

医療に関する市民の意識を自治体が独自に調査することも少なくないが、どの自治体がどのような調査を実施しているか、その実態は明らかにされていない。その一因として、意識調査は我が国では統計法の適用を受けないため、「統計法令に基づく統計調査の承認及び届出の状況」に掲載される指定統計、届出統計の一覧を用いても自治体の実施している調査を捕捉できないことがあげられる。

### 自治体による保健医療に関する市民の意識調査

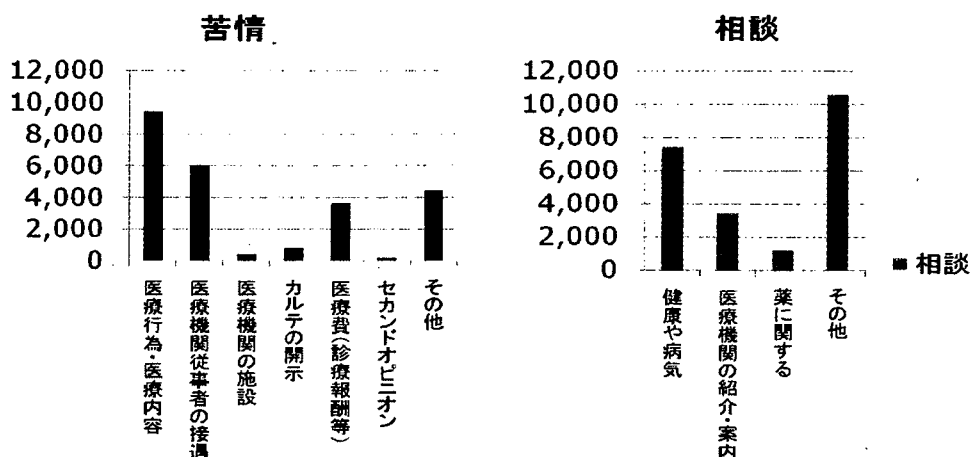
今回、自治体実施による医療に対する市民意識の調査実施状況について調査した。その結果、岩手県、山形県、福島県、新潟県、茨城県、群馬県、東京都、千葉県、神奈川県、長野県、山梨県、静岡県、岐阜県、福井県、三重県、徳島県、熊本県、鹿児島県、沖縄県の合計 19 都県が何らかの調査を実施していることが示唆された。そのうちインターネット上でその概要を公開していたのは下表に示す 10 都県であり、詳細な報告書を公開していたのは福島県、群馬県、東京都、沖縄県の 4 都県であった。

<表 1. 自治体による保健医療に関する市民の意識調査>

自治体名	調査名
山形県	新世紀やまがた課題調査（平成 21 年）
福島県	保健医療に関する県民意識調査（平成 19 年）
茨城県	健康と保健・医療に関する意識（平成 18 年）
群馬県	保健医療に関する意識調査（平成 21 年）
東京都	保健医療に関する世論調査（平成 18 年）
長野県	県民医療意識調査
岐阜県	岐阜県民健康・医療意識調査（平成 18 年）
三重県	三重県民医療意識調査
徳島県	医療県民意識調査（平成 14 年）
沖縄県	沖縄県保健医療県民意識調査（平成 19 年）

〈図1. 都道府県および保健所設置市区医療安全支援センターにおける苦情・相談〉

## 都道府県/保健所設置市区 医療安全支援センター(平成19年度)



(平成19年4月～平成20年3月: 都道府県医療安全センター集計)

上図においては、苦情の中では「医療行為・医療内容」に関するものがトップとなっている。受療行動調査では、医師との対話や治療方針の決定者などに関する調査項目が設けられているが、医療行為や医療内容について十分理解が得られているかについては、詳細に「病名・病状」「治療の方法・期間」「病気についての今後の見通し」「薬の効能・副作用」「その他(食事指導・運動指導)」などについて聞かれている。しかし、苦情内容は個別性・特殊性の高いものと考えられるため、今後は医療行為・内容について不安があったとき(満足かないとき)の対応がどうであったか、について調査されるとよいかと考えられる。

また医療安全支援センターではそれ以外にも健康や病気に関する相談事項も受け付けており、今後はこれらの諸機関から得られる患者の希望している情報や対応など、有機的に地域医療に結びつける努力が必要である。さらには、地域住民の保健医療に関する意識調査や満足度などのデータを本諸機関が協力して実施することが期待される。

平成19年度の相談件数について(平成19年4月～平成20年3月)

1)都道府県医療安全支援センター

		相談 件数 合計 I+II	I 苦情 ①～⑦	内 訳							II 相談 ①～④	内 訳			
				① 医療 行為・ 医療 内容	② 医療 機関 従事 者の 接 遇	③ 医療 機 関 の 施 設	④ カ ル テ の 開 示	⑤ 医 療 費 (診 療 報 酬 等)	⑥ セ カ ン ド オ ピ オ ン	⑦ そ の 他		① 健 康 や 病 気 に 関 す る こ と	② 医 療 機 関 の 紹 介 、 案 内	③ 薬 (品) に 関 す る こ と	④ そ の 他
1	北海道	248	183	47	26	2	10	2	0	96	65	0	7	0	58
2	青森県	274	184	75	29	2	3	23	0	52	90	40	16	6	28
3	岩手県	1,031		168	166	32	38	96		0		283	96	43	109
4	宮城県	728	368	173	140	2	4	106	2	38	360	70	99	10	84
5	秋田県	501	192	75	72	0	3	14	0	28	309	153	27	12	117
6	山形県	236	164	70	22	0	0	37	0	35	72	37	13	6	16
7	福島県	1,896	993	336	261		143	185		68	903	434	179	180	110
8	茨城県	1,113	607	229	149	101	14	101	3	89	509	204	139	20	146
9	栃木県	1,085	415	161	94	4	15	87	2	52	670	373	61	42	194
10	群馬県	1,064	578	284	51	4	9	123	4	103	486	296	108	24	58
11	埼玉県	4,176	1,150	347	292	48	19	71	3	370	3,026	876	456	46	1,648
12	千葉県	2,959	1,716	595	397	17	35	478	18	176	1,243	615	193	99	336
13	東京都	9,806	3,897	1,194	736	31	160	485	25	1,266	5,389	1,277	427	81	3,604
14	神奈川県	2,236	1,249	586	335	20	30	159	0	119	987	237	164	43	543
15	新潟県	609	218	348	113	1	19	33	1		391	100	41	34	193
16	富山県	298	202	111	33	1	13	33		11	96	12	4	4	76
17	石川県	92	76	22	29	4	8	5	3	5	16	4	6	3	3
18	福井県	259	259	84	55	5	18	34	0	63					
19	山梨県	274	211	94	52	2	5	36	3	19	63	8	15	2	38
20	長野県	221	163	87	26	2	4	18	1	25	58	10	14	4	30
21	岐阜県	372	276	112	44	13	10	52	2	43	96	33	35	6	22
22	静岡県	948	680	326	125	0	7	141	10	71	268	46	99	13	110
23	愛知県	1,609	1,130	570	238	0	24	211	12	75	479	50	83	70	276
24	三重県	634	307	38	70	2	8	7	0	182	327	64	35	9	219
25	滋賀県	390	346	130	55	0	2	54	2	103	44	0	11	4	29
26	京都府	856	640	297	98	1	20	95	5	124	216	74	51	9	82
27	大阪府	3,954	1,895	706	559	67	36	157	27	343	2,059	960	416	247	436
28	兵庫県	1,467	1,103	360	486	19	8	151	1	78	364	118	113	17	116
29	奈良県	1,066	478	101	180	0	18	143	7	29	588	83	63	40	402
30	和歌山県	552	288	105	68	2	7	69	0	37	264	30	67	6	161
31	鳥取県	123	79	34	58		5	16		25	44				
32	島根県	250	200	92	42	5	9	17	0	35	50	13	11	2	24
33	岡山県	408		102	123	6	20	41	0	84	408	0	32	0	0
34	広島県	487	339	131	71	2	16	53	3	63	148	66	10	13	59
35	山口県	259	149	56	52	2	2	27	3	7	110	32	19	9	50
36	徳島県	204	136	61	28	0	5	8	0	34	68	23	9	5	31
37	香川県	283	144	50	40	2	3	18	0	31	139	9	27	1	102
38	愛媛県	202	147	44	30	2	2	13	0	56	55	8	0	5	42
39	高知県	1,005	257	152	46	0	7	15	2	35	748	227	58	16	447
40	福岡県	1,406	715	403	78	13	6	78	17	120	691	347	117	31	196
41	佐賀県	163	96	33	33	0	1	4	0	25	67	3	4	2	58
42	長崎県	223	201	73	81	0	2	7	0	38	22	18	0	0	4
43	熊本県	456	205	3	92	0	2	25	1	82	251	93	65	10	83
44	大分県	417	316	145	56	7	16	62	1	29	101	32	21	6	42
45	宮崎県	106	98	26	17	0	5	6	2	42	8	1	1	0	6
46	鹿児島県	407	312	86	137	7	7	30	7	38	95	40	5	10	40
47	沖縄県	447	246	91	67	1	7	33	6	41	201	18	23	6	154
	合計	47,800	23,608	9,413	6,052	429	805	3,659	173	4,485	22,644	7,417	3,440	1,196	10,582

