

・問 25-5 「看護師の対応」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「看護師の対応や印象」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-67 「看護師の対応」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 看護師の対応	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	115	210	325
非常に悪い評判	5	6	11
やや悪い評判	19	33	52
やや良い評判	98	172	270
非常に良い評判	34	65	99
-		1	1
総計	271	487	758

データの個数：性別 看護師の対応	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	42.44%	43.12%	42.88%
非常に悪い評判	1.85%	1.23%	1.45%
やや悪い評判	7.01%	6.78%	6.86%
やや良い評判	36.16%	35.32%	35.62%
非常に良い評判	12.55%	13.35%	13.06%
-	0.00%	0.21%	0.13%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

「聞いたことが無い」が40%を超え、問 25-4 「技術・信頼性」と同様な傾向の結果であった。

・問 25-6 「事務の印象」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「医療事務の印象」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-68 「事務の印象」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 事務の印象	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	108	220	328
非常に悪い評判	12	12	24
やや悪い評判	24	45	69
やや良い評判	99	144	243
非常に良い評判	27	66	93
-		1	1
総計	270	488	758

データの個数：性別 事務の印象	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	40.00%	45.08%	43.27%
非常に悪い評判	4.44%	2.46%	3.17%
やや悪い評判	8.89%	9.22%	9.10%
やや良い評判	36.67%	29.51%	32.06%
非常に良い評判	10.00%	13.52%	12.27%
-	0.00%	0.20%	0.13%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

「聞いたことが無い」が40%を超え、問 25-4 「技術・信頼性」と同様な傾向の結果であった。

・問 25-7「混雑度」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「混雑度」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-69 「混雑度」と「性別」のクロス集計表

データの個数：混雑度	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	42	85	127
非常に悪い評判	38	78	116
やや悪い評判	83	152	235
やや良い評判	82	130	212
非常に良い評判	28	44	72
総計	273	489	762

データの個数：混雑度	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	15.38%	17.38%	16.67%
非常に悪い評判	13.92%	15.95%	15.22%
やや悪い評判	30.40%	31.08%	30.84%
やや良い評判	30.04%	26.58%	27.82%
非常に良い評判	10.26%	9.00%	9.45%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

混雑度に関しては、票が割れた。「やや悪い」と「やや良い」という結果がおよそ30%ずつとなり、「非常に良い評判」であるといった答えた人は合計すると、1割にも満たなかった。医療機関における医療業務の質の評判が良いならば、混雑度が増すのが一般的である。口コミにおいて混雑度の情報が一番浸透される指向である。

・問 25-8 「院内の快適さ」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「病院内の快適さ」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-70 「院内の快適さ」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 院内の快適さ	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	85	153	238
非常に悪い評判	8	15	23
やや悪い評判	39	66	105
やや良い評判	100	181	281
非常に良い評判	39	76	115
総計	271	491	762

データの個数：性別 院内の快適さ	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	31.37%	31.16%	31.23%
非常に悪い評判	2.95%	3.05%	3.02%
やや悪い評判	14.39%	13.44%	13.78%
やや良い評判	36.90%	36.86%	36.88%
非常に良い評判	14.39%	15.48%	15.09%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

男女共、同じような傾向であった。全体的には、「聞いたことが無い」と「やや良い評判」が主で 30% を超えていた。院内の快適さは新設であったり、リニューアルをした場合に大きく影響されるので診察等の医療の質とは違った尺度であるが、患者が居心地の良い“環境”という面では重要視されるべきであろう。

・問 25-9 「最新設備」と「性別」のクロス集計分析

質問方法：

「最新技術や設備」

「あなたの性別は」

表 B.3.9-71 「最新設備」と「性別」のクロス集計表

データの個数：性別 最新設備	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	92	186	278
非常に悪い評判	3	9	12
やや悪い評判	19	31	50
やや良い評判	105	172	277
非常に良い評判	53	93	146
総計	272	491	763

データの個数：性別 最新設備	性別		総計
	男	女	
聞いたことが無い	33.82%	37.88%	36.44%
非常に悪い評判	1.10%	1.83%	1.57%
やや悪い評判	6.99%	6.31%	6.55%
やや良い評判	38.60%	35.03%	36.30%
非常に良い評判	19.49%	18.94%	19.13%
総計	100.00%	100.00%	100.00%

