

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、個人情報保護に関する問題は生じない。

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

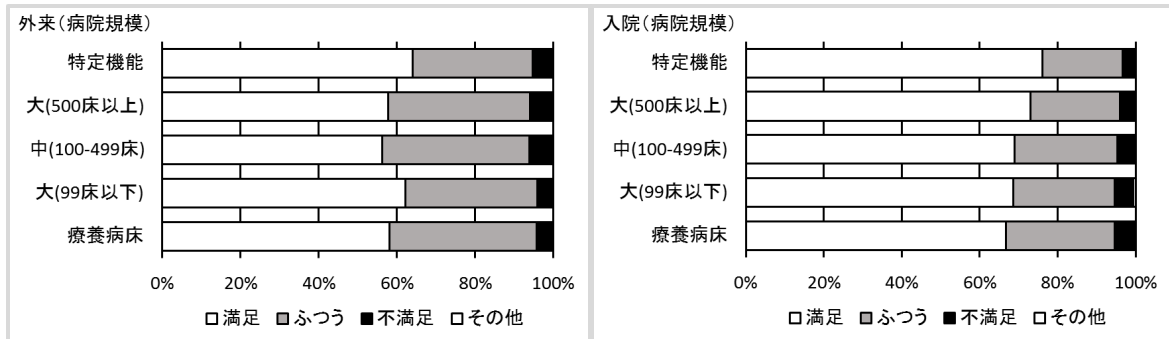
なし

3．その他

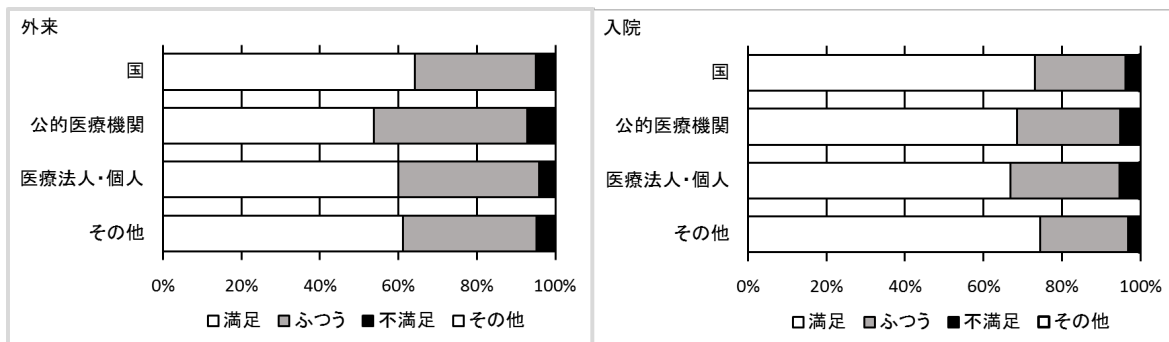
なし

図1. 医療施設特性別にみた全体満足度の分布

