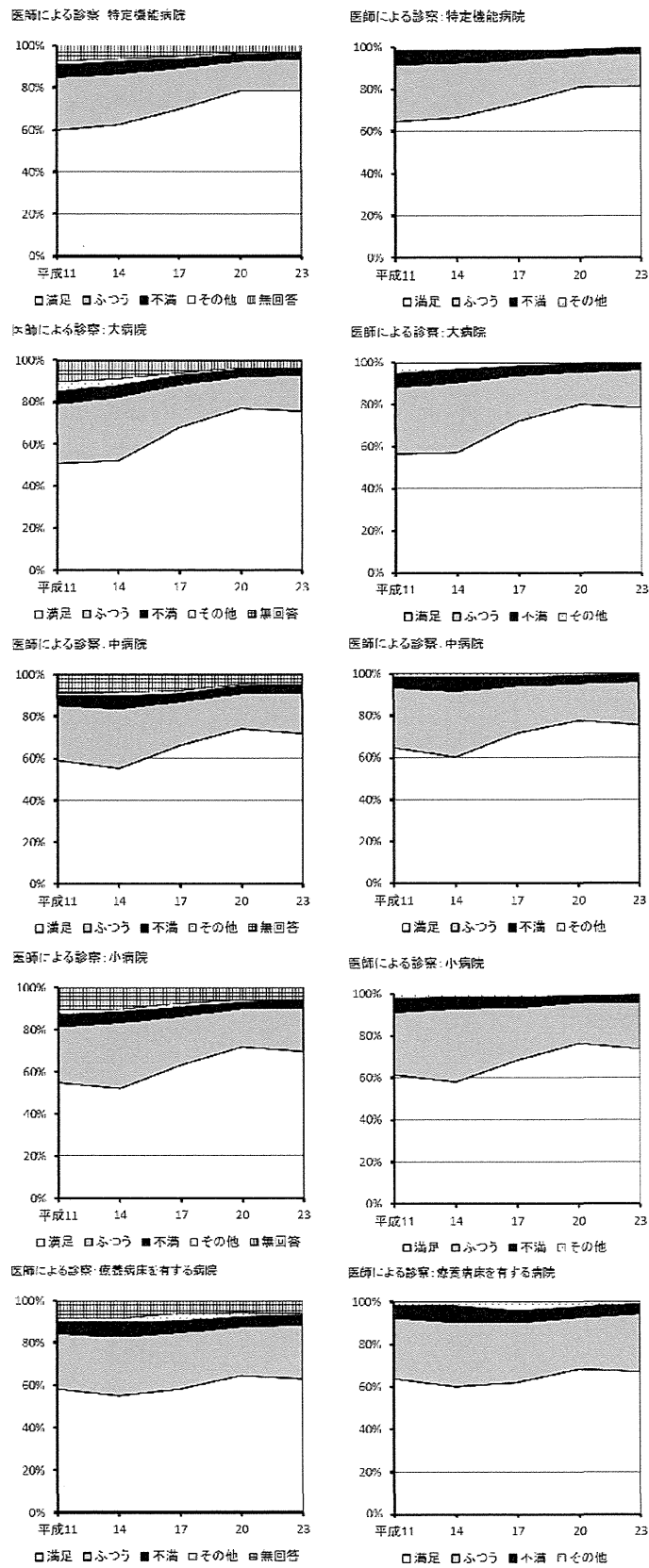
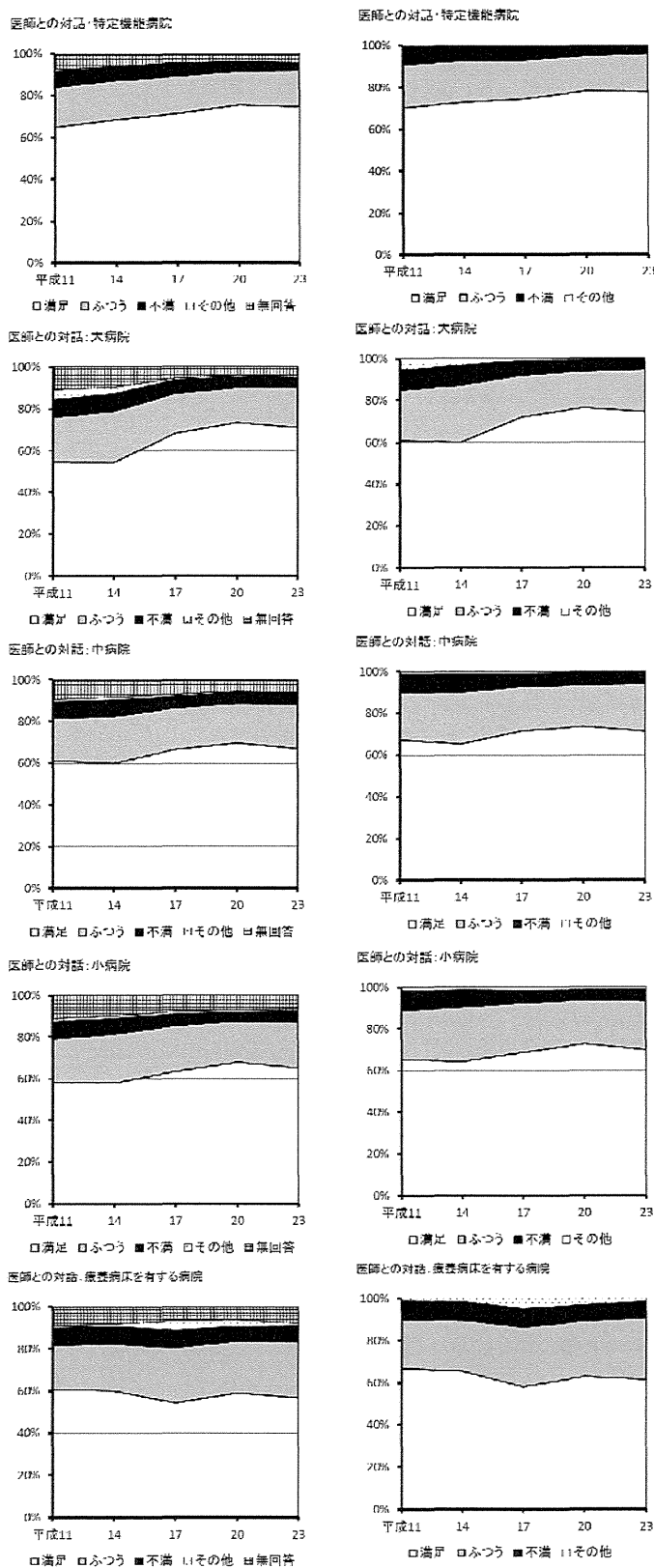


図7. 病院種別に応じた入院患者における満足度の推移(医師による診察)



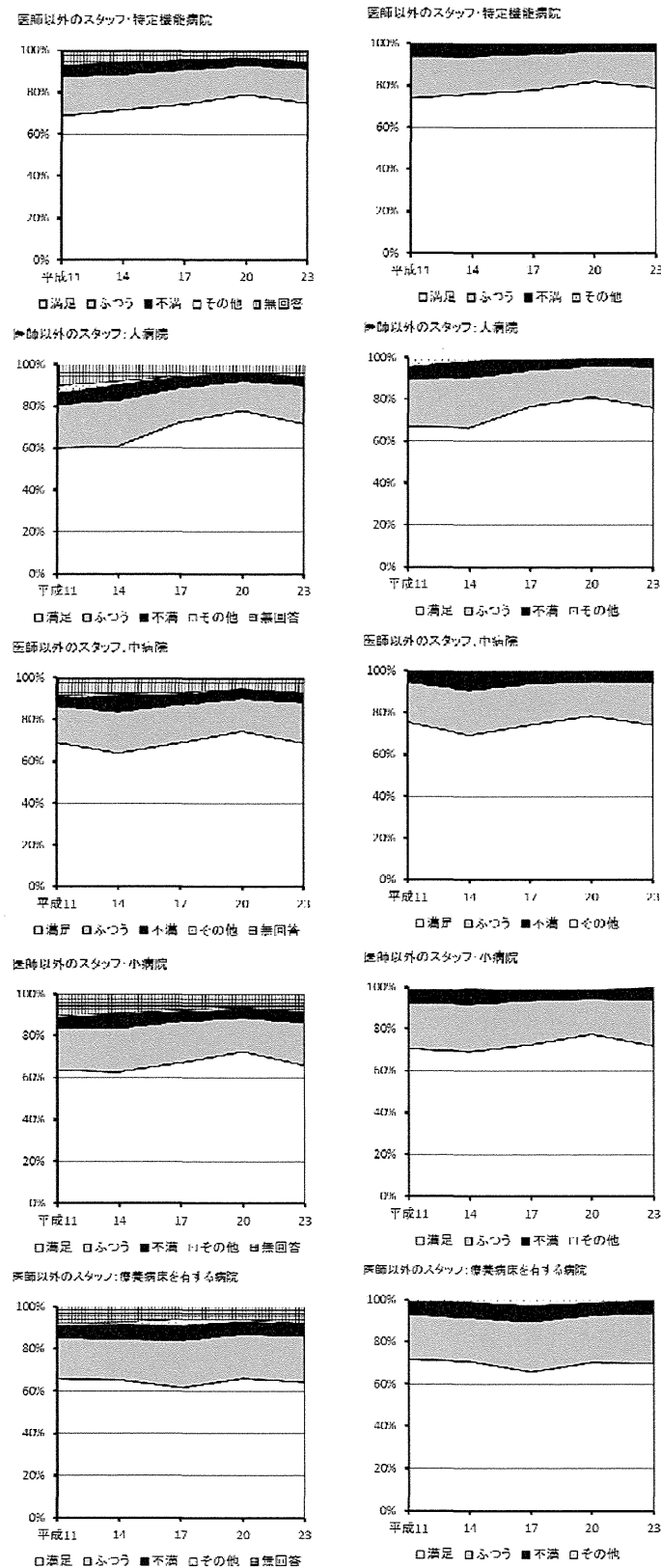
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