考察

全体としては、約3分の1以上の患者が訪れる医療機関に対して、設備が整っているかどうか認識していない。評判を聞いたことのある人は「やや良い評判」を中心に、技術や設備が良いという情報が口コミで広がっている。

・問 4-1 「わかりやすい説明」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「診察した医師の診断の様子について伺います。－わかりやすく説明してくれた」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-72 「わかりやすい説明」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
わかりやすい説明						
まったくそう思わない	19	8	7	2	2	38
あまりそう思わない	47	57	36	20	23	183
ややそう思う	132	86	70	56	36	380
そう思う	161	153	81	83	71	549
(空白)	5	3	1	2	5	16
総計	364	307	195	163	137	1166

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
わかりやすい説明						
まったくそう思わない	5.22%	2.61%	3.59%	1.23%	1.46%	3.26%
あまりそう思わない	12.91%	18.57%	18.46%	12.27%	16.79%	15.69%
ややそう思う	36.26%	28.01%	35.90%	34.36%	26.28%	32.59%
そう思う	44.23%	49.84%	41.54%	50.92%	51.82%	47.08%
(空白)	1.37%	0.98%	0.51%	1.23%	3.65%	1.37%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

すべての年代で、わかりやすい説明を受けたと答えた人が大半を占めている。

ほとんど年代間に分布の差は無いが、少し若い世代の方が、説明を受けてないと感じているようである。

特に 30、40 歳代において、説明不足と感じた人が比較的多い。

・問 4-2 「患者に対する敬意」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「診察した医師の診断の様子について伺います。一患者に対する敬意が感じられた」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-73 「患者に対する敬意」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
患者に対する敬意						
まったくそう思わない	31	22	12	2	10	77
あまりそう思わない	96	83	46	38	29	292
ややそう思う	109	88	77	69	44	387
そう思う	123	111	59	53	51	397
(空白)	5	3	1	1	3	13
総計	364	307	195	163	137	1166

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
患者に対する敬意						
まったくそう思わない	8.52%	7.17%	6.15%	1.23%	7.30%	6.60%
あまりそう思わない	26.37%	27.04%	23.59%	23.31%	21.17%	25.04%
ややそう思う	29.95%	28.66%	39.49%	42.33%	32.12%	33.19%
そう思う	33.79%	36.16%	30.26%	32.52%	37.23%	34.05%
(空白)	1.37%	0.98%	0.51%	0.61%	2.19%	1.11%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

敬意を払っていると感じている患者は、年代が上がるにつれて増える傾向にある。つまり、老人には敬意を払い、若者に対しては敬意を払ってないということである。

この差が、ただ医者と患者の年齢の差からきていると言ってしまうとそれまでだが、年齢が違うからといって接し方を変えていいものだろうかという疑問ものこる。

若者が年上の医者の方のどのようなところから「敬意」というものを感じるのだろうか。実際、敬意という言葉の受け取り方に個人差があるのではないかと考える。

・問 4-3 「親身に診察」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「診察した医師の診断の様子について伺います。ー親身に診察してくれていた」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-74 「親身に診察」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
親身に診察						
まったくそう思わない	27	20	7	2	5	61
あまりそう思わない	64	46	35	24	27	196
ややそう思う	115	99	75	64	39	392
そう思う	153	139	77	71	64	504
(空白)	5	3	1	2	2	13
総計	364	307	195	163	137	1166

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
親身に診察						
まったくそう思わない	7.42%	6.51%	3.59%	1.23%	3.65%	5.23%
あまりそう思わない	17.58%	14.98%	17.95%	14.72%	19.71%	16.81%
ややそう思う	31.59%	32.25%	38.46%	39.26%	28.47%	33.62%
そう思う	42.03%	45.28%	39.49%	43.56%	46.72%	43.22%
(空白)	1.37%	0.98%	0.51%	1.23%	1.46%	1.11%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

