

# 平成14年度 第1回 医療に関する国民意識調査

# 1章 調査の概要

## 1 調査設計

調査設計と回収結果は以下の通りである。調査実施はすべて社団法人中央調査社に委託した。

### 1) 国民

#### 調査設計

調査地域：全国

調査対象：満20歳以上の男女個人

標本数：3,000人

抽出方法：層化2段無作為抽出法

地点数：市部174地点 郡部（町村）47地点 合計221地点

抽出台帳：住民基本台帳（一部、選挙人名簿）

調査方法：個別面接聴取法

調査時期：2002年9月14日～30日

#### 回収結果

有効回収数（率） 2,084（69.5%）

### 2) 医師

#### 調査設計

調査地域：全国

調査対象：医師

標本数：2,000人

抽出方法：層化抽出法<sup>1</sup>

抽出台帳：日本医師会会員名簿

調査方法：郵送法（官製はがきによる督促1回）

調査時期：2002年9月20日～10月5日

<sup>1</sup> 層化基準は、①業態（病院従事者、診療所の従事者）及び②年代を用いた。抽出台帳は、日本医師会会員名簿を使用し、母集団数は厚生労働省の「平成12年医師・歯科医師・薬剤師調査」に基づく。

## 回収結果

有効回収数（率） 614（30.7%）

### 3) 患者

#### 調査設計

調査地域：全国（50医療機関）

調査対象：医療機関を訪れた満20歳以上の男女個人\*

完了数：968人（48医療機関）

調査方法：調査員による聞き取り法（一部、記入依頼法、郵送法併用）

調査時期：2002年9月20日～11月11日

#### 回収結果

有効回収数：968

#### \*抽出と調査の手順

- ① 全国50の医療機関（病院25,診療所25）を選定し、調査日にその医療機関を訪れた患者を対象とした。病院の抽出は「病院要覧（2001－2002年版）」より無作為抽出、診療所は病院と同一市町村から「日本医師会名簿」より無作為抽出した。
- ② 協力が得られなかった医療機関が発生した場合は、同一市町村の中から再抽出した。その結果、最終的に調査協力が選られた医療機関は48であった。
- ③ 完了目標数は1医療機関当たり20名、合計1,000名とした。
- ④ 原則、調査員による聞き取り法としたが、患者の都合に合わせ、記入依頼法、郵送法を併用した。

## 1. アクセスと環境

### 1-1 待ち時間

大病院などに通院して診療を受ける場合、待ち時間が非常に長くなることがあるが、それに対する不満度と希望する対策を調べた。それによると、医師も含めて不満度は高く、予約制や待ち時間の表示などの対応が望まれている。

#### 満足度・不満度

病院や診療所の待ち時間について、一般国民の49.7%が不満を持っており、医師もほぼ同じ割合で不満を持っている。しかし、患者の不満度は一般国民と医師に比べて低く、33.4%にとどまっている（図2-1）。

#### 待ち時間への対応

長い待ち時間に対して国民が求める対応は、予約制の徹底、待ち時間の表示、番号札配布が多い。患者の希望する対策も国民と同様であった（図2-2、図2-3）。

図2-1 待ち時間に関する満足度 [国5-6, 医5-6, 患2-6]

