

일본 요양병원 의료서비스 품질이 입원환자 만족도와 재이용의도에 미치는 영향

The Effects of Medical Service Quality of the Nursing Hospital in Japan on the Inpatients' Satisfaction and Reuse Intention

황선자

부경대학교 국제지역학부 일본학과

Sun-Ja Hwang(hwang62710@hanmail.net)

요약

본 연구에서는 요양병원의 의료서비스 품질이 입원환자 만족과 재이용의도에 미치는 영향을 검증하고, 이 과정에서 입원환자 만족의 매개효과를 검증하였다. 본 연구의 대상은 일본 히로시마 소재 요양병원 입원환자 255명으로서, 수집된 자료를 이용하여 공분산구조분석을 통해 얻은 경로계수로 모형과 가설 검정을 실시하였다. 검증 결과, 입원환자인 고객이 지각하는 의료서비스 품질의 의료진 및 의료수준, 응대성, 시설 및 요양비용 품질 요인은 입원환자 만족에 각각 통계학적으로 유의하게 정(+)의 관계를 보였다. 그리고 입원환자 만족과 재이용의도 간의 경로계수는 정(+)의 관계를 보였다. 한편, 입원환자인 고객이 지각하는 의료서비스 품질의 의료진 및 의료서비스 품질, 응대성, 시설 및 요양비용 품질 요인은 입원환자 만족에 각각 통계학적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 입원환자 만족을 매개로 하여 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 요양병원산업 차원의 마케팅전략에 있어서, 의료서비스 품질을 반영하여, 요양병원 이용자만족에 미치는 영향을 확인하고, 이 과정에서 요양병원 의료서비스 품질의 역할 및 작용을 검증하였다는데 의의가 있다.

■ 중심어 : | 일본 | 요양병원 | 의료서비스 품질 | 입원환자 만족 | 재이용의도 |

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of the medical service quality of the nursing hospital on the inpatients' satisfaction, reuse intention and to verify the mediating effect of the inpatients' satisfaction. The subjects of this study were 255 male and female inpatients in Hiroshima in Japan. The collected data were used as a model of path coefficients obtained through analysis of covariance structure and hypothesis test. As a result of verification, level of medical team and medical service, reception, facility and fee of the medical service quality of the nursing hospital perceived by the inpatients showed a statistically significant positive correlation with the inpatients' satisfaction. The inpatients' satisfaction showed a statistically significant positive correlation with their reuse intention. The level of medical team and medical service, reception, facility and fee of the medical service quality of the nursing hospital perceived by the inpatients shows a statistically no significant positive correlation with the reuse intention. But, they show a statistically significant positive correlation with the reuse intention with the mediating effect of the inpatients' satisfaction. Finally, the result of this study is to confirm the effect of the medical service quality on the inpatients' satisfaction, reuse intention of the nursing hospital. In this process, it is meaningful to verify the role and function of medical service quality of the nursing hospital.

■ keyword : | Japan | Nursing Hospital | Medical Service Quality | Inpatients' Satisfaction | Reuse Intention |

I. 서론

노인인구의 증가에 따른 고령화는 노인성 질환의 증가와 의료비 증가를 가져오고, 이에 따른 노인의료수요의 증가에 따라 노인환자를 전문으로 치료하고 요양할 수 있는 전문 인력과 시설을 갖춘 노인병원에 대한 수요도 빠르게 증가하고 있다. 과거의 의료서비스는 의료기관이 고객을 찾지 않아도 고객이 스스로 찾아서 오는 공급자 중심이었으나 오늘날의 의료서비스는 의료환경 변화 및 소비자 욕구의 다양한 변화 등에 직면하면서 고객중심으로 변화되어 가고 있다. 병원경영관리에 있어서도 의료서비스의 품질 향상 및 고객 중심의 서비스가 경쟁우위를 얻을 수 있는 강력한 수단으로 제기되고 있다[1]. 이에 따라 의료계도 기존의 공급자 중심의 서비스를 탈피하여 고객중심의 병원으로 거듭나고자 노력하고 있으며, 이러한 고객중심의 경영전략은 급변하는 환경과 치열한 경쟁 관계에서 필수적인 요소로 작용하게 되었다[2]. 이에 따라 많은 병원들이 의료서비스의 품질과 만족도를 측정하기 위해 자체적으로 다양한 의료서비스의 품질 향상 활동을 하고 있다. 공급자가 제공하는 의료서비스품질은 고객들이 스스로 평가하여 병원을 선택하는데 크게 영향을 주기 때문이다. 이렇듯 고객들이 만족하는 의료서비스를 제공하기 위해서는 고객들의 시각에서 의료서비스의 품질과 만족도를 분석 평가하여 고객들이 기대하는 양질의 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 고객만족전략의 핵심이 되는 것이다. 결국은 수요자가 요구하는 고객만족 중심의 의료기관이 되기 위해서는 고객들이 요구하는 의료서비스의 품질을 파악하여 공급하여야 한다. 따라서 고객이 인지하는 의료서비스품질이 만족도와 재이용도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하여야 할 필요성이 제기되고 있다. 즉, 고객이 인지하는 의료서비스 품질의 수준이 높으면 고객은 더 만족하게 되어 궁극적으로 의료기관을 다시 이용하도록 하는데 긍정적인 효과로 작용할 수 있기 때문이다[3][4]. 특히 노인이 주요 고객인 요양병원의 경우는 노인성 질환의 특성으로 인해 장기적인 입원이나 재입원 등이 비번이 발생하므로 재이용의도가 더욱 중요한 의미를 갖는다고 볼 수 있다.

노인장기요양(Long-Term Care)에 대해 우리나라 학계에서는 ‘장기요양보호’, ‘장기간병’, ‘수발’ 등 다양한 명칭으로 사용되고 있었다. 2004년도 「공적노인요양보장제도 실행위원회」에서는 주로 노인을 위한 제도임을 나타내기 위하여 ‘노인’을 포함하고 ‘요양’은 학계 등에서 가장 많이 사용해 온 용어로 일반인에게 익숙해져 왔기 때문에, 그리고 ‘보험’은 장기요양보험료를 징수한다는 점을 나타낸다는 점에서 ‘노인장기요양보험’으로 하였다[5]. 노인 요양병원의 경우 고령화사회가 일찍부터 시작된 일본에서 매우 발달하였는데, 일본은 2000년부터 개호보험을 도입하여 노인복지시설의 운영 형태가 조세방식에서 보험방식으로 전환하면서 많은 변화가 이루어 졌는데[6], 이와 같은 일본의 경험은 국내 요양병원에게도 많은 시사점을 제시해 줄 수 있다. 즉, 우리나라의 노인장기요양병원은 독일의 수발보험과 이를 연구하여 도입한 일본의 개호보험이 근간이 된 만큼 국내 노인 요양병원의 서비스제도 개선 및 요양병원 경영적인 측면에서 일본의 노인 요양병원 서비스 및 환자관리에 관한 실증조사는 국내 노인 요양병원의 요양병원 서비스 및 환자관리에 큰 시사점을 줄 수 있을 것이라고 사료된다.