全体的に見て、親身に診断してくれていると感じている。特に50歳代にその傾向が見られる。しかし、一番親身に診察していると感じるであろう60歳以上の患者が、予想に反してばらつきが大きくなっている。

・問4-4「話しかけやすい雰囲気」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「診察した医師の診断の様子について伺います。－話しかけやすい雰囲気があった」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-75 「話しかけやすい雰囲気」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
話しかけやすい雰囲気						
まったくそう思わない	32	17	14	5	8	76
あまりそう思わない	86	63	43	30	26	248
ややそう思う	104	89	64	57	41	355
そう思う	137	134	73	71	59	474
(空白)	5	4	1		3	13
総計	364	307	195	163	137	1166

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
話しかけやすい雰囲気						
まったくそう思わない	8.79%	5.54%	7.18%	3.07%	5.84%	6.52%
あまりそう思わない	23.63%	20.52%	22.05%	18.40%	18.98%	21.27%
ややそう思う	28.57%	28.99%	32.82%	34.97%	29.93%	30.45%
そう思う	37.64%	43.65%	37.44%	43.56%	43.07%	40.65%
(空白)	1.37%	1.30%	0.51%	0.00%	2.19%	1.11%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

全体の70%が話しかけやすい雰囲気を感じている。医者に対して、あまり抵抗を感じていないようである。

20歳代に着目すると、やはり年の差の関係上、話しかけにくいと感じている。しかし、年の差の面だけで言えば、30歳代は予想に反している。40歳代より話しかけやすい印象をもっているところを見ると、年功序列というわけではなさそうである。

問4全体に対して言えることだが、医者の年齢というのがこの結果に大きく影響を与えているのではないかと考える。年齢関係に左右されないような医者が、本来あるべき姿なのかもしれないが、この影響というのは考えざるを得ない。

・問 4-5 「じっくり診察」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「診察した医師の診断の様子について伺います。一急がず、じっくりと診察してくれた」

「あなたの年齢は。」

表 B.3.9-76 「じっくり診察」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
じっくり診察						
まったくそう思わない	31	23	16	5	10	85
あまりそう思わない	85	69	49	47	32	282
ややそう思う	104	85	58	54	40	341
そう思う	138	127	71	57	52	445
(空白)	6	3	1		3	13
総計	364	307	195	163	137	1166

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
じっくり診察						
まったくそう思わない	8.52%	7.49%	8.21%	3.07%	7.30%	7.29%
あまりそう思わない	23.35%	22.48%	25.13%	28.83%	23.36%	24.19%
ややそう思う	28.57%	27.69%	29.74%	33.13%	29.20%	29.25%
そう思う	37.91%	41.37%	36.41%	34.97%	37.96%	38.16%
(空白)	1.65%	0.98%	0.51%	0.00%	2.19%	1.11%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

年齢間によるばらつきは差はないようである。だが、他の質問と比べて、どの年代も「あまりそう思わない」と回答した患者が多い。「まったくそう思わない」とは言えないが、実際じっくり診察はされていないと考える患者が多いようである。

したがって、急いでほしくはないが、そこまでじっくり診察されることもあまり良く思っていないという患者心理がうかがえる。

・問4-6「自信をもって診察」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「診察した医師の診断の様子について伺います。－医師は自信をもって診察していた」

「あなたの年齢は。」

表 B.3.9-77 「自信を持って診察」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
自信を持って診察						
まったくそう思わない	6	6	7		5	24
あまりそう思わない	42	34	24	15	11	126
ややそう思う	133	100	75	69	52	429
そう思う	178	164	88	79	65	574
(空白)	5	3	1		4	13
総計	364	307	195	163	137	1166

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
自信を持って診察						
まったくそう思わない	1.65%	1.95%	3.59%	0.00%	3.65%	2.06%
あまりそう思わない	11.54%	11.07%	12.31%	9.20%	8.03%	10.81%
ややそう思う	36.54%	32.57%	38.46%	42.33%	37.96%	36.79%
そう思う	48.90%	53.42%	45.13%	48.47%	47.45%	49.23%
(空白)	1.37%	0.98%	0.51%	0.00%	2.92%	1.11%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

