

# 調査の概要

## 1 調査の目的

全国の医療施設を利用する患者について、受療の状況や受けた医療に対する満足度等を調査することにより、患者の医療に対する認識や行動を明らかにし、今後の医療行政の基礎資料を得ることを目的とした。

## 2 調査対象及び客体

全国の一般病院を利用する患者（外来・入院）を対象として、層化無作為抽出した一般病院（500施設）を利用する患者を調査の客体とした。

ただし、外来患者については、通常の外来診療時間内に来院した患者を調査の客体とし、往診、訪問診療等を受けている在宅患者は調査対象から除いた。

## 3 調査の期日

平成20年10月21日(火)～23日(木)の3日間のうち医療施設ごとに指定した1日。

## 4 調査事項

### 外来患者票

診察前の待ち時間、診察時間、診療科の選択、病院を選ぶにあたり必要とした情報、説明の理解度、重複受診を含む受療状況、満足度、不満を感じたときの行動 等

### 入院患者票

診療科の選択、病院を選ぶにあたり必要とした情報、説明の理解度、今後の治療・療養の希望、自宅で療養できる条件、満足度、不満を感じたときの行動 等

## 5 調査の方法

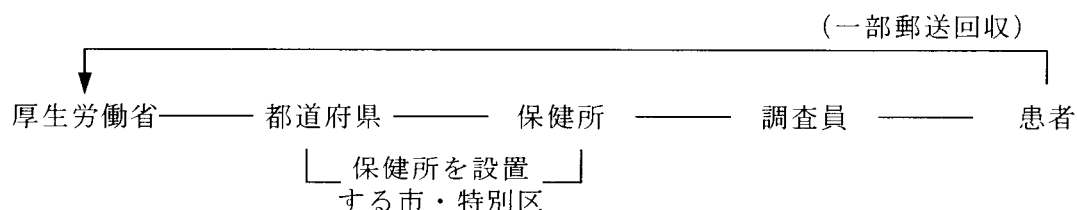
患者への調査票の配布は、外来患者票、入院患者票ともに調査員が行った。

記入は、原則として患者本人の記入方式としたが、記入できない場合については、家族が補助して記入した。

回収は、患者により回収用封筒に密封された調査票を、医療施設において調査員が回収した。

なお、郵送による提出も可とした。

## 6 調査の系統



## 7 集計及び結果の公表

集計は厚生労働省大臣官房統計情報部において行った。

この概況は、受療行動調査の基本集計の結果をとりまとめたものである。

平成20年受療行動調査の概況 数 値： <u>概数</u> (病院報告(平成20年10月分概数)の外来患者延数と在院患者数を用いて全国推計を行ったもの)
掲載内容：基本集計 (受療行動調査の調査項目のみで集計したもの)

平成20年受療行動調査(報告書) 数 値： <u>確定数</u> (平成20年医療施設静態調査の外来患者延数と在院患者数及び平成20年患者調査の外来患者、入院患者の年齢構成を用いて全国推計を行ったもの)
掲載内容：基本集計 (受療行動調査の調査項目のみで集計したもの)
掲載内容：関連集計 (平成20年医療施設静態調査及び平成20年患者調査とデータ・リンケージを行った上で必要項目を集計したもの)

なお、病院の表章区分は以下のとおりとした。

- ・ 特定機能病院……………医療法第4条の2に規定する特定機能病院として厚生労働大臣の承認を得ている病院
- ・ 大病院……………特定機能病院、療養病床を有する病院を除いた一般病院で、病床規模が500床以上の病院
- ・ 中病院……………特定機能病院、療養病床を有する病院を除いた一般病院で、病床規模が100床～499床の病院
- ・ 小病院……………特定機能病院、療養病床を有する病院を除いた一般病院で、病床規模が20床～99床の病院
- ・ 療養病床を有する病院……医療法第7条第2項第4号に規定する病院の病床であって、主として長期にわたり療養を必要とする患者を入院させるための病床を有する病院

概況に用いた有効回答数の状況及び調査実施施設数は次のとおりであった。

調査票配布数、回収数、有効回答数

	調査票配布数 (A)	回収数 (B)	回収率 (%) (B) / (A)	有効回答数
総 数	200,075	156,985	78.5	154,185
外 来	134,859	102,674	76.1	100,946
入 院	65,216	54,311	83.3	53,239

病院の種類別調査実施施設数、有効回答数

	施設数	有効回答数	
		外 来	入 院
総 数	484	154,185	53,239
特定機能病院	35	37,498	14,426
大病院	69	50,747	18,380
中病院	142	41,206	13,732
小病院	115	11,974	2,510
療養病床を有する病院	123	12,760	4,191

### 【利用上の注意】

- (1) 計数の無い場合は、「-」で表している。
- (2) 概況に掲載の数値は、四捨五入しているため、「計」と内訳が一致しない場合がある。

## 結果の概要

### 1 病院を選択する際に必要とした情報・入手できた情報

#### (1) 外来患者が必要とした情報・入手できた情報（複数回答）

病院を選択する際の情報について、情報が「必要であった」と回答した外来患者を項目別にみると「医師などの専門性や経歴」が48.5%と最も多く、「受けることができる検査や治療方法の詳細」47.7%、「安全のための取り組み」34.7%となっている。

また、情報が「必要であった」と回答した外来患者のうち、その情報が「入手できた」と回答したのは、「医師などの専門性や経歴」が14.7%、「受けることができる検査や治療方法の詳細」13.7%、「安全のための取り組み」5.5%となっている。（表1、統計表1）

表1 外来患者が必要とした情報・入手できた情報（複数回答）

(単位:%) 平成20年

病院を選択する際の情報	計	情報の状況							
		必要であった		必要でなかった		わからない		無回答	
		入手できた		入手できた		入手できた		入手できた	
医師などの専門性や経歴	100.0	<b>48.5</b>	<b>(14.7)</b>	10.6	(3.2)	19.7	(2.0)	21.1	(5.7)
医師、看護師などの配置や人数	100.0	26.0	(9.2)	17.7	(3.6)	30.5	(1.8)	25.8	(3.0)
診察や検査・治療などの待ち時間	100.0	32.8	(7.6)	17.3	(3.0)	22.1	(1.5)	27.8	(3.5)
受けることができる検査や治療方法の詳細	100.0	<b>47.7</b>	<b>(13.7)</b>	8.4	(3.5)	17.1	(2.0)	26.8	(7.2)
治療に要する平均的な通院期間	100.0	34.0	(9.9)	14.9	(2.6)	23.2	(1.4)	28.0	(4.9)
生存率、合併症発生率などの治療結果	100.0	24.0	(8.2)	14.8	(1.6)	31.3	(0.9)	29.8	(2.9)
治療に要する費用や支払いの方法	100.0	31.8	(10.6)	17.5	(2.9)	21.5	(1.7)	29.2	(5.4)
実施している治験の治験薬	100.0	20.3	(5.2)	15.8	(1.2)	33.7	(0.8)	30.1	(2.7)
安全のための取り組み	100.0	<b>34.7</b>	<b>(5.5)</b>	10.0	(1.8)	26.1	(1.0)	29.1	(3.2)
連携している医療機関や福祉施設	100.0	28.0	(7.3)	14.8	(2.7)	28.2	(1.2)	29.0	(3.7)

注:( )内の数値は、「情報の状況」の項目をそれぞれ100としたときの「入手できた」割合である。

(2) 入院患者が必要とした情報・入手できた情報（複数回答）

病院を選択する際の情報について、情報が「必要であった」と回答した入院患者を項目別にみると「受けることができる検査や治療方法の詳細」が50.8%と最も多く、「医師などの専門性や経歴」49.6%、「治療に要する平均的な入院期間」43.7%となっている。

また、情報が「必要であった」と回答した入院患者のうち、その情報が「入手できた」と回答したのは、「受けることができる検査や治療方法の詳細」が21.4%、「医師などの専門性や経歴」16.6%、「治療に要する平均的な入院期間」21.5%となっている。（表2、統計表2）

表2 入院患者が必要とした情報・入手できた情報（複数回答）

(単位:%) 平成20年

病院を選択する際の情報	計	情報の状況							
		必要であった		必要でなかった		わからない		無回答	
		入手できた	( )	入手できた	( )	入手できた	( )	入手できた	( )
医師などの専門性や経歴	100.0	<b>49.6</b>	<b>(16.6)</b>	11.0	(4.0)	24.2	(1.5)	15.1	(12.3)
医師、看護師などの配置や人数	100.0	31.9	(13.5)	15.1	(5.9)	34.8	(2.5)	18.2	(7.0)
検査・治療などを受けられるまでの期間	100.0	40.7	(20.6)	15.2	(5.5)	23.3	(1.8)	20.7	(14.1)
受けることができる検査や治療方法の詳細	100.0	<b>50.8</b>	<b>(21.4)</b>	8.1	(4.9)	20.6	(3.3)	20.5	(17.1)
治療に要する平均的な入院期間	100.0	<b>43.7</b>	<b>(21.5)</b>	9.7	(5.0)	26.3	(2.2)	20.2	(16.4)
生存率、合併症発生率などの治療結果	100.0	30.3	(15.3)	12.3	(2.9)	35.4	(1.5)	22.0	(9.1)
治療に要する費用や支払いの方法	100.0	40.8	(18.9)	12.5	(5.3)	24.9	(1.9)	21.7	(13.5)
実施している治験の治験薬	100.0	22.3	(9.4)	13.9	(1.8)	41.4	(0.9)	22.4	(5.6)
安全のための取り組み	100.0	39.6	(11.3)	8.8	(3.3)	29.9	(1.7)	21.7	(9.1)
連携している医療機関や福祉施設	100.0	33.2	(12.7)	13.2	(4.4)	32.2	(1.6)	21.3	(9.6)