図8. 病院種別にみた入院患者における満足度の推移(医師との対話)



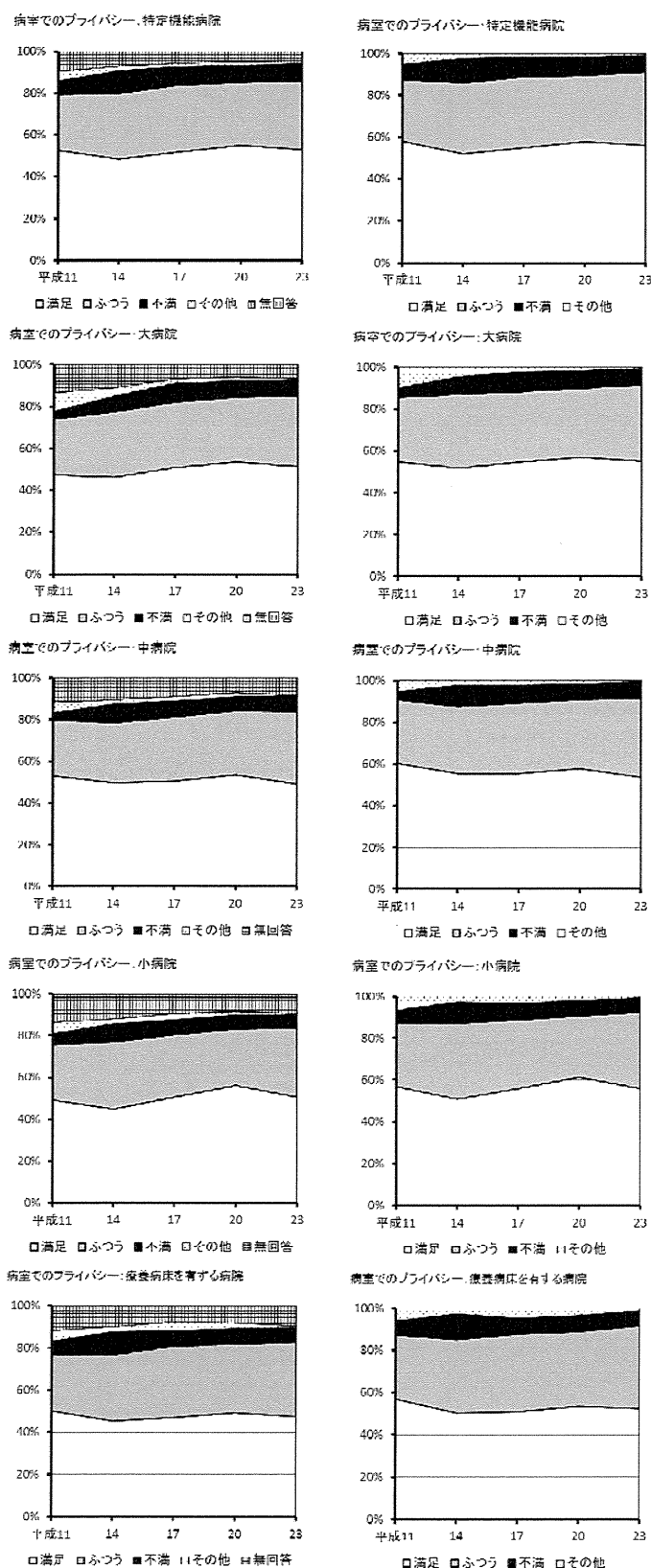
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

図9. 病院種別にみた入院患者における満足度の推移(医師以外のスタッフ)



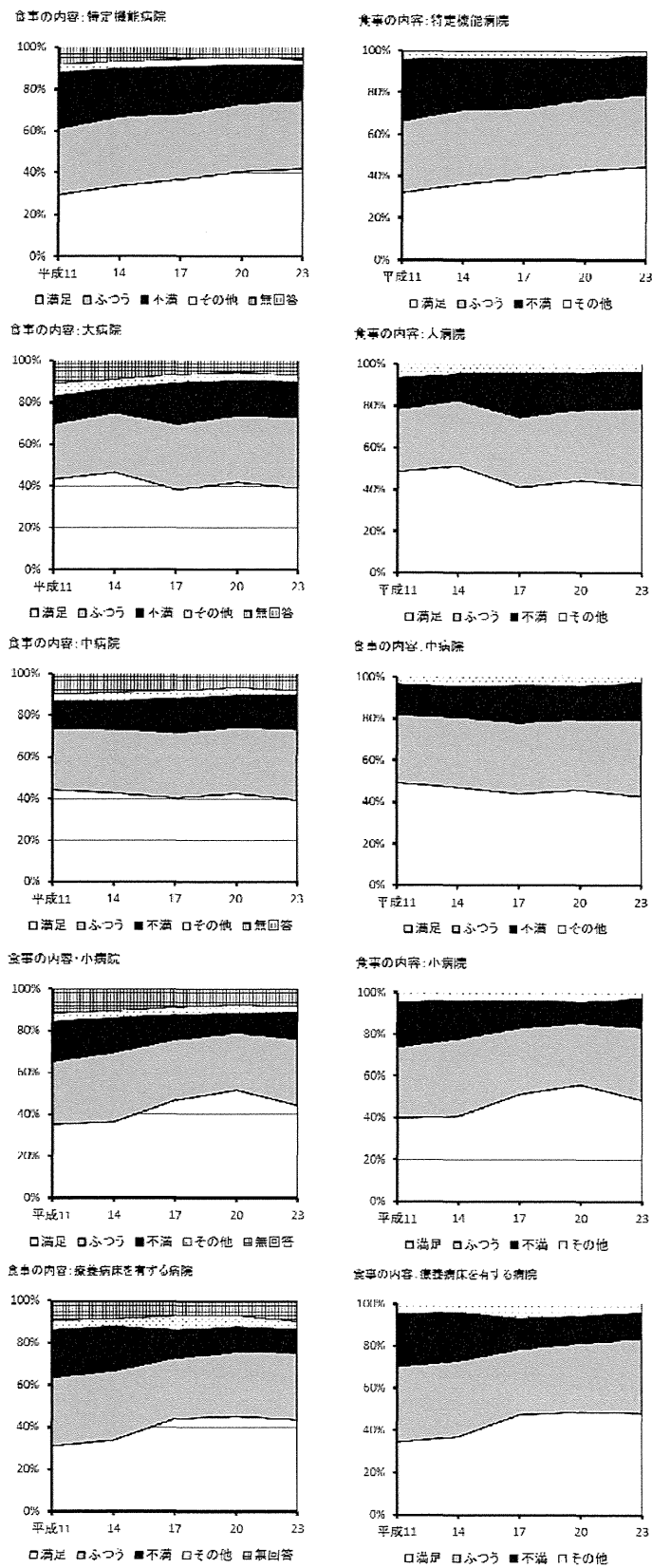
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成

図 10. 病院種別にみた入院患者における満足度の推移(病室でのプライバシー)



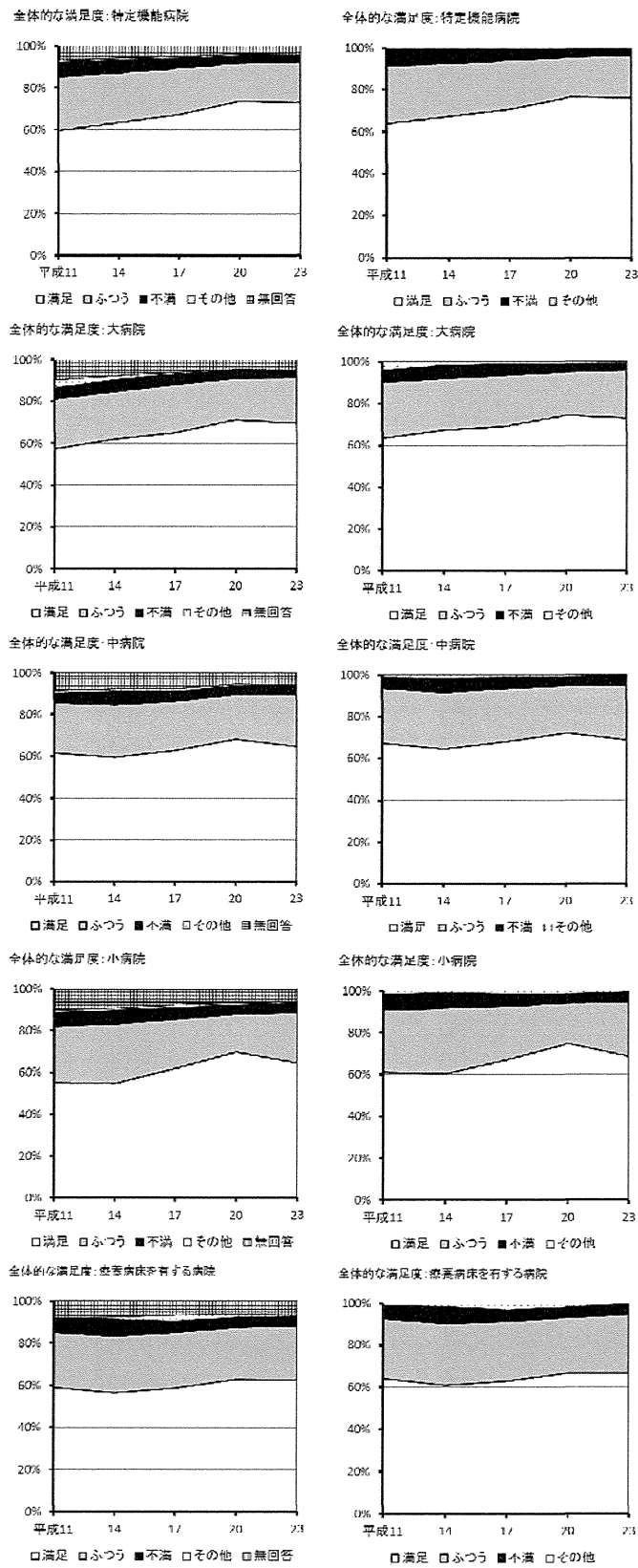
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

