

図 3-4 かかりつけの医師の有無による相違 (国民) [国4]

	かかりつけ医の有無	
	いる	いない
医師の知識に対する満足度で満足(計)	86.2%	62.0%
総合的満足度で満足(計)	85.8%	56.7%
医師との対話ができている	84.2%	62.4%
心のケアを行っている	36.0%	19.8%
医療機関は安全であると思う	50.3%	44.6%

\*上記の割合にはすべて有意差がみられた

図 3-5 かかりつけの医師の有無 年齢階層別 (国民) [国4]

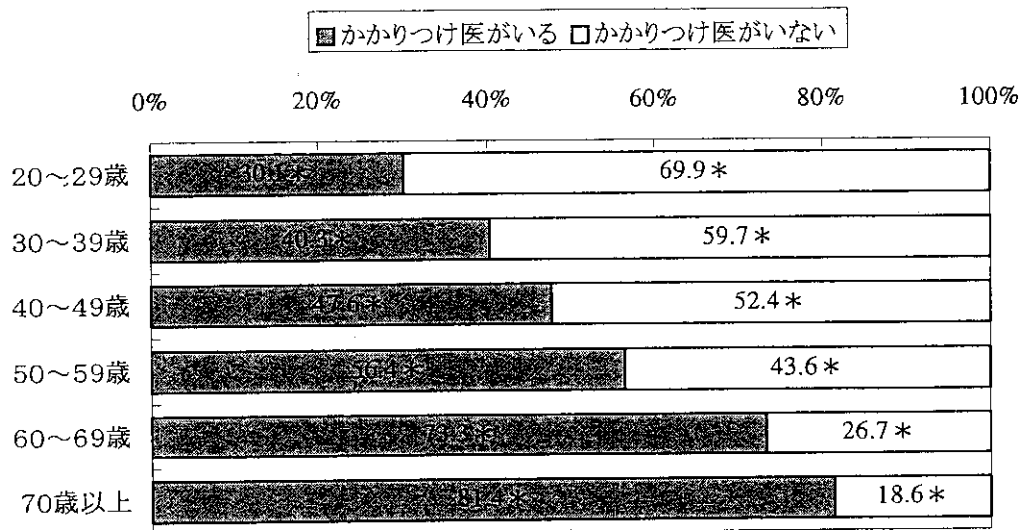


表2 年齢調整後のかかりつけの医師の効果 (国民)

	オッズ比	p値
満足度総合	12.07	0.000
不安	6.42	0.000
個別医療	4.30	0.000
安全	3.61	0.009
救急整備	3.57	0.030
電話相談	2.58	0.617
医療費負担感	2.37	0.180

(有意差がみられない)

( " " )

#### 1-4 医療機関の安全性に対する認識

医療機関の安全性（医療安全）についての意識と回答者の属性の関係を調べた。安全と思っている人の平均年齢は52.3歳であるが、安全とっていない人の平均年齢は50.3歳とやや低くなっている（表3）。安全と思っている人は、そう思わない人に比べて、男性が多く、日本の医療の水準は高いと思っている人が多く、総合的に満足している人やケアを受けている人が多かった。逆に、医療費の負担感のある人は安全だと思わない割合が高かった。

さらに、どのような要因が人々の医療への安心感に強く影響を与えているかを、統計モデル<sup>4</sup>を用いて調べた。表に示すように、「日本の医療の水準は高い」と思っている人が、高いオッズ比（2.91）を示し、「医療の水準が高くない」と思っている人よりも、安全だと思う傾向が高かった（表4）。また、心のケアを受けていると思う人や、個別状況に応じた医療を受けている人も、そうでない人に比べてより安全だと思う傾向が高かった。従って、心のケアや個別状況に応じた医療の提供が、国民の安全の意識と強く関係していることになる。一方、説明変数として有意にならなかった項目は、年齢階層、過去1年間の入院通院の有無、かかりつけ医の有無であった。

