

2. 医師と患者の関係

2-1 満足度

10項目の満足度について、患者の満足度は全般に国民より高い結果であった。患者の立場と国民の立場では意識に相違が生じる上に、さまざまな経路で見聞きする情報が、国民の医療への意識に大きく影響していることも想像される。一方、医師が予想する満足度については、全般に患者より低い傾向が多くみられ、国民、医師、患者の三者の意識に違いがみられた。

医師の知識や技術への満足度

医師の知識や技術について、国民の75.8%、患者の91.5%が満足（満足している、まあ満足している）と回答している（図2-10）。一方、患者が満足していると予想している医師の割合は90.6%と高い割合を示した。

患者からの質問などへの医師の対応

患者からの質問への対応は一般国民の74.4%、患者の90.1%が満足している（図2-11）。医師は85.3%が「患者は満足している」と予想している。

患者への医師の説明のわかりやすさ

患者への説明のわかりやすさは、国民の70.9%、患者の88.9%が満足と回答しており、高い満足度を示した（図2-12）。医師の予想は84.4%であった。

総合的満足度

総合的満足度については、満足している人が一般国民は72.0%、患者は87.8%、医師の予想は84.9%であった（図2-13）。

図2-10 医師の知識や技術への満足度 [国5-1, 医5-1, 患2-1]

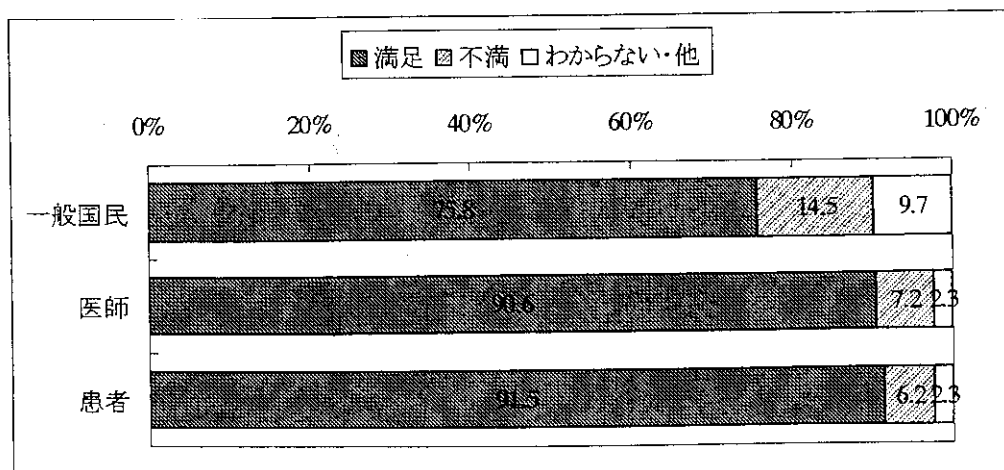


図2-11 質問などへの対応 [国5-3, 医5-3, 患2-3]

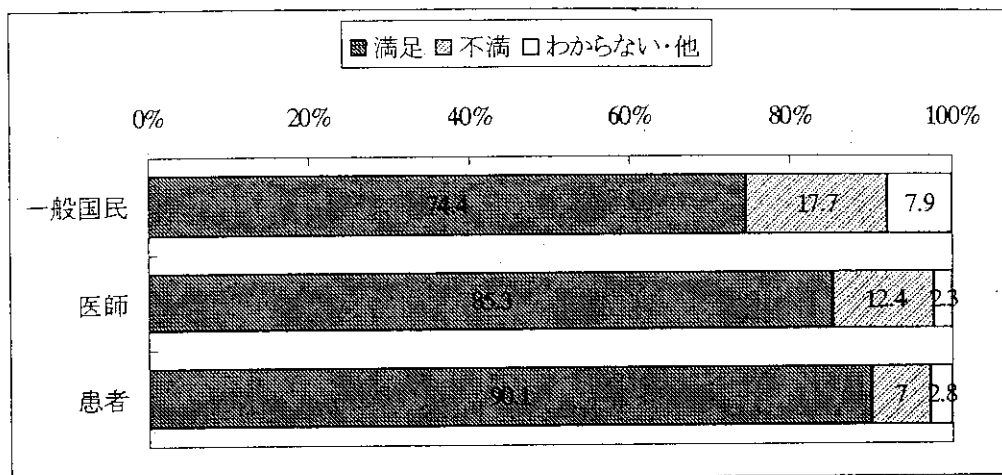


図2-12 医師の説明のわかりやすさ [国5-4, 医5-4, 患2-4]