図 11. 病院種別にみた入院患者における満足度の推移(食事の内容)



満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

図 12. 病院種別にみた入院患者における満足度の推移(全体的な満足度)



満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

厚生労働科学研究費補助金（政策科学総合研究事業（統計情報総合研究））
分担研究報告書

受療行動調査における患者満足度に影響する医療施設調査の項目の探索

研究代表者 村上 義孝 滋賀医科大学社会医学講座医療統計学部門准教授
研究分担者 松山 裕 東京大学大学院情報学環・学際情報学府准教授
研究協力者 柏原 康佑 東京大学大学院医学系研究科公共健康医学専攻助教

研究要旨 研究班の初年度として、受療行動調査・患者調査・医療施設調査を統計法第33条に基づき申請により入手・突合し、患者満足度に影響する医療施設調査の項目の探索を実施した。その結果、病院種別、開設者、受動喫煙防止対策、医療安全体制(全般)、研修の実施状況などで全体的な満足度にカテゴリ間の差異がみられた。

A. 研究目的

本研究テーマが目標とするところは、受療行動調査に対し、患者調査、医療施設調査を突合したデータセットから、患者の満足度に影響を与える医療施設特性を探索し、その影響の大きさ(施設間差)を評価することである。

初年度にあたる今年度は、受療行動調査・患者調査・医療施設調査を統計法第33条に基づき申請により入手・突合し、患者満足度に影響する医療施設調査の項目探索を実施したので報告する。

B. 研究方法

本年度は患者満足度に影響を与える医療施設特性の探索を目的として、医療施設調査の項目と患者満足度との関連について検討した。患者満足度として「全体としてこの病院に満足していますか(以下、全体満足度)」を使用した。探索に用いた医療施設調査の調査項目は、(1)病院種別、(2)開設者、(3)医育機関、委託の状況((4)給食(患者用)、(5)滅菌(治療用具)、(6)保守点検業務(医療機器)、(7)検体検査、(8)保守点検業務(医療ガス供給設備)、(9)清掃、(10)患者の搬送)、(11)退院調整支援担当者、(12)受動喫煙防止対策、医療安全体制((13)医療安全体制(全般)、(14)院内感染防止対策、(15)医療機器安全管理、(16)医薬品安全管理、

(17)院内感染防止対策の専任担当者の状況、(18)院内感染防止対策のための施設内回診の頻度、医療機器安全体制の保守計画の管理((19)保守計画の作成、(20)保守計画の実施)、(21)患者相談担当者の配置の有無、在宅医療サービスの実施状況((22)医療保険等による在宅サービス実施の有無、(23)介護保険による在宅サービス実施の有無)、緩和ケアの状況((24)緩和ケア病棟の有無、(25)緩和ケアチームの有無)、新人看護職員研修の状況((26)新人看護職員、(27)研修の実施状況)の27項目であった。

検討方法として全体満足度を満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリに分け、無回答は除外した上で、調査項目ごとに検討した。検討方法として、外来・入院別に満足割合(集団全体の中で満足に分類された人の割合)、不満足割合(集団全体の中で不満足に分類された人の割合)に着目し、カテゴリの割合の最大値、最小値から範囲を算出することで、カテゴリ間で回答(患者満足度)が大きくばらつく項目を探索した。便宜上、満足割合は7%以上、不満足割合は3%以上のものを回答が大きくばらつく項目と判定した。

解析データセットについては、平成23年受療行動調査基本集計(150,620 オブザベーション)

ン)を使用した。

(倫理面への配慮)

本研究では、既存の統計資料または連結不可能匿名化された情報を用いる。個人情報扱わないため、個人情報保護に係る問題は生じない。

C. 研究結果

図1に医療施設特性別にみた全体満足度の分布を外来・入院別に示した。病院規模では入院で特定機能病院、大、中、小病院、療養病床の順に満足割合が低下、不満割合が上昇する傾向がみられ、その差は満足割合で9.4%と大きく、不満割合で1.8%であった。開設者では外来で開設者が国のとき高い満足と低い不満が、反対に公的医療機関のとき低い満足と高い不満の傾向がみられ、その差は満足で10.4%、不満で2.8%であった。入院では満足・不満割合はともに開設者が国・その他のとき高い満足と低い不満が、医療法人・個人で低い満足と高い不満の傾向がみられ、その差は満足で7.6%、不満では2.1%であった。

このように医療施設特性別の検討ではいくつかの項目でカテゴリ間に満足・不満割合に違いがみられる。これらカテゴリ間で割合に差異がみられる/みられない項目を示す目的で、表1に医療施設調査項目別に満足、不満割合の範囲を外来、入院別にまとめた。満足割合に差がみられた項目として、病院種別(入院、外来)、開設者(入院、外来)、医育機関(入院)、委託(給食)(入院)、委託(滅菌)(入院)、委託(保守・医療機器)(入院)、委託(検体検査)(入院)、受動喫煙防止対策(外来)、医療安全体制(全般)(外来)、院内感染施設内回診(外来)、緩和ケア病棟の有無(外来)、研修の実施状況(入院、外来)であった。不満割合に差がみられた項目として、委託(給食)(入院)、受動喫煙防止対策(外来)、医療安全体制(全般)(入院)、研修の実施状況(入院)であった。

D. 考察

受療行動調査における患者の満足度に影響を与える医療施設特性を探索し、その影響の大きさ(施設間差)を評価するために、初年度の本年は、受療行動調査・患者調査・医療施設調査を統計法第33条に基づく申請により入手・突合し、患者満足度に影響する医療施設調査の項目を探索した。その結果、いくつかの項目で全体的な満足度の分布に違いがみられた。病院種別、開設者、医育機関の有無などでの満足度の違いは、医療施設規模と関連する医療施設特性によるところが大きいと思われる。これは他項目(受動喫煙防止対策、医療安全体制(全般)、研修の実施状況)でも同様であり、個々の医療施設特性の影響というより、その上流にある医療施設規模・機能によるところが大きいと推察される。今回の検討で医療施設特性の違い、すなわち施設間差が患者満足度に与える影響は無視できないことが明らかになった。次年度以降、施設間差の規定要因の同定とその大きさの評価などを進めていく予定である。

E. 結論

受療行動調査・患者調査・医療施設調査を突合したデータを用い、患者満足度に影響する医療施設調査項目を探索した。その結果、全体的な満足度で、分布に違いがある項目がみられた。