注:( )内の数値は、「情報の状況」の項目をそれぞれ100としたときの「入手できた」割合である。

## 2 病院を選択する際の情報源（複数回答）

病院を選択する際に参考とした情報がある患者（外来の76.9%、入院の84.8%）について、その情報源を項目別にみると、「医師による紹介」が、外来、入院ともに最も多く、外来42.8%、入院58.5%となっており、「家族・友人・知人」が外来40.2%、入院32.1%となっている。

病院の種類別にみると、外来では特定機能病院、大病院、中病院は「医師による紹介」が最も多く、小病院と療養病床を有する病院では「家族・友人・知人」が最も多くなっている。

入院ではすべての病院の種類において「医師による紹介」が最も多く、次いで「家族・友人・知人」が多くなっている。

また、療養病床を有する病院では「病院の相談窓口」が他の病院に比べ19.1%と多くなっている。（表3）

表3 病院の種類別にみた患者（外来・入院）の病院を選択する際の情報源（複数回答）

（単位：%）

平成20年

	計	参考にした	情報源								特 に な い	無 回 答	
			医師による 紹介	病院の 相談 窓口	家族・ 友人・ 知人	ポスター や看板、 パンフ レット などの 広告	刊行物 やテレ ビ・ ラジオ の番組	行政 機関 による 情報 提供	行政 機関 以外の ホーム ページ	その他			
外 来	100.0	<b>76.9</b>	(100.0)	<b>(42.8)</b>	(5.5)	<b>(40.2)</b>	(2.6)	(1.3)	(8.5)	(3.9)	(17.7)	11.7	11.5
特定機能病院	100.0	86.9	(100.0)	<b>(68.4)</b>	(3.5)	(27.9)	(0.9)	(2.3)	(4.8)	(4.7)	(11.2)	4.7	8.4
大病院	100.0	82.4	(100.0)	<b>(56.1)</b>	(4.2)	(34.0)	(1.2)	(1.3)	(7.9)	(4.3)	(15.3)	8.0	9.6
中病院	100.0	76.9	(100.0)	<b>(43.8)</b>	(5.1)	(38.5)	(2.4)	(1.4)	(9.9)	(4.1)	(18.2)	11.4	11.7
小病院	100.0	75.3	(100.0)	(25.2)	(5.4)	<b>(53.4)</b>	(4.8)	(1.4)	(6.9)	(5.0)	(17.7)	12.7	12.0
療養病床を有する病院	100.0	71.6	(100.0)	(32.2)	(7.5)	<b>(44.7)</b>	(3.4)	(0.8)	(8.8)	(2.5)	(20.6)	15.6	12.8
入 院	100.0	<b>84.8</b>	(100.0)	<b>(58.5)</b>	(11.9)	<b>(32.1)</b>	(2.5)	(1.7)	(8.0)	(3.7)	(14.3)	9.6	5.6
特定機能病院	100.0	92.9	(100.0)	<b>(81.1)</b>	(3.4)	<b>(22.4)</b>	(0.9)	(1.8)	(4.4)	(5.1)	(9.0)	4.0	3.1
大病院	100.0	87.8	(100.0)	<b>(67.7)</b>	(4.9)	<b>(29.3)</b>	(1.3)	(1.8)	(8.1)	(4.5)	(14.5)	7.7	4.5
中病院	100.0	84.3	(100.0)	<b>(61.0)</b>	(5.6)	<b>(31.8)</b>	(2.1)	(2.1)	(9.0)	(4.4)	(16.0)	10.2	5.6
小病院	100.0	84.3	(100.0)	<b>(45.2)</b>	(8.9)	<b>(40.8)</b>	(3.0)	(2.5)	(6.9)	(6.4)	(16.1)	10.1	5.7
療養病床を有する病院	100.0	83.5	(100.0)	<b>(53.1)</b>	<b>(19.1)</b>	<b>(33.2)</b>	(3.3)	(1.3)	(8.0)	(2.5)	(13.7)	10.4	6.2

### 3 診療科の選択

初診のときに、診療科を本人で選択した患者（外来の51.9%、入院の47.5%）のうち、診療科が「違っていると言われた」患者は、外来では3.7%、入院では4.4%、「違っていると言われなかった」患者は、外来、入院ともに68.6%となっている（表4）。

表4 病院の種類別にみた患者（外来・入院）の診療科の選択

(単位:%)

平成20年

	計	選択した					選択しなかった	無回答	
		選択した	違っていると言われた	違っていると言われなかった	わからない	無回答			
外 来	100.0	<b>51.9</b>	(100.0)	<b>(3.7)</b>	<b>(68.6)</b>	(6.2)	(21.6)	32.1	16.0
特定機能病院	100.0	37.5	(100.0)	(4.5)	(70.4)	(5.1)	(20.3)	50.5	12.0
大病院	100.0	43.7	(100.0)	(4.6)	(69.6)	(5.0)	(20.8)	42.9	13.4
中病院	100.0	51.5	(100.0)	(3.9)	(68.7)	(5.8)	(21.6)	32.5	16.0
小病院	100.0	60.0	(100.0)	(2.5)	(69.2)	(6.3)	(22.2)	22.9	17.0
療養病床を有する病院	100.0	57.6	(100.0)	(3.6)	(67.4)	(7.3)	(21.9)	24.3	18.0
入 院	100.0	<b>47.5</b>	(100.0)	<b>(4.4)</b>	<b>(68.6)</b>	(10.9)	(15.8)	46.2	6.3
特定機能病院	100.0	39.4	(100.0)	(5.8)	(70.1)	(7.9)	(16.2)	55.6	5.0
大病院	100.0	42.6	(100.0)	(5.2)	(69.7)	(8.7)	(16.4)	51.7	5.7
中病院	100.0	47.3	(100.0)	(5.3)	(70.2)	(8.9)	(15.9)	46.0	6.8
小病院	100.0	58.6	(100.0)	(2.7)	(72.2)	(8.5)	(16.6)	35.5	5.9
療養病床を有する病院	100.0	48.6	(100.0)	(4.1)	(66.9)	(13.6)	(15.6)	45.0	6.4

## 4 診察前の待ち時間・診察時間（外来患者のみ）

### （1）外来患者の診察前の待ち時間（予約した場合は予約した時刻からの待ち時間）

外来患者の診察前の待ち時間をみると、「30分以上1時間未満」が24.5%と最も多くなっている。

病院の種類別にみると、特定機能病院、大病院、中病院では「30分以上1時間未満」が25.5%、24.6%、25.1%と最も多く、小病院、療養病床を有する病院では「15分以上30分未満」が25.4%、26.4%と最も多くなっている。（表5）

