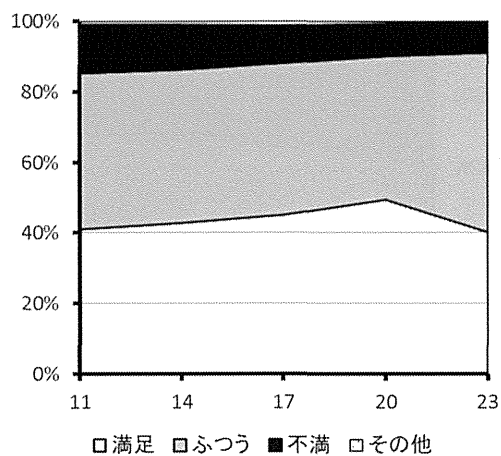
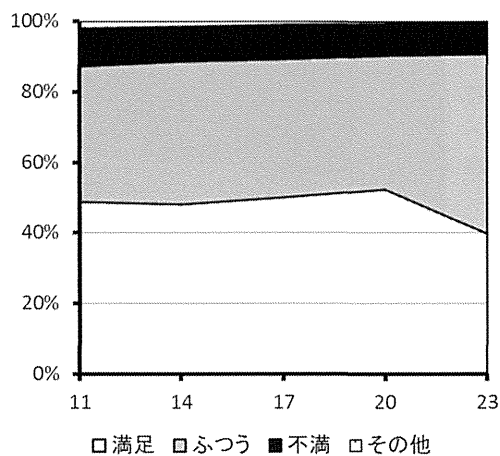


図 2. 年齢階級別・性別にみた外来患者における満足度の推移(診察時間)

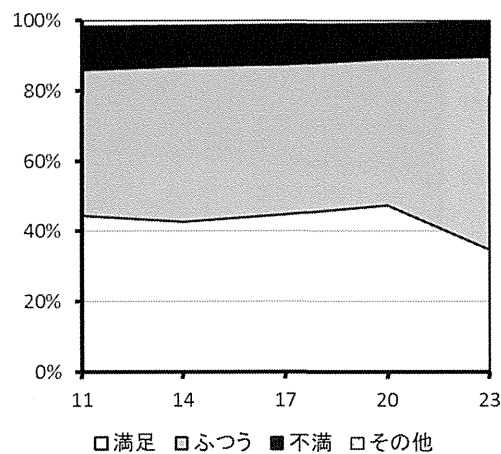
診察時間:40歳未満



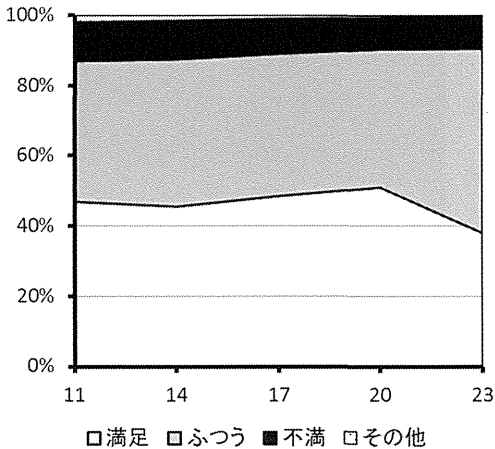
診察時間:男性



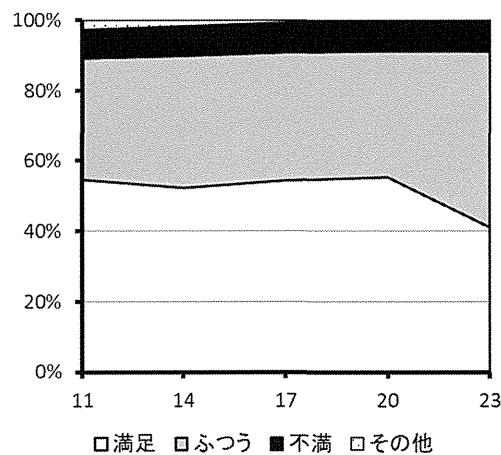
診察時間:40歳以上65歳未満



診察時間:女性

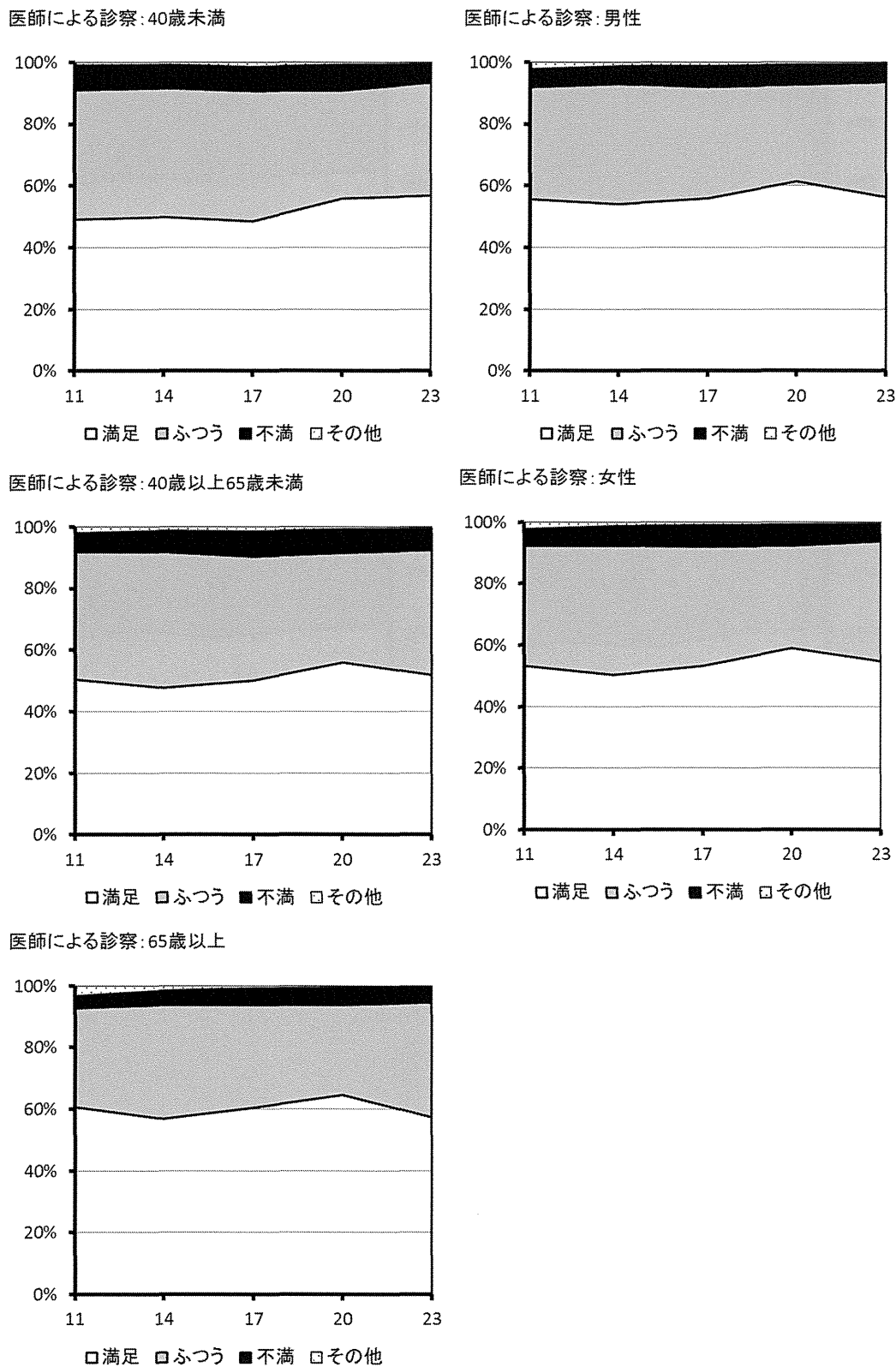


診察時間:65歳以上



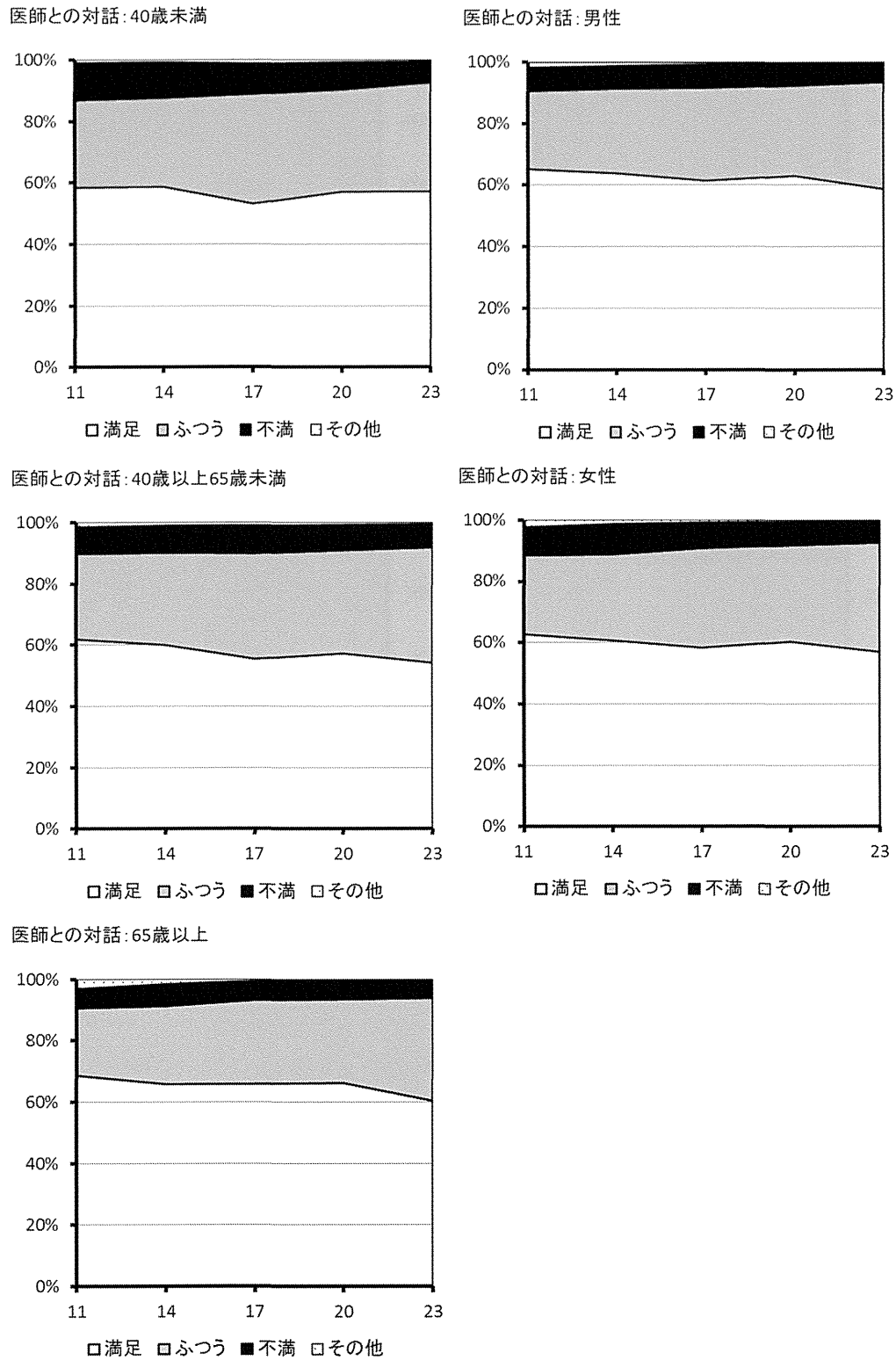
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし無回答は除外した。