일본의 경우 요양병원의 역할은 최대한 빨리 환자를 일상의 생활로 복귀시키는 것이 목표이고, 이것이 요양병원의 역할이라고 생각하는 반면에 한국의 경우에는 경영적 이윤이 우선시 되는 경향이 있다. 요양병원이 노인들의 치료를 위한 병원이 아닌 ‘죽을 때를 기다리는 병원’으로 인식되는 것이 가장 큰 차이점이라고 할 수 있다. 노인환자를 유치하기 위한 경쟁이 아닌 노인환자들이 요양병원으로 스스로 방문하여 장기 입원할 수 있도록 하는 시설과 서비스 시스템을 갖추어 환자의 질적 수준을 높일 수 있는 시설투자과 시스템에 투자를 하는 것이 올바른 병원 경영이 일본 요양병원의 경영철학인 것이다. 요양병원이 짧은 기간 내에 급격히 증가하였기 때문에, 의료 서비스의 질을 제대로 관리하지 못할 가능성이 있다. 서비스의 질이 잘 관리되지 못할 때 환자의 병원 이용만족도가 저하되고, 이로 인하여 노인 요양보험제도 전반에 대한 신뢰도도 저하될 수 있기 때문이다. 따라서 노인병원의 서비스에 대한 평가를

실시하고 병원 입원환자의 만족도를 제고시킬 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다. 요양병원에 대한 이용만족도는 의료서비스의 질에 대한 소비자의 주관적 만족도로서 다른 어떠한 관점의 만족도보다 그 중요성이 크다고 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 요양병원의 의료서비스 품질과 입원환자의 만족도 및 재이용의도 간의 인과관계를 실증적으로 규명하는데 목적을 두었다.

II. 이론적 배경

1. 의료서비스 품질

의료서비스는 일반 서비스 보다 더 고도화되고 전문화된 특징을 가지고 있다. 따라서 이러한 의료서비스의 품질은 보다 다양하게 정의되어 지고 있다. Babakus(1992)은 의료서비스 품질을 기술적인 부분과 기능적인 부분으로 구분하였다. 기술적인 부분은 진단과 처치의 정확성을 의미하는 것이고, 기능적인 질은 의료서비스가 환자에게 제공되는 전반적인 상황을 의미한다고 정의하였다[7]. Bopp(1990)은 의료서비스 품질을 의료진문가의 입장과 의료소비자의 입장으로 나누어 정의하였다. 의료전문가에게 의료서비스품질은 전문적이고 기술적인 것으로 구도, 과정, 결과의 3가지 요인으로 구성되었고, 의료소비자에게는 의료서비스 품질이 기능적인 것으로 환자가 인지하는 것에 바탕을 두고 있다고 하였다[8]. Donabedian(1988)은 그의 연구에서 의료서비스품질을 서비스 제공자의 측면, 서비스 이용자의 측면, 사회적 측면 세 가지로 정의하였다. 첫 번째 제공자의 측면에서 의료서비스 품질을 의료제공자의 의학적 기술제공 능력으로 정의하였고, 두 번째 서비스 이용자의 측면에서는 환자의 요구나 기대에 따라 판단되는 것으로, 마지막 사회적 측면에서는 많은 사람들에게 편익이 돌아갈 수 있도록 의료서비스를 제공하고 관리하는 것이라고 정의하였다[9]. 따라서 제공자 입장에서의 양질의 의료서비스의 제공도 중요하겠지만, 수혜자 혹은 이용자의 입장에서 그들이 원하는 서비스의 질을 충족시키는 것이 필요하다.

의료서비스품질 측정과 관련한 국내·외 선행연구를

살펴보면 다음과 같다. 국내의 박종환(2008)은 의료서비스품질을 접근성, 편리성, 물리적 시설, 의료진의 명성의 4가지 항목으로 측정하였다[10]. 이정철(2010)은 의료서비스품질의 하위 요인으로서 인적자원(진료전문성, 행정우수성, 신뢰성), 물적자원(접근성, 의료장비시설, 위생환경)으로 크게 2개 요인으로 구분하였다[11]. 박재산(2002)은 병원입원환자가 인지하는 의료서비스의 질, 만족도, 서비스가치, 병원재이용 의사간의 인과관계 분석 연구에서 의료서비스품질을 보살핌, 진료서비스, 이용절차, 병원 내 분위기, 시설 및 설비, 청결, 서비스 적정성 및 건강상태 등 7개 요인으로 구성하였으며[12], 권해경(2009)은 의료서비스품질을 진료전문성, 행정우수성, 시설편리성, 진료편리성, 방문편의성, 충성도의 6개 요인으로 구분하여 병원선택에 영향을 주는 지에 대하여 측정하였다[13]. 양중현, 송태균, 장동민(2012)은 의료서비스품질을 의료의 질, 시설 및 환경, 접근성, 행정서비스 등 4개의 요인으로 측정하였다. 한편, Lytle(1992)은 의료서비스품질을 의사와의 관계, 기타 의료진들과의 관계, 물리적인 환경의 3가지 차원으로 개념화하였다[14]. Georgette(1997)는 표적집단 면접법을 통해 구축한 자료를 바탕으로 의료서비스에 대한 설문조사를 실시하여 의사에 대한 평가, 간호사에 대한 평가, 지원부서에 대한 평가, 병원의 구조적인 면, 진료 결과의 5개 차원으로 구분하였다[15].

2. 입원환자 만족도

요양병원 고객인 입원환자의 만족도는 제공자와 의료서비스의 특성에 따라 영향을 받으며, 고객들은 이들 각각의 특성에 대하여 독특한 태도를 보이는데, 이를 전제로 환자만족도의 개념을 정의할 수 있다. Day and Crask(2000)는 병원 이용고객인 환자만족을 진료에 대한 인식과 진료상황의 2가지 차원으로 나누어 정의하였다. 여기서 진료에 대한 인식은 병원을 이용할 때 환자들이 원하는 것과 기대하는 것을 의미한다[16]. 진료 상황은 진료방법이라든지 병원의 위치, 대기시간, 비용, 진료결과 등 실제로 진료가 이루어진 과정을 의미한다. Pasco(1983) 역시 기대이론과 불일치이론을 이용하여 환자만족도를 정의하고 있다[17]. 즉, 환자들은 자신의

경험으로부터 서비스에 대한 기대수준을 갖게 되고 서비스를 이용한 후 그 성과가 기대수준에 얼마나 부합하는지를 평가하게 되는데, 대체로 기대한 수준에 비해 실제 인지된 서비스 수준이 높을 경우 환자는 만족하게 되지만 반대의 경우엔 불만족을 초래하게 된다는 것이다. 한편 Linder(1982)는 환자만족도를 사회 심리학적 인 결정요인들에 초점을 맞춘 기대-가치 이론으로 정의하였다. 그는 환자만족이란 의료의 개별차원들에 대한 개인의 긍정적인 평가로서, 의료의 개별 속성에 대한 환자의 신념과 그에 대한 환자의 평가로 구성된다고 보았다[18]. Megivern *et al.*(1992)은 환자만족도에 대해 의료서비스에 대한 환자의 기대가 충족되었느냐 충족되지 않았느냐에 따라 결정되는 태도로 규정하였다[19].