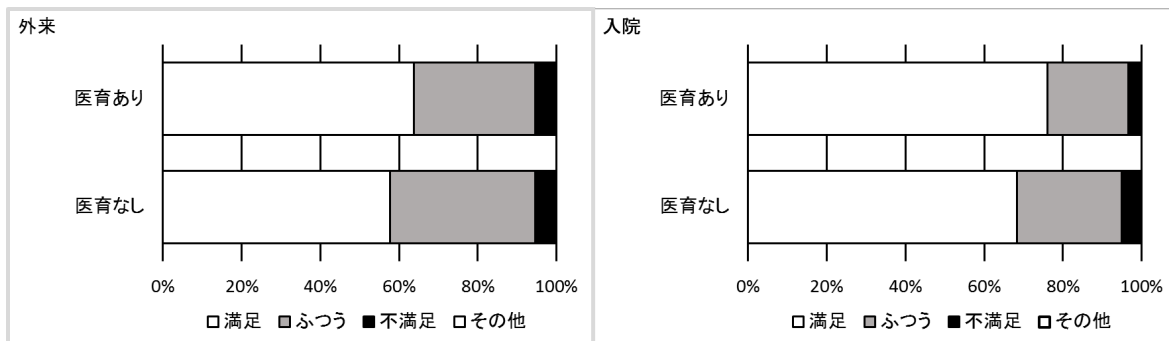
(1) 病院種別



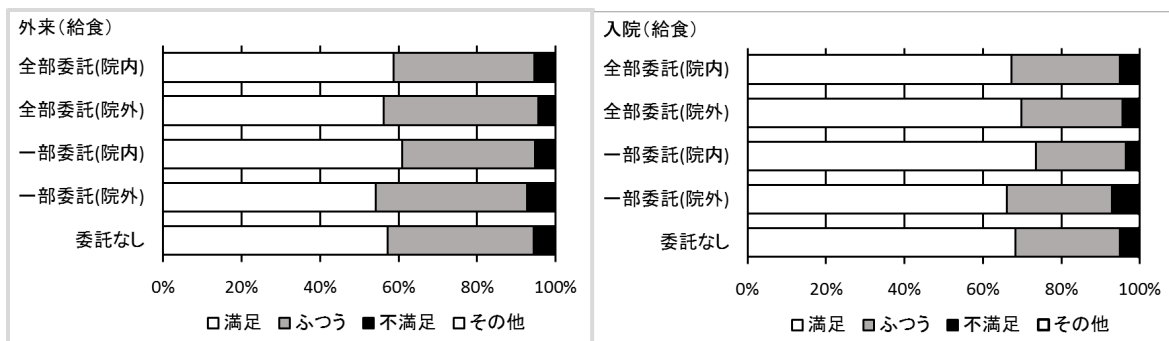
(2) 開設者



(3) 医育機関別

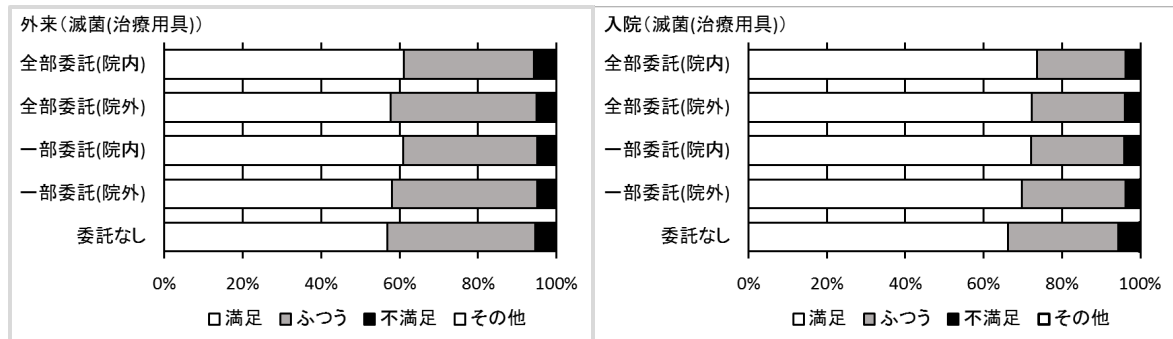


(4) 委託(給食)

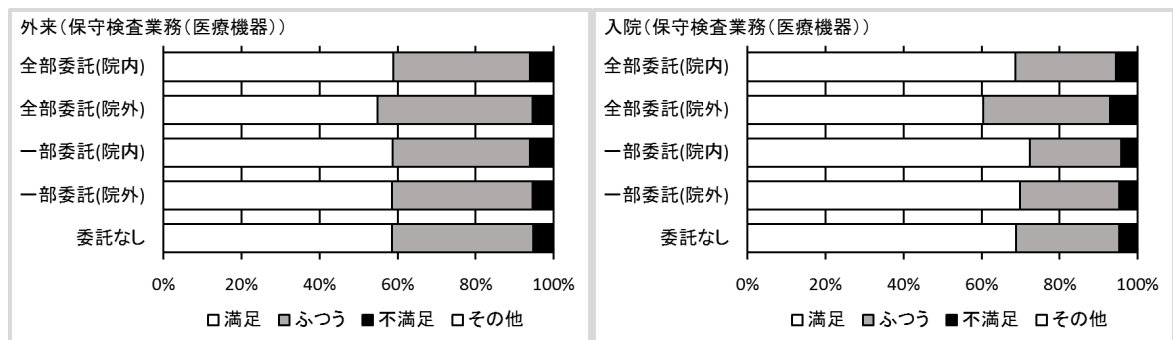


(図1 続き)

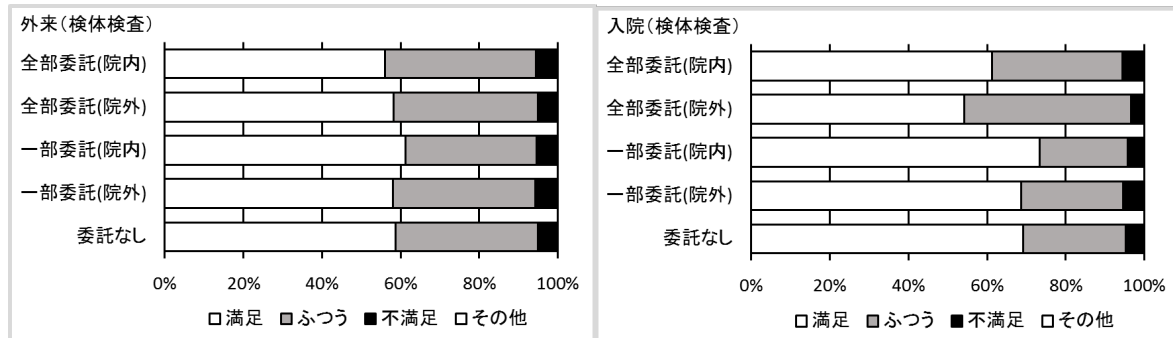
(5) 委託(滅菌(治療用具))



