

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

受療行動調査の患者満足度を示す項目における経時的変化の検討

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  
研究協力者 上原 里程 宇都宮市保健所 保健医療監

研究要旨 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、患者満足度の経時的変化の検討を行った。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ことが明らかになった。

A．研究目的

本研究テーマの目標は、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。

初年度にあたる今年は、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・突合しデータセットを用いて、患者満足度の経時的変化を検討したので報告する。

B．研究方法

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)について病院種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、

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、療養病棟を有する病院)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。

(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

病院種別にみた患者満足度の推移について、図1から図6に外来患者を、図7から図12に入院患者を各々示した。

外来患者を対象とした満足度の個別項目では、

図1の診察までの待ち時間では、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。図2の診察時間では、満足割合の減少が大病院、中病院で観察された。図3の医師による診察では、小病院における満足割合の若干の増加が観察された。図4の医師との対話では、満足・不満割合の減少が特定機能、大、中病院で観察された。図5の診察時のプライバシーでは、満足・不満割合の減少が特定機能、大、中病院で観察された。図6の患者の全体的な満足度では、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。

入院患者を対象とした満足度の個別項目では、図7の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。図8の医師との対話では、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。図9の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。図10の病室のプライバシーでは大きな変化はなく、図11の食事の内容では、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。図12の全体的な満足度では、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若干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。

#### D．考察

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ため、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、患者満足度に焦点をあて、その経時変化を検討した。

患者満足度の経時変化の検討では、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病院種別で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。

#### E．結論

今までの受療行動調査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結果、経時変化のパターンは病院種別で異なる項目があった。