이상의 선행연구에서 제시한 고객만족에 대한 개념을 요약해 보면 고객만족은 어떤 특정한 의학적 치료 상황에 있어서 공급자와 의료서비스 품질의 특성에 따라 영향을 받으며, 고객들은 이들 각각의 특성에 대하여 지각되어진 의료서비스의 품질에 대한 개인의 평가라고 정의할 수 있다.

3. 재이용의도

재이용의도는 연구 분야에 따라 재구매의도, 재방문의도 등으로 혼용되어 사용되고 있다. 재이용의도란 고객 혹은 소비자의 계획된 미래행동을 의미하는 것으로, 신념과 태도가 실제 구매행동으로 옮겨질 확률이라고 할 수 있다[20]. 즉, 재이용의도는 제품 또는 서비스를 다시 구매할 것인지에 대한 이용자들의 평가를 가장 직접적으로 나타내주는 지표가 될 수 있다. 기존의 선행연구에서 이용자인 고객의 만족을 최종변수로 고려하고 있지만, 만족한 고객이 반드시 재이용의도로 이어지는 것은 아니라고 볼 수 있다. 따라서 요양병원을 이용하는 고객들의 재이용의도는 각각의 고객들을 1회 단발성 구매고객이 아닌 고정 고객화 할 수 있는 가능성이 있기 때문에 요양병원 입장에서 볼 때, 장기적인 관점에서 재이용의도는 장기적인 수요를 창출할 수 있으므로 요양병원 운영에 긍정적인 영향을 미친다. 이성각(2008)은 재방문의도를 소비자에게 어떠한 서비스를 제

공했을 때 그러한 서비스를 반복적으로 이용할 가능성이라고 할 수 있으며, 생각이 행동으로 옮겨 질 수 있는 행위적 의도를 의미한다[21]. 또한, Baker & Crompton(2000)은 재이용의도를 품질과 만족이 미래의 행위의도에 영향을 미치는 변수라고 정의하였으며[22], Brady, Robertson & Cronin(2001)은 재이용의도를 고객이 미래에도 제공된 서비스에 만족하여 이용할 가능성이 있는 것이라 규정하였다[23].

장기요양병원에서 고객만족이 중요한 이유는 기업수익의 대부분이 장기거래 입원환자 고객에게서 발생하기 때문이다. Berry(1995)는 마케팅 활동에 있어서 새로운 고객 확보보다 기존 고객의 관리가 더욱 중요한 미션임을 강조하였으며[24], Reichheld & Sasser(1990)는 기업은 기존 고객 중 5% 이상을 유지함으로써 거의 100%의 이익을 증대시킬 수 있다고 주장하였다[25]. 이처럼 장기요양병원은 신규 입원환자 고객을 유치하는 데는 많은 비용이 들어 거래 초기에는 병원에 수익을 가져다주지 못하지만, 장기거래 입원환자 고객은 입원기간이 길어지면서 서비스 비용이 감소하는 반면, 입원 규모가 늘어나 요양병원수익에 크게 기여하게 된다. 또한 만족도가 높은 입원의 입원환자를 통해 다른 사람에게 전해지는 구전효과도 중요하다. 구전을 통해 확보된 신규 입원환자 고객은 일반적인 신규 입원환자 고객에 비해 유치비용이나 서비스 비용이 낮아 거래 초기부터 병원이익에 기여하는 경우가 많기 때문이다[26]. 따라서 기존고객을 유지하는 것이 새로운 고객을 확보하는 것보다 비용이 덜 들고 더 많은 기업이익에 기여하게 되고, 궁극적으로 고객유지는 요양병원 성과의 중요한 원천이 될 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형 및 가설

본 연구에서는 조사대상 메리호스피탈·메리테이즈 요양병원에 입원중인 노인환자들이 인식하는 의료서비스 품질과 입원환자 만족도, 그리고 재이용의도와와의 영향관계를 검증하기 위한 실증 분석을 위해, 선행연구를

도대로 연구모형을 도출하고, 검증하고자 하는 연구가 설을 설정하였다.

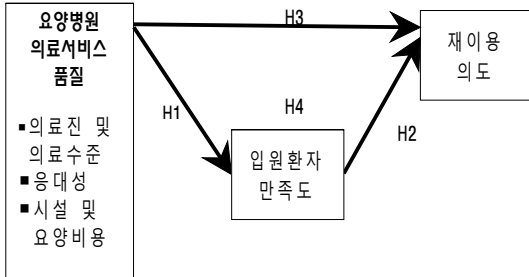


그림 1. 연구모형

위의 연구모형에서, Steiber & Krowninsky(1990)은 상관분석을 통하여 의료서비스품질과 환자만족도 간에는 강한 상관관계가 존재한다는 것을 제시하였으며 [27], 고객만족은 의료서비스를 이용하기 전부터 이용한 후에 이르기까지 서비스와 관련된 자극에 대해 인지한 가치판단이며, 지속되는 반응이라고 하였다. 또한, Oliver & Bearden(1985)은 이러한 고객만족이 궁극적으로 재이용의도에 직접적인 영향을 미친다고 주장하였다[28]. 그리고 고객만족은 평가대상에 대해 긍정적인 태도를 형성시키며, 이러한 긍정적인 태도는 다시 재이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 규명하였다. 문기태 등(2000)[29]의 연구와 박재산(2002)[30]의 연구에서는 진료수준, 의사진료, 이용절차, 시설, 청결 등의 의료서비스 품질이 입원환자 만족도와 재이용의사에 미치는 영향을 분석하였으며, 그 결과 유의한 정(+)적 영향관계가 있음을 실증적으로 규명하였다. 이 과정에서 요양병원 입원환자 고객의 만족은 긍정적인 매개역할을 할 것이라는 이론적 경로에 따라 연구모형 및 가설을 설정하였다.