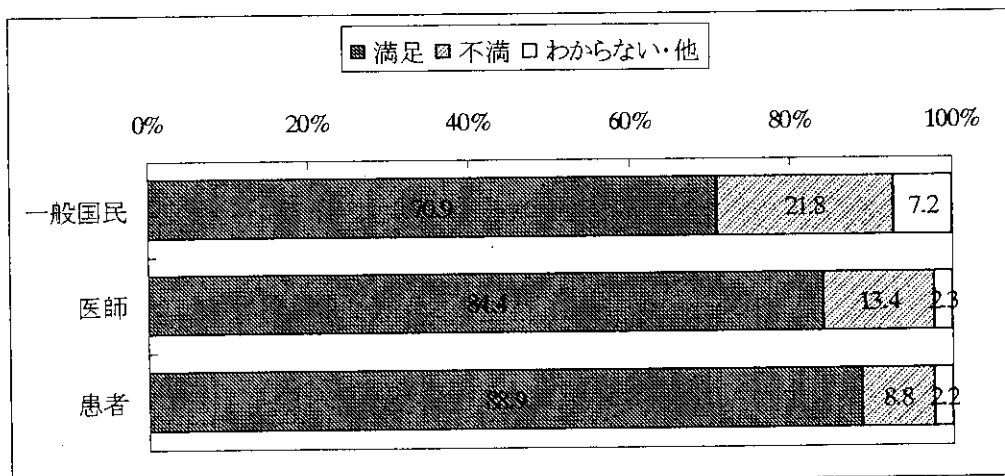
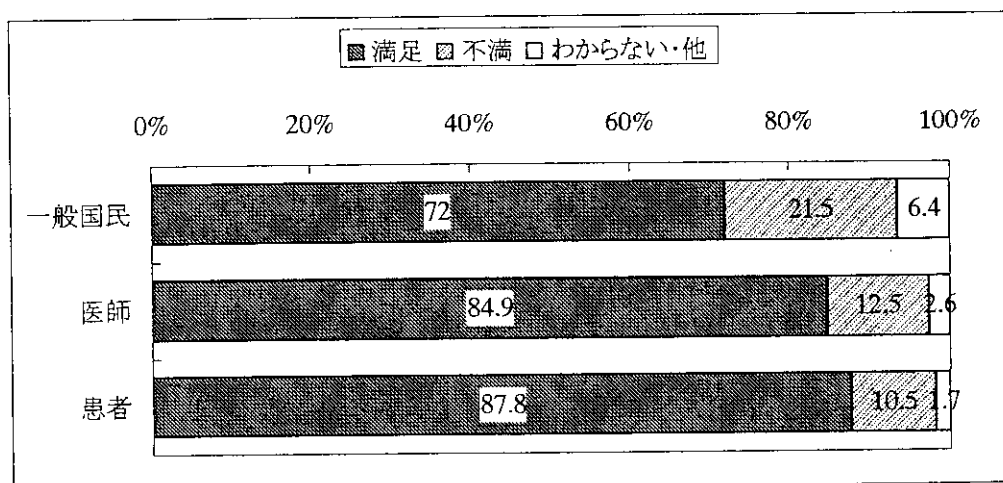


図2-13 総合的満足度 [国5-10, 医5-10, 患2-10]



2-2 医師と患者の対話

患者と医師は十分に対話が行えているかを尋ねたところ、国民・患者と医師の間のギャップは小さかった。また、7割弱の人が、医師に自分の尋ねたいことが気軽に聞けていると回答しており、全体的に患者と医師の対話は円滑に行われているという意識が高くみられた。

患者と医師は対話ができているか

国民は74.8%、患者は85.6%が対話を行えていると回答している（図2-14）のに対し、対話が行えていると考える医師の割合は91.5%に達している。国民について年齢階層別にみると、高齢になるほど対話ができていると回答する割合が高くなっている（後述3章1-2）。

医師に自分の尋ねたいことを気軽に聞けるか

医師に尋ねたいことを気軽に聞ける人の割合は68%であった（図2-15）。聞けない場合がある、あるいはほとんど聞けないと回答した人に、その理由を尋ねたところ、「医師が忙しい」という理由が19.4%、「病院・医院がそのような雰囲気になっていないから」が18.8%、「待っている患者が多く、気ぜわしい」が17.9%を占めた（図2-16）。このように、施設や医師の状況が、医師への問いかけの阻害要因の半分以上を占めている。