#### 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

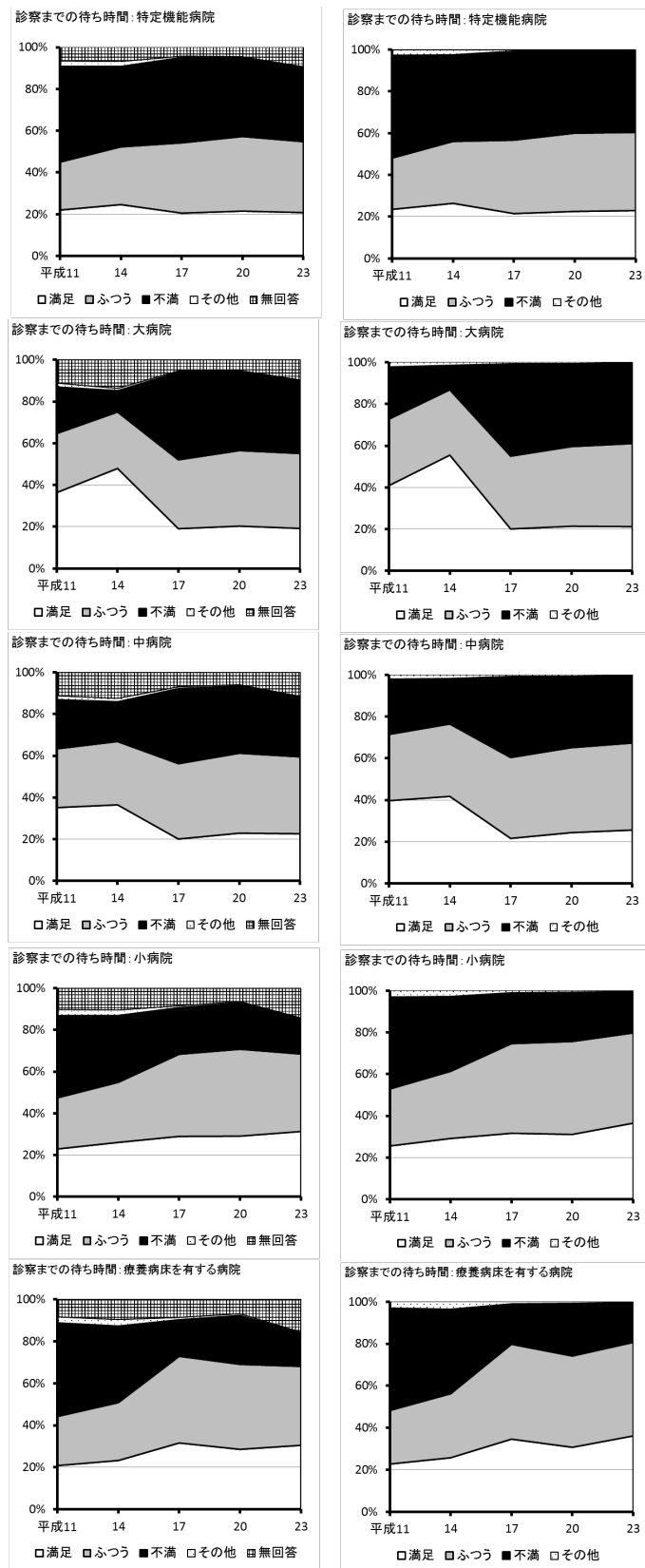
##### 2．実用新案登録

なし

##### 3．その他

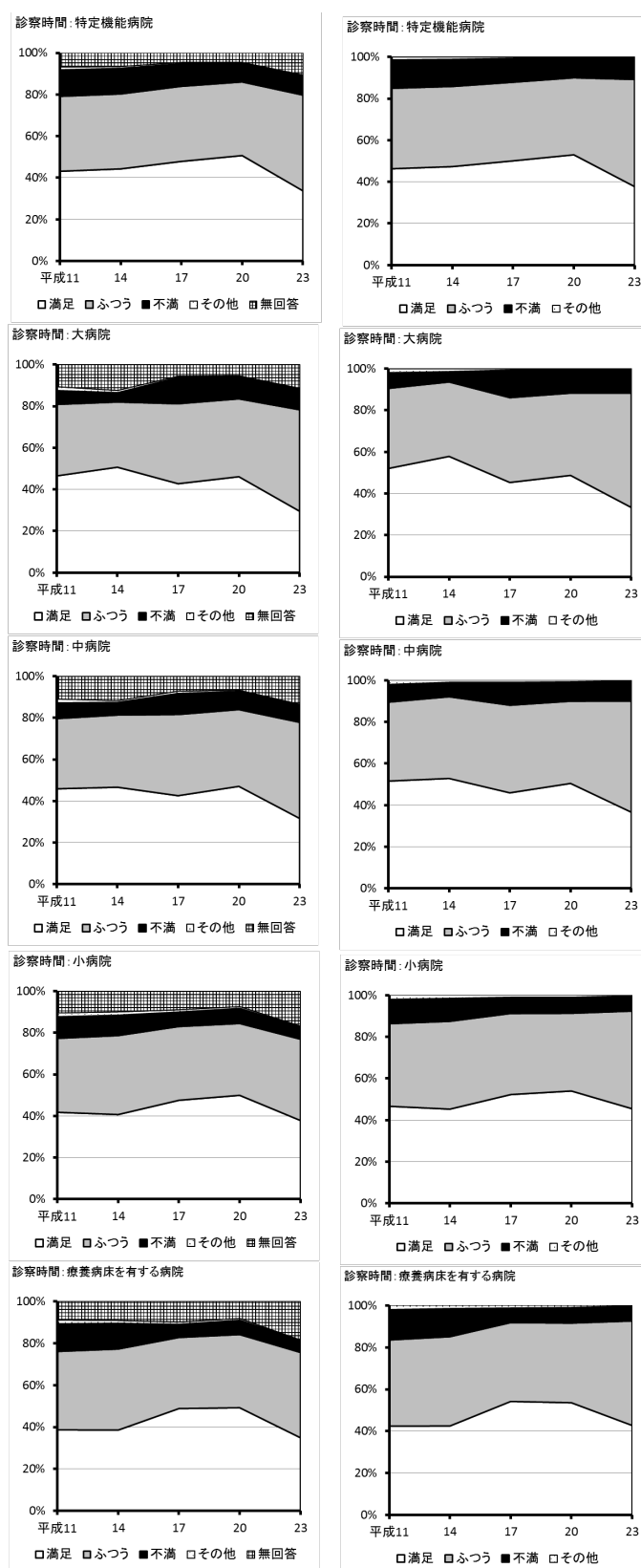
なし

図1. 病院種別にみた外来患者における満足度の推移(診察までの待ち時間)



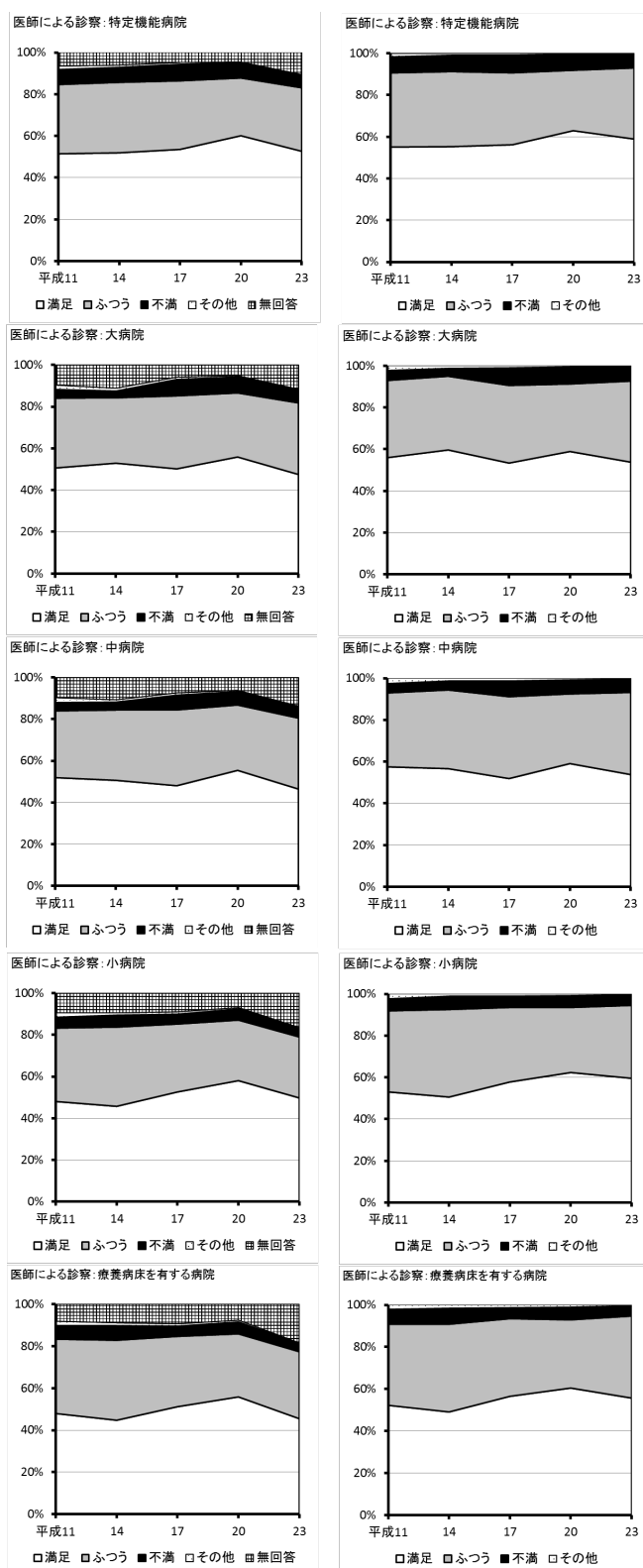
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