H1. 요양병원 의료서비스 품질은 입원환자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 의료진 및 의료수준은 입원환자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 응대성은 입원환자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 시설 및 요양비용은 입원환자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

H2. 요양병원 입원환자 만족도는 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

H3. 요양병원 의료서비스 품질은 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

H3-1. 의료진 및 의료수준은 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

H3-2. 응대성은 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

H3-3. 시설 및 요양비용은 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

H4. 요양병원 의료서비스 품질이 재이용의도에 미치는 영향에 있어서 입원환자 만족도의 매개효과가 있을 것이다.

가설 4-1. 요양병원 의료진 및 의료수준이 재이용의도에 미치는 영향에 있어서 입원환자 만족도의 매개효과가 있을 것이다.

가설 4-2. 요양병원 응대성이 재이용의도에 미치는 영향에 있어서 입원환자 만족도의 매개효과가 있을 것이다.

가설 4-3. 요양병원 시설 및 요양비용이 재이용의도에 미치는 영향에 있어서 입원환자 만족도의 매개효과가 있을 것이다.

2. 조사대상

본 조사에서는 본 연구자가 자주 방문하고 있는 일본 최고의 노인요양병원 그룹인 야즈요그룹이 운영중인 히로시마 소재 메리호스피탈·메리데이즈 요양병원 입원환자들을 대상으로 전체 300부의 설문지를 배포하였다. 이들 요양병원 이용자들을 표본집단으로 하여 2018년 2월 첫째 주부터 넷째 주까지 4주 동안 실시하였으며, 총 설문지 300부 가운데 불성실한 응답을 제외하고 유효한 자료 255부만 최종 분석에 활용하였다. 설문조사의 경우 응답에 협조한 입원환자들에게 충분한 설명과 양해를 구한 후 자기기입법에 의하여 설문지를

작성하도록 하였다. 본 연구대상인 표본집단 노인 총 255명의 일반적 특성은 [표 1]에 제시한 바와 같다. 먼저 성별의 경우 남성이 67.2%, 여성이 32.8%로 남성 비율이 높았고, 연령층은 65세 이상-70세 미만이 48.3%로 가장 많았고, 70세 이상이 29.6%, 60세 이상-65세 미만이 22.1%로 분포하였다. 학력은 대학교 졸업 이상이 48.5%, 고등학교 졸업자가 38.3%로 나타났으며, 중졸 이하 13.2%로 구성되었다.

표 1. 조사대상자의 특성

	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남	135	67.2
	여	120	32.8
연령	60-65세	24	22.1
	65-70세	54	48.3
	70세 이상	177	29.6
합계		255	100

3. 측정도구

본 연구에서 사용된 측정도구의 경우 국내의 선행연구에서 사용된 측정도구를 본 연구의 내용에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다. 측정도구의 주요 내용 및 출처는 [표 2]와 같다. 먼저, 조사대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 직업을 묻는 문항으로 구성하였으며, 요양병원 의료서비스 품질의 경우 김병용(2011)[26], 이혜진(2012)[31], 양중현 등(2011)[32]의 연구를 참조하여, 총 3개 요인으로 측정하였으며, 본 연구의 목적에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다. 입원환자 만족도를 측정하기 위한 측정도구는 권정희(2010)[33], Crosby et al.(1990)[34], Morgan and Hunt(1994)[35] 등의 연구를 참조하여, 단일 요인으로 측정하였으며, 본 연구의 목적에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다. 한편, 요양병원 재이용의도를 측정하기 위한 측정도구는 이상영(2014)[36]의 연구를 참조하여, 단일 요인으로 측정하였다.

3.1 독립변수

본 연구의 독립변수인 노인 요양병원 의료서비스 품질 변수의 경우 의료진 및 의료수준, 응대성, 시설 및 요양비용 등 3가지를 하위요인화하여 측정하고자 한다. Likert 5점 척도로 측정하고자 하며, 점수가 높을수록

요양병원 의료서비스 품질이 높음을 의미한다.

3.2 종속변수

본 연구의 종속변수인 노인 요양병원 재이용의도 변수의 경우 본 연구에서는 단일요인화하여 측정하고자 한다. Likert 5점 척도로 측정하고자 하며, 점수가 높을수록 현재 요양중인 요양병원 재이용의도 수준이 높음을 의미한다.

3.3 매개변수

본 연구의 종속변수인 노인 요양병원 입원환자 만족도 변수의 경우 본 연구에서는 단일요인화하여 측정하고자 한다. Likert 5점 척도로 측정하고자 하며, 점수가 높을수록 요양병원 입원환자 만족도 수준이 높음을 의미한다.

표 2. 측정도구 구성 및 출처

	측정도구 내용	출처	
변인	일반적 특성	-성별, 연령	
	독립 변인	-의료진 및 의료수준(6문항)	-본 연구자 작성
		-응대성(5문항)	-김병용(2011)
매개 변인	환자 만족도	-의료서비스 품질	-이혜진(2012)
		-시설 및 요양비용(5문항)	-양중현 등(2012)
		-단일요인(4문항)	-김봉경(2005)
종속 변인	재이용의도	-권정희(2010)	-Morgan & Hunt(1994)
		-단일요인(3문항)	-김봉경(2005)
			-김주연(2014)
총 문항 수 (25문항)		-이상영(2014)	

IV. 실증분석 결과

1. 측정도구의 타당도와 신뢰도 검증

1.1 확인적 요인분석

본 연구에서는 집중타당성과 판별타당성 검증을 위해 AMOS 20.0 프로그램을 이용하여 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였으며, 모수의 추정방법은 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 사용하였다. 확인적 요인분석 모형의 적합도 평가를 위해서 기초부합치인 χ^2 통계량, Q값(χ^2/df), GFI(Goodness of Fit Index), AGFI(Adjusted

Goodness of Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) 등을 산출하였다. χ^2 통계량은 $p>0.05$ 면 좋은 모형으로 평가되나 표본수에 민감하므로 다른 적합도 지수와 함께 고려하여 참고자료로만 활용하며, 통상적인 기준으로는 $Q값(\chi^2/df)$ 은 3 또는 4 이하, GFI, AGFI, TLI, CFI 등은 0.9 이상, RMSEA는 0.08 이하면 좋은 모형, 0.1 이하면 수용 가능한 적합도로 평가되고 있다.

모형 적합도는 [표 3]에 제시된 바와 같이, $\chi^2=893.788$, $df=384$, $p<.001$, $\chi^2/df(Q)=2.263$, $RMR=.031$, $GFI=.923$, $AGFI=.911$, $TLI=.904$, $CFI=.913$, $RMSEA=.063$ 으로 각각 나타나 전반적으로 모형 적합도는 수용가능한 수준으로 확인되었으며, 이론적으로 부적합한 음분산오차(heywood case)나 단일차원성을 저해하는 항목은 나타나지 않았다. 또한, 확인적 요인분

석을 통해 잠재변인의 집중타당성(Convergent Validity)을 살펴보기 위하여, 개념신뢰도(Construct Reliability)와 평균분산추출지수(Average Variance Extracted)를 산출하였다. 집중타당성은 하나의 잠재요인에 대한 두 개 이상의 측정항목들의 상관 정도를 나타내며 개념신뢰도가 0.7 이상이고, 평균분산추출지수가 0.5 이상이면 집중타당성이 있다고 평가된다.