図2-14 患者と医師は対話ができているか〔国8, 医6, 患5〕

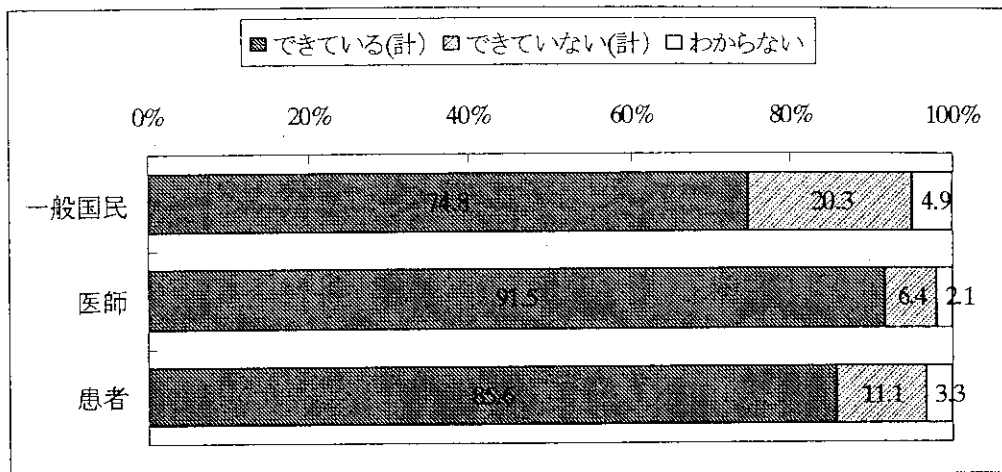


図2-15 診察を受ける際、医師に自分の尋ねたいことを気軽に聞けるか (国民)〔国7〕

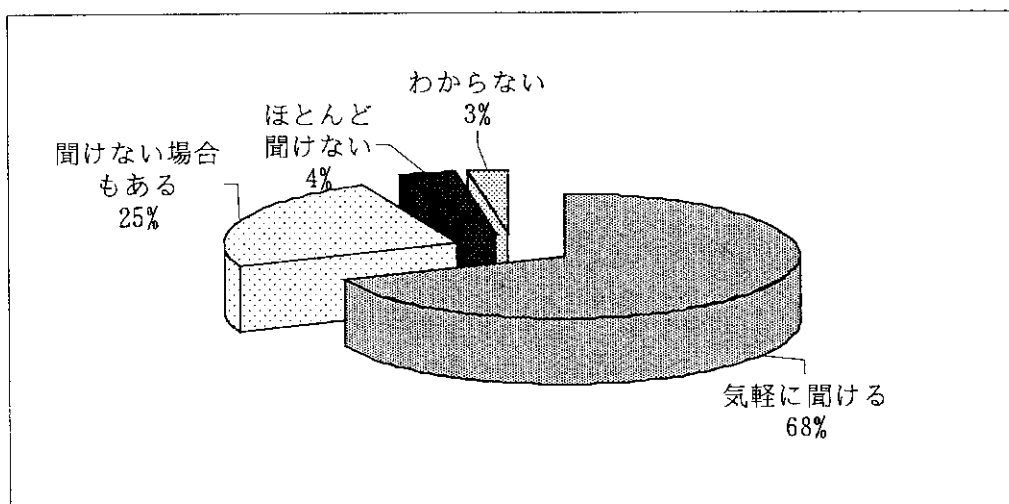
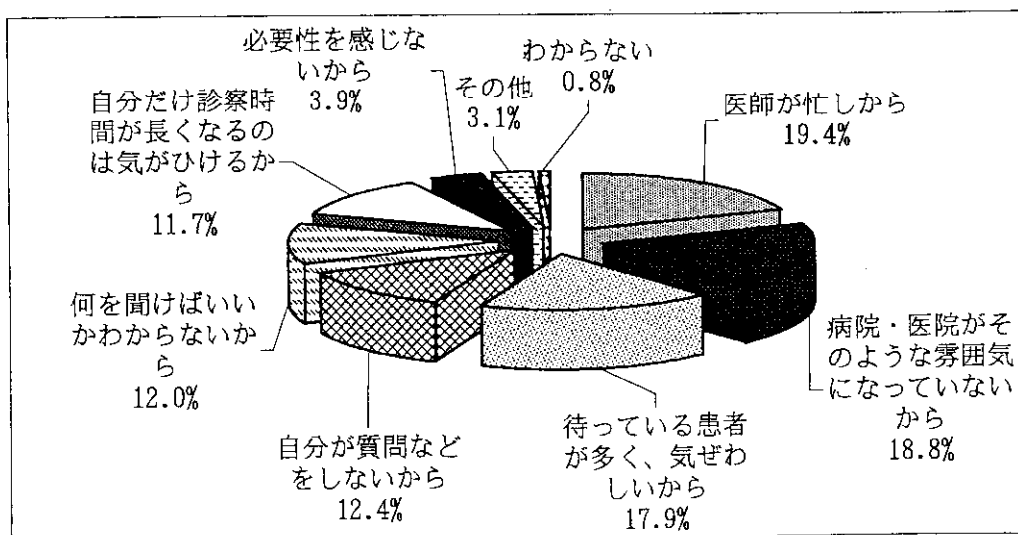


