

・問 15 「かかりつけ医」と問 21-1 「通院時間」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたを診察した医師はかかりつけの医師ですか」

「病院までの「通院時間」はどの程度ですか」

表 B.3.9-47 「かかりつけ医」と「通院時間」のクロス集計表

データの個数 / かかりつけ医 通院時間	かかりつけ医		総計
	はい	いいえ	
15分未満	346	335	681
15～30分未満	113	189	302
30分から1時間未満	60	68	128
1時間～1時間30分未満	16	20	36
1時間30分以上	4	2	6
(空白)	2	1	3
総計	541	615	1156

データの個数 / かかりつけ医 通院時間	かかりつけ医		総計
	はい	いいえ	
15分未満	63.96%	54.47%	58.91%
15～30分未満	20.89%	30.73%	26.12%
30分から1時間未満	11.09%	11.06%	11.07%
1時間～1時間30分未満	2.96%	3.25%	3.11%
1時間30分以上	0.74%	0.33%	0.52%
(空白)	0.37%	0.16%	0.26%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

通院時間 15 分未満と 1 時間 30 分以上の病院については、かかりつけ医という回答の方が多い。通院時間 15～30 分未満の病院についてはかかりつけ医ではないという回答の方が多くなっている。

・問 15 「かかりつけ医」と問 22 「満足」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたを診察した医師はかかりつけの医師ですか」

「あなたは、その病院の医療サービスに満足しましたか」

表 B.3.9-48 「かかりつけ医」と「満足」のクロス集計表

データの個数 / かかりつけ医	かかりつけ医		総計
	はい	いいえ	
満足			
非常に満足した	150	82	232
やや満足した	316	345	661
やや満足していない	53	132	185
非常に満足していない	12	54	66
-	1		1
(空白)	9	2	11
総計	541	615	1156

データの個数 / かかりつけ医	かかりつけ医		総計
	はい	いいえ	
満足			
非常に満足した	27.73%	13.33%	20.07%
やや満足した	58.41%	56.10%	57.18%
やや満足していない	9.80%	21.46%	16.00%
非常に満足していない	2.22%	8.78%	5.71%
-	0.18%	0.00%	0.09%
(空白)	1.66%	0.33%	0.95%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

かかりつけ医には満足する割合が高いが、それに比べるとかかりつけ医ではない場合には満足する割合が低くなる傾向にある。「非常に満足した」「やや満足していない」という回答はかかりつけ医かどうかによって大きく変わるが、「やや満足した」という回答はほとんど変わっていない。多くの患者はかかりつけ医かどうかにかかわらず、医療サービスに対しては満足することがわかる。

・問 15「かかりつけ医」と問 23「再来意向」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたを診察した医師はかかりつけの医師ですか」

「あなたは、またその病院に行きたいと思いますか」

表 B.3.9-49 「かかりつけ医」と「再来意向」のクロス集計表

データの個数 / かかりつけ医 再来意向	かかりつけ医		総計
	はい	いいえ	
非常にそう思う	237	86	323
ややそう思う	253	332	585
ややそう思わない	37	116	153
非常にそう思わない	13	78	91
(空白)	1	3	4
総計	541	615	1156

データの個数 / かかりつけ医 再来意向	かかりつけ医		総計
	はい	いいえ	
非常にそう思う	43.81%	13.98%	27.94%
ややそう思う	46.77%	53.98%	50.61%
ややそう思わない	6.84%	18.86%	13.24%
非常にそう思わない	2.40%	12.68%	7.87%
(空白)	0.18%	0.49%	0.35%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

「非常にそう思う」についてはかかりつけ医と回答する患者の方が多いが、それ以外の3つについてはかかりつけ医ではないと回答する患者の方が多い。特に、「非常にそう思う」についてはその差が顕著に表れている。つまりかかりつけ医になるかどうかは、患者が「非常にそう思う」と感じるかどうかにより大きくかかっていることがわかる。

・問4-1「わかりやすい説明」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「わかりやすく説明してくれた」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-50 「わかりやすい説明」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 わかりやすい説明	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	6	32	38
あまりそう思わない	56	127	183
ややそう思う	141	239	380
そう思う	219	330	549
(空白)	6	10	16
総計	428	738	1166

