

平成 24 年 9 月 11 日

【照会先】

大臣官房統計情報部

人口動態・保健社会統計課 保健統計室

室長 瀧村 佳代

室長補佐 岩崎 容子

(担 当) 受療行動統計係 (内線 : 7518)

(代表電話) 03 (5253) 1111

(直通電話) 03 (3595) 2958

平成 23 年受療行動調査の概況

目 次

調査の概要	1 頁
結果の概要	
1 病院を選んだ理由	3
2 病院を選択する際の情報源	5
3 予約の状況、診察までの待ち時間、診察時間 (外来患者のみ)	5
4 自覚症状 (外来患者のみ)	9
5 セカンドオピニオン (他の医師の意見)	11
6 医師からの説明の有無、理解度、説明に対する疑問や意見	13
7 入院中の他医療機関の受診状況 (入院患者のみ)	14
8 複数科受診の状況 (外来患者のみ)	15
9 今後の治療・療養の希望 (入院患者のみ)	15
10 退院の許可が出た場合の自宅療養の見通し (入院患者のみ)	16
11 病院で請求された金額、世帯の収入、負担感 (外来患者のみ)	17
12 満足度	19
13 医療機関に対する不満感、不満を感じたときの行動	23
統計表	24
参考表	31

平成 23 年受療行動調査の概況は、厚生労働省のホームページにも掲載されています。

ホームページアドレス (<http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/34-17.html>)

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（岩手県、宮城県及び福島県を除く。）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23年10月18日(火)～20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

診察までの待ち時間、診察時間、予約の状況、病院を選んだ理由、心身の状態、自覚症状、説明の理解度、セカンドオピニオン、満足度、病院で請求された金額、複数科受診の状況、医療機関に対する不満感、世帯の収入 等

入院患者票

病院を選んだ理由、心身の状態、説明の理解度、医師から受けた説明に対する行動、セカンドオピニオン、入院中の他医療機関の受診状況、今後の治療・療養の希望、退院の許可が出た場合の自宅療養の見通し、同居の有無、満足度、医療機関に対する不満感 等

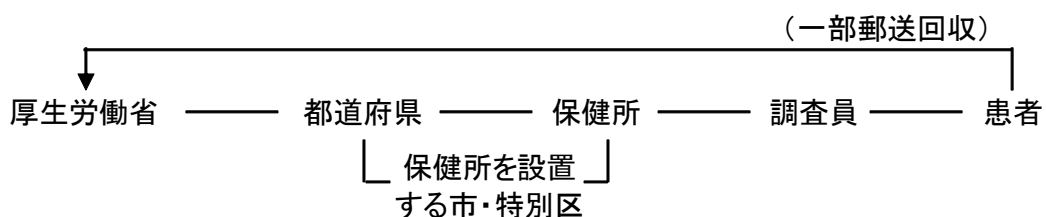
5 調査の方法

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、家族の方などが補助して記入した。

調査票は、患者が回収用封筒に密封し、回収箱等により医療施設の調査員が回収した。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。

<p>平成 23 年受療行動調査の概況 数 値：概数 (病院報告(平成 23 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)</p> <p>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)</p>	<p>平成 23 年受療行動調査(確定数)の概況 数 値：確定数 (平成 23 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 23 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)</p> <p>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)</p> <p>掲載内容：関連集計 (平成 23 年医療施設静態調査及び平成 23 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)</p>
---	--

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つて、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	192,885	152,455	79.0	150,620
外 来	126,939	99,886	78.7	98,988
入 院	65,946	52,569	79.7	51,632

◆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	485	150,620	51,632
特 定 機 能 病 院	35	39,247	14,069
大 病 院	69	46,803	17,381
中 病 院	143	40,338	13,337
小 病 院	120	12,225	2,468
療養病床を有する病院	118	12,007	4,377

8 利用上の注意

- (1) 推計値、比率等でまるめた結果が表章すべき最下位の桁の 1 に達しない場合は「0.0」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、内訳の合計が総数と一致しない場合がある。
- (3) 今回の調査では、東日本大震災の影響により、岩手県、宮城県及び福島県については調査を実施していないため、集計した数値は岩手県、宮城県及び福島県を除いたものである。
なお、前回(平成 20 年)調査の岩手県、宮城県及び福島県を除外した数値は、31 ページの参考表のとおりである。

結果の概要

1 病院を選んだ理由

(1) 病院を選んだ理由（複数回答）

「病院を選んだ理由がある」と回答した者について、選んだ理由をみると、外来は「以前に来たことがある」が38.0%、次いで、「自宅や職場・学校に近い」が37.6%、入院は「医師による紹介」が49.0%、次いで、「以前に来たことがある」が34.9%、「医師や看護師が親切」が34.7%となっている。

病院の種類別にみると、外来は特定機能病院と大病院が「医師による紹介」、中病院は「以前に来たことがある」、小病院と療養病床を有する病院は「自宅や職場・学校に近い」が最も多く、入院はすべてにおいて「医師による紹介」が最も多くなっている。（表1、図1、統計表1、統計表2）

表1 外来-入院、病院種類別にみた病院を選んだ理由の上位5位（複数回答）

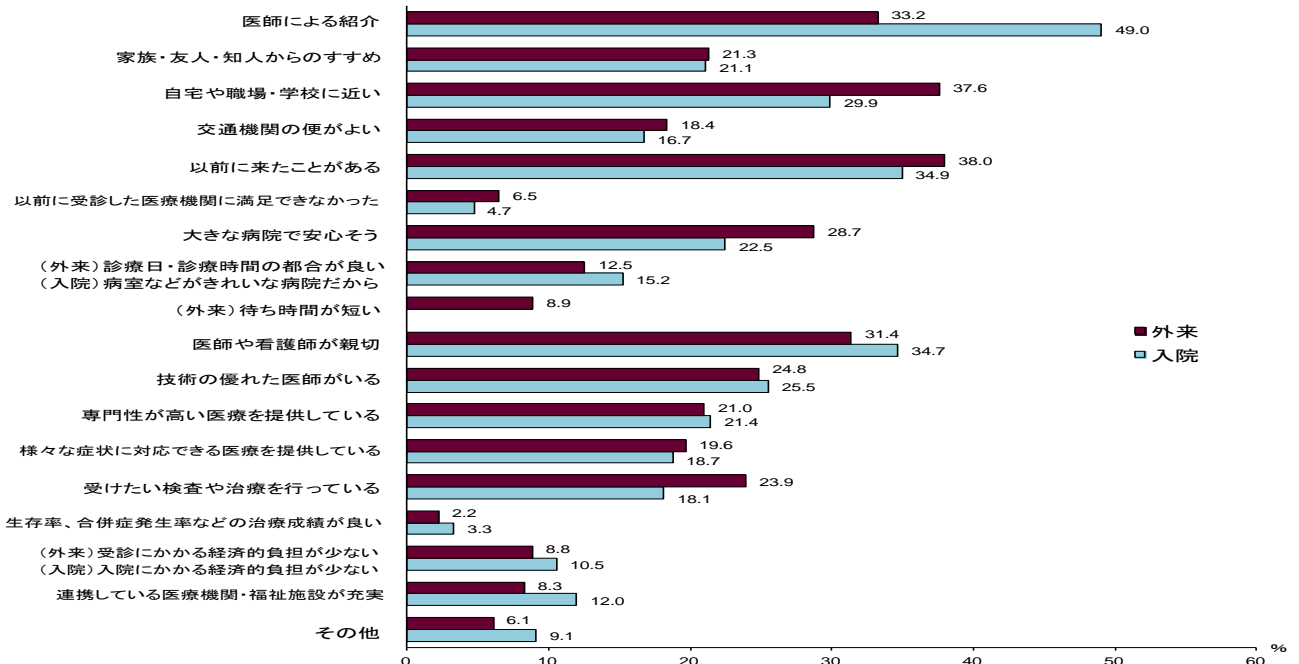
平成 23 年 10 月

		1位	2位	3位	4位	5位
外 来	総 数	以前に来たことがある 38.0%	自宅や職場・学校に近い 37.6%	医師による紹介 33.2%	医師や看護師が親切 31.4%	大きな病院で安心そう 28.7%
	特定機能病院	医師による紹介 62.5%	専門性が高い医療を 提供している 39.5%	大きな病院で安心そう 35.4%	技術の優れた医師がいる 32.3%	様々な症状に対応できる 医療を提供している 28.5%
	大 病 院	医師による紹介 47.8%	大きな病院で安心そう 42.1%	以前に来たことがある 38.1%	自宅や職場・学校に近い 27.9%	専門性が高い医療を 提供している 27.7%
	中 病 院	以前に来たことがある 39.0%	自宅や職場・学校に近い 38.1%	医師による紹介 33.7%	大きな病院で安心そう 32.6%	医師や看護師が親切 28.4%
	小 病 院	自宅や職場・学校に近い 41.2%	医師や看護師が親切 36.6%	以前に来たことがある 36.5%	家族・友人・知人から のすすめ 29.2%	技術の優れた医師がいる 27.4%
	療養病床を 有する病院	自宅や職場・学校に近い 45.9%	以前に来たことがある 41.2%	医師や看護師が親切 39.9%	家族・友人・知人から のすすめ 23.9%	受けたい検査や 治療を行っている 23.3%
入 院	総 数	医師による紹介 49.0%	以前に来たことがある 34.9%	医師や看護師が親切 34.7%	自宅や職場・学校に近い 29.9%	技術の優れた医師がいる 25.5%
	特定機能病院	医師による紹介 71.3%	専門性が高い医療を 提供している 38.5%	技術の優れた医師がいる 36.9%	大きな病院で安心そう 33.2%	様々な症状に対応できる 医療を提供している 30.4%
	大 病 院	医師による紹介 56.4%	以前に来たことがある 37.9%	大きな病院で安心そう 35.8%	技術の優れた医師がいる 31.5%	医師や看護師が親切 31.3%
	中 病 院	医師による紹介 50.4%	以前に来たことがある 38.3%	医師や看護師が親切 33.1%	技術の優れた医師がいる 31.4%	自宅や職場・学校に近い 27.5%
	小 病 院	医師による紹介 37.6%	医師や看護師が親切 36.9%	以前に来たことがある 35.1%	自宅や職場・学校に近い 30.5%	技術の優れた医師がいる 28.9%
	療養病床を 有する病院	医師による紹介 45.1%	医師や看護師が親切 37.0%	自宅や職場・学校に近い 34.1%	以前に来たことがある 33.1%	家族・友人・知人から のすすめ 24.3%

注：1) 「病院を選んだ理由がある」者を100とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

平成 23 年 10 月

図1 外来-入院別にみた病院を選んだ理由（複数回答）



注：1) 「病院を選んだ理由がある」者を100とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

(2) 病院を選ぶにあたり重視したもの

病院を選んだ理由の中で「重視したものがある」と回答した者について、重視した理由をみると、外来は「自宅や職場・学校に近い」が15.7%、入院は「医師による紹介」が19.2%で重視されている。

病院の種類別にみると、外来は特定機能病院と大病院が「医師による紹介」、中病院、小病院、療養病床を有する病院は「自宅や職場・学校に近い」が最も重視され、入院はすべてにおいて「医師による紹介」が最も重視されている。(表2、図2、統計表3、統計表4)

表2 外来-入院、病院種類別にみた病院を選ぶにあたり重視したものの上位5位

平成23年10月

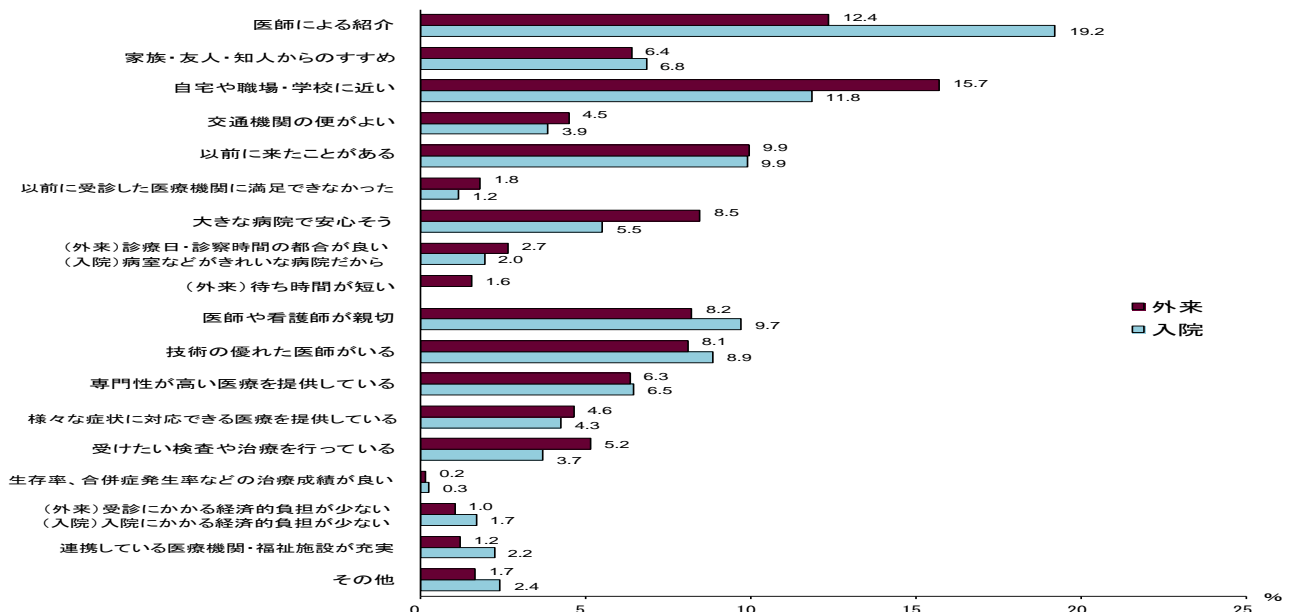
		1位	2位	3位	4位	5位
外 来	総数	自宅や職場・学校に近い 15.7%	医師による紹介 12.4%	以前に来たことがある 9.9%	大きな病院で安心そう 8.5%	医師や看護師が親切 8.2%
	特定機能病院	医師による紹介 22.6%	専門性が高い医療を提供している 13.3%	技術の優れた医師がいる 11.0%	大きな病院で安心そう 10.2%	自宅や職場・学校に近い 7.2%
	大病院	医師による紹介 17.3%	大きな病院で安心そう 13.1%	自宅や職場・学校に近い 10.3%	以前に来たことがある 9.2%	技術の優れた医師がいる 8.7%
	中病院	自宅や職場・学校に近い 16.0%	医師による紹介 12.6%	以前に来たことがある 10.5%	大きな病院で安心そう 9.9%	技術の優れた医師がいる 8.1%
	小病院	自宅や職場・学校に近い 18.0%	医師や看護師が親切 10.3%	以前に来たことがある 10.0%	技術の優れた医師がいる 9.1%	家族・友人・知人からの すすめ 9.0%
	療養病床を 有する病院	自宅や職場・学校に近い 20.2%	医師や看護師が親切 11.5%	以前に来たことがある 11.1%	医師による紹介 7.8%	家族・友人・知人からの すすめ 7.4%
入 院	総数	医師による紹介 19.2%	自宅や職場・学校に近い 11.8%	以前に来たことがある 9.9%	医師や看護師が親切 9.7%	技術の優れた医師がいる 8.9%
	特定機能病院	医師による紹介 26.2%	技術の優れた医師がいる 13.1%	専門性が高い医療を提供している 12.4%	大きな病院で安心そう 8.1%	様々な症状に対応できる 医療を提供している 7.1%
	大病院	医師による紹介 21.0%	技術の優れた医師がいる 11.0%	以前に来たことがある 9.6%	大きな病院で安心そう 9.4%	専門性が高い医療を 提供している 8.7%
	中病院	医師による紹介 19.3%	技術の優れた医師がいる 11.3%	以前に来たことがある 10.7%	自宅や職場・学校に近い 10.4%	医師や看護師が親切 8.7%
	小病院	医師による紹介 15.5%	自宅や職場・学校に近い 12.7%	以前に来たことがある 11.3%	技術の優れた医師がいる 10.9%	医師や看護師が親切 10.6%
	療養病床を 有する病院	医師による紹介 18.3%	自宅や職場・学校に近い 14.4%	医師や看護師が親切 11.4%	以前に来たことがある 9.8%	家族・友人・知人からの すすめ 8.5%