図 3. 年齢階級別・性別にみ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は除外した。

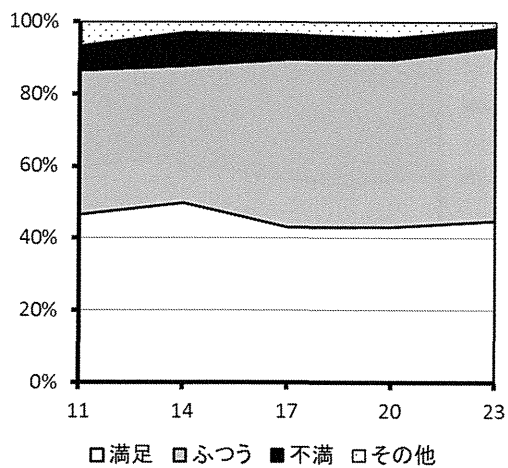
図 4. 年齢階級・性別にみた外来患者における満足度の推移(医師との対話)



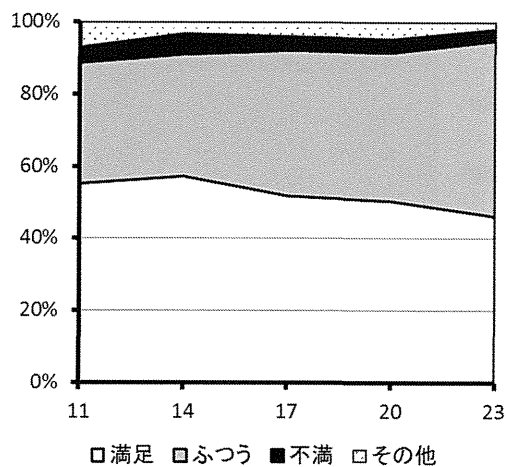
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし無回答は除外した。

図 5. 年齢階級・性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)

