間の通院回数は	1 回未満	1～2	3 回以上
	78	8	7
	83.9	8.6	7.5
質問 22 入院経験回数は	0	1	2
	37	35	11
	37.8	35.7	11.2
質問 23 大きな、大変な病気を患った ことはありますか	ある	ない	合計
	31	59	90
	34.4	65.6	100.0
質問 24 何人でお住まいですか	0	1	2
	1	16	24
	1.1	17.8	26.7
質問 25 近所に親戚なども含めて親し い方はお住まいですか	いる	いない	合計
	72	19	91
	79.1	20.9	100.0

上段：度数 下段：%

うである」と⑤「非常にそうである」の合計は 40.4% であった。

質問 16「普段多くの人と会話をしていますか」について、④「そうである」と⑤「非常にそうである」の合計は 55.1% であった。

(2) 医療サービス

次に、医療サービスに関する質問の結果をみていこう。図表 3 には質問 1 と 2 の集計結果を示す。質問 1「診察・治療の際、医師や看護師に病状や治療についてきちんと尋ねますか」について、④「そうである」と⑤「非常にそうである」の合計は 59.3% もあった。本来、時系列分析が必要となるが、過去と比較して、積極的に患者が自ら抱える傷病に関する情報

50～59	60～69	70～79	80 以上	合計
13 14.0	34 36.6	14 15.1	7 7.5	93 100.0
合計				
93 100.0				
3	4	5	6 回以上	合計
5 5.1	2 2.0	4 4.1	4 4.1	98 100.0

3	4	5 人以上	合計
24 26.7	11 12.2	14 15.6	90 100.0

を得ようとしているものと予測される。それは活発な口コミがなされる要因に結びつくものと予測される。

質問 2「自分から積極的に医療サービスについて家族や知人などに尋ねますか」について、④「そうである」と⑤「非常にそうである」の合計は 39.5% であった。この結果をどのように解釈するのかは難しい。質問 1 では医師や看護師に病状を聞く人が多かったのに比べると、家族や知人に聞く人は少なくなっているものの、決して低い値ではない。この数字は体調が良くなく、外出を控える人ではより高くなることも予測される。

質問 3「家族や知人から医療サービスについて「良い」話を聞くときに得られる情報の量を、以下の項目ごとにお答えください」の集計結果を図

図表 2

質問 13 健康には注意していますか	全く そうでない	そうでない	普通	そうである	非常に そうである	合計
	4 4.0	9 9.0	30 30.0	19 19.0	38 38.0	100 100.0
質問 14 自分は健康であると思いますか	全く そうでない	そうでない	普通	そうである	非常に そうである	合計
	11 11.0	22 22.0	30 30.0	17 17.0	20 20.0	100 100.0
質問 15 インターネットを普段使用していますか	全く そうでない	そうでない	普通	そうである	非常に そうである	合計
	35 37.2	12 12.8	9 9.6	18 19.1	20 21.3	94 100.0
質問 16 普段多くの人と会話をしていますか	全く そうでない	そうでない	普通	そうである	非常に そうである	合計
	7 7.1	10 10.2	27 27.6	21 21.4	33 33.7	98 100.0

上段：度数 下段：%

図表 3

質問 1 診察・治療の際、医師や看護師に病状や治療についてきちんと尋ねますか	全く そうでない	そうでない	普通	そうである	非常に そうである	合計
	8 8.3	8 8.3	23 24.0	32 33.3	25 26.0	96 100.0
質問 2 自分から積極的に医療サービスについて家族や知人などに尋ねますか	全く そうでない	そうでない	普通	そうである	非常に そうである	合計
	17 17.7	18 18.8	23 24.0	30 31.3	8 8.3	96 100.0

上段：度数 下段：%

表 4 に示す。各項目の④「やや多い」と⑤「多い」の合計は次のようになっている。「医療技術の水準」は 25.8%, 「医師や看護師の態度」は 41.1%, 「事務職員や薬剤師等の態度」は 25.8%, 「施設の充実」は 34.4%, 「待ち時間」は 28% であった。患者にとって、診察・治療を受ける際、直接関係する医師や看護師の態度に関する良い話が最も多く、医療技術の水準が一番低い値になった。