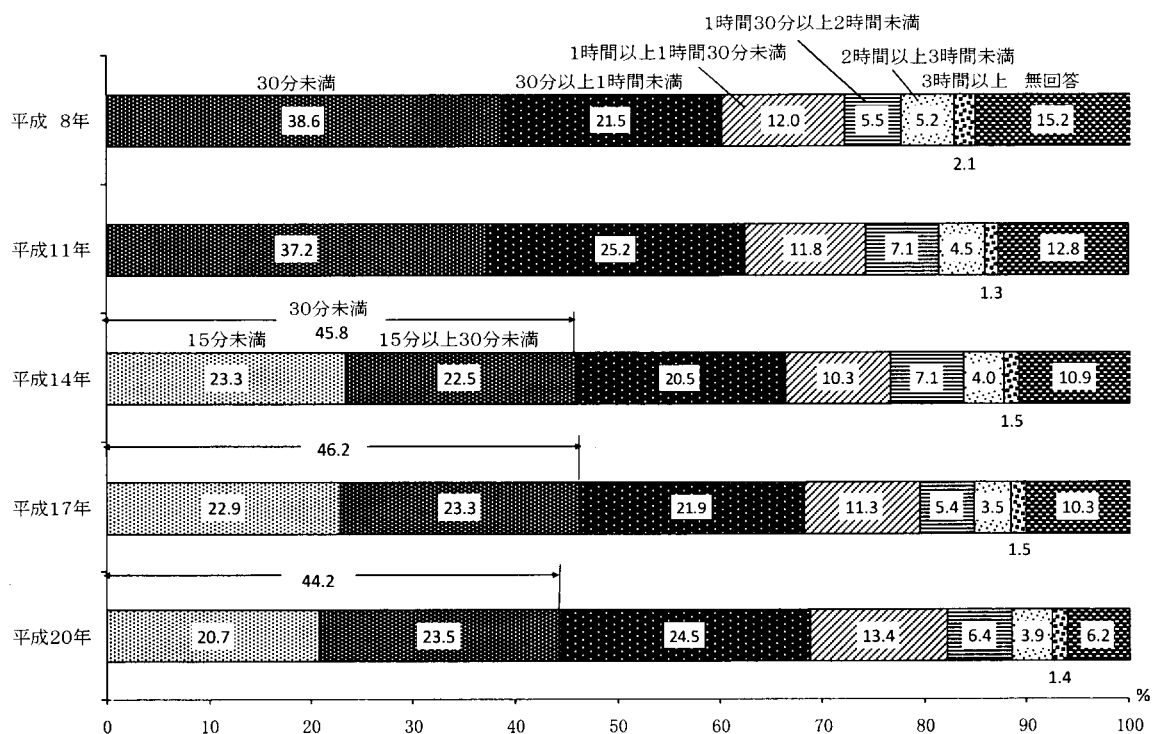
表5 病院の種類別にみた外来患者の診察前の待ち時間

	平成20年								
	計	15分未満	15分以上30分未満	30分以上1時間未満	1時間以上1時間30分未満	1時間30分以上2時間未満	2時間以上3時間未満	3時間以上	無回答
総数	100.0	20.7	23.5	<b>24.5</b>	13.4	6.4	3.9	1.4	6.2
特定機能病院	100.0	19.9	20.9	<b>25.5</b>	15.1	6.8	4.3	1.5	5.9
大病院	100.0	18.6	21.5	<b>24.6</b>	14.8	7.2	4.8	2.4	6.2
中病院	100.0	18.5	22.2	<b>25.1</b>	14.3	7.1	4.4	1.7	6.6
小病院	100.0	24.6	<b>25.4</b>	24.0	12.0	4.9	2.5	0.6	6.1
療養病床を有する病院	100.0	23.4	<b>26.4</b>	23.4	11.5	5.4	3.3	0.9	5.6

注：医師による診察を受けていない者は除いた。

年次推移をみると、外来患者の診察前の待ち時間の「30分未満」の割合が前回（平成17年、46.2%）から2ポイント低下している（図1）。

図1 外来患者の診察前の待ち時間の年次推移



注：医師による診察を受けていない者は除いた。

(2) 外来患者の診察時間（診察室で医師に診てもらった時間）

外来患者の診察時間をみると、「3分以上10分未満」が53.4%と最も多く、病院の種類別にみても、すべての病院で「3分以上10分未満」が最も多くなっている。

また、病院の種類別に「3分未満」を比べると、特定機能病院で7.9%と最も少なく、小病院で15.6%と最も多くなっている。（表6）

表6 病院の種類別にみた外来患者の診察時間

(単位:%)

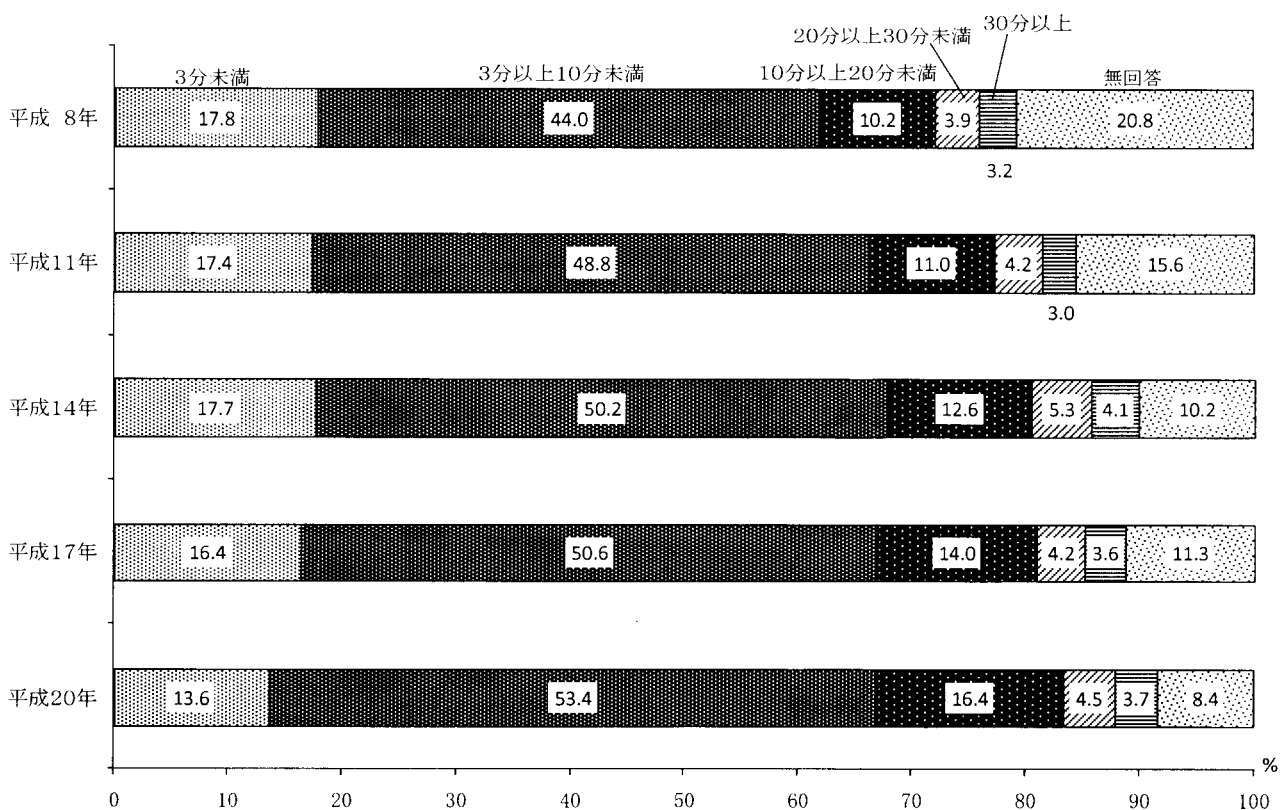
平成20年

	計	3分未満	3分以上 10分未満	10分以上 20分未満	20分以上 30分未満	30分以上	無回答
総数	100.0	13.6	<b>53.4</b>	16.4	4.5	<b>3.7</b>	8.4
特定機能病院	100.0	<b>7.9</b>	<b>51.5</b>	22.2	6.0	4.5	7.9
大病院	100.0	13.3	<b>55.0</b>	16.5	4.2	2.8	8.2
中病院	100.0	14.1	<b>53.9</b>	15.8	4.0	3.2	9.0
小病院	100.0	<b>15.6</b>	<b>50.5</b>	14.6	5.0	5.3	9.0
療養病床を有する病院	100.0	13.9	<b>53.4</b>	16.2	4.6	4.0	7.8

注: 医師による診察を受けていない者は除いた。

年次推移をみると、前回（平成17年）と比べ、外来患者の診察時間の「3分未満」が2.8ポイント低下、「3分以上10分未満」が2.8ポイント上昇、「10分以上20分未満」が2.4ポイント上昇している（図2）。

図2 外来患者の診察時間の年次推移



注: 医師による診察を受けていない者は除いた。



## 5 医師などから受けた診療に関する説明の状況・理解度

### (1) 医師などから受けた説明の状況（複数回答）

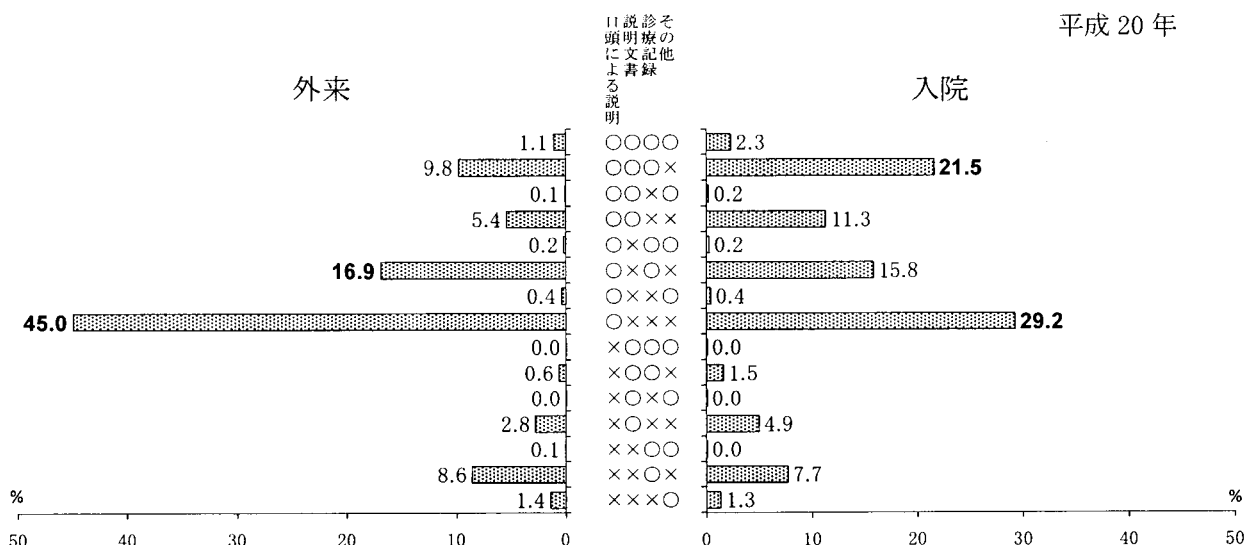
診察を受けた病気や症状について医師から「説明があった」と回答した外来患者は 84.1%、入院患者は 92.4%となっている（表 7）。

