

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））  
総括研究報告書

受療行動調査による患者の満足度と意識・行動等の現状と推移、  
相互の関連性およびその規定要因に関する研究

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条に基づく申請により入手・突合し、3つの課題に対応した解析データを作成するとともに、患者満足度の経時変化、患者満足度に影響する医療施設調査の項目の探索、傷病分類別にみた療養生活の質指標の検討、がん患者における療養生活の質に影響する要因探索の4つを実施した。その結果、いくつかの患者満足度の項目で経時変化パターンが医療施設規模によって異なる、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の分布に違いがあった、がん患者では療養生活の質に年齢やがん部位が影響を及ぼすなどが明らかになった。次年度実施に向けた基礎検討が終わり、研究準備がほぼ完了したと考えられる。

研究分担者氏名・所属機関名及び所属施設における職名

松山 裕 東京大学大学院情報学環学際情報学府・准教授  
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・教授

研究協力者氏名・所属機関名及び所属施設における職名

上原 里程 宇都宮市保健所・保健医療監  
柏原 康佑 東京大学医学系研究科公共健康医学専攻生物統計学分野・助教  
岩淵 正博 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・大学院生

ために図1に示すような3つの分担課題、1. 患者の満足度と意識・行動等の分布の推移と相互関連性の評価、2. 患者の満足度等の施設間差とその規定要因の検討、3. 患者の満足度や療養生活の質の指標等の現状の分布とその規定要因の評価を設定し、本年度から検討を始めた。初年度にあたる今年、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、上記3課題にあわせた解析データを各々作成するとともに、課題1では患者満足度の経時変化の検討を、課題2では患者満足度に影響する医療施設調査の項目の探索を、課題3では傷病分類別にみた療養生活の質指標の検討を、がん患者における療養生活の質に影響する要因探索を実施したので報告する。

A. 研究目的

本研究の目的は、受療行動調査に対して患者調査、医療施設特性をもつ医療施設調査と突合することで、患者の満足度と意識・行動等の現状と推移(経時変化)、相互関連性および規定要因を検討することである。この目的を達成する

B. 研究方法

研究の体制として上記3課題を研究代表者および研究分担者の各々が担当・実施し、それらを研究代表者が総括する形式とした。以下にその詳細を示す。

### 患者満足度の経時的変化の検討

これまで実施された6調査(平成8、11、14、17、20、23年)の調査項目の中から経時的に収集されている調査項目を抽出し、それらを統合したデータを作成することで、調査項目の経時変化を検討した。本年は患者満足度を示す調査項目に焦点をあて、外来6項目(診察までの待ち時間、診察時間、医師による診察、医師との対話、診察時のプライバシー、全体的な満足度)、入院6項目(医師による診察、医師との対話、医師以外のスタッフ、病室でのプライバシー、食事の内容、全体的な満足度)について病院規模別に経時変化を示した。患者満足度のカテゴリは満足(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)および無回答(無回答)を含めた5カテゴリのものと、無回答を除いた4カテゴリの2パターンについて、拡大乗数を用い集計し経時変化を示すグラフを作成した。

解析データセットについては、統計法第33条により入手した受療行動調査基本集計データ6回分について、個々の変数名、コードなどを統一コードに整理・結合することで、1,076,346 オブザベーションのデータを完成させた。本データセットを用い、病院種別(特定機能病院、大病院、中病院、小病院、療養病床を有する病院)にわけて、外来・入院別に集計を実施した。なお平成8年受療行動調査には病院種別のコードが存在しないため除外した。また平成23年受療行動調査では岩手、宮城、福島県は調査を未実施だったため、今回の解析では上記データベースから岩手・宮城・福島県を除外した形で解析を実施した。

### 患者満足度に影響する医療施設調査の項目の探索

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項目は病院種別、開設者など表1に示す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、調査項目ごとに外来・入院別に検討した。検討方法として満足割合(集団全体の中で満足以分類された人の割合)、不満足割合(集団全体の中で不満足以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)を使用した。

### 傷病分類別にみた療養生活の質指標の検討

療養生活の質の指標について焦点をあて、その現状分布とその規定要因について、がん患者に焦点をあて検討した。使用した項目は平成23年受療行動調査の「現在の心身の状態についてお聞かせください。」(外来では問5、入院では問3)であり、特に「からだの苦痛がある」、「痛みがある」、「気持ちがつらい」の3項目の検討を進めた。