---

<sup>4</sup> ロジスティック多変量回帰モデル。

表3 医療機関は安全であると思っている人と、安全でないと思っている人の比較（国民）

比較項目	調査対象	
	安全と思っている人	安全とっていない人
平均年齢	52.3 歳	50.3 歳
男性の割合	51.4%	41.1%
総合的に満足している人の割合	81.9%	62.0%
心のケアを受けていると思っている人の割合	39.6%	18.8%
個別状況に応じた医療が行われていると思う人の割合	54.7%	29.9%
医療費の負担感がある	57.2%	70.5%
日本の医療の水準は高いと思う人の割合	83.9%	56.8%
健康の不安がある人の割合	56.6%	66.9%

表4 医療機関の安全性への信頼感に関する要因（国民）  
（ロジスティック多変量回帰より求めたオッズ比）

	オッズ比	p 値
総合的に満足している	1.65	0.000
心のケアを受けている	1.72	0.000
個別状況に応じた医療を受けている	1.64	0.000
医療費の負担感がある	0.65	0.000
日本の医療の水準は高いと思う	2.91	0.000
男性である	1.50	0.000
健康の不安がある	0.69	0.002

## 1-5 過去1年の通院経験の有無

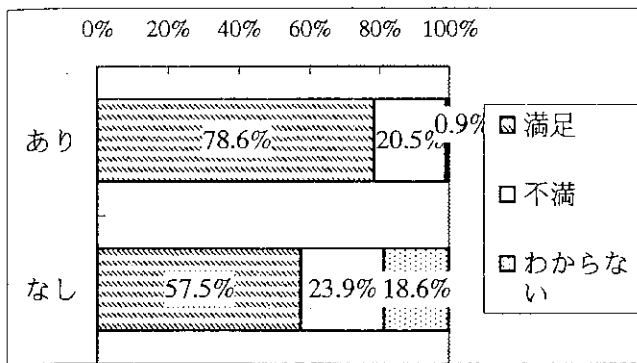
2章で一般国民と患者の間の認識の違いをみた。満足度については全ての項目について患者のほうが一般国民より満足している人の割合が高かった。医療機関を直接経験している患者のほうが満足度の度合いが高いことから、国民をさらに「過去1年間に通院や入院をした人」と「そうでない人」に二分し、両者の比較を行った。そうして、国民の間でも、医療機関に長く行っていない人と最近行った人との違いがあるかどうかを調べた。結果は、入院通院経験のない人の方が満足度の度合いが低かった。

質問票の構成上、診療所への通院、外来への通院、入院の3カテゴリーに分類できるが、それらに重複する回答者が多いので、いずれかの通院や入院をした場合を「過去1年間に通院や入院をした人」とした。満足度の結果をみると、「満足している」人の割合については、「入院通院経験ありの国民」が、「入院通院経験なしの国民」を上回っている（図3-6,3-7,3-8）。しかし、全般に「入院通院経験なしの国民」は、「わからない」と回答する割合が高く、その分、「満足している」と回答する割合が低くなっている傾向がみられた。一方、対話、個別医療、心のケアについても、「入院通院経験ありの国民」は「経験なしの国民」に比べて、対話や個別医療を「行っている」と認識する人の割合がやや高かった。上記と同様に「経験なしの国民」の間では「わからない」の割合が高くなっていた（図3-9,3-10,3-11）。

「わからない」人を除いて、「満足」（あるいは「行っている」）の割合を算出した。結果は、上記のすべての項目において「経験なしの国民」の方が「経験ありの国民」より「満足」の割合が低かった。例えば、総合的満足度で「経験なしの国民」から「わからない」人を除くと、満足している人の割合は70.6%<sup>5</sup>で、「経験あり」の79.2%を下回った。入院通院の経験によって満足や要求度が変っているとすれば、医療機関での直接経験と、外部からの情報による認識の間に隔たりがあるという解釈ができる。

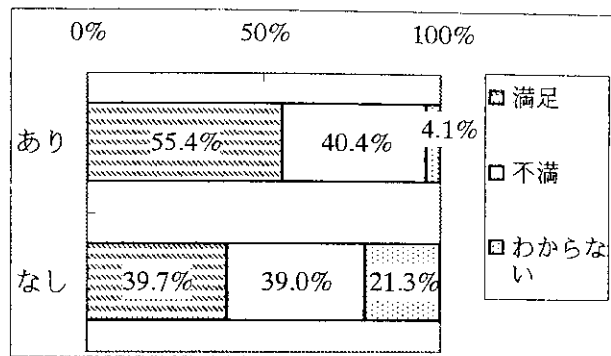
<sup>5</sup>  $57.5 \div (57.3 + 23.9) = 70.6$