F. 健康危機情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表
なし
2. 学会発表
なし

H. 知的財産権の出願・登録状況(予定を含む)

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

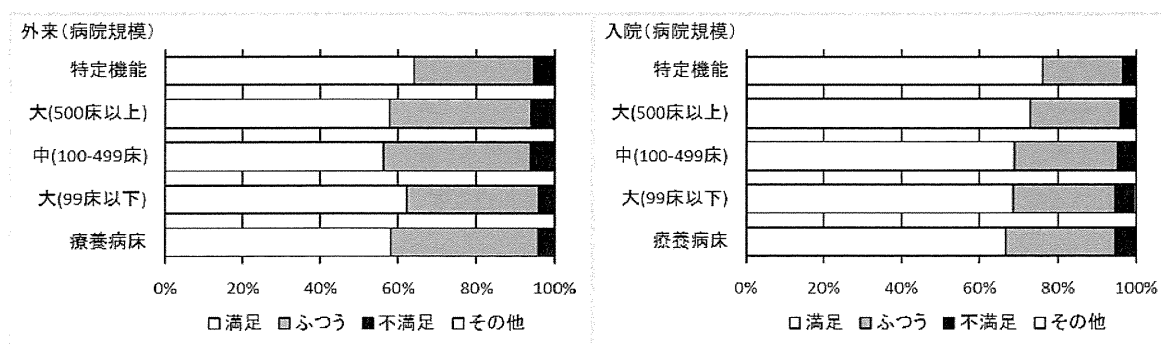
なし

3. その他

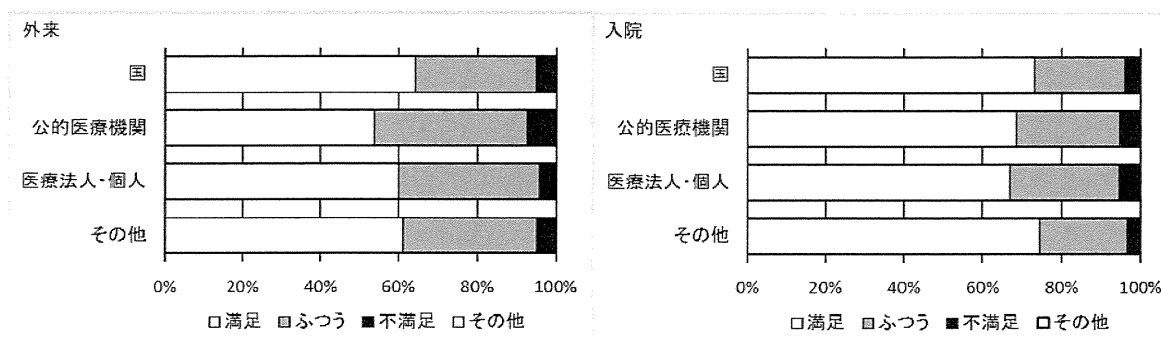
なし

図1. 医療施設特別にみた全体満足度の分布

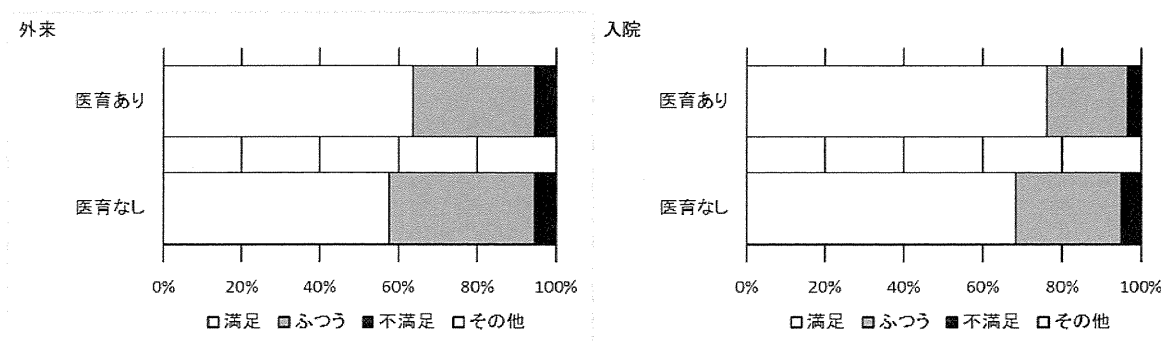
(1) 病院種別



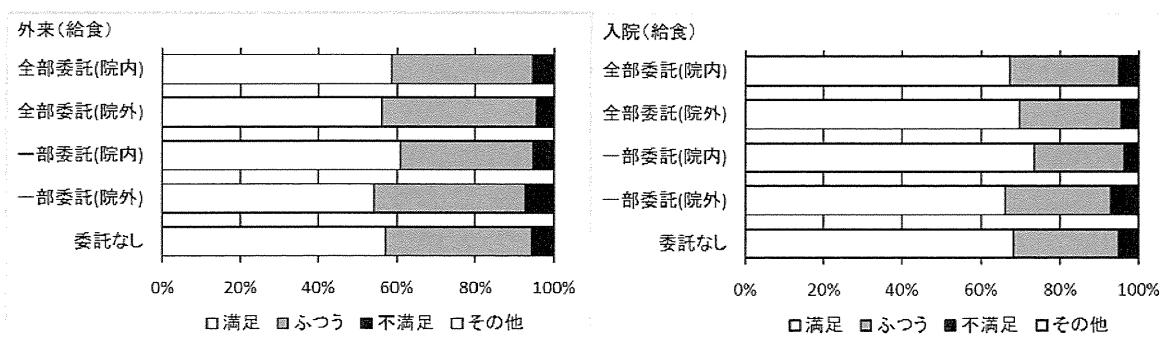
(2) 開設者



(3) 医育機関別

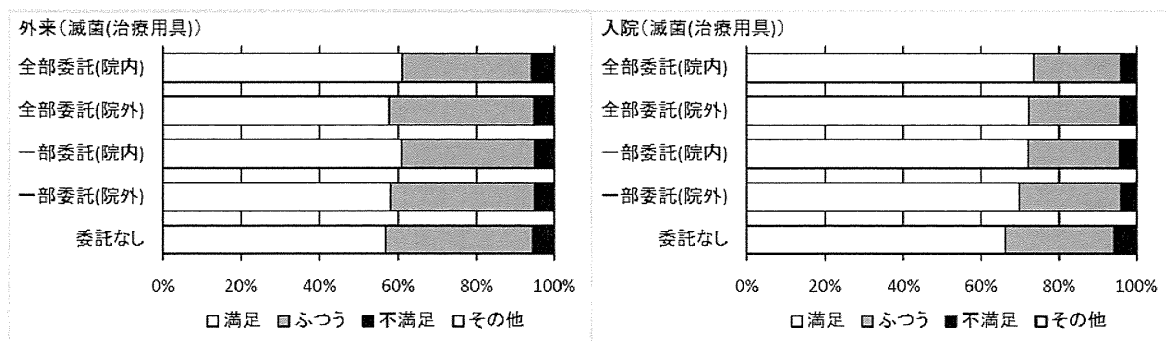


(4) 委託(給食)

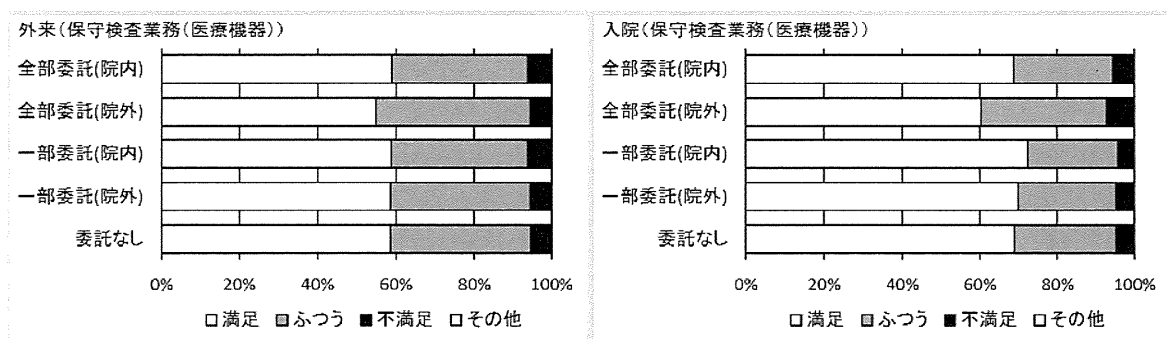


(図1 続き)

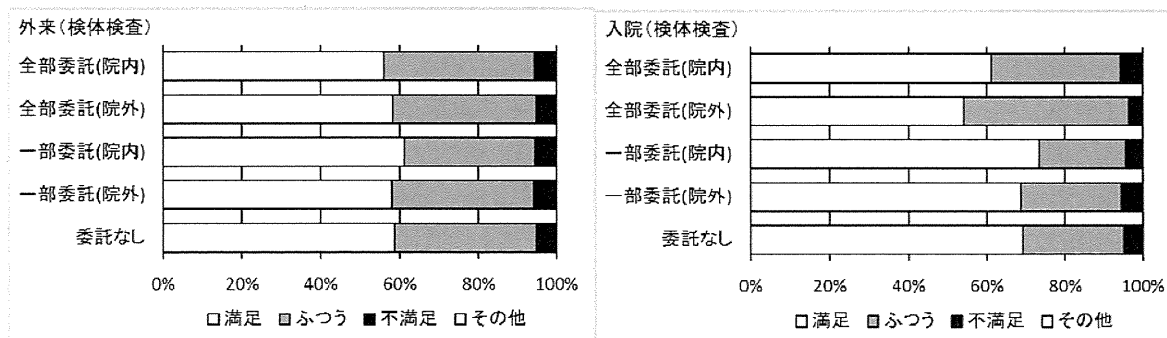
(5) 委託(滅菌(治療用具))



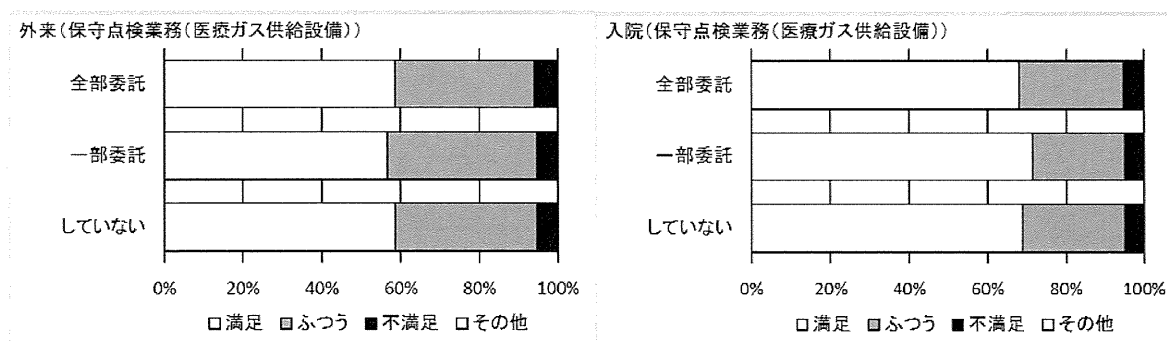
(6) 保守検査業務(医療機器)