データの個数：性別 わかりやすい説明	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	1.40%	4.34%	3.26%
あまりそう思わない	13.08%	17.21%	15.69%
ややそう思う	32.94%	32.38%	32.59%
そう思う	51.17%	44.72%	47.08%
(空白)	1.40%	1.36%	1.37%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

「女性」の方が「男性」よりも医師からの説明を理解していない傾向があることがいえる。これは「女性がかかる疾病の方が医師にとって説明しにくい場面が多い」もしくは、「一般的に医師の説明を男性の方が理解しやすい」ということが考えられる。「まったくそう思わない」女性の比率から、理論的な説明だけで終わる医師が多いので、言葉だけではなく図解や模型による説明を加える必要があるのではないだろうか。

・問 4-2 「患者に対する敬意」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「患者に対する敬意が感じられた」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-51 「患者に対する敬意」と「性別」のクロス集計表

データの個数： 性別 患者に対する敬意	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	19	58	77
あまりそう思わない	92	200	292
ややそう思う	157	230	387
そう思う	157	240	397
(空白)	3	10	13
総計	428	738	1166

データの個数： 性別 患者に対する敬意	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	4.44%	7.86%	6.60%
あまりそう思わない	21.50%	27.10%	25.04%
ややそう思う	36.68%	31.17%	33.19%
そう思う	36.68%	32.52%	34.05%
(空白)	0.70%	1.36%	1.11%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

肯定的な意見「ややそう思う」「そう思う」の総計は、全体の 67.24%と高い値だが、およそ 3 分の 1 の患者にとっては敬意を感じられなかった。これは患者よりも医師の方が、立場が上という暗黙の了解に問題があると考えられる。

・問 4-3 「親身に診察」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「親身に診察してくれた」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-52 「親身に診察」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 親身に診察	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	9	52	61
あまりそう思わない	69	127	196
ややそう思う	154	238	392
そう思う	193	311	504
(空白)	3	10	13
総計	428	738	1166

データの個数：性別 親身に診察	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	2.10%	7.05%	5.23%
あまりそう思わない	16.12%	17.21%	16.81%
ややそう思う	35.98%	32.25%	33.62%
そう思う	45.09%	42.14%	43.22%
(空白)	0.70%	1.36%	1.11%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

問 4-2 の「患者に対する敬意」に比べ男女共に肯定的な意見が多い。男性よりも女性の方が否定的であったのは、診察内容がわかりづらいという因果関係もあると考えられる。これは、男性の医師 86.1%、女性の医師 13.9%（平成 10 年統計^{*1}）というデータから推測すると、男性が多い医師の説明の仕方を女性患者が理解し難いという医師对患者の性別の違いによるものとも考えられる。

^{*1} 厚生労働省ホームページ：http://www1.mhlw.go.jp/toukei-i/h10sanshi_8/sec14.html

・問4-4「話しかけやすい雰囲気」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「話しかけやすい雰囲気があった」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-53 「話しかけやすい雰囲気」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別	性別		
	男	女	総計
話しかけやすい雰囲気			
まったくそう思わない	11	65	76
あまりそう思わない	96	152	248
ややそう思う	132	223	355
そう思う	186	288	474
(空白)	3	10	13
総計	428	738	1166

データの個数：性別	性別		
	男	女	総計
話しかけやすい雰囲気			
まったくそう思わない	2.57%	8.81%	6.52%
あまりそう思わない	22.43%	20.60%	21.27%
ややそう思う	30.84%	30.22%	30.45%
そう思う	43.46%	39.02%	40.65%
(空白)	0.70%	1.36%	1.11%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

全体的には、話しかけやすい雰囲気であるといえる。この結果で顕著なのが女性が「まったくそう思わない」8.81%で男性と比べ、多くの割合を占めている。医師全体に対するデータに加え、医師の性別も考慮につながる調査が今後の課題である。そもそも患者が医師の選択ができる環境が促進されれば女性の「まったくそう思わない」割合も減るのではないかと考えられる。