図2-16 聞けないと回答した理由 (国民)〔国8SQ〕



2-3 個別状況に応じた医療

患者一人ひとりの状況や希望といった個別状況に応じた医療が行われているかを調査した。国民・患者と医師の間のギャップが大きい。国民・患者の期待するサービスと医師の考えるサービスに差が生じている可能性が考えられる。また、医師調査では、「自分を行っているが、日本の医療では行えていない」と考える医師の割合が高く、評価に矛盾がみられる。

個別状況に応じた医療が行われているか

国民の38.4%、患者の66.4%が行われていると回答しているのに対し、医師は89.6%が行っていると回答しており、医療提供側と受け手に乖離がみられた（図2-17）。国民の年齢階層でややバラツキがあり、25歳から44歳の世代では34.6%が行われているとしていたが、65歳以上では47.1%であった（後述 3章2-1）。一方、医師に、自分自身ではなく、「日本の医療全体が」個別状況に応じた医療を提供しているかどうかを尋ねると、比率が37.0%に低下しており、自身の評価と日本の医師全体についての評価に大きな格差がみられた（図2-18）。

2-4 心のケア

医療の場で、患者の心のケアや心の健康が重視されつつあるが、国民・患者と医師の間に意識の相違はないであろうか。調査結果は、医師が最も高い割合で行っていると回答しており、三者に差がみられた。

医師は患者の心のケアも行っているか

医師に親身になって診療してもらい、心のケアを受けていると感じている国民は全体の29.0%であるが、患者は52.1%となっている（図2-19）。一方、医師調査では、81.9%が心のケアを行っているという回答している。

図2-17 個別状況に応じた医療が行われているか [国17, 医9, 患13]

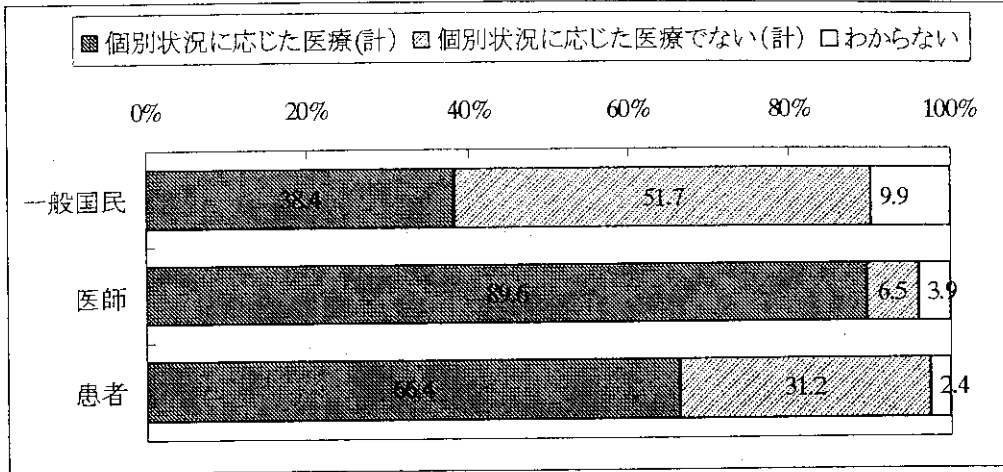


図2-18 個別状況に応じた医療かどうか (医師) (自身 VS 日本の医療) [医10]

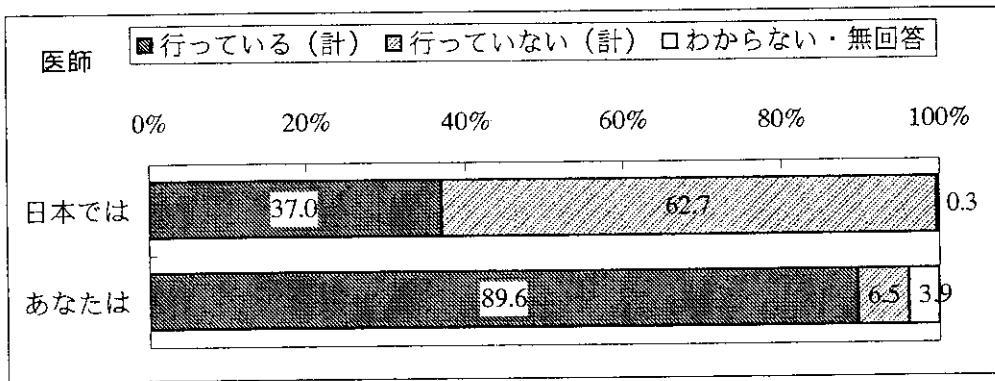
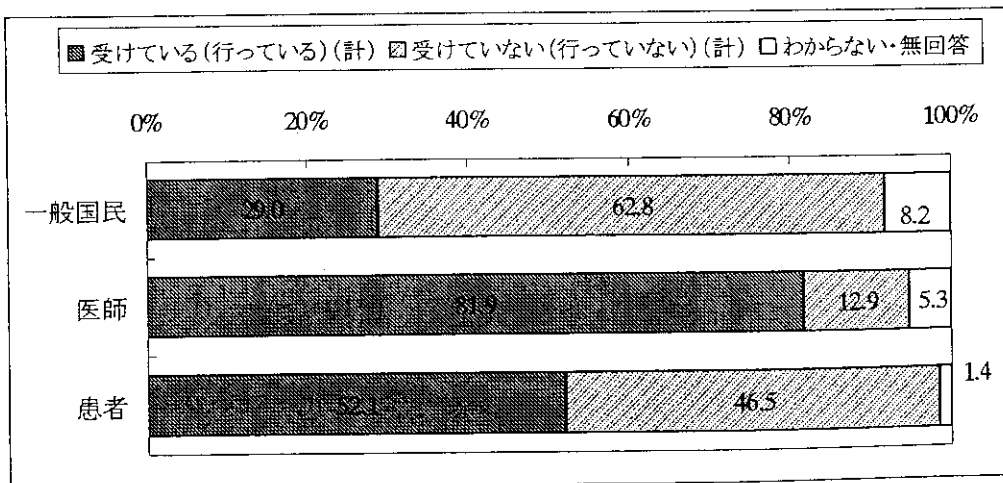


