

・問 25-3 「医師の印象」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

－医師の印象」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-87 「医師の印象」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	
医師の印象						
聞いたことが無い	43	27	14	12	15	111
非常に悪い評判	10	3	1	1	3	18
やや悪い評判	17	16	15	5	4	57
やや良い評判	88	105	71	60	45	369
非常に良い評判	67	60	30	28	23	208
総計	225	211	131	106	90	763

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	
医師の印象						
聞いたことが無い	19.11%	12.80%	10.69%	11.32%	16.67%	14.55%
非常に悪い評判	4.44%	1.42%	0.76%	0.94%	3.33%	2.36%
やや悪い評判	7.56%	7.58%	11.45%	4.72%	4.44%	7.47%
やや良い評判	39.11%	49.76%	54.20%	56.60%	50.00%	48.36%
非常に良い評判	29.78%	28.44%	22.90%	26.42%	25.56%	27.26%
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 15%は医師の印象に関する内容を含まない。特に 20 歳代はあまり医師について興味がないようである。

また、比較的若い年代の方が、悪い評判を口コミで聞く傾向にあるようである。

・問 25-4 「看護婦の技術」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

—看護婦の技術や信頼性」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-88 「看護婦の技術」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	
看護婦の技術						
聞いたことが無い	98	95	51	42	35	320
非常に悪い評判	7	1	2	2	3	15
やや悪い評判	16	13	14	6	3	52
やや良い評判	72	75	47	42	32	268
非常に良い評判	31	26	16	14	14	101
総計	224	210	130	106	87	757

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	
看護婦の技術						
聞いたことが無い	43.75%	45.24%	39.23%	39.62%	40.23%	42.27%
非常に悪い評判	3.13%	0.48%	1.54%	1.89%	3.45%	1.98%
やや悪い評判	7.14%	6.19%	10.77%	5.66%	3.45%	6.87%
やや良い評判	32.14%	35.71%	36.15%	39.62%	36.78%	35.40%
非常に良い評判	13.84%	12.38%	12.31%	13.21%	16.09%	13.34%
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 42%は看護婦の技術的な内容を含まない。

評判の中では、良い評判が大半を占めている。しかし、口コミで看護婦の技術に対して悪い評判が出まわるということは、よほどのミスをしたか、医者に叱られる場面などを目撃したか何か理由があると考えられる。

・問 25-5 「看護婦の対応」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  
 ー看護婦の対応や印象」  
 「あなたの年齢は」

表 B.3.9-89 「看護婦の対応」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	
看護婦の対応						
聞いたことが無い	107	98	46	41	34	325
非常に悪い評判	2	1	4	2	2	11
やや悪い評判	17	12	12	5	6	52
やや良い評判	70	73	50	45	32	270
非常に良い評判	28	27	18	13	13	99
総計	224	211	130	106	87	758

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	
看護婦の対応						
聞いたことが無い	47.77%	46.45%	35.38%	38.68%	39.08%	42.88%
非常に悪い評判	0.89%	0.47%	3.08%	1.89%	2.30%	1.45%
やや悪い評判	7.59%	5.69%	9.23%	4.72%	6.90%	6.86%
やや良い評判	31.25%	34.60%	38.46%	42.45%	36.78%	35.62%
非常に良い評判	12.50%	12.80%	13.85%	12.26%	14.94%	13.06%
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43%は看護婦の対応に関しての内容を含まない。医者に比べると、やはり看護婦の印象、情報というのはあまり聞こうとはしないようである。評判は比較的良いが、「非常に良い評判」の解答数が少ないように感じられる。年齢に関しては、40歳代に対して悪い評判が口コミされているようである。

・問 25-6 「事務の印象」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

－医療事務の印象」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-90 「事務の印象」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	
事務の印象						
聞いたことが無い	109	101	41	44	34	328
非常に悪い評判	10	3	4	2	5	24
やや悪い評判	18	23	14	6	8	69
やや良い評判	62	59	51	44	27	243
非常に良い評判	24	25	20	10	14	93
総計	223	211	130	106	88	758

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	
事務の印象						
聞いたことが無い	48.88%	47.87%	31.54%	41.51%	38.64%	43.27%
非常に悪い評判	4.48%	1.42%	3.08%	1.89%	5.68%	3.17%
やや悪い評判	8.07%	10.90%	10.77%	5.66%	9.09%	9.10%
やや良い評判	27.80%	27.96%	39.23%	41.51%	30.68%	32.06%
非常に良い評判	10.76%	11.85%	15.38%	9.43%	15.91%	12.27%
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 43%は事務に関する内容を含まない。