注：1) 「最も重視」は3ポイント、「2番目に重視」は2ポイント、「3番目に重視」は1ポイントを重み付けし、総ポイントに対する割合を算出した。

2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

図2 外来-入院別にみた病院を選ぶにあたり重視したもの

平成23年10月



注：1) 「最も重視」は3ポイント、「2番目に重視」は2ポイント、「3番目に重視」は1ポイントを重み付けし、総ポイントに対する割合を算出した。

2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

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「情報を入手した」と回答した者は、外来が 51.6%、入院が 55.3%となっており、「特に情報は入手していない」と回答した者は、外来が 38.8%、入院が 35.3%となっている。

病院を選択する際の情報源を項目別にみると、「その他」を除いた場合、「医療機関の相談窓口」が外来 26.0%、入院 42.4%と最も多く、次いで、「病院が発信するインターネットの情報」が外来 13.2%、入院 10.6%、「病院の看板やパンフレットなどの広告」が外来 11.9%、入院 8.8%となっている。

病院の種類別にみると、「その他」を除いた場合、外来、入院とも「医療機関の相談窓口」が最も多くなっており、次いで、特定機能病院、大病院、中病院、小病院は「病院が発信するインターネットの情報」、療養病床を有する病院は「病院の看板やパンフレットなどの広告」となっている。（表3）

表3 外来-入院、病院種類別にみた病院を選択する際の情報源（複数回答）

(単位：%)		平成23年10月											
	総数	情報を入手した	情報源									情報を入手していない	無回答
			医療機関の相談窓口	病院が発信するインターネットの情報	病院の看板やパンフレットなどの広告	行政機関の相談窓口	(医療機能情報提供制度など)インターネットの情報	行政機関が発信する広報誌やパンフレット	行政機関が発信するインターネットの情報	病院・行政機関以外が発信するインターネットの情報	新聞・雑誌・本の記事やテレビ・ラジオの番組		
外 来	100.0	51.6 (100.0)	(26.0)	(13.2)	(11.9)	(5.1)	(1.8)	(6.5)	(5.4)	(4.6)	(46.3)	38.8	9.6
特定機能病院	100.0	56.7 (100.0)	(31.9)	(18.5)	(5.1)	(3.0)	(1.8)	(3.2)	(7.5)	(8.6)	(42.1)	34.8	8.4
大病院	100.0	51.1 (100.0)	(31.5)	(14.8)	(8.5)	(5.2)	(2.2)	(6.6)	(5.9)	(5.1)	(43.6)	40.6	8.3
中病院	100.0	51.5 (100.0)	(26.1)	(14.0)	(11.3)	(5.3)	(2.0)	(7.6)	(5.5)	(4.5)	(45.3)	39.4	9.1
小病院	100.0	54.9 (100.0)	(19.2)	(15.5)	(14.7)	(4.7)	(1.5)	(5.0)	(5.3)	(4.4)	(48.4)	35.1	10.0
療養病床を有する病院	100.0	49.1 (100.0)	(24.1)	(8.2)	(15.5)	(5.6)	(1.7)	(6.8)	(4.1)	(3.1)	(49.6)	39.8	11.0
入 院	100.0	55.3 (100.0)	(42.4)	(10.6)	(8.8)	(5.7)	(2.2)	(4.2)	(5.0)	(3.6)	(40.9)	35.3	9.4
特定機能病院	100.0	52.5 (100.0)	(31.7)	(19.4)	(4.8)	(3.1)	(3.0)	(3.2)	(8.3)	(7.1)	(44.1)	38.4	9.1
大病院	100.0	50.1 (100.0)	(32.2)	(15.1)	(7.0)	(5.5)	(3.2)	(6.1)	(6.6)	(5.6)	(46.3)	41.0	8.9
中病院	100.0	51.3 (100.0)	(33.6)	(13.2)	(8.8)	(5.3)	(3.0)	(5.6)	(6.3)	(4.3)	(45.2)	38.0	10.7
小病院	100.0	55.6 (100.0)	(31.8)	(17.6)	(9.3)	(3.9)	(1.8)	(3.6)	(6.5)	(3.6)	(42.4)	34.5	9.8
療養病床を有する病院	100.0	59.2 (100.0)	(51.3)	(6.6)	(9.6)	(6.5)	(1.5)	(3.2)	(3.4)	(2.5)	(37.1)	31.9	8.8

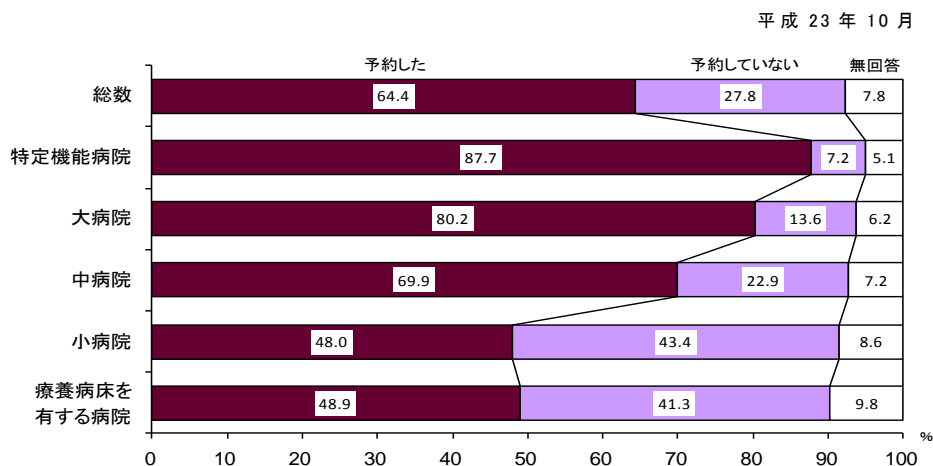
注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

3 予約の状況、診察までの待ち時間、診察時間（外来患者のみ）

(1) 予約の状況

外来患者の予約の状況を見ると、「予約した」は 64.4%、「予約していない」は 27.8%となっている。病院の種類別にみると、「予約した」が最も多いのは特定機能病院で、87.7%となっている。（図3）

図3 病院種類別にみた外来患者の予約の状況



注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

(2) 診察までの待ち時間、診察時間

外来患者の診察までの待ち時間及び診察時間をみると、待ち時間は「15分未満」が21.6%、「15分以上30分未満」が22.6%、「30分以上1時間未満」が21.0%となっており、1時間未満の待ち時間の割合が多くなっている。

診察時間は「3分以上10分未満」が38.0%と最も多く、次いで、「10分以上20分未満」が21.8%、「3分未満」が13.8%となっている。(表4、図4)

表4 病院種類別にみた外来患者の診察までの待ち時間、診察時間

(単位:%)

平成23年10月

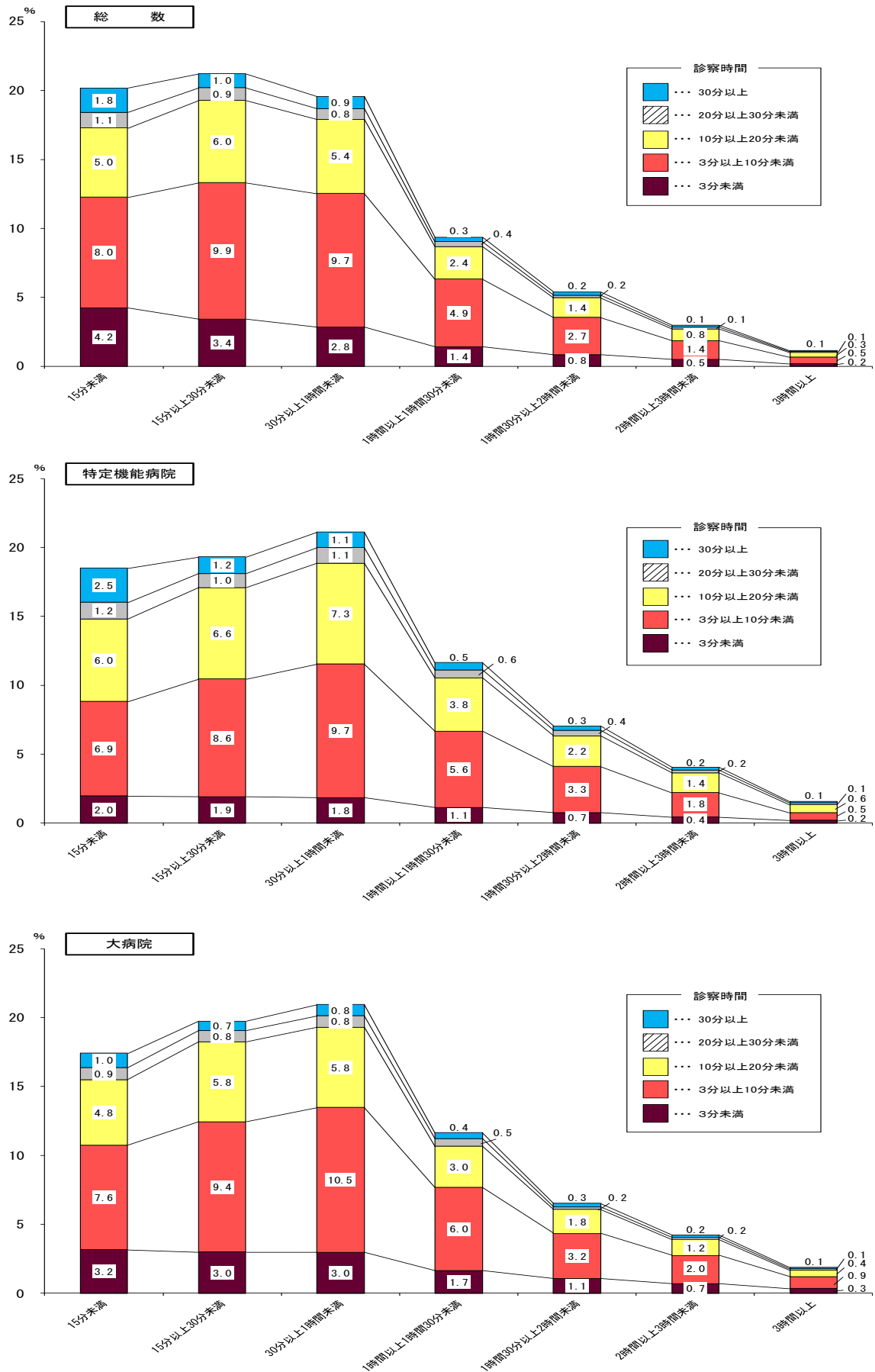
	診 察 時 間							
	総 数	3 分 未 満	3 分 以 上 10 分 未 満	10 分 以 上 20 分 未 満	20 分 以 上 30 分 未 満	30 分 以 上	無 回 答	
総 数	100.0	13.8	38.0	21.8	3.7	4.7	17.9	
15 分 未 満	21.6	4.2	8.0	5.0	1.1	1.8	1.4	
15 分 以 上 30 分 未 満	22.6	3.4	9.9	6.0	0.9	1.0	1.4	
30 分 以 上 1 時 間 未 満	21.0	2.8	9.7	5.4	0.8	0.9	1.4	
1 時 間 以 上 1 時 間 30 分 未 満	10.0	1.4	4.9	2.4	0.4	0.3	0.7	
1 時 間 30 分 以 上 2 時 間 未 満	5.8	0.8	2.7	1.4	0.2	0.2	0.4	
2 時 間 以 上 3 時 間 未 満	3.2	0.5	1.4	0.8	0.1	0.1	0.3	
3 時 間 以 上	1.2	0.2	0.5	0.3	0.1	0.1	0.1	
無 回 答	14.6	0.4	1.0	0.5	0.1	0.3	12.2	
特 定 機 能 病 院	100.0	8.3	37.1	28.5	4.8	6.2	15.1	
15 分 未 満	19.4	2.0	6.9	6.0	1.2	2.5	0.9	
15 分 以 上 30 分 未 満	20.3	1.9	8.6	6.6	1.0	1.2	1.0	
30 分 以 上 1 時 間 未 満	22.3	1.8	9.7	7.3	1.1	1.1	1.2	
1 時 間 以 上 1 時 間 30 分 未 満	12.3	1.1	5.6	3.8	0.6	0.5	0.6	
1 時 間 30 分 以 上 2 時 間 未 満	7.4	0.7	3.3	2.2	0.4	0.3	0.4	
2 時 間 以 上 3 時 間 未 満	4.3	0.4	1.8	1.4	0.2	0.2	0.3	
3 時 間 以 上	1.7	0.2	0.5	0.6	0.1	0.1	0.1	
無 回 答	12.3	0.2	0.8	0.5	0.1	0.2	10.6	
診 察 ま での 待 ち 時 間	100.0	13.2	40.5	23.2	3.6	3.7	15.8	
大 病 院	100.0	13.2	40.5	23.2	3.6	3.7	15.8	
15 分 未 満	18.5	3.2	7.6	4.8	0.9	1.0	1.1	
15 分 以 上 30 分 未 満	20.9	3.0	9.4	5.8	0.8	0.7	1.2	
30 分 以 上 1 時 間 未 満	22.3	3.0	10.5	5.8	0.8	0.8	1.4	
1 時 間 以 上 1 時 間 30 分 未 満	12.4	1.7	6.0	3.0	0.5	0.4	0.8	
1 時 間 30 分 以 上 2 時 間 未 満	7.0	1.1	3.2	1.8	0.2	0.3	0.5	
2 時 間 以 上 3 時 間 未 満	4.5	0.7	2.0	1.2	0.2	0.2	0.3	
3 時 間 以 上	2.0	0.3	0.9	0.4	0.1	0.1	0.2	
無 回 答	12.2	0.3	0.8	0.5	0.1	0.2	10.4	
中 病 院	100.0	13.8	39.1	22.3	3.6	4.4	16.8	
15 分 未 満	19.7	3.9	7.7	4.5	1.0	1.3	1.3	
15 分 以 上 30 分 未 満	22.3	3.4	9.8	5.9	0.8	1.1	1.4	
30 分 以 上 1 時 間 未 満	22.1	3.0	10.3	5.6	0.9	0.9	1.4	
1 時 間 以 上 1 時 間 30 分 未 満	11.1	1.5	5.4	2.7	0.4	0.4	0.6	
1 時 間 30 分 以 上 2 時 間 未 満	6.5	0.9	3.1	1.7	0.2	0.2	0.4	
2 時 間 以 上 3 時 間 未 満	3.2	0.5	1.4	0.9	0.1	0.1	0.2	
3 時 間 以 上	1.4	0.2	0.5	0.4	0.1	0.1	0.1	
無 回 答	13.7	0.4	0.9	0.5	0.1	0.3	11.4	
小 病 院	100.0	15.8	34.8	18.6	3.8	6.2	20.8	
15 分 未 満	24.7	5.1	8.0	5.2	1.5	3.1	1.7	
15 分 以 上 30 分 未 満	23.7	4.2	9.7	5.4	1.1	1.3	2.1	
30 分 以 上 1 時 間 未 満	19.3	3.2	8.7	4.1	0.7	1.0	1.6	
1 時 間 以 上 1 時 間 30 分 未 満	8.3	1.3	4.2	1.8	0.2	0.2	0.6	
1 時 間 30 分 以 上 2 時 間 未 満	3.9	0.7	1.9	0.7	0.1	0.1	0.4	
2 時 間 以 上 3 時 間 未 満	2.5	0.4	1.1	0.7	0.0	0.1	0.2	
3 時 間 以 上	0.7	0.1	0.2	0.2	0.0	0.1	0.1	
無 回 答	16.9	0.7	1.0	0.6	0.1	0.4	14.1	
療 養 病 床 を 有 す る 病 院	100.0	14.9	37.0	19.9	3.6	4.5	20.2	
15 分 未 満	25.0	5.5	9.0	5.5	1.3	1.9	1.8	
15 分 以 上 30 分 未 満	24.3	3.7	10.9	6.2	1.1	1.0	1.5	
30 分 以 上 1 時 間 未 満	19.1	2.7	8.9	4.8	0.6	0.7	1.4	
1 時 間 以 上 1 時 間 30 分 未 満	7.3	1.2	3.7	1.4	0.2	0.2	0.6	
1 時 間 30 分 以 上 2 時 間 未 満	4.4	0.7	2.0	1.0	0.1	0.2	0.4	
2 時 間 以 上 3 時 間 未 満	2.4	0.5	0.9	0.5	0.1	0.1	0.3	
3 時 間 以 上	0.7	0.2	0.3	0.1	0.0	0.1	0.1	
無 回 答	16.7	0.4	1.2	0.5	0.2	0.3	14.0	