説明の方法の組み合わせをみると、「口頭による説明」のみの患者が、外来、入院ともに最も多く、外来 45.0%、入院 29.2%となっている。「口頭による説明」と「診療記録」の 2 種類の説明があった外来患者は 16.9%となっており、「口頭による説明」「説明文書」「診療記録」の 3 種類の説明があった入院患者は 21.5%となっている。（図 3、統計表 3、統計表 4）

表 7 患者（外来・入院）の説明の状況（複数回答）

	計	説明があった	説明の方法					説明はなかった	無回答	
			口頭による説明があった	説明文書をももらった	診療記録（カルテ、レントゲンなど）を見せてくれた	その他	無回答			
外 来	100.0	84.1	(100.0)	(78.9)	(19.8)	(37.3)	(3.3)	(7.6)	3.6	12.3
特定機能病院	100.0	88.5	(100.0)	(83.3)	(26.9)	(40.3)	(2.9)	(5.8)	2.2	9.2
大病院	100.0	86.7	(100.0)	(81.7)	(23.1)	(38.1)	(3.0)	(6.5)	2.9	10.5
中病院	100.0	84.2	(100.0)	(78.8)	(21.2)	(37.3)	(3.3)	(7.7)	3.4	12.3
小病院	100.0	82.4	(100.0)	(78.1)	(16.1)	(39.3)	(3.2)	(8.1)	4.3	13.3
療養病床を有する病院	100.0	82.2	(100.0)	(76.3)	(15.6)	(35.1)	(3.6)	(8.7)	4.3	13.5
入 院	100.0	92.4	(100.0)	(80.8)	(41.7)	(49.0)	(4.4)	(3.8)	3.7	3.9
特定機能病院	100.0	96.7	(100.0)	(85.3)	(52.1)	(53.1)	(4.7)	(2.0)	1.0	2.3
大病院	100.0	95.0	(100.0)	(83.6)	(48.7)	(53.0)	(4.7)	(2.5)	1.8	3.1
中病院	100.0	94.2	(100.0)	(81.2)	(45.6)	(53.4)	(4.4)	(3.1)	2.0	3.8
小病院	100.0	93.5	(100.0)	(80.0)	(38.3)	(51.5)	(5.5)	(3.4)	2.5	4.0
療養病床を有する病院	100.0	90.0	(100.0)	(79.2)	(36.4)	(44.4)	(4.1)	(4.8)	5.7	4.4

図 3 患者（外来・入院）への説明の方法の組み合わせ（複数回答）

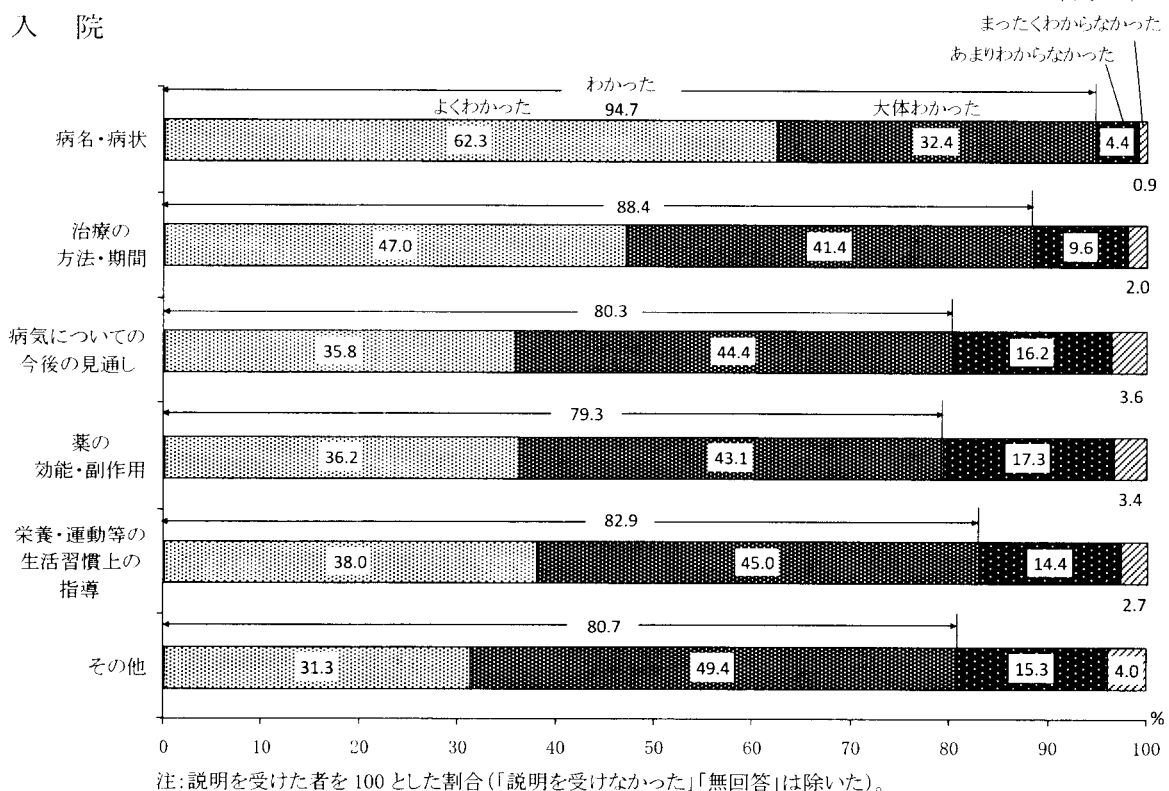
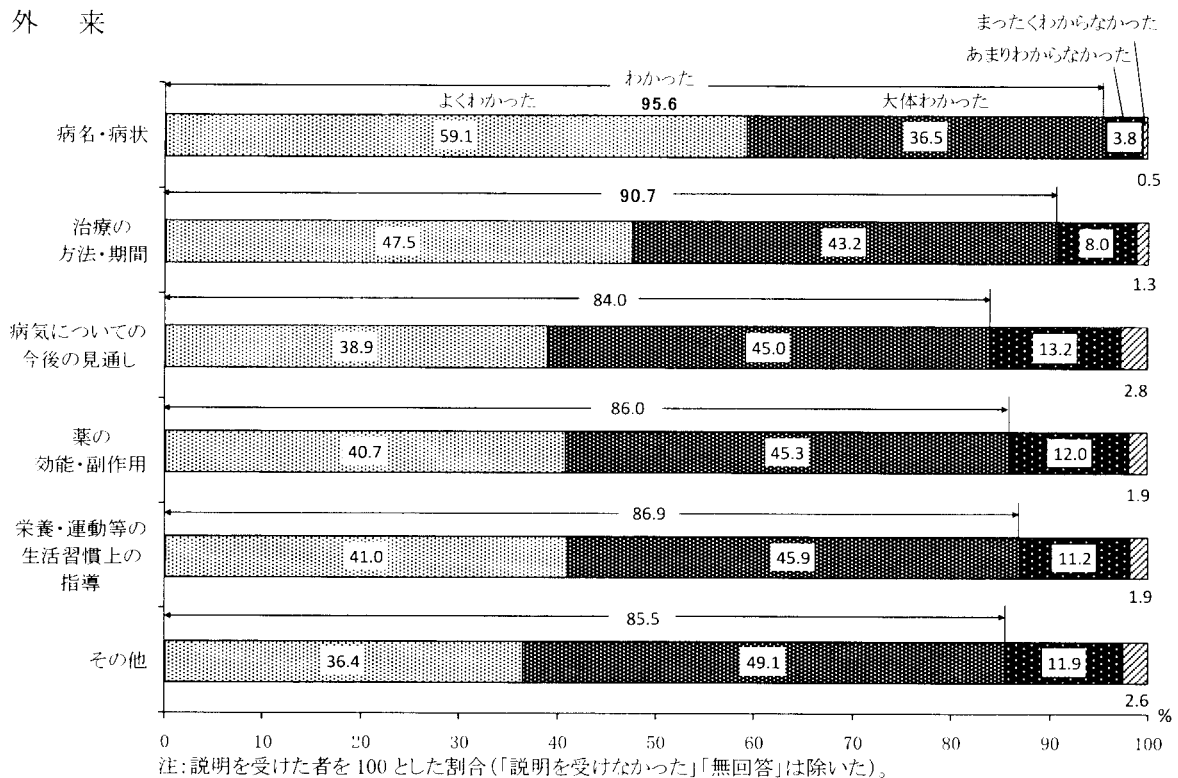