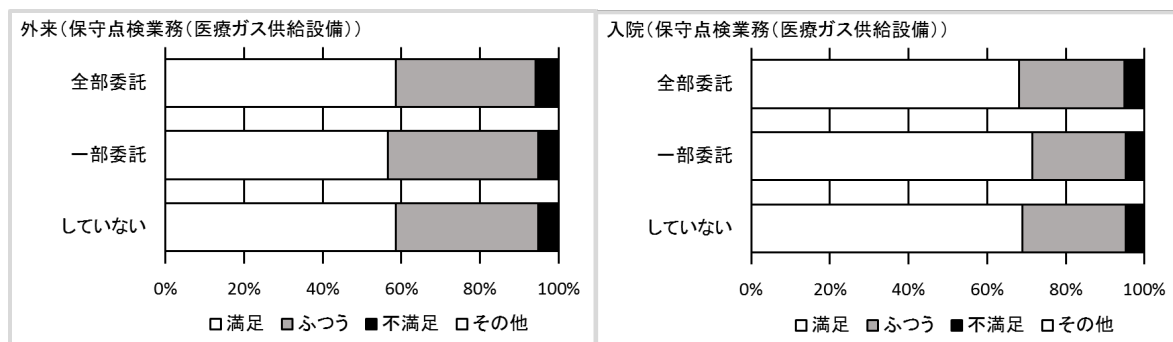
(6) 保守検査業務(医療機器)



(7) 検体検査

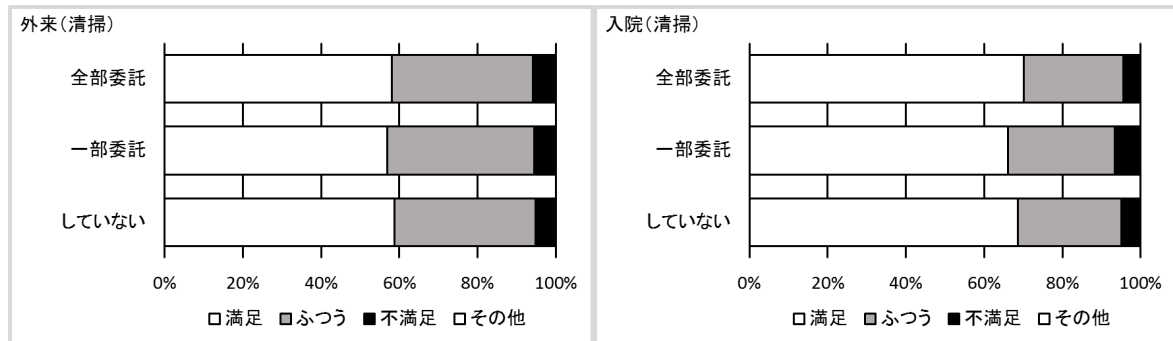


(8) 保守点検業務(医療ガス供給設備)

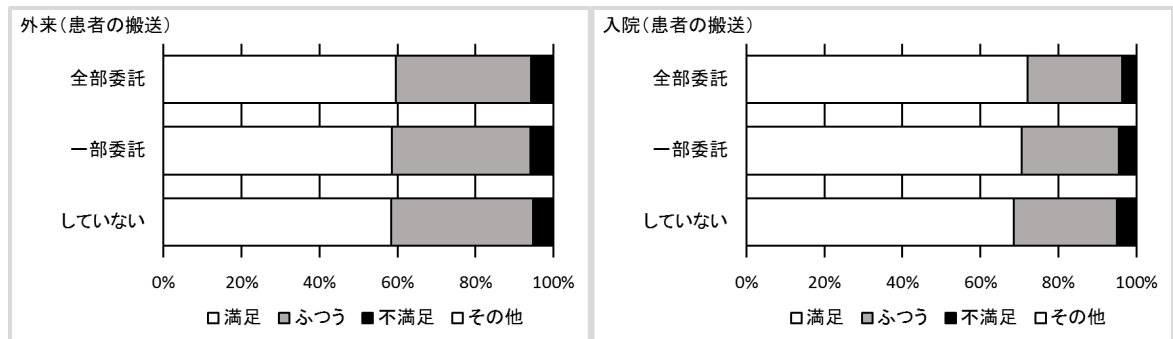


(図1 続き)