40 歳代、50 歳代が特に良い評判を口コミで聞いているようである。事務というのは病院の顔であり、その印象は、病院全体の印象に関わってくるものである。したがって、口コミとしてもう少し評判にならないかならなければならないのではないか。

・問 25-7 「混雑度」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

—混雑度」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-91 「混雑度」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歳以上	総計
混雑度						
聞いたことが無い	33	41	20	16	17	127
非常に悪い評判	33	37	16	15	15	116
やや悪い評判	80	59	36	37	23	235
やや良い評判	54	51	45	33	29	212
非常に良い評判	26	23	13	5	5	72
総計	226	211	130	106	89	762

データの比率	年齢					
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	総計
混雑度						
聞いたことが無い	14.60%	19.43%	15.38%	15.09%	19.10%	16.67%
非常に悪い評判	14.60%	17.54%	12.31%	14.15%	16.85%	15.22%
やや悪い評判	35.40%	27.96%	27.69%	34.91%	25.84%	30.84%
やや良い評判	23.89%	24.17%	34.62%	31.13%	32.58%	27.82%
非常に良い評判	11.50%	10.90%	10.00%	4.72%	5.62%	9.45%
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 17%は混雑度についての内容を含まない。

全体的に見て、評判は悪いようである。しかし、40歳代を見てみると良い評判を聞いた患者が多くなっている。やはり混み具合というのは患者の関心事項の一つのようであるが、実際混んでいるかどうかより、診察を受けるまでの時間が重要なのであり、ここでの悪い評判を鵜呑みにするのも疑問である。

・問 25-8 「院内の快適さ」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  
 一 院内の快適さ」  
 「あなたの年齢は」

表 B.3.9-92 「院内の快適さ」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歳以上	総計
院内の快適さ						
聞いたことが無い	75	77	36	27	23	238
非常に悪い評判	7	5	4	3	4	23
やや悪い評判	26	29	19	18	13	105
やや良い評判	70	72	53	51	35	281
非常に良い評判	47	29	18	7	14	115
総計	225	212	130	106	89	762

データの比率	年齢					
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	総計
院内の快適さ						
聞いたことが無い	33.33%	36.32%	27.69%	25.47%	25.84%	31.23%
非常に悪い評判	3.11%	2.36%	3.08%	2.83%	4.49%	3.02%
やや悪い評判	11.56%	13.68%	14.62%	16.98%	14.61%	13.78%
やや良い評判	31.11%	33.96%	40.77%	48.11%	39.33%	36.88%
非常に良い評判	20.89%	13.68%	13.85%	6.60%	15.73%	15.09%
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 31%は院内の快適さに関する内容を含まない。年齢間の差はあまりないが、若い世代の方が快適さについて良い評判になっている。

・問 25-9 「最新設備」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

—最新技術や設備」

「あなたの年齢は」

表 B.3.9-93 「最新設備」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		
最新設備							
聞いたことが無い	91	94	41	27	25	278	
非常に悪い評判	4	3	3		2	12	
やや悪い評判	15	16	8	7	4	50	
やや良い評判	64	68	59	51	35	277	
非常に良い評判	54	29	19	21	23	146	
総計	228	210	130	106	89	763	

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		
最新設備							
聞いたことが無い	39.91%	44.76%	31.54%	25.47%	28.09%	36.44%	
非常に悪い評判	1.75%	1.43%	2.31%	0.00%	2.25%	1.57%	
やや悪い評判	6.58%	7.62%	6.15%	6.60%	4.49%	6.55%	
やや良い評判	28.07%	32.38%	45.38%	48.11%	39.33%	36.30%	
非常に良い評判	23.68%	13.81%	14.62%	19.81%	25.84%	19.13%	
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36%は設備についての内容を含まない。

設備に対する関心は、やはり深い治療を受けた患者の方が多く持つものである。その結果が「聞いたことが無い」の数字に表れている。

40歳代、50歳代の「やや良い評判」「非常に良い評判」の数字の差が目につくが、ここから、ある程度の技術、設備がそろっていれば良いという患者心理がうかがえる。

・問 13-1 「肉体的回復感」と問 10 「納得」のクロス集計分析

質問方法：

「病状は回復に向かった」

「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」

表 B.3.9-94 「肉体的回復感」と「納得」のクロス集計表

データの個数	肉体的回復感				総計
納得	まったくそう 思わない	あまりそう思 わない	ややそう思う	そう思う	
納得した	6	16	89	326	437
ある程度納得した	10	64	249	185	508
あまり納得できなかった	14	58	68	16	156
まったく納得できなかった	33	10	8		51
総計	63	148	414	527	1152

  