・問 4-5 「じっくり診察」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「急がず、じっくりと診察してくれた」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-54 「じっくり診察」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 じっくり診察	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	16	69	85
あまりそう思わない	107	175	282
ややそう思う	145	196	341
そう思う	158	287	445
(空白)	2	11	13
総計	428	738	1166

データの個数：性別 じっくり診察	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	3.74%	9.35%	7.29%
あまりそう思わない	25.00%	23.71%	24.19%
ややそう思う	33.88%	26.56%	29.25%
そう思う	36.92%	38.89%	38.16%
(空白)	0.47%	1.49%	1.11%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

約3分の1の人が否定的な回答であった。男女の傾向は大きく変わらず、じっくり診察してもらえたという回答が多かった。

・問4-6「自信を持って診察」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「医師は自信をもって診察していた」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-55 「自信を持って診察」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 自信を持って診察	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	8	16	24
あまりそう思わない	46	80	126
ややそう思う	153	276	429
そう思う	219	355	574
(空白)	2	11	13
総計	428	738	1166

データの個数：性別 自信を持って診察	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	1.87%	2.17%	2.06%
あまりそう思わない	10.75%	10.84%	10.81%
ややそう思う	35.75%	37.40%	36.79%
そう思う	51.17%	48.10%	49.23%
(空白)	0.47%	1.49%	1.11%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

全体的には約 85%の人にとって、医師が自信を持って診察していると感じている。およそ半分の人が、医師が自信を持って診察していると感じている。患者にとっては、診察内容ではなく医師に見てもらおうという事実があれば安心していている人も多いといえる。男女共に同じような傾向で回答していた。

・問4-7「意見を聞いてもらえた」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「自分の意見は十分に聞いてもらえた」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-56 「意見を聞いてもらえた」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 意見を聞いてもらえた	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	15	45	60
あまりそう思わない	63	135	198
ややそう思う	184	268	452
そう思う	164	277	441
(空白)	2	13	15
総計	428	738	1166

データの個数：性別 意見を聞いてもらえた	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	3.50%	6.10%	5.15%
あまりそう思わない	14.72%	18.29%	16.98%
ややそう思う	42.99%	36.31%	38.77%
そう思う	38.32%	37.53%	37.82%
(空白)	0.47%	1.76%	1.29%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

回答者が、質問の意味を「医師が患者に対して意見を求めたか」と、「医師に伝えた意見を組み入れた診察をしてもらえたか」の2つに捉えた可能性があるのではないだろうか。男性では意見を聞いてもらえたと思った人が8割以上であったのに対して、女性はやや自分の意見を聞いてもらえなかったと感じている人が多かった。

・問4-8「きちんとした身だしなみ」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「身だしなみはきちんとしていた」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-57 「きちんとした身だしなみ」と「性別」のクロス集計表

データの個数：身だしなみ	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	1	6	7
あまりそう思わない	28	37	65
ややそう思う	150	244	394
そう思う	247	437	684
(空白)	2	14	16
総計	428	738	1166

データの個数：身だしなみ	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	0.23%	0.81%	0.60%
あまりそう思わない	6.54%	5.01%	5.57%
ややそう思う	35.05%	33.06%	33.79%
そう思う	57.71%	59.21%	58.66%
(空白)	0.47%	1.90%	1.37%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

総合的に見て、93.83%で身だしなみがきちんとしていると思っている。この質問においては、若干男性の方が否定的な回答が多くなった。

・問 4-9 「経験が豊富」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「経験が豊富だと感じられた」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-58 「経験が豊富」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 経験が豊富	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	11	22	33
あまりそう思わない	53	108	161
ややそう思う	184	300	484
そう思う	177	294	471
(空白)	3	14	17
総計	428	738	1166

データの個数：性別 経験が豊富	性別		総計
	男	女	
まったくそう思わない	2.57%	2.98%	2.83%
あまりそう思わない	12.38%	14.63%	13.81%
ややそう思う	42.99%	40.65%	41.51%
そう思う	41.36%	39.84%	40.39%
(空白)	0.70%	1.90%	1.46%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