図2-19 心のケアを受けているか (行っているか) [国18, 医8, 患14]



2-5 セカンドオピニオンについて

国民や患者の間でのセカンドオピニオン制度の周知度を調査した。結果は、知らない国民の割合は7割強であった。ところが、国民の6割強は、主治医以外の医師から意見を聞いてみたいと考えており、制度の普及が必要と思われる。

セカンドオピニオンを知っているか

セカンドオピニオンを知らない国民の割合が72.7%と高い割合であった（図2-20）。患者調査においても、セカンドオピニオンの周知度は低く、知らない人の割合が66.9%を占めた（図2-21）。セカンドオピニオンの周知度は所得階層による違いも大きく、また、居住地の都市規模によっても周知度に差が見られた（図2-22、後述3章1-1）。

主治医以外の医師から意見を聞いてみたいか

セカンドオピニオンに関連して、国民が主治医以外に意見を聞きたいかどうかを調べると、62.2%が聞いてみたいと回答している（図2-23）。

セカンドオピニオンを快く勧めるか

医師のセカンドオピニオンに対する意識は、患者に勧める、と回答した割合が55.2%と高く、否定的な意見はほとんどみられなかった（図2-24）。

図2-20 セカンドオピニオンの周知（国民）〔医13〕

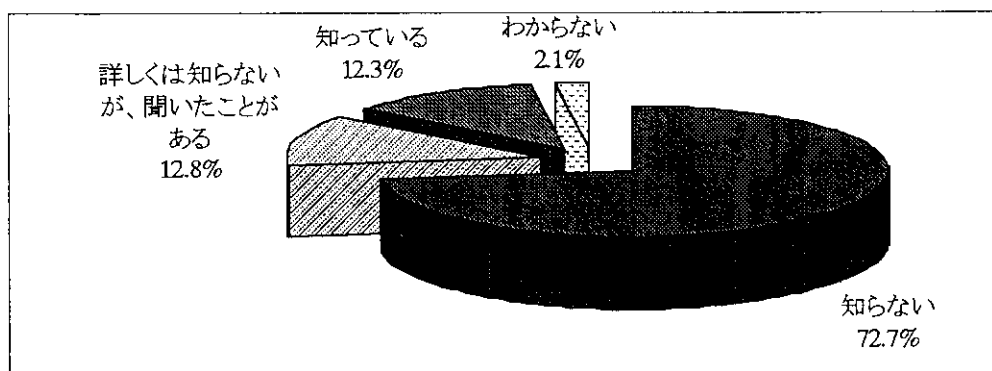


図2-21 セカンドオピニオンの周知（患者）〔患9〕

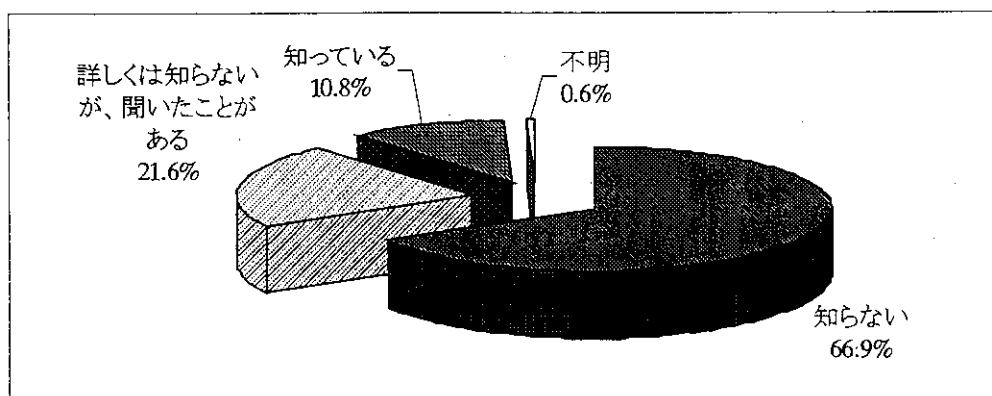


図2-22 セカンドオピニオンについて（国民）所得層別〔国13〕

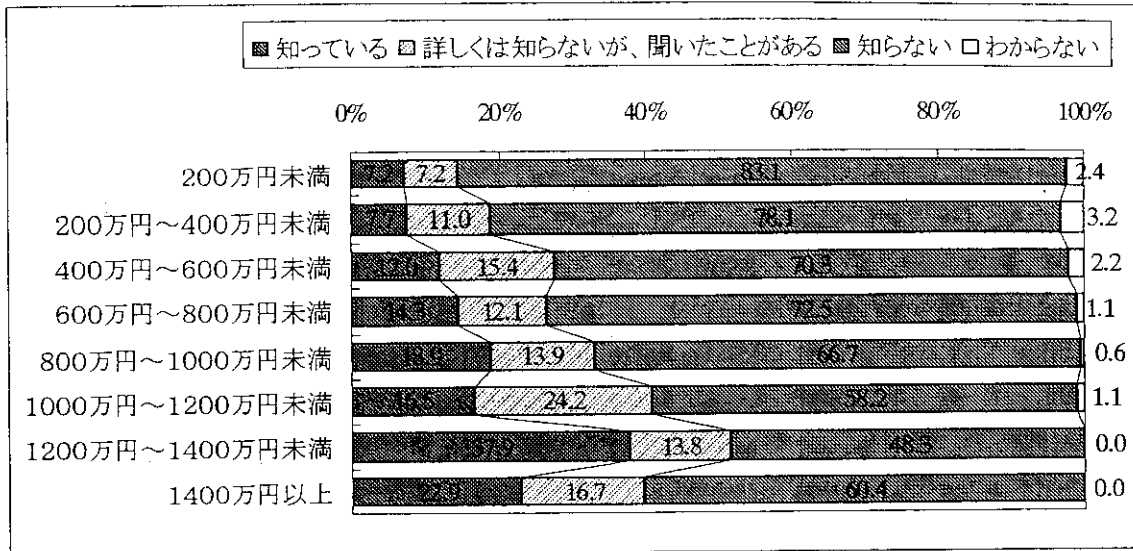


図2-23 主治医以外の医師に聞いてみたいか（国民）〔国民14〕

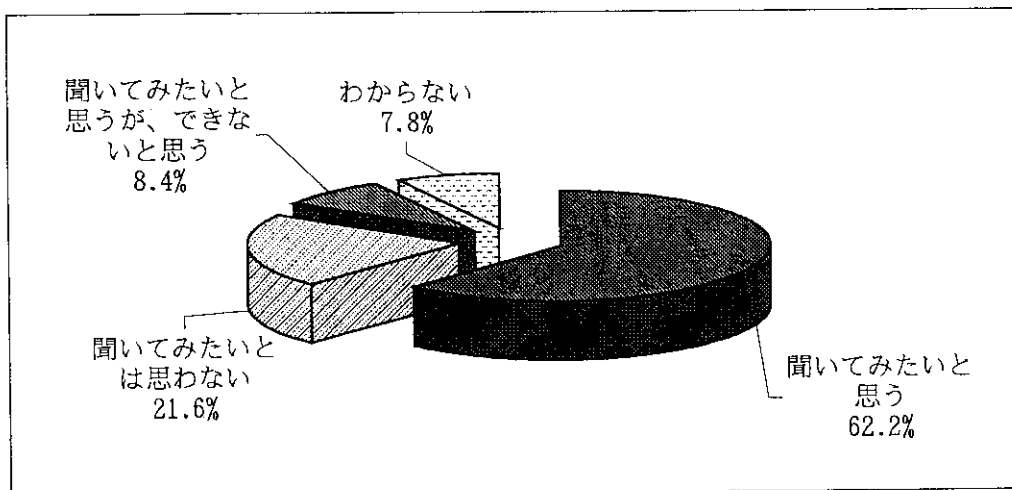
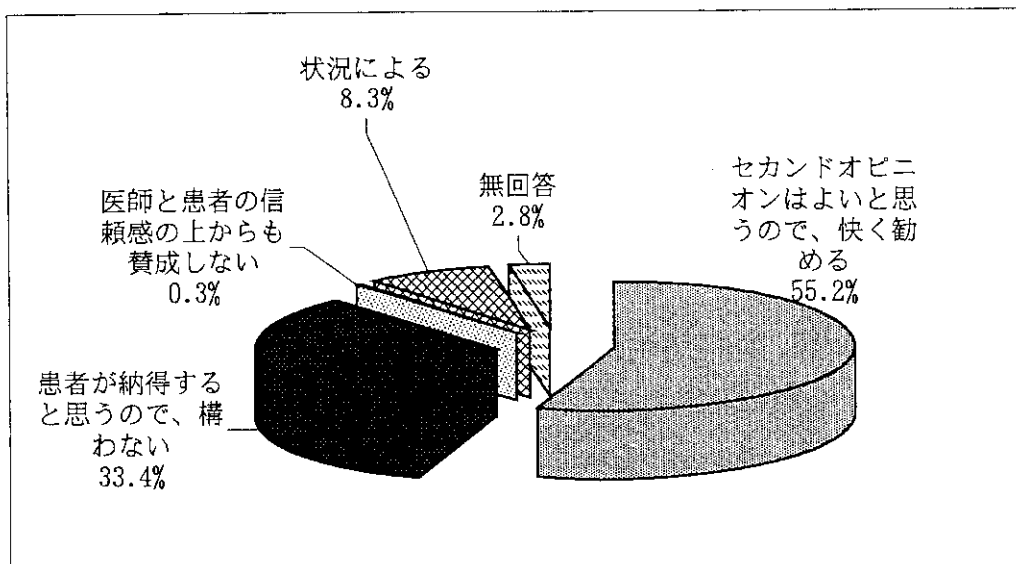