(7) 検体検査

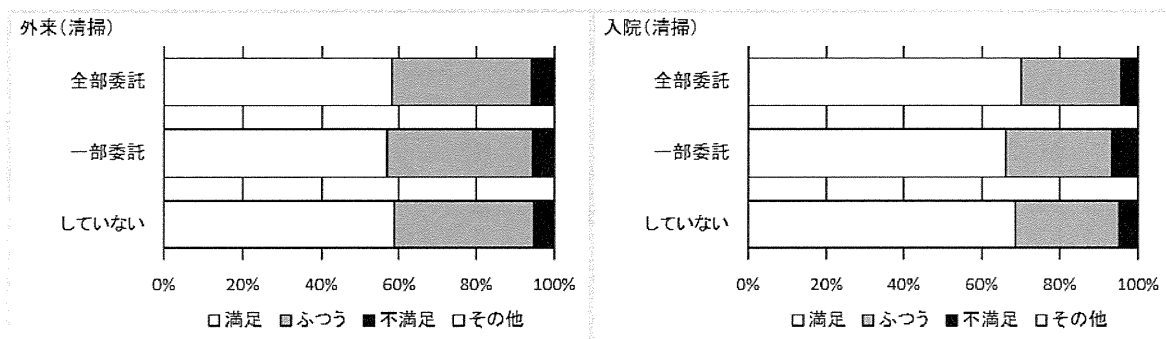


(8) 保守点検業務(医療ガス供給設備)

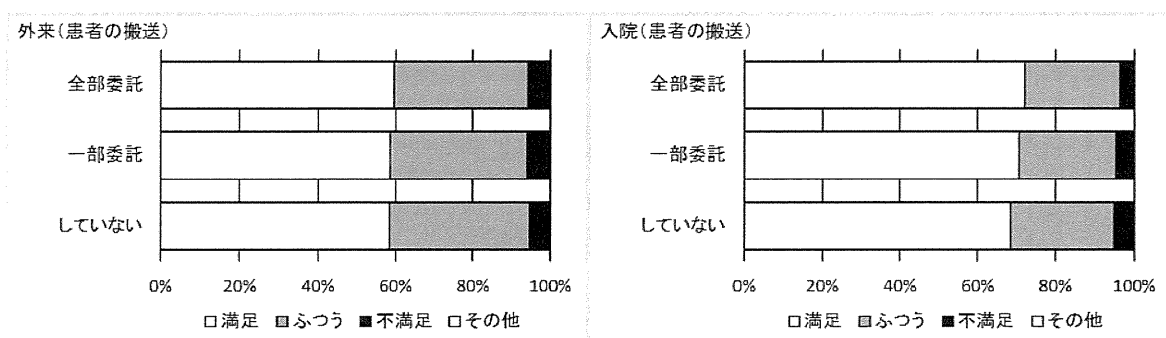


(図1 続き)

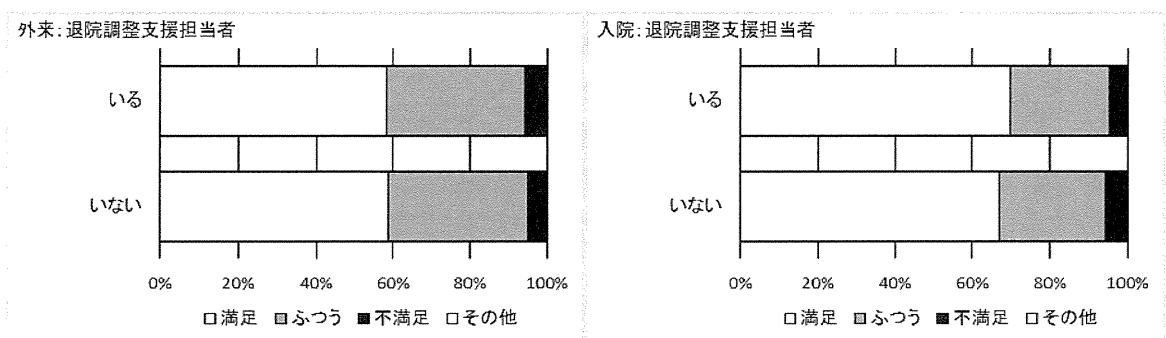
(9) 清掃



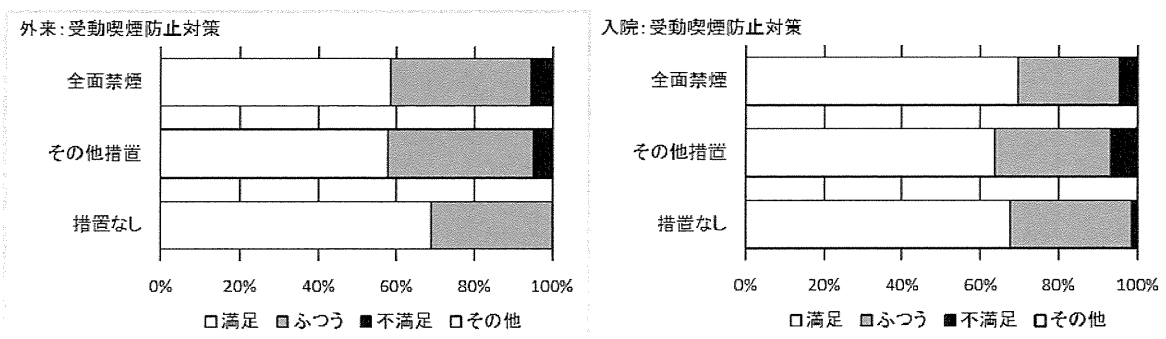
(10) 患者の搬送



(11) 退院調整支援担当者

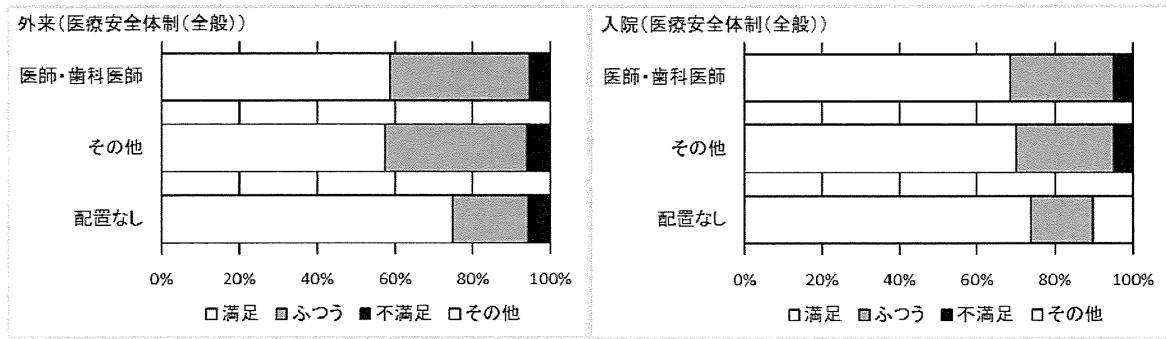


(12) 受動喫煙防止対策

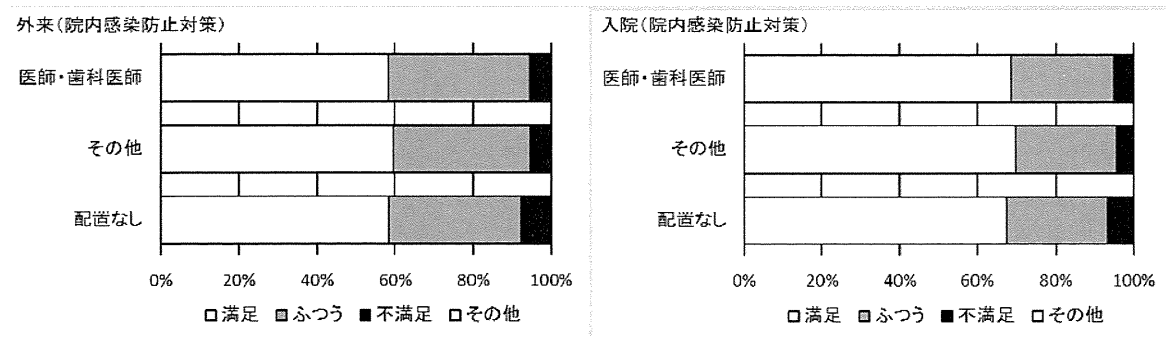


(図1 続き)

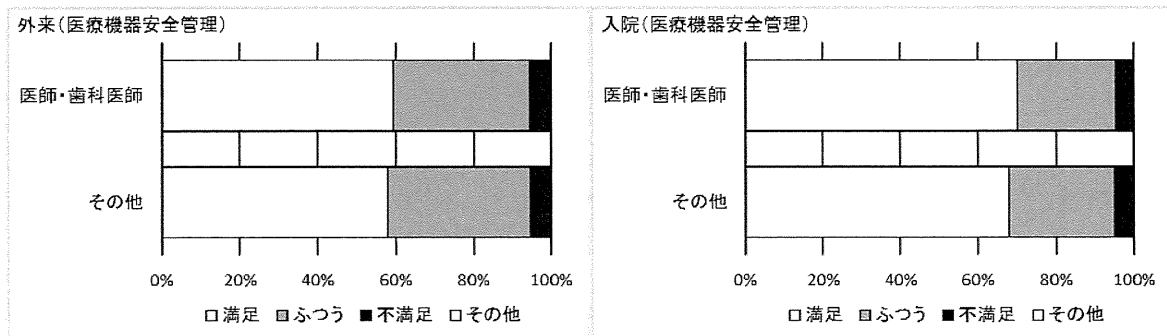
(13) 医療安全体制(全般)