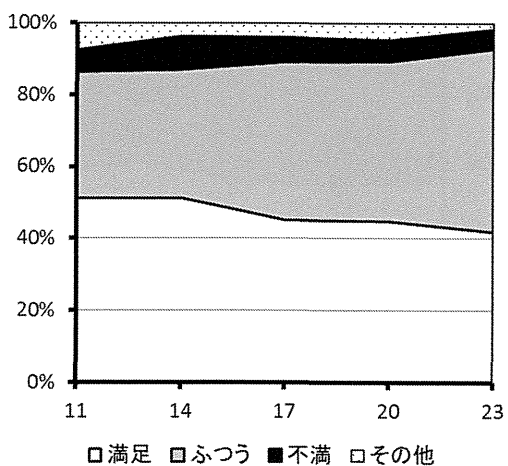
診察時のプライバシー:40歳未満



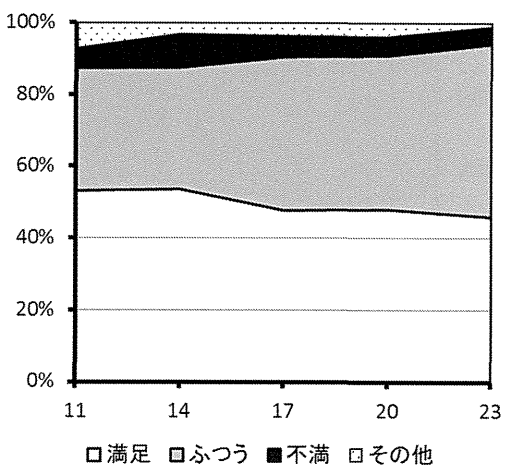
診察時のプライバシー:男性



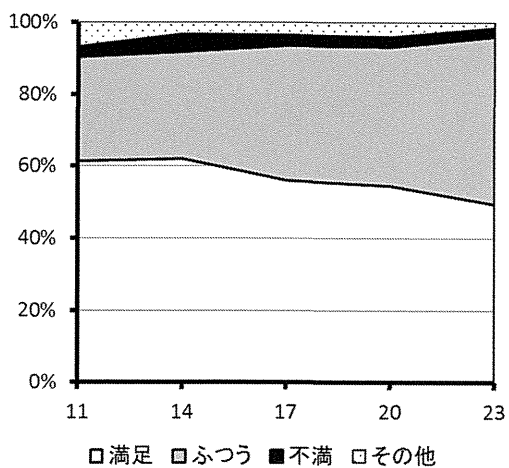
診察時のプライバシー:40歳以上65歳未満



診察時のプライバシー:女性

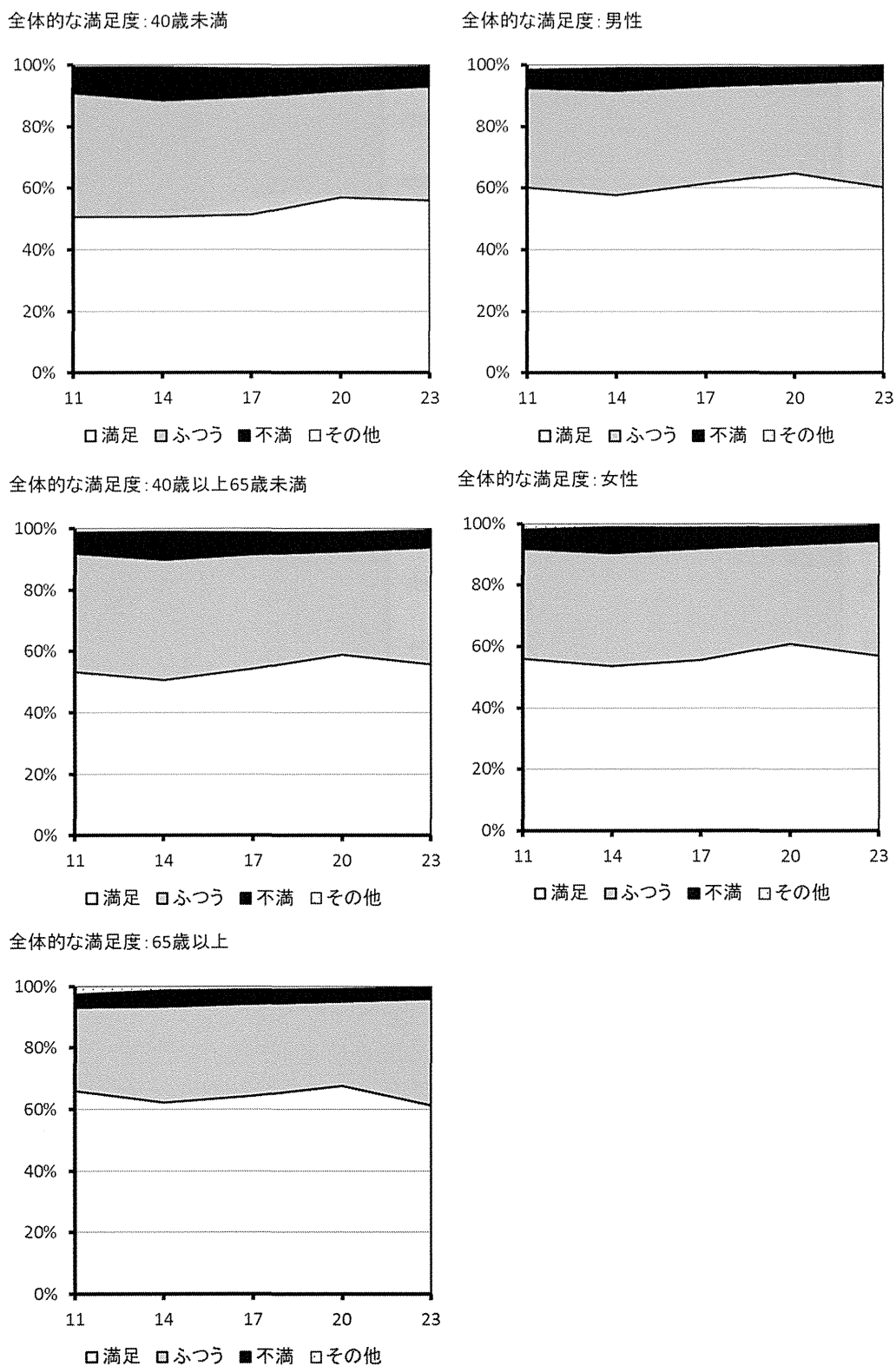


診察時のプライバシー:65歳以上



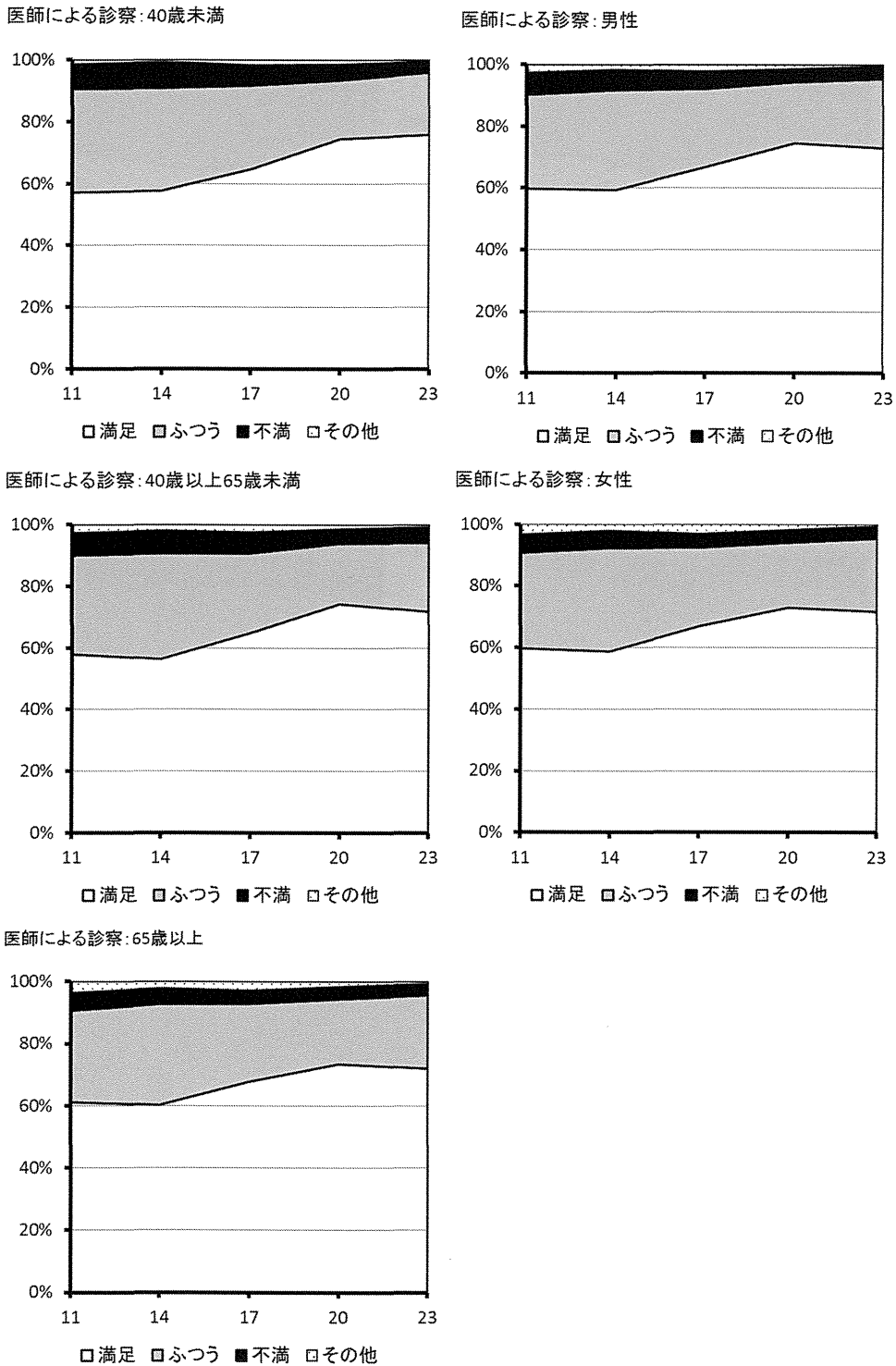
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし無回答は除外した。

図 6. 年齢階級・性別にみた外来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は除外した。

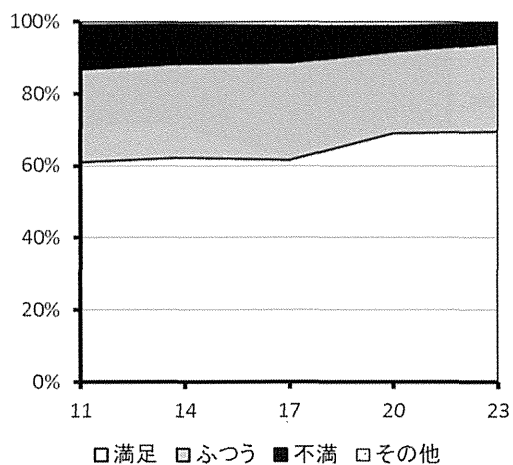
図 7. 年齢階級・性別にみた入院患者における満足度の推移(医師による診察)



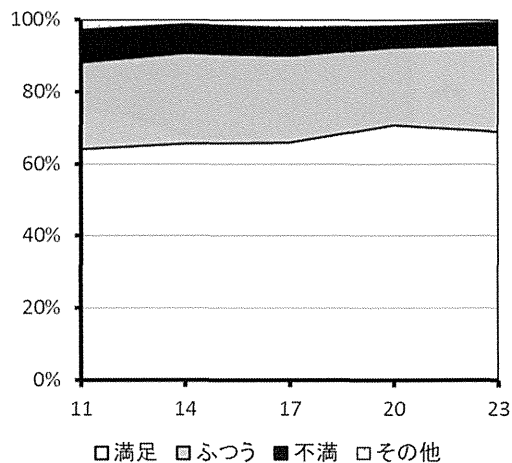
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし無回答は除外した。

図 8. 年齢階級・性別にみた入院患者における満足度の推移(医師との対話)

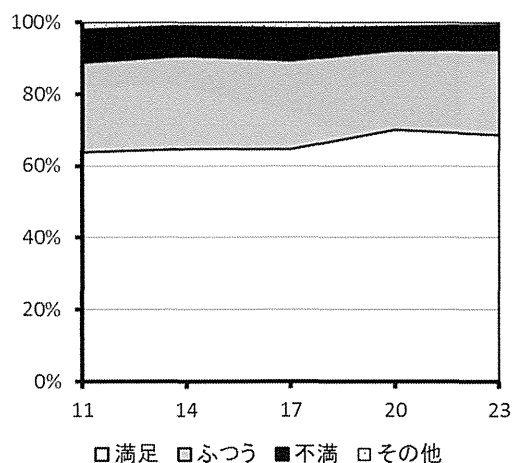
医師との対話: 40歳未満



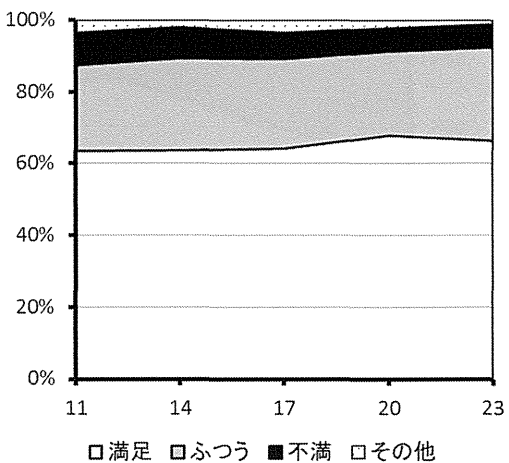
医師との対話: 男性



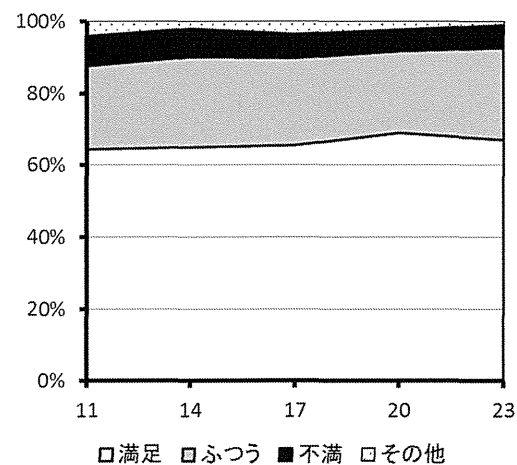
医師との対話: 40歳以上65歳未満



医師との対話: 女性



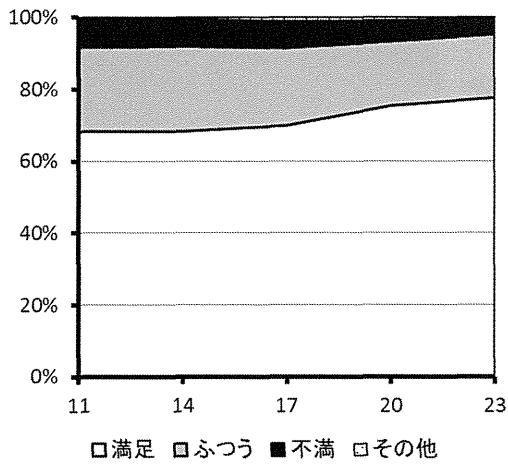
医師との対話: 65歳以上



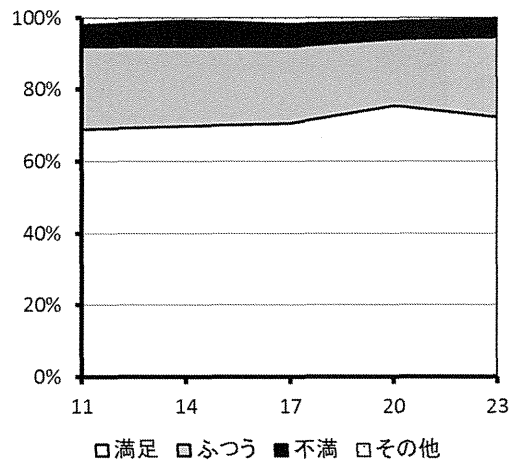
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし無回答は除外した。

図9. 年齢階級・性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)