注：1) 診察までの待ち時間及び診察時間は「医師による診察を受けていない」者を除いた数値である。

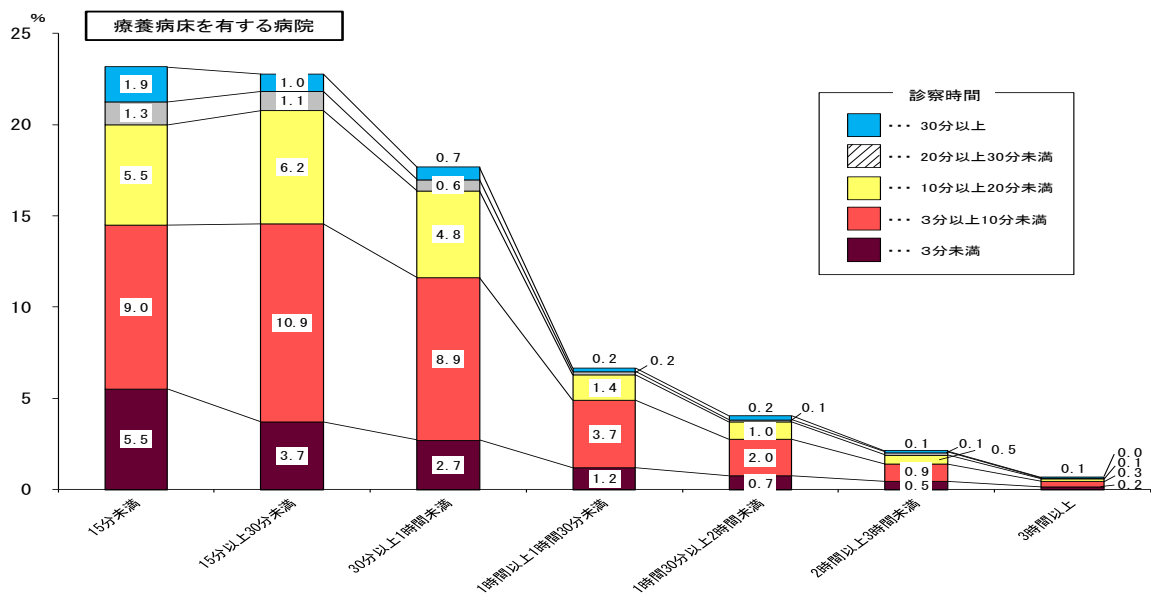
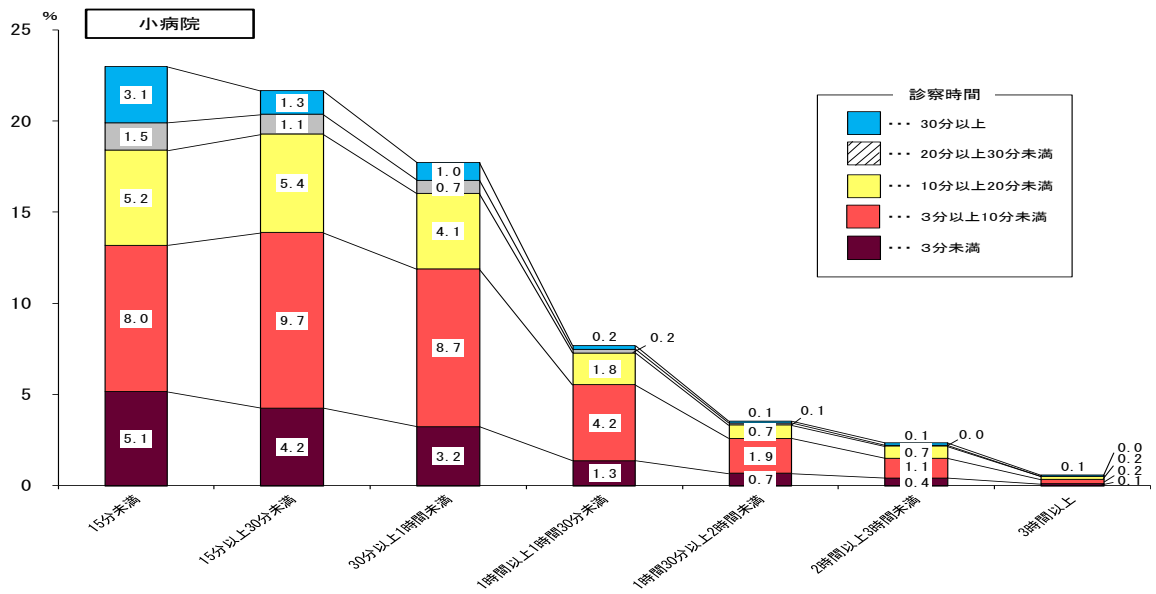
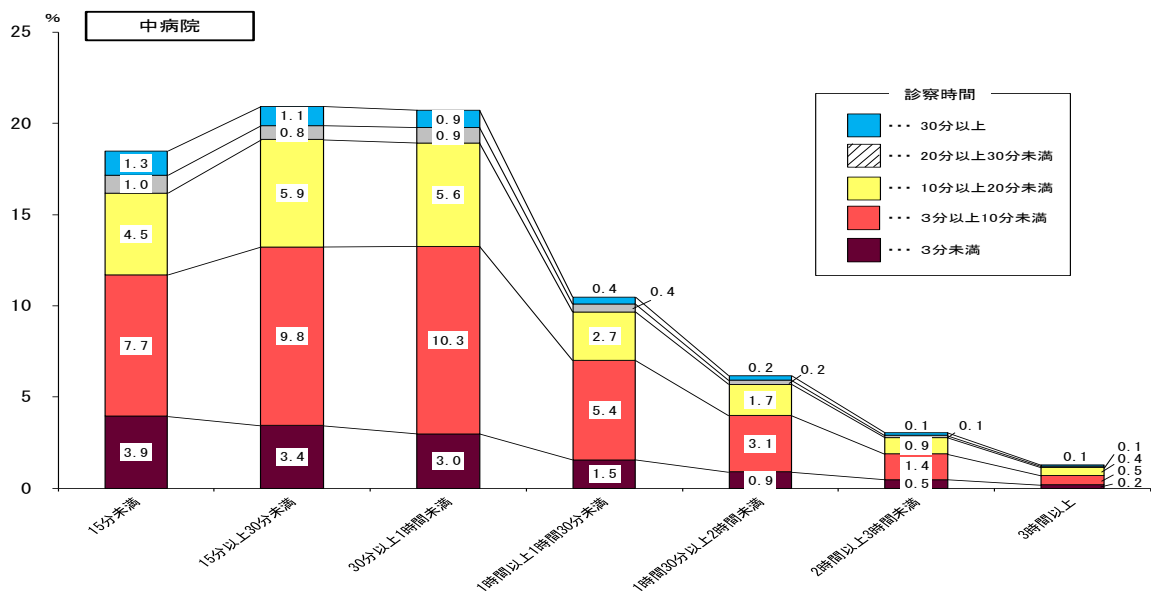
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

図4 病院の種類別にみた外来患者の診察までの待ち時間、診察時間

平成 23 年 10 月



注：1) 診察までの待ち時間及び診察時間は「医師による診察を受けていない」者を除いた数値である。
 2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。



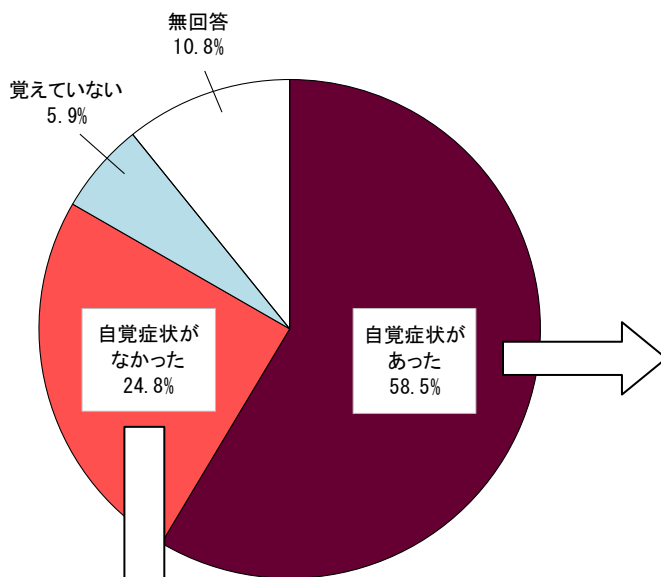
4 自覚症状（外来患者のみ）

外来患者が受診した病気や症状を初めて医師に診てもらった時、「自覚症状があった」は 58.5%、「自覚症状がなかった」は 24.8%となっている(図5、統計表5)。

「自覚症状があった」と回答した者の最初の受診場所をみると、「今日来院した病院」が 49.3%、「他の病院」が 29.7%、「診療所・クリニック・医院」が 17.0%となっている(図6、統計表5)。

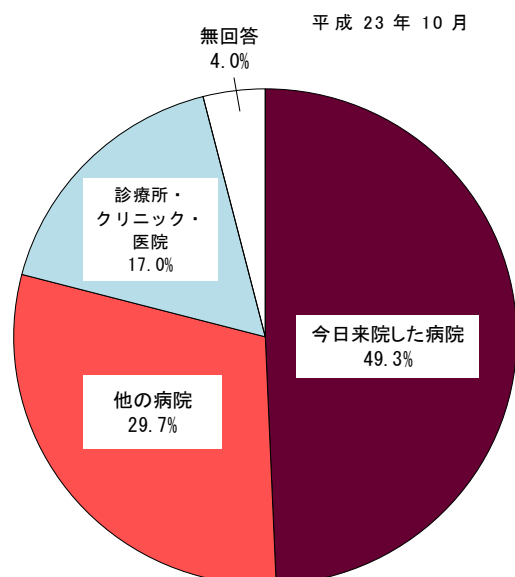
「自覚症状がなかった」と回答した者の受診した理由をみると、「健康診断(人間ドック含む)で指摘された」が 37.8%、「他の医療機関等で受診を勧められた」が 19.6%、「病気ではないかと不安に思った」が 12.7%、「その他」が 24.4%であった(図7、統計表5)。

図5 自覚症状の有無



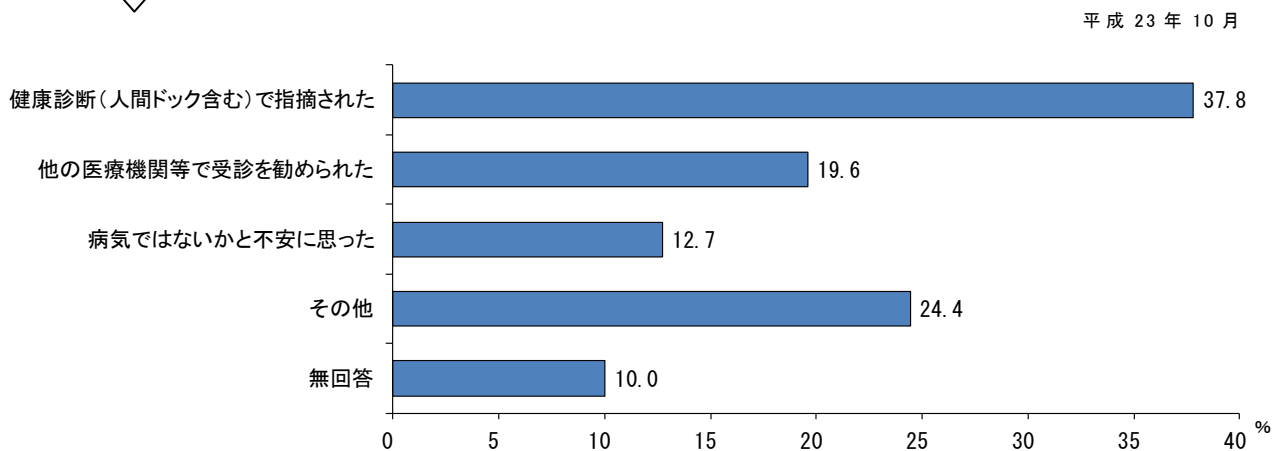
注：1) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
2) 外来患者について調査した数値である。