図2-24 セカンドオピニオンについて（医師）〔医7〕



2-6 治療法に関する要望

一般的な治療における医師・患者の関係と重篤な病気における医療のあり方を尋ねた。国民と患者は医師と患者が協力して治すものという意見が多数を占め、患者が医療に積極的に関わろうとしている傾向が見られる。一方、重篤な病気の際に希望する医療についての質問では、手術や薬剤による積極的な治療法だけを望む人の割合は16%に過ぎなかった。

病気は医師と患者が協力して治すもの

一般的な治療において国民と患者の要望を尋ねた。選択肢は、(ア) 病気は、患者自身の問題であり、治療内容については患者自ら十分に説明を聞き、納得した上で治療を受けるべきだ。(イ) 医療は高度・専門化しており、患者は説明を聞いてもよくわからないので、医師にまかせて医師の指示に従えばよい、の2通りのうちのどちらか、あるいは(ア)と(イ)の中間かである。結果は、国民の73.6%、患者の76.5%が(ア)を選び、一方、(イ)を選んだのは国民の17.7%、患者の9.8%であった(図2-25, 2-26)。

重篤な病気の際に希望する医療

国民の治療法の選択を調査するため、重篤な病気になった場合にどのような治療を受けたいかという質問を行った。結果は、緩和的な医療と積極的な治療のミックスを求める国民が約半数を占めた(図2-27)。重篤な病気の際に希望する医療については、年齢階層が高くなっても割合に大きな変化は見られなかった。