図3-6 通院経験の有無と総合満足度 (国民)



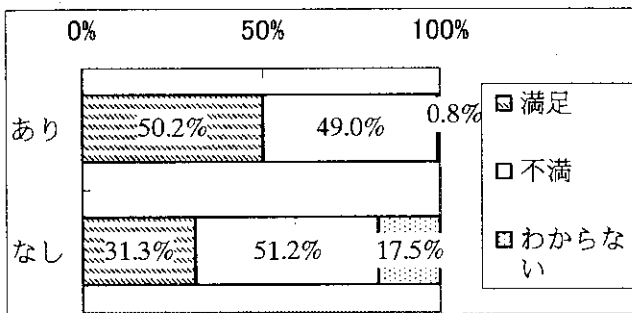
参考：患者調査では満足が88.0%、不満10.2%

図3-7 満足度 治療費 (国民)



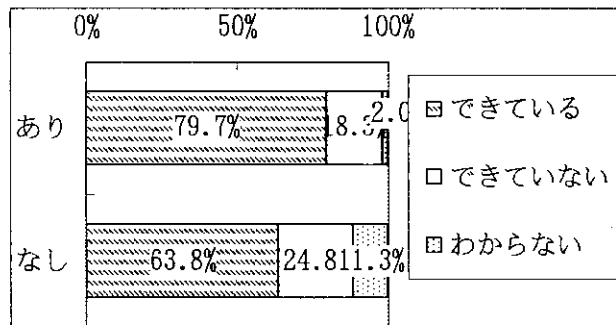
参考：患者調査では満足が72.8%、不満が23.8%

図3-8 満足度 待ち時間 (国民)



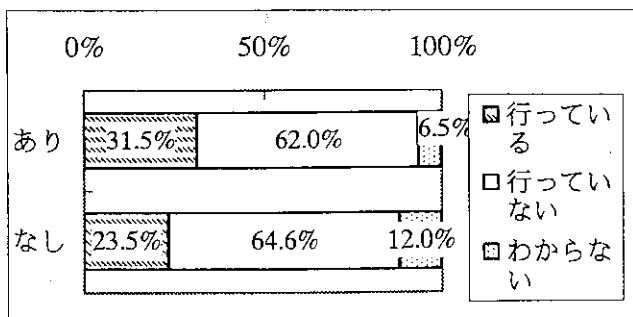
参考：患者調査では満足が63.8%、不満が33.4%

図3-9 対話の有無 (国民)



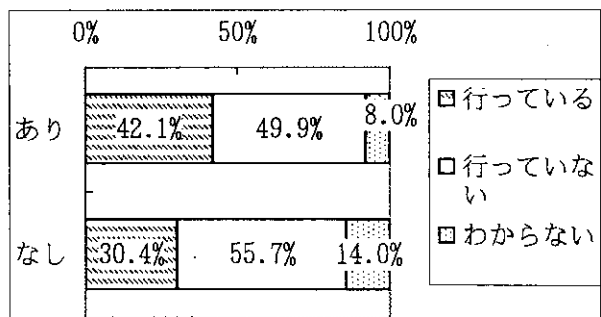
参考：患者調査では「行っている」が85.6%、「行っていない」が11.1%

図3-10 心のケア (国民)



参考：患者調査では「行っている」が52.1%、「行っていない」が31.2%

図3-11 個別医療 (国民)



参考：患者調査では「行っている」が66.4%、「行っていない」が31.2%

## 2 医師

国民調査では、地域や年齢、安全性に対する認識度などの観点から分類や分析を行ったが、医師調査においても同様に、医師の勤務地の都市規模、勤務年数について調べ、さらに、勤務形態と週あたり診療時間による違いを検証した。全般に医師調査では、国民調査ほど分類による差異がみられなかった。