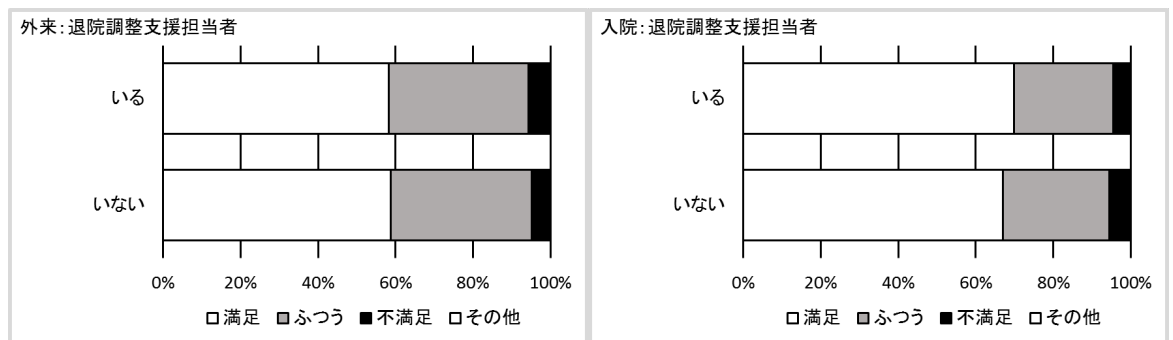
(9) 清掃



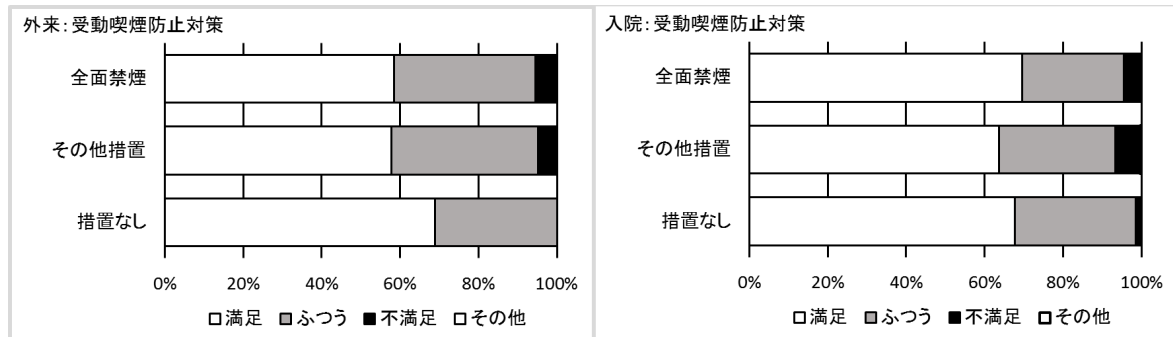
(10) 患者の搬送



(11) 退院調整支援担当者

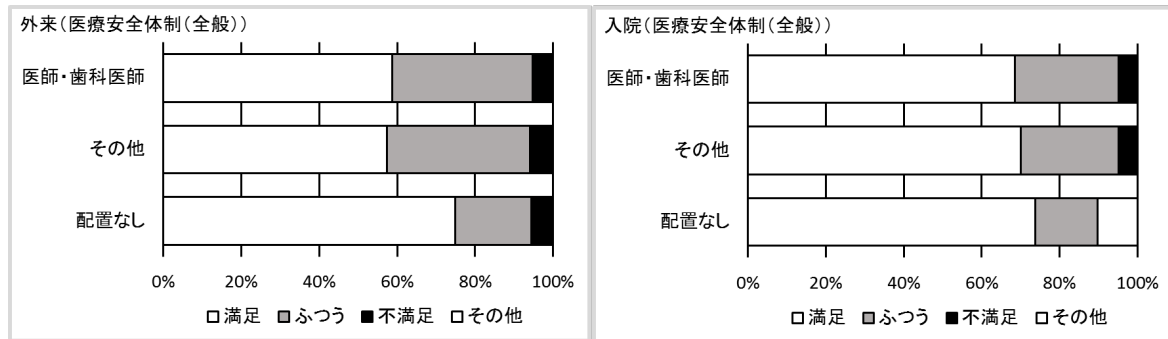