図2-25 「病気は、医師と患者が協力して治すもの」に対する賛否（国民）〔国9〕

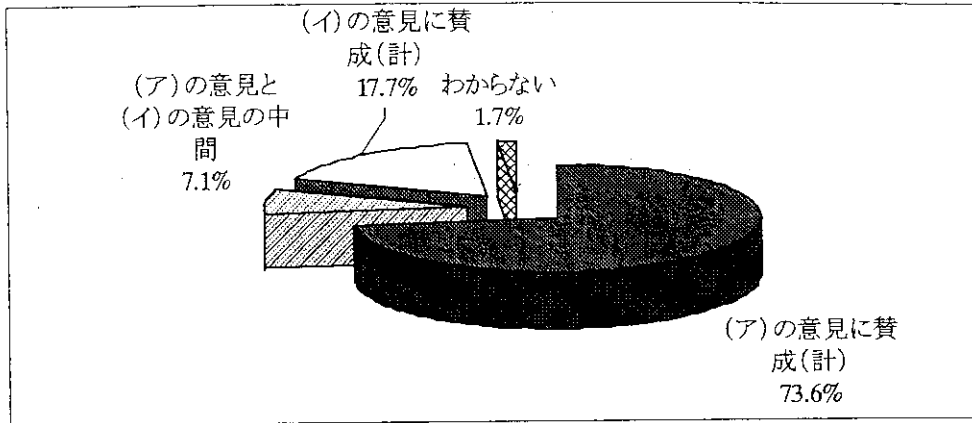


図2-26 医師と協力して治すことに対する賛否（患者）〔患6〕

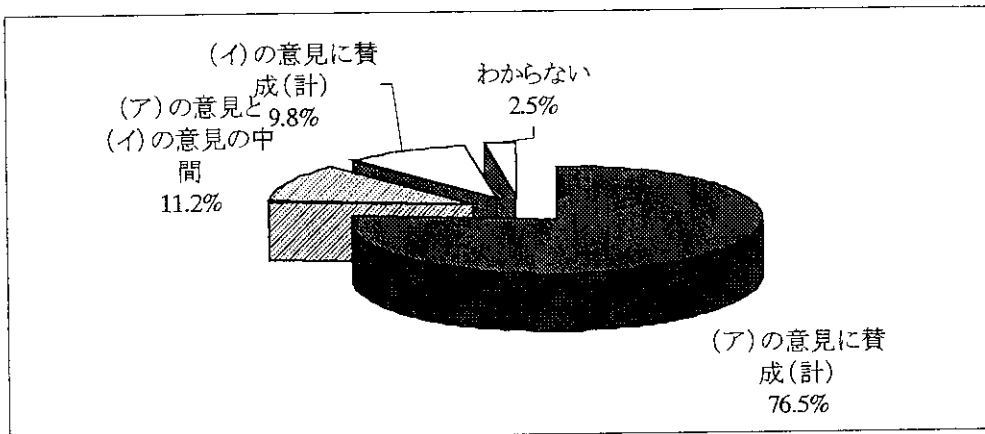
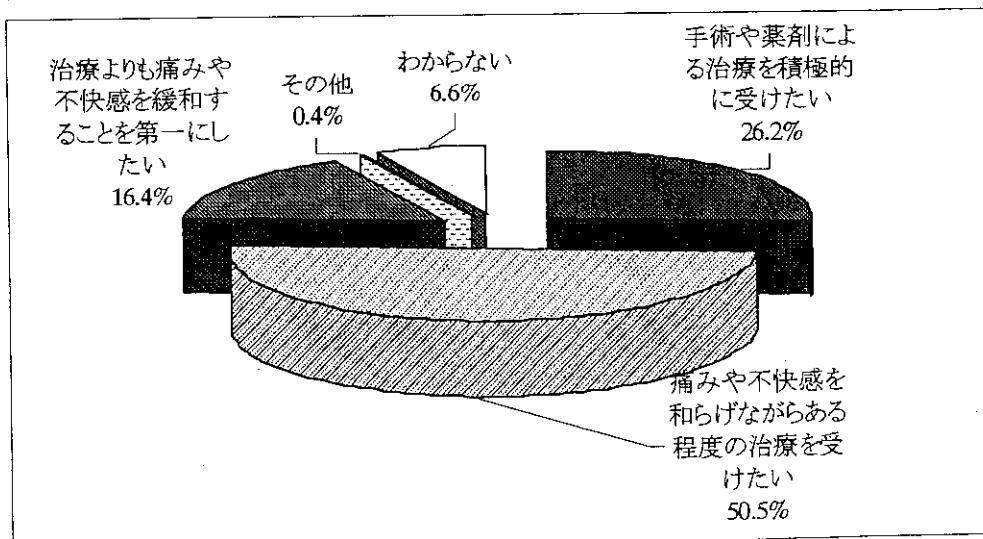


図2-27 重篤な病気の際に希望する医療（国民）〔国11〕



3. 安全性

3-1 医療機関の安全性(医療安全)

医療機関の安全性について意識を調査した。医療事故などの観点から医療機関が安全でないと思う国民が安全だと思う国民の割合を上回っており、安全に対する不安感が広がっている。一方、増加している医療訴訟について、国民や患者があげた第一の理由は、医師や医療機関の対応の悪さであった。「医療事故がたとえ起こっても医師や医療機関の対応がよければ医療訴訟は減る」と考える人が多数を占め、医療事故に対する対応の向上が望まれている。

医療機関の安全性

医療機関が安全だと思う国民は47.8%で、安全とは思わない人が全体の48.1%を占めた(図2-28)。患者調査では、国民調査よりも安全だと思う人の割合が高く、57.4%であった。一方、医師調査では、全体の61.4%が安全と感じており、患者以上に高い割合となった。

医療裁判について

医療訴訟増加の理由として国民があげた上位3項目は、①医師や医療機関の対応の悪さ、②患者と医師の信頼関係の低下、③医療技術の高度化・複雑化であった(図2-29)。患者については、①医師や医療機関の対応の悪さ、②医療情報の増加、③医療技術の高度化複雑化、を挙げた。一方、医師は、①患者の意識の変化、②医師と患者の信頼関係の低下、③医療情報の増加、を上位としており、国民や患者との認識の差がみられる。

医療機関の対応と医療訴訟

医療訴訟は、医師や医療機関の対応がよくなれば減るであろうか。国民、患者、医師ともに高い割合で、「減ると思う」あるいは「少しは減ると思う」と考えている。特に、医師の間では、「少し減ると思う」を合わせた肯定的な回答が90.9%に達している(図2-30)。