注:1 表7の「説明があった」者を外来・入院別に100とした割合である。  
注:2 説明の方法の「○」は説明有、「×」は説明無である。

(2) 医師などから受けた説明の理解度

医師などから受けた説明の理解度を項目別にみると、「わかった」と回答した患者は、「病名・病状」が外来95.6%、入院94.7%で最も多く、次いで「治療の方法・期間」が外来90.7%、入院88.4%と多くなっている（図4、統計表5、統計表6）。

図4 説明項目別にみた患者（外来・入院）の理解度



## 6 重複受診を含む受療状況（外来患者のみ）

調査日に受診した病院以外の医療機関に「かかっている」外来患者は35.0%、「かかっていない」外来患者は38.1%となっており、「かかっている」理由では、「違う病気で他の医療機関にかかっている」29.2%、「同じ病気について、異なる目的でかかっている（専門的治療や検査、医師の紹介などを含む）」3.4%、「同じ病気で他の医師の意見を聞くためにかかっている（セカンドオピニオン外来を含む）」0.9%となっている。

病院の種類別にみると、特定機能病院、大病院、中病院、療養病床を有する病院では「かかっていない」割合は「かかっている」割合より多くなっており、小病院では「かかっている」割合が「かかっていない」割合より多くなっている。（図5、表8）

図5 外来患者の重複受診を含む受療状況

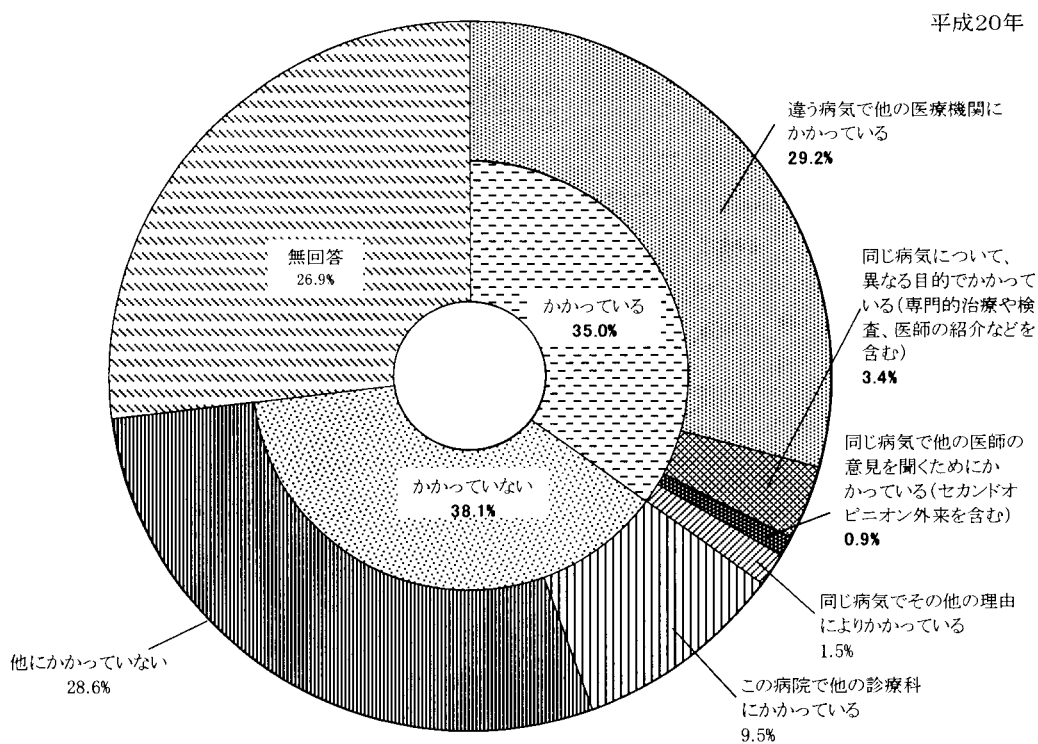


表8 病院の種類別にみた外来患者の重複受診を含む受療状況

(単位:%) 平成20年

	計	かかっている					かかっていない			無回答
		かかっている	違う病気で他の医療機関にかかっている	同じ病気について、異なる目的でかかっている（専門的治療や検査、医師の紹介などを含む）	同じ病気で他の医師の意見を聞くためにかかっている（セカンドオピニオン外来を含む）	同じ病気でその他の理由によりかかっている	かかっていない	この病院で他の診療科にかかっている	他に かかっている	
総数	100.0	35.0	29.2	3.4	0.9	1.5	38.1	9.5	28.6	26.9
特定機能病院	100.0	36.8	29.0	4.6	1.4	1.9	39.4	13.3	26.1	23.8
大病院	100.0	35.3	28.7	3.8	1.1	1.7	39.5	11.7	27.7	25.3
中病院	100.0	34.4	28.8	3.3	0.9	1.5	38.5	10.3	28.2	27.1
小病院	100.0	38.7	34.3	2.5	0.7	1.2	34.9	3.9	31.0	26.4
療養病床を有する病院	100.0	33.4	27.9	3.3	0.9	1.4	38.0	8.6	29.3	28.6

## 7 今後の治療・療養の希望（入院患者のみ）

### （1）今後の治療・療養

入院患者について、今後の治療・療養の希望をみると、「完治するまでこの病院に入院して欲しい」は45.9%で、前回（54.8%）に比べ8.9ポイント低下し、「自宅から病院や診療所に通院しながら、治療・療養したい」は23.8%で、前回（16.5%）に比べ7.3ポイント上昇している（表9）。

表9 病院の種類別にみた入院患者の今後の治療・療養の希望

（単位：％）

	計	完治するまでこの病院に入院して欲しい	より高度な医療を受けられる病院に転院したい	他の病院や診療所に転院したい	介護を受けられる施設などで治療・療養したい	自宅で医師や看護師などの定期的な訪問を受けて、治療・療養したい	自宅から病院や診療所に通院しながら、治療・療養したい	その他	無回答
平成20年									
総 数	100.0	<b>45.9</b>	1.7	0.8	3.6	2.2	<b>23.8</b>	4.8	17.3
特定機能病院	100.0	45.8	1.4	1.1	1.0	1.4	30.2	4.1	15.0
大病院	100.0	44.1	1.7	0.8	1.6	1.9	29.4	4.4	16.0
中病院	100.0	43.2	1.7	0.8	2.0	1.9	28.6	4.4	17.4
小病院	100.0	44.4	1.6	0.9	4.7	1.7	25.1	4.5	17.2
療養病床を有する病院	100.0	48.1	1.8	0.7	5.2	2.5	18.6	5.3	17.8
平成17年									
総 数	100.0	<b>54.8</b>	1.8	1.1	4.5	4.9	<b>16.5</b>	7.2	9.3
特定機能病院	100.0	54.3	1.9	1.3	0.9	3.1	25.2	5.5	7.9
大病院	100.0	54.3	2.1	1.0	1.5	3.7	23.0	5.7	8.6
中病院	100.0	52.2	2.3	0.9	2.4	4.7	22.3	5.2	9.9
小病院	100.0	52.4	1.8	1.1	5.2	4.5	18.8	6.3	9.9
療養病床を有する病院	100.0	56.7	1.5	1.1	6.8	5.6	10.2	9.0	9.2

(2) 退院の許可が出た場合の自宅療養の見通し（複数回答）

今後、退院の許可がでた場合に「自宅で療養できる」と考える入院患者は50.0%で、前回（平成17年）に比べ8.4ポイント上昇しており、「自宅で療養できない」と考える入院患者は33.0%で前回（平成17年）に比べ4.5ポイント低下している。

病院の種類別にみると、特定機能病院では「自宅で療養できる」が66.6%、「自宅で療養できない」が18.5%となっており、療養病床を有する病院では「自宅で療養できる」が39.0%、「自宅で療養できない」が43.9%となっている。

「自宅で療養ができない」と考える入院患者について自宅療養を可能にする条件をみると、「家族の協力」48.0%、「入浴や食事などの介護サービス」36.2%、「療養のための改築など」31.5%となっている。

病院の種類別にみると、特定機能病院では「家族の協力」51.0%、「通院手段の確保」34.4%、「緊急時の病院や診療所への連絡体制」31.1%が多くなっている。療養病床を有する病院では、「家族の協力」47.8%、「入浴や食事などの介護サービス」39.6%、「療養のための改築など」33.8%が多くなっている。（表10）