データの比率	肉体的回復感				総計
納得	まったくそう 思わない	あまりそう思 わない	ややそう思う	そう思う	
納得した	0.52%	1.39%	7.73%	28.30%	37.93%
ある程度納得した	0.87%	5.56%	21.61%	16.06%	44.10%
あまり納得できなかった	1.22%	5.03%	5.90%	1.39%	13.54%
まったく納得できなかった	2.86%	0.87%	0.69%	0.00%	4.43%
総計	5.47%	12.85%	35.94%	45.75%	100.00%

#### 考察

まず、「肉体的回復感」の総計について比較してみると、約 80%の患者が「肉体的回復感」を得ていることが読み取れる。また、「納得」の総計について比較してみると、約 80%の患者が納得していることが読み取れる。このことより、病院の医療サービスに対して「肉体的回復感」を感じ、「納得」している患者が大変多いことが分かった。このことから病院の医療技術の高さや医療サービスの充実をうかがい知ることができるが、病院が患者への医療サービスをメインサービスとして存在しているからには残りの 20%弱の患者がなぜ「肉体的回復感」得ることができず、何に「納得」することができなかったのかを把握し、改善を目指すことは重要であると考えられる。

次に、「肉体的回復感」と「納得」の関係についてデータを見てみると、「肉体的回復感」を十分得て、「まったく納得」いかない患者はおらず、「肉体的回復感」を得て「納得」した患者は約 95%、「やや肉体的回復感」を得て「納得」した患者は約 80%と、患者は「肉体的回復感」を得られたら「納得」すると思われる。また、「やや肉体的回復感」を得られず「納得」した患者は約 55%、「まったく肉体的回復感」を得られず「納得」した患者は約 25%という結果になった。以上のことから、「肉体的回復感」と「納得」には正の相関があると考えられるものの、「肉体的回復感」が得られれば「納得」に強くつながるのに対し、「肉体的回復感」が得られなくても多少は「納得」につながることを読み取れる。これは、病気の種類や病状によって短期的には回復せず、回復するには長期間かかる場合もあるからだと考えられる。



・問 13-1 「精神的回復」と問 10 「納得」のクロス集計分析

質問方法：

「精神的にも回復感を得ることができた」

「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」

表 B.3.9-95 「精神的回復感」と「納得」のクロス集計表

データの個数	精神的回復感				総計
	まったくそう 思わない	あまりそう思 わない	ややそう思 う	そう思 う	
納得した	7	19	114	293	433
ある程度納得した	11	94	266	133	504
あまり納得できなかった	32	78	37	8	155
まったく納得できなかった	36	13	2		51
総計	86	204	419	434	1143

  

データの比率	精神的回復感				総計
	まったくそう 思わない	あまりそう思 わない	ややそう思 う	そう思 う	
納得した	0.61%	1.66%	9.97%	25.63%	37.88%
ある程度納得した	0.96%	8.22%	23.27%	11.64%	44.09%
あまり納得できなかった	2.80%	6.82%	3.24%	0.70%	13.56%
まったく納得できなかった	3.15%	1.14%	0.17%	0.00%	4.46%
総計	7.52%	17.85%	36.66%	37.97%	100.00%

考察

「納得」の総計について比較してみると、約 80%の患者が納得していることが読み取れる。このことより、病院の医療サービスに対して「精神的回復感」を感じ、「納得」している患者が大変多いことが分かった。このことから病院の医療技術の高さや医療サービスの充実をうかがい知ることができるが、病院が患者への医療サービスをメインサービスとして存在しているからには残りの 20%弱の患者がなぜ「精神的回復感」得ることができず、何に「納得」することができなかったのかを把握し、改善を目指すことは重要であると考えられる。

次に、「精神的回復感」と「納得」の関係についてデータを見てみると、「精神的回復感」を十分得て、「まったく納得」いかない患者はおらず、「精神的回復感」を得て「納得」した患者は 100%弱、「やや精神的回復感」を得て「納得」した患者は約 90%と、患者は「精神的回復感」を得られたら「納得」すると思われる。そして、「肉体的回復感」に比べて「精神的回復感」の方が患者が「納得」するかに若干強い影響を与えることがわかった。また、「やや精神的回復感」を得られず「納得」した患者は約 55%、「まったく精神的回復感」を得られず「納得」した患者は約 20%という結果になった。以上のことから、「精神的回復感」と「納得」には正の相関があると考えられるものの、「精神的回復感」が得られれば「納得」に強くつながるのに対し、「精神的回復感」が得られなくても多少は「納得」につながることが読み取れる。これは、病気の種類や病状によって完全に回復することが不可能な場合もあるからだと考えられる。