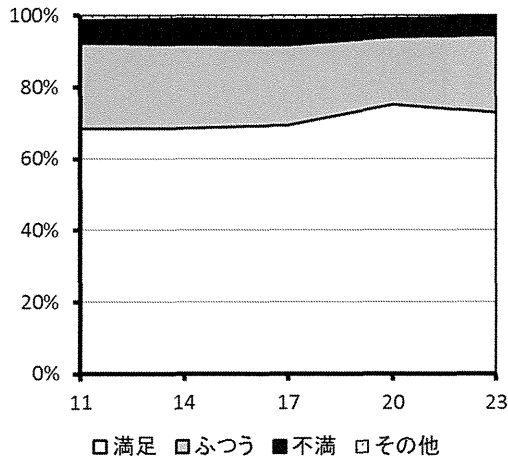
医師以外のスタッフ:40歳未満



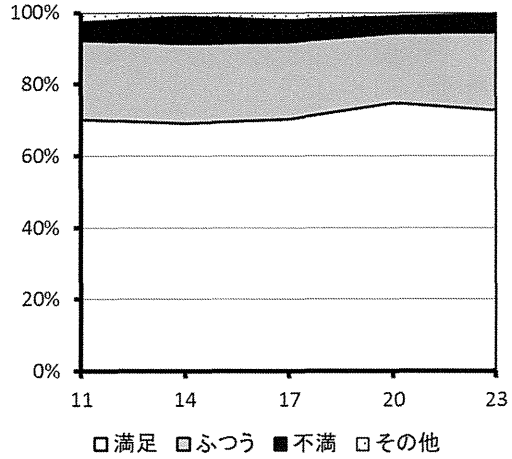
医師医師以外のスタッフ:男性



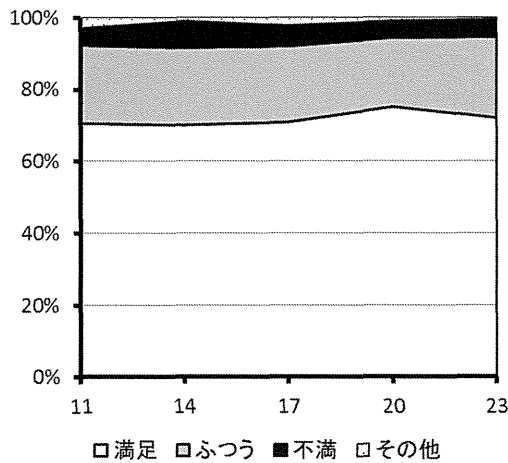
医師以外のスタッフ:40歳以上65歳未満



医師以外のスタッフ:女性



医師以外のスタッフ:65歳以上

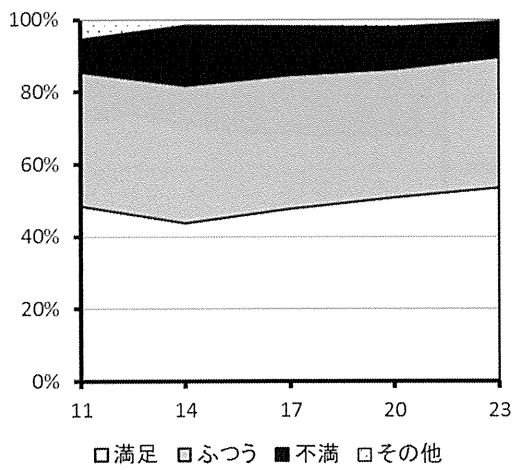


満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし無回答は除外した。

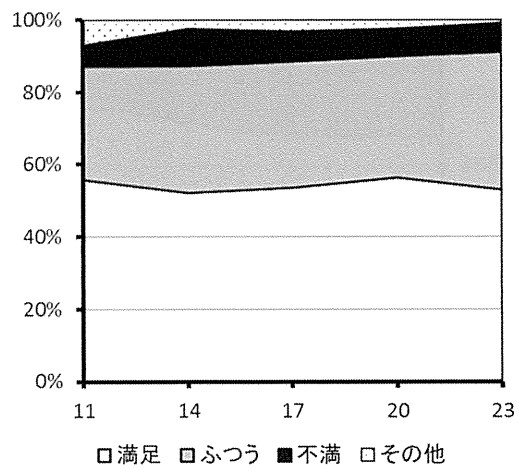


図 10. 年齢階級・性別にみた入院患者における満足度の推移(病室のプライバシー)

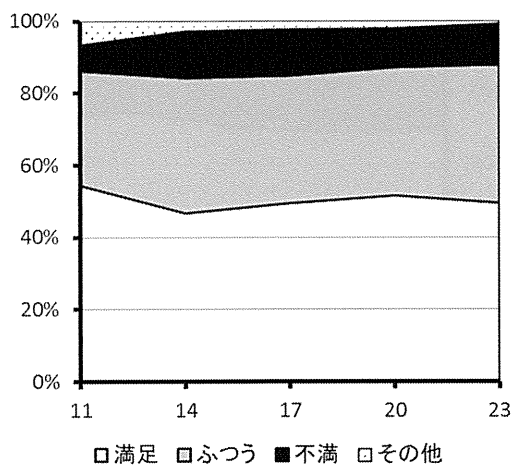
病室のプライバシー: 40歳未満



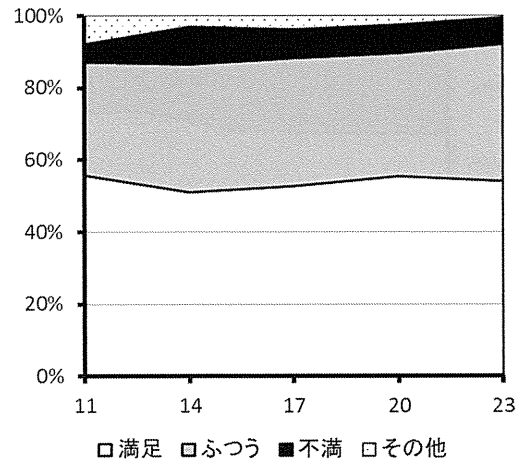
病室のプライバシー: 男性



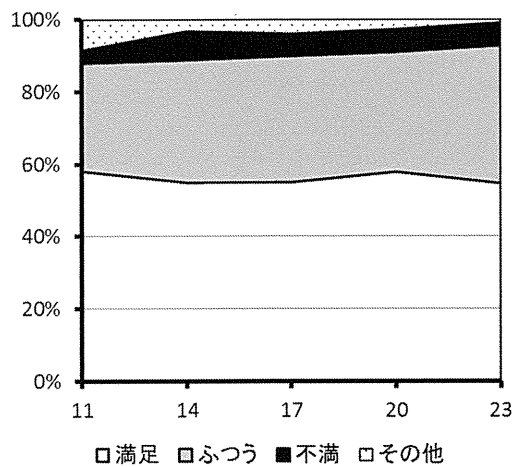
病室のプライバシー: 40歳以上65歳未満



病室のプライバシー: 女性



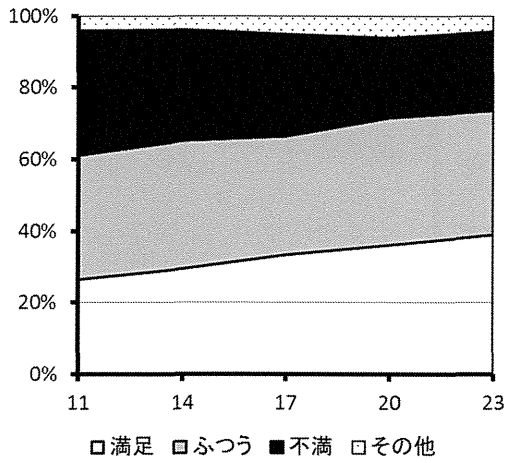
病室のプライバシー: 65歳以上



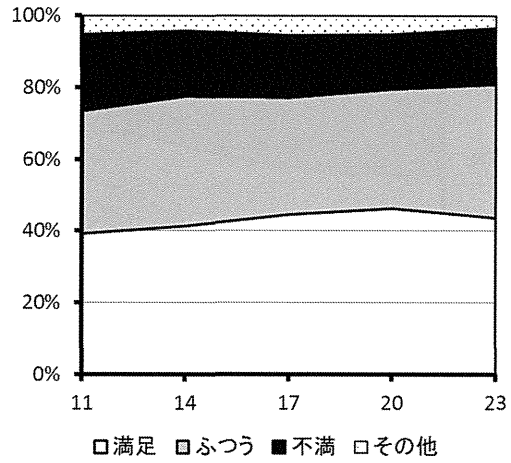
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし無回答は除外した。

図 11. 年齢階級・性別にみた入院患者における満足度の推移(食事の内容)