図6 最初の受診場所
(自覚症状があった者のみ)



注：1) 「自覚症状があった」者を 100 とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
3) 外来患者について調査した数値である。

図7 自覚症状はなかったが受診した理由(複数回答)



注：1) 「自覚症状がなかった」者を 100 とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
3) 外来患者について調査した数値である。

「自覚症状があった」と回答した者について、症状を自覚してから受診までに要した期間をみると、「1週間以上1ヶ月未満」が18.3%で最も多く、次いで、「1日～3日」が17.6%となっている(図8、統計表6)。

また、受診までに要した期間が「1週間以上」の者について、受診までに時間がかかった理由をみると、「まず様子をみようと思った」が62.6%で最も多く、次いで、「医療機関に行く時間の都合がつかなかった」が17.2%となっている(図9、統計表7)。

図8 受診までの期間(自覚症状があった者のみ)

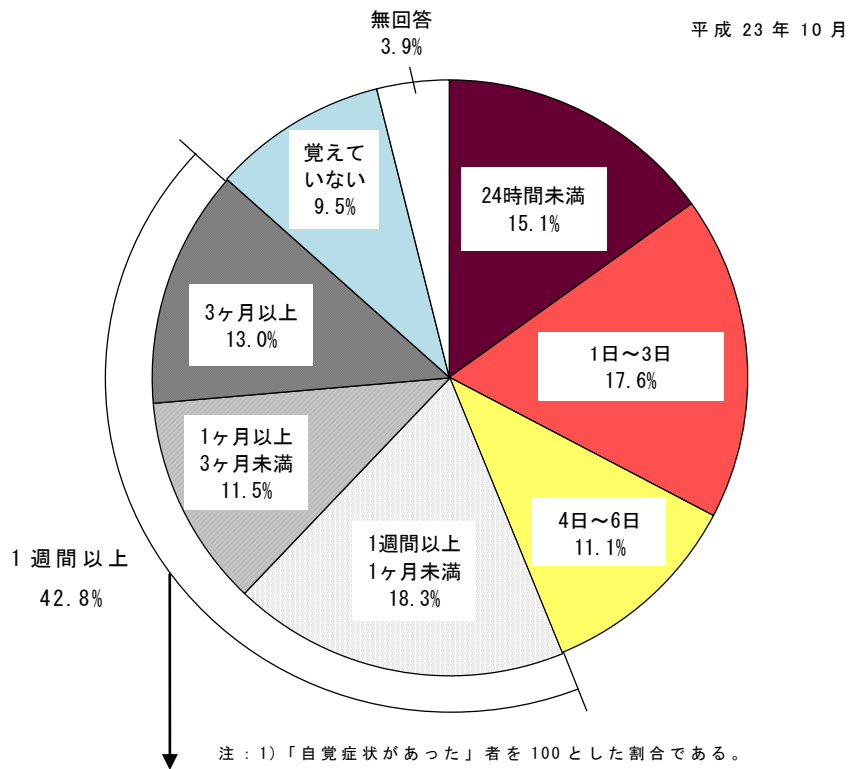
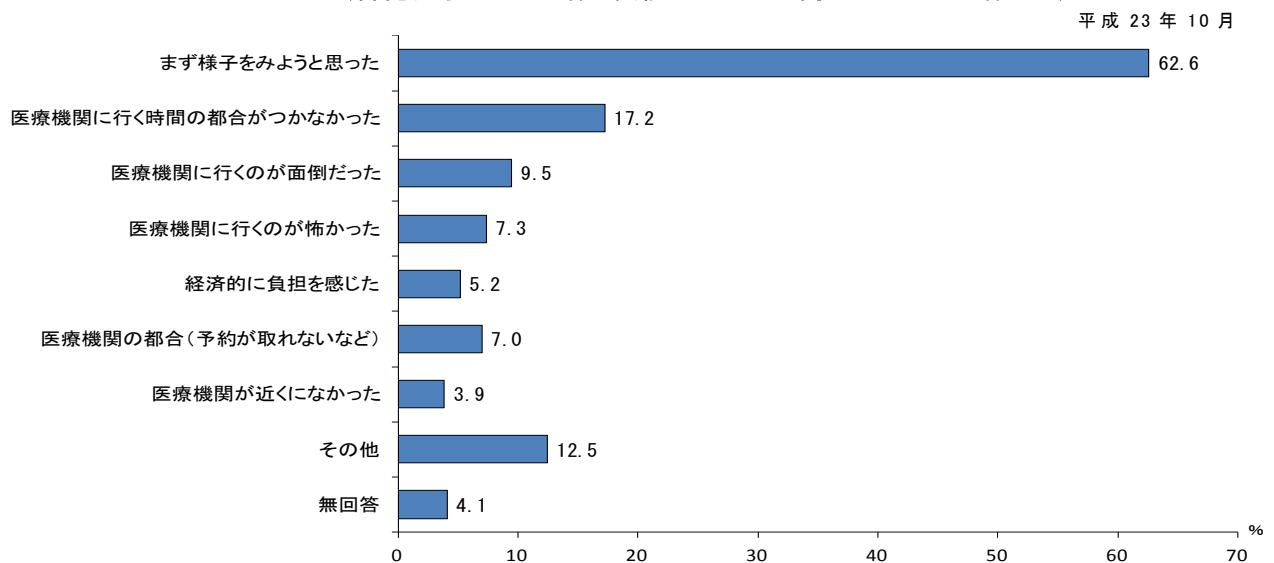


図9 受診までに時間がかかった理由(複数回答)
(自覚症状があった者で受診までに1週間以上かかった者のみ)



注：1) 「受診までの期間が1週間以上かかった」者を100とした割合である。
 2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
 3) 外来患者について調査した数値である。

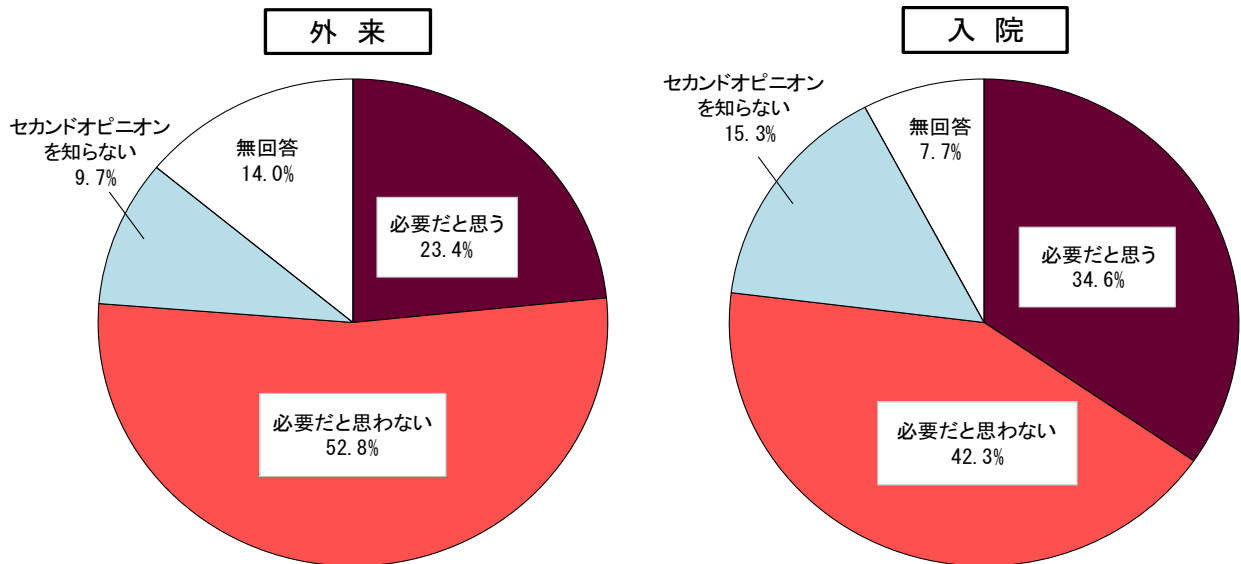
5 セカンドオピニオン（他の医師の意見）

（1）セカンドオピニオンの必要性

外来患者は「調査日における病気や症状」、入院患者は「入院の原因となった病気や症状」におけるセカンドオピニオンの必要性をみると、「必要だと思う」は外来が23.4%、入院が34.6%、一方、「必要だと思わない」は外来が52.8%、入院が42.3%と入院の方が「必要だと思う」が多くなっている（図10、統計表8、統計表9）。

図10 外来-入院別にみたセカンドオピニオンの必要性

平成 23 年 10 月



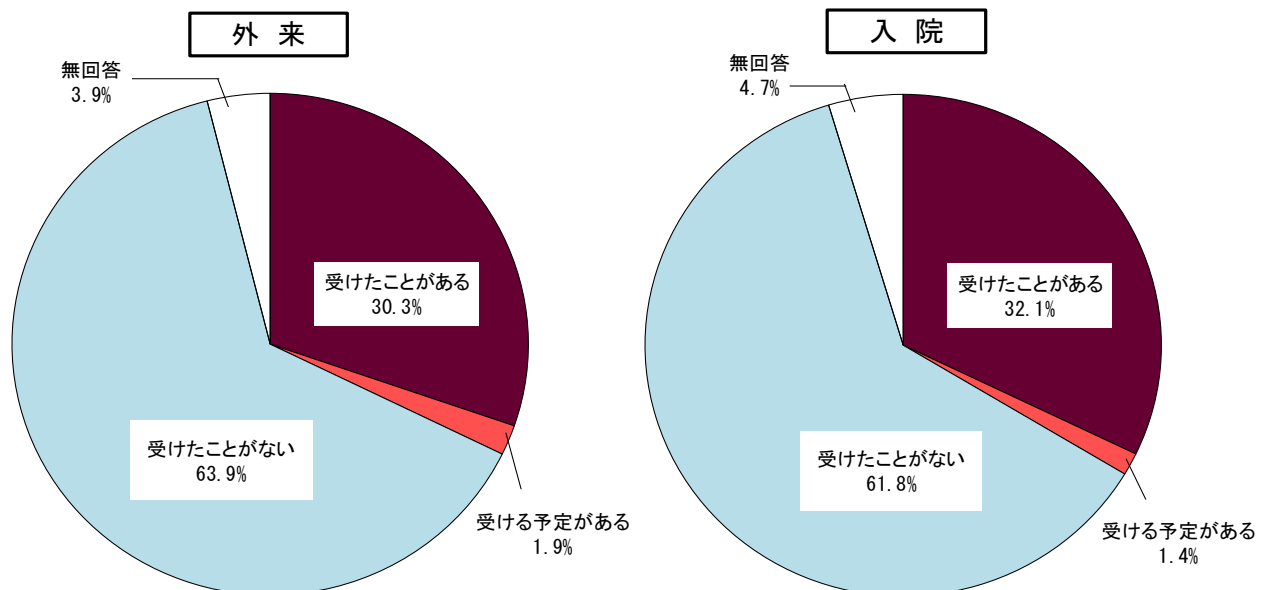
注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

（2）セカンドオピニオンの経験の有無

5(1)でセカンドオピニオンが「必要だと思う」と回答した者について、セカンドオピニオンの経験の有無をみると、「受けたことがある」は外来が30.3%、入院が32.1%、「受けたことがない」は外来が63.9%、入院が61.8%となっており、入院と外来で大きな差はみられない（図11、統計表8、統計表9）。

図11 外来-入院別にみたセカンドオピニオンの経験の有無
（必要だと思う者のみ）

平成 23 年 10 月



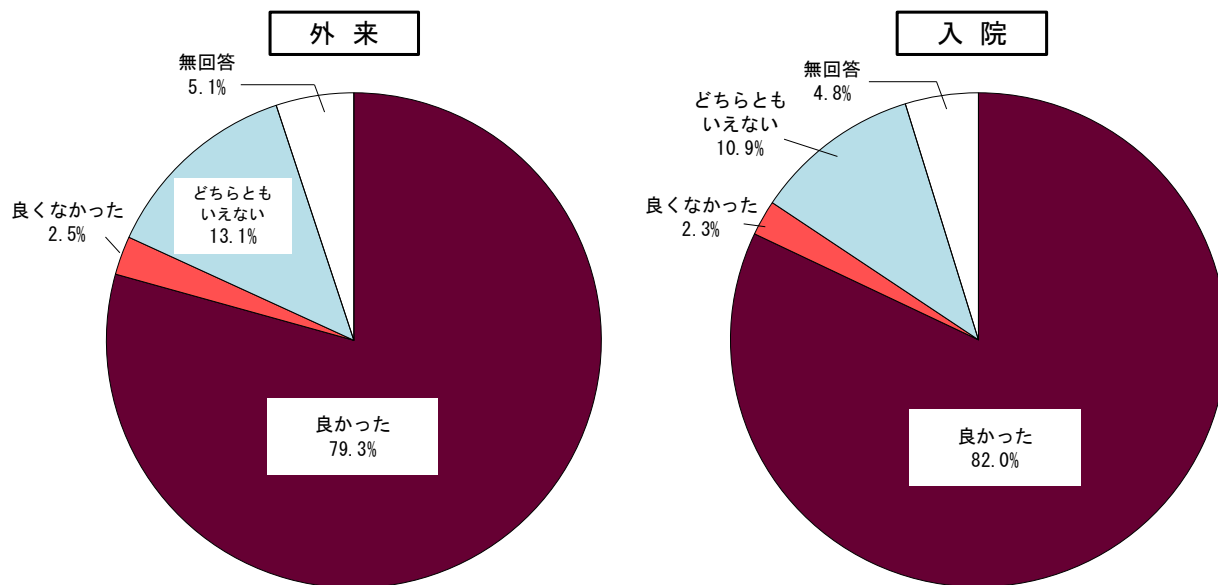
注：1) 「必要だと思う」者を100とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

(3) セカンドオピニオンの満足度

5(2)でセカンドオピニオンを「受けたことがある」と回答した者について、セカンドオピニオンの満足度をみると、外来・入院ともに約8割が「受けて良かった」としている(図12、統計表8、統計表9)。

図12 外来-入院別にみたセカンドオピニオンの満足度
(受けたことがある者のみ)