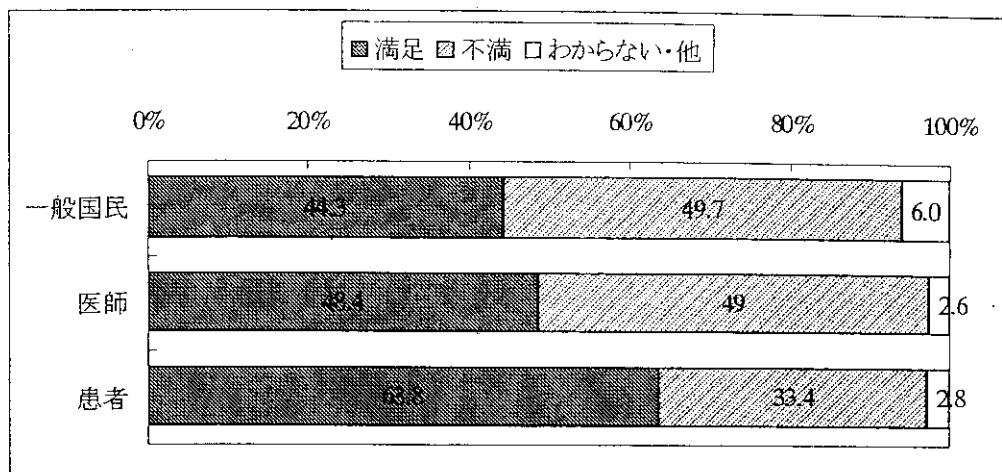


図2-2 待ち時間への対策 (国民) [国16]

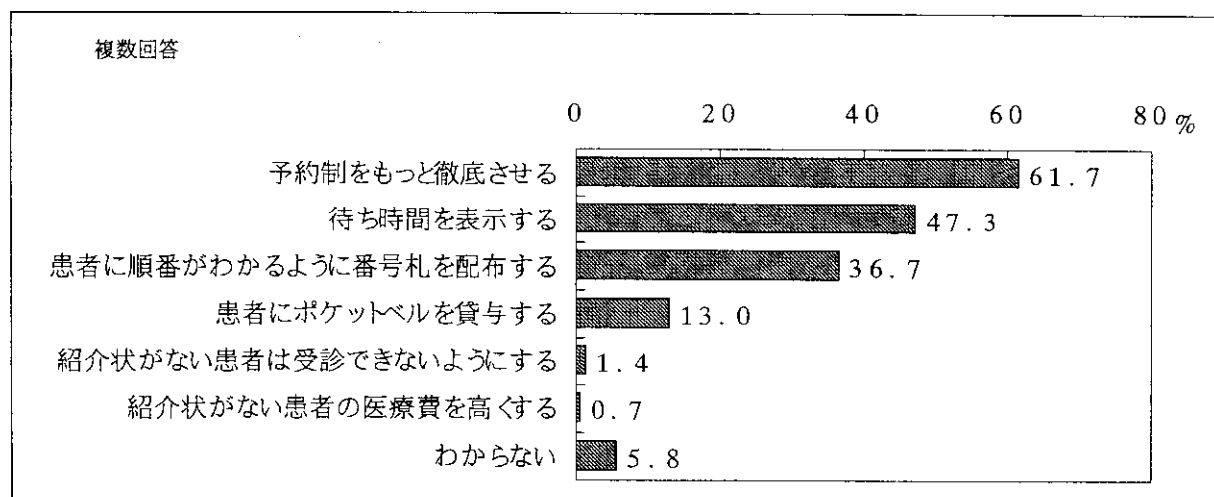
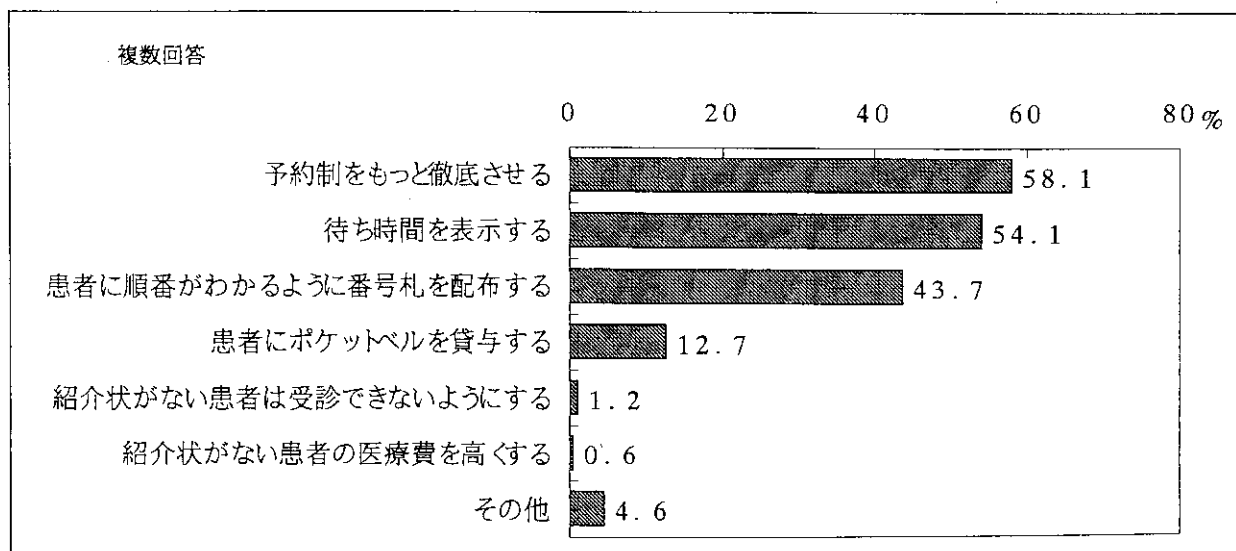