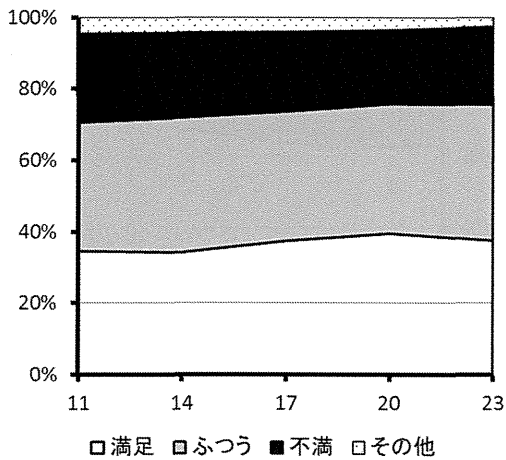
食事の内容:40歳未満



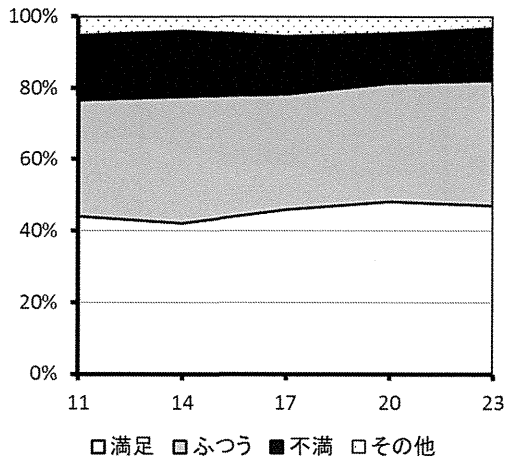
食事の内容:男性



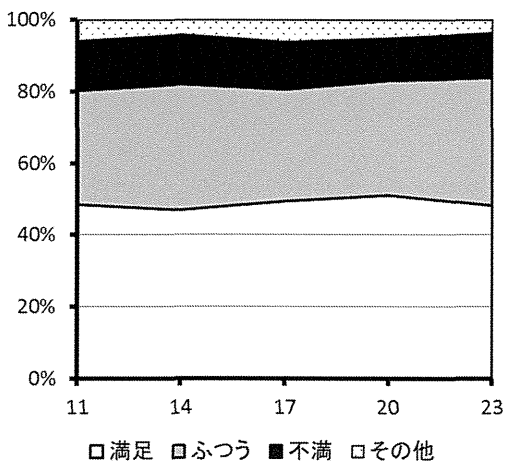
食事の内容:40歳以上65歳未満



食事の内容:女性



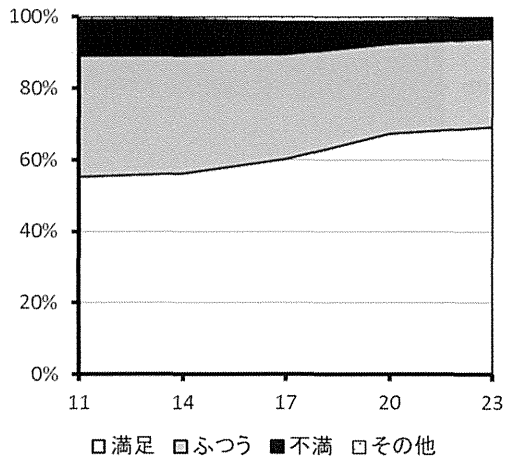
食事の内容:65歳以上



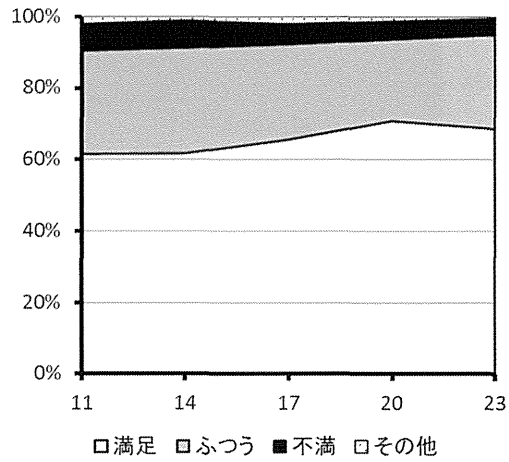
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし無回答は除外した。

図 12. 年齢階級・性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)

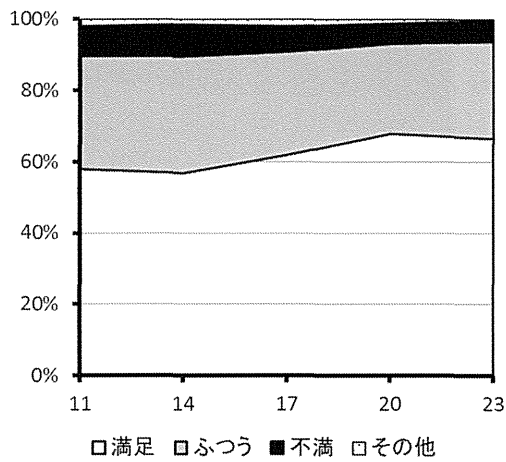
全体的な満足度: 40歳未満



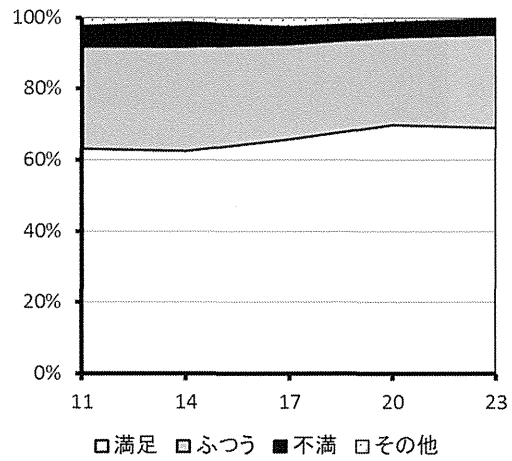
全体的な満足度: 男性



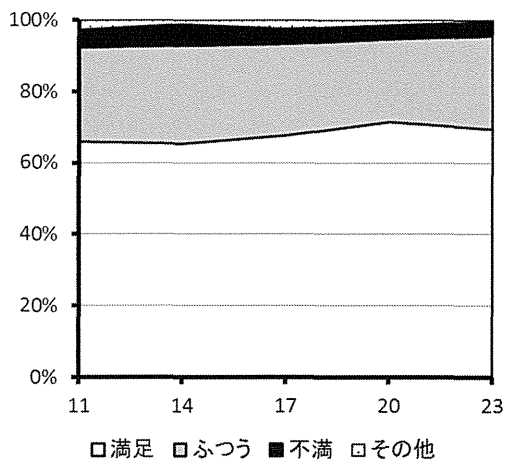
全体的な満足度: 40歳以上65歳未満



全体的な満足度: 女性



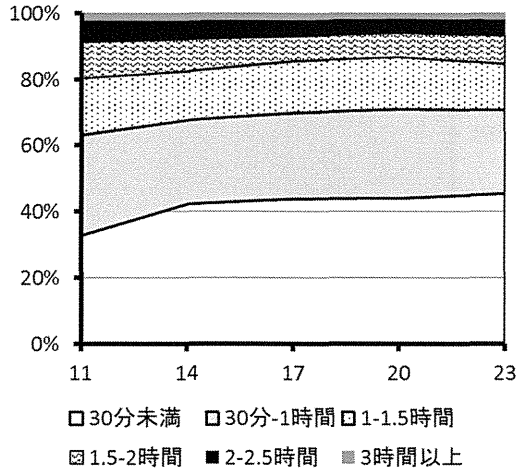
全体的な満足度: 65歳以上



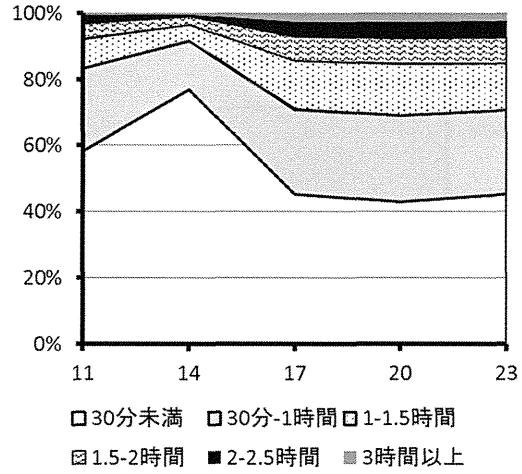
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし無回答は除外した。

図 13 病院種別に応じた待ち時間の推移

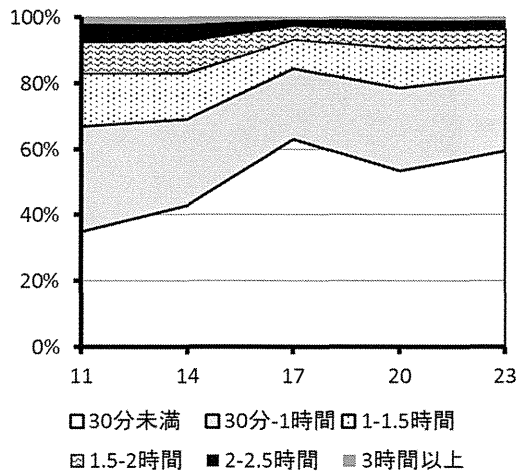
待ち時間：特定機能



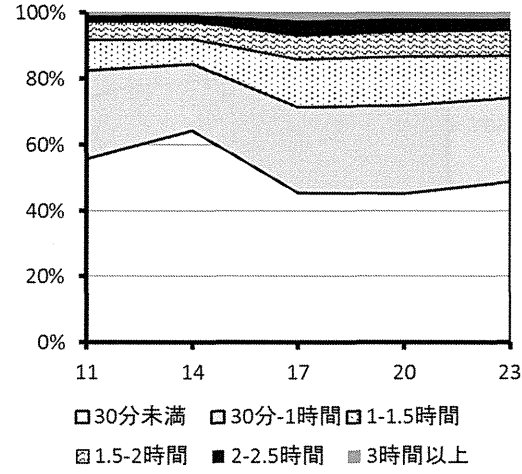
待ち時間：大病院



待ち時間：療養病床を有する病院



待ち時間：中病院



待ち時間：小病院

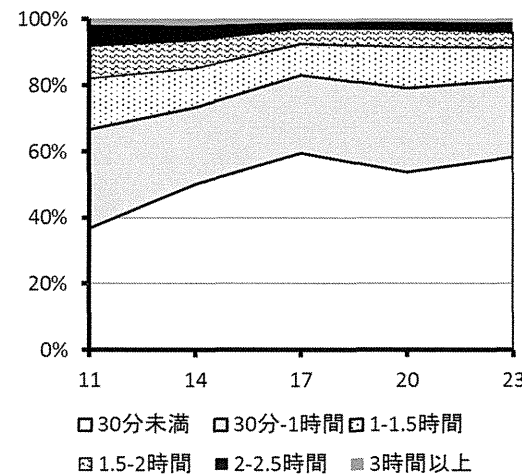
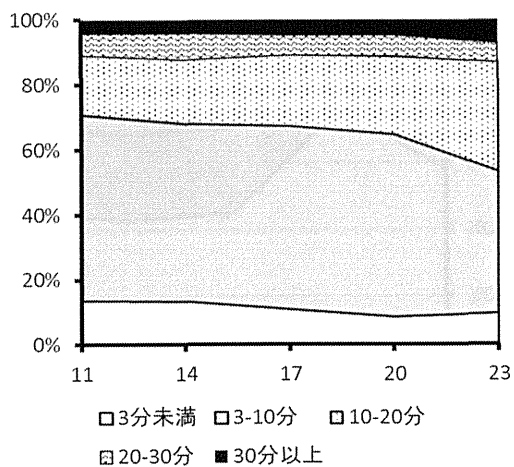
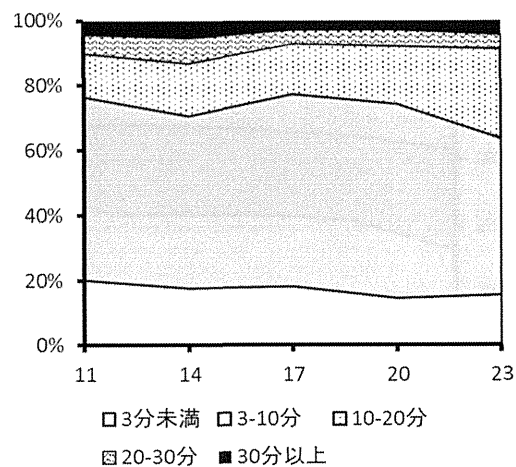