平成23年10月



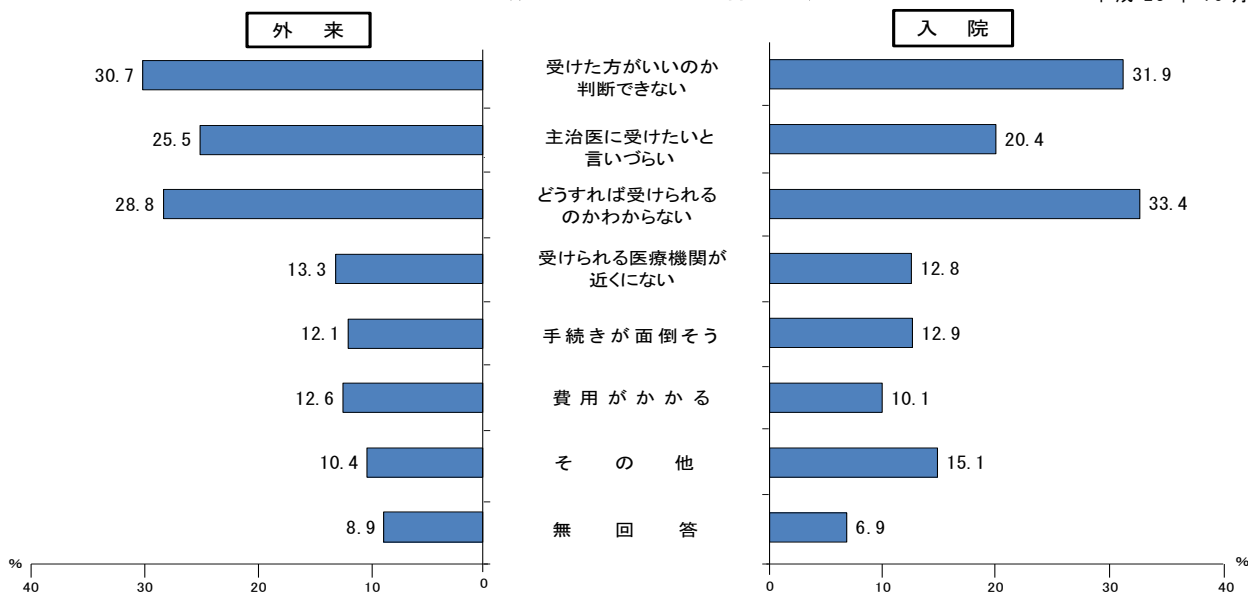
注: 1) 「受けたことがある」者を100とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

(4) セカンドオピニオンを受けなかった理由(複数回答)

5(2)でセカンドオピニオンを「受けたことがない」と回答した者について、セカンドオピニオンを受けなかった理由をみると、外来・入院ともに「受けた方がいいのか判断できない」、「どうすれば受けられるのかわからない」、「主治医に受けたいと言いつらい」が多くなっている(図13、統計表8、統計表9)。

図13 外来-入院別にみたセカンドオピニオンを受けなかった理由(複数回答)
(受けたことがない者のみ)

平成23年10月



注: 1) 「受けたことがない」者を100とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

6 医師からの説明の有無、理解度、説明に対する疑問や意見

(1) 医師からの説明の有無、説明の理解度

診察を受けた病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から「説明を受けた」と回答した者は、外来で 85.6%、入院で 93.3%であった。また、医師から説明を受けた者について、医師の説明の内容が「わかった」は外来が 96.6%、入院が 93.5%、「わからなかった」は外来が 3.4%、入院が 6.5%となっている。(表5)

表5 外来-入院、病院種類別にみた医師からの説明の有無、説明の理解度

(単位:%) 平成23年10月

	総 数	説明を受けた	説明の理解度						説明を受けていない	無回答
			わかった	よくわかった	だいたいわかった	わからなかった	あまりわからなかった	まったくわからなかった		
外 来	100.0	85.6 (100.0)	(96.6)	(58.1)	(38.5)	(3.4)	(3.1)	(0.3)	1.4	13.0
特定機能病院	100.0	89.2 (100.0)	(96.6)	(56.6)	(40.0)	(3.4)	(3.1)	(0.2)	1.0	9.8
大 病 院	100.0	88.3 (100.0)	(96.4)	(55.6)	(40.8)	(3.6)	(3.3)	(0.3)	1.2	10.5
中 病 院	100.0	86.5 (100.0)	(96.5)	(57.7)	(38.9)	(3.5)	(3.1)	(0.3)	1.4	12.1
小 病 院	100.0	83.5 (100.0)	(97.0)	(61.9)	(35.1)	(3.0)	(2.7)	(0.3)	1.6	14.8
療養病床を有する病院	100.0	82.6 (100.0)	(96.5)	(58.8)	(37.7)	(3.5)	(3.1)	(0.4)	1.5	15.9
入 院	100.0	93.3 (100.0)	(93.5)	(51.9)	(41.6)	(6.5)	(5.4)	(1.1)	1.8	4.8
特定機能病院	100.0	96.5 (100.0)	(96.7)	(55.2)	(41.5)	(3.3)	(2.9)	(0.4)	0.5	3.0
大 病 院	100.0	95.5 (100.0)	(95.9)	(54.6)	(41.4)	(4.1)	(3.5)	(0.5)	0.9	3.6
中 病 院	100.0	94.7 (100.0)	(95.5)	(54.9)	(40.6)	(4.5)	(3.9)	(0.6)	1.1	4.2
小 病 院	100.0	92.9 (100.0)	(94.6)	(55.4)	(39.2)	(5.4)	(4.6)	(0.8)	1.4	5.7
療養病床を有する病院	100.0	91.6 (100.0)	(91.1)	(48.6)	(42.6)	(8.9)	(7.2)	(1.6)	2.7	5.6

注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

(2) 医師から受けた説明に対する疑問や意見

診断や治療方針について、医師から説明を受けた者について、疑問や意見を医師に「十分に伝えられた」は外来が 68.4%、入院が 62.8%、「十分に伝えられなかった」は外来が 13.6%、入院が 16.7%となっている。

「十分に伝えられなかった」理由をみると、「質問しにくい雰囲気だった」は外来が 5.7%、入院が 6.0%、「的外れな疑問や意見のような気がした」は外来が 4.0%、入院が 4.4%となっている。(表6)

表6 外来-入院、病院種類別にみた医師から受けた説明に対する疑問や意見

(単位:%) 平成23年10月

	総 数	十分に伝えられた	十分に伝えられなかった	疑問や意見は特になかった			疑問や意見は特になかった	無回答
				質問しにくい雰囲気だった	的外れな疑問や意見のような気がした	その他の理由		
外 来	100.0	68.4	13.6	5.7	4.0	4.0	13.2	4.8
特定機能病院	100.0	70.0	16.1	6.4	4.9	4.8	10.4	3.5
大 病 院	100.0	67.3	15.9	6.6	4.8	4.5	12.5	4.3
中 病 院	100.0	68.2	14.0	5.8	4.2	4.0	13.1	4.6
小 病 院	100.0	69.1	11.8	5.2	3.5	3.1	13.8	5.4
療養病床を有する病院	100.0	68.5	11.8	4.9	3.2	3.7	14.2	5.4
入 院	100.0	62.8	16.7	6.0	4.4	6.3	15.3	5.2
特定機能病院	100.0	69.3	15.4	5.3	4.8	5.3	11.2	4.1
大 病 院	100.0	67.2	16.3	6.1	4.8	5.4	12.2	4.3
中 病 院	100.0	65.2	15.8	6.1	4.3	5.4	13.8	5.2
小 病 院	100.0	64.1	15.9	6.0	4.4	5.5	15.1	5.0
療養病床を有する病院	100.0	59.3	17.5	5.9	4.4	7.2	17.5	5.7

注：1) 「医師の説明を受けた」者を100とした割合である。

2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

7 入院中の他医療機関の受診状況（入院患者のみ）

入院中の他の医療機関の受診状況をみると、他の医療機関を「受診することがある」は 12.8%、「受診することはない」は 80.2%となっている。

受診の頻度については、「不定期」が 32.5%で最も多く、次いで、「1ヶ月に1回」が 27.0%、「3ヶ月に1回」が 11.9%となっている。

病院の種類別にみると、他の医療機関を「受診することがある」は、療養病床を有する病院が 15.3%と最も多く、次いで、小病院が 15.0%、中病院が 10.5%となっている。（表7、図14）

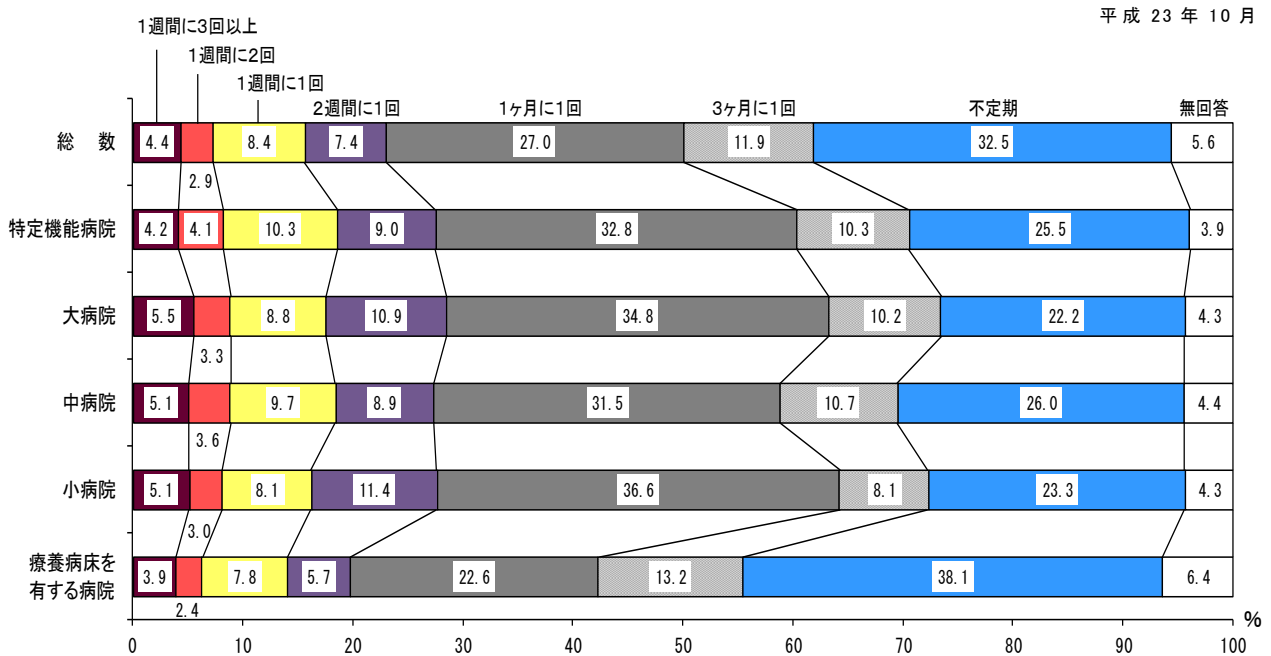
表7 病院種類別にみた入院中の他の医療機関の受診状況及び受診頻度

(単位:%) 平成23年10月

	総数	受診することがある	受診頻度								受診することはない	無回答
			1週間に3回以上	1週間に2回	1週間に1回	2週間に1回	1ヶ月に1回	3ヶ月に1回	不定期	無回答		
総数	100.0	12.8 (100.0)	(4.4)	(2.9)	(8.4)	(7.4)	(27.0)	(11.9)	(32.5)	(5.6)	80.2	7.1
特定機能病院	100.0	8.4 (100.0)	(4.2)	(4.1)	(10.3)	(9.0)	(32.8)	(10.3)	(25.5)	(3.9)	86.6	5.0
大病院	100.0	8.9 (100.0)	(5.5)	(3.3)	(8.8)	(10.9)	(34.8)	(10.2)	(22.2)	(4.3)	85.7	5.4
中病院	100.0	10.5 (100.0)	(5.1)	(3.6)	(9.7)	(8.9)	(31.5)	(10.7)	(26.0)	(4.4)	82.6	6.9
小病院	100.0	15.0 (100.0)	(5.1)	(3.0)	(8.1)	(11.4)	(36.6)	(8.1)	(23.3)	(4.3)	77.9	7.2
療養病床を有する病院	100.0	15.3 (100.0)	(3.9)	(2.4)	(7.8)	(5.7)	(22.6)	(13.2)	(38.1)	(6.4)	76.9	7.8

注：1) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
2) 入院患者について調査した数値である。

図14 病院種類別にみた入院中の他の医療機関の受診頻度



注：1) 「受診することがある」者を100とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
3) 入院患者について調査した数値である。

8 複数科受診の状況（外来患者のみ）

外来患者が調査日に受診した診療科数をみると、「単科受診」は79.7%、「複数科受診」は12.6%となっており、複数科受診の内訳は、「2科受診」が10.1%、「3科受診」が1.7%、「4科以上受診」が0.8%となっている。

病院の種類別にみると、「複数科受診」は特定機能病院が14.7%と最も多く、次いで、大病院が14.3%、中病院が13.2%となっている。（表8）

表8 病院種類別にみた外来患者の複数科受診の状況

（単位：％）

平成23年10月

	総数	単科受診	複数科受診	複数科受診の内訳			無回答
				2科受診	3科受診	4科以上受診	
総数	100.0	79.7	12.6	10.1	1.7	0.8	7.8
特定機能病院	100.0	80.4	14.7	11.7	2.3	0.7	4.9
大病院	100.0	80.0	14.3	11.5	2.0	0.8	5.6
中病院	100.0	80.0	13.2	10.7	1.8	0.7	6.8
小病院	100.0	80.8	10.1	7.8	1.5	0.8	9.2
療養病床を有する病院	100.0	78.3	11.3	9.1	1.3	0.9	10.4

注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

9 今後の治療・療養の希望（入院患者のみ）

入院患者の今後の治療・療養の希望の状況をみると、「完治するまでこの病院に入院したい」が51.2%で最も多く、次いで、「自宅から病院や診療所に通院しながら治療・療養したい」が24.0%となっている。

病院の種類別にみると、「完治するまでこの病院に入院したい」者は、療養病床を有する病院が53.1%と最も多く、次いで、特定機能病院の51.0%、中病院の49.5%となっている。また、「自宅から病院や診療所に通院しながら治療・療養したい」者は特定機能病院が32.9%と最も多く、次いで、大病院の31.3%、小病院の29.5%となっている。（表9）

表9 病院種類別にみた入院患者の今後の治療・療養の希望

（単位：％）

平成23年10月

	総数	完治するまでこの病院に入院したい	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
総数	100.0	51.2	1.8	0.9	5.4	3.0	24.0	5.6	8.2
特定機能病院	100.0	51.0	1.5	1.2	1.1	1.8	32.9	4.3	6.1
大病院	100.0	49.1	1.8	1.0	2.4	2.5	31.3	4.9	6.9
中病院	100.0	49.5	1.9	1.0	3.2	2.6	29.0	4.8	8.0
小病院	100.0	47.1	1.5	0.8	4.6	2.5	29.5	5.7	8.3
療養病床を有する病院	100.0	53.1	1.9	0.7	7.9	3.5	17.7	6.4	8.9

注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

10 退院の許可が出た場合の自宅療養の見通し（入院患者のみ）

入院患者の退院の許可が出た場合の自宅療養の見通しをみると、「自宅で療養できる」は 52.4%、「自宅で療養できない」は 28.5%となっている。

病院の種類別にみると、「自宅で療養できる」は特定機能病院が 72.4%と最も多く、「自宅で療養できない」は療養病床を有する病院が 42.5%と最も多かった。（表 10、図 15）