やはり医者に対して自信を持っているという印象を受けている。高齢者を見てもそのように感じているところを見ると、医者は誰に対しても自信をもって振舞っているといえるだろう。

・問 4-7 「意見を聞いてもらえた」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「診察した医師の診断の様子について伺います。－自分の意見は十分に聞いてもらえた」

「あなたの年齢は。」

表 B.3.9-78 「意見を聞いてもらえた」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
意見を聞いてもらえた						
まったくそう思わない	25	17	9	2	7	60
あまりそう思わない	63	48	40	31	16	198
ややそう思う	138	112	77	67	58	452
そう思う	132	127	67	63	52	441
(空白)	6	3	2		4	15
総計	364	307	195	163	137	1166

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
意見を聞いてもらえた						
まったくそう思わない	6.87%	5.54%	4.62%	1.23%	5.11%	5.15%
あまりそう思わない	17.31%	15.64%	20.51%	19.02%	11.68%	16.98%
ややそう思う	37.91%	36.48%	39.49%	41.10%	42.34%	38.77%
そう思う	36.26%	41.37%	34.36%	38.65%	37.96%	37.82%
(空白)	1.65%	0.98%	1.03%	0.00%	2.92%	1.29%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

基本的に意見を聞いてもらっているようだが、どの年代も「ややそう思う」と「そう思う」の割合がほぼ同じような値を示している。

また、60歳以上が特に「意見を聞いてもらっている」と感じているようである。それとは逆に、20歳代、40歳代は比較的意見を聞いてもらっていないようである。

・問 4-8 「きちんとした身だしなみ」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「診察した医師の診断の様子について伺います。一身だしなみはきちんとした」

「あなたの年齢は。」

表 B.3.9-79 「きちんとした身だしなみ」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
きちんとした身だしなみ						
まったくそう思わない	3	3		1		7
あまりそう思わない	22	14	16	8	5	65
ややそう思う	126	105	62	64	37	394
そう思う	206	181	115	90	92	684
(空白)	7	4	2		3	16
総計	364	307	195	163	137	1166

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
きちんとした身だしなみ						
まったくそう思わない	0.82%	0.98%	0.00%	0.61%	0.00%	0.60%
あまりそう思わない	6.04%	4.56%	8.21%	4.91%	3.65%	5.57%
ややそう思う	34.62%	34.20%	31.79%	39.26%	27.01%	33.79%
そう思う	56.59%	58.96%	58.97%	55.21%	67.15%	58.66%
(空白)	1.92%	1.30%	1.03%	0.00%	2.19%	1.37%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

どの年代も、90%以上の患者が医者身だしなみはきちんとしていると感じている。年齢による差も見られない。

・問 4-9 「経験が豊富」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「診察した医師の診断の様子について伺います。一経験が豊富だと感じられた。」

「あなたの年齢は。」

表 B.3.9-80 「経験が豊富」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
経験が豊富						
まったくそう思わない	10	8	9	4	2	33
あまりそう思わない	57	40	20	21	23	161
ややそう思う	145	124	85	76	54	484
そう思う	145	130	79	62	55	471
(空白)	7	5	2		3	17
総計	364	307	195	163	137	1166

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
経験が豊富						
まったくそう思わない	2.75%	2.61%	4.62%	2.45%	1.46%	2.83%
あまりそう思わない	15.66%	13.03%	10.26%	12.88%	16.79%	13.81%
ややそう思う	39.84%	40.39%	43.59%	46.63%	39.42%	41.51%
そう思う	39.84%	42.35%	40.51%	38.04%	40.15%	40.39%
(空白)	1.92%	1.63%	1.03%	0.00%	2.19%	1.46%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

基本的にどの年齢を見ても、医師に対して、経験の豊富さを感じている。

どの年齢に対しても同じような比率の結果が出ているので、年齢による意識の差は読み取れない。

「ややそう思う」と「そう思う」の値がほぼ等しいことから、確かに「経験が豊富である」とは感じているが、その度合いというのには関心がない、またはその度合いを判断し難いため、何か不信感を抱いているのではないか、という印象を受ける。

・問5「説明方法」と問2-1「年齢」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」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-81 「説明方法」と「年齢」のクロス集計表