図2-3 待ち時間への対策 (患者) [患12]



## 1-2 医療情報

国民は医療機関や医師に関する幅広い情報を求めている。特に医療機関の専門や診療時間などの基本情報、医療機関の特色や実績、連携医療機関に関わる情報への要望が高かった。一方、患者調査で医療機関選択にあたって実際に利用した情報を尋ねると、診療時間などの基本情報、予約制の有無や待ち時間、スタッフの人数などの割合が上位であった。ただし、患者の情報収集の度合いは全般に低かった。また、患者の情報経路は、家族や知人からの情報が半分以上を占めていた。

医療機関側からの情報提供が求められているとともに、国民と患者の間にある「ニーズ」と「活用」のギャップについても検討が必要であろう。

### 欲しい情報

国民が求める医療情報は、医療機関が得意とする手術や治療実績が51%、診療日や診療時間などの情報が42.5%、医療機器の導入状況が28.3%となっている（図2-4）。さらに、主要な手術や処置に関わる医療機関の方針（26.8%）や連携している医療機関名（23.3%）が続いている。一方、患者が、通院中の医療機関を選ぶときに何らかの形で参照した情報を尋ねると、診察日・時間が最も多く（31.1%）、続いて、医療機関が得意とする手術や治療（12.6%）、予約制の有無や待ち時間（11.4%）、連携している医療機関名（10.8%）、スタッフの人数（8.7%）となっている（図2-5）。

