

## 医療機関の満足度調査 [要約版]

- 医療機関のスイッチ経験 38.6% 医師との信頼関係が鍵 -

### 調査目的

現在、医療保険制度改革を2005年に控え、様々な議論が行なわれている。これまでは、改正の度に引き上げられてきた診療報酬も2002年4月改定では初めてマイナス改定、今年はゼロ改定となり、医療機関では今後も一層の経営の効率化が必要とされる。しかし、ただ闇雲に効率化を図ればよいというものではなく、患者＝医療消費者本位の医療を基軸とした経営を行っていくことが求められている。本レポートでは、医療機関（病院・診療所）に対する満足度や不満点などをアンケート調査により把握し、消費者の医療に対するニーズについて考察する。

### 調査概要

調査時期 平成16年8月

調査対象 熊本県内の20歳以上の男女2,200人

有効回答 911件（有効回答率41.4%）

調査方法 肥後銀行本支店を通じて調査票配布、郵送回収

回答者の属性

	男性		女性	
	実数	%	実数	%
20代	32	7.6	50	10.2
30代	64	15.2	103	21.0
40代	87	20.7	119	24.2
50代	113	26.9	122	24.8
60代	82	19.5	68	13.8
70代	42	10.0	29	5.9
全体	420	100.0	491	100.0

### 調査結果より

医療機関（病院や診療所）に対して満足しているかという問いには、「満足している」が8.3%と1割に満たず、「まあ満足」が61.1%と圧倒的に多くなった。しかし、「あまり満足していない」も25.2%と約4分の1を占めている。

通院している間に不満になって医療機関を変えたこと（スイッチ）があるかという問いでは、「ある」と回答した人が38.6%と、4割近くが医療機関のスイッチ経験があり、年代に比較すると、20代から40代の若い世代ではスイッチ行動が起こりやすい。

『医療機関が熊本市などの都市部に集中しすぎている』という設問については、地域別に比較すると大きな差がみられ、上益城郡、八代市・八代郡、熊本市を除く地域では、医療機関が都市部に集中しているという意識が強く現れている。

消費者は、マスコミ報道により医療事故や医療訴訟などを知り、医療費の自己負担の増加といった経済的理由などからも、自らの健康を自ら守っていこうという意識が高まっており、医療機関についての情報を求め選別する動きがより活発になるものと思われる。その様ななか、医療機関の経営環境は今後一層厳しくなることは間違いなく、業務の効率化・情報化は喫緊の課題であるが、今一度“消費者本位”という視点に立ち返り、患者のフラストレーションを解消することを第一に考え、経営・業務を見直す時期に来ているのではないだろうか。

## 医療機関の満足度と不満点 [本報告書 2 頁参照]

### - 現状には「まあ満足」だが、不満もある -

まず、医療機関(病院や診療所)に対して満足しているかという問いには、「満足している」が8.3%と1割に満たず、「まあ満足」が61.1%と圧倒的に多くなった(図表1)。しかし、「あまり満足していない」も25.2%と約4分の1を占めている。年代別に比較すると、60代、70代の満足度は高く、年代が若くなるほど満足度は低くなっている。

医療機関のどのような点が不満かという問いには、「待ち時間が長い」が58.1%、「医師の診断や治療のレベル」が26.7%、「診療費が高い」が25.9%、「医師の応対(説明をする時の話し方や対応の態度)」が25.4%、「診療費の内容がわかりにくい、説明が不足」が24.1%などの回答が多くなった。

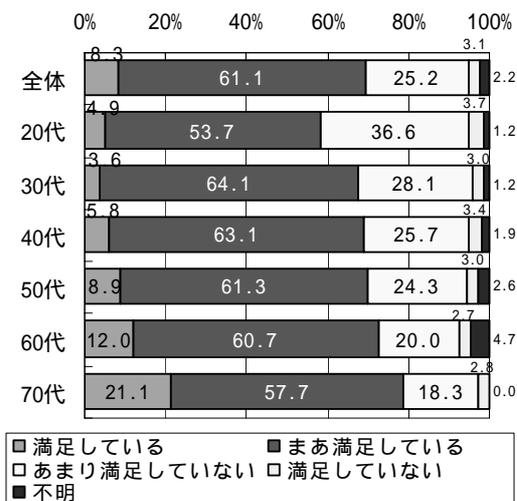
## 1. 医療機関のスイッチ経験とその理由 [本報告書 3 頁参照]