データの個数：年齢	年齢					
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	総計
計	364	307	195	163	137	1166

データの個数	年齢					
説明方法	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	総計
知らない専門用語を用いた説明	39	23	22	10	8	101
こちらに合わせた表現での説明	165	140	78	79	77	539
繰り返し聞かせる説明	46	41	19	25	20	151
ゆっくり聞かせる説明	131	110	68	67	54	430
図や模型、写真などを用いた説明	104	79	64	52	38	337
他の患者を例にした説明	32	12	8	8	5	65
要点だけをまとめた説明	118	119	64	55	44	400
患者用の説明書をくれた	37	32	13	16	13	111
カルテを見せながらの説明	57	48	29	28	24	186

データの比率	年齢					
説明方法	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	総計
知らない専門用語を用いた説明	10.71%	7.49%	11.28%	6.13%	5.84%	8.66%
こちらに合わせた表現での説明	45.33%	45.60%	40.00%	48.47%	56.20%	46.23%
繰り返し聞かせる説明	12.64%	13.36%	9.74%	15.34%	14.60%	12.95%
ゆっくり聞かせる説明	35.99%	35.83%	34.87%	41.10%	39.42%	36.88%
図や模型、写真などを用いた説明	28.57%	25.73%	32.82%	31.90%	27.74%	28.90%
他の患者を例にした説明	8.79%	3.91%	4.10%	4.91%	3.65%	5.57%
要点だけをまとめた説明	32.42%	38.76%	32.82%	33.74%	32.12%	34.31%
患者用の説明書をくれた	10.16%	10.42%	6.67%	9.82%	9.49%	9.52%
カルテを見せながらの説明	15.66%	15.64%	14.87%	17.18%	17.52%	15.95%

考察

医師は、50歳代以上の高齢者には他の年代と比べ、特にわかりやすく説明する心がけを持って診察に望んでいると思われる。40歳代以下の医学知識への要求に対し、医師も応える心がけで説明しているのであろうが、約1割ほどの患者には「専門用語を用いられる」という印象をもたれる結果となっている。20歳代に「他の患者を例にした説明」は安心させる効果があるのか、他の年代と比べても比率が多い。また、約16%の患者に「カルテを見せながらの説明」を行っており、情報の開示の伴う診察が2005年の電子カルテによる地域連携の実施に向け、今後どのように増えるのか動向を見る必要があるであろう。

・問 10「納得」と「年齢」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」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-82 「納得」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	総計
納得						
納得した	125	126	71	59	56	437
ある程度納得した	159	117	85	86	59	506
あまり納得できなかった	59	43	30	13	11	156
まったく納得できなかった	16	17	8	3	7	51
(空白)	1	1	1		1	4
総計	360	304	195	161	134	1154

データの比率	年齢					
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	総計
納得						
納得した	34.72%	41.45%	36.41%	36.65%	41.79%	37.87%
ある程度納得した	44.17%	38.49%	43.59%	53.42%	44.03%	43.85%
あまり納得できなかった	16.39%	14.14%	15.38%	8.07%	8.21%	13.52%
まったく納得できなかった	4.44%	5.59%	4.10%	1.86%	5.22%	4.42%
(空白)	0.28%	0.33%	0.51%	0.00%	0.75%	0.35%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	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。「あまり納得できなかった」と回答した患者の割合は、年代が低い方が多くなる傾向があることがわかる。それ以外については、年代による傾向はあまりはっきりとした形では表れていない。

・問 17 「事前調査」と「年齢」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」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-83 「事前調査」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
事前調査						
よくする	85	69	35	37	32	258
たまにする	158	152	89	83	63	545
まったくしない	117	85	70	41	41	354
総計	360	306	194	161	136	1157

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
事前調査						
よくする	23.61%	22.55%	18.04%	22.98%	23.53%	22.30%
たまにする	43.89%	49.67%	45.88%	51.55%	46.32%	47.10%
まったくしない	32.50%	27.78%	36.08%	25.47%	30.15%	30.60%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