・問 14「医師への信頼」と問 10「納得」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたを診察した医師を信頼することができましたか」

「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」

表 B.3.9-96 「医師への信頼」と「納得」のクロス集計表

データの個数	医師への信頼				総計
	信頼できた	ある程度信頼できた	あまり信頼できなかった	信頼できなかった	
納得した	311	122	1	1	435
ある程度納得した	69	396	40	4	509
あまり納得できなかった	3	39	105	8	155
まったく納得できなかった		1	16	34	51
総計	383	558	162	47	1150

#### 考察

まず、「医師への信頼」の総計について比較してみると、約 80%の患者が「医師への信頼」を得ていることが読み取れる。また、「納得」の総計について比較してみると、約 80%の患者が納得していることが読み取れる。このことから医師を信頼している患者が多いことがわかる。医師を信頼することも大事

データの比率	医師への信頼				総計
	信頼できた	ある程度信頼できた	あまり信頼できなかった	信頼できなかった	
納得した	27.04%	10.61%	0.09%	0.09%	37.83%
ある程度納得した	6.00%	34.43%	3.48%	0.35%	44.26%
あまり納得できなかった	0.26%	3.39%	9.13%	0.70%	13.48%
まったく納得できなかった	0.00%	0.09%	1.39%	2.96%	4.43%
総計	33.30%	48.52%	14.09%	4.09%	100.00%

であるが、信頼しすぎて自分の意志や病気の知識なく医師を信頼することは問題だと考えられる。

次に、「医師への信頼」と「納得」の関係についてデータを見てみると、「医師への信頼」を十分感じて、「まったく納得」いかない患者はおらず、「医師への信頼」を感じ「納得」した患者は約 100%、「やや医師への信頼」を感じ「納得」した患者は約 95%と、患者の「医師への信頼」は患者の「納得」に非常に大きな影響を与えると考えられる。また、「あまり医師への信頼」を感じず「納得」した患者は約 25%、「まったく医師への信頼」を感じず「納得」した患者は約 30%という結果になった。以上のことから、「医師への信頼」と「納得」には正の相関があると考えられるものの、「医師への信頼」が感じられれば「納得」に強くつながるのに対し、「医師への信頼」が感じられなくても多少は「納得」につながることが読み取れる。これは、信頼感がない医師でも腕は確かであったり、初めて診てもらう医師であるが故、信頼感がすぐに得られない可能性があるからだと考えられる。

・問 22 「患者満足」と問 10 「納得」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」

「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」

表 B.3.9-97 「患者満足」と「納得」のクロス集計表

データの個数	満足				総計
	非常に満足した	やや満足した	あまり満足していない	まったく満足していない	
納得した	203	214	13	2	432
ある程度納得した	27	411	62	7	507
あまり納得できなかった		33	99	23	155
まったく納得できなかった	1	3	12	34	50
総計	231	661	186	66	1144

データの比率	満足				総計
	非常に満足した	やや満足した	あまり満足していない	まったく満足していない	
納得した	17.74%	18.71%	1.14%	0.17%	37.76%
ある程度納得した	2.36%	35.93%	5.42%	0.61%	44.32%
あまり納得できなかった	0.00%	2.88%	8.65%	2.01%	13.55%
まったく納得できなかった	0.09%	0.26%	1.05%	2.97%	4.37%
総計	20.19%	57.78%	16.26%	5.77%	100.00%

#### 考察

まず、「満足」の総計について比較してみると、約 80%の患者が「満足」を得ていることが読み取れる。また、「納得」の総計について比較してみると、約 80%の患者が納得していることが読み取れる。このことから医療技術が高く、医療サービスが充実していることがうかがい知ることができる。

次に、「満足」と「納得」の関係についてデータを見てみると、「満足」だと感じ「納得」した患者は約 100%、「やや満足」だと感じ「納得」した患者は約 95%と、患者の「満足」は患者の「納得」に非常に大きな影響を与えると考えられる。また、「あまり満足」だと感じず「納得」した患者は約 40%、「まったく満足」だと感じず「納得」した患者は約 15%という結果になった。以上のことから、「満足」と「納得」には正の相関があると考えられるものの、「満足」だと感じられれば「納得」に強くつながるのに対し、「満足」だと感じられなくても多少は「納得」につながるということが読み取れる。これは、満足ではなくても病気の種類や病状によって、現代医学では納得せざるを得ない場合もあるからだと考えられる。

・問 23 「再来意向」と問 10 「納得」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたは、またその病院に行きたいと思いますか」