표 3. 연구변수들의 확인적 요인분석 모형 적합도

적합도 지수	추정치
χ^2	893.788
df	395
p	.000
$\chi^2/df(Q)$	2.263
RMR	.031
GFI	.923
AGFI	.911
TLI	.904
CFI	.913
RMSEA	.063

표 4. 전체 연구변수의 확인적 요인분석 결과

경로	요인 적재량	표준화 요인 적재량	표준 오차	t-value	개념 신뢰도 (CR)	평균분산 추출 (AVE)	Cronbach' α	
의료진 및 의료수준	→ 요양병원 의료서비스 품질 1	1.000	.639		.875	.584	.905	
	→ 요양병원 의료서비스 품질 2	1.205	.717	.116				10.357***
	→ 요양병원 의료서비스 품질 3	1.202	.685	.120				10.003***
	→ 요양병원 의료서비스 품질 4	1.126	.622	.122				9.264***
	→ 요양병원 의료서비스 품질 5	1.151	.645	.121				9.538***
응대성	→ 요양병원 의료서비스 품질 6	1.000	.709		.921	.703	.850	
	→ 요양병원 의료서비스 품질 7	1.166	.788	.090				12.954***
	→ 요양병원 의료서비스 품질 8	1.150	.769	.091				12.661***
	→ 요양병원 의료서비스 품질 9	1.082	.762	.086				12.558***
	→ 요양병원 의료서비스 품질 10	1.049	.697	.091				11.536***
시설 및 요양비용	→ 요양병원 의료서비스 품질 11	1.000	.764		.935	.706	.784	
	→ 요양병원 의료서비스 품질 12	.992	.762	.071				14.064***
	→ 요양병원 의료서비스 품질 13	.854	.747	.062				13.749***
	→ 요양병원 의료서비스 품질 14	.925	.796	.063				14.807***
	→ 요양병원 의료서비스 품질 15	1.109	.787	.076				14.604***
입원환자 만족도	→ 입원환자 만족도 1	1.000	.760		.939	.719	.909	
	→ 입원환자 만족도 2	.989	.681	.080				12.300***
	→ 입원환자 만족도 3	1.078	.710	.084				12.910***
	→ 입원환자 만족도 4	1.255	.788	.086				14.525***
	→ 입원환자 만족도 5	1.263	.796	.086				14.696***
	→ 입원환자 만족도 6	1.118	.792	.076				14.627***
재이용 의도	→ 재이용의도 1	1.000	.732		.928	.684	.855	
	→ 재이용의도 2	1.093	.844	.073				14.928***
	→ 재이용의도 3	1.065	.835	.072				14.759***
	→ 재이용의도 4	.938	.783	.068				13.797***
	→ 재이용의도 5	.998	.756	.075				13.291***
	→ 재이용의도 6	.894	.709	.072				12.418***

연구변수들의 확인적 요인분석 결과는 [표 4]에 제시된 바와 같다. 먼저 잠재변수들 개념신뢰도를 살펴보면, 요양병원 의료서비스 품질 요인인 의료진 및 의료수준은 .875, 응대성은 .921, 시설 및 요양비용은 .935로 각각 나타났고, 입원환자 만족도는 .939, 현재 요양중인 요양병원에 대한 재이용의도는 .928로 나타나 모든 잠재변수의 개념신뢰도는 0.7 이상으로 높게 나타났다. 다음으로 평균분산추출지수를 살펴보면, 요양병원 의료서비스 품질 요인 가운데 의료진 및 의료수준은 .584, 응대성은 .703, 시설 및 요양비용은 .706로 각각 나타났고, 입원환자 만족도는 .719, 재이용의도는 .684로 나타나 모든 잠재변수에 대한 개념신뢰도는 0.7 이상으로 높게 나타났다. 이와 같은 개념신뢰도와 평균분산추출지수의 검토를 통해 연구변수들의 집중타당성이 문제없음을 확인하였다. 마지막으로 판별타당성을 살펴보면, 판별타당성은 하나의 잠재요인이 실제로 다른 잠재요인과 얼마나 다른가를 나타내며, 평가방법으로 두 잠재요인 각각의 평균분산추출지수가 두 잠재요인간의 상관계수의 제곱보다 크면, 판별타당성이 있는 것으로 평가하고 있다. 평균분산추출지수와 상관계수의 제곱을 산출한 후 그 비교를 통해 판별타당성을 확인하였다.

2. 가설 검증

2.1 연구모형 검증결과

조사대상 요양병원 의료서비스 품질, 입원환자 만족도 및 재이용의도 간의 구조적 인과관계를 살펴보기 위한 연구가설 검증을 위해 구조방정식 모형분석(SEM: Structure Equation Model)을 실시하였으며, 모수의 추

정방법은 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 사용하였다. 연구모형 적합도는 [표 5]에서 제시된 바와 같다. 모형 적합도는, $\chi^2=889.657$, $df=387$, $p<.001$, $\chi^2/df(Q)=2.299$, $RMR=.030$, $TLI=.908$, $CFI=.919$, $RMSEA=.058$ 로 각각 나타나 모형 적합도는 수용 가능한 수준으로 확인되어 연구모형을 통해 가설을 검증하는데 무리는 없는 것으로 나타났다.

표 5. 연구모형의 적합도 비교

적합도 지수	추정치
χ^2	889.657
df	387
p	.000
$\chi^2/df(Q)$	2.299
RMR	.030
TLI	.908
CFI	.919
RMSEA	.058

1.2 연구가설 검증결과

1.2.1 연구가설 1 검증: 요양병원 의료서비스 품질과 입원환자 만족도의 관계

요양병원 의료서비스 품질이 입원환자 만족도에 유의한 영향을 미칠 것으로 예측한 가설 1을 검증한 결과는 [표 6]과 같다. 가설 검증 결과, 의료진 및 의료수준은 입원환자 만족도에 유의한 정(+)의 영향(표준화 계수=.228, $t=2.079$, $p<.05$)을 미치는 것으로 나타났으며, 응대성(표준화 계수=.326, $t=3.268$, $p<.01$)과 요양병원 시설 및 요양비용(표준화 계수=.303, $t=3.922$, $p<.001$) 역시 입원환자 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-1, 1-2, 1-3은 모두 지