全体的に、半々の確率で事前調査を行っているようである。

しかし、40歳代を見てみると、やや調査をしていないという結果となっている。これは、知識としてすでに身につけている、または多忙のためという理由が挙げられる。知識量として一番成熟しており、いまだ身体も元気なのがこの40歳代であるので、納得いく結果であるといえる。

・問 22 「満足」と「年齢」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」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-84 「満足」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	総計
満足						
非常に満足した	67	59	41	34	30	231
やや満足した	199	177	112	98	74	660
やや満足していない	67	44	34	22	18	185
非常に満足していない (空白)	24	20	8	4	9	65
	3	4		3	2	12
総計	360	304	195	161	133	1153

データの比率	年齢					
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	総計
満足						
非常に満足した	18.61%	19.41%	21.03%	21.12%	22.56%	20.03%
やや満足した	55.28%	58.22%	57.44%	60.87%	55.64%	57.24%
やや満足していない	18.61%	14.47%	17.44%	13.66%	13.53%	16.05%
非常に満足していない (空白)	6.67%	6.58%	4.10%	2.48%	6.77%	5.64%
	0.83%	1.32%	0.00%	1.86%	1.50%	1.04%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	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。「やや満足した」という回答がどの年代でも半数を超えている。「非常に満足した」という回答した患者の割合は年代が高くなると大きくなる。それ以外については、年代による傾向はあまりはっきりとした形では表れていない。

・問 25-1 「技術信頼」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「その口コミ（人から聞いた評判）は、具体的にどのような内容についてでしたか

—医師の治療技術や信頼性」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-85 「技術信頼」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
技術信頼						
聞いたことが無い	21	14	9	4	10	57
非常に悪い評判	7	4	1	2	2	16
やや悪い評判	14	16	18	9	5	62
やや良い評判	109	107	69	51	46	382
非常に良い評判	77	70	34	40	28	249
総計	228	211	131	106	91	767

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
技術信頼						
聞いたことが無い	9.21%	6.64%	6.87%	3.77%	9.89%	7.43%
非常に悪い評判	3.07%	1.90%	0.76%	1.89%	2.20%	2.09%
やや悪い評判	6.14%	7.58%	13.74%	8.49%	5.49%	8.08%
やや良い評判	47.81%	50.71%	52.67%	48.11%	50.55%	49.80%
非常に良い評判	33.77%	33.18%	25.95%	37.74%	30.77%	32.46%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

口コミを聞いた人のうち約7%は技術的な内容を含まない。

また全体的には、技術的に良い評判を口コミで聞いているようである。

その中でも40歳代が、若干悪い評判を聞いている傾向にある。

・問 25-2 「説明」と「年齢」のクロス集計分析

質問方法：

「その口コミ（人から聞いた評判）は、具体的にどのような内容についてでしたか
 —医師からの治療などに対する説明」
 「あなたの年齢は」

表 B.3.9-86 「説明」と「年齢」のクロス集計表

データの個数	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
説明						
聞いたことが無い	55	43	20	16	22	155
非常に悪い評判	6	6	2	1	1	16
やや悪い評判	15	21	14	7	5	62
やや良い評判	97	87	71	54	43	352
非常に良い評判	52	54	24	28	21	179
総計	225	211	131	106	92	765

データの比率	年齢					総計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
説明						
聞いたことが無い	24.44%	20.38%	15.27%	15.09%	23.91%	20.26%
非常に悪い評判	2.67%	2.84%	1.53%	0.94%	1.09%	2.09%
やや悪い評判	6.67%	9.95%	10.69%	6.60%	5.43%	8.10%
やや良い評判	43.11%	41.23%	54.20%	50.94%	46.74%	46.01%
非常に良い評判	23.11%	25.59%	18.32%	26.42%	22.83%	23.40%
総計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

考察

口コミを聞いた人のうち約 20%は説明に関しての内容を含まない。説明を受けていたかどうかは、比較
 的関心がないようである。

60 歳代を除けば、年齢が上がるごとに「聞いたことが無い」患者が減ってきている。若いうちは特に説
 明に関して関心が無いようだ。

評判の良し悪しは、40 歳代にやや悪い評判を聞く傾向にあるが、その他に目立った傾向は無い。