図2. 病院種別にみた外来患者における満足度の推移(診察時間)



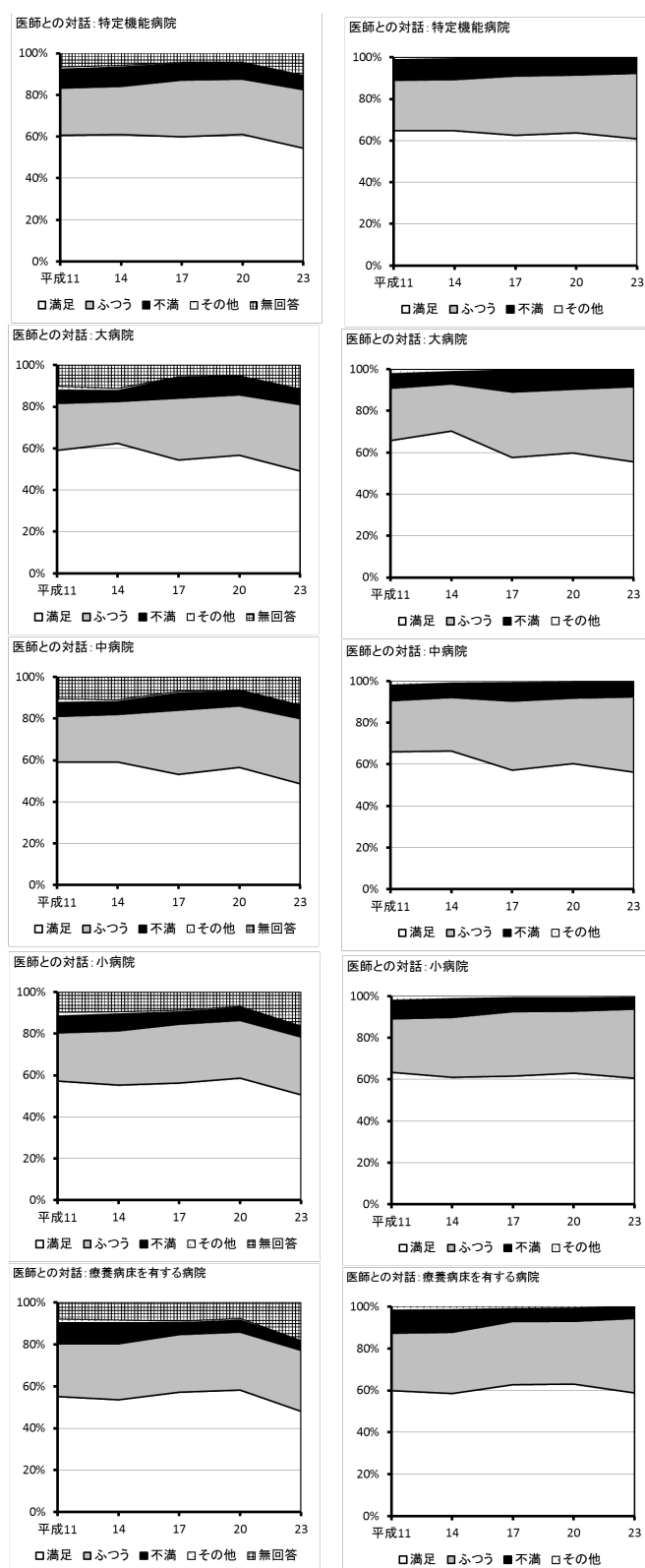
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

図3. 病院種別に見た外来患者における満足度の推移(医師による診察)