質問 4 「家族や知人から医療サービスについて「悪い」話を聞くときに

図表4 家族や知人から医療サービスについて「良い」話を聞くときに得られる情報の量を、以下の項目ごとにお答えください

質問3の1 医療技術の水準	少ない	やや少ない	普通	やや多い	多い	合計
	33 32.7	17 16.8	25 24.8	22 21.8	4 4.0	101 100.0
質問3の2 医師や看護師の態度	少ない	やや少ない	普通	やや多い	多い	合計
	24 23.5	10 9.8	26 25.5	29 28.4	13 12.7	102 100.0
質問3の3 事務職員や薬剤師等の態度	少ない	やや少ない	普通	やや多い	多い	合計
	37 38.1	12 12.4	23 23.7	15 15.5	10 10.3	97 100.0
質問3の4 施設の充実	少ない	やや少ない	普通	やや多い	多い	合計
	31 31.3	12 12.1	22 22.2	29 29.3	5 5.1	99 100.0
質問3の5 待ち時間	少ない	やや少ない	普通	やや多い	多い	合計
	38 38.0	17 17.0	17 17.0	19 19.0	9 9.0	100 100.0

上段：度数 下段：%

得られる情報の量を、以下の項目ごとにお答えください」の集計結果を図表5に示す。各項目の③「やや多い」と④「多い」の合計は次のようになった。「医療技術の水準」は28.7%、「医師や看護師の態度」は34%、「事務職員や薬剤師等の態度」は17.8%、「施設の充実」は23.5%、「待ち時間」は44.6%であった。質問3の良い話とは異なり、待ち時間が一番多く、事務職員などの態度が最も低くなった。質問3の結果と合わせると、良い口コミ情報と悪い口コミ情報とでは構造的に何らかの相違があるのかもしれない。

質問5「通常の病気で病院・診療所を選択する場合、以下の各判断基準についての重要度を教えてください」の集計結果を図表6に示す。各項目の③「やや重要」と④「重要」の合計は次のようになった。「医療技術の水準」は77.3%、「医師や看護師の態度」は71.8%、「事務職員や薬剤師等の態度」は53.2%、「施設の充実」は76.8%、「待ち時間」は73.7%であった。

図表5 家族や知人から医療サービスについて「悪い」話を聞くときに得られる情報の量を、以下の項目ごとにお答えください

質問4の1 医療技術の水準	少ない	やや少ない	普通	やや多い	多い	合計
	28 27.7	19 18.8	25 24.8	16 15.8	13 12.9	101 100.0
質問4の2 医師や看護師の態度	少ない	やや少ない	普通	やや多い	多い	合計
	29 29.0	15 15.0	22 22.0	19 19.0	15 15.0	100 100.0
質問4の3 事務職員や薬剤師等の態度	少ない	やや少ない	普通	やや多い	多い	合計
	42 41.6	17 16.8	24 23.8	11 10.9	7 6.9	101 100.0
質問4の4 施設の充実	少ない	やや少ない	普通	やや多い	多い	合計
	31 31.6	12 12.2	32 32.7	13 13.3	10 10.2	98 100.0
質問4の5 待ち時間	少ない	やや少ない	普通	やや多い	多い	合計
	24 23.8	13 12.9	19 18.8	24 23.8	21 20.8	101 100.0

上段：度数 下段：%

図表6 通常の病気で病院・診療所を選択する場合、以下の各判断基準についての重要度をお答えください

質問5の1 医療技術の水準	重要でない	あまり重要でない	やや重要	重要	合計
	15 14.9	8 7.9	34 33.7	44 43.6	101 100.0
質問5の2 医師や看護師の態度	重要でない	あまり重要でない	やや重要	重要	合計
	14 14.1	14 14.1	36 36.4	35 35.4	99 100.0
質問5の3 事務職員や薬剤師等の態度	重要でない	あまり重要でない	やや重要	重要	合計
	19 20.2	25 26.6	27 28.7	23 24.5	94 100.0
質問5の4 施設の充実	重要でない	あまり重要でない	やや重要	重要	合計
	11 11.1	12 12.1	31 31.3	45 45.5	99 100.0
質問5の5 待ち時間	重要でない	あまり重要でない	やや重要	重要	合計
	11 11.1	15 15.2	40 40.4	33 33.3	99 100.0

上段：度数 下段：%

質問6「非常に難しそうな、原因の分からない病気で病院・診療所を選択する場合、以下の各判断基準についての重要度をお答えください」の集計結果を図表7に示す。各項目の③「やや重要」と④「重要」の合計は次のようになった。「医療技術の水準」は83.9%、「医師や看護師の態度」は71.3%、「事務職員や薬剤師等の態度」は48.9%、「施設の充実」は77.4%、「待ち時間」は51%であった。質問5の結果と比較すると、傷病が悪い可能性が高ければ、医療技術の水準への関心が高まる。逆に、医療サービスの中核的な部分ではなく、付帯的な部分を構成する待ち時間への関心は急速に低下する。このように病院の選択基準は傷病の状況によって大きく変化する。