検討課題としては、1)傷病分類に基づいて、患者の主傷病を分類し、傷病分類ごとに心身状態の分布について拡大乗数を用い算出、比較検討した。また2)受療行動調査におけるがん患者の結果と一般市民集団との違いを検討するために、昨年度実施した調査結果との違いを年齢調整したもとの検討した。

対象となる平成23年受療行動調査の対象者数は50,479人(外来:31,795人、入院:18,684人)、その中のがん患者は8,649人(入

院 3,877 人、外来 4,772 人)であった。

#### がん患者における療養生活の質に影響する 要因探索

平成 23 年受療行動調査のがん患者を対象に、療養生活の質に影響を及ぼす要因を探索する目的で、「からだの苦痛がある」、「痛みがある」、「気持ちがつらい」の各項目を反応変数としたロジスティック回帰を実施した。回帰モデルに投入した変数は性別、年齢カテゴリ、病院種別、緩和ケア病棟の有無、緩和ケアチームの有無、がん部位とした。解析は入院、外来別に実施した。

#### (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、個人情報保護に関する問題は生じない。

### C. 研究結果

#### 患者満足度の経時的変化の検討

図 2 に外来患者における全体的な満足度の推移について、医療施設規模別にまとめたものを示す。入院ほど明瞭でないものの、特定機能病院と小病院で満足割合の増加と不満割合の減少が観察された。療養病床を有する病院でも不満割合の減少傾向がみられたが、大病院、中病院では明瞭な変化が観察されなかった。図 3 に入院患者における全体的な満足度の推移について、医療施設規模別にまとめたものを示す。特定機能病院、大病院、小病院で満足割合の増加と不満割合の減少が観察された。中病院でも不満割合の減少傾向がみられたが、満足割合については変化がみられなかった。療養病床を有する病院については変化がみられなかった。

外来患者を対象とした満足度の個別項目をみると、待ち時間では小病院と療養病床を有する病院の不満割合の減少、特定機能、小病院と療養病床を有する病院で不満割合の減少が観察さ

れた。診察時間では満足割合の減少が大病院、中病院で観察された。医師による診察では小病院における満足割合の増加が、医師との対話では満足割合の減少が大病院、中病院で観察された。診察時のプライバシーについては満足・不満割合の減少が特定機能、大、中病院で観察された。入院患者を対象とした満足度の個別項目をみると、医師による診察では満足割合の増加と不満割合の減少が特定機能、大、中、小病院で観察された。医師との対話では満足割合の増加と不満割合の減少が特定機能、大、中病院で観察された。医師以外のスタッフの対応では特定機能、大病院で満足割合の増加と不満割合の減少が観察された。病室のプライバシーでは大きな変化はなく、食事の内容では特定機能、小病院、療養病床を有する病院での満足割合の増加と不満割合の減少が観察された。

#### 患者満足度に影響する医療施設調査の項目 の探索

図 4 に開設者別にみた全体的な満足度の分布を示した。入院では満足・不満割合はともに開設者が国・その他で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。外来では開設者が国で高い満足と低い不満が、公的医療機関で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。

これらカテゴリ間の差(範囲)に着目して、医療施設調査項目別に満足、不満の範囲を入院、外来別に示したものを表 1 に示す。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。

傷病分類別にみた療養生活の質指標の検討

#### 1) 疾患別にみた身体状態の項目分布の比較

主要疾患別の療養生活の質の指標は「からだの苦痛がある」「痛みがある」に関しては筋骨格系及び結合組織の疾患ではいと答えた人の割合が外来・入院ともに70%程度と高く、他の疾患では神経系の疾患、呼吸器系の疾患でやや高く、外来で20~40%、入院で40~60%程度であった。「気持ちがつらい」に関しては精神及び行動の障害で50~60%と高く、他の疾患では外来で20~40%、入院で40~50%であった。

#### 2) 受療行動調査におけるがん患者集団の結果と、一般市民集団の結果との比較

昨年行った同一質問による一般市民の調査結果と比較検討した結果、いずれの項目も入院では一般市民より高値であったものの、外来では「からだの苦痛がある」「痛みがある」に関しては一般市民とあまり差がなく、「気持ちがつらい」は外来がん患者のほうが一般市民より高値であった。