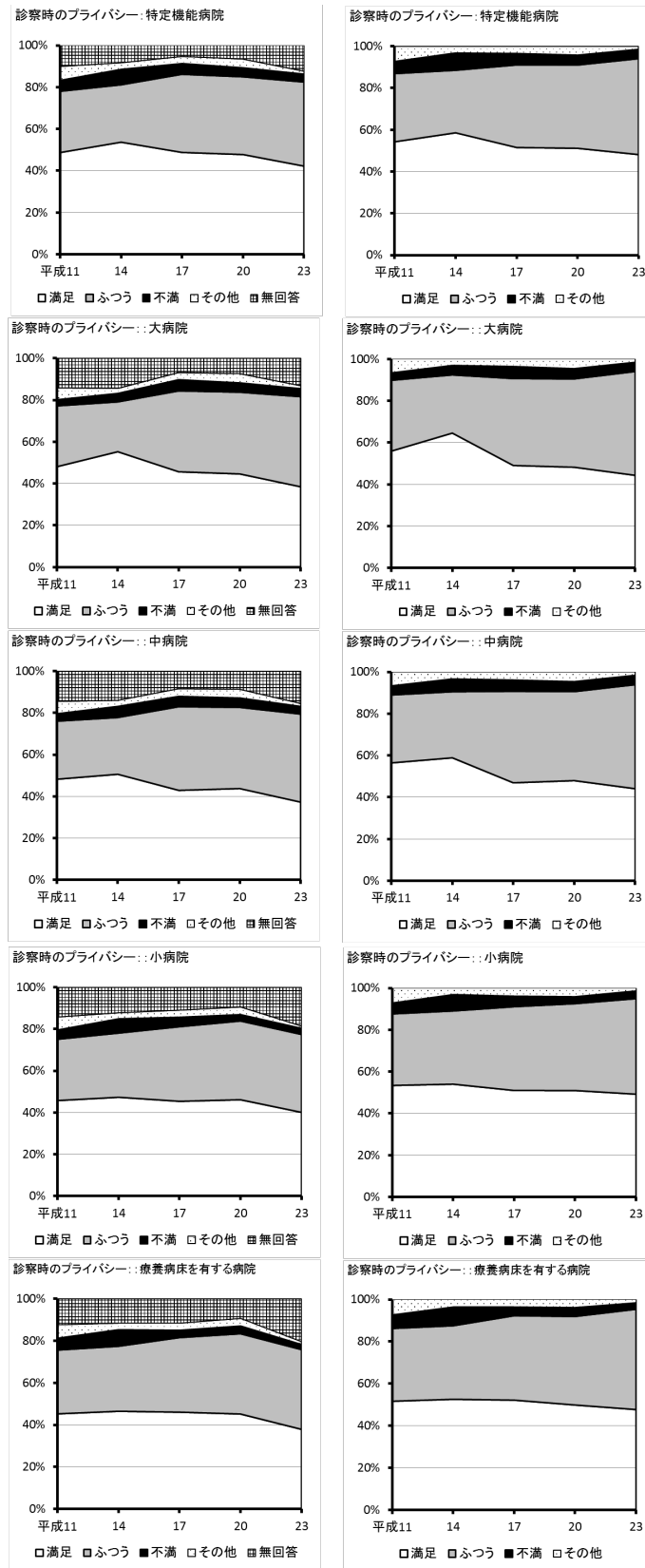
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

図4. 病院種別に見た外来患者における満足度の推移(医師との対話)



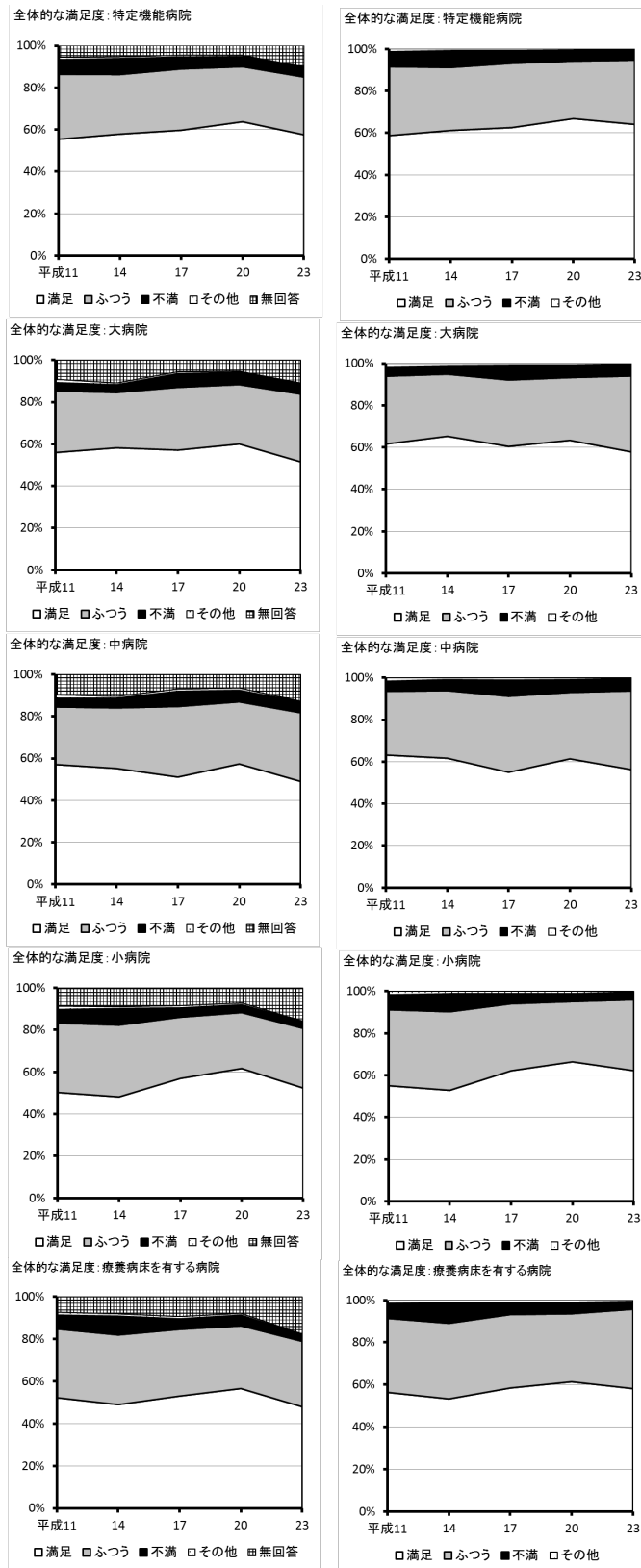
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