(12) 受動喫煙防止対策

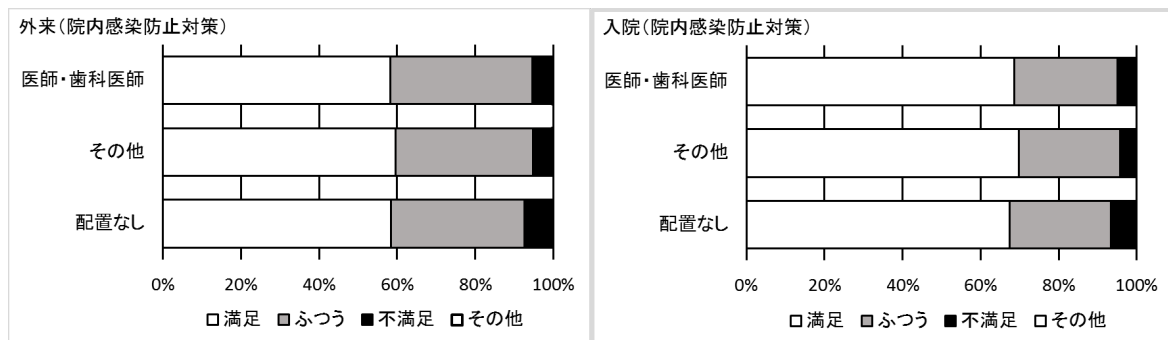


(図1 続き)

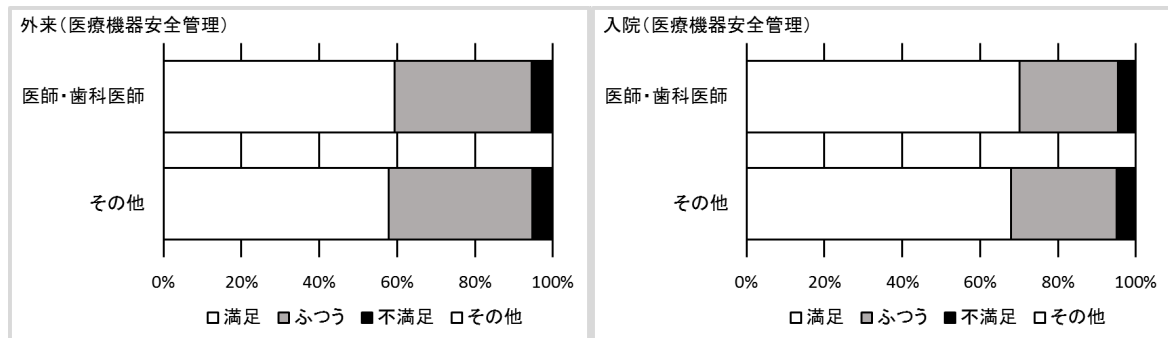
(13) 医療安全体制(全般)