表10 病院の種類別にみた入院患者の自宅療養の見通し・可能にする条件（複数回答）

	計	自宅で療養できる	自宅で療養できない	自宅療養を可能にする条件										療養の必要がない	わからない	無回答	
				療養のための改築など	家族の協力	通院手段の確保	療養のための指導	入浴や食事などの介護サービス	医師や看護師などの定期的な訪問	緊急時の病院や診療所への連絡体制	療養に必要な用具 <sup>注</sup>	その他	わからない				
				(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)				
総数	100.0	50.0	33.0	(100.0)	(31.5)	(48.0)	(30.5)	(26.5)	(36.2)	(24.5)	(29.4)	(28.9)	(12.7)	(17.4)	2.5	8.6	5.8
特定機能病院	100.0	66.6	18.5	(100.0)	(27.7)	(51.0)	(34.4)	(25.1)	(25.0)	(18.2)	(31.1)	(21.5)	(8.7)	(14.0)	3.1	7.7	4.1
大病院	100.0	62.5	21.3	(100.0)	(29.2)	(51.2)	(32.5)	(24.5)	(28.7)	(20.1)	(29.5)	(25.0)	(9.4)	(14.4)	3.4	7.8	5.0
中病院	100.0	59.5	23.3	(100.0)	(26.9)	(47.9)	(30.2)	(23.7)	(30.8)	(19.5)	(27.8)	(23.1)	(9.6)	(16.6)	3.4	8.0	5.7
小病院	100.0	52.5	29.5	(100.0)	(27.5)	(44.0)	(29.9)	(24.4)	(34.7)	(19.5)	(27.6)	(25.6)	(12.5)	(19.6)	3.3	8.3	6.4
療養病床を有する病院	100.0	39.0	43.9	(100.0)	(33.8)	(47.8)	(30.3)	(27.9)	(39.6)	(27.3)	(30.0)	(31.8)	(14.4)	(18.1)	1.6	9.4	6.1

注:1「自宅で療養できない」には自宅療養を可能にする条件の「無回答」を含む。

注:2「療養に必要な用具」は平成20年調査のみの項目である。

(参考)

表11 平成17年 病院の種類別にみた入院患者の在宅療養の見通し・可能にする条件（複数回答）

	計	在宅療養できる	在宅療養できない	在宅療養を可能にする条件										療養の必要がない	わからない	無回答
				療養のための改築など	家族の協力	通院手段の確保	在宅療養のための指導	入浴や食事などの介護が受けられるサービス	医師や看護師などの定期的な訪問	緊急時の病院等への連絡体制	その他	わからない				
				(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)				
総数	100.0	41.6	37.5	(100.0)	(27.4)	(39.8)	(21.4)	(18.5)	(31.9)	(21.4)	(23.0)	(14.7)	(21.0)	4.4	11.4	5.2
特定機能病院	100.0	60.8	17.6	(100.0)	(22.9)	(42.7)	(26.1)	(17.9)	(21.8)	(17.3)	(25.9)	(8.2)	(17.3)	6.9	10.6	4.1
大病院	100.0	56.9	20.9	(100.0)	(25.4)	(41.6)	(25.0)	(19.2)	(25.9)	(19.2)	(25.9)	(9.5)	(17.9)	6.4	10.8	4.9
中病院	100.0	53.4	25.5	(100.0)	(25.3)	(40.5)	(24.2)	(18.1)	(26.9)	(18.5)	(23.3)	(10.0)	(18.5)	6.1	9.4	5.6
小病院	100.0	46.7	32.2	(100.0)	(25.5)	(37.3)	(18.8)	(14.8)	(30.6)	(18.0)	(18.7)	(12.3)	(20.3)	5.2	10.3	5.6
療養病床を有する病院	100.0	27.9	51.7	(100.0)	(28.5)	(39.5)	(20.2)	(18.8)	(34.4)	(22.8)	(22.7)	(17.1)	(22.2)	2.4	12.8	5.2

注:在宅療養できないには在宅療養を可能にする条件の「無回答」を含む。

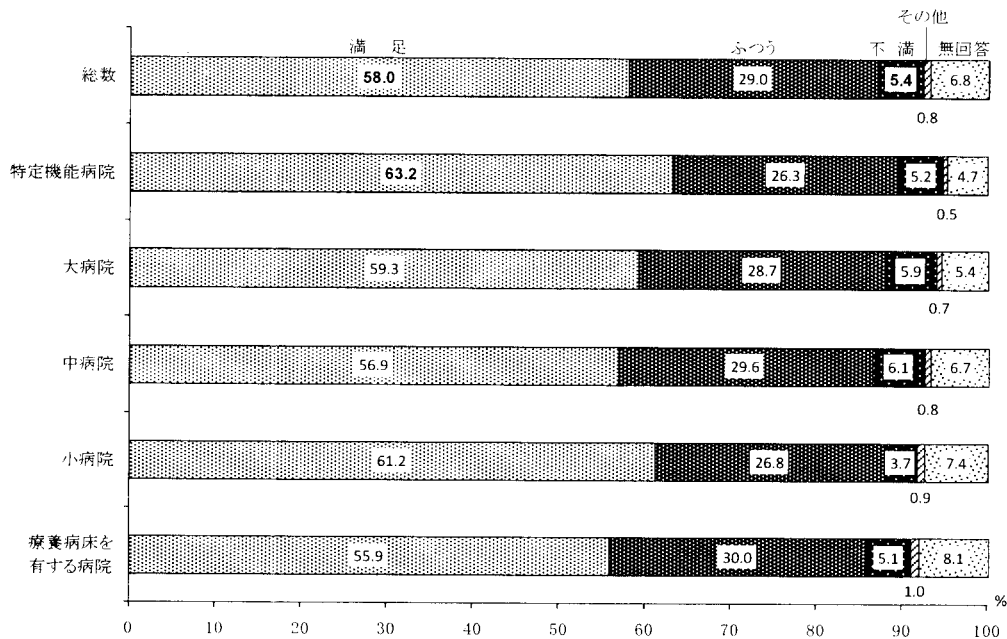
## 8 満足度

### (1) 外来患者の病院に対する全体的な満足度

調査日に受診した病院を全体として「満足」していると回答した外来患者は58.0%、「不満」と回答した外来患者は5.4%となっており、病院の種類別にみると、「満足」と回答した外来患者は特定機能病院で63.2%と最も多くなっている（図6）。