「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」

表 B.3.9-98 「再来意向」と「納得」のクロス集計表

データの個数	再来意向				総計
	非常にそう 思う	ややそう 思う	あまりそう 思わない	非常にそう 思わない	
納得した	245	180	9	5	439
ある程度納得した	75	353	67	13	508
あまり納得できなかった	2	48	71	35	156
まったく納得できなかった	1	5	8	37	51
総計	323	586	155	90	1154

データの比率	再来意向				総計
	非常にそう 思う	ややそう 思う	あまりそう 思わない	非常にそう 思わない	
納得した	21.23%	15.60%	0.78%	0.43%	38.04%
ある程度納得した	6.50%	30.59%	5.81%	1.13%	44.02%
あまり納得できなかった	0.17%	4.16%	6.15%	3.03%	13.52%
まったく納得できなかった	0.09%	0.43%	0.69%	3.21%	4.42%
総計	27.99%	50.78%	13.43%	7.80%	100.00%

考察

まず、「再来意向」の総計について比較してみると、約 80%の患者が「再来意向」を持っていることが読み取れる。また、「納得」の総計について比較してみると、約 80%の患者が納得していることが読み取れる。

次に、「再来意向」と「納得」の関係についてデータを見てみると、「納得」したと感じ「再来意向」を持っている患者は 100%弱、「ある程度納得」したと感じ「再来意向」を持った患者は約 85%と、患者の「納得」は患者の「再来意向」に非常に大きな影響を与えられと考えられる。また、「あまり納得」したと感じず「再来意向」を持った患者は約 30%、「まったく納得」したと感じず「再来意向」を持った患者は約 10%という結果になった。以上のことから、「納得」と「再来意向」には正の相関があると考えられるものの、「納得」したと感じられれば「再来意向」に強くつながるのに対し、「納得」したと感じられなくても多少は「再来意向」につながることが読み取れる。これは、納得はできなくても病気の種類や病状によって、現代医学では納得せざるを得ない場合もあるからだと考えられる。

・問 13-1 「肉体的回復感」と問 14 「医師への信頼」のクロス集計分析

質問方法：

「病状は回復に向かった」

「あなたを診察した医師を信頼することができましたか」

表 B.3.9-99 「肉体的回復感」と「医師への信頼」のクロス集計表

データの個数	肉体的回復感				総計
	まったくそう 思わない	あまりそう思 わない	ややそう思 う	そう思 う	
医師への信頼					
信頼できた	2	12	79	291	384
ある程度信頼できた	12	63	271	210	556
あまり信頼できなかった	20	61	58	23	162
まったく信頼できなかった	29	12	6		47
総計	63	148	414	524	1149

データの比率	肉体的回復感				総計
	まったくそう 思わない	あまりそう思 わない	ややそう思 う	そう思 う	
医師への信頼					
信頼できた	0.17%	1.04%	6.88%	25.33%	33.42%
ある程度信頼できた	1.04%	5.48%	23.59%	18.28%	48.39%
あまり信頼できなかった	1.74%	5.31%	5.05%	2.00%	14.10%
まったく信頼できなかった	2.52%	1.04%	0.52%	0.00%	4.09%
総計	5.48%	12.88%	36.03%	45.60%	100.00%

#### 考察

医師への信頼（あなたを診察した医師を信頼することができましたか）を「信頼できた」と回答している人は、多くの場合肉体的回復感（病状は回復に向かった）を「そう思う」と回答している。「ある程度信頼できた」では、肉体的回復感「ややそう思う」に落ち着くことが多く、強い肉体的回復感を患者が得ようとするれば、医師を信頼し、その治療を受け入れる姿勢も大切であることがわかる。医師の視点からでは、患者に強い肉体的回復感を与えようとするならば、患者から信頼を得ることも重要であるということである。

医師への信頼を「あまり信頼できなかった」と回答している人でも、肉体的回復感を「ややそう思う」と回答しているケースが少なからずある。これは、「信頼を構築するための医師とのコミュニケーション自体は少ないが、自分にあった治療を受けている」、「医師はあまり信頼できないが、治療そのものからは「治った」という結果を得ている」などの要因が考えられる。しかし、肉体的回復感を「そう思う」まで高めたければ、やはり医師への信頼も「ある程度信頼できた」までは必要となっている。

・問 22 「患者満足」と問 13-1 「肉体的回復感」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」

「病状は回復に向かった」

表 B.3.9-100 「患者満足」と「肉体的回復感」のクロス集計表

データの個数	満足				総計
肉体的回復感	非常に満足した	やや満足した	あまり満足して いない	まったく満足し ていない	
まったくそう思わない	1	13	14	34	62
あまりそう思わない	3	65	64	17	149
ややそう思う	38	278	81	13	410
そう思う	190	303	27	2	522
総計	232	659	186	66	1143