### 2-1 地域差

国民調査と同様、回答者の勤務地を都市規模別に（1）13大都市（n=168）、（2）30万人以上の市（118）、（3）10万人以上の市（146）、（4）10万人未満の市（103）、（5）町村（70）、の5つのカテゴリーに分けて、地域間に際立ったニーズの違いがあるかを調べた。地域による差は安全性や保険のあり方についてみられたが、全般に大きな差がみられなかった。

#### 医療機関の安全性

医療機関の安全性に関する設問で、13大都市、10万人以上の市、町村に勤務する医師の間では「安全だと思う」の割合が低く、55.4%と59.6%であった（図3-12）。一方、10万未満の市は「安全だと思う」と回答した医師の割合が71.8%となり、有意に高かった。

#### 医療保険のあり方に対する賛否

13大都市では、（A）の意見「所得の高低に関係なく同じレベルの医療が受けられる仕組み」が望ましいとの回答割合が（B）よりも低く、逆に30万以上の市では高かった（図3-13）。13大都市と、10万以上の市では（B）の意見「お金を払える人は保険で給付される以上のサービスが受けられる仕組みが良い」の回答割合が高かった。（すべて有意）

#### 個別対応

「個別状況に応じた医療を行っているか」については、自身、日本全体のいずれも勤務地の都市規模による有意な差は見られなかった（図3-14）。

図3-12 医療機関の安全性 (医師) [医13]

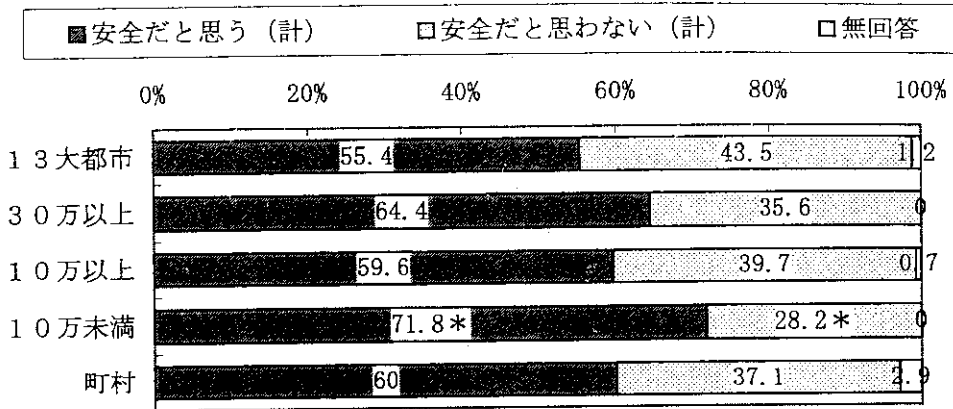


図3-13 医療保険のあり方に対する賛否 (医師) [問23]