I 苦情とII 相談の合計が相談件数合計と一致していないセンターがあります。

2)保健所設置市区医療安全支援センター

		相談 件数 合計 I+II	I 苦情 ①~⑦	内 訳							II 相談 ①~④	内 訳			
				① 医療行為・医療内容	② 医療機関従事者の接遇	③ 医療機関の施設	④ カルテの開示	⑤ 医療費（診療報酬等）	⑥ セカンドオピニオン	⑦ その他		① 健康や病気に関すること	② 医療機関の紹介、案内	③ 薬（品）に関すること	④ その他
1	札幌市	954	779	246	90	76	31	77	10	249	175	35	51	41	48
2	仙台市	1,096	441	233	27	2	6	137	6	30	655	224	223	17	191
3	さいたま市	1,846	387	104	171	2	15	69	0	26	1,459	378	944	23	114
4	千葉市	660	267	94	42	10	7	54	7	53	393	128	137	25	103
5	横浜市	4,827	1,227	737	626	296	174	532	168	246	3,600	583	971	155	681
6	川崎市	539	417	204	30	6	9	96	15	57	122	33	23	14	52
7	新潟市	243	88	12	33	3	2	8	2	28	155	13	77	18	47
8	静岡市	594	358	130	105	13	0	53	18	39	308	141	128	34	5
9	浜松市	1,585	500	248	24	15	20	184	2	7	1,085	679	228	11	167
10	名古屋市	1,296	521	138	145	16	12	146	4	60	775	231	156	67	321
11	京都市	484	335	178	79	0	9	26	12	31	149	77	18	12	42
12	大阪市	1,902	1,370	555	325	88	43	158	19	182	532	222	121	34	155
13	堺市	760	483	175	61	21	5	41	4	176	396	100	102	10	184
14	神戸市	1,331	710	291	233	7	11	103	7	58	621	169	90	19	348
15	広島市	870	451	223	14	0	7	62	4	141	419	204	113	12	90
16	福岡市	2,924	425	111	152	1	40	79	7	35	2,499	920	1,289	40	250
17	北九州市	1,278	632	354	84	0	2	178	7	7	646	446	111	31	58
18	函館市	131	109	32	34	0	1	11	0	31	22	9	7	0	6
19	旭川市	463	123	32	47	11	4	6	0	23	340	8	68	32	232
20	郡山市	465	208	71	79	3	2	23	2	28	257	46	51	10	150
21	いわき市	330	114	49	20	19	1	10	1	14	216	17	80	13	106
22	宇都宮市	418	67	20	26	2	6	6	0	7	351	139	103	6	103
23	川越市	180	122	42	28	2	11	12	2	25	58	10	30	8	10
24	船橋市	391	77	42	15	0	1	5	1	13	314	81	58	4	171
25	横須賀市	577	178	49	52	8	4	16	2	47	399	103	221	19	56
26	相模原市	853	379	202	64	3	11	63	8	28	474	237	121	24	92
27	富山市	30	13	9	1	0	0	1	0	2	17	2	6	3	6
28	金沢市	107		24	9	0	1	4	1	12		30	16	3	7
29	長野市	633	337	170	69	5	0	46	12	35	296	93	117	25	61
30	岐阜市	96	40	22	4	0	0	5	0	9	56	36	7	1	12
31	東大阪市	474	287	103	65	9	3	65	3	39	261	114	111	3	33
32	姫路市	152	89	37	24	1	3	10	0	14	63	7	18	13	25
33	西宮市	334	157	67	26	20	4	16	1	23	177	33	67	22	55
34	奈良市	184	110	37	21	0	7	16	0	29	74	36	23	14	1
35	岡山市	336	183	63	53	12	8	20	1	26	153	16	44	12	81
36	倉敷市	42	33	13	5	0	2	6	0	7	9	1	3	4	1
37	福山市	105	83	15	43	4	1	8	0	12	22	2	3	3	14
38	下関市	642	254	103	38	6	6	75	4	22	388	82	194	4	108
39	高松市	118	96	34	36	16	0	7	2	1	22	7	2	12	1
40	松山市	641	266	72	61	5	24	56	5	43	375	121	105	41	108
41	長崎市	117	85	22	22			3		38	32	2	27		3
42	熊本市	1,108	336	131	71	9	6	110	9	0	772	301	396	35	40
43	宮崎市	461	98	34	17		2	14		31	363	128	23		212
44	鹿児島市	64	33	8	5	8	0	0	0	12	31	0	21	0	10
45	藤沢市	198	114	49	26	5	2	14	3	15	84	32	17	3	32
46	尼崎市	541	250	176	75	24	24	39	4	75	291	94	318	12	43
47	呉市	51	34	10	9	2	0	3	0	10	17	2	8	1	6
48	佐世保市	280	56	50	20	0	3	19	5	53	224	41	88	1	
49	杉並区	565	200	68	26	2	0	55	0	49	365	87	134	14	130
	合計	34,276	13,922	5,889	3,332	732	530	2,747	358	2,198	20,512	6,500	7,269	905	4,771

I 苦情とII 相談の合計が相談件数合計と一致していないセンターがあります。

## 受療行動調査 経年変化資料

### 1) 外来

- 【1】 診療および治療内容への満足度
- 【2】 医師の診察時間への満足度
- 【3】 行われた検査の満足度
- 【4】 薬の効能・副作用に対する説明の満足度
- 【5】 医師への質問や相談のしやすさの満足度
- 【6】 看護師等への質問や相談のしやすさの満足度
- 【7】 診察までの待ち時間の満足度
- 【8】 プライバシー保護への満足度
- 【9】 施設の清潔さへの満足度
- 【10】 診察日・診察時間帯への満足度
- 【11】 交通の便への満足度
- 【12】 診察および治療費用への満足度
- 【13】 病院の全体的な満足度
- 【14】 欲しいと思う医療機関の情報
- 【15】 診察までの待ち時間
- 【16】 診察にかかった時間

### 2) 入院

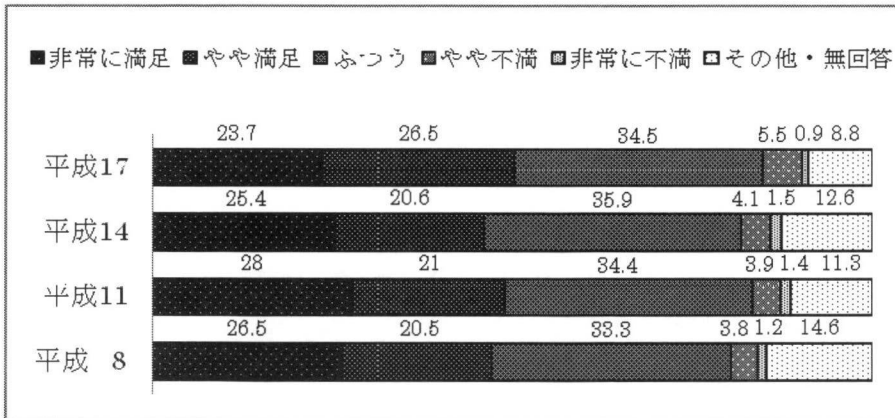
- 【1】 診療および治療内容への満足度
- 【2】 医師の診察時間への満足度
- 【3】 行われた検査への満足度
- 【4】 薬の効能・副作用に対する説明への満足度
- 【5】 医師への質問や相談のしやすさの満足度
- 【6】 看護師等への質問や相談のしやすさの満足度
- 【7】 看護師等の介助の満足度
- 【8】 プライバシー保護の満足度
- 【9】 病室・浴室・トイレへの満足度
- 【10】 病室・ろうかの広さへの満足度
- 【11】 食堂や談話室の快適さへの満足度
- 【12】 食事内容の満足度
- 【13】 病院の全体的な満足度
- 【14】 今後の治療・療養（在宅療養の可否）
- 【15】 今後の治療・療養（在宅療養を可能にする条件）

### 3) インフォームド・コンセント

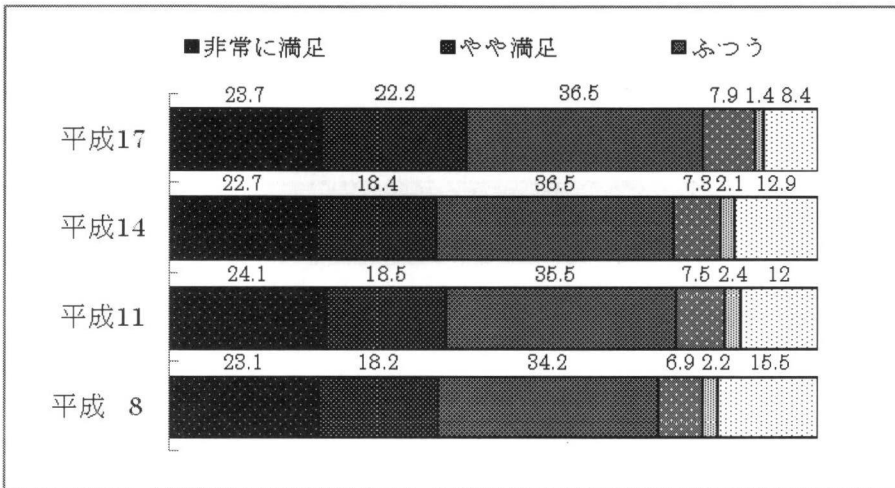
- 【1】 医師からの説明の有無
- 【2】 治療方法の説明の有無
- 【3】 治療期間の説明の有無
- 【4】 病名・病状についての説明の有無
- 【5】 病気についての今後の見通しの説明の有無
- 【6】 薬の効能および薬の副作用についての説明の有無
- 【7】 説明書の有無
- 【8】 説明内容の理解度
- 【9】 不明な点等あった場合の対応について
- 【10】 カルテ開示要望の有無
- 【11】 カルテ内容を知りたい理由
- 【12】 今後の治療・療養形態
- 【13】 病院を選ぶ際の情報源の種類（平成 8 年度）
- 【14】 病院を選ぶ際の情報源の種類（平成 11 年度）
- 【15】 病院を選ぶ際の情報源の種類（平成 14 年度）