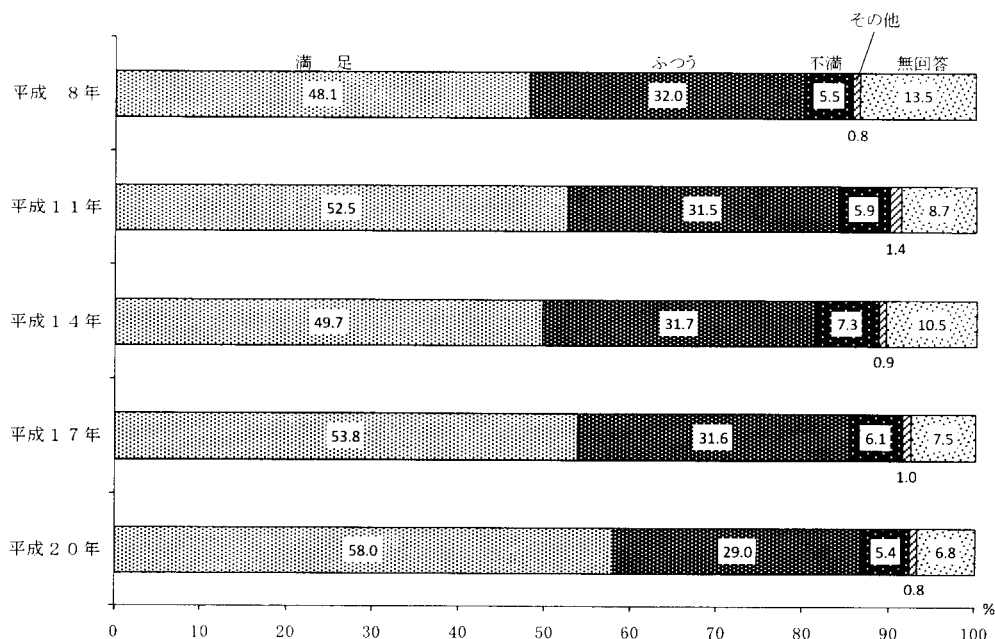
図6 病院の種類別にみた外来患者の病院に対する全体的な満足度

平成20年



外来患者の全体としての病院の満足度を年次推移でみると、「満足」が前回（平成17年、53.8%）に比べ4.2ポイント上昇している（図7）。

図7 外来患者の病院に対する全体的な満足度の年次推移

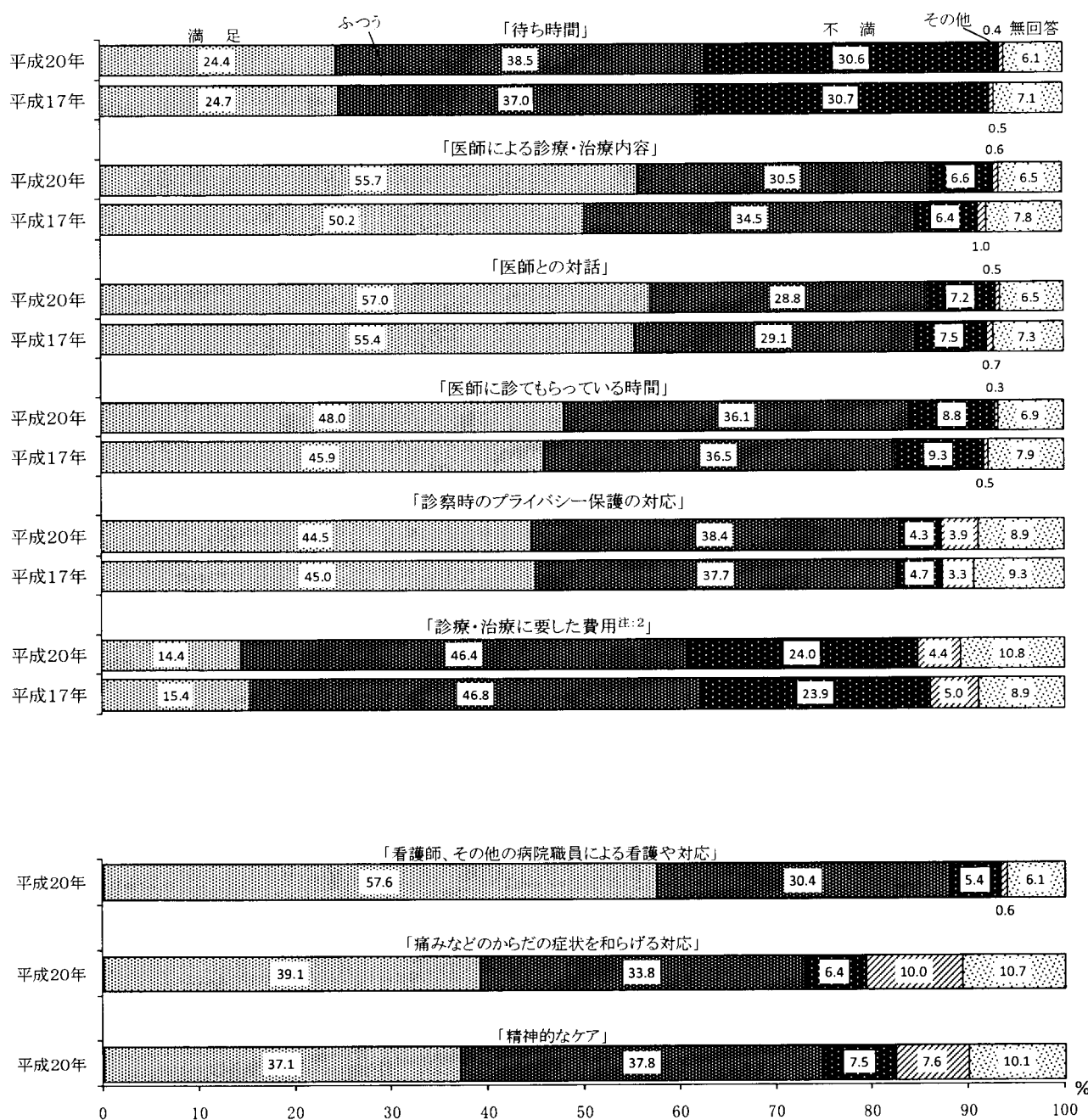


(2) 外来患者の項目別満足度

項目別に外来患者の満足度をみると、多くの項目で「満足」が「不満」を大きく上回っており、「医師による診療・治療内容」「医師との対話」「看護師、その他の病院職員による看護や対応」は5割を超えているが「待ち時間」と「診療・治療に要した費用」は「不満」が「満足」を上回っている（統計表7）。

また、前回と比べると「医師による診療・治療内容」、「医師との対話」、「医師に診てもらっている時間」の「満足」が上昇している。（図8）

図8 項目別にみた外来患者の満足度



注:1「待ち時間」「医師に診てもらっている時間」は、医師による診察を受けていない者を除く。

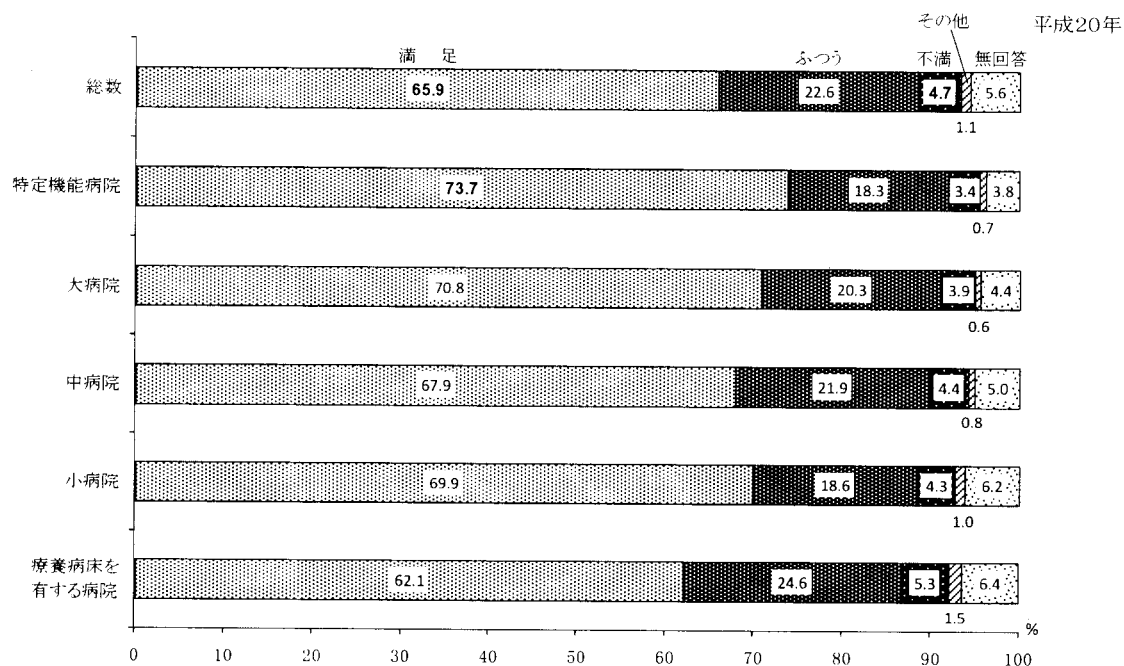
注:2「診療・治療に要した費用」は、「負担が小さい」を「満足」、「負担が大きい」を「不満」と表現している。

注:3「看護師、その他の病院職員による看護や対応」、「痛みなどのからだの症状を和らげる対応」、「精神的なケア」は、平成20年調査のみの項目である。

### (3) 入院患者の病院に対する全体的な満足度

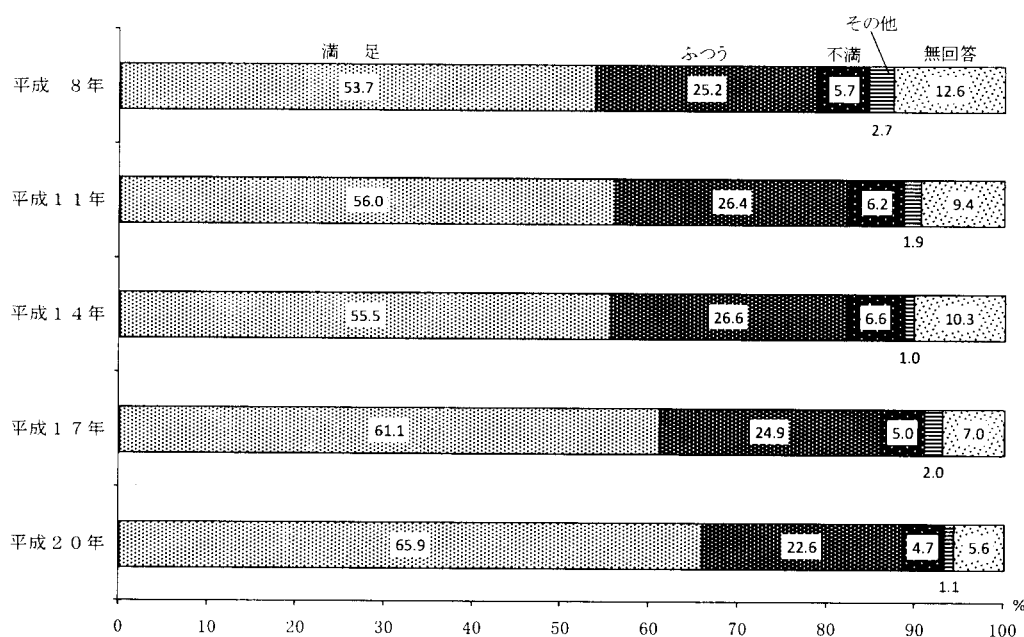
調査日に入院している病院を全体として「満足」していると回答した入院患者は65.9%、「不満」と回答した入院患者は4.7%となっており、病院の種類別にみると、「満足」と回答した入院患者は特定機能病院で73.7%と最も多くなっている（図9）。