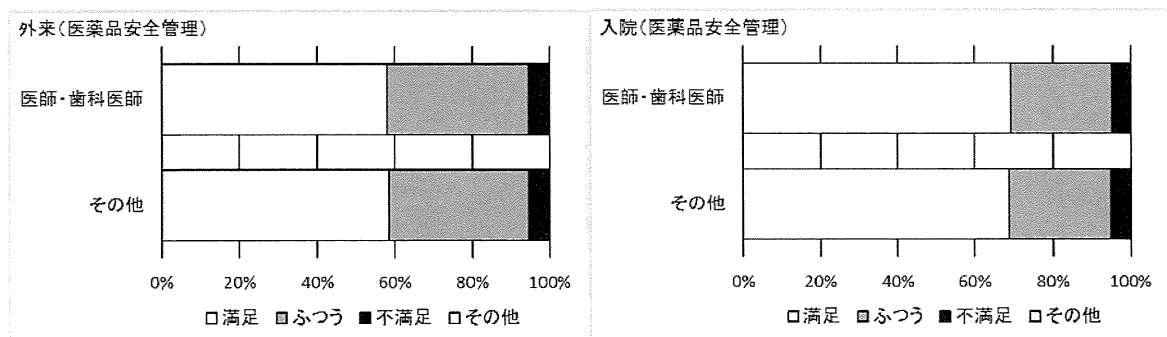
(14) 院内感染防止対策



(15) 医療機器安全管理

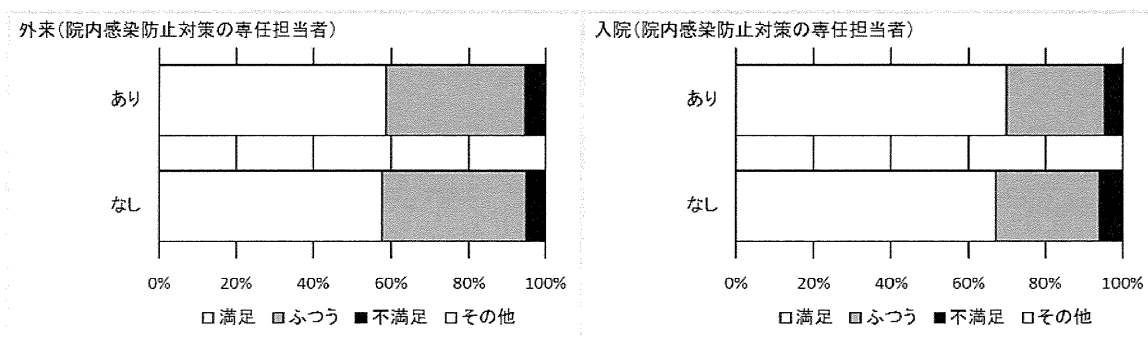


(16) 医薬品安全管理

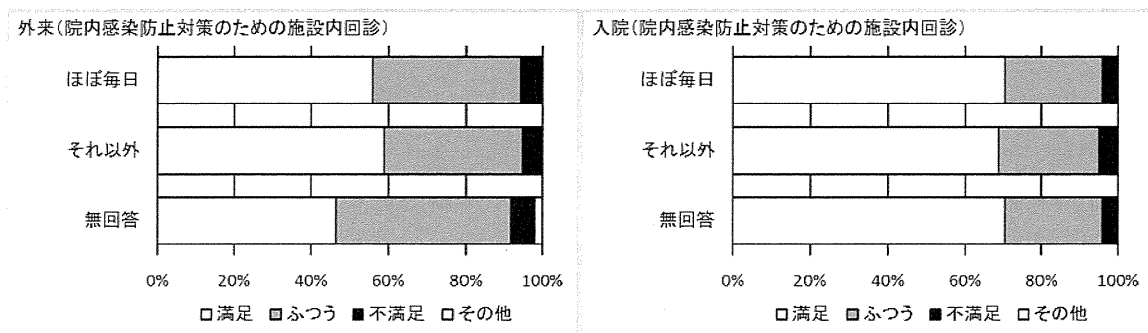


(図1 続き)

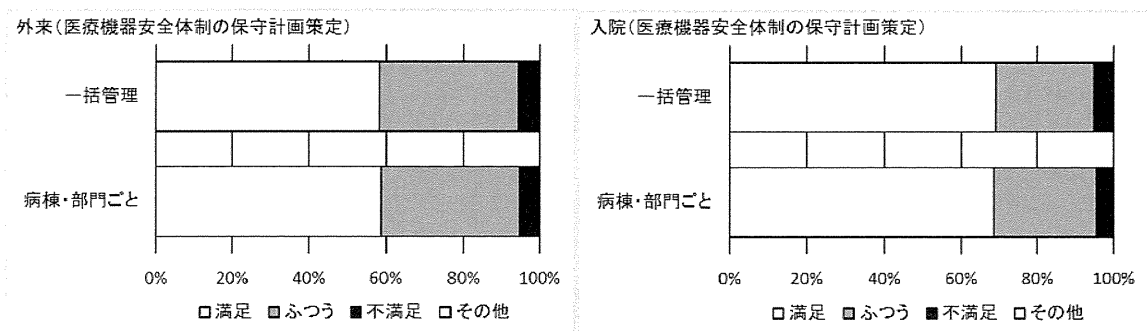
(17) 院内感染防止対策の専任担当者



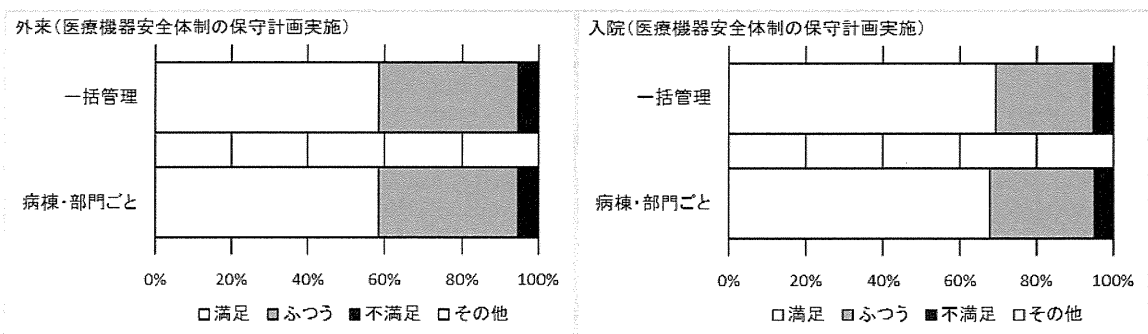
(18) 院内感染防止対策のための施設内回診



(19) 医療機器安全体制の保守計画策定

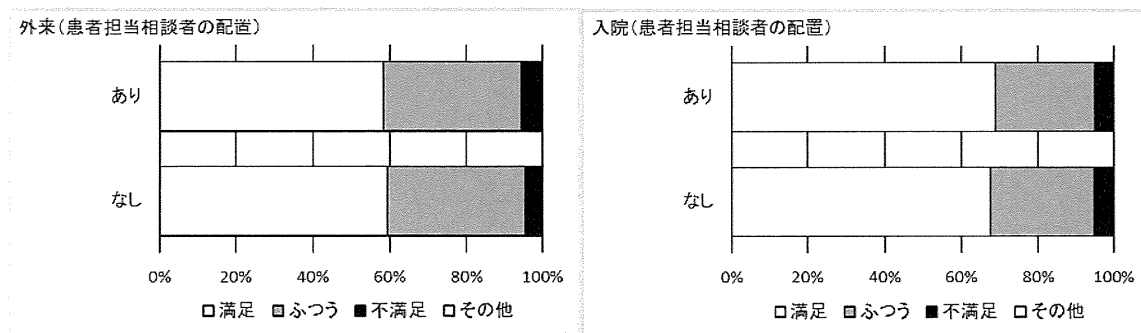


(20) 医療機器安全体制の保守計画実施

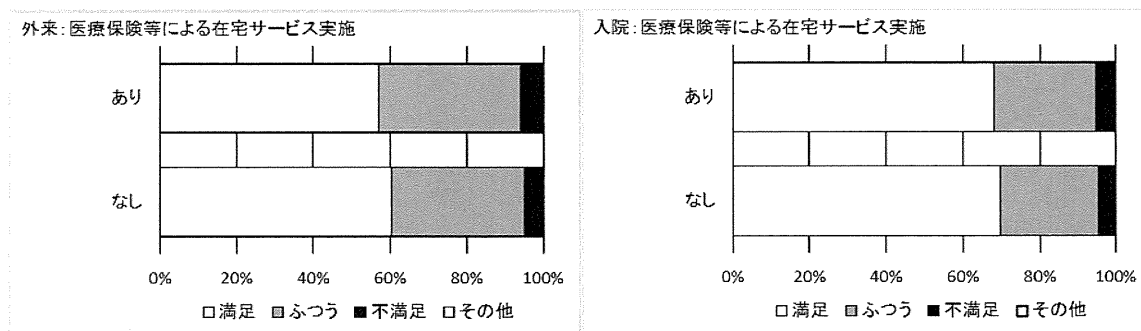


(図1 続き)