# 1. 外来

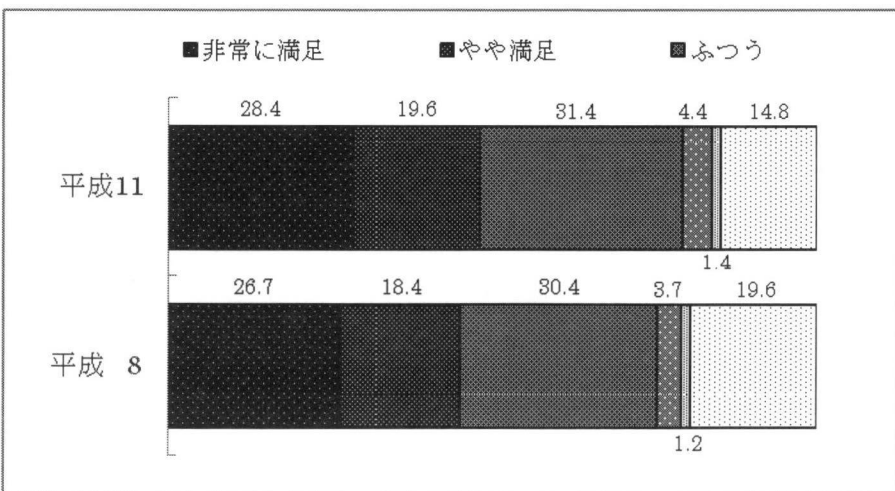
## 【1】 診察・治療内容への満足度



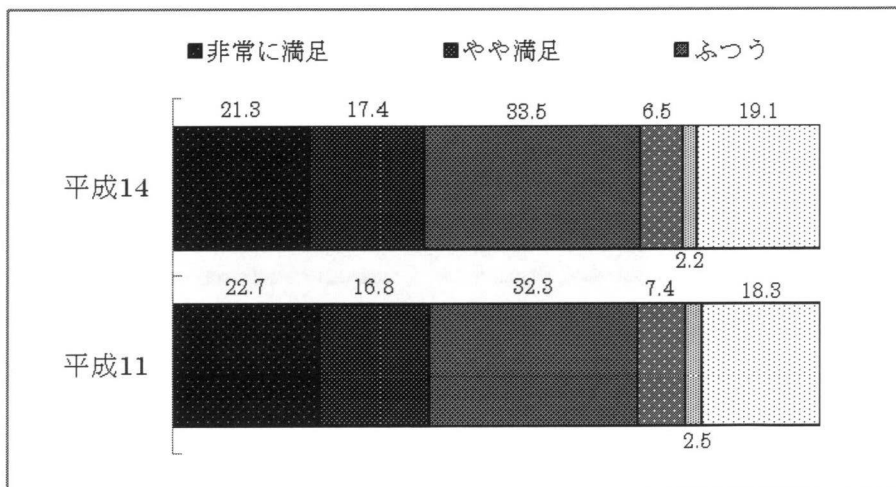
## 【2】 診察時間への満足度



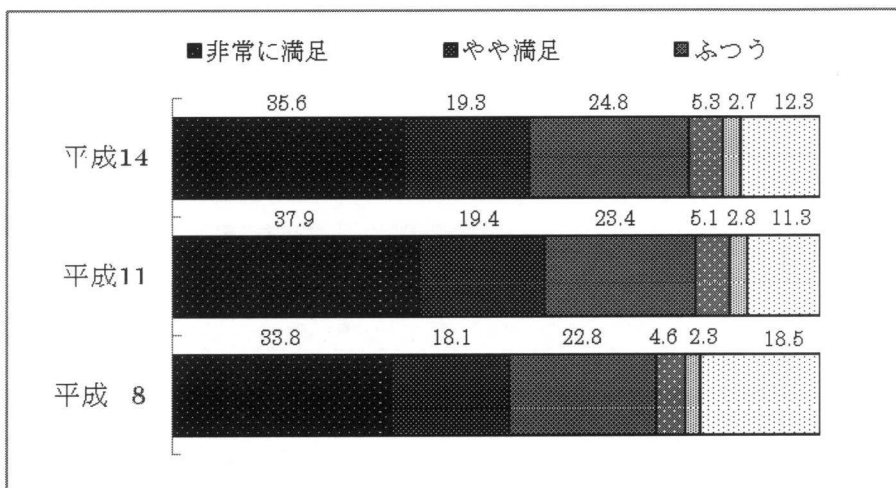
## 【3】 行われた検査への満足度



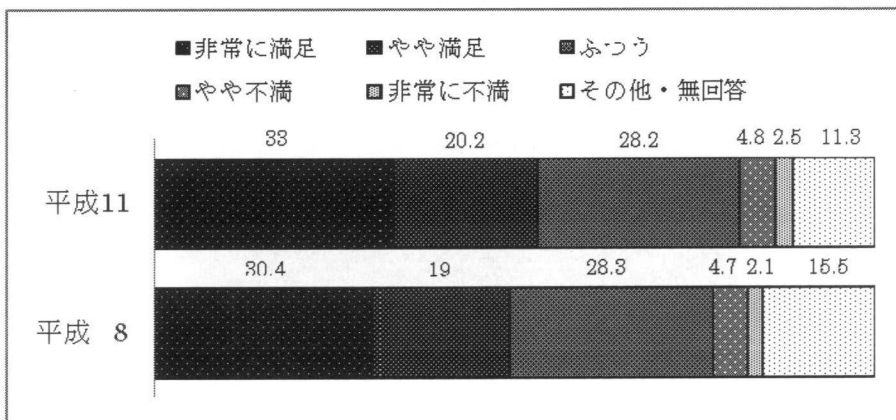
【4】薬の効能・副作用に対する説明への満足度



【5】医師へ質問のしやすさの満足度

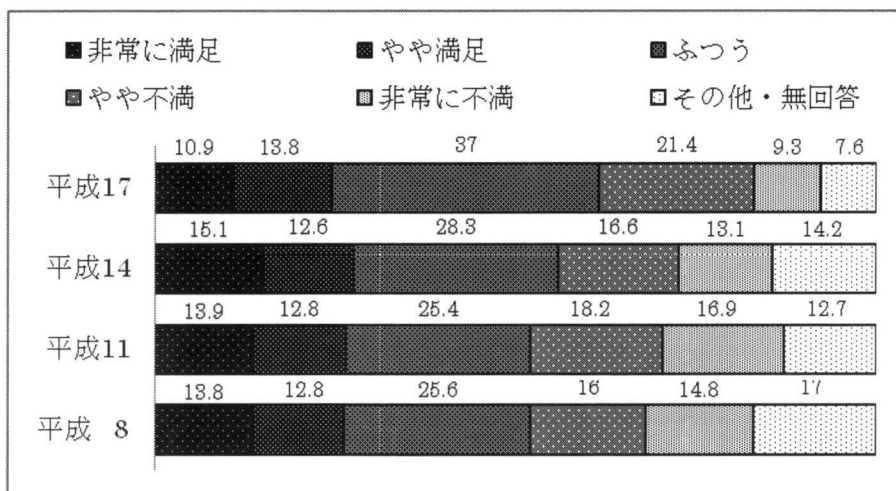


【6】看護師等への質問のしやすさへの満足度

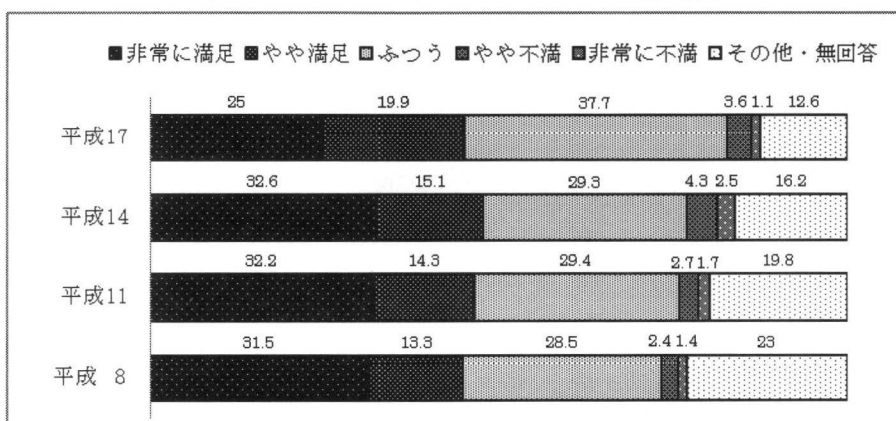




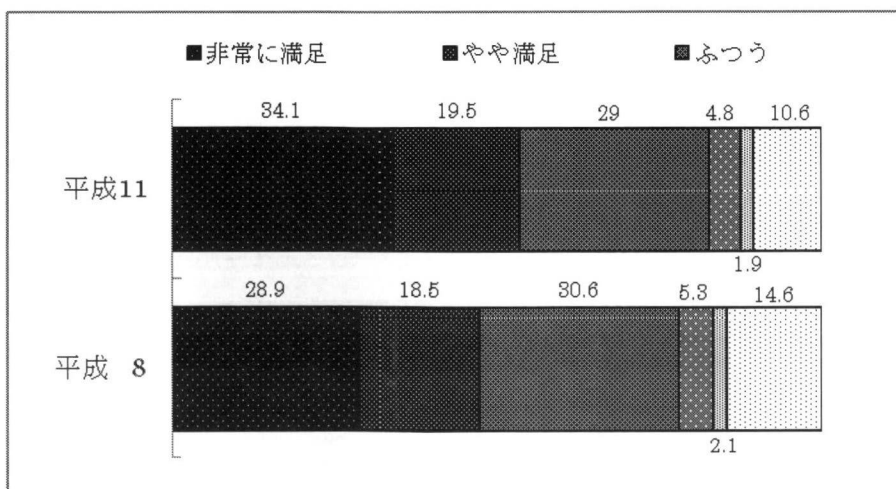
【7】 待ち時間への満足度



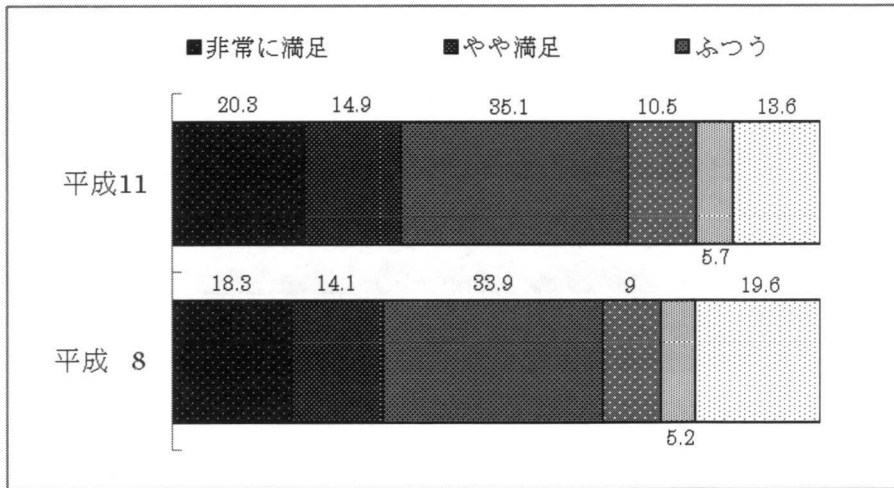