「ややそう思う」、「そう思う」の合計が約8割であった。男女ともに同じような傾向であった。経験が豊富と感じることは安心感につながるといえる。

・問5「説明方法」と問2-1「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「医師の説明の仕方における特徴で当てはまるものいくつかでも○をしてください」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-59 「説明方法」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別	性別		
	男性	女性	総計
計	428	738	1166

データの個数 説明方法	性別		
	男性	女性	総計
知らない専門用語を用いた説明	33	69	102
こちらに合わせた表現での説明	199	340	539
繰り返し聞かせる説明	50	101	151
ゆっくり聞かせる説明	167	263	430
図や模型、写真などを用いた説明	125	212	337
他の患者を例にした説明	27	38	65
要点だけをまとめた説明	151	249	400
患者用の説明書をくれた	42	69	111
カルテを見せながらの説明	72	114	186

データの比率 説明方法	性別		
	男性	女性	総計
知らない専門用語を用いた説明	7.71%	9.35%	8.75%
こちらに合わせた表現での説明	46.50%	46.07%	46.23%
繰り返し聞かせる説明	11.68%	13.69%	12.95%
ゆっくり聞かせる説明	39.02%	35.64%	36.88%
図や模型、写真などを用いた説明	29.21%	28.73%	28.90%
他の患者を例にした説明	6.31%	5.15%	5.57%
要点だけをまとめた説明	35.28%	33.74%	34.31%
患者用の説明書をくれた	9.81%	9.35%	9.52%
カルテを見せながらの説明	16.82%	15.45%	15.95%

考察

比率で見ると限りでは、説明の方法に男女差は見られない。医師は性別で説明の方法を選択の基準として捉えていないことがわかる。

・問 10「納得」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「医師の診療内容について、最終的にあなたは納得しましたか」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-60 「納得」と「性別」のクロス集計表

データの個数	性別		
	男性	女性	総計
納得			
納得した	159	278	437
ある程度納得した	203	303	506
あまり納得できなかった	50	106	156
まったく納得できなかった	11	40	51
(空白)	3	1	4
総計	426	728	1154

データの比率	性別		
	男性	女性	総計
納得			
納得した	37.32%	38.19%	37.87%
ある程度納得した	47.65%	41.62%	43.85%
あまり納得できなかった	11.74%	14.56%	13.52%
まったく納得できなかった	2.58%	5.49%	4.42%
(空白)	0.70%	0.14%	0.35%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

全体でみると、「納得した」「ある程度納得した」と回答した患者が大半である。女性の方が、「あまり納得できなかった」「まったく納得できなかった」と回答する割合が高いが、「納得した」と回答した割合も女性の方が高い。

・問 17 「事前調査」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたはどの程度、病状などについて本やインターネットを用いて自分で調べたり、電話相談を利用したりしますか」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-61 「事前調査」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別	性別		総計
	男	女	
事前調査			
よくする	77	181	258
たまにする	193	352	545
まったくしない (空白)	155	199	354
	3	6	9
総計	428	738	1166

データの個数：性別	性別		総計
	男	女	
事前調査			
よくする	17.99%	24.53%	22.13%
たまにする	45.09%	47.70%	46.74%
まったくしない (空白)	36.21%	26.96%	30.36%
	0.70%	0.81%	0.77%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

女性の方が、疾病に関してよく調べる傾向がある。この因果関係として直感的に推測すると、女性が日頃携わる雑誌や会話の中で、触れる機会が多いのではないかと考えられる。

・問 22 「満足」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたは、その病院の医療サービスに満足しましたか」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-62 「満足」と「性別」のクロス集計表

データの個数	性別		
	男性	女性	総計
満足			
非常に満足した	85	146	231
やや満足した	260	400	660
やや満足していない	63	122	185
非常に満足していない	12	53	65
(空白)	6	6	12
総計	426	727	1153

データの比率	性別		
	男性	女性	総計
満足			
非常に満足した	19.95%	20.08%	20.03%
やや満足した	61.03%	55.02%	57.24%
やや満足していない	14.79%	16.78%	16.05%
非常に満足していない	2.82%	7.29%	5.64%
(空白)	1.41%	0.83%	1.04%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