図 14 病院種別にみた診察時間の推移

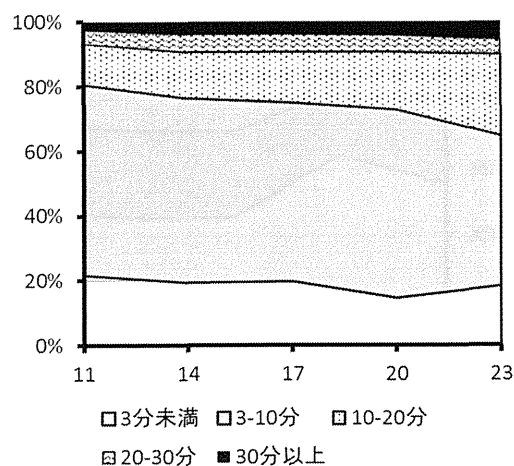
診察時間：特定機能



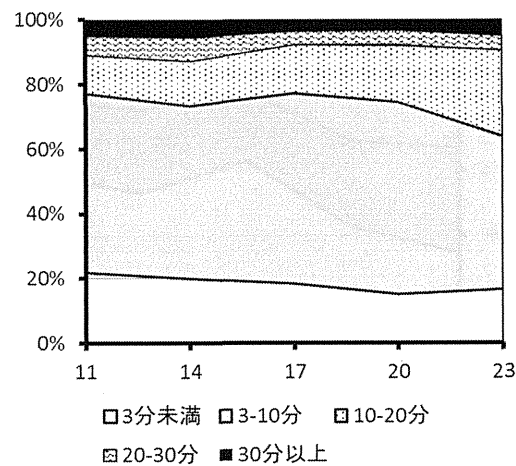
診察時間：大病院



診察時間：療養病床を有する病院



診察時間：中病院



診察時間：小病院

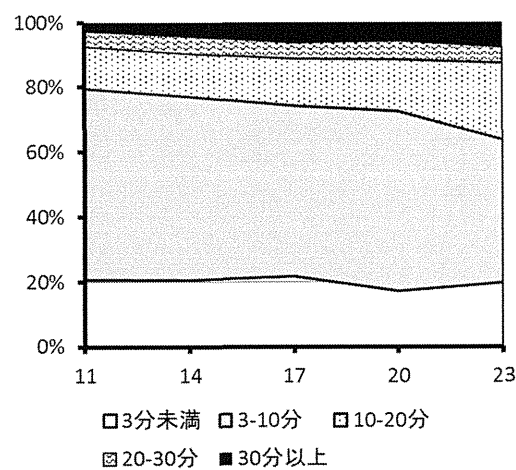
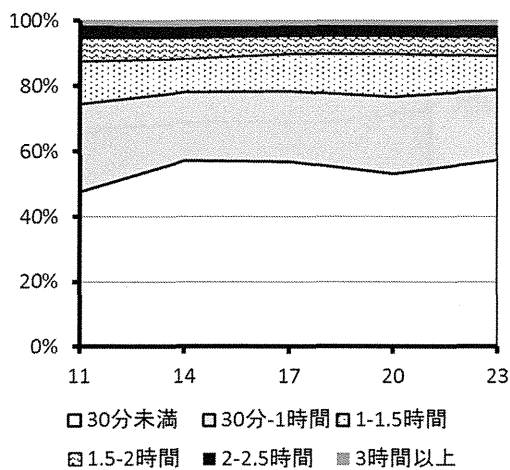
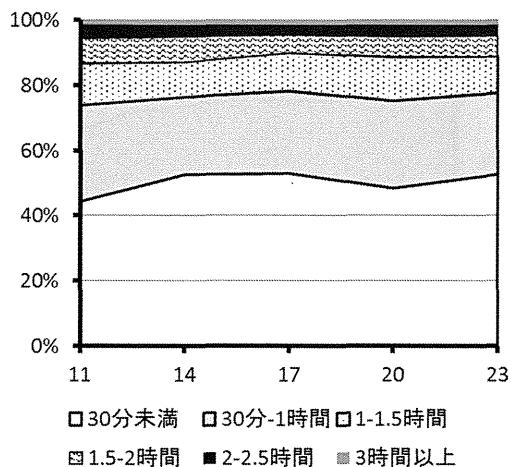


図 15 年齢別・性別にみた待ち時間の推移

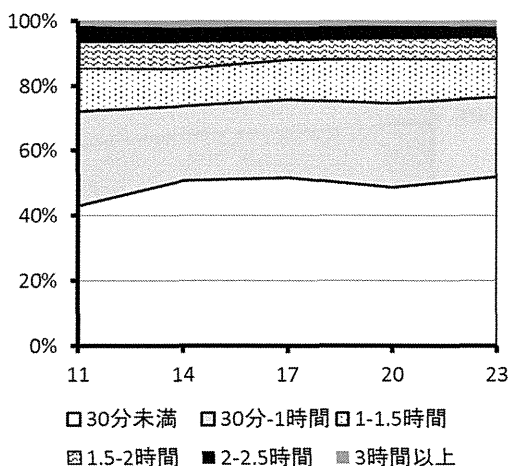
待ち時間: 40歳未満



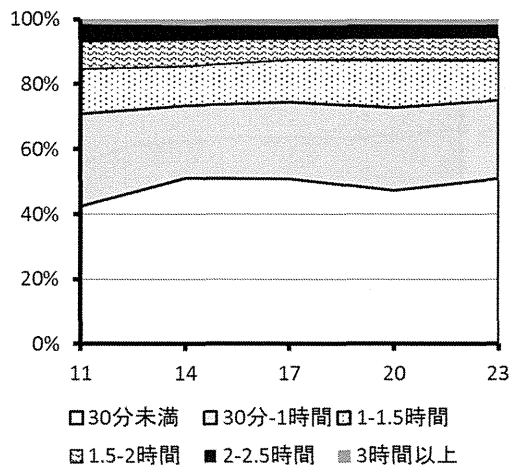
待ち時間: 男性



待ち時間: 40歳-65歳未満



待ち時間: 女性



待ち時間: 65歳以上

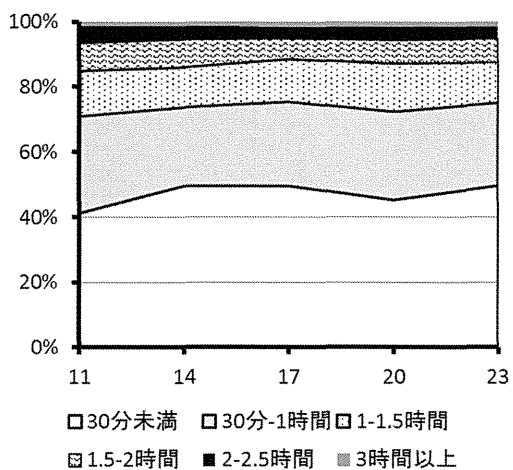
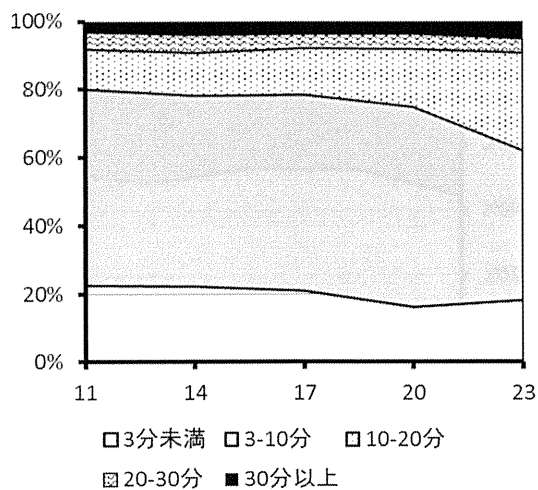
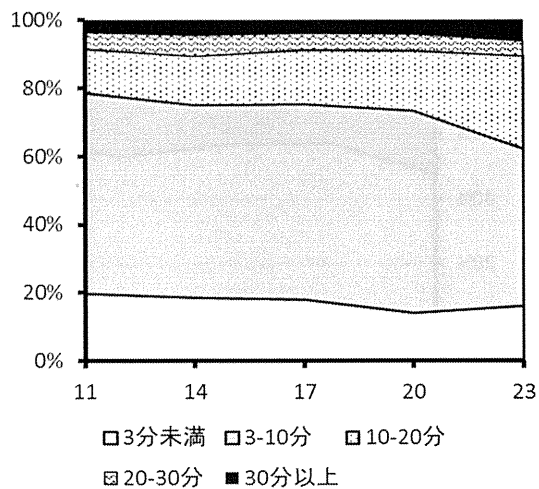