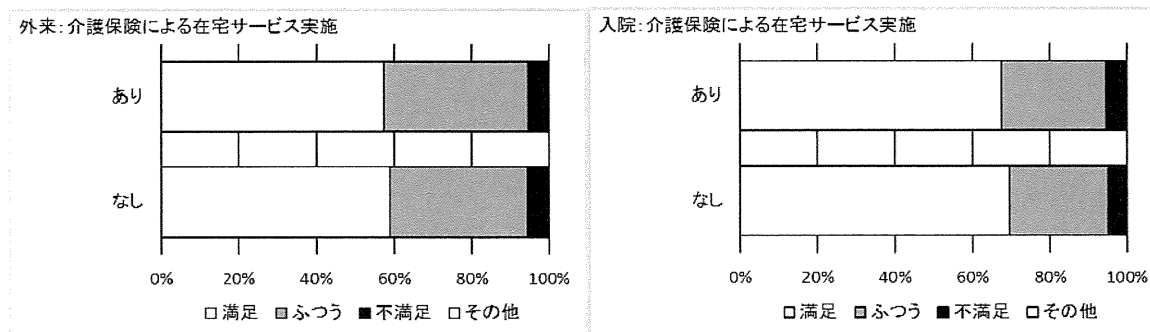
(21) 患者担当相談者の配置



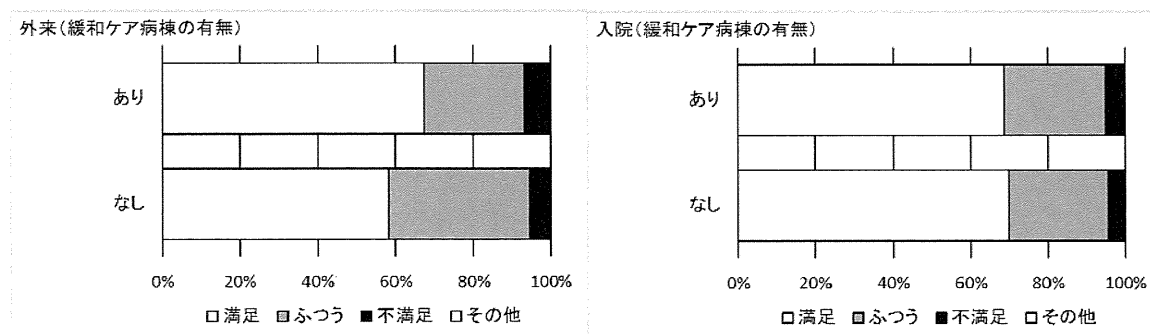
(22) 医療保険等による在宅サービス実施



(23) 介護保険による在宅サービス実施

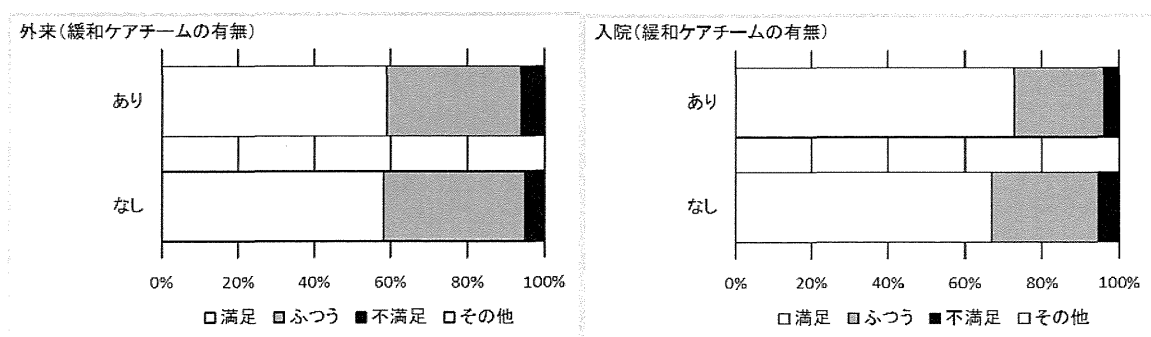


(24) 緩和ケア病棟の有無

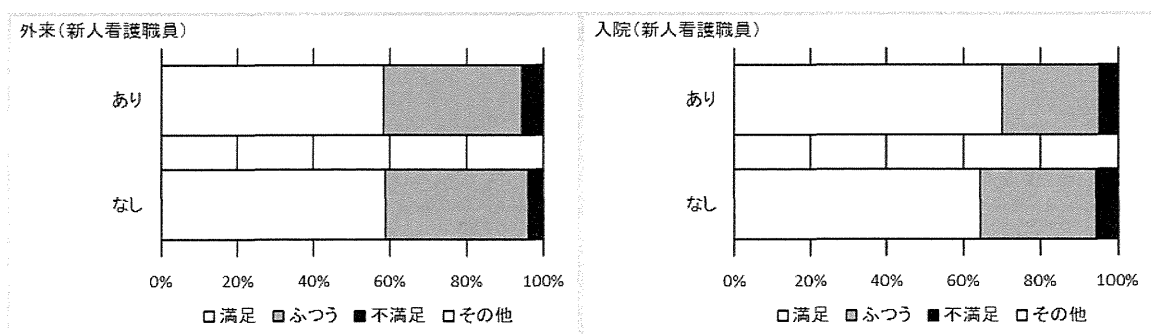


(図1 続き)

(25) 緩和ケアチームの有無



(26) 新人看護職員



(27) 研修の実施状況

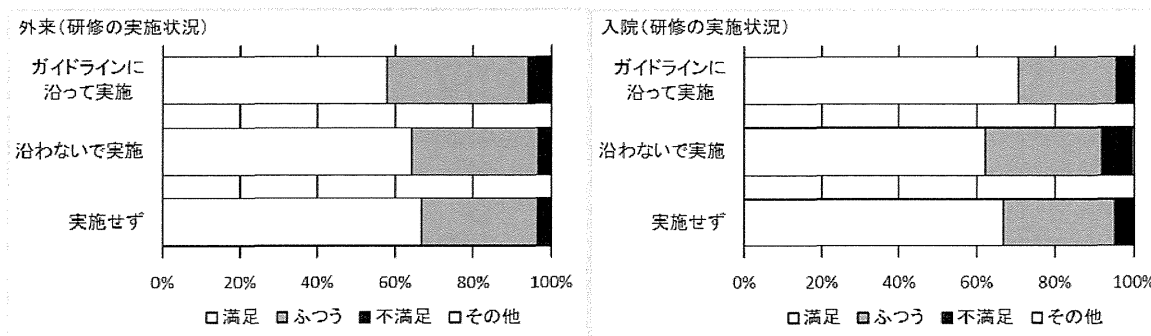


表 1. 医療施設特性別、全体満足度のカテゴリ間のばらつき

		カテゴリ間の範囲				カテゴリ間の範囲	
		満足	不満			満足	不満
病院種別	入院	9.4	1.8	医療機器安全管理	入院	2.1	0.4
	外来	7.8	2.2		外来	1.4	0.0
開設者	入院	7.6	2.1	医薬品安全管理	入院	0.5	0.4
	外来	10.4	2.8		外来	0.6	0.2
医育機関	入院	7.8	1.6	院内感染専任担当者	入院	2.8	1.1
	外来	6.0	0.1		外来	1.1	0.5
委託(給食)	入院	7.4	3.5	院内感染施設内回診	入院	1.7	1.0
	外来	6.7	2.4		外来	12.4	1.1
委託(滅菌)	入院	7.5	1.7	保守計画策定	入院	0.6	0.5
	外来	4.2	0.8		外来	0.6	0.2
委託(保守・医療機器)	入院	12.1	2.9	保守計画実施	入院	1.7	0.4
	外来	4.0	0.9		外来	0.1	0.1
委託(検体検査)	入院	19.3	2.2	患者担当相談者の配置	入院	1.3	0.1
	外来	5.2	0.7		外来	1.1	1.1
委託(保守・医療ガス)	入院	3.5	0.4	医療保険等による 在宅サービス実施	入院	1.6	0.6
	外来	2.0	0.7		外来	3.3	0.9
委託(清掃)	入院	3.9	2.3	介護保険による 在宅サービス実施	入院	2.1	0.3
	外来	1.9	0.7		外来	1.6	0.1
委託(搬送)	入院	3.4	1.2	緩和ケア病棟の有無	入院	1.1	0.5
	外来	1.2	0.6		外来	9.1	1.0
退院調整支援担当者	入院	2.9	0.7	緩和ケアチームの有無	入院	5.8	1.4
	外来	0.6	0.9		外来	0.8	0.9
受動喫煙防止対策	入院	5.9	4.8	新人看護職員	入院	5.7	0.8
	外来	11.1	5.2		外来	0.5	1.7
医療安全体制(全般)	入院	5.2	4.6	研修の実施状況	入院	8.4	3.2
	外来	17.6	0.8		外来	8.9	2.2
院内感染防止対策	入院	2.4	1.9				
	外来	1.4	2.6				

カテゴリ間の範囲：満足・不満足割合の最大値—最小値、満足割合について範囲が7%以上、不満足割合について範囲が3%以上のものは斜影で示した。

厚生労働科学研究費補助金（政策科学総合研究事業）
分担研究報告書

受療行動調査における心身の状態と満足度の疾患別分布および相互の関連についての研究

研究分担者 宮下光令 東北大学大学院医学系研究科保健学専攻緩和ケア看護学分野

研究要旨

平成 23 年受療行動調査における心身の状態と満足度の疾患別分布および相互の関連を検討した。分析した項目は入院・外来それぞれの心身の状態 5 項目および満足度 5 項目とした。入院 16,427 人、外来 29,272 人のデータを分析した。