がん患者における療養生活の質に影響する要因探索

がん患者に対して療養生活の質の指標の規定要因を検討した結果、年齢が75歳以上であつこと、膵臓がんの患者は療養生活の質が低く、前立腺がんの患者は療養生活の質が相対的に高かった。

#### D. 考察

受療行動調査における患者満足度と意識・行動等の現状と推移、相互の関連性を検討し、それら規定要因の探索を進めるため、本年度は4つの基礎的検討を実施した。

患者満足度の経時的変化の検討では、今まで実施された受療行動調査6調査を統合した解析データを作成し、医療施設規模に着目し患者満足度の経時変化を検討した。その結果として経時変化のパターンは医療施設規模によって異なる項目があることが判明した。患者満足度をはじめとする主観的な質問項目に影響する要因として、患者の受療要因のほか、医療施設特性による影響が大きいと思われる。この基礎的検討で得られた知見を次年度さらに進め、他調査項目の検討、相互関連性、規定要因についての解析を進める予定である。

患者満足度に影響する医療施設調査の項目の探索については、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。医療施設特性の違い、すなわち施設間差が患者満足度と与える影響は無視できないことが明らかになり、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。

傷病分類別にみた療養生活の質指標の検討、がん患者における療養生活の質に影響する要因探索の2課題では、平成23年受療行動調査から新しく加わった「療養生活の質」の設問(心身状態)について、傷病分類別にその分布を検討するとともに、がん患者について一般市民集団との違いを検討した。またがん患者を対象に療養生活の質に影響を及ぼす要因探索を試みた。受療行動調査を用いた影響要因の探索は新しい試みであり、これから解決すべき課題も多い。この課題に対し批判的吟味を積み重ねることで「療養生活の質」に関する設問の利用可能性や限界などが明らかになると思われ、がん以外の

他疾患に対する検討の可能性が広がると思われる。

#### E．結論

本年度は、当初計画した3つの分担課題に対して4つのテーマについて基礎的検討を実施した。次年度研究の本格実施に向けた準備がおおよそ完了したと考えられる。

#### 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

- 1) 宮下光令，加藤雅志，清水恵，森田達也，佐藤一樹，藤澤大介．日本のがん患者のQOL：受療行動調査を用いた全国調査．日本臨床腫瘍学会（仙台）2013．
- 2) 宮下光令，加藤雅志，清水恵，佐藤一樹，藤澤大介，森田達也．全国のがん患者のQuality of Life：平成23年度受療行動調査と一般市民の比較．日本癌治療学会（京都）2013．

