病院の待合室の視覚的特性と感情的評価に関する研究 (6)

—構造方程式モデリングによる検討—

○陶 真裕¹・羽生和紀²

(¹ 日本大学大学院文学研究科・² 日本大学文理学部)

キーワード: 病院, 待合室, 構造方程式モデリング

Visual properties and affective appraisals of hospital/clinic waiting areas: A study using Structural Equation Modeling.

Mayu SUE¹, and Kazunori HANYU²

(¹ Graduate School of Literature and Social Sciences, Nihon Univ., ² College of Humanities and Sciences, Nihon Univ.)

Key words: Hospital/Clinic, Waiting area, Structural Equation Modeling

目 的

陶・羽生(2008a, b, 2009)では, 病院の待合室の物理的・視覚的特性と情動的・感情的評価の関連についての検討を行った。その結果, 平均的な病院待合室の特性が病院の敷居を低く感じさせ, 入ることに対する抵抗を弱めるという可能性や, ある程度情報や表出物がある方が近づきやすく, 利用しやすいと感じること, 逆に待合室で過ごす際に安心やリラックス感を与えるには多すぎない方がよいなどといった知見を得た。このことから, 特定の物理的特性が与える感情的な印象は1つではなく, 相反する印象を含め, 多面的な印象を形成しうることが示唆された。また, 参加者は評価の際, 待合室に入ることや, 待合室で安心して過ごすこと, 待合室で快適に(退屈しないで, 居心地がよく)過ごすこと, といった状況を想定したと考えられた。

以上のことから, 本研究では, “入りやすさ” “安心感” “待つのに良い” に焦点を当て, 病院の待合室環境の印象形成を包括的に説明する仮説モデルを作成し, 検討することを目的とした。具体的には, “病院らしくなさ” が “入りやすさ” に正の影響を, “安心感” には負の影響を与え, “空間の雰囲気” が “入りやすさ” と “待つのに良い” に, “病院の質/レベル” が “待つのに良い” にそれぞれ正の影響を与え, “入りやすさ” と “安心感” と “待つのに良い” が “好ましき/利用意図” に正の影響を与えるという仮説を立て, 構造方程式モデリングを用いて検討した。

方 法

調査参加者 大学生・大学院生 122 名(男性 63 名, 女性 58 名, 平均年齢 19.2 歳, $SD=1.2$) であった。

刺激 デジタルカメラで撮影した, 東京都内・近郊の 28 の病院の待合室のカラー写真を刺激として用いた。この刺激写真は陶・羽生(2007)で用いられたものと同様のもので, 受付と待合スペースが写るよう撮影した。

評価尺度 陶・羽生(2008a, b, 2009)の結果をもとに, 7 つの潜在変数からなる病院の待合室環境の印象形成モデルを仮定し, それぞれを説明する項目を用いた。具体的には, “病院らしくなさ” として病院らしい, 無機質, 高級感がある, “空間の雰囲気” として親しみやすい, 暖かい, 清潔, “病院の質/レベル” としてスタッフの対応が良さそう, スタッフの技術が高そう, 設備が整ってそう, “入りやすさ” として気軽に利用できる, 紹介がないと行きにくい, 緊張する, “安心感” として安心する, 落ち着く, 信頼できる, “待つのに良い” として居心地が良い, 過ごしやすい, 活気がある, “好ましき/利用意図” として使いたい, 理想的, 好ましい, の全 21 項目であった。

手続き 質問紙を用い, 大学の講義中に大教室にて調査を行った。プロジェクターを用いて, 待合室の画像を大型スクリーンに順に提示し, 調査参加者には質問紙の評価尺度に 5

段階評定で回答するよう求めた。調査の所要時間は 60 分程度であった。

結果と考察

評定尺度得点を用いて, 構造方程式モデリングによる検討を行った。最尤推定法によって係数(標準化推定値)を計算した。適合度指標は, $GFI=.652$, $AGFI=.551$, $CFI=.636$, $RMSEA=.168$ であった ($\chi^2(179)=15509.979$, $p<.001$)。結果を Figure 1 に示す。有意水準を 5% とし, 有意なパスのみを示した。実線は正のパスあるいは正の相関, 破線は負のパスあるいは負の相関を示している。

“空間の雰囲気” から “待つのに良い” “入りやすさ” へのパスと, “病院の質/レベル” “安心感” “待つのに良い” から “好ましき/利用意図” へのパスがそれぞれ示された。また, “空間の雰囲気” は, “病院らしくなさ” との有意な負の相関がみられ, “病院の質/レベル” との有意な正の相関がみられた。“入りやすさ” と “安心感”, “待つのに良い” と “安心感” の間にもそれぞれ有意な正の相関がみられた。

“病院らしくなさ” から “好ましき/利用意図” へのパスと, “入りやすさ” から “好ましき/利用意図” へのパスは有意ではなかった。

本研究では, 調査の際, 調査参加者に想定してもらう状況として “付き添い” “検診” “風邪” “病気” の 4 条件を設定し, 回答を求めたが, いずれの条件においても仮説モデルは不適解となったため, 状況別での検討は行わず, 今回は全参加者のデータを用いたモデルの検討を行った。また, 仮説モデルにおいては, “病院らしくなさ” “空間の雰囲気” “病院の質/レベル” が “入りやすさ” “安心感” “待つのに良い” を介して “好ましき/利用意図” に影響を与えると仮定していたが, 全参加者のデータを用いた分析でも不適解となったため, “安心感” へのパスを除いたモデルを用いて分析を行った。また, 不適解の理由として多重共線性も考えられるため, 今後項目を修正した再検討を行う予定である。

Figure 1 構造方程式モデリングの結果