【8】 プライバシーの保護への満足度



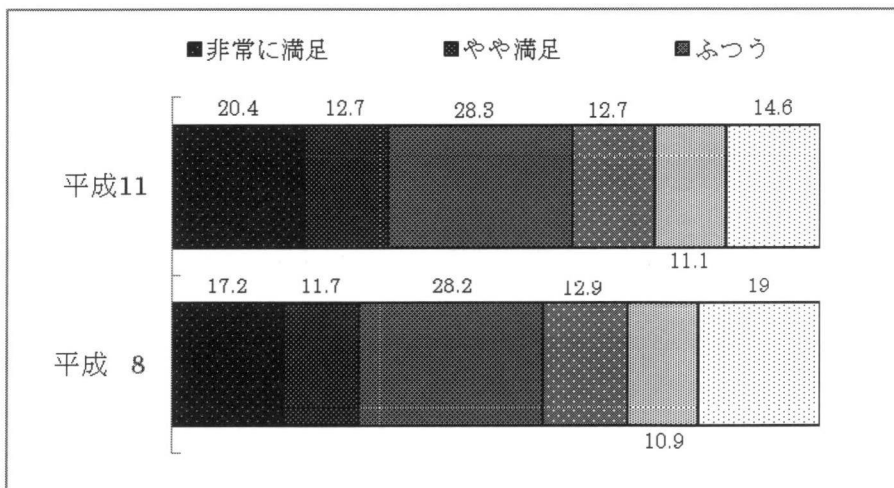
【9】 施設の清潔さへの満足度



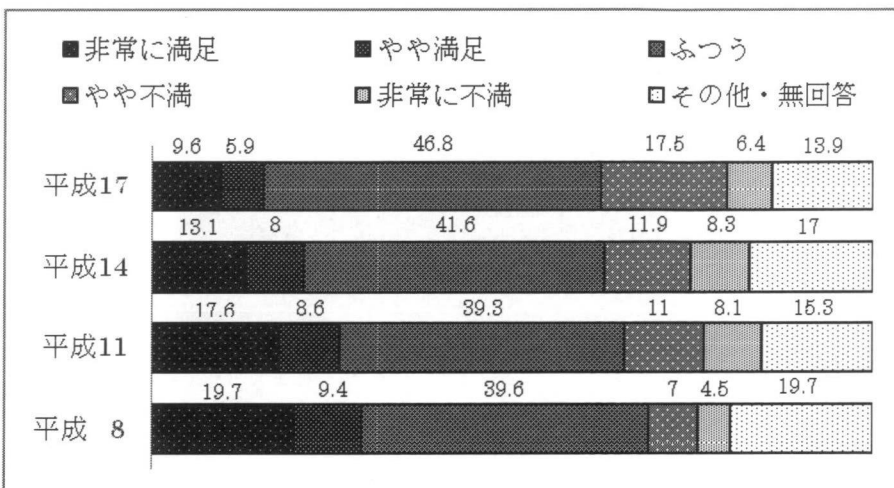
【10】 診察日・時間帯への満足度  
～診察日、診察時間に満足していますか～



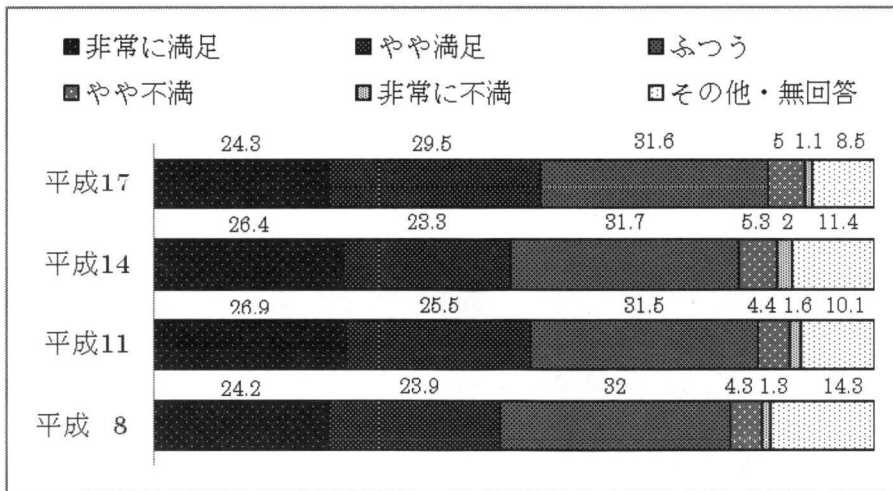
【11】 交通の便への満足度  
～交通の便や駐車場の広さに満足していますか～



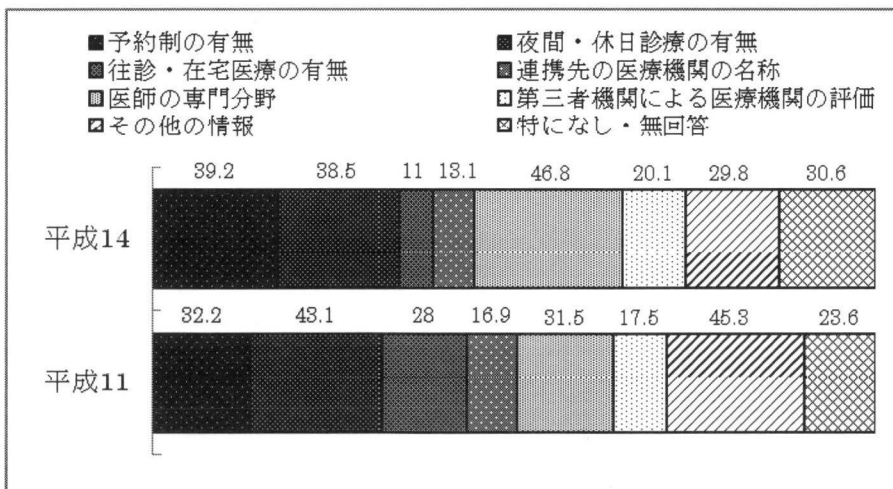
【12】 費用への満足度  
～診察・治療に要した費用についてどう思いますか～



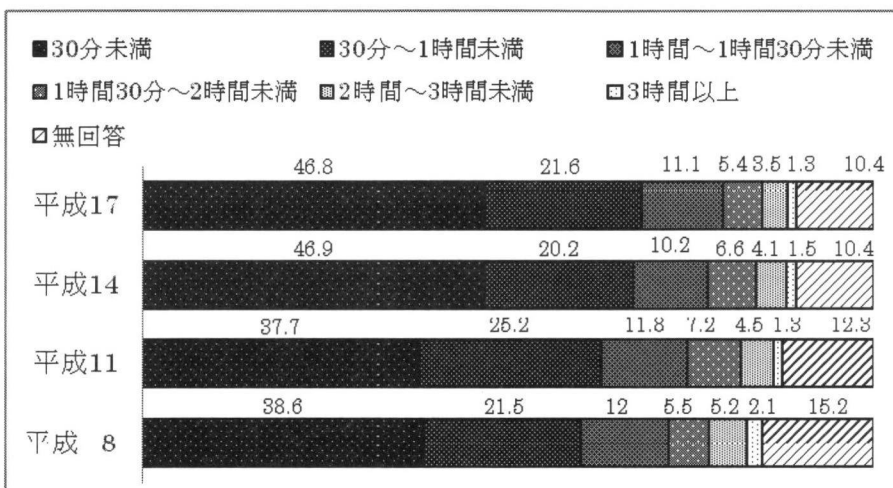
【13】 全体的な満足度



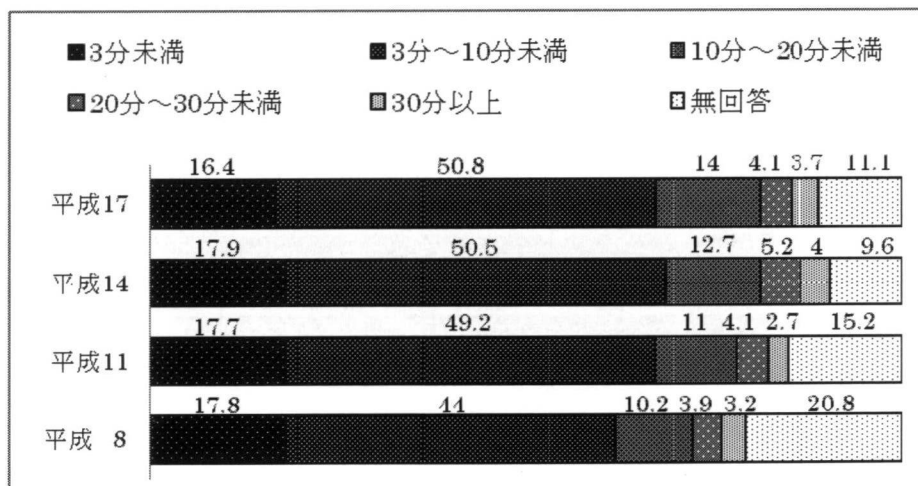
【14】 欲しいと思う医療機関の情報  
(複数回答)