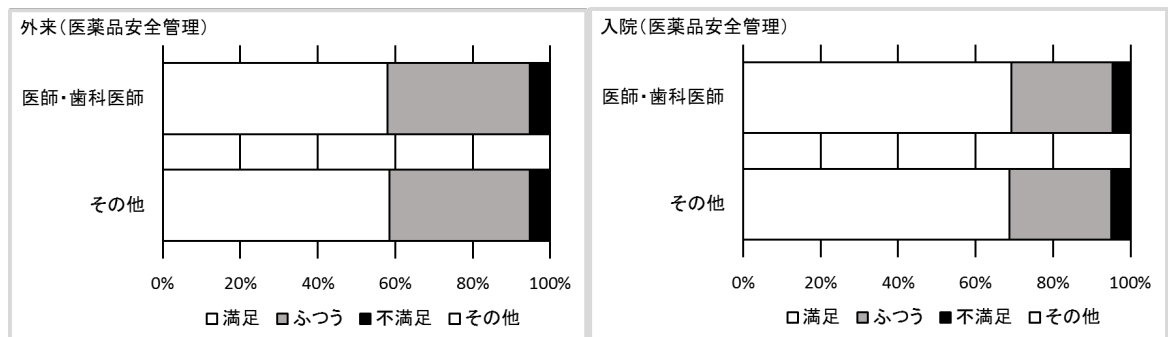
(14) 院内感染防止対策



(15) 医療機器安全管理

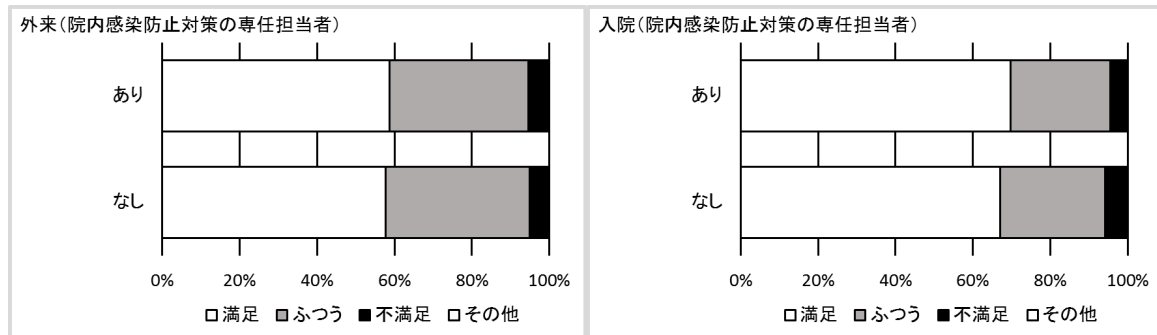


(16) 医薬品安全管理

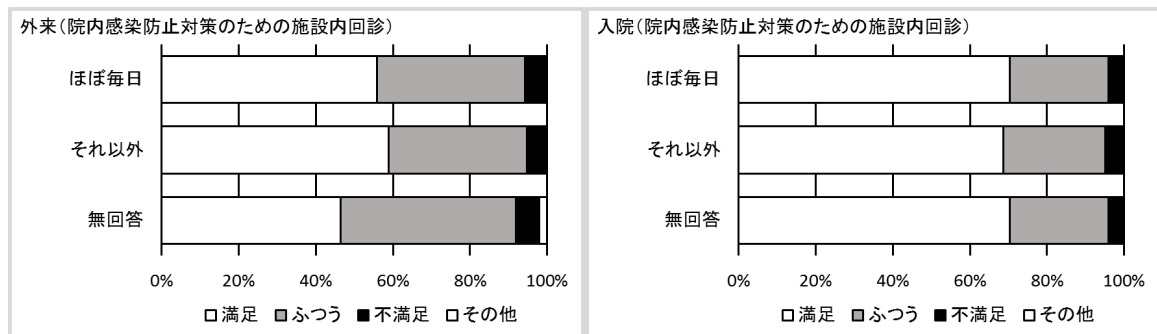


(図1 続き)