「自宅で療養できない」と回答した者について、自宅療養を可能にする条件をみると、「入浴や食事などの介護が受けられるサービス」が 44.1%と最も多く、次いで、「家族の協力」が 38.6%、「療養に必要な用具（車いす、ベッドなど）」が 31.2%となっている。（表 10）

表 10 病院種類別にみた退院の許可が出た場合の自宅療養の見通し

(単位：%)

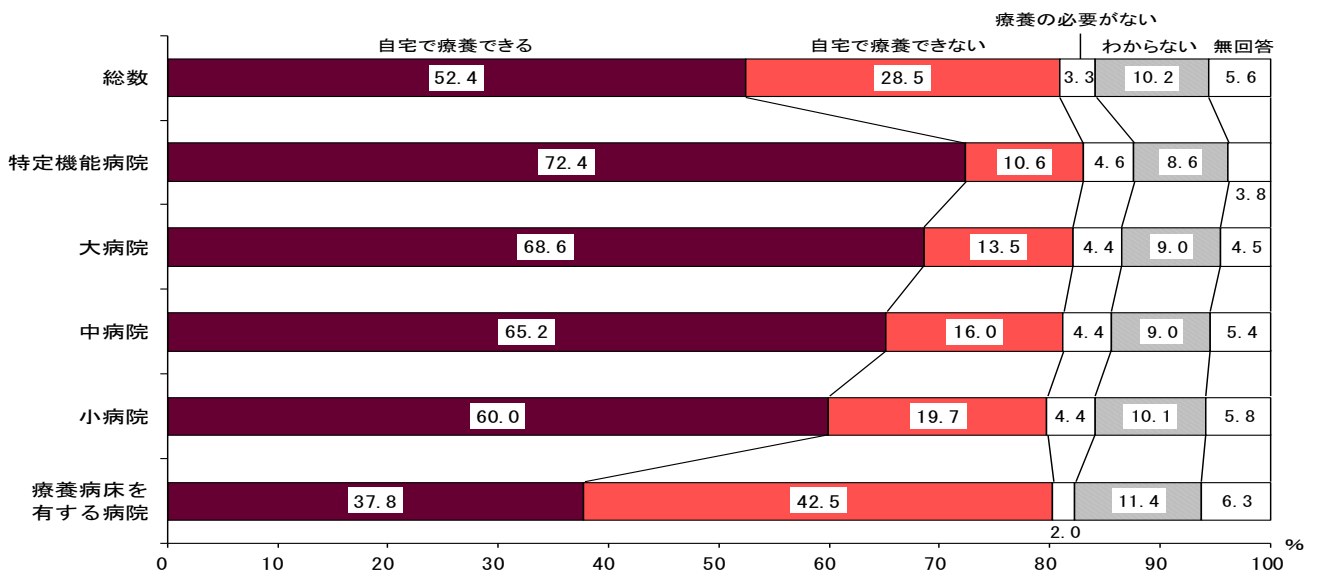
平成23年10月

	総数	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（複数回答）										療養の必要がない	わからない	無回答
				家族の協力	入浴や食事などの介護が受けられるサービス	通院手段の確保	医師、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	療養のための指導（服薬・リハビリ指導など）	療養のための改築（手すりの設置など）	療養に必要な用具（車いす、ベッドなど）	その他	どの条件が整えばいいのかわからない			
総数	100.0	52.4	28.5 (100.0)	(38.6)	(44.1)	(23.2)	(28.3)	(27.4)	(27.5)	(24.2)	(31.2)	(17.2)	(20.0)	3.3	10.2	5.6
特定機能病院	100.0	72.4	10.6 (100.0)	(46.6)	(33.3)	(31.2)	(20.9)	(28.6)	(29.7)	(19.9)	(25.1)	(10.9)	(10.1)	4.6	8.6	3.8
大病院	100.0	68.6	13.5 (100.0)	(42.5)	(39.1)	(26.2)	(22.9)	(25.6)	(29.7)	(21.6)	(28.4)	(12.9)	(12.2)	4.4	9.0	4.5
中病院	100.0	65.2	16.0 (100.0)	(41.3)	(43.4)	(27.5)	(24.7)	(26.3)	(30.1)	(24.2)	(29.6)	(14.0)	(12.0)	4.4	9.0	5.4
小病院	100.0	60.0	19.7 (100.0)	(39.6)	(43.1)	(22.3)	(24.1)	(20.6)	(23.7)	(21.6)	(28.9)	(16.1)	(18.1)	4.4	10.1	5.8
療養病床を有する病院	100.0	37.8	42.5 (100.0)	(37.4)	(45.0)	(21.8)	(29.9)	(28.1)	(26.9)	(24.6)	(32.1)	(18.5)	(22.8)	2.0	11.4	6.3

注：1) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
2) 入院患者について調査した数値である。

図 15 病院種類別にみた退院の許可が出た場合の自宅療養の見通し

平成 23 年 10 月



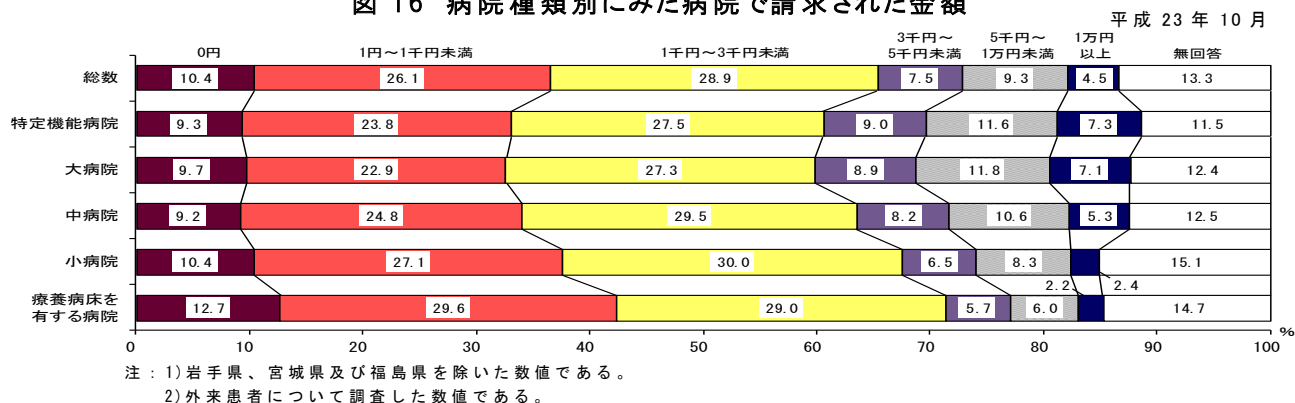
注：1) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
2) 入院患者について調査した数値である。

11 病院で請求された金額、世帯の収入、負担感（外来患者のみ）

(1) 病院で請求された金額

調査日に病院で請求された金額をみると、「0円」は 10.4%、「1円～1千円未満」は 26.1%、「1千円～3千円未満」は 28.9%、「3千円～5千円未満」は 7.5%、「5千円～1万円未満」は 9.3%、「1万円以上」は 4.5%となっている(図 16)。

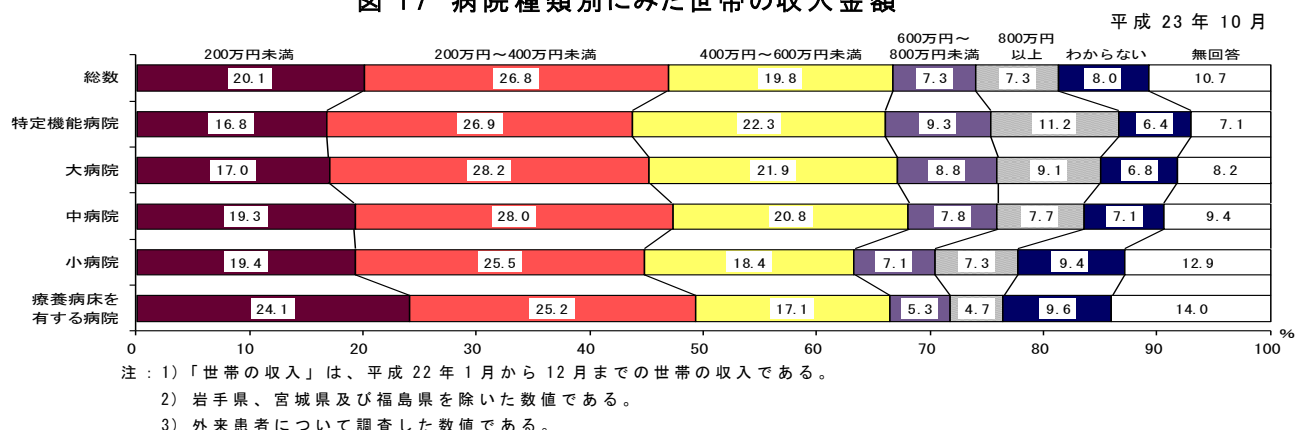
図 16 病院種類別にみた病院で請求された金額



(2) 世帯の収入

世帯の収入(平成 22 年1月から 12 月までの世帯の収入)をみると、「200 万円未満」は 20.1%、「200 万円～400 万円未満」は 26.8%、「400 万円～600 万円未満」は 19.8%、「600 万円～800 万円未満」は 7.3%、「800 万円以上」は 7.3%となっている(図 17)。

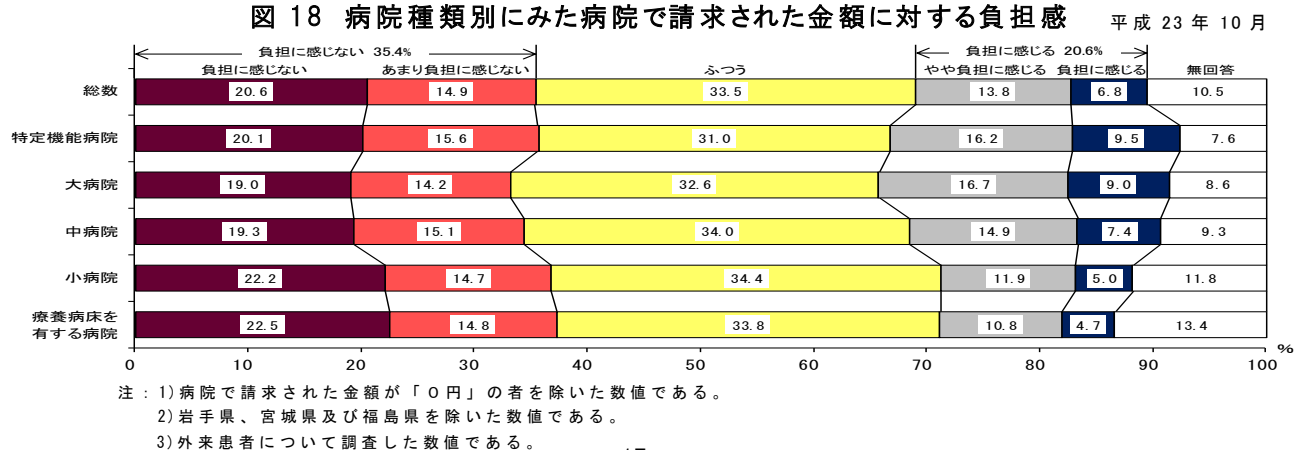
図 17 病院種類別にみた世帯の収入金額



(3) 病院で請求された金額に対する負担感

調査日に病院で請求された金額に対する負担感をみると、「負担に感じない」は 35.4%、「ふつう」は 33.5%、「負担に感じる」は 20.6%となっている(図 18)。

図 18 病院種類別にみた病院で請求された金額に対する負担感



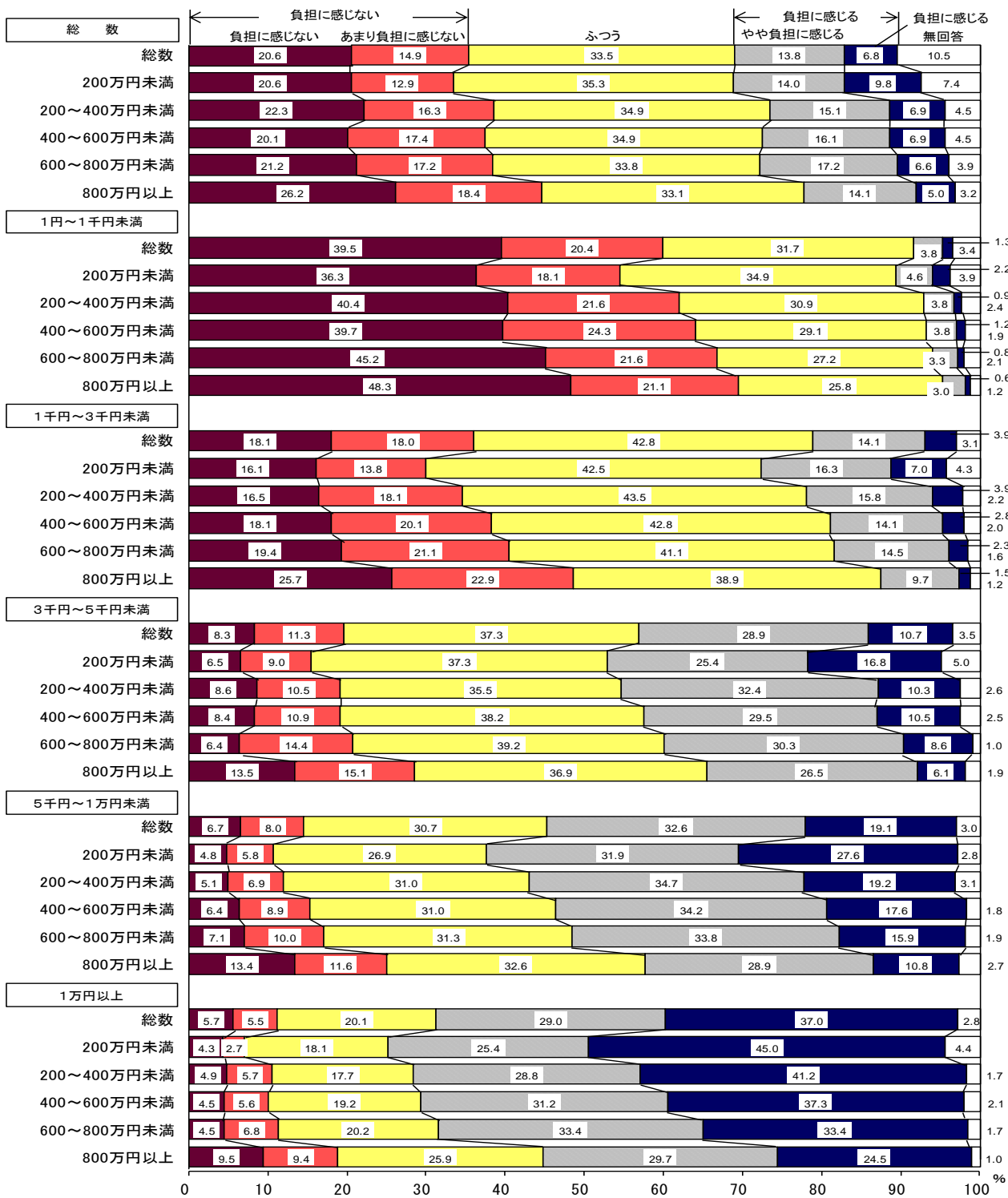
(4) 病院で請求された金額、世帯の収入別にみた請求金額に対する負担感

病院で請求された金額の負担感を世帯の収入別にみると、すべての世帯の収入において、請求金額が「1円～1千円未満」は「負担に感じない」が半数以上を占めていた。

また、「負担を感じる」の割合が「負担に感じない」の割合よりも大きくなるのは「3千円～5千円未満」からとなっている。(図 19)