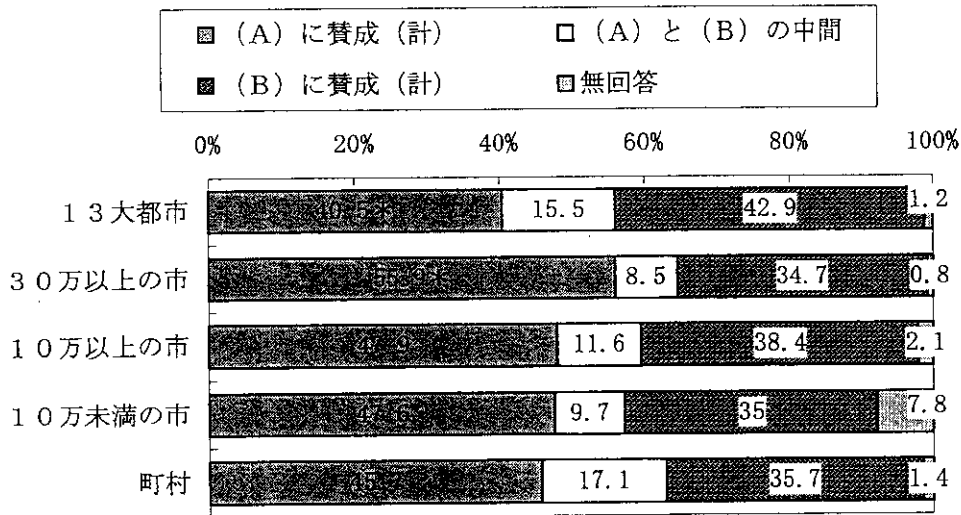
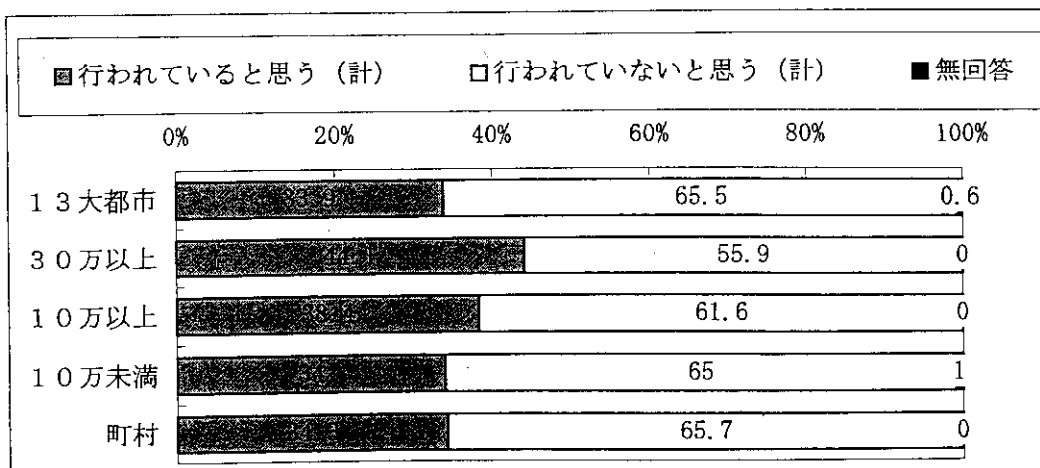


図3-14 日本では個別状況に応じた医療が行われているか (医師) [問10]



## 2-2 医師の勤務年数

医師の勤務年数による意識の差を検証した。差異がみられたものは、「患者は総合的に満足していると思う」で、10年未満が70.2%、40年以上勤務は88%となっている（表5）。一方、医療機関の安全性に関して、40年以上勤務の医師は69.9%が安全と回答しているのに対して、10年未満医師は42.1%となっている。さらに医療保険のあり方に対する賛否について、所得にかかわらず国民全員が同じサービスを受けられるのがよいと思う割合は40年以上で63.9%にのぼっている。最後に、よりよい医療を充実していくための政策は、勤務年数によって上位3位に相違点がある。勤務経験40年以上の医師は「教育や研修の強化」を重要項目としているが、勤務経験40年未満の医師は、「診療以外の業務の軽減」を必要改革の最重要項目としてあげている。