#### 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 . 研究班の目的と3つの分担課題

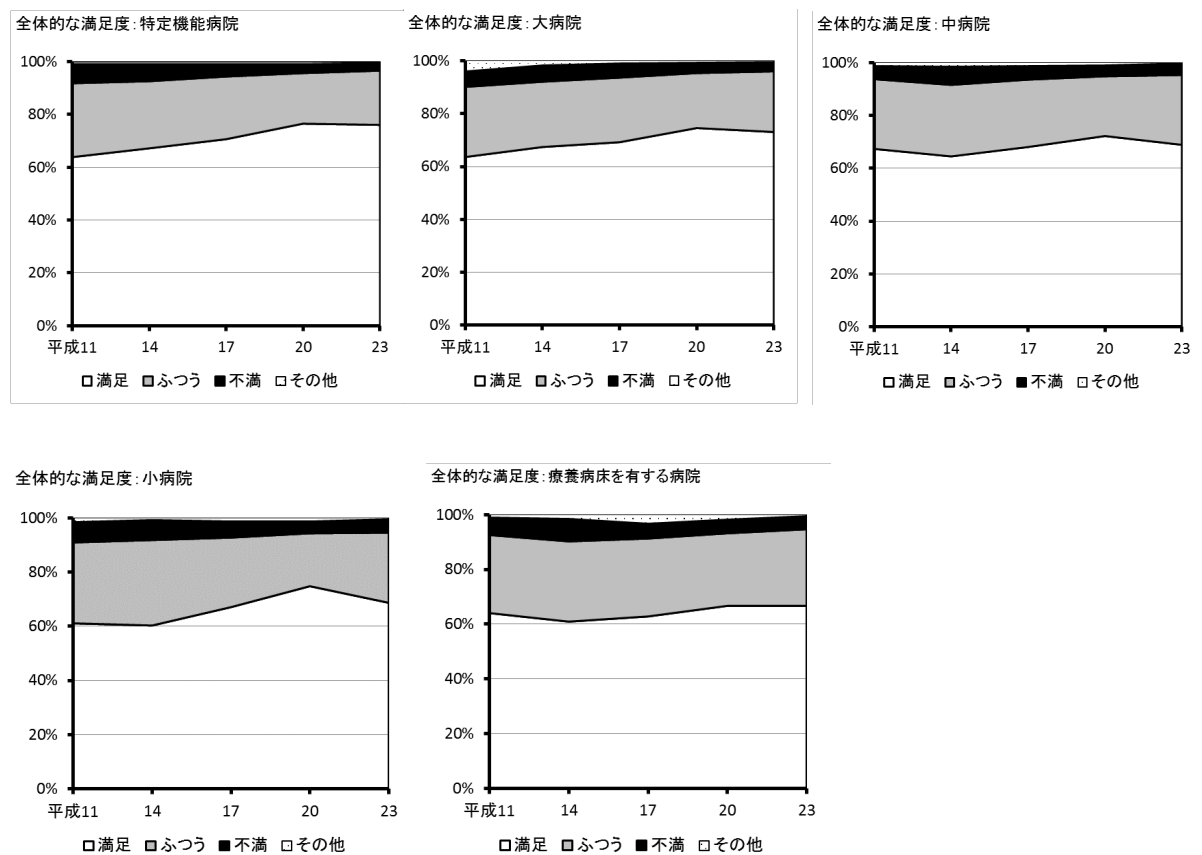
目的: 受療行動調査、患者調査、医療施設調査を突合し、  
患者の満足度と意識・行動等の現状、推移、  
相互関連性、それらの規定要因を分析する。

分担課題1: 患者の満足度と意識・行動等の分布の推移と相互関連性の評価  
受療行動調査(H8, 11, 14, 17, 20, 23年)の経年推移、相互関連性の評価  
医療の質評価における最新動向の把握  
**期待される成果: わが国の患者による医療の質評価の現状・推移等がわかる**

分担課題2: 患者の満足度等の施設間差とその規定要因の検討  
患者満足度に対し医療施設を単位とした解析、施設間差の推定、規定要因探索  
**期待される成果: 施設間差の規定要因は今後の受療行動調査の重要資料**