図5. 病院種別にみた外来患者における満足度の推移(診察時のプライバシー)



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。

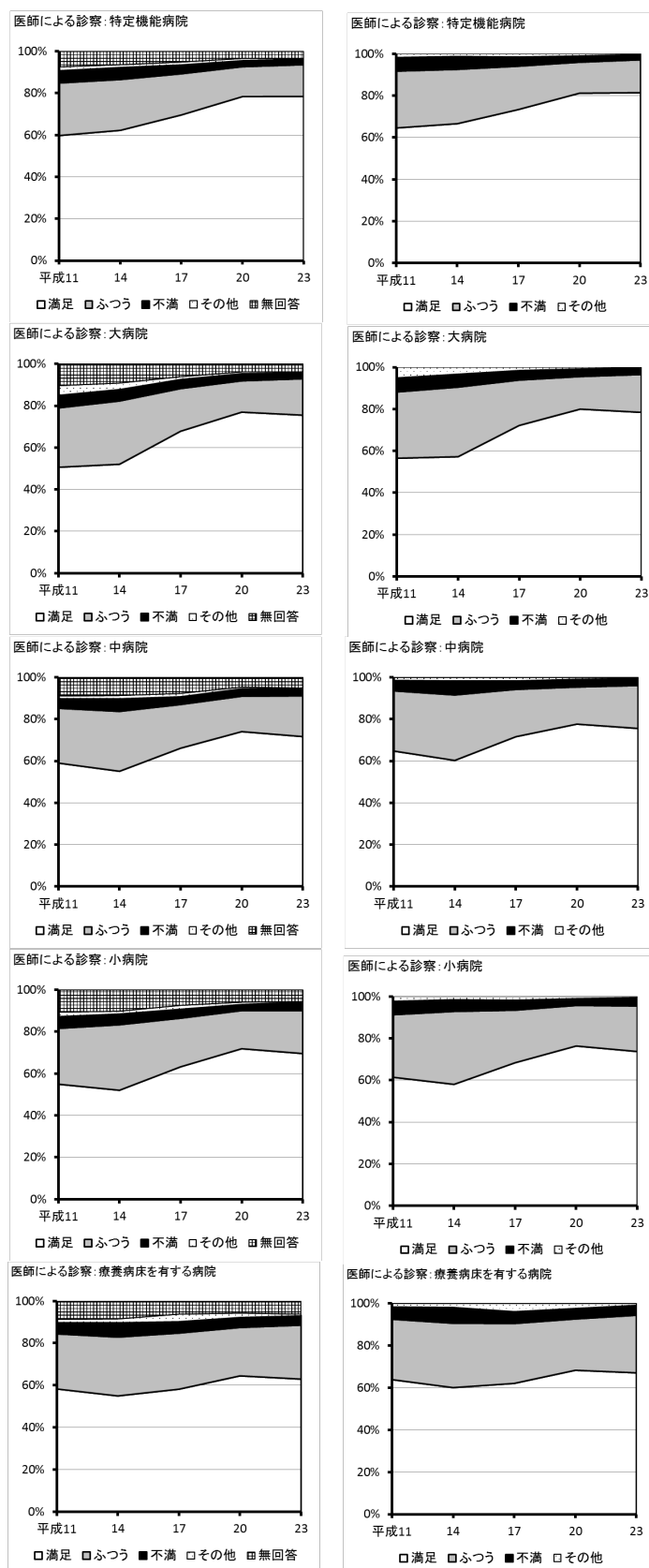
図6. 病院種別にみた入院患者における満足度の推移(全体的な満足度)