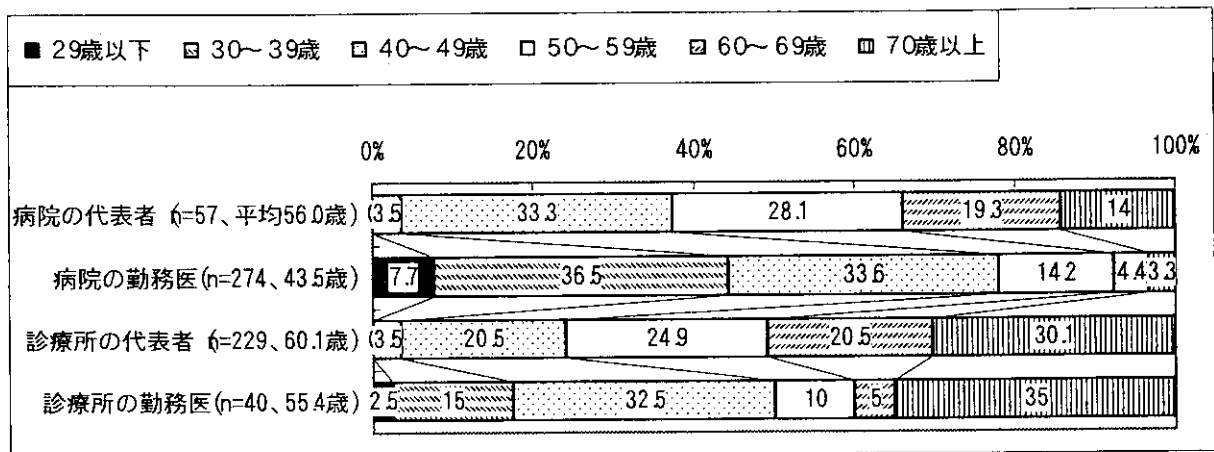
表5 医師の勤務年数による相違（医師調査より）

問	項目	10年未満	10～20年未満	20～30年未満	30～40年未満	40年以上	総数
		n=57	n=176	n=158	n=89	n=133	
5	総合的満足度で満足している人の割合	70.2%	83.0%	88.0%	87.6%	88.0%	84.9%
9	自身は個別状況を重視した医療を行っているか	89.5%	91.5%	91.1%	88.8%	85.7%	89.6%
10	日本の医療は個別状況を重視した医療が行われている	33.3%	29.0%	27.8%	44.9%	54.1%	37.0%
13	医療機関の安全性について安全だと思う	42.1%	54.0%	66.5%	66.3%	69.9%	61.4%
18	よりよい医療を実践していくための改革 整備 上位3	1 事務業務軽減	事務業務軽減	事務業務軽減	事務業務軽減	教育研修強化	業務軽減
		2 援助人員増員	診療報酬向上	診療報酬向上	教育研修強化	信頼関係向上	教育研修強化
		3 教育研修強化	教育研修強化	教育研修強化	信頼関係向上	事務業務軽減	診療報酬向上
19	医師の理想像	1 丁寧な説明	丁寧な説明	丁寧な説明	思いやり	臨床経験	丁寧な説明
		2 知識と技術	知識と技術	思いやり	臨床経験	丁寧な説明	思いやり
		3 思いやり	思いやり	臨床経験	丁寧な説明	思いやり	知識と技術
23	医療保険のあり方に対する賛否 (A)全員が同じ医療に賛成の割合)	40.4%	42.0%	42.4%	46.1%	63.9%	47.2%

### 2-3 勤務形態

調査では、医師の勤務形態を、病院の代表者、病院勤務医、診療所の代表者、診療所勤務医の4種に分けた。それらのうち多数を占める「病院の勤務医」と「診療所の代表者」の間には、多くの項目で有意な差がみられた。両者の違いは、それぞれが診療する患者や医療内容、診療科、経営上の責務や診療環境などの相違に起因すると思われる。ニーズに違いがみられたのは、予想する患者満足度、安全性についての認識、事故防止のための対応、将来の医療体制などである。病院勤務医と診療所開業医のそれぞれの属性を確認すると、両者の間には年齢差が16.6歳であった(図3-5)。年齢階層の構成も異なり、病院の勤務医の約70%が30歳代と40歳代であるのに対し、診療所では75%が50歳以上である。

図3-15 勤務形態別年齢階層(医師)



#### 患者満足度

全般に、診療所開業医と診療所勤務医が考える患者満足度の方が病院代表者と病院勤務医のそれよりも高くなっている。これは後述するように患者側からみた患者満足度の傾向と一致する。年齢差が大きい病院勤務医と診療所代表者(開業医)について、年齢調整を行ったところ、なお差がみられたのは、「医師や看護婦の態度や言葉使い」、「患者からの質問などへの対応」、「医師の説明のわかり易さ」、「待ち時間」、「診療日や診療時間について」であった(表6)。

#### 医療の安全性

「安全でない」と思う割合が最も高かったのは病院勤務医であった(図3-16)。病院勤務医と診療所代表者の間で割合に有意な差があるが、年齢調整を行うと両者の差はなくなった。すなわち、年齢(経験年数)があがるにつれて、安全だと思う医師の割合が高くなるが、年齢を調整すると、診療所開業医と病院勤務医の間に意識の差はないということになる。一方、医療事故防止策(複数回答)には勤務形態による差がみられた。全般に病院従事者が多くの対応策