図2-4 国民が求める医療情報（国民）〔国25〕

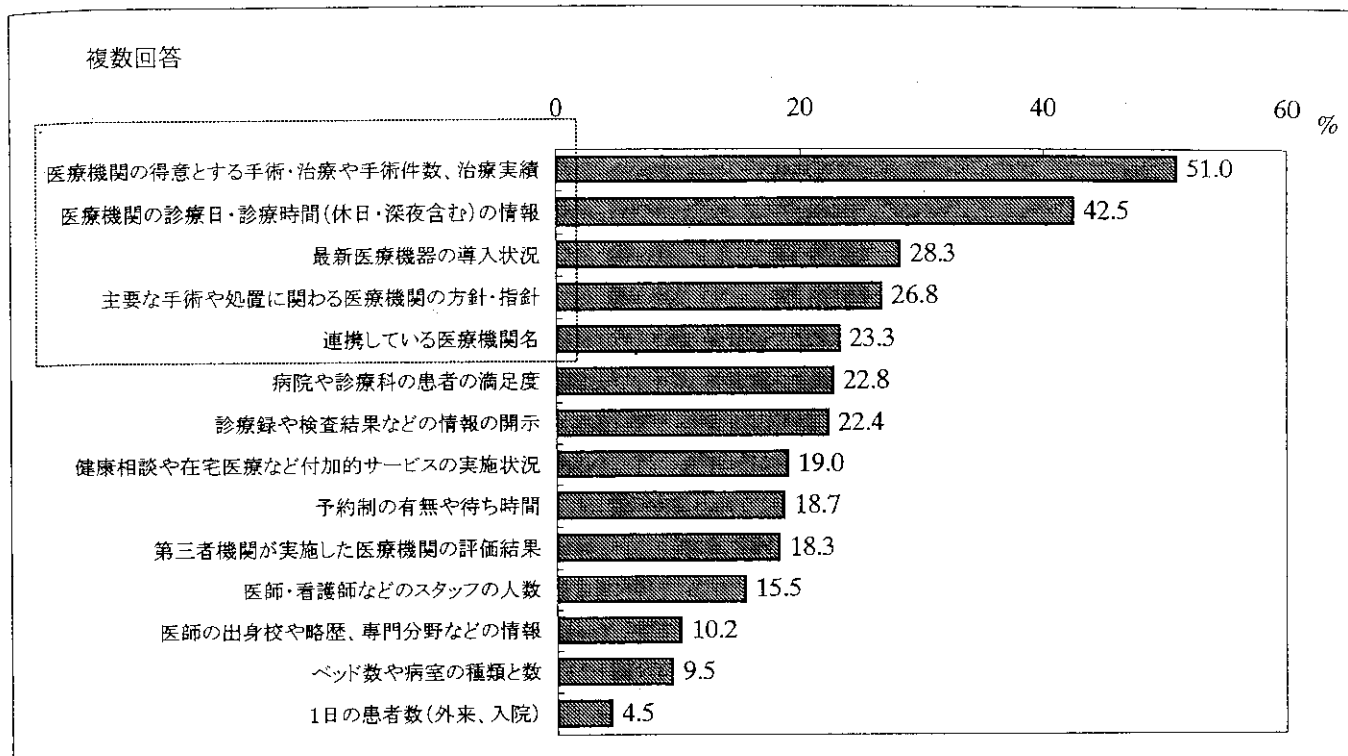
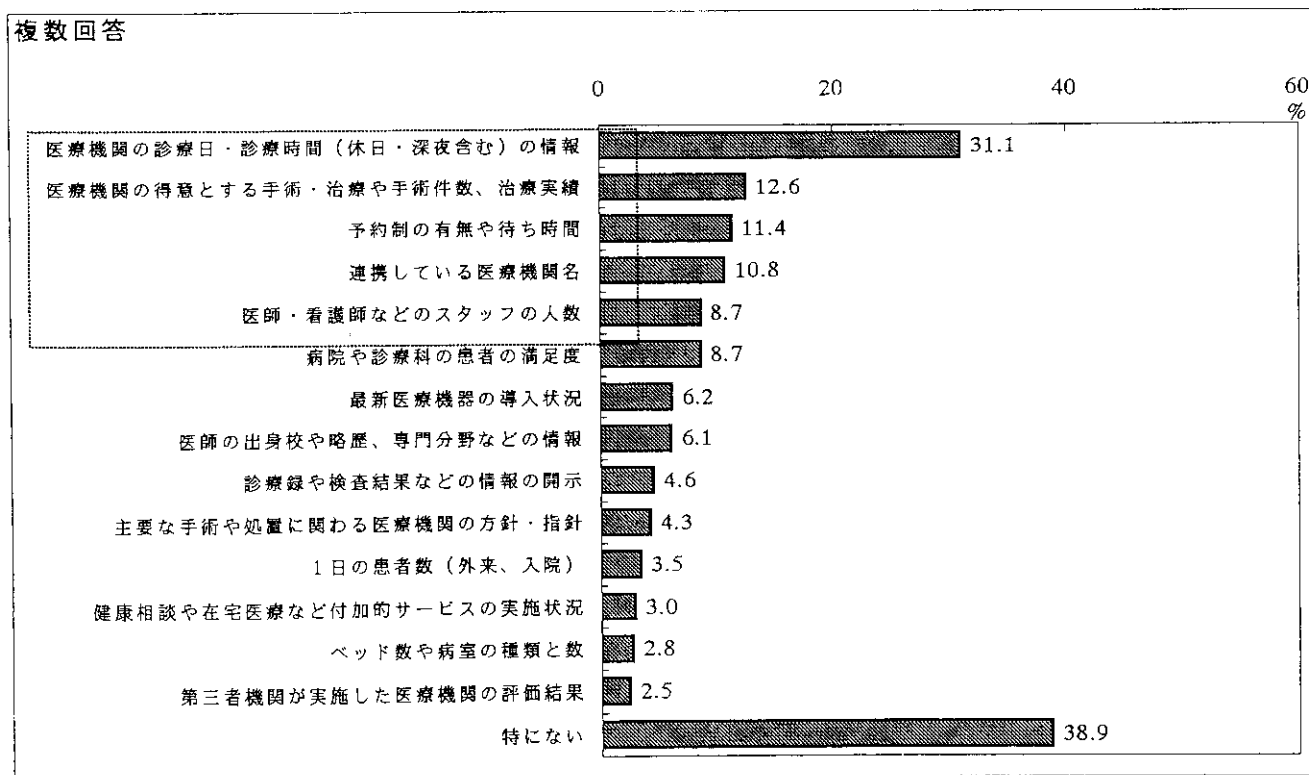