「からだの苦痛がある」は入院の骨格筋系および結合組織の疾患（71%）、神経系の疾患（68%）、皮膚および皮下組織の疾患（65%）、感染症及び寄生虫症（63%）、呼吸器系の疾患（62%）の外来の骨格筋系および結合組織の疾患（75%）の回答割合が高かった。

「痛みがある」は入院の骨格筋系および結合組織の疾患（70%）、外来の骨格筋系および結合組織の疾患（77%）の回答割合が高かった。「気持ちがつらい」では入院の神経系の疾患（61%）、感染症及び寄生虫症（60%）、外来の精神および行動の疾患（63%）の回答割合が高かった。「医師による診療・治療内容に満足していますか」では外来の精神および行動の疾患（11%）で不満足割合がやや高かった。「医師との対話に満足していますか」では入院の皮膚および皮下組織の疾患（12%）、精神および行動の疾患（10%）で不満足割合がやや高かった。「痛みなどのからだの症状を和らげる対応に満足していますか」では入院の精神および行動の疾患（11%）、外来の精神および行動の疾患（11%）、骨格筋系および結合組織の疾患（11%）で不満足割合がやや高かった。「精神的なケアに満足していますか」では入院の神経系の疾患（13%）、内分泌、栄養および代謝疾患（11%）、精神および行動の疾患（10%）、皮膚および皮下組織の疾患（10%）、外来の精神および行動の疾患（13%）、尿路生殖器系の疾患（10%）で不満足割合がやや高かった。心身の状態の各項目と満足度の各項目の相関はほとんどなかった。

受療行動調査はわが国唯一の患者に直接尋ねる政府統計であり、病院・診療所を無作為抽出しているため、心身の状態や満足度に関してわが国の全国値を推定できる最も信頼できる方法である。心身の状態と満足度は関連がなかったが、これは平成 23 年度調査から心身の状態を組み入れることによって、より多方面から患者の状況を把握し医療を評価することが可能となったことを示している。患者の症状などの自己報告による評価（PRO: Patient Reported Outcomes）が世界的に求められていることから、心身の状態の把握は今後の医療の評価において重要なものとなる可能性がある。

来年度研究および今後の課題はそれぞれの疾患ごとに心身の状態・満足度と患者の背景要因との関連を探索すること、心身の状態・満足度と医療施設調査による施設情報との関連を分析することである。

A. 研究目的

平成23年受療行動調査における心身の状態と満足度の疾患別分布および相互の関連を検討する。

B. 研究方法

平成23年受療行動調査で患者調査と連結が可能であったデータを目的外使用にて取得し、分析した。

分析した項目は入院・外来それぞれの心身の状態5項目(からだの苦痛がある、痛みがある、気持ちがつらい、歩くのが大変だ、身の周りのことをするのに介助が必要だ)および満足度5項目(医師による診療・治療内容に満足していますか、医師との対話に満足していますか、医師以外の病院スタッフの対応に満足していますか、痛みなどのからだの症状を和らげる対応に満足していますか、精神的なケアに満足していますか)である。満足度の項目のうちこれら5項目を選択した理由は入院・外来双方でデータが収集されていること、および、これらの項目は病院や診療所のハード面の構造に依存せず、診療の質をより適切に反映しうる項目と考えたからである。

分析は各項目の分布を疾患別に算出した。疾患の分類はICD-10の大一桁のアルファベットに基づき以下のようにした「感染症及び寄生虫症」「悪性新生物」「良性新生物、血液及び造血器の疾患並びに免疫機能の障害」「内分泌、栄養および代謝疾患」「精神および行動の疾患」「神経系の疾患」「目および付属器の疾患、耳および乳様突起の疾患」「循環器系の疾患」「呼吸器系の疾患」「消化器系の疾患」「皮膚および皮下組織の疾患」「骨格筋系および結合組織の疾患」「尿路生殖器系の疾患」「妊娠、

分娩および産じょく」「周産期に発生した病態」。

分布を計算する際は提供された乗数で重みづけをして計算した。心身の状態では無回答は分母から省いて計算した。また、満足度では欠損および無回答およびその他は分母から省いて計算した。この理由は別の研究班の検討により受療行動調査における欠損は比較的ランダムに起こること、および、満足度でその他と回答した場合は「該当しない(この設問に回答することに適さない)」ケースが多いと考えられたからである。

分布を計算する際に心身の状態では「そう思う」「ややそう思う」の割合の合計を「そう思う(合計)」、満足度では「不満足である」「やや不満足である」を「不満足(合計)」として再掲した。本報告書ではわかりやすさのため、これらから(合計)という語を省き「そう思う」「不満足」としてそれぞれの割合の割合を記すこととする。

分析は各項目の分布を疾患別に算出した。疾患の分類はICD-10の大一桁のアルファベットに基づき以下のようにした「感染症及び寄生虫症」「悪性新生物」「良性新生物、血液及び造血器の疾患並びに免疫機能の障害」「内分泌、栄養および代謝疾患」「精神および行動の疾患」「神経系の疾患」「目および付属器の疾患、耳および乳様突起の疾患」「循環器系の疾患」「呼吸器系の疾患」「消化器系の疾患」「皮膚および皮下組織の疾患」「骨格筋系および結合組織の疾患」「尿路生殖器系の疾患」「妊娠、分娩および産じょく」「周産期に発生した病態」

また、全てのデータを用いて心身の状態と満足度の各項目の相関をPearsonの相関係数を用いて検討した。

(倫理面への配慮)

受療行動調査のデータの二次利用であるため特に倫理面での配慮は必要とされないが、データは厳密に管理した。

C. 結果

1. 分析対象者

入院 16,427 人、外来 29,272 人のデータを分析した。疾患別では「感染症及び寄生虫症（入院 390 人、外来 887 人）」「悪性新生物（入院 4772 人、外来 3877 人）」「良性新生物、血液及び造血器の疾患並びに免疫機能の障害（入院 708 人、外来 1467 人）」「内分泌、栄養および代謝疾患（入院 555 人、外来 2580 人）」「精神および行動の疾患（入院 517 人、外来 840 人）」「神経系の疾患（入院 585 人、外来 1160 人）」「目および付属器の疾患、耳および乳様突起の疾患（入院 556 人、外来 1800 人）」「循環器系の疾患（入院 2576 人、外来 4605 人）」「呼吸器系の疾患（入院 1112 人、外来 1725 人）」「消化器系の疾患（入院 1551 人、外来 2370 人）」「皮膚および皮下組織の疾患（入院 299 人、外来 1031 人）」「骨格筋系および結合組織の疾患（入院 1445 人、外来 3538 人）」「尿路生殖器系の疾患（入院 666 人、外来 2089 人）」「妊娠、分娩および産じょく（入院 539 人、外来 110 人）」「周産期に発生した病態（入院 159 人、外来 1193 人）」であった。

心身の状態（1）「からだの苦痛がある」の分布を表 1 に示す。入院でそう思うが 50%以上だったのは骨格筋系および結合組織の疾患（71%）、神経系の疾患（68%）、皮膚および皮下組織の疾患（65%）、感染症及び寄生虫症（63%）、呼吸器系の疾患（62%）、悪性新生物（58%）、循環器系の疾患（58%）、尿路生殖器系の疾患（55%）、消化器系の疾患（54%）、

周産期に発生した病態（54%）、精神および行動の疾患（53%）、内分泌、栄養および代謝疾患（51%）、良性新生物、血液及び造血器の疾患並びに免疫機能の障害（50%）とほとんどの疾患であった。外来で 50%以上だったのは骨格筋系および結合組織の疾患（75%）だった。

心身の状態（2）「痛みがある」の分布を表 2 に示す。入院でそう思うが 50%以上だったのは骨格筋系および結合組織の疾患（70%）、神経系の疾患（57%）、感染症及び寄生虫症（53%）、皮膚および皮下組織の疾患（53%）だった。外来で 50%以上だったのは骨格筋系および結合組織の疾患（77%）だった。

心身の状態（3）「気持ちがつらい」の分布を表 3 に示す。入院でそう思うが 50%以上だったのは神経系の疾患（61%）、感染症及び寄生虫症（60%）、尿路生殖器系の疾患（55%）、循環器系の疾患（54%）、呼吸器系の疾患（54%）、精神および行動の疾患（52%）、悪性新生物（51%）であった。外来で 50%以上だったのは精神および行動の疾患（63%）であった。

心身の状態（4）「歩くのが大変だ」の分布を表 4 に示す。入院でそう思うが 50%以上だったのは神経系の疾患（80%）、骨格筋系および結合組織の疾患（78%）、皮膚および皮下組織の疾患（70%）、尿路生殖器系の疾患（69%）、呼吸器系の疾患（68%）、内分泌、栄養および代謝疾患（63%）、精神および行動の疾患（54%）、周産期に発生した病態（53%）、感染症及び寄生虫症（51%）だった。外来で 50%以上だったのは骨格筋系および結合組織の疾患（54%）だった。

心身の状態（5）「身の周りのことをするのに介助が必要だ」の分布を表 5 に示す。入院でそう思うが 50%以上だったのは神経系の疾患