データの比率	満足				総計
肉体的回復感	非常に満足した	やや満足した	あまり満足して いない	まったく満足し ていない	
まったくそう思わない	0.09%	1.14%	1.22%	2.97%	5.42%
あまりそう思わない	0.26%	5.69%	5.60%	1.49%	13.04%
ややそう思う	3.32%	24.32%	7.09%	1.14%	35.87%
そう思う	16.62%	26.51%	2.36%	0.17%	45.67%
総計	20.30%	57.66%	16.27%	5.77%	100.00%

考察

満足（あなたはその病院の医療サービスに満足しましたか）を「非常に満足した」と回答している人は、肉体的回復感（病状は回復に向かった）を「そう思う」と回答しているケースが 8 割ほどを占めるが、肉体的回復感を「そう思う」と回答したからといって必ずしも満足の最高レベル「非常に満足した」まで達するとはいえない。むしろ、肉体的回復感を「そう思う」と回答しても「やや満足した」で留まるケースの方が多い。また逆の傾向として「あまりそう思わない」としていても、「やや満足した」と回答しているケースもある。他に「ややそう思う」としていても、「あまり満足していない」と回答しているケースが少なくないこともわかる。このことから、肉体的回復感は直接的に満足につながってくると結論づけることはできない。

患者は医療に現在患っている病気を「治して」もらうことを目的として医療機関を訪れ、「治る=肉体的回復感」を得られれば満足するものだと考えられていたが、決してそれだけではないことが確認できる。従来通りの「治す」という側面しか見ていない医療サービスでは、今後は患者満足を必ずしも高められるとはいえないということである。しかし、満足を高めるには肉体的回復感を与えることが必要であることには変わりないことを忘れてはならない。

・問 23「再来意向」と問 13-1「肉体的回復感」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたは、またその病院に行きたいと思いますか」

「病状は回復に向かった」

表 B.3.9-101 「再来意向」と「肉体的回復感」のクロス集計表

データの個数	再来意向				総計
肉体的回復感	非常にそう 思う	ややそう 思う	あまりそう 思わない	非常にそう 思わない	
まったくそう思わない	3	16	8	36	63
あまりそう思わない	16	63	46	23	148
ややそう思う	65	256	68	25	414
そう思う	239	248	33	7	527
総計	323	583	155	91	1152

データの比率	再来意向				総計
肉体的回復感	非常にそう 思う	ややそう 思う	あまりそう 思わない	非常にそう 思わない	
まったくそう思わない	0.26%	1.39%	0.69%	3.13%	5.47%
あまりそう思わない	1.39%	5.47%	3.99%	2.00%	12.85%
ややそう思う	5.64%	22.22%	5.90%	2.17%	35.94%
そう思う	20.75%	21.53%	2.86%	0.61%	45.75%
総計	28.04%	50.61%	13.45%	7.90%	100.00%

考察

肉体的回復感（病状が回復に向かった）の「そう思う」と、再来意向（あなたは、またその病院に行きたいと思いますか）の「非常にそう思う」、「ややそう思う」、また肉体的回復感の「ややそう思う」と再来意向の「ややそう思う」、この3つの組み合わせがそれぞれ20%強で目立っている。

再来意向を高めたいのであれば、肉体的回復感を高める必要がある。特に、再来意向の「非常にそう思う」と回答しているケースでは、ほとんどが肉体的回復感を「そう思う」と回答している。

肉体的回復感の「まったくそう思わない」と再来意向の「非常にそう思う」、同様に「そう思う」と「非常にそう思わない」の組み合わせが少ないということから、肉体的回復感を伴わなければ患者は再来しにくい、伴えば再来しないケースは少ない、また全体的な傾向として肉体的回復感が高まってくると再来しやすくなることが確認できた。患者が病院に行く目的が病気の治療なので、この肉体的回復感と再来意向の関係の結果は一般的な考え方と当てはまると言えよう。

・問 13-2「精神的回復感」と問 14「医師への信頼」のクロス集計分析

質問方法：

「精神的にも回復感を得ることができた」

「あなたを診察した医師を信頼することができましたか」

表 B.3.9-102 「精神的回復感」と「医師への信頼」のクロス集計表

データの個数	精神的回復感				総計
	まったくそう 思わない	あまりそう 思わない	ややそう思う	そう思う	
医師への信頼					
信頼できた	4	7	98	273	382
ある程度信頼できた	10	104	286	150	550
あまり信頼できなかった	34	84	34	9	161
まったく信頼できなかった	38	8	1		47
総計	86	203	419	432	1140