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。

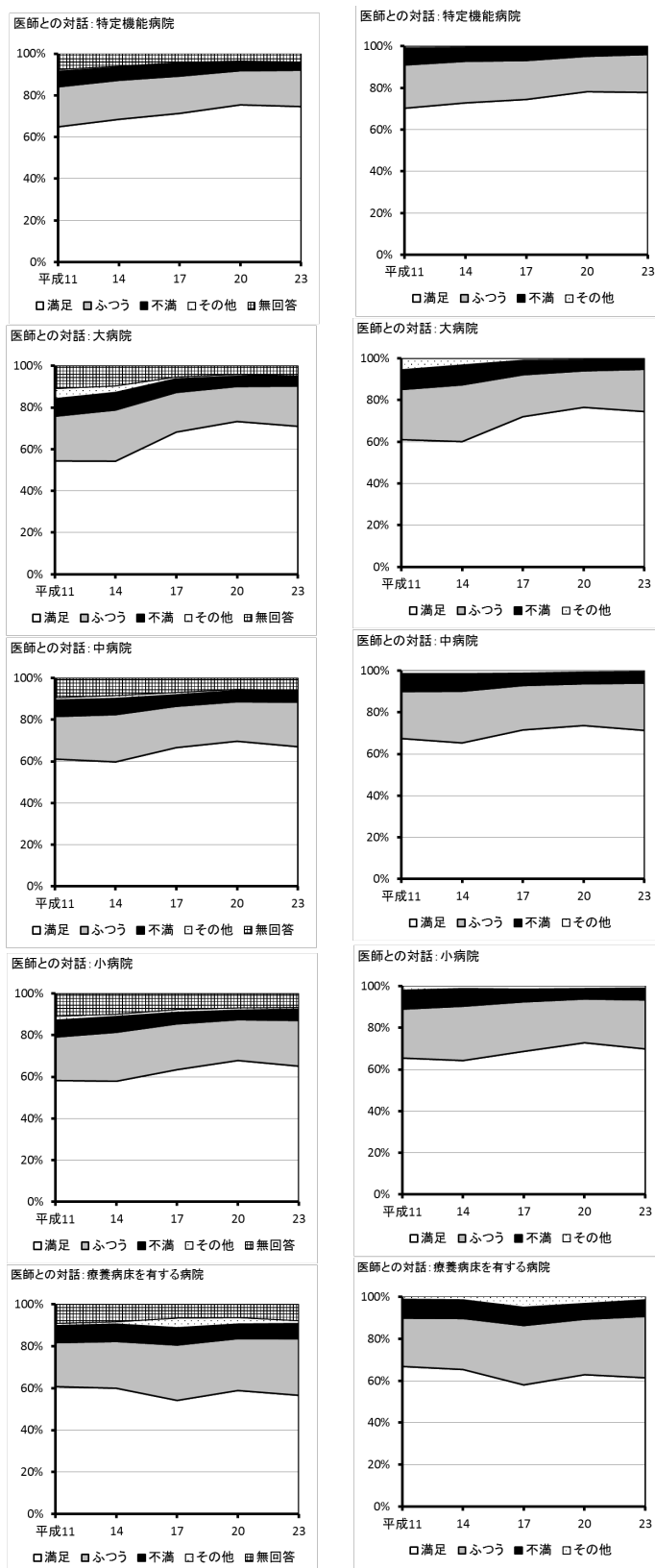


図7. 病院種別にみた入院患者における満足度の推移(医師による診察)



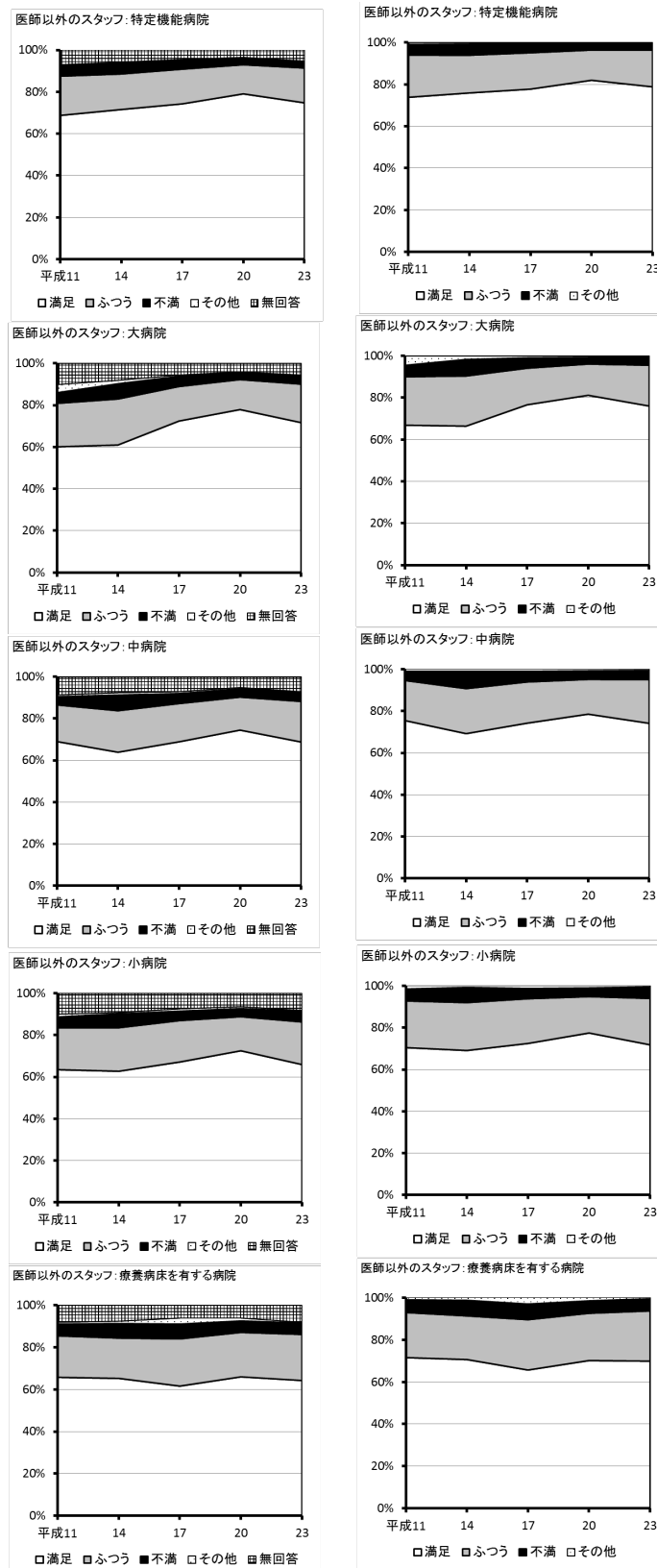
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