【15】 かかった時間  
～診察前待ち時間～

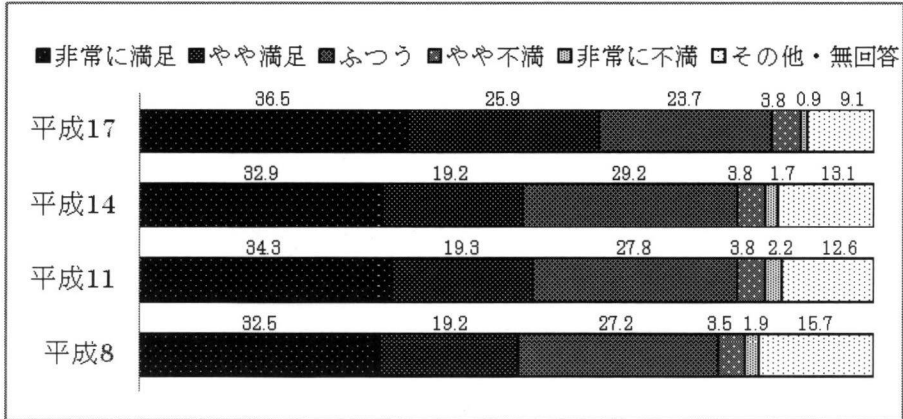


【16】 かかった時間  
～診察時間～

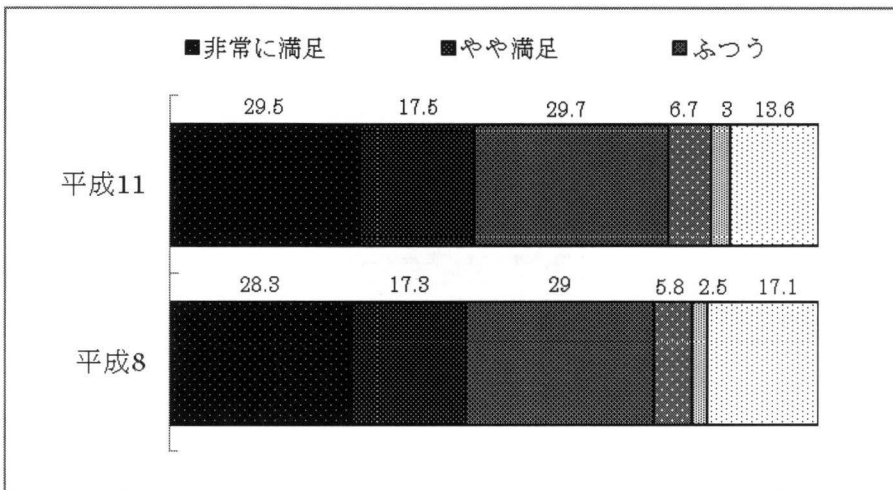


## 2.入院

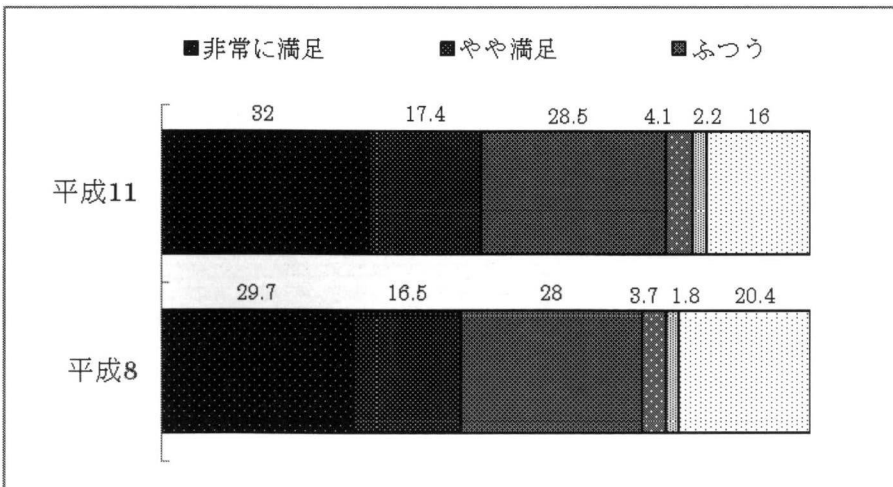
### 【1】診察・治療内容への満足度



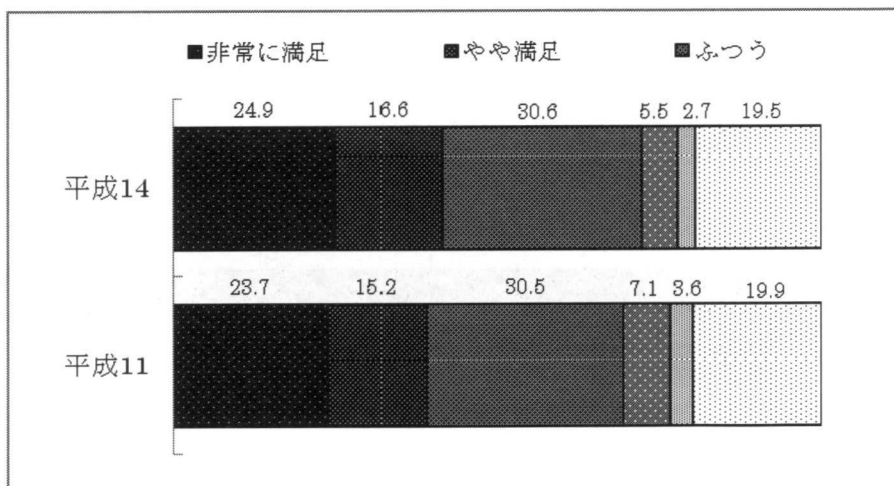
### 【2】診察時間への満足度



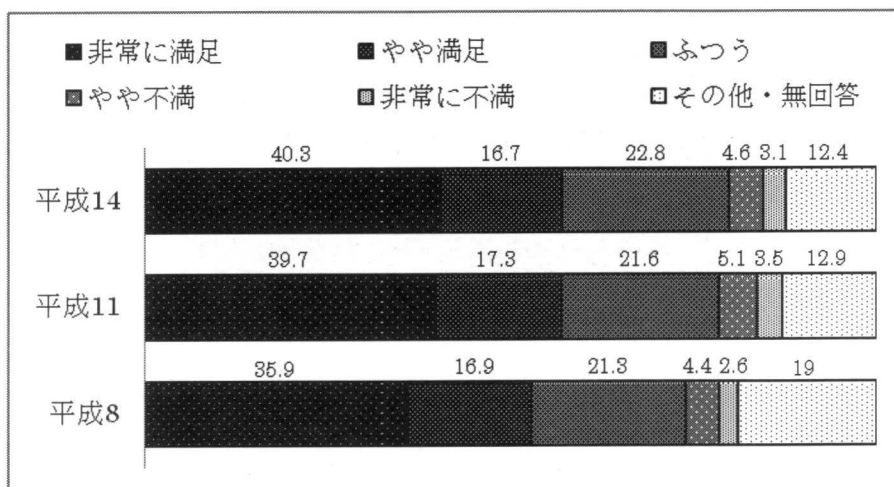
### 【3】行われた検査への満足度



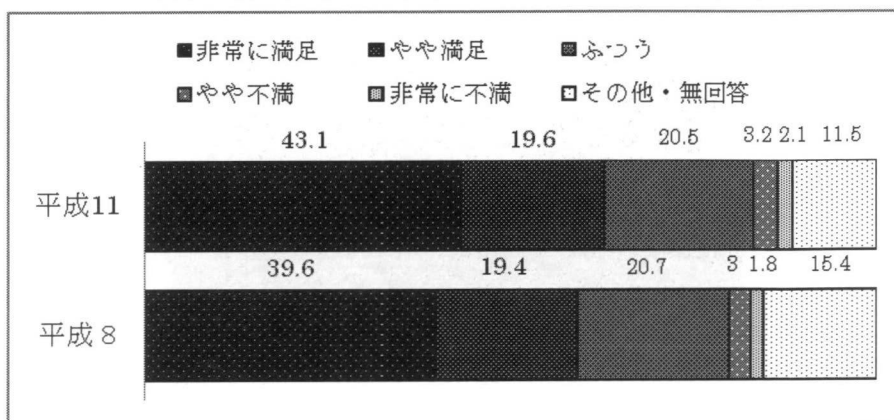
## 【4】薬の効能・副作用に対する説明への満足度



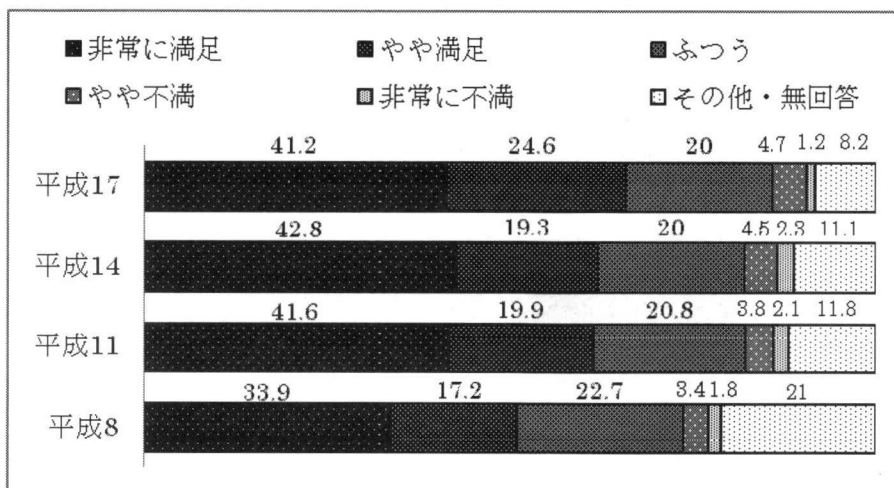