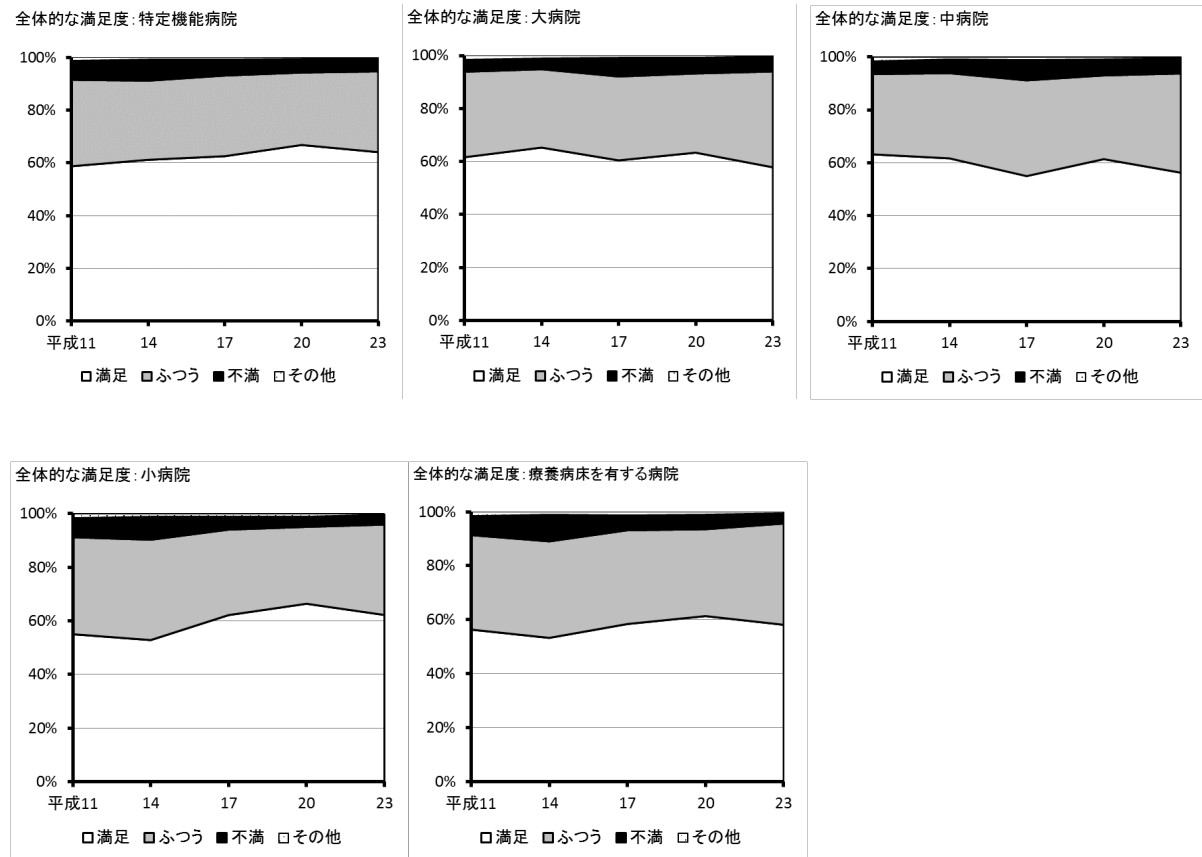
分担課題3: 患者の満足度・療養生活の質の指標等の分布・規定要因の評価  
現状の規定要因として患者特性を取り上げ、  
患者の満足度等の情報により医療の質評価の指標を検討  
**期待される成果: 公的統計からがん患者の医療の質(QOL)指標などが算出**

図2 . 医療施設規模別にみた外来患者における全体的な満足度の推移



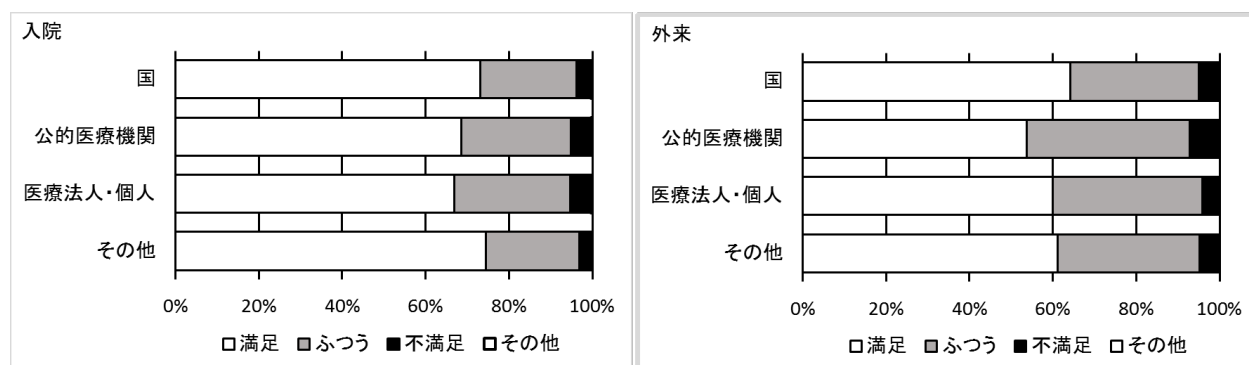
患者満足度のカテゴリは満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答は除いた。

図3. 医療施設規模別にみた入院患者における全体的な満足度の推移



患者満足度のカテゴリは満足(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、無回答は除いた。

図4 . 開設者別にみた全体的患者満足度



カテゴリ間の範囲：入院は満足7.6%、不満足2.1%、外来は満足10.4%、不満足2.8%

表1 . 医療施設調査項目別にみた、全体的患者満足度の満足・不満足割合のばらつき

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

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。