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)



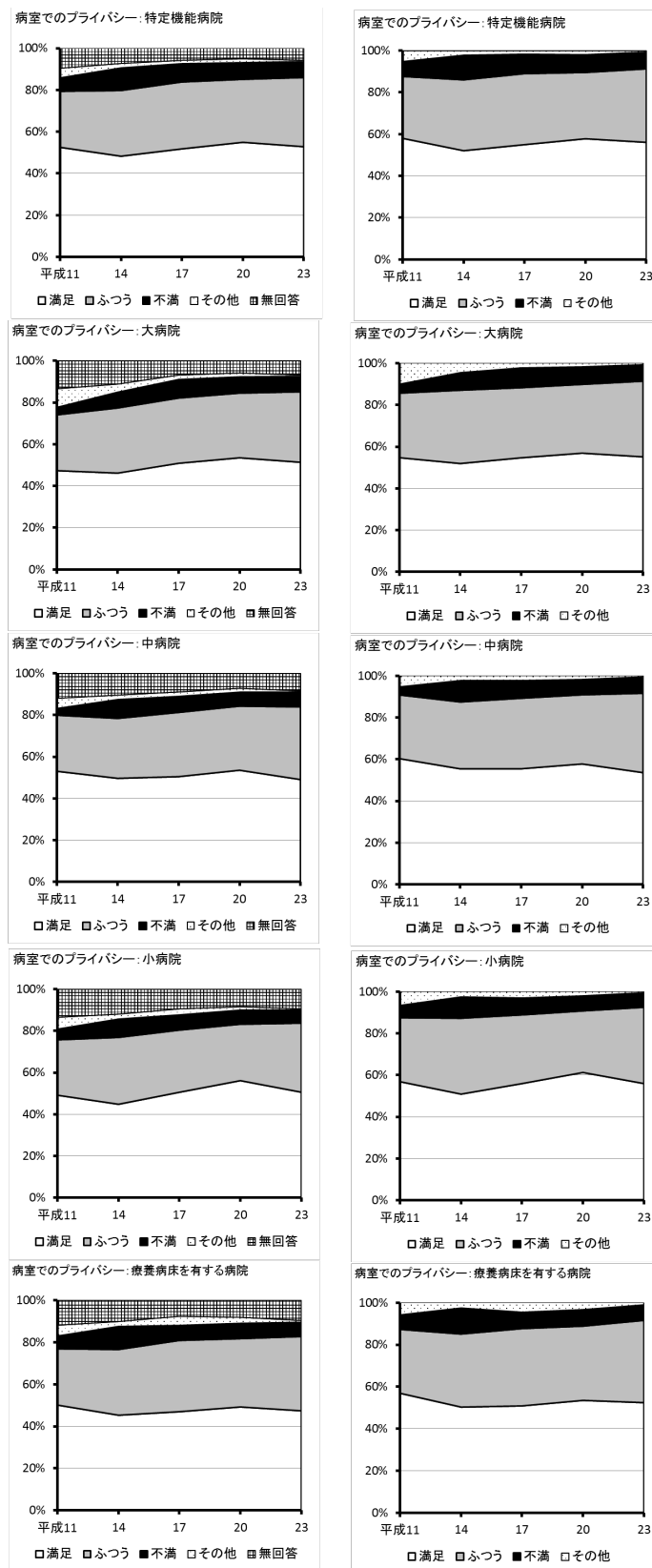
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

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)