표 6. 연구가설 검증 결과

가설			비표준화 계수	표준화 계수	표준 오차	t-value	p
가설 1-1	의료진 및 의료서비스 품질	→ 입원환자 만족도	.255	.229	.121	2.078*	.037
가설 1-2	응대성	→ 입원환자 만족도	.319	.325	.096	3.269**	.002
가설 1-3	시설 및 요양비용	→ 입원환자 만족도	.244	.302	.064	3.921***	.000
가설 2	입원환자 만족도	→ 재이용의도	1.160	.866	.128	9.159***	.000
가설 3-1	의료진 및 의료서비스 품질	→ 재이용의도	.092	.061	.147	.624	.534
가설 3-2	응대성	→ 재이용의도	.029	.023	.119	.241	.809
가설 3-3	시설 및 요양비용	→ 재이용의도	-.095	-.088	.077	-1.272	.202

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

지되었다. 이와 같은 연구가설 검증 결과를 통해, 요양병원의 의료진 및 의료수준은 입원환자 만족도에 긍정적인 영향을 미치고, 직원들의 응대성과 시설 및 요양비용 요인 역시 입원환자 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이러한 결과를 통해 입원환자 만족도 정도를 높이기 위해서는 이들 요양병원 의료서비스 품질을 긍정적으로 변화하기 위한 노력이 필요함을 알 수 있다.

1.2.2 연구가설 2의 검증: 입원환자 만족도와 재이용의도와와의 관계

요양병원 입원환자 만족도가 추후 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 것으로 예측한 가설 2를 검증한 결과는 앞서 [표 6]에 제시하였다. 표에서 보는 바와 같이, 입원환자 만족도는 현재 요양중인 요양병원 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향(표준화 계수=.865, t=9.158, p<.001)을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 입원환자 만족도는 재이용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 예측되어 가설 2는 지지되었다. 이러한 결과는 현재 이용중인 요양병원에 대한 재이용의도를 위해서는 먼저 입원환자 만족도가 선행되어야 함을 시사하고 있다.

1.2.3 연구가설 3의 검증: 요양병원 의료서비스 품질과 재이용의도와와의 관계

요양병원 의료서비스 품질이 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 것으로 예측한 가설 3을 검증한 결과는 앞서 [표 6]에 제시하였다. 표에서 보는 바와 같이, 의료진 및 의료수준은 재이용의도에 직접적으로 유의한 영향은 미치지 않은 것으로 나타났으며, 의사, 간호사 직원 등의 응대성과 시설 및 요양비용 요인 역시 재이용의도에 유의한 영향은 미치는 않는 것으로 나타났다. 따라

서 가설 3-1, 3-2, 3-3은 모두 기각되었다. 이러한 연구 결과는 의료진 및 의료수준, 응대성, 시설 및 요양비용 수준이 뛰어나다고 해서 직접적으로 이용중인 요양병원에 대한 추후 재이용의도가 가능하지 않음을 시사하고 있다.

1.2.4 연구가설 4의 검증: 요양병원 의료서비스 품질이 재이용의도에 미치는 영향에 대한 입원환자 만족도의 매개효과

요양병원 의료서비스 품질이 재이용의도에 미치는 영향에 대한 입원환자 만족도의 매개효과를 검증하기 위하여 Sobel test를 실시하였다. Sobel test에서는 통계량(Z)의 절대값이 1.96보다 크면 영가설이 기각되어 매개효과는 통계적으로 유의하다고 본다. 먼저 의료진 및 의료수준과 재이용의도에 대한 입원환자 만족도 요인의 간접효과를 살펴본 결과 [표 7]에 제시한 바와 같이, 의료진 및 의료수준 → 입원환자 만족도 → 재이용의도 경로의 간접효과($\beta = .199$)는, $Z=2.030(p<.05)$ 로 유의한 것으로 나타났다. 다음으로 응대성이 재이용의도에 대한 입원환자 만족도의 간접효과를 살펴보면, 응대성 → 입원환자 만족도 → 재이용의도 경로의 간접효과($\beta = .284$)는 $Z=3.088(p<.01)$ 로 유의한 것으로 나타났다. 마지막으로 시설 및 요양비용이 재이용의도에 대한 입원환자 만족도 간접효과를 살펴보면, 시설 및 요양비용 → 입원환자 만족도 → 재이용의도 경로의 간접효과($\beta = .264$)는 $Z=3.612(p<.001)$ 로 유의한 것으로 나타났다.

앞서 살펴본 연구가설 3의 검증결과 요양병원 의료서비스 품질인, 의료진 및 의료수준, 응대성, 시설 및 요양비용 요인은 현재 이용중인 요양병원에 대한 추후 재이용의도에 직접적으로 유의한 영향은 미치지 않았음을 제시하였는데, 이에 반해 의료진 및 의료수준, 응대성,

표 7. 요양병원 의료서비스 품질이 재이용의도에 미치는 영향에 대한 입원환자 만족도 요인의 매개효과

경로				표준화 계수	Z	p
가설 4-1	의료진 및 의료수준	→	입원환자 만족도 → 재이용의도	.199	2.030*	.020
가설 4-2	응대성	→	입원환자 만족도 → 재이용의도	.284	3.088**	.002
가설 4-3	시설 및 요양비용	→	입원환자 만족도 → 재이용의도	.264	3.612***	.000

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

시설 및 요양비용이 재이용의도에 미치는 영향에 대한 입원환자 만족도의 간접효과는 모두 유의한 것으로 나타났다. 따라서 요양병원 의료서비스 품질이 재이용의도에 미치는 영향은 입원환자 만족도에 의해 완전 매개됨을 알 수 있다. 따라서 가설 4-1, 4-2, 4-3은 모두 지지되었다. 이러한 결과는 의료진 및 의료수준, 응대성, 시설 및 요양비용 수준이 뛰어나다고 해서 직접적으로 재이용의도가 가능하지는 않으나, 요양병원 입원 노인환자들의 만족도가 높게 형성되면, 결과적으로 재이용의도에 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 시사하고 있다. 즉, 만족도 형성이 현재 요양중인 요양병원에 대한 지속적인 재이용의도를 위해 절대적으로 필요한 선행요인임을 알 수 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 일본 소재 요양병원에 입원중인 노인환자들을 대상으로 입원 노인환자들이 인식하는 요양병원 의료서비스 품질과 입원환자 만족도, 그리고 추후 재이용의도와 의 영향관계를 검증하고, 아울러 요양병원 의료서비스 품질 요인과 재이용의도 요인의 인과관계에 있어서 입원환자 만족도 요인의 영향을 검증하였다. 이를 위해 본 연구에서는 일본 최고의 노인요양병원 그룹인 야츠요그룹이 운영중인 히로시마 소재 메리호스피탈·메리메이즈 요양병원에 입원중인 노인환자 255명에 대해 설문조사를 실시하였으며, 통계 처리는 SPSS 20.0 통계프로그램 및 AMOS 20.0 통계프로그램을 통해 분석하였다. 먼저, 입원 노인환자들이 인식하는 요양병원 의료서비스 품질, 입원환자 만족도, 그리고 재이용의도 측정변수들의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)과 확인적 요인분석(CFA)을 수행하였다. 또한, 이들 측정변수들의 신뢰도 검증을 위해서 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 다음으로, 각 변수 간 영향관계를 검증하고 요양병원 의료서비스 품질 및 재이용의도 변인 간의 인과관계에 있어서 입원환자 만족도 변인의 매개효과 검증을 위해 구조방정식 모형분석(Structural Equation Model Analysis; SEM) 및

Sobel test를 수행하였다. 구조방정식 모수 추정 방법은 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 사용하였다. 통계적 분석과 가설 검증에 있어서 유의성 기준은 $\alpha=.05$ 를 기준으로 하였다. 이상의 실증분석을 통해 다음과 같은 주요 결과를 도출하였다.