## 【5】医師へ質問のしやすさの満足度



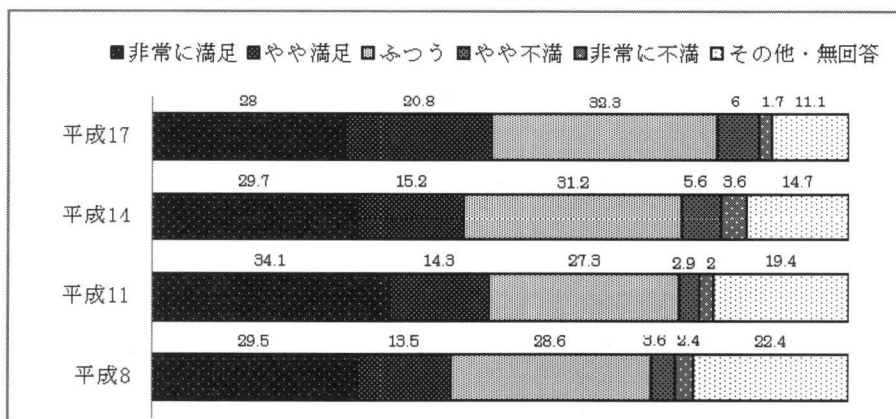
## 【6】看護師等への質問のしやすさへの満足度



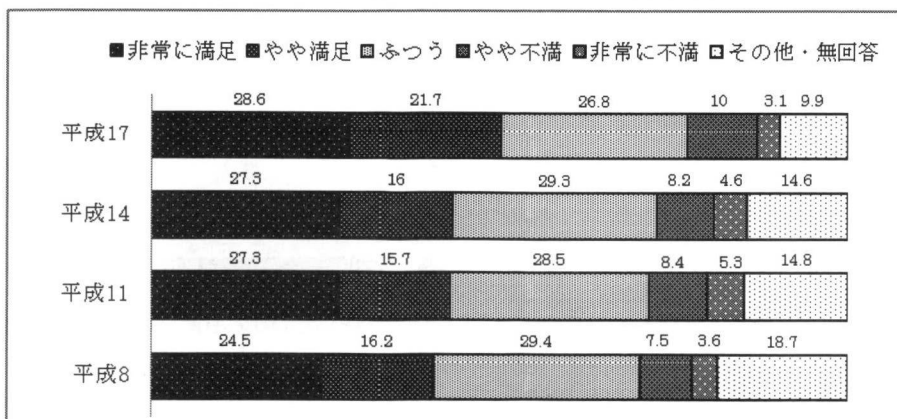
## 【7】看護師等の介助の満足度



## 【8】プライバシーの保護への満足度

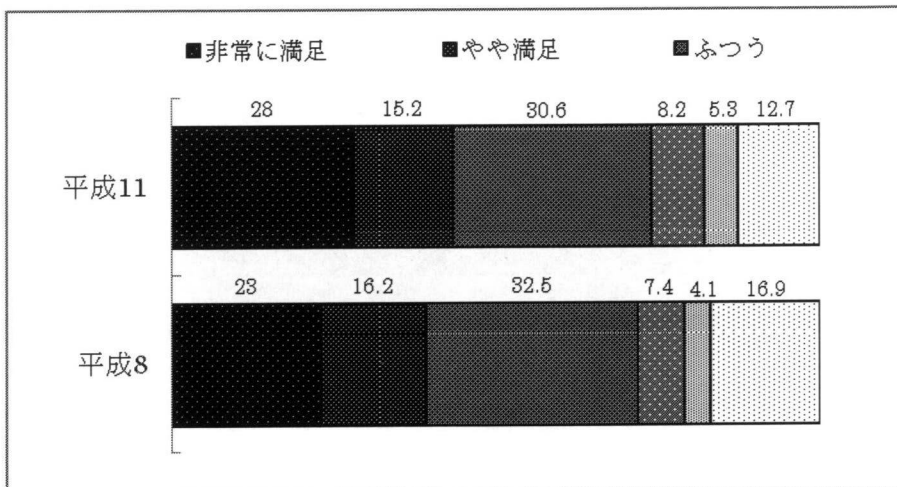


## 【9】病室・浴室・トイレへの満足度

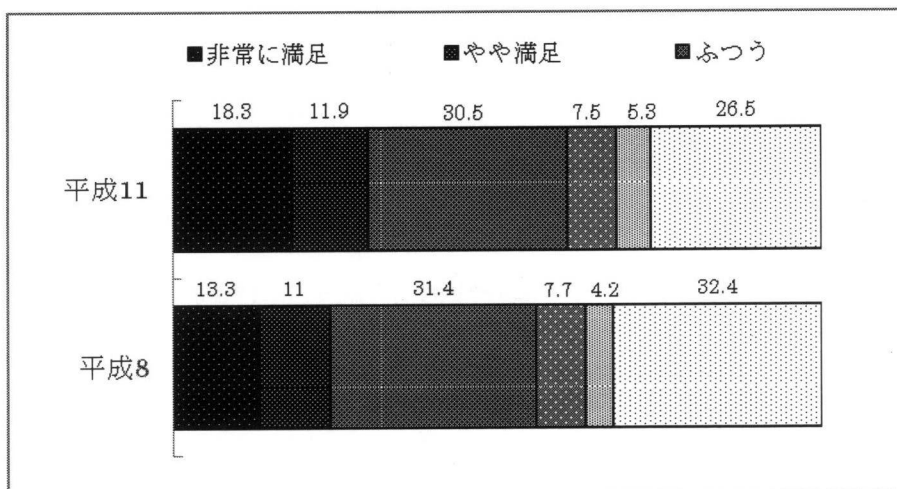




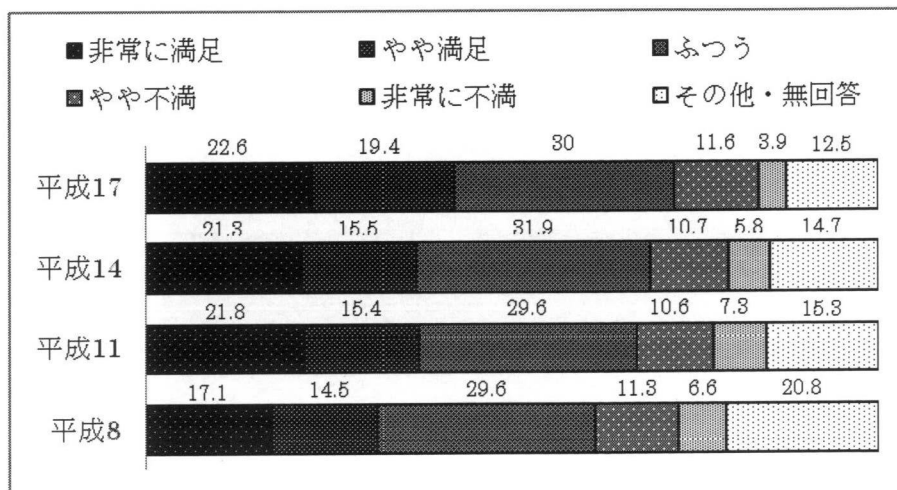
【10】 病室・ろうかの広さへの満足度  
～ろうかや病室は広いですか～



【11】 食堂や談話室の快適さへの満足度  
～食堂や談話室は快適ですか～

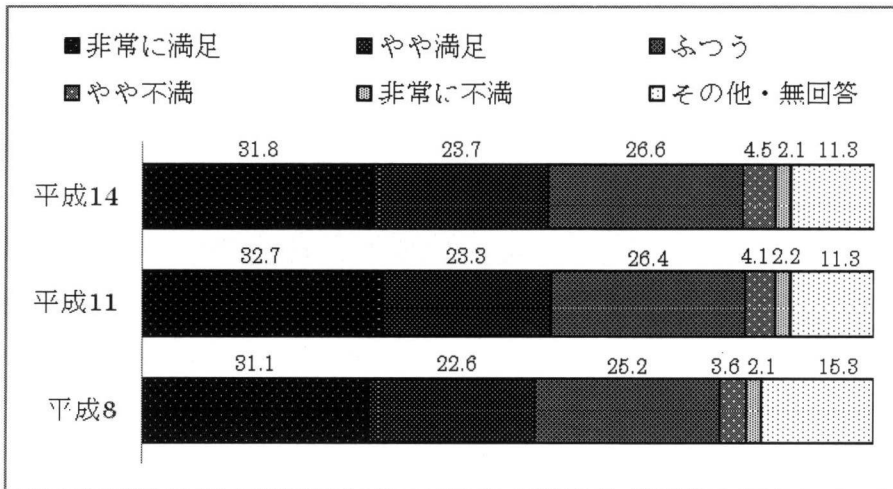


【12】 食事への満足度  