図 16 年齢別・性別にみた診察時間の推移

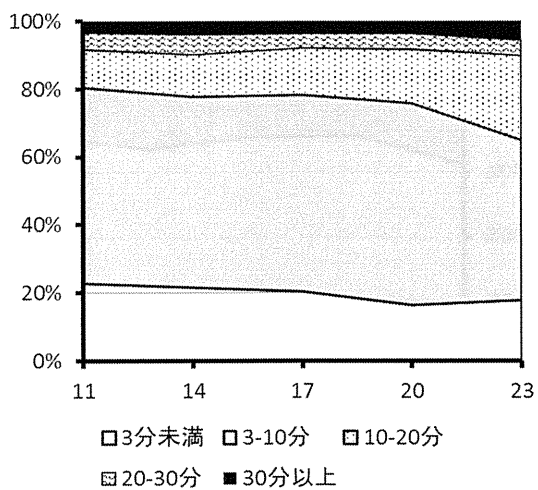
診察時間: 40歳未満



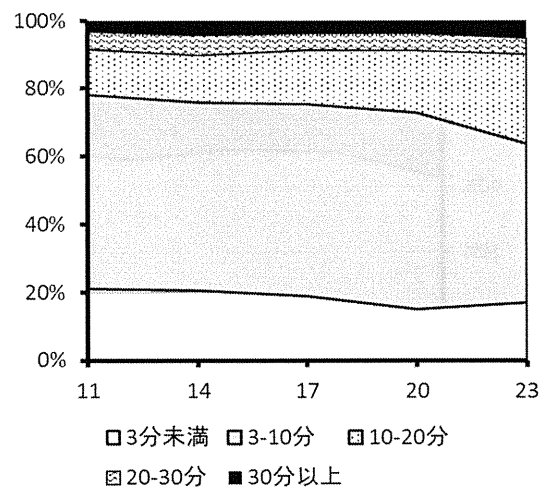
診察時間: 男性



診察時間: 40歳-65歳未満



診察時間: 女性



診察時間: 65歳以上

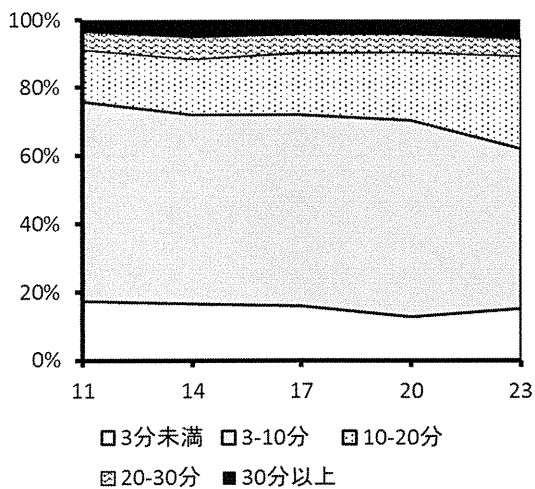
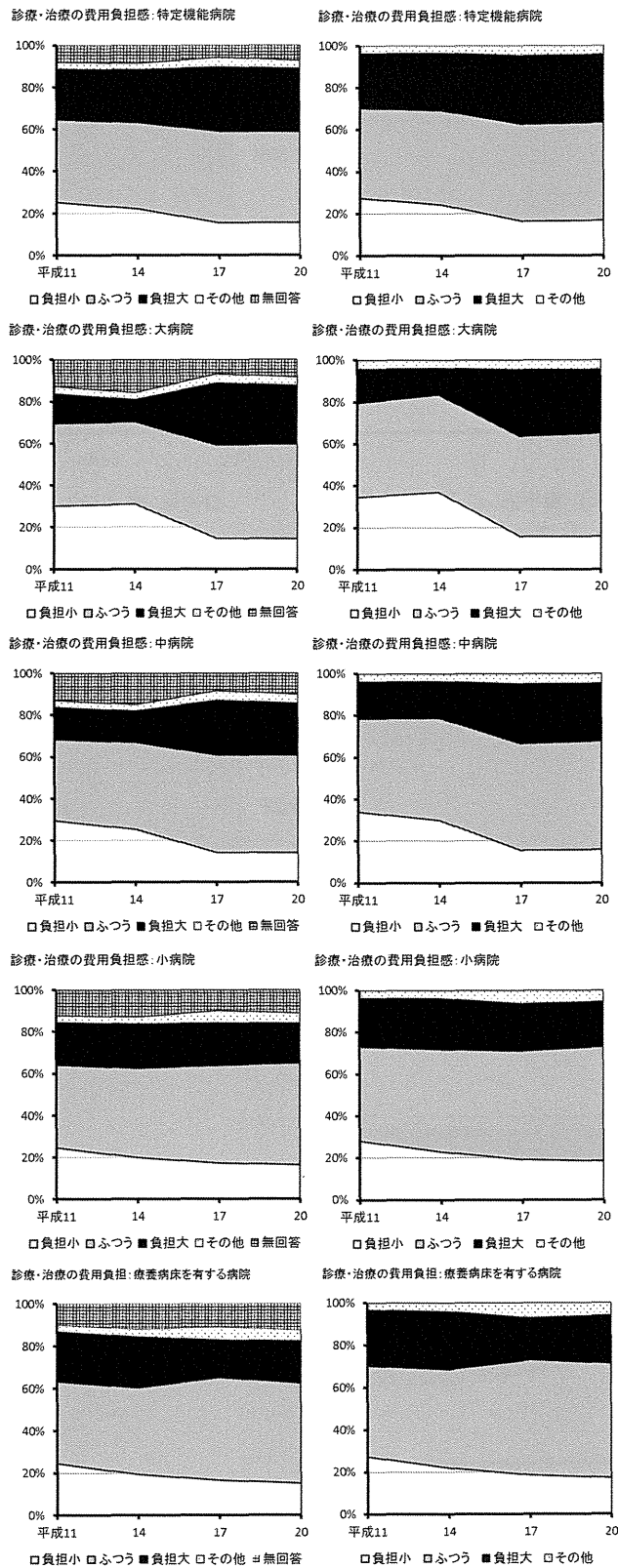


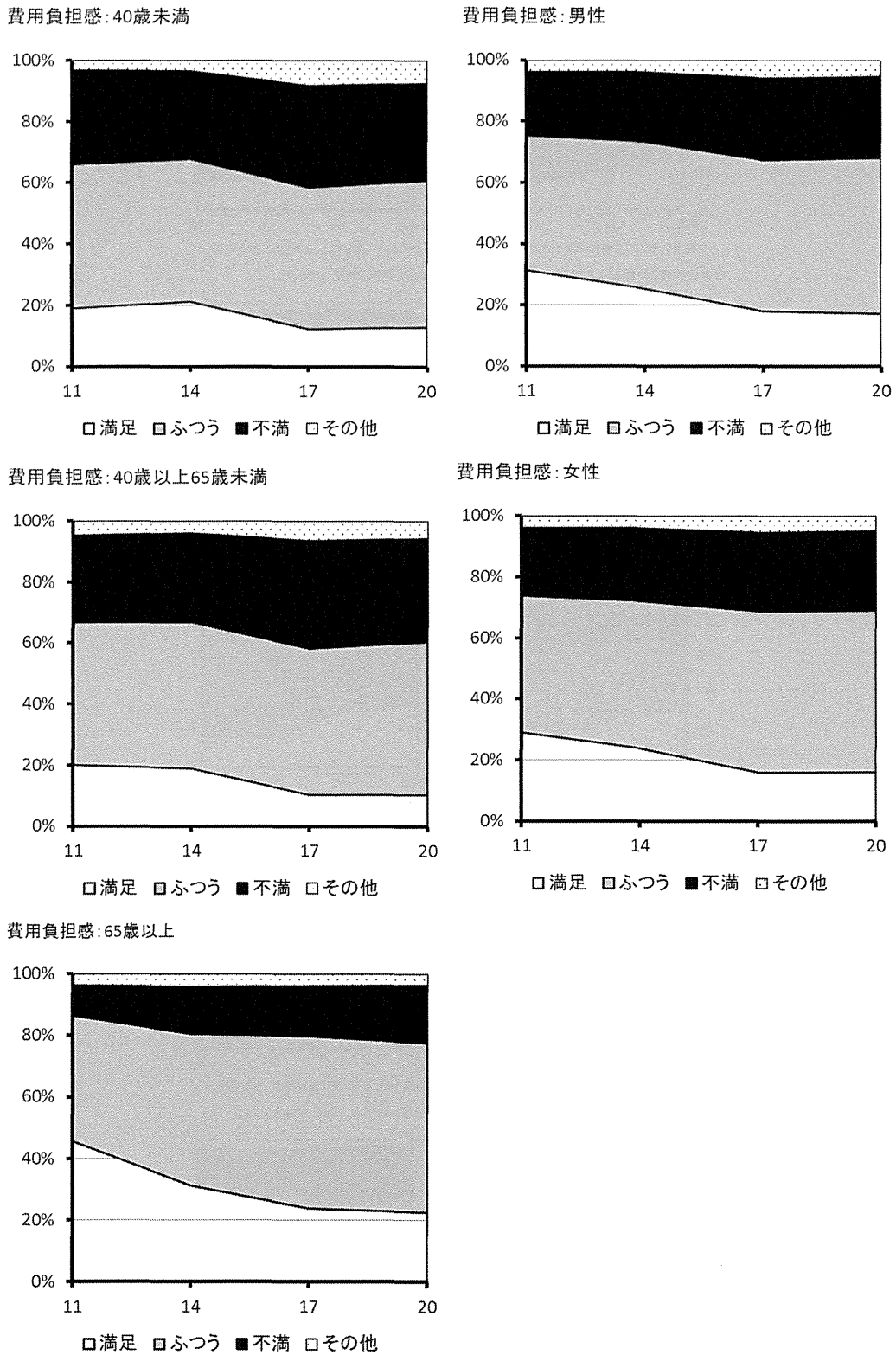
図 17 病院種別にみた満足度の推移(費用負担感)