図9 病院の種類別にみた入院患者の病院に対する全体的な満足度



入院患者の全体としての病院の満足度を年次推移でみると、「満足」が前回（平成17年、61.1%）に比べ4.8ポイント上昇している（図10）。

図10 入院患者の病院に対する全体的な満足度の年次推移



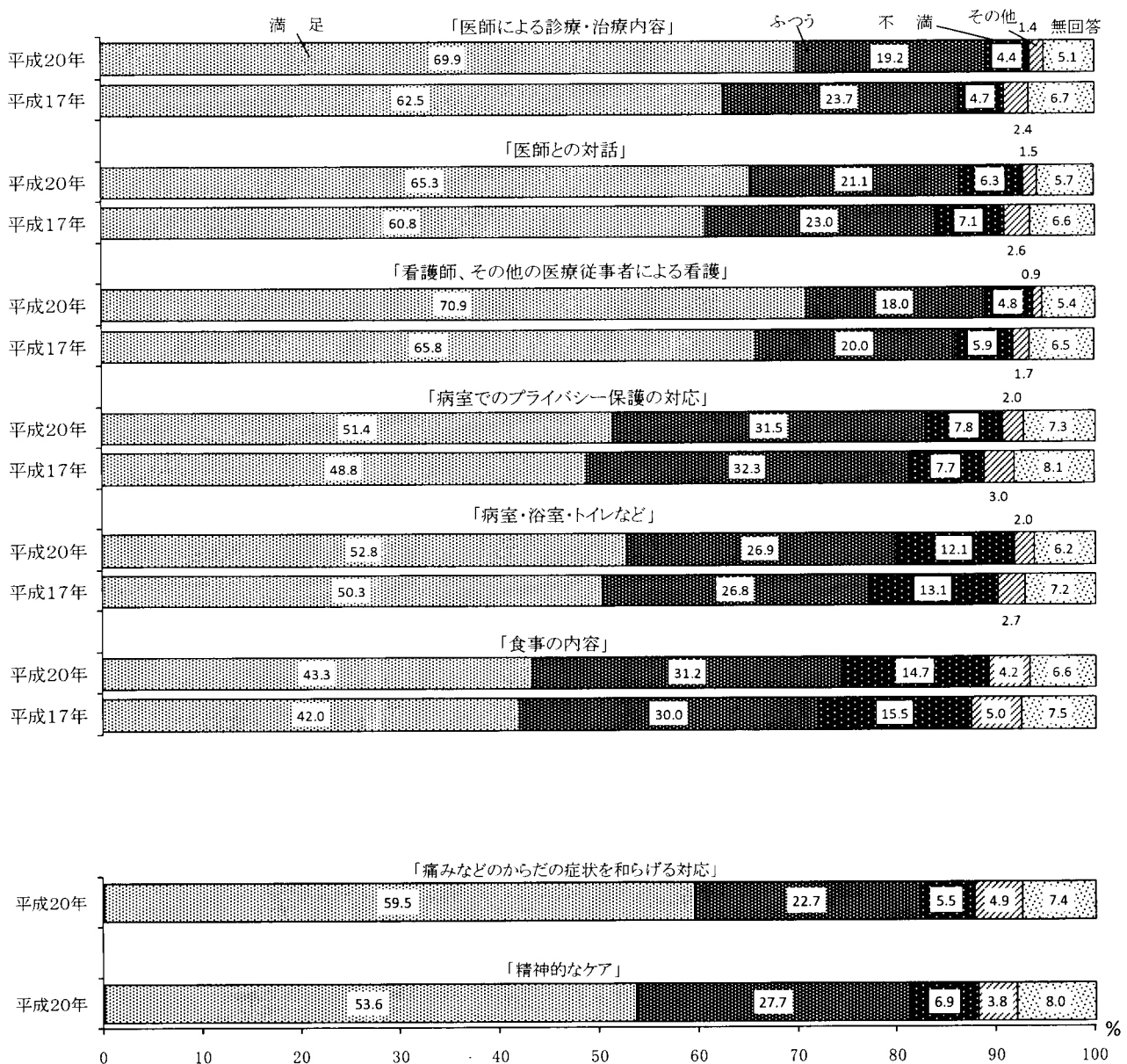


(4) 入院患者の項目別満足度

項目別に入院患者の満足度をみると、全ての項目で「満足」の割合が高くなっており、「看護師、その他の医療従事者による看護」70.9%、「医師による診療・治療内容」69.9%、「医師との対話」65.3%となっている。「不満」は、「食事の内容」14.7%、「病室・浴室・トイレ」の12.1%で高くなっている（統計表8）。

また、前回と比べると、すべての項目において「満足」が上昇している（図11）。

図11 項目別にみた入院患者の満足度



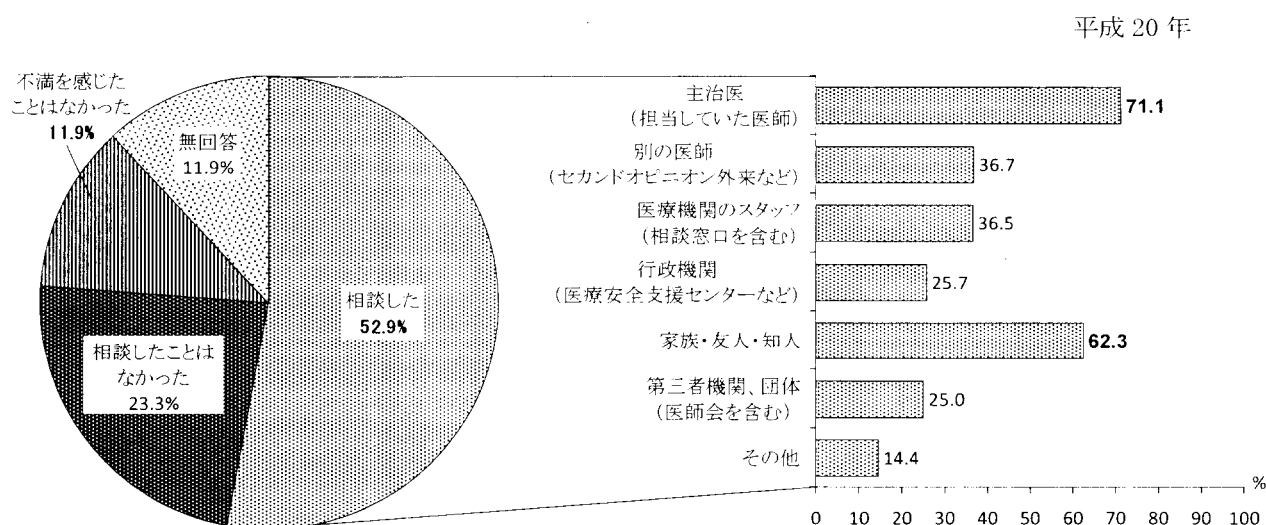
注:「痛みなどのからだの症状を和らげる対応」、「精神的なケア」は、平成20年調査のみの項目である。

## 9 不満を感じたときの行動

### (1) 不満を感じたときの行動（複数回答）

過去5年間にかけたことのある医療機関で不満を感じたときに、「相談した」と回答した患者は、52.9%となっており、「不満を感じたことはなかった」と回答した患者は、11.9%となっている。相談した患者について、相談の相手別にみると、「主治医」が71.1%と最も多く、次いで「家族・友人・知人」が62.3%となっている。（図12）

図12 患者が不満を感じたときの行動（複数回答）



### (2) 相談した結果

不満を感じたときに「相談した」患者のうち、相談した結果「役立った」のは、「主治医」が74.6%と最も多くなっている（表12）。

表12 相談の相手別にみた患者の相談結果

(単位:%)

平成20年

	計	役立った	役立たなかった	どちらでもない	無回答
主治医 (担当していた医師)	100.0	74.6	6.6	15.2	3.6
別の医師 (セカンドオピニオン外来など)	100.0	51.2	10.3	36.2	2.3
医療機関のスタッフ (相談窓口を含む)	100.0	56.4	10.0	31.7	1.9
行政機関 (医療安全支援センターなど)	100.0	36.8	12.6	48.8	1.7
家族・友人・知人	100.0	60.9	8.3	25.2	5.6
第三者機関、団体 (医師会を含む)	100.0	34.8	11.0	52.0	2.2
その他	100.0	26.2	9.3	59.5	5.0

注: 相談した患者について、それぞれの相談の相手を100とした割合。