～食事の内容には満足していますか～

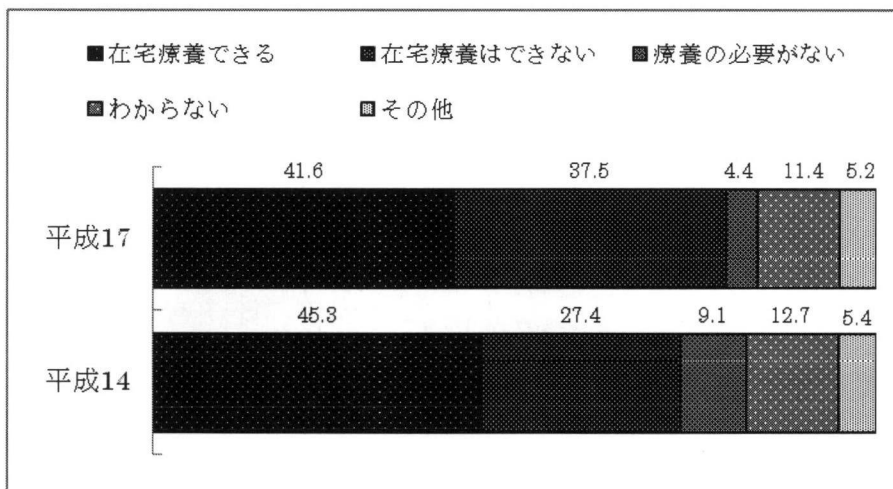




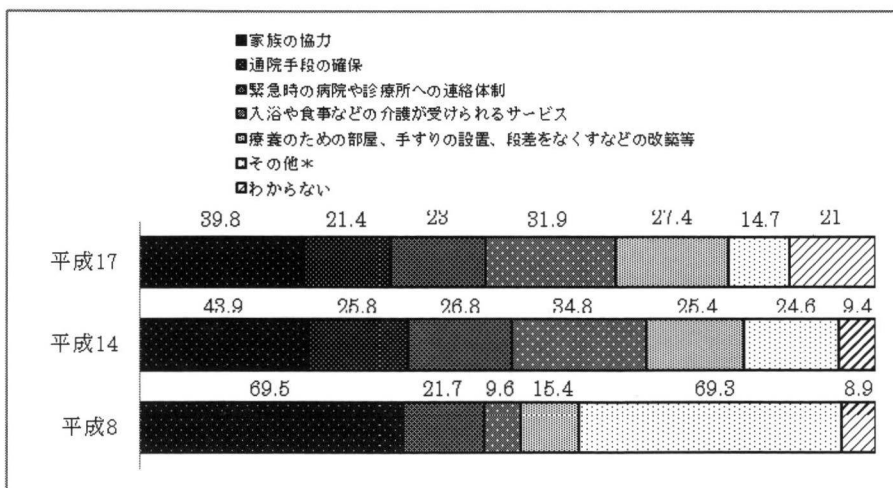
【13】 全体的な満足度



【14】 今後の治療・療養  
～在宅療養の可否～

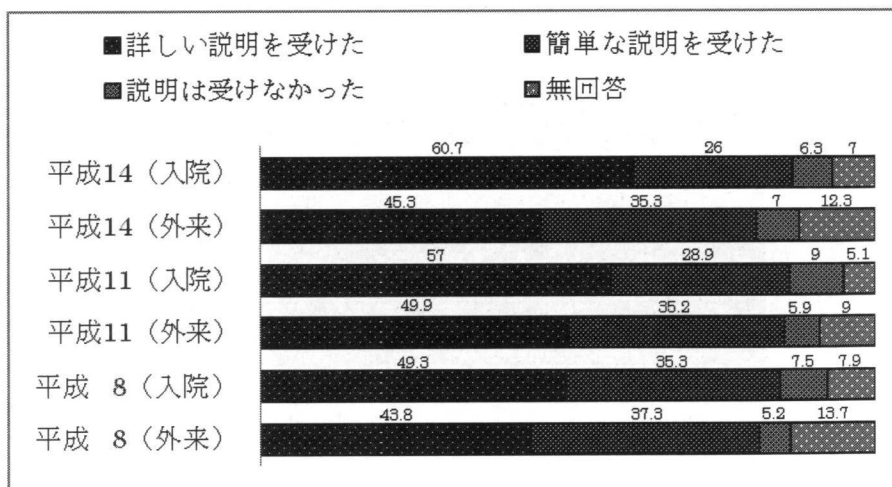


【15】 今後の治療・療養  
～在宅療養を可能にする条件（複数回答）～

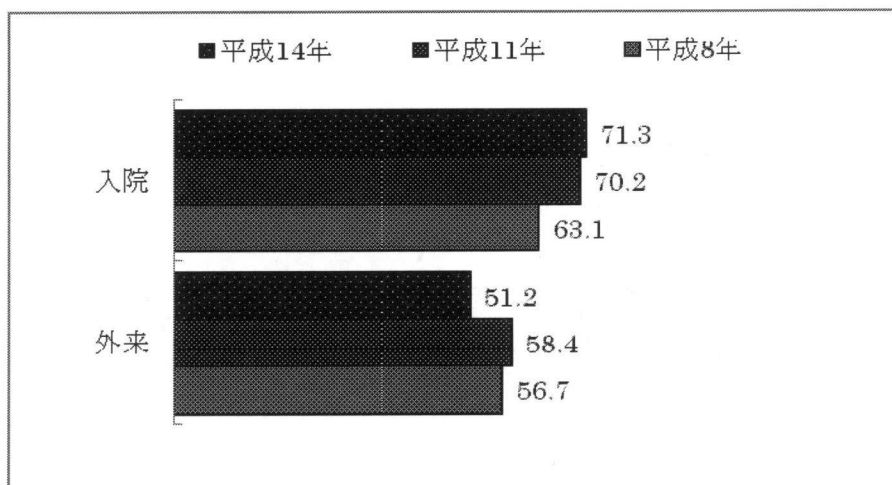


### 3.インフォームド・コンセント、その他

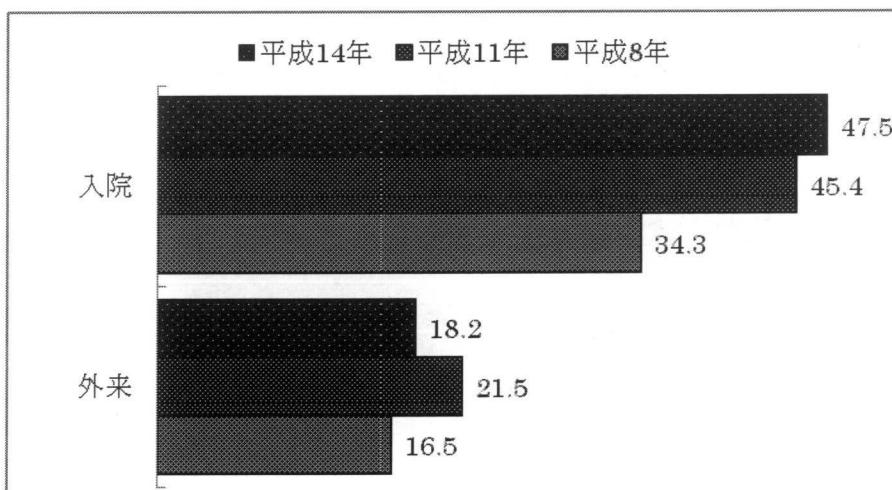
#### 【1】説明の有無



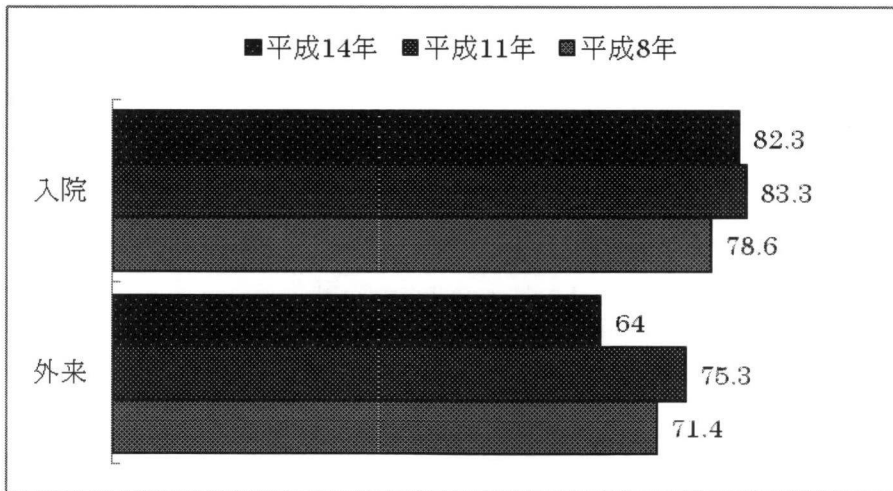
#### 【2】インフォームド・コンセント ～治療方法の説明があった割合 (各年%)～



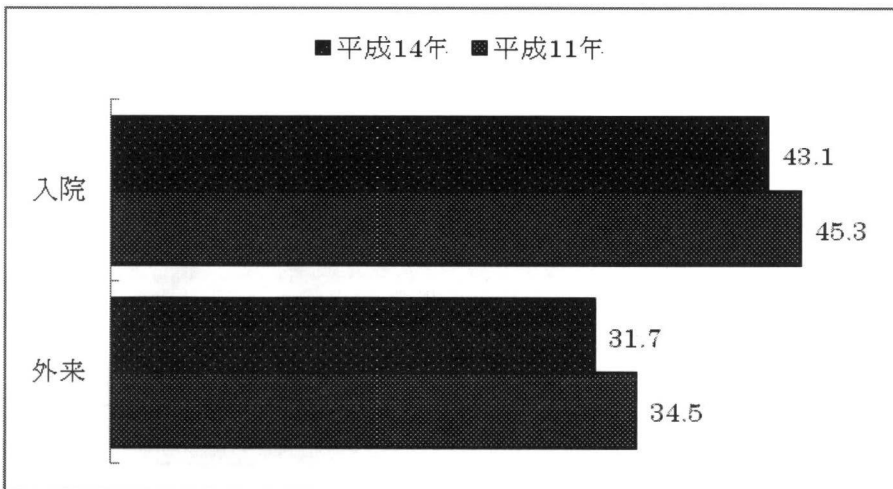