図 19 病院で請求された金額、世帯の収入別にみた請求金額に対する負担感

平成 23 年 10 月



注：1) 病院で請求された金額が「0円」の患者を除いた数値である。
 2) 「世帯の収入」は、平成 22 年 1 月から 12 月までの世帯の収入である。
 3) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
 4) 外来患者について調査した数値である。

12 満足度

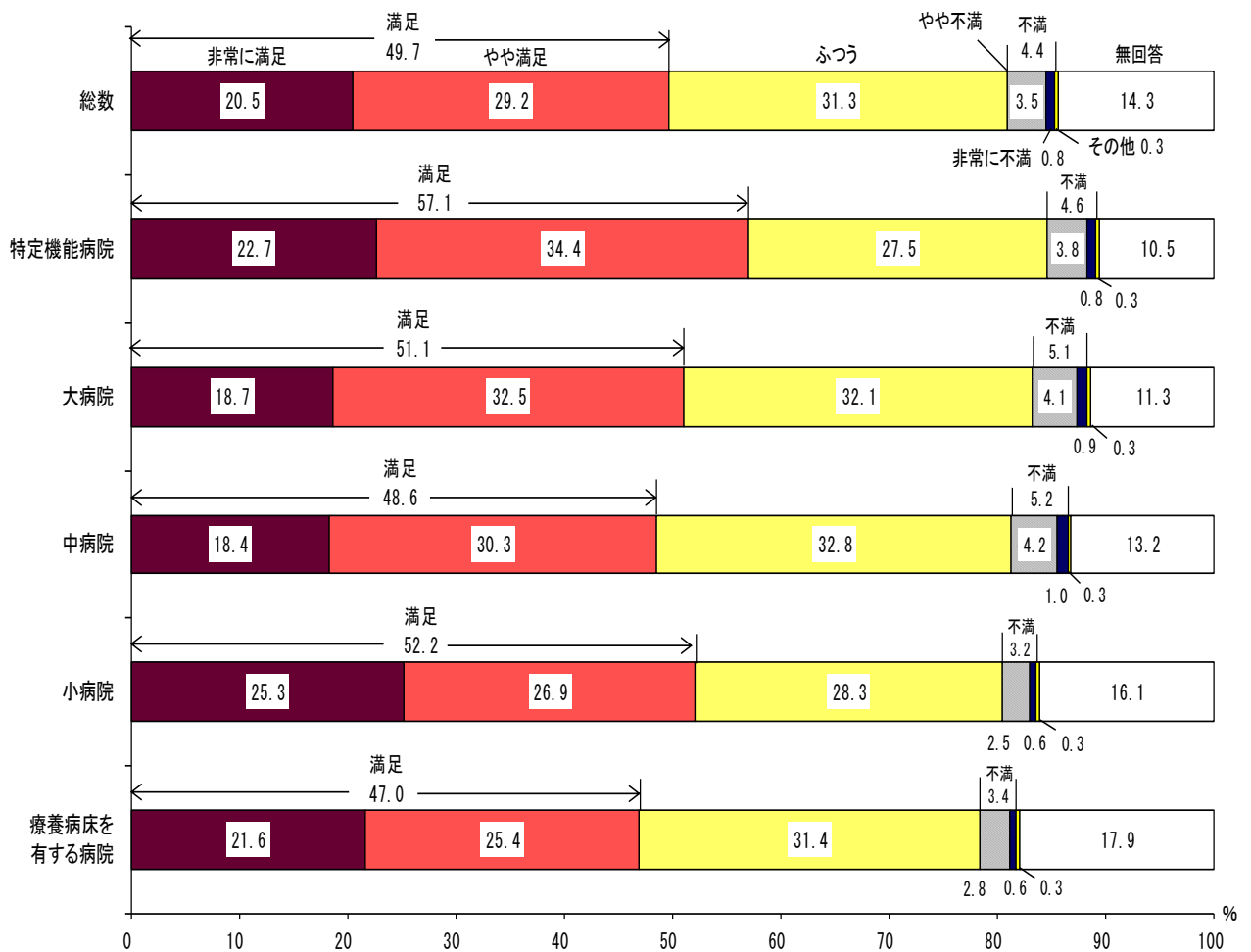
(1) 外来患者の病院に対する全体的な満足度

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者は 49.7%、「不満」と回答した者は 4.4%となっている。

病院の種類別にみると、「満足」と回答した者は、特定機能病院が 57.1%と最も多く、次いで、小病院が 52.2%、大病院が 51.1%、「不満」と回答した者は、中病院が 5.2%と最も多く、次いで、大病院が 5.1%、特定機能病院が 4.6%となっている。(図 20、統計表 10)

図 20 病院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 23 年 10 月



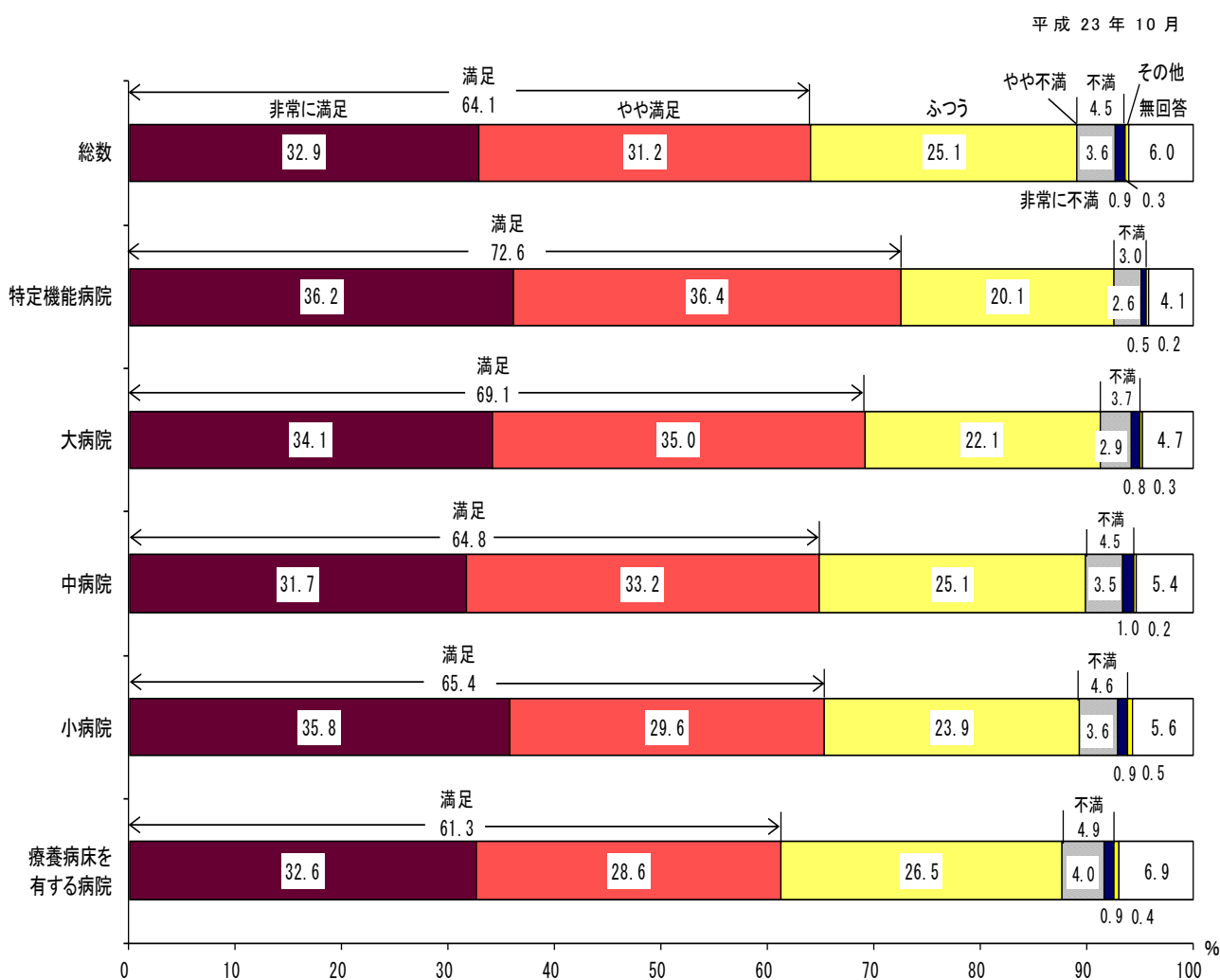
注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

(2) 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者は 64.1%、「不満」と回答した者は 4.5%となっている。

病院の種類別にみると、「満足」と回答した者は、特定機能病院が 72.6%と最も多く、次いで、大病院が 69.1%、小病院が 65.4%、「不満」と回答した者は、療養病床を有する病院が 4.9%と最も多く、次いで、小病院が 4.6%、中病院が 4.5%となっている。(図 21、統計表 11)

図 21 病院種類別にみた入院患者の病院に対する全体的な満足度



注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

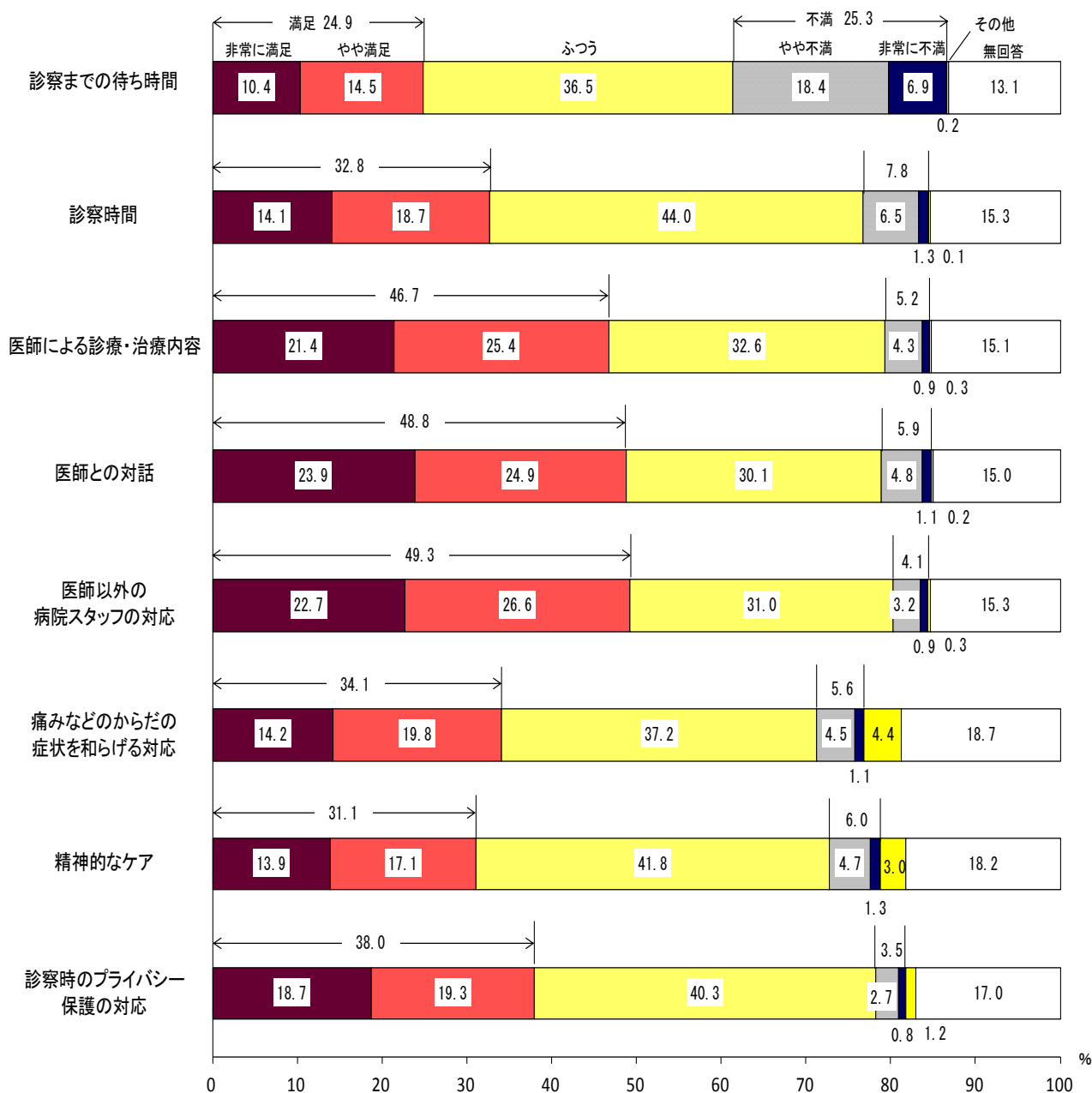
(3) 外来患者の項目別の満足度

外来患者の項目別の満足度をみると、「満足」の割合が最も多いのは「医師以外の病院スタッフの対応」で49.3%、次いで、「医師との対話」が48.8%、「医師による診療・治療内容」が46.7%となっている。

一方、「不満」の割合が最も多いのは「診察までの待ち時間」で25.3%、次いで、「診察時間」が7.8%、「精神的なケア」が6.0%となっている。(図22、統計表10)