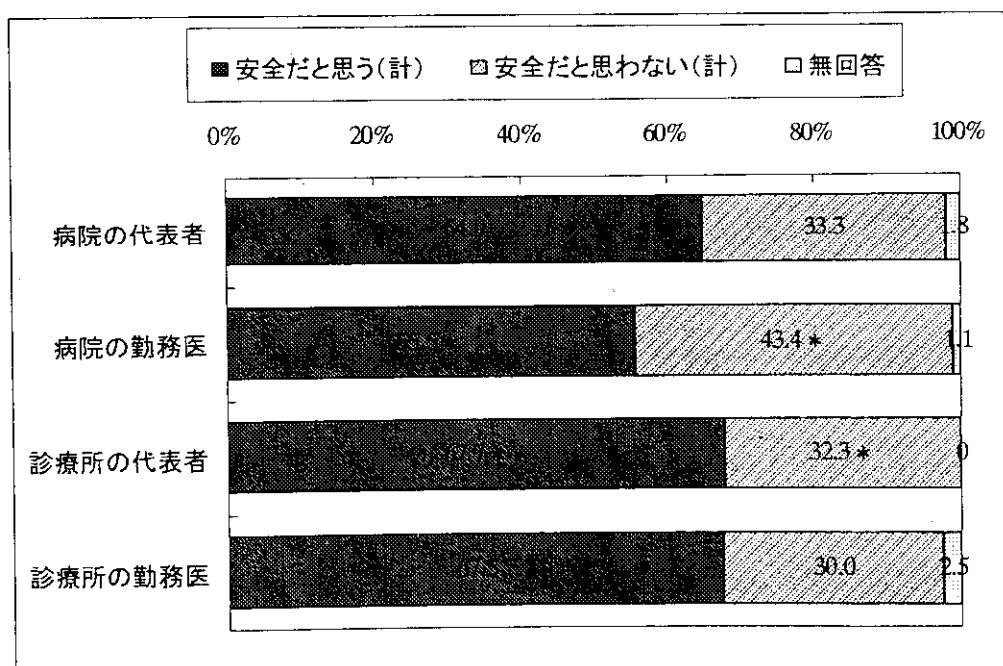
を望んでおり、例えば、「医療機関が医師・看護婦など医療従事者を増員する」（勤務医 64.2%、開業医 29.3%）、「医療事故例を公表し、他の医療機関の自己防止に反映させる」（勤務医 48.9%、開業医 35.4%）などについて差がみられた。「医療機関が医師・看護婦など医療従事者の教育に努める」（病院の代表者 78.9%、診療所の開業医 70.7%）は、両者とも高い割合で、医療安全に対する問題意識の高さを表している。

表6 医師が考える患者の満足度〔医5〕

自身の患者が満足しているか	病院勤務医	診療所開業医	勤務医と開業医の有意差 (カイニ乗)	年齢調整後の勤務医と開業医の有意差 (MH検定)	オッズ比
医師の知識や技術	89%	90%	なし		
医師や看護婦の態度や言葉使い	76%	90%	あり	あり	1.3
患者からの質問などへの対応	81%	89%	あり	あり	1.5
医師の説明のわかりやすさ	80%	89%	あり	あり	1.5
渡された薬	85%	88%	なし		
待ち時間	32%	67%	あり	あり	1.4
設備 機器の充実度	72%	64%	なし		
診療日 診療時間	57%	73%	あり	あり	1.8
治療費	64%	75%	あり	なし(p=0.697)	2.4
総合満足度	82%	88%	なし		

年齢調整後の有意差がない=予想満足度に差がでたのは、勤務医と開業医の間に年齢差があるため。  
 年齢調整後の有意差がある=予想満足度に差がでたのは、勤務医と開業医の間に年齢差以外の違いがあるため。

図3—16 日本の医療機関の安全性をどう思うか〔医13〕



\*は統計的有意差があることを示す(5%)。