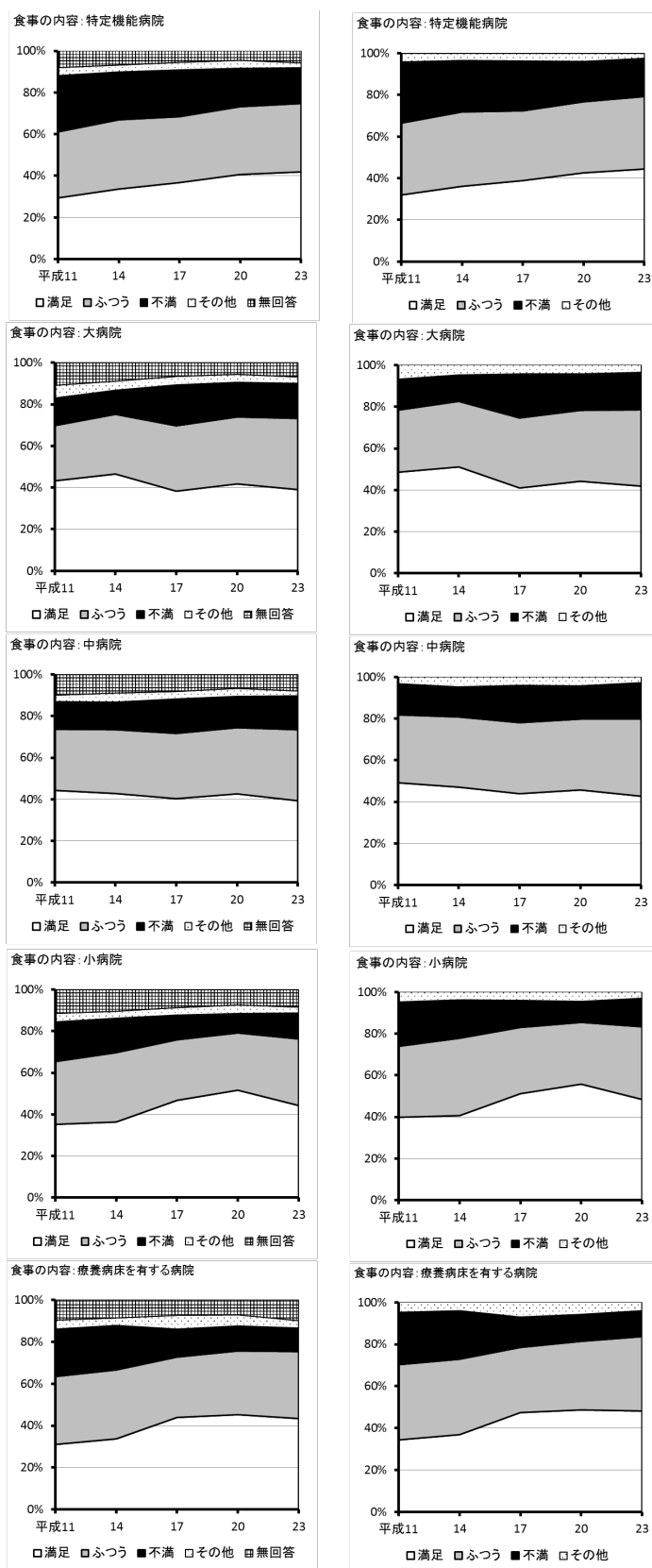
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成

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)



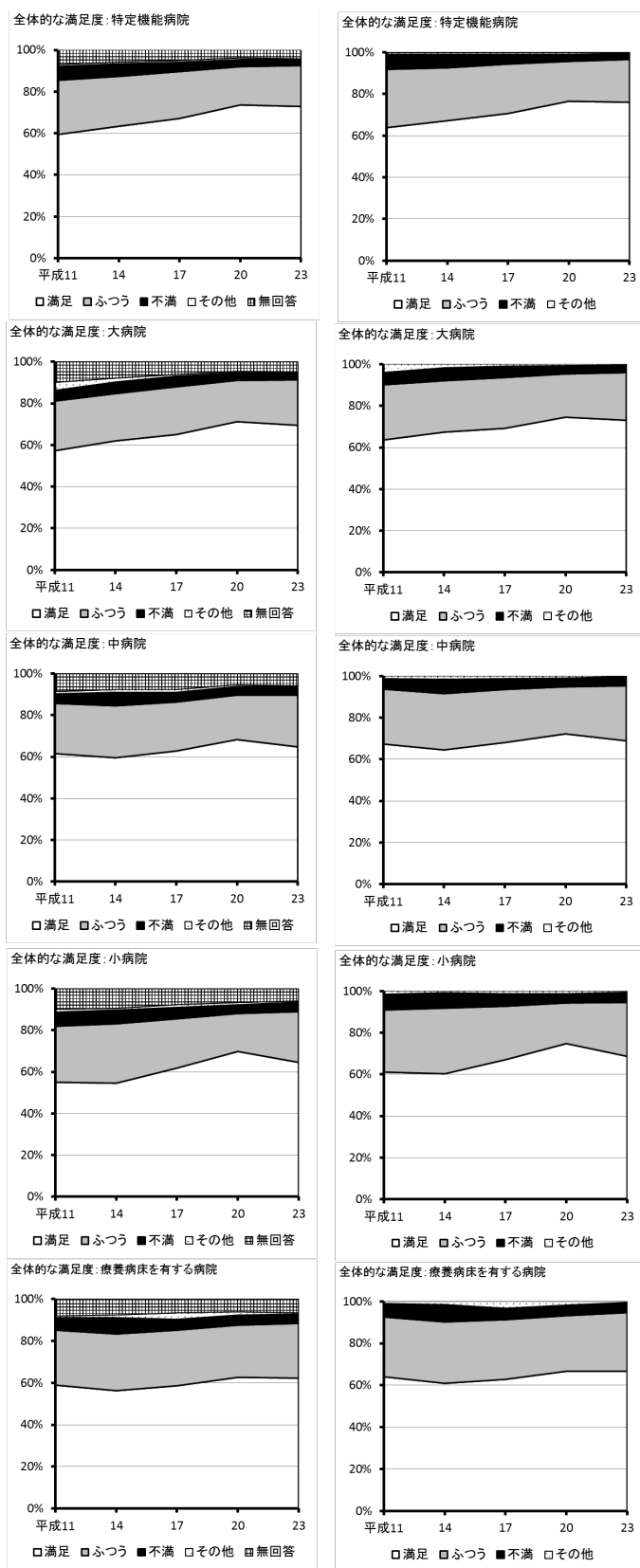
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし、無回答を加えたもの(左側)と除外したもの(右側)を作成した。

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 . 病院種別に見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。