#### 【3】インフォームド・コンセント ～治療期間の説明があった割合 (各年%)～



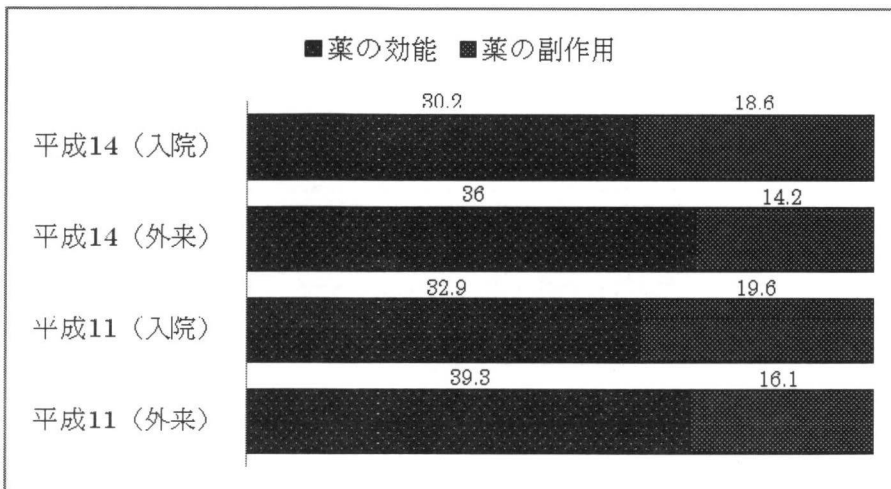
【4】 インフォームド・コンセント  
 ～病名・症状の説明があった割合（各年％）～



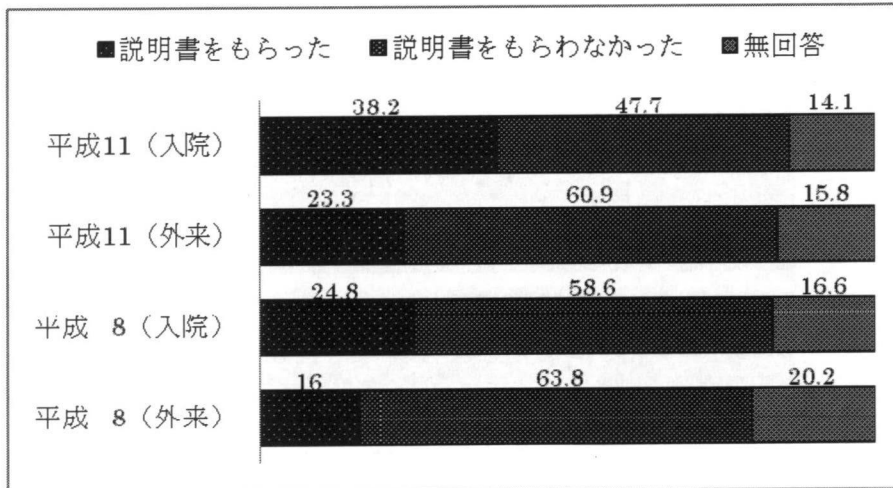
【5】 インフォームド・コンセント  
 ～病気についての今後の見通しの説明があった割合（各年％）～



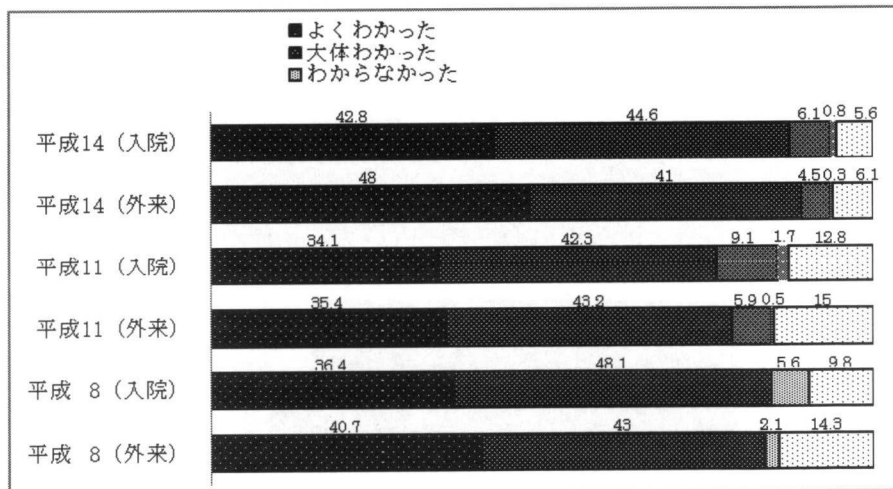
【6】 インフォームド・コンセント  
 ～薬の効能・薬の副作用の説明があった割合（各年％）～



〔7〕 インフォームド・コンセント  
～説明書の有無～



〔8〕 インフォームド・コンセント  
～説明の理解度～



〔9〕 インフォームド・コンセント  
～不明点があった場合の対応～