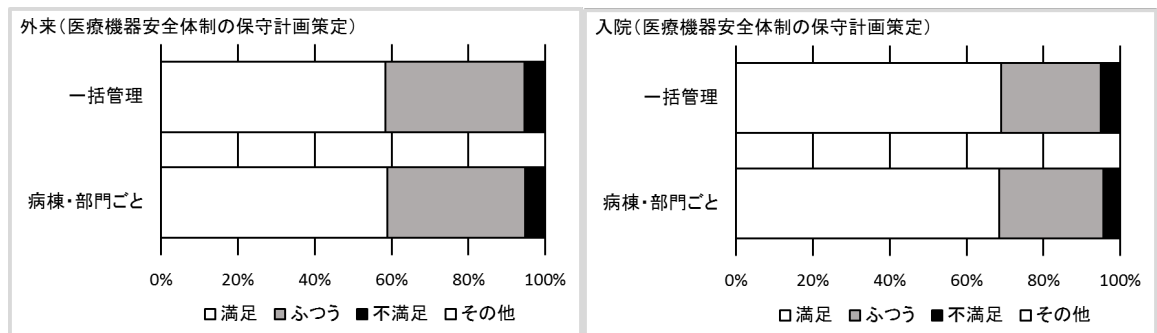
(17) 院内感染防止対策の専任担当者



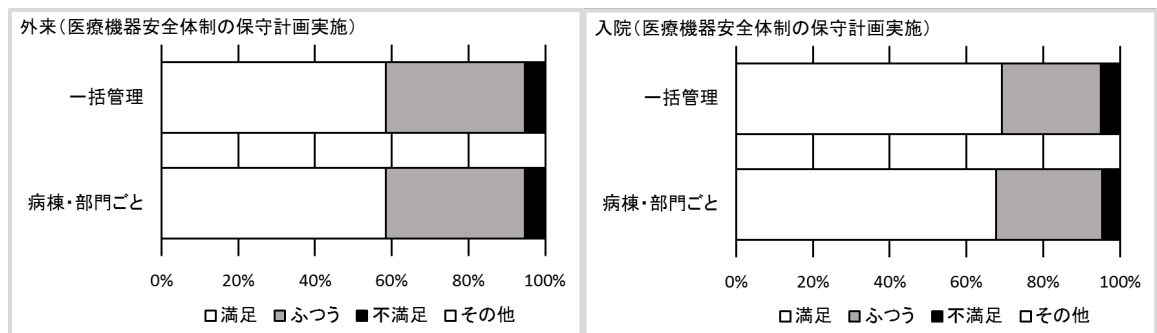
(18) 院内感染防止対策のための施設内回診



(19) 医療機器安全体制の保守計画策定

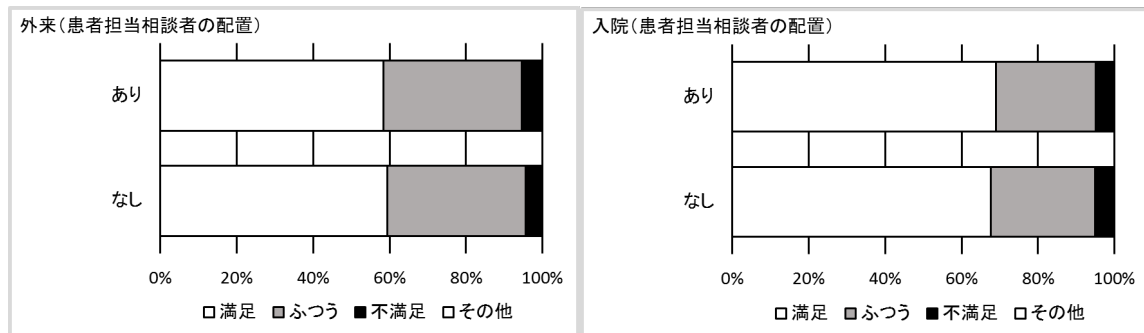


(20) 医療機器安全体制の保守計画実施

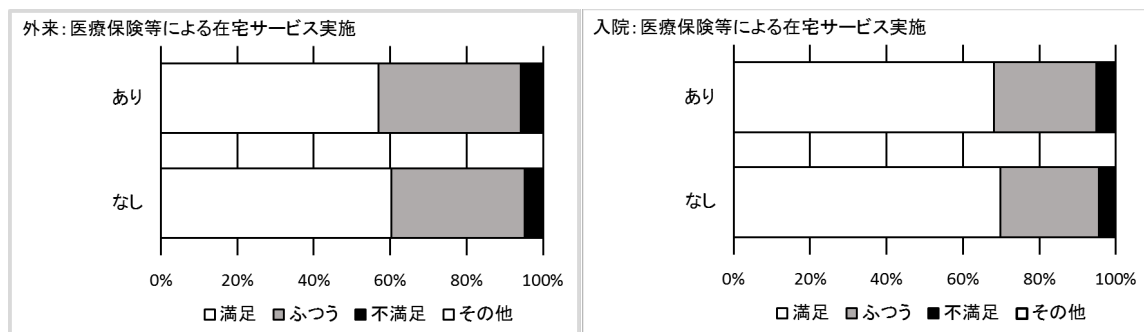


(図1 続き)