첫째, 요양병원 의료서비스 품질이 입원환자 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과, 의료진 및 의료수준은 입원환자 만족도에 유의한 정(+)의 영향(표준화 계수=.228, $t=2.079$, $p<.05$)을 미치는 것으로 나타났으며, 응대성(표준화 계수=.326, $t=3.268$, $p<.01$)과 시설 및 요양비용(표준화 계수=.303, $t=3.922$, $p<.001$) 역시 입원환자 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 의료진 및 의료수준, 응대성 및 시설 및 요양비용 요인 모두 입원환자 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였으며, 본 연구의 결과는 입원환자 만족도를 높이기 위해서는 이용중인 요양병원 의료서비스 품질을 높여야 함을 시사하고 있다.

둘째, 입원환자 만족도가 현재 이용중인 요양병원에 대한 재이용의도에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과, 입원환자 만족도는 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향(표준화 계수=.865, $t=9.158$, $p<.001$)을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 입원환자 만족도는 재이용의도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였으며, 이러한 연구결과는 현재 이용중인 요양병원에 대한 재이용의도를 높이기 위해서는 결국 입원환자 만족도를 높여야 함을 시사하고 있다.

셋째, 요양병원 의료서비스 품질이 현재 이용중인 요양병원에 대한 재이용의도에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과, 의료진 및 의료수준은 재이용의도에 직접적으로 유의한 영향은 미치지 않은 것으로 나타났으며, 응대성 및 시설 및 요양비용 요인 역시 재이용의도에 유의한 영향은 미치지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 요양병원 의료서비스 품질이 높다고 해서 현재 이용중인 요양병원에 대한 재이용의도에 긍정적인 영향을 미치지 않음을 확인하였으며, 이러한 연구결과는 요양병원 의료서비스 품질을 긍정적으로 높인다고 해서 직접적으로 현재 이용중인 요양병원에 대한 재

이용의도가 높아지는 것은 아님을 시사하고 있다.

넷째, 요양병원 의료서비스 품질이 재이용의도에 미치는 영향에 대한 입원환자 만족도의 매개효과를 분석하였다. 먼저 의료진 및 의료수준이 재이용의도에 대한 효과를 살펴본 결과, 의료진 및 의료수준 → 입원환자 만족도 → 재이용의도 경로의 간접효과($\beta=.197$)는 $Z=2.029(p<.05)$ 로 유의한 것으로 나타났다. 다음으로 응대성이 재이용의도에 대한 효과를 살펴본 결과, 응대성 → 입원환자 만족도 → 재이용의도 경로의 간접효과($\beta=.282$)는 $Z=3.085(p<.01)$ 로 유의한 것으로 나타났다. 마지막으로 시설 및 요양비용이 재이용의도에 대한 입원환자 만족도 간접효과에 경우에도, 시설 및 요양비용 → 입원환자 만족도 → 재이용의도 경로의 간접효과($\beta=.262$)는 $Z=3.601(p<.001)$ 로 유의한 것으로 나타났다.

이러한 결과를 통해 요양병원 의료서비스 품질인, 의료진 및 의료수준, 응대성, 시설 및 요양비용 요인은 재이용의도에 직접적으로 유의한 영향은 미치지 않고, 입원환자 만족도에 먼저 영향을 미치고, 그 결과 입원환자 만족도가 재이용의도에 영향을 간접적으로 미치는 간접효과가 나타났다. 즉, 요양병원 의료서비스 품질이 재이용의도에 미치는 영향에 있어서 입원환자 만족도 요인에 의해 완전 매개됨을 확인하였다. 이러한 연구결과는 현재 이용중인 요양병원에 대한 재이용의도를 높이기 위해서는 요양병원 의료서비스 품질만을 긍정적으로 높이는 것만으로는 한계가 있고, 궁극적으로 반드시 입원환자 만족도가 선행되어야만 가능할 수 있음을 알 수 있다.

이상으로 일본 최고의 노인요양병원 그룹인 야츠요 그룹이 운영중인 히로시마 소재 메리호스피탈·메리데이즈 요양병원 입원 노인환자들을 대상으로 요양병원 의료서비스 품질이 입원환자 만족도 및 재이용의도에 미치는 영향을 실증적으로 검증하고, 아울러 요양병원 의료서비스 품질과 재이용의도의 인과관계에 있어서 입원환자 만족도 요인의 영향을 검증하였다. 이를 통해 현재 이용중인 요양병원에 대한 재이용의도는 의료진 및 의료수준, 그리고 시설 및 요양비용 요인이 선행되어야 함을 확인하였으며, 아울러 의사, 간호사 및 직원들의 응대성이 선행되어야 함을 확인하였다. 특히, 본

연구에서는 이러한 요인이 선행되더라도 입원환자 만족도가 형성되지 못하면 궁극적인 재이용의도가 불가능함을 확인하였는데, 이는 요양병원에 대한 전체적인 의료서비스에 대한 만족도가 재이용의도에 있어서 필요 요소임을 시사하는 것이다.

한편, 본 연구에서는 고령화시대에 있어 요양병원 시장이 확대되고 있는 점을 감안할 때, 기존 마케팅 분야의 서비스 품질을 요양병원 의료서비스 품질에 적용하여 연구하는 것은 매우 가치가 있다고 평가할 수 있다. 또한, 노인요양병원 시스템과 서비스가 선진화된 일본의 요양병원을 대상으로 한 본 연구의 경우는 앞으로 성장하게 될 국내 노인요양병원에도 요양서비스품질에 관한 많은 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

본 연구의 이러한 연구의 의의에도 불구하고 본 연구도 기존 연구들과 마찬가지로 다음과 같은 일부 한계점이 있을 수 있다. 본 연구는 표본집단인 히로시마 소재 일부 요양병원 입원환자 256명만을 대상으로 도출된 결과로서 본 연구의 결과를 일반화하는 데에는 한계점이 있을 수 있다. 따라서 본 연구의 결과를 모든 요양병원에 대해 일반화하는 데에는 한계점이 있을 수 있다. 따라서 후속연구에서는 일본 히로시마 지역에 국한된 본 연구의 범위를 확대하여 일본의 타 지역 소재 요양병원 및 국내 소재 요양병원으로 조사대상을 확대하여 일반화된 결과를 도출할 필요가 있을 것이다.