データの比率	精神的回復感				総計
	まったくそう 思わない	あまりそう 思わない	ややそう思う	そう思う	
医師への信頼					
信頼できた	0.35%	0.61%	8.60%	23.95%	33.51%
ある程度信頼できた	0.88%	9.12%	25.09%	13.16%	48.25%
あまり信頼できなかった	2.98%	7.37%	2.98%	0.79%	14.12%
まったく信頼できなかった	3.33%	0.70%	0.09%	0.00%	4.12%
総計	7.54%	17.81%	36.75%	37.89%	100.00%

#### 考察

医師への信頼（あなたを診察した医師を信頼することができましたか）を「信頼できた」と回答している人は、多くの場合精神的回復感（精神的にも回復感を得ることができた）を「そう思う」と回答している。「ある程度信頼できた」では、肉体的回復感「ややそう思う」に落ち着くことが多く、強い精神的回復感を患者に与えるためには、患者の不安を取り除くことが重要であると思われる。

医師への信頼を「あまり信頼できなかった」と回答している人は、精神的回復感を「ややそう思う」と回答しているケースが少ない。これは、「信頼を構築するための医師とのコミュニケーションによる不安の払拭が重要である」という要因が考えられる。



・問 22 「患者満足」と問 13-2 「精神的回復感」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」

「精神的にも回復感を得ることができた」

表 B.3.9-103 「患者満足」と「精神的回復感」のクロス集計表

データの個数	満足				総計
精神的回復感	非常に満足した	やや満足した	あまり満足して いない	まったく満足し ていない	
まったくそう思わない	2	15	27	41	85
あまりそう思わない	1	96	85	20	202
ややそう思う	46	309	62	2	419
そう思う	178	237	10	3	428
総計	227	657	184	66	1134

データの比率	満足				総計
精神的回復感	非常に満足した	やや満足した	あまり満足して いない	まったく満足し ていない	
まったくそう思わない	0.18%	1.32%	2.38%	3.62%	7.50%
あまりそう思わない	0.09%	8.47%	7.50%	1.76%	17.81%
ややそう思う	4.06%	27.25%	5.47%	0.18%	36.95%
そう思う	15.70%	20.90%	0.88%	0.26%	37.74%
総計	20.02%	57.94%	16.23%	5.82%	100.00%

#### 考察

満足（あなたはその病院の医療サービスに満足しましたか）を「非常に満足した」と回答している人は、精神的回復感（精神的にも回復感を得ることができた）を「そう思う」と回答しているケースが多い。しかし、精神的回復感を「そう思う」と回答していても、「非常に満足した」まで至らない人が多い。これより、満足を「非常に満足した」まで高めるためには精神的回復を「そう思う」まで高める必要があるが、精神的回復感を高めたからといって必ずしも満足レベルが最高になるとは限らないといえる。精神的回復感を「あまりそう思わない」と回答している人でも、「やや満足した」としている人が少なからず見られることから、精神的回復感は満身に直接的に作用しているとは結論付けられない。患者満足を形成する要因はもちろん精神的回復感だけではないので、満身のためには精神的回復感が必要条件であるというような結果が出たのだと考えられる。従来の医療提供のスタイルである肉体的回復感だけを追及するのではなく、患者満身のための必要条件である精神的回復感を与えるための取り組みを医療提供者は始めていくべきである。

・問 23「再来意向」と問 13-2「精神的回復感」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたは、またその病院に行きたいと思いますか」

「精神的にも回復感を得ることができた」

表 B.3.9-104 「再来意向」と「精神的回復感」のクロス集計表

データの個数	再来意向				総計
精神的回復感	非常にそう 思う	ややそう 思う	あまりそう 思わない	非常にそう 思わない	
まったくそう思わない	3	15	21	47	86
あまりそう思わない	15	98	64	26	203
ややそう思う	84	275	48	12	419
そう思う	216	192	22	5	435
総計	318	580	155	90	1143

データの比率	再来意向				総計
精神的回復感	非常にそう 思う	ややそう 思う	あまりそう 思わない	非常にそう 思わない	
まったくそう思わない	0.26%	1.31%	1.84%	4.11%	7.52%
あまりそう思わない	1.31%	8.57%	5.60%	2.27%	17.76%
ややそう思う	7.35%	24.06%	4.20%	1.05%	36.66%
そう思う	18.90%	16.80%	1.92%	0.44%	38.06%
総計	27.82%	50.74%	13.56%	7.87%	100.00%