### - スイッチ経験 38.6%、その理由は「医師」 -

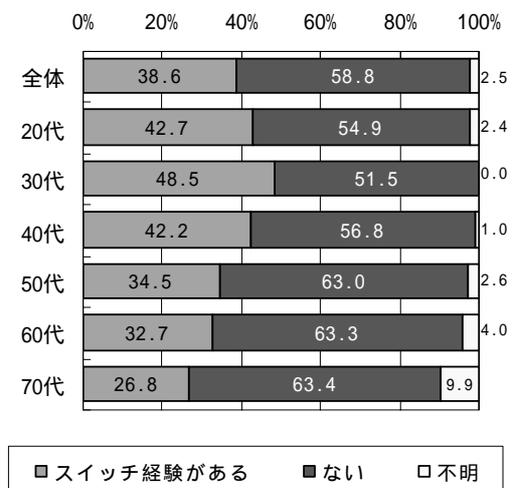
次に、通院している間に不満になって医療機関を変えたこと(スイッチ)があるかという問いでは、「ある」と回答した人が38.6%と、4割近くが医療機関のスイッチ経験がある(図表2)。年代別に比較すると、20代から40代ではスイッチ経験が4割を超えているが、50代以上では3割前後となっており、若い世代ではスイッチ行動が他の世代よりも起こりやすい。

不満になって医療機関を変えた理由は、「医師の診断や治療のレベル」が47.4%、「医師の応対」が42.8%、「待ち時間が長い」が29.5%、「診察、薬、検査についての説明が不十分、わかりにくい」が22.5%、「こちらのお話をよく聞いてくれない、話せる雰囲気ではない」が18.2%となった。前述の医療機関の不満な点では、「待ち時間」という回答が最も多かったが、ここでは3番目の理由となっている。また、個々の回答をみても、医療機関を変える時には様々な不満が重複しており、待ち時間の長さだけで医療機関をスイッチしたという回答は非常に少ない。

図表1 医療機関の満足度



図表2 医療機関のスイッチ経験



### 3. 医療へのニーズ [本報告書 7-10 頁参照]

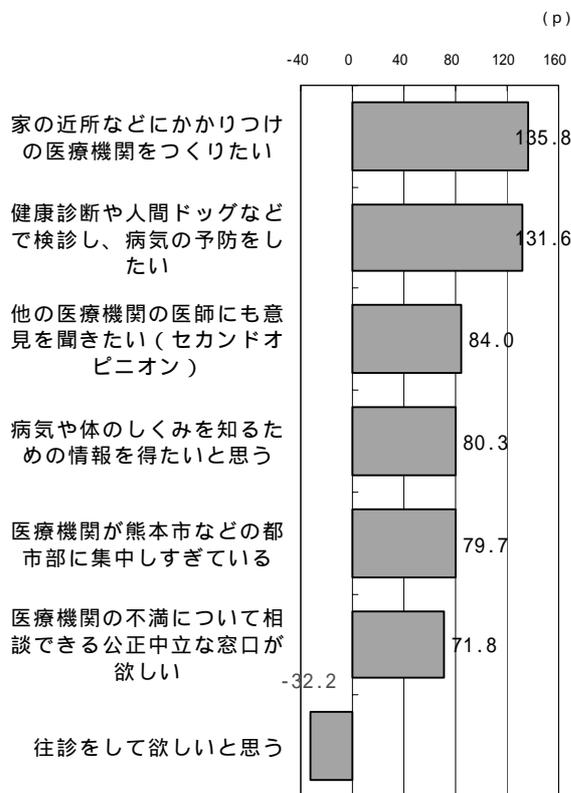
#### - “かかりつけ医”のニーズは高い-

今後の医療や医療機関に対するニーズについては、『家の近所などにかかりつけの医療機関をつくりたい』といった設問に対して、「そう思う」から「そう思わない」の4段階で回答してもらい、ウエイト配分した結果、図表3のようになった。医療へのニーズとして最も高かったのは、『家の近所などにかかりつけの医療機関をつくりたい』で135.8P、続いて『健康診断や人間ドッグなどで検診し、病気の予防をしたい』が131.6P、『かかっている医療機関の医師だけでなく、他の医療機関の医師にも意見を聞きたい(セカンドオピニオン)』84.0Pとなった。

また、『医療機関が熊本市などの都市部に集中しすぎている』という設問については、医療ニーズの順位では5番目となったが、地域別に比較すると大きな差がみられた。上益城郡、八代市・八代郡、熊本市では50Pに満たないが、阿蘇郡では166.6P、山鹿市・鹿本郡では132.0Pと、医療機関が都市部に集中しているという意識が強く現れている(図表4)。フリーアンサーでも、“都市部以外の地域では医療機関が少なく、やむを得ず都市部まで通うことになり非常に不便で困っている”、“地域の医療機関は限られており、医師に対して非常に不満があるが選択の余地がない”といった意見が多くみられ、医療機関の分散と地域医療の充実が強く求められている。

「そう思う」を2ポイント(以下P)、「まあそう思う」を1P、「あまりそう思わない」を1P、「そう思わない」を2Pとウエイト配分。それらを合計した結果、図表3のポイントとなった。

図表3 医療へのニーズ



図表4 医療機関の都市部集中について：地域別