質問7から12までの集計結果を図表8に示す。質問7「通常の病気で病院・診療所を選択する場合、あまり親しくない人からも様々な情報を集

図表7 非常に難しそうな、原因の分からない病気で病院・診療所を選択する場合、以下の各判断基準についての重要度をお答えください

質問6の1 医療技術の水準	重要でない	あまり重要でない	やや重要	重要	合計
	8 8.6	7 7.5	10 10.8	68 73.1	93 100.0
質問6の2 医師や看護師の態度	重要でない	あまり重要でない	やや重要	重要	合計
	16 17.0	11 11.7	23 24.5	44 46.8	94 100.0
質問6の3 事務職員や薬剤師等の態度	重要でない	あまり重要でない	やや重要	重要	合計
	20 21.3	28 29.8	22 23.4	24 25.5	94 100.0
質問6の4 施設の充実	重要でない	あまり重要でない	やや重要	重要	合計
	14 15.1	7 7.5	16 17.2	56 60.2	93 100.0
質問6の5 待ち時間	重要でない	あまり重要でない	やや重要	重要	合計
	21 22.3	25 26.6	16 17.0	32 34.0	94 100.0

上段：度数 下段：%

図表 8

質問 7 通常の病気で病院・診療所を選択する場合、あまり親しくない人からも様々な情報を集めようとしていますか	全くそうでない 35 34.7
質問 8 非常に難しそうな、原因の分からない病気で病院・診療所を選択する場合、あまり親しくない人からも様々な情報を集めようとしていますか	全くそうでない 36 35.3
質問 9 大病院では患者に対する医療ミスがよく報道されていますが、そのような病院の医療サービスの質は低いものと思われますか	全くそうでない 25 25.0
質問 10 医療の話に関して良い話と悪い話どちらの方が広がりやすいと思いますか	良い話 8 8.4
質問 11 医療技術の高い医師であっても、良い評判が広がらないこともあると思いますか	全くそうでない 9 9.5
質問 12 自分が受け取った医療の口コミ情報を誰かに伝えたいと思いますか	全くそうでない 26 26.0

上段：度数 下段：%

めようとしていますか」について、④「そうである」と⑤「非常にそうである」の合計は 22.7% であった。

質問 8「非常に難しそうな、原因の分からない病気で病院・診療所を選択する場合、あまり親しくない人からも様々な情報を集めようとしていますか」について、④「そうである」と⑤「非常にそうである」の合計は 35.3% であった。質問 7 と比較して、先の質問 5 と 6 との比較の場合と同様に、難病である可能性が高くなれば、より広く情報を集めようとする。

質問 9「大病院では患者に対する医療ミスがよく報道されていますが、そのような病院の医療サービスの質は低いものと思われますか」について、①「全くそうでない」と②「そうでない」の合計は 50% であった。医療サービスの質と事故との関係は単純には連動しないことを理解していることが示唆される。

質問 10「医療の話に関して良い話と悪い話どちらの方が広がりやすい

そうでない	普通	そうである	非常にそうである	合計
31	12	17	6	101
30.7	11.9	16.8	5.9	100.0
そうでない	普通	そうである	非常にそうである	合計
21	9	26	10	102
20.6	8.8	25.5	9.8	100.0
そうでない	普通	そうである	非常にそうである	合計
25	28	16	6	100
25.0	28.0	16.0	6.0	100.0
どちらかといえば良い話	どちらかと言えば悪い話	悪い話	合計	
7	38	42	95	
7.4	40.0	44.2	100.0	
そうでない	普通	そうである	非常にそうである	合計
21	11	39	15	95
22.1	11.6	41.1	15.8	100.0
そうでない	普通	そうである	非常にそうである	合計
12	23	28	11	100
12.0	23.0	28.0	11.0	100.0

と意思しますか」について、③「どちらかと言えば悪い話」と④「悪い話」の合計は 84.2% であった。一般的な口コミの結果と同様に、悪い話の方が拡散する傾向が強いことが確認された。

質問 11「医療技術の高い医師であっても、良い評判が広がらないこともあると思いますか」について、④「そうである」と⑤「非常にそうである」の合計は 56.9% であった。