図2-5 通院中の医療機関を選ぶときに実際に得た情報（患者）〔患22〕



## 情報の媒体

どのような媒体で医療情報を得たいか、という質問に対して、国民調査では、役所など公共機関からの情報が42.2%で最も多く、新聞、雑誌、チラシなどの印刷媒体が25.5%、インターネットによる情報が22.6%となった（図2-6）。

一方、患者調査では、まず、通院中の医療機関に関して家族や知人から情報を得たかを尋ねた。すると、53.6%が家族や知人から情報を得ていた。さらに家族や知人からは情報を得なかった人について、どのような媒体で情報を得たかを尋ねると、「特にない」と回答した患者が52.4%を占めた。最も高かったのは役所の広報誌など公共機関の情報（4.6%）で、インターネットによるホームページの利用は1.9%と低率であった（図2-7）。「その他」の回答率が29.9%と高かったが、その多くは、かかりつけ医の推薦、もしくは医療機関が近隣であることからの選択であった。

患者のうち、知人や家族以外の媒体経由で情報を利用していた人の割合は低く、インターネットを含む多くの経路から情報を望んでいる一般国民との間に差違がみられた。



図2-6 求める情報媒体（国民）〔国25〕

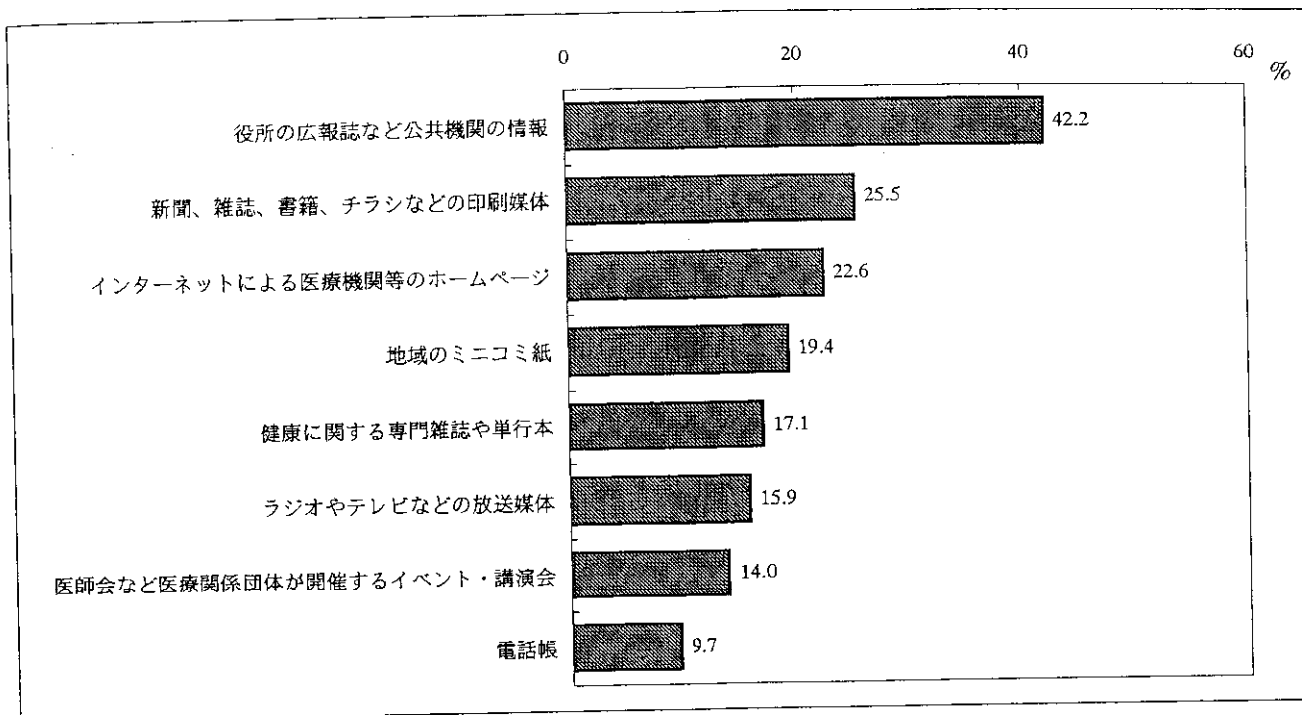
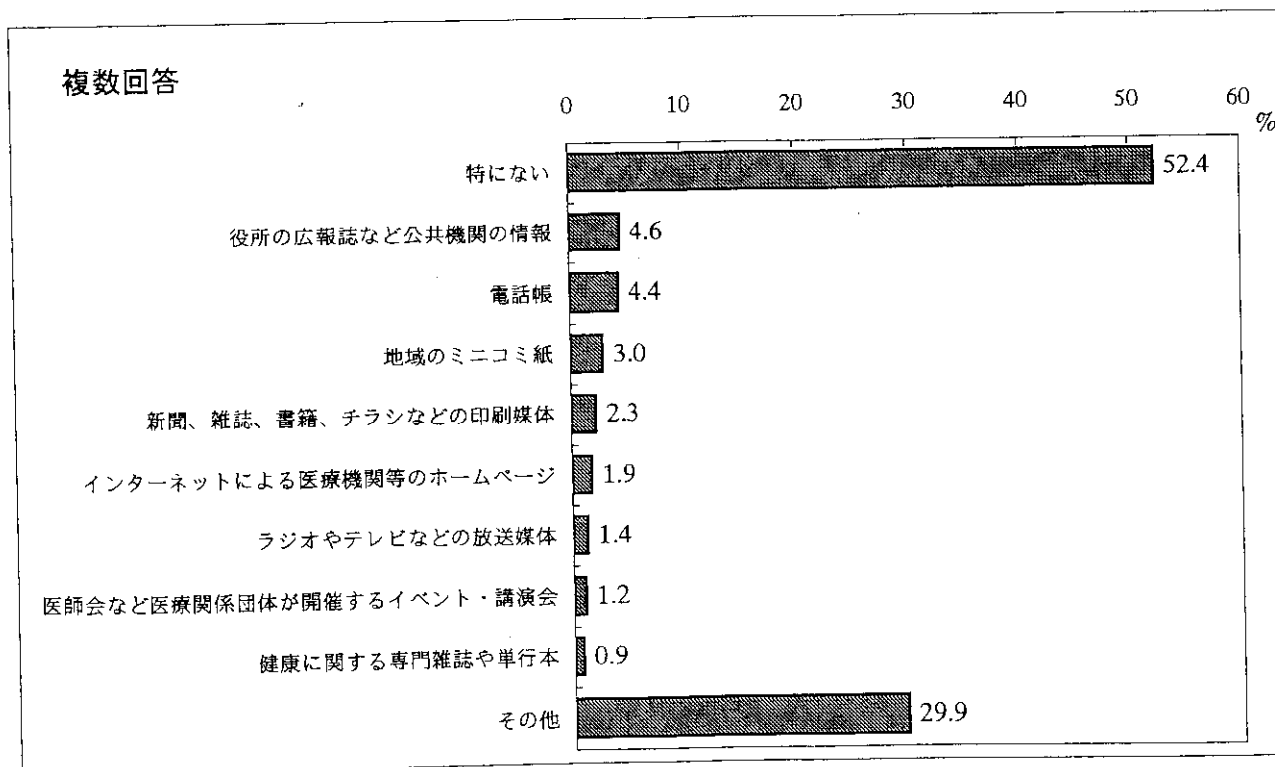