참고 문헌

- [1] 최귀선, “의료서비스에서 SERVQUAL 활용에 대한 고찰,” 보건행정학회, 제19권, 제4호, pp.140-156, 2000.
- [2] 김미교, *병원선택요인에 따른 의료서비스 만족도에 관한 연구*, 동아대학교 대학원, 박사학위논문, 2007.
- [3] 김성수, *서비스관계에 따라 서비스품질, 서비스가치, 감정반응 및 명성이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구*, 한양대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.

- [4] 김영구, 김교원, “의료종사자와 고객 간의 관계의 질이 병원재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구,” *인제논총*, 제22권, 제1호, pp.205-228, 2007.
- [5] 김현애, “노인장기요양보험 정책의 집행 영향요인 분석,” *한국콘텐츠학회지*, 제12권, 제3호, pp.44-49, 2016.
- [6] 이광재, *한국과 일본의 노인장기요양보험제도 제정과정에 관한 비교연구 : 정책네트워크모형을 중심으로*, 강남대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.
- [7] E. Babacus and W. G. Mangold, “Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation,” *Health Service Research*, Vol.26, No.6, pp.767-768, 1992.
- [8] K. D. Bopp, “How Patients Evaluate the Quality of Ambulatory Medical Encounters: A Marketing Perspective,” *Journal Health Care Marketing*, Vol.10, No.1, pp.6-16, 1990.
- [9] A. Donabedian, “The Quality of Care: How Can It Be Assessed?,” *Journal of The American Medical Association*, Vol.26, No.12, pp.1743-1748, 1988.
- [10] 박종환, *의료서비스품질이 감정과 지각된 가치에 미치는 영향에 관한 연구*, 동아대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.
- [11] 이정철, *의료서비스품질이 의료고객 만족과 지속가능한 의료관광에 미치는 영향*, 경운대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [12] 박재산, “병원입원환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스 가치, 병원 재이용 의사간의 인과관계분석,” *한국병원경영학회*, Vol.7, No.4, pp.123-151, 2002.
- [13] 권혜경, *의료기관의 서비스품질이 의료기관 선택에 미치는 영향에 관한 연구*, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, 2009.
- [14] R. S. Lytle and M. P. Mokva, “Evaluating Health Care Quality: The Moderating Role of Outcomes,” *Journal of Health Care Marketing*, Vol.12, No.1, pp.460-469, 1992.
- [15] M. B. Zifko Georgette and F. K. Robert, “Marketing Perception of Hospital Quality,” *Marketing Health Services*, Vol.17, No.1, pp.28-35, 1997.
- [16] E. Day and M. R. Crask, “Value assessment the antecedent of customer satisfaction,” *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, Vol.13, pp.42-50, 2000.
- [17] G. C. Pasco, “Patient Satisfaction in Primary Health Care: A Literature Review and Analysis,” *Evaluation and Program Planning*, Vol.6, pp.185-210, 1983.
- [18] P. S. Linder, “Toward the Patient Theory of Patient Satisfaction,” *Social Science Medical*, Vol.16, No.5, pp.583-589, 1982.
- [19] K. Megivern, Margo Haim, and G. Jones, “Measuring patient satisfaction as an outcome of nursing care,” *Journal of Nursing Quality*, Vol.6, No.4, pp.9-24, 1992.
- [20] 박광민, *종합병원 이용자의 병원선택요인이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구*, 인제대학교 대학원, 박사학위논문, 2015.
- [21] 이성각, *호텔경영형태에 따른 브랜드자산이 고객만족과 재방문에 미치는 영향*, 경주대학교 대학원, 박사학위논문, 2008.
- [22] A. D. Baker and J. L. Crompton, “Quality, Satisfaction and Behavior Intentions,” *Annals of Tourism Research*, Vol.27, No.3, pp.785-804, 2000.
- [23] Brady, Robertson and Cronin, “Deeping the Understanding of Hospital Patient Satisfaction: Fulfillment and Equity Effects,” *Journal of Health Care Marketing*, Vol.5, No.3, pp.7-18, 2001.
- [24] L. L. Berry, “Relationship Marketing of Service-Growing Interest, Emerging Perspectives,” *Journal of the Academy of*

Marketing Science, Vol.23, No.4, pp.236-245, 1995.

[25] F. F. Reichheld and W. E. Sasser, "Zero Defections: Quality Comes to Services," Harvard Business Review, Vol.68, No.9, pp.105-111, 1990.

[26] 김병용, 노인전문병원의 의료서비스품질이 환자 만족, 관계품질 및 재이용의도에 미치는 영향, 대구한의대학교 일반대학원, 박사학위논문, 2011.

[27] S. Steiber and W. H. Krowinski, *Measuring and Managing Patient Satisfaction*, American Hospital Publishing, 1990.

[28] R. L. Oliver and W. O. Bearden, "Disconfirmation Process and Consumer Evaluations in Product Usage," Journal of Business Research, Vol.13, No.3, pp.235-246, 1985.

[29] 문기태, 의료소비자가 인지하는 의료서비스 질의 구성차원, 연세대학교 대학원, 박사학위논문, 2000.

[30] 박재산, "병원입원환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스 가치, 병원 재이용 의사간의 인과관계분석," 한국병원경영학회, Vol.7, No.4, pp.123-151, 2002.

[31] 이혜진, 외래 간호서비스 품질에 관한 연구, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.

[32] 양종현, 송태균, 장동민, "의료서비스품질이 암환자의 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향," 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제12호, pp.269-281, 2012.

[33] 권정희, 호텔레스토랑에서의 서비스회복공정성이 관계의 질, 만족, 재구매의도, 전환의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.

[34] L. A. Crosby, K. R. Evans, and D. Cowels, "Relationship Quality in Service Selling: An Interpersonal Perspective," Journal of Marketing, Vol.54, No.4, pp.3-21, 1990.

[35] R. M. Morgan and S. D. Hunt, "The

Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," Journal of Marketing, Vol.5, No.8, pp.20-38, 1994.

[36] 이상영, 여행사 브랜드자산이 브랜드충성도 및 고객의 관계지속의도에 미치는 영향, 청주대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.

저 자 소 개

황 선 자(Sun-Ja Hwang)

정회원



- 2015년 8월 : 부경대학교 국제지역학부 일본학과(석사)
- 2014년 11월 ~ 현재 : 부경대학교 국제지역학부 일본어학과 대학원

<관심분야> : 일본 사회복지, 일본 노인복지