質問 12「自分が受け取った医療の口コミ情報を誰かに伝えたいと思いますか」について、④「そうである」と⑤「非常にそうである」の合計は 39% であった。

3.2. 平均値の差の検定

図表 9 にあるように、性差を基準に t 検定をした。質問 3 の 2、質問 3 の 4、質問 4 の 1、質問 4 の 2、質問 5 の 1、質問 5 の 2、質問 5 の 3、質

図表 9

	女	男	t 検定	大病経験 あり	大病経験 なし	t 検定	近所親しい 知人あり	近所親しい 知人なし	t 検定
質問 1	3.59	3.62		3.90	3.51		3.54	3.47	
質問 2	3.20	2.75		2.79	2.90		3.00	2.21	*
質問 3 の 1	2.69	2.33		2.47	2.69		2.66	2.42	
質問 3 の 2	3.31	2.68	*	3.35	3.02		3.17	2.63	
質問 3 の 3	2.64	2.34		2.75	2.49		2.64	1.94	*
質問 3 の 4	3.07	2.31	**	2.69	2.86		2.84	2.68	**
質問 3 の 5	2.69	2.24		2.27	2.76		2.67	2.26	
質問 4 の 1	3.00	2.41	*	2.58	3.00		2.87	2.68	
質問 4 の 2	3.14	2.46	*	2.70	3.05		2.94	2.89	
質問 4 の 3	2.38	2.14		2.29	2.40		2.32	2.58	
質問 4 の 4	2.56	2.60		2.87	2.70		2.62	2.74	
質問 4 の 5	3.18	2.95		3.55	3.07		3.14	3.16	
質問 5 の 1	3.36	2.85	*	3.13	3.14		3.28	2.74	
質問 5 の 2	3.31	2.61	**	2.93	2.86		2.99	2.28	**
質問 5 の 3	2.84	2.33	*	2.70	2.51		2.61	2.22	
質問 5 の 4	3.18	3.06		3.13	3.09		3.14	2.89	
質問 5 の 5	3.05	2.89		3.00	2.96		2.89	3.17	
質問 6 の 1	3.77	3.22	**	3.36	3.62		3.53	3.37	
質問 6 の 2	3.57	2.51	**	2.93	3.12		3.08	2.58	
質問 6 の 3	2.98	2.14	**	2.59	2.52		2.56	2.21	
質問 6 の 4	3.50	2.98	*	3.21	3.39		3.38	2.94	
質問 6 の 5	2.75	2.52		2.86	2.55		2.63	2.63	
質問 7	2.20	2.36		2.06	2.21		2.23	2.00	
質問 8	2.67	2.46		2.03	2.64	*	2.53	2.16	
質問 9	2.64	2.47		2.52	2.75		2.58	3.06	
質問 10	3.14	3.26		3.21	3.12		3.15	3.24	
質問 11	3.22	3.40		3.10	3.36		3.31	3.28	
質問 12	3.09	2.67		3.23	2.88		3.07	2.47	

*: $p < 0.05$ **: $p < 0.01$

問6の1、質問6の2、質問6の3、質問6の4、において、差が認められた。そして、差が認められた全ての項目において、女性の回答の平均値が大きかった。このことは女性の方が口コミ情報の獲得が多く、又、病院選択で重視する項目が多いことを意味する。

図表9にあるように、大病を患ったかどうかを基準にt検定をした。質問8についてのみ差が認められた。つまり大病の経験のない人ほど、原因不明の病気で病院を選択する場合に親しくない人からも情報を集めようとすると答えている。これは大病になる前は、難病になれば色々な人にたずねようと思いつつも、実際に大病にかかるとそのようには思えない傾向があることを意味している。大病になると物理的な行動が制約され、接する人間関係が限られ、たずねる対象も身近な人に限られる可能性がある。

その他には平均値の差で有意な差がみられない。質問5と6との比較で、難病であれば医療技術等の情報を重視する傾向があったのに対し、ここでの分析結果は、実際の大病を経験した人と、経験していない人で、獲得している医療サービスの情報に差がないことを示している。このことは、必要としている情報と現実 to 得られる情報に差がある可能性を示唆している。

図表9にあるように、知人が近くにいるかどうかを基準にt検定をした。質問2、質問3の3、質問5の1、質問5の2について、差が認められた。そして、全ての項目について、知人・友人が近くにいると回答した人の方が高い平均値を示した。つまり知人・友人が近くにいれば、それらの人に医療サービスについてたずね、事務職員等の態度に関する良い情報が得られ、医師や看護師の態度を重視する傾向がある。親しい人が近くにいることが、事務職員等の情報獲得につながっているものの、本人が重視している医師や看護師の情報獲得につながっていない可能性がある。