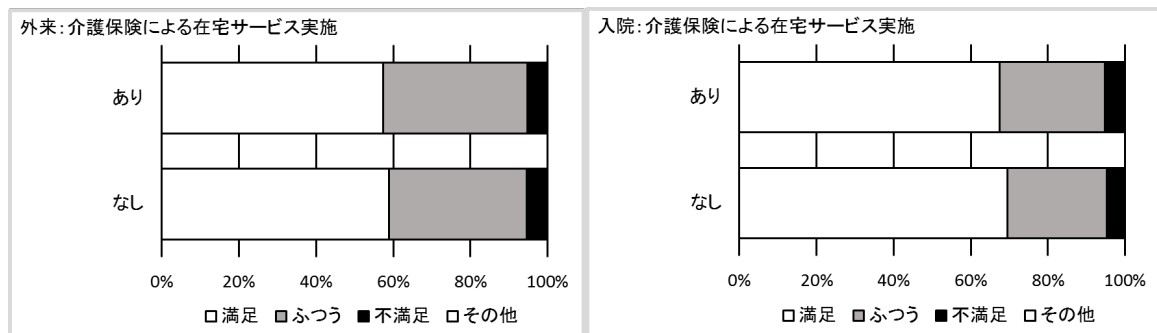
(21)患者担当相談者の配置



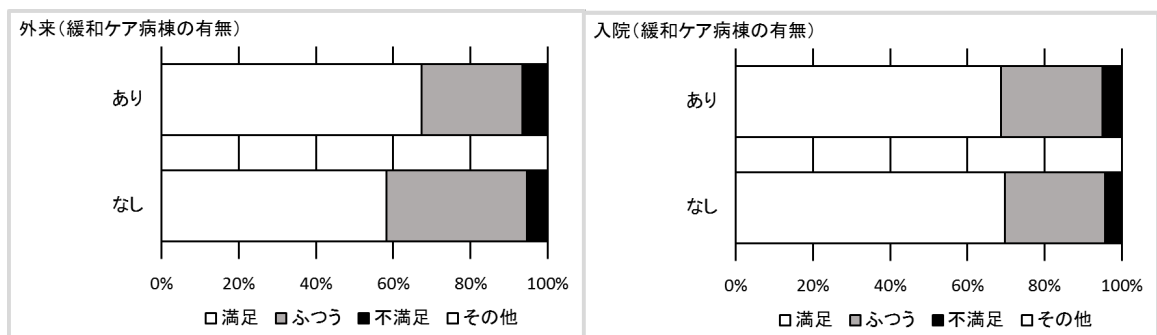
(22)医療保険等による在宅サービス実施



(23)介護保険による在宅サービス実施

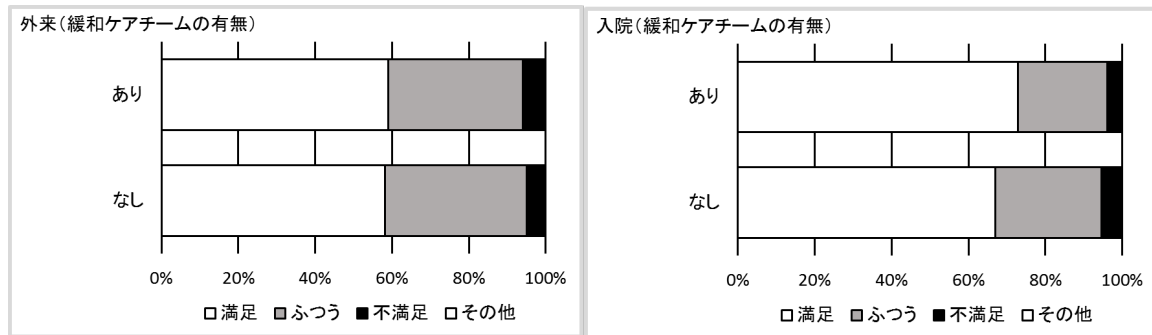


(24)緩和ケア病棟の有無

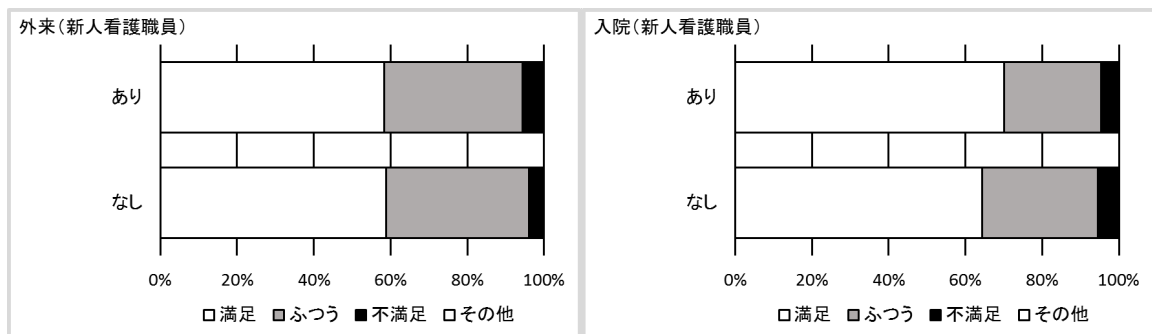


(図1 続き)

(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

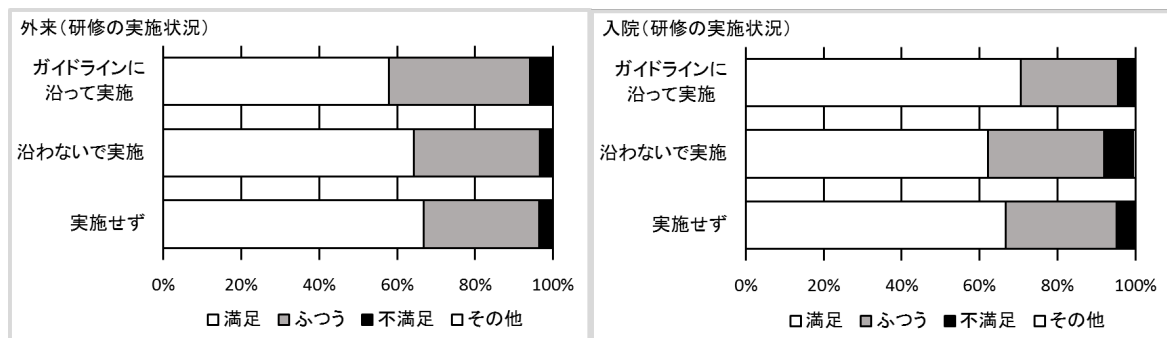


表1 . 医療施設特性別、全体満足度のカテゴリ間のばらつき

		カテゴリ間の範囲	
		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

		カテゴリ間の範囲	
		満足	不満
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。