全体で見ると、「非常に満足した」「やや満足した」と回答した患者が大半である。女性の方が、「やや満足していない」「非常に満足していない」と回答する割合が高いが、「非常に満足した」と回答した割合も女性の方が高い。「納得」と「性別」の場合と同じような傾向を示している。

・問 25-1 「技術信頼」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「医師の医療技術や信頼性」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-63 「技術信頼」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 技術信頼	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	19	38	57
非常に悪い評判	6	10	16
やや悪い評判	24	38	62
やや良い評判	140	242	382
非常に良い評判	85	164	249
-		1	1
総計	274	493	767

データの個数：性別 技術信頼	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	6.93%	7.71%	7.43%
非常に悪い評判	2.19%	2.03%	2.09%
やや悪い評判	8.76%	7.71%	8.08%
やや良い評判	51.09%	49.09%	49.80%
非常に良い評判	31.02%	33.27%	32.46%
-	0.00%	0.20%	0.13%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

実際に行ったことのある医療機関の「医師の医療技術や信頼性」ということならば、良い評判の方に回答が偏ることは簡単に予想できる。なぜならば、悪い評判の医療機関は行こうとする人は少ないからである。これは、男女問わず同じような傾向であった。

・問 25-2 「説明」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「医師からの治療などに対する説明」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-64 「説明」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 説明	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	54	101	155
非常に悪い評判	5	11	16
やや悪い評判	22	40	62
やや良い評判	129	223	352
非常に良い評判	61	118	179
-		1	1
総計	271	494	765

データの個数：性別 説明	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	19.93%	20.45%	20.26%
非常に悪い評判	1.85%	2.23%	2.09%
やや悪い評判	8.12%	8.10%	8.10%
やや良い評判	47.60%	45.14%	46.01%
非常に良い評判	22.51%	23.89%	23.40%
-	0.00%	0.20%	0.13%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

実際の診察における質問 4-1「わかりやすく説明してくれた」の結果と比較すると、口コミからの「医師の説明」の印象の方が悪い傾向がある。これより、患者が医療機関に訪問した際に期待以上に医師からわかりやすい説明を受けているということがいえる。これは、男女問わず同じような結果であった。

・問 25-3 「医師の印象」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「医師の印象」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-65 「医師の印象」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 医師の印象	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	37	74	111
非常に悪い評判	8	10	18
やや悪い評判	17	40	57
やや良い評判	140	229	369
非常に良い評判	69	139	208
総計	271	492	763

データの個数：性別 医師の印象	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	13.65%	15.04%	14.55%
非常に悪い評判	2.95%	2.03%	2.36%
やや悪い評判	6.27%	8.13%	7.47%
やや良い評判	51.66%	46.54%	48.36%
非常に良い評判	25.46%	28.25%	27.26%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

男女共に「やや良い評判」が半分を占めていた。口コミにおける評判は、良い医師の話題が先行するという結果なのだが、これは男女問わず同じような回答が得られた。設問内容から回答者は、実際行った医療機関における口コミの情報であるので、医師の評判が悪い医療機関には足を運ばないのは簡単に予想ができる。

・問 25-4 「看護師の技術」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「看護師の技術や信頼性」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-66 「看護師の技術」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 看護師の技術	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	109	211	320
非常に悪い評判	8	7	15
やや悪い評判	23	29	52
やや良い評判	100	168	268
非常に良い評判	30	71	101
-		1	1
総計	270	487	757

データの個数：性別 看護師の技術	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	40.37%	43.33%	42.27%
非常に悪い評判	2.96%	1.44%	1.98%
やや悪い評判	8.52%	5.95%	6.87%
やや良い評判	37.04%	34.50%	35.40%
非常に良い評判	11.11%	14.58%	13.34%
-	0.00%	0.21%	0.13%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

看護師の技術や信頼性を「聞いたことが無い」が約40%を占めている。看護師の評判は、医師のそれよりも口コミで情報が伝わらないということである。男女共に同じような傾向で、「やや良い評判」が「聞いたことが無い」の次に多かった。これは問 25-3 と同じような原因であると考えられる。