3.3. 相関分析

図表 10 にあるように、個人の属性と医療サービスに関する回答との相関分析をおこなった。詳細な数値の記載は割愛するが、様々な項目との相関関係がある。1つの興味深い結果として、インターネットの使用度は全ての口コミに関する変数と相関関係はなかった。

又、質問 11「医療技術の高い医師であっても、良い評判が広がらないこともあると思いますか」と質問 12「自分が受け取った医療の口コミ情報を誰かに伝えたいと思いますか」との間には相関係数 = 0.284 (有意確率 0.006) と強い正の相関がみられる。医療技術の高さを患者に明確に伝えることの出来ない医師がいる状況を認識している人ほど、口コミで情報を発信したいと思う傾向は強くある。このような人が医師に代わって高い医療技術であることを伝える役割を果たす可能性がある。

図表 10 相関分析

	質問 1	質問 2	質問 3 の 1	質問 3 の 2	質問 3 の 3	質問 3 の 4	質問 3 の 5	質問 4 の 1	質問 4 の 2	質問 4 の 3	質問 4 の 4	質問 4 の 5	質問 5 の 1
質問 13	.303** .003	.223* .029										-.249* .013	
質問 14					-.247* .046							-.203* .044	
質問 15													
質問 16	.254* .013	.208* .045											-.210* .039
質問 17								.239* .022					
質問 18					-.229* .031				.214* .041		.257* .014		
質問 20						-.208* .049	-.238* .022		-.284** .006				
質問 21			.228* .028	.215* .038									
質問 22						-.225* .028	-.238* .005						
質問 24						.235* .028	.365** .000					.274 .009	

上段：相関係数 下段：有意確率

*: $p < 0.05$ **: $p < 0.01$

4. お わ り に

本論稿の分析はまだまだ不十分な点があり、これだけを持って口コミの構造について、何かを明確に言及することは控えるべきかと考える。ただ上記の結果から、良い話か悪い話かで得られる情報が異なること、病気の重さで重視される情報が異なること、女性が口コミに敏感である様子等が伺われた。逆に、インターネットの利用や大病経験の有無等は口コミにあまり影響しない様子が伺われた。更には得たい情報と得ている情報に差がある可能性も示唆された。このような結果から、患者の口コミの構造分析を進めることで、何らかの新たな知見が得られる可能性が期待され、今後、研究を深める意義はあると我々は考える。

質問 5の2	質問 5の3	質問 5の4	質問 5の5	質問 6の1	質問 6の2	質問 6の3	質問 6の4	質問 6の5	質問7	質問8	質問9	質問10	質問11	質問12
											.256*	.220*		
											.014	.040		
			-.258*							-.292**				
			.014							.005				
												.239*		.230*
												.021		.027
		.261*	.249*										.253*	
		.014	.019										.017	

付録

医療サービスの口コミについてのアンケート調査

以下の医療サービスに関する質問にお答えください

質問 1, 診察・治療の際, 医師や看護師に病状や治療についてきちんと尋ねますか

① 全くそうでない ② そうでない ③ 普通 ④ そうである

⑤ 非常にそうである

質問 2, 自分から積極的に医療サービスについて家族や知人などに尋ねますか

① 全くそうでない ② そうでない ③ 普通 ④ そうである

⑤ 非常にそうである

質問 3, 家族や知人から医療サービスについて「良い」話を聞くとときに得られる情報の量を, 以下の項目ごとにお答えください

その 1, 医療技術の水準:

① 少ない ② やや少ない ③ 普通 ④ やや多い ⑤ 多い

その 2, 医師や看護師の態度:

① 少ない ② やや少ない ③ 普通 ④ やや多い ⑤ 多い

その 3, 事務職員や薬剤師等の態度:

① 少ない ② やや少ない ③ 普通 ④ やや多い ⑤ 多い

その 4, 施設の充実:

① 少ない ② やや少ない ③ 普通 ④ やや多い ⑤ 多い

その 5, 待ち時間:

① 少ない ② やや少ない ③ 普通 ④ やや多い ⑤ 多い

質問4、家族や知人から医療サービスについて「悪い」話を聞くとときに得られる情報の量を、以下の項目ごとにお答えください

その1、医療技術の水準：

- ① 少ない ② やや少ない ③ 普通 ④ やや多い ⑤ 多い

その2、医師や看護師の態度：

- ① 少ない ② やや少ない ③ 普通 ④ やや多い ⑤ 多い

その3、事務職員や薬剤師等の態度：

- ① 少ない ② やや少ない ③ 普通 ④ やや多い ⑤ 多い

その4、施設の充実：

- ① 少ない ② やや少ない ③ 普通 ④ やや多い ⑤ 多い

その5、待ち時間：

- ① 少ない ② やや少ない ③ 普通 ④ やや多い ⑤ 多い

質問5、通常、病気で病院・診療所を選択する場合、以下の各判断基準についての重要度をお答えください

その1、医療技術の水準：

- ① 重要でない ② あまり重要でない ③ やや重要 ④ 重要

その2、医師や看護師の態度：

- ① 重要でない ② あまり重要でない ③ やや重要 ④ 重要

その3、事務職員や薬剤師等の態度：

- ① 重要でない ② あまり重要でない ③ やや重要 ④ 重要

その4、施設の充実：

- ① 重要でない ② あまり重要でない ③ やや重要 ④ 重要

その5、待ち時間：

- ① 重要でない ② あまり重要でない ③ やや重要 ④ 重要

質問 6, 非常に難しそうな, 原因の分からない病気で病院・診療所を選択する場合, 以下の各判断基準についての重要度をお答えください

その 1, 医療技術の水準:

- ① 重要でない ② あまり重要でない ③ やや重要 ④ 重要

その 2, 医師や看護師の態度:

- ① 重要でない ② あまり重要でない ③ やや重要 ④ 重要

その 3, 事務職員や薬剤師等の態度:

- ① 重要でない ② あまり重要でない ③ やや重要 ④ 重要

その 4, 施設の充実:

- ① 重要でない ② あまり重要でない ③ やや重要 ④ 重要

その 5, 待ち時間:

- ① 重要でない ② あまり重要でない ③ やや重要 ④ 重要

質問 7, 通常の病気で病院・診療所を選択する場合, あまり親しくない人からも様々な情報を集めようとしていますか

- ① 全くそうでない ② そうでない ③ 普通 ④ そうである

- ⑤ 非常にそうである

質問 8, 非常に難しそうな, 原因の分からない病気で病院・診療所を選択する場合, あまり親しくない人からも様々な情報を集めようとしていますか

- ① 全くそうでない ② そうでない ③ 普通 ④ そうである

- ⑤ 非常にそうである

質問 9, 大病院では患者に対する医療ミスがよく報道されていますが, そのような病院の医療サービスの質は低いものと思われますか

- ① 全くそうでない ② そうでない ③ 普通 ④ そうである

- ⑤ 非常にそうである

質問 10, 医療の話に関して良い話と悪い話どちらの方が広がりやすいと思いますか

- ① 良い話 ② どちらかといえば良い話 ③ どちらかといえば悪い話

④ 悪い話

質問 11, 医療技術の高い医師であっても, 良い評判が広がらないこともあると思いますか

- ① 全くそうでない ② そうでない ③ 普通 ④ そうである
⑤ 非常にそうである

質問 12, 自分が受け取った医療の口コミ情報を誰かに伝えたいと思いますか

- ① 全くそうでない ② そうでない ③ 普通 ④ そうである
⑤ 非常にそうである

以下のあなた自身に関する質問にお答えください

質問 13, 健康には注意していますか

- ① 全くそうでない ② そうでない ③ 普通 ④ そうである
⑤ 非常にそうである

質問 14, 自分は健康であると思いますか

- ① 全くそうでない ② そうでない ③ 普通 ④ そうである
⑤ 非常にそうである

質問 15, インターネットを普段使用していますか

- ① 全く使わない ② あまり使わない ③ 普通 ④ よく使う
⑤ 非常によく使う

質問 16, 普段多くの人と会話をしていますか

- ① 全くそうでない ② そうでない ③ 普通 ④ そうである
⑤ 非常にそうである

質問 19, あなたの性別は ① 女性 ② 男性

質問 20, あなたの年齢は () 歳

質問 21, 一週間の通院回数は 約 () 回

質問 22, 入院経験回数は () 回

質問 23, 大きな, 大変な病気を患ったことはありますか

- ① ある ② ない

質問 24, 何人でお住まいですか () 人

質問 25, 近所に親戚なども含めて親しい方はお住まいです

- ① いる ② いない