#### 考察

精神的回復感（精神的にも回復感を得ることができた）の「ややそう思う」と、再来意向（あなたは、またその病院に行きたいと思いますか）の「ややそう思う」が24.06%でほかに比べ数値が高く、続いて精神的回復感の「そう思う」と再来意向の「非常にそう思う」、「ややそう思う」の18.90%、16.80%とそれぞれなっている。

再来意向の「非常にそう思う」について見てみると、精神的回復感で「そう思う」と回答しているケースが多くを占めている。確実に再来してほしいければ、少なくともしっかりと患者に精神的回復感を与えることが望まれると言える。

全体的な傾向として精神的回復感が高まれば再来意向も高まっている。肉体的回復感さえ得られれば一応の患者の目的は達成されると考えられるが、病気を患っていることによる不安が解消されるという精神的回復感も、再来意向へ関連があることが確認できた。

・問 22 「患者満足」と問 14 「医師への信頼」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」

「あなたを診察した医師を信頼することができましたか」

表 B.3.9-105 「患者満足」と「医師への信頼」のクロス集計表

データの個数	満足				総計
医師への信頼	非常に満足した	やや満足した	あまり満足して いない	まったく満足し ていない	
信頼できた	202	166	6	2	376
ある程度信頼できた	25	469	62	4	560
あまり信頼できなかった		28	109	23	160
信頼できなかった	1	1	8	37	47
総計	228	664	185	66	1143

データの比率	満足				総計
医師への信頼	非常に満足した	やや満足した	あまり満足して いない	まったく満足し ていない	
信頼できた	17.67%	14.52%	0.52%	0.17%	32.90%
ある程度信頼できた	2.19%	41.03%	5.42%	0.35%	48.99%
あまり信頼できなかった	0.00%	2.45%	9.54%	2.01%	14.00%
信頼できなかった	0.09%	0.09%	0.70%	3.24%	4.11%
総計	19.95%	58.09%	16.19%	5.77%	100.00%

#### 考察

患者満足（あなたはその病院の医療サービスに満足しましたか）で「非常に満足した」と回答している人は、8割近くが医師への信頼（あなたを診察した医師を信頼することができましたか）で「信頼できた」と回答している。患者満足に対し、医師への信頼は形成要因の1因子であると考えられる。

医師への信頼が「ある程度信頼できた」レベルでは、再来意向が「やや満足した」で留まってしまうケースが多い。やはり医師と患者の信頼関係は大切で、「信頼できた」であればこそ、医師と患者の間に満足が感じられるということが確認できる。

医師への信頼が「ある程度信頼できた」以上であれば、満足が「あまり満足していない」以下と回答するケースは稀である。逆に「あまり信頼できなかった」以下であれば、「やや満足した」以上と回答するケースが稀となっている。

・問 23 「再来意向」と問 14 「医師への信頼」のクロス集計分析

質問方法：

「あなたは、またその病院に行きたいと思いますか」

「あなたを診察した医師を信頼することができましたか」

表 B.3.9-106 「再来意向」と「医師への信頼」のクロス集計表

データの個数	再来意向				総計
医師への信頼	非常にそう 思う	ややそう 思う	あまりそう 思わない	非常にそう 思わない	
信頼できた	245	130	4	5	384
ある程度信頼できた	72	421	56	10	559
あまり信頼できなかった	1	34	90	36	161
信頼できなかった	1	2	4	40	47
総計	319	587	154	91	1151

データの比率	再来意向				総計
医師への信頼	非常にそう 思う	ややそう 思う	あまりそう 思わない	非常にそう 思わない	
信頼できた	21.29%	11.29%	0.35%	0.43%	33.36%
ある程度信頼できた	6.26%	36.58%	4.87%	0.87%	48.57%
あまり信頼できなかった	0.09%	2.95%	7.82%	3.13%	13.99%
信頼できなかった	0.09%	0.17%	0.35%	3.48%	4.08%
総計	27.72%	51.00%	13.38%	7.91%	100.00%

#### 考察

再来意向（あなたを診察した医師を信頼することができましたか）で「非常にそう思う」と回答している人は、8割近くが医師への信頼（あなたを診察した医師を信頼することができましたか）で「信頼できた」と回答している。再来意向を「非常にそう思う」まで高めるためには、医師への信頼を無視できないということである。

医師への信頼が「ある程度信頼できた」レベルでは、再来意向が「ややそう思う」で留まってしまうケースが多い。やはり医師と患者の信頼関係は大切で、「信頼できた」であればこそ、もう一度その医師に見て欲しくなるということが確認できる。

医師への信頼が「ある程度信頼できた」以上であれば、再来意向が「あまりそう思わない」以下と回答するケースは稀である。逆に「あまり信頼できなかった」以下であれば、「ややそう思う」以上と回答するケースが稀となっている。