患者満足度は満足、ふつう、不満、その他の4カテゴリを基本とし、無回答を入れた集計(左)、除外した集計(右)の2種類を検討した。

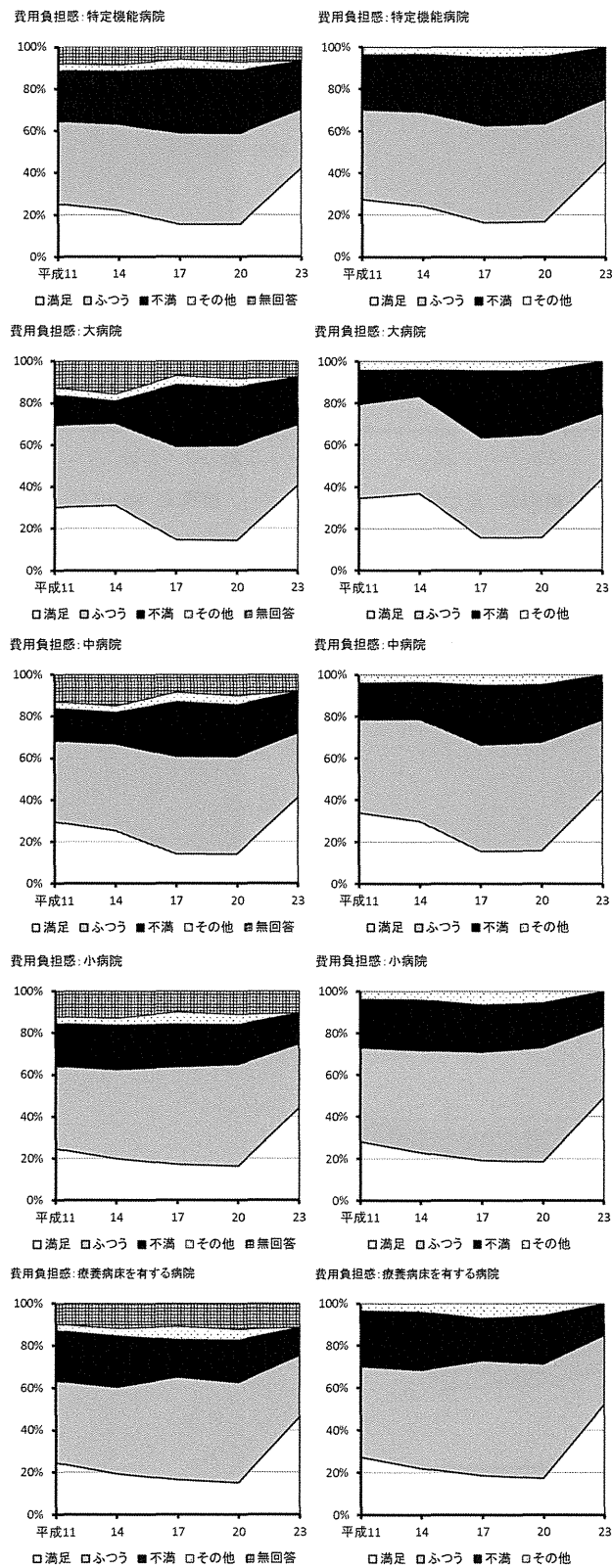


図 18 年齢階級・性別にみた外来患者における満足度の推移(費用負担感)



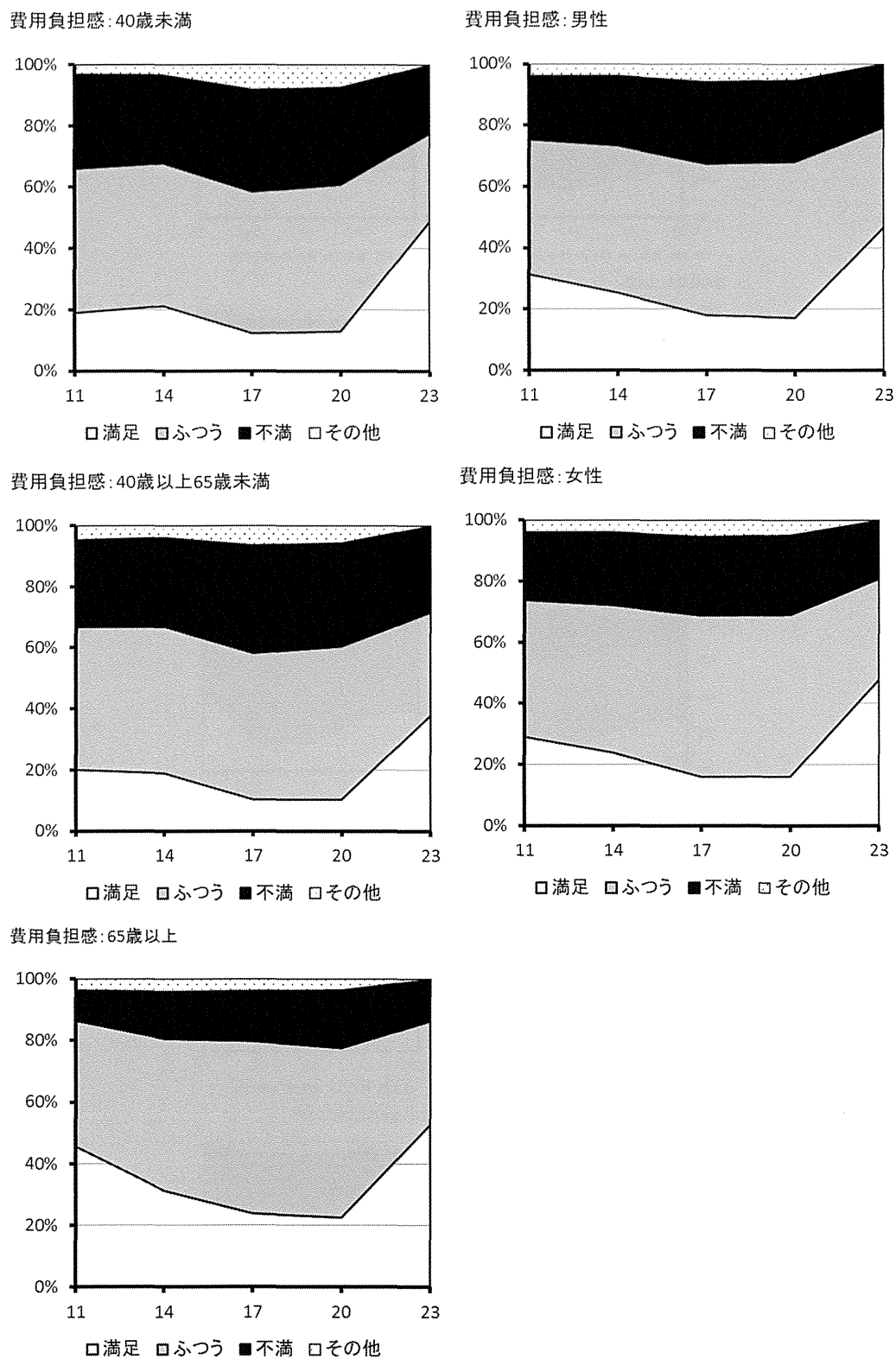
満足(非常に満足している、やや満足している)、ふつう(ふつう)、不満(やや不満である、非常に不満である)、その他(その他)の4カテゴリとし無回答は除外した。

図 19 病院種別にみた満足度の推移(費用負担感：平成 23 年を入れた場合)



患者満足度は満足、ふつう、不満、その他の 4 カテゴリーを基本とし、無回答を入れた集計(左)、除外した集計(右)の 2 種類を検討した。

図 20 年齢階級・性別にみた外来患者における満足度の推移(費用負担感：平成 23 年を入れた場合)



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外した。

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

受療行動調査の患者満足度・医師からの説明理解度における相互関連性の検討

研究代表者 村上 義孝 東邦大学医学部社会医学講座医療統計学分野 教授  
研究分担者 上原 里程 宇都宮市保健所 保健医療監

**研究要旨** 受療行動調査における患者の医療ニーズ(患者満足度を含む)、患者の医療に対する意識の2つのクラスタについて項目間関連性を検討した。その結果、外来満足度では、①診療・治療面、②心理的側面、③時間が、入院満足度では①アメニティ面、②診療・治療面、③心理的側面の3つにわかれた。医師からの説明に関する理解度については①治療・疾患面と②療養面の2つにわかれ、項目の構成概念妥当性が確認された。

### A. 研究目的

患者の医療に関する意識・行動は多様な側面をもつことから、受療行動調査では患者の医療に関する満足度、医師の説明に対する理解度の2項目では複数の質問項目を用い、測定されている。それら項目間の関連性についての議論はこれまであまり行われてこなかったが、その関連性を定量化することによって項目の解釈・理解が深まると思われる。受療行動調査における患者の医療ニーズ(患者満足度を含む)、患者の医療に対する意識の2つのクラスタについて項目間関連性を因子分析で検討したので報告する。

### B. 研究方法

#### 1. データ

受療行動調査基本集計データを統計法第33条により入手・使用した。患者満足度については平成20年と平成23年を、医師の説明に対する満足度については平成20年の受療行動調査のデータを使用した。

患者満足度を示す調査項目は外来9項目(診察までの待ち時間、診察時間、医師による診療・治療内容、医師との対話、医師以外のスタッフの対応、痛みなどからだの症状をやわらげる対応、精神的なケア、診察時のプライバシー保護の対応、病院に対する全体的な満足度)、入院9項目(医師による診療・治療内容、医師との対話、

医師以外の病院スタッフの対応、痛みなどからだの症状をやわらげる対応、精神的なケア、病室でのプライバシー保護の対応、病院・浴室・トイレなど、食事の内容、病院に対する全体的な満足度)である。患者満足度のカテゴリは、非常に満足している、やや満足している、ふつう、やや不満である、非常に不満である、その他の6カテゴリを用い、無回答を除外し解析した。解析対象者数は平成23年受療行動調査では外来患者76,011名、入院患者43,521名、平成20年受療行動調査では外来80,623名、入院47,024名であった。

医師から受けた説明の理解度は外来患者のみの調査項目であり、6項目(病名・病状、治療の方法・期間、病気についての見通し、薬の効能・副作用、栄養・運動等の生活習慣上の指導、その他)からなる。医師から受けた説明の理解度のカテゴリは、よくわかった、大体わかった、あまりわからなかった、まったくわからなかった、説明をうけなかった、の5カテゴリであり、無回答は除外して解析した。解析対象者は平成20年受療行動調査では外来患者13,702名、入院患者22,047人であった。

#### 2. 解析方法

患者満足度、医師からの説明理解度の複数項目間の相互関連性の検討については、はじめに