図2-7 使用した情報媒体（患者）〔患21付問〕



### 1-3 プライバシー — 診察内容の外部への漏洩

医療機関によっては、診察室が個室でないために他人の診療内容が聞こえてきたり、自分の診療内容が他人に聞こえたりすることがある。現状とそれに対する意識を調査したところ、患者の6割が現在の医療機関で漏洩を経験している。また、患者、国民、医師は、約7割から9割の割合で不快を感じている。

他人の診療内容が聞こえてきたり、自分の診療内容が他人に聞こえたりすることについて

通院中の医療機関で実際に他人の診療内容が聞こえることがある、と回答した患者は全体の57.2%と高い率を示した。このような漏洩について、患者の約68.9%、一般国民の66.4%が不快に感じている（図2-9）。特に、若い世代ほど高い比率で不快感を感じており、20歳代では不快に思う人の割合は80.7%に上っている（図2-9）。

一方、医師自身も約91.9%が不快に感じており、患者や国民より高い割合となっている。外部への個人医療情報の漏洩は患者のみならず医師側からも改善が望まれている。室外への漏洩は医師と患者の対話の内容にも影響し得る。また、その結果、診療自体に影響を及ぼすことも懸念される。

図2-8 どのように感じるか [国15, 医12, 患11付問]

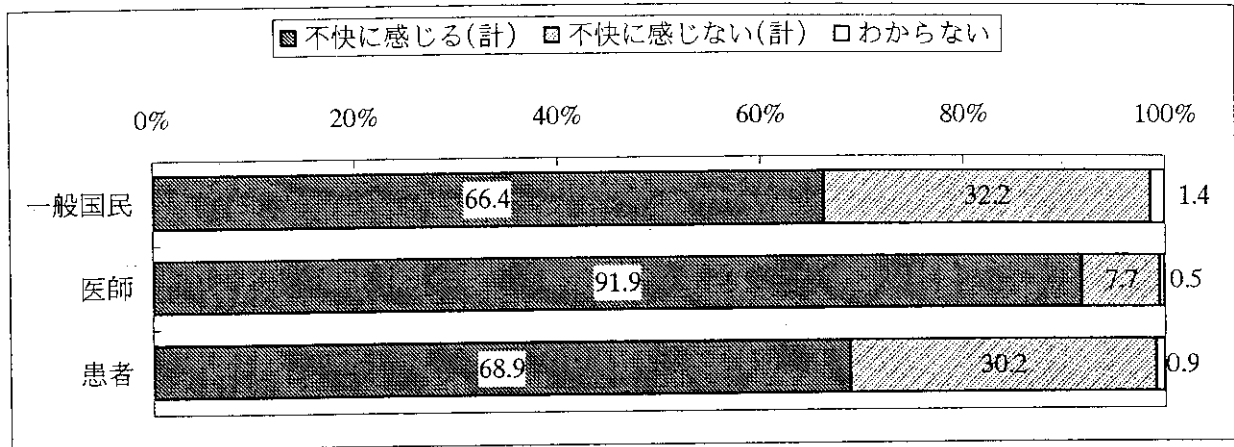


図2-9 どのように感じるか 年齢階層別 (患者) [患11]