図22 外来患者の項目別の満足度

平成23年10月



注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

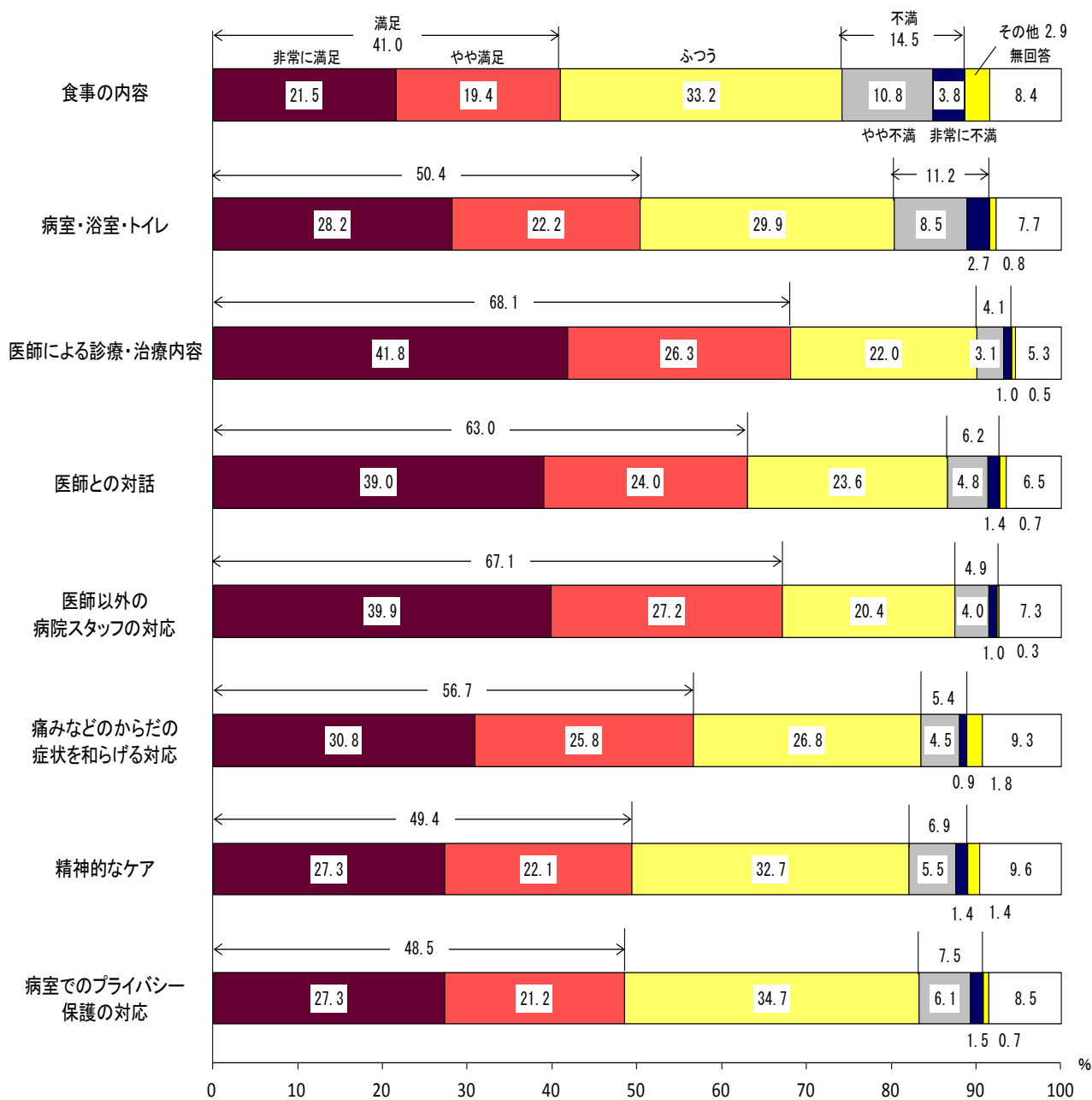
(4) 入院患者の項目別の満足度

入院患者の項目別の満足度をみると、「満足」の割合が最も多いのは「医師による診療・治療内容」が68.1%、次いで、「医師以外の病院スタッフの対応」が67.1%、「医師との対話」が63.0%となっている。

一方、「不満」の割合が最も多いのは「食事の内容」で14.5%、次いで、「病室・浴室・トイレ」が11.2%、「病室でのプライバシー保護の対応」が7.5%となっている。(図23、統計表11)

図23 入院患者の項目別の満足度

平成23年10月



注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

1.3 医療機関に対する不満感・不満を感じたときの行動

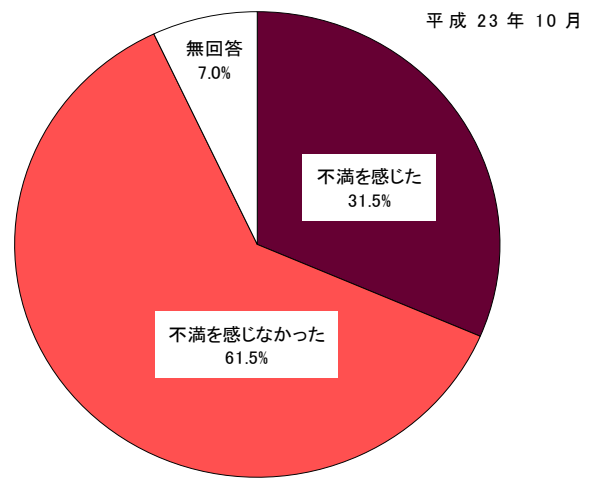
過去3年間でかかったことのある医療機関での不満感をみると、「不満を感じた」は31.5%、「不満を感じなかった」は61.5%となっている(図24)。

「不満を感じた」者について、相談した相手を見ると、「家族・友人・知人」が49.2%で最も多く、次いで、「主治医(担当していた医師)」が40.3%、「医師以外の病院スタッフ」が24.2%となっている(表11、図25)。

不満を相談した相手別に相談の結果をみると、「役立った」は、「家族・友人・知人」で24.7%、次いで、「主治医(担当していた医師)」が20.5%となっている(表11)。

また、「主治医(担当していた医師)」に相談した者の相談内容をみると、「診療・治療内容に関すること」が60.9%で最も多く、次いで、「薬に関すること」が28.5%、「医師の対応」が20.9%となっている(図26)。

図24 およそ3年間に受診した医療機関に対する不満感



注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

表11 不満を感じたときの行動及び相談の結果

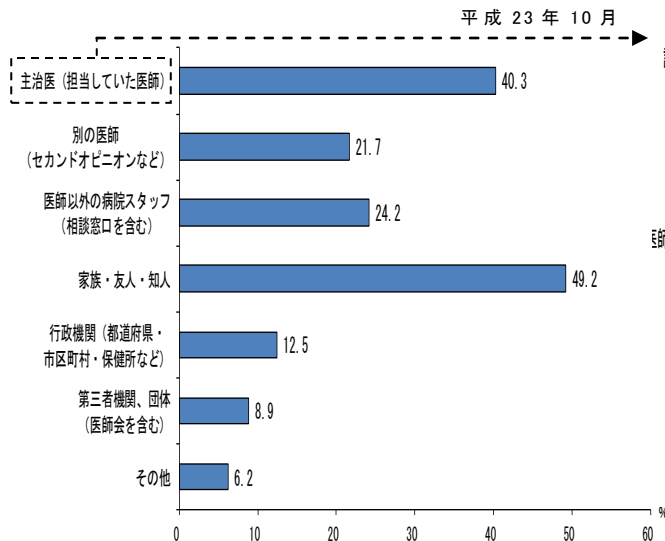
(単位：%)

平成23年10月

	総数	相談した	相談した			相談をしたことはなかった	無回答
			役立った	どちらでもない	役立たなかった		
主治医(担当していた医師)	100.0	40.3	20.5	9.3	10.5	40.2	19.5
別の医師(セカンドオピニオンなど)	100.0	21.7	11.9	5.8	4.0	60.4	17.9
医師以外の病院スタッフ(相談窓口を含む)	100.0	24.2	10.3	8.3	5.6	58.1	17.7
家族・友人・知人	100.0	49.2	24.7	18.1	6.5	35.4	15.4
行政機関(都道府県・市区町村・保健所など)	100.0	12.5	4.5	4.5	3.4	68.0	19.5
第三者機関、団体(医師会を含む)	100.0	8.9	2.7	4.0	2.1	70.7	20.5
その他	100.0	6.2	2.1	3.0	1.1	62.2	31.6

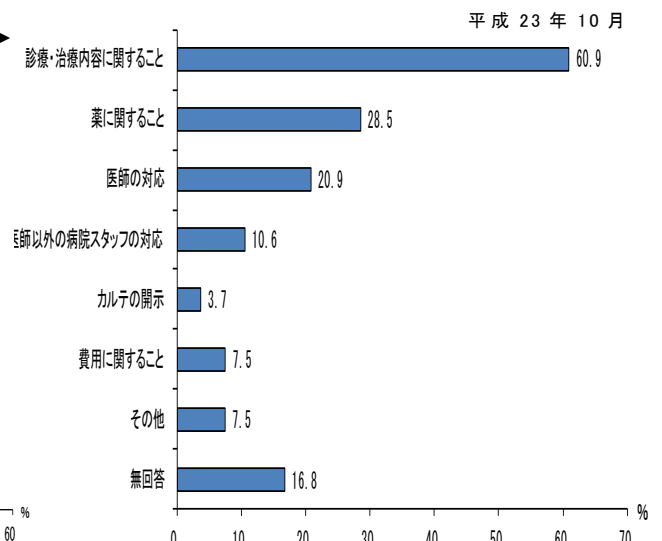
注：1) 「不満を感じたことがある」者を100とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

図25 不満を感じたときの相談相手



注：1) 「不満を感じたことがある」者を100とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

図26 主治医に相談した内容(複数回答)



注：1) 「主治医に相談した」者を100とした割合である。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表

目次

統計表 1	外来患者の構成割合、病院の種類、病院を選んだ理由別	25 頁
統計表 2	入院患者の構成割合、病院の種類、病院を選んだ理由別	25
統計表 3	外来患者のポイントの構成割合、病院の種類、 病院を選ぶにあたり重視したもの別	26
統計表 4	入院患者のポイントの構成割合、病院の種類、 病院を選ぶにあたり重視したもの別	26
統計表 5	外来患者の構成割合、病院の種類、自覚症状の有無、 最初の受診場所、自覚症状はなかったが受診した理由別	27
統計表 6	外来患者の構成割合、病院の種類、 症状を自覚したときから受診までの期間別	27
統計表 7	外来患者の構成割合、病院の種類、受診までに時間がかかった理由別	27
統計表 8	外来患者の構成割合、病院の種類、セカンドオピニオンの必要性、 経験の有無、満足度、受けなかった理由別	28
統計表 9	入院患者の構成割合、病院の種類、セカンドオピニオンの必要性、 経験の有無、満足度、受けなかった理由別	28
統計表 10	外来患者の構成割合、病院の種類、満足度の項目、満足度別	29
統計表 11	入院患者の構成割合、病院の種類、満足度の項目、満足度別	30

統計表1 外来患者の構成割合，病院の種類、病院を選んだ理由別

(単位:%)

平成23年10月

	総数	病院を選んだ理由がある																			特に理由はない	無回答
		医師による紹介	家族・友人・知人からのすすめ	自宅や職場・学校に近い	交通機関の便がよい	以前に来たことがある	以前に受診した医療機関に満足できなかった	大きな病院で安心そう	診療日、診療時間の都合がよい	待ち時間が短い	医師や看護師が親切	技術の優れた医師がいる	専門性が高い医療を提供している	様々な症状に対応できる医療を提供している	受けたい検査や治療をおこなっている	生存率、合併症発生率などの治療成績が良い	受診にかかる経済的負担が少ない	連携している医療機関・福祉施設が充実	その他			
総数	100.0	98.1 (100.0)	(33.2)	(21.3)	(37.6)	(18.4)	(38.0)	(6.5)	(28.7)	(12.5)	(8.9)	(31.4)	(24.8)	(21.0)	(19.6)	(23.9)	(2.2)	(8.8)	(8.3)	(6.1)	0.8	1.2
特定機能病院	100.0	99.2 (100.0)	(62.5)	(16.3)	(20.7)	(15.1)	(24.6)	(8.3)	(35.4)	(4.0)	(3.7)	(21.7)	(32.3)	(39.5)	(28.5)	(23.9)	(2.7)	(6.1)	(5.1)	(4.2)	0.2	0.6
大病院	100.0	98.8 (100.0)	(47.8)	(16.9)	(27.9)	(18.2)	(38.1)	(6.4)	(42.1)	(5.3)	(3.7)	(24.1)	(26.6)	(27.7)	(27.5)	(24.5)	(2.3)	(6.8)	(6.5)	(5.5)	0.4	0.8
中病院	100.0	98.0 (100.0)	(33.7)	(19.6)	(38.1)	(18.1)	(39.0)	(6.0)	(32.6)	(10.2)	(6.3)	(28.4)	(23.8)	(20.1)	(19.5)	(24.4)	(2.1)	(8.4)	(7.1)	(6.5)	0.9	1.2
小病院	100.0	98.0 (100.0)	(21.6)	(29.2)	(41.2)	(17.8)	(36.5)	(7.6)	(16.4)	(17.5)	(13.1)	(36.6)	(27.4)	(22.2)	(14.0)	(23.1)	(2.4)	(9.1)	(7.7)	(5.6)	0.9	1.1
療養病床を有する病院	100.0	97.5 (100.0)	(20.6)	(23.9)	(45.9)	(20.0)	(41.2)	(6.2)	(19.7)	(20.1)	(14.8)	(39.9)	(21.6)	(12.2)	(15.2)	(23.3)	(2.1)	(11.2)	(12.0)	(6.5)	1.0	1.5

注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表2 入院患者の構成割合，病院の種類、病院を選んだ理由別

(単位:%)

平成23年10月

	総数	病院を選んだ理由がある																			特に理由はない	無回答
		医師による紹介	家族・友人・知人からのすすめ	自宅や職場・学校に近い	交通機関の便がよい	以前に来たことがある	以前に受診した医療機関に満足できなかった	大きな病院で安心そう	病室などがきれいな病院だから	医師や看護師が親切	技術の優れた医師がいる	専門性が高い医療を提供している	様々な症状に対応できる医療を提供している	受けたい検査や治療をおこなっている	生存率、合併症発生率などの治療成績が良い	入院にかかる経済的負担が少ない	連携している医療機関・福祉施設が充実	その他				
総数	100.0	97.5 (100.0)	(49.0)	(21.1)	(29.9)	(16.7)	(34.9)	(4.7)	(22.5)	(15.2)	(34.7)	(25.5)	(21.4)	(18.7)	(18.1)	(3.3)	(10.5)	(12.0)	(9.1)	1.4	1.1	
特定機能病院	100.0	99.0 (100.0)	(71.3)	(13.9)	(17.0)	(13.8)	(27.2)	(5.5)	(33.2)	(11.2)	(27.6)	(36.9)	(38.5)	(30.4)	(21.6)	(4.7)	(5.8)	(6.0)	(5.0)	0.4	0.6	
大病院	100.0	98.1 (100.0)	(56.4)	(15.8)	(24.3)	(17.1)	(37.9)	(5.0)	(35.8)	(14.2)	(31.3)	(31.5)	(29.3)	(27.6)	(21.1)	(4.1)	(8.5)	(7.6)	(8.1)	1.0	1.0	
中病院	100.0	97.7 (100.0)	(50.4)	(18.2)	(27.5)	(16.1)	(38.3)	(5.2)	(26.8)	(14.0)	(33.1)	(31.4)	(24.8)	(20.6)	(19.7)	(3.5)	(9.0)	(9.0)	(9.3)	1.2	1.1	
小病院	100.0	97.9 (100.0)	(37.6)	(27.0)	(30.5)	(16.3)	(35.1)	(5.5)	(11.3)	(15.6)	(36.9)	(28.9)	(23.5)	(11.8)	(19.2)	(2.4)	(8.9)	(10.2)	(10.0)	1.3	0.8	
療養病床を有する病院	100.0	97.0 (100.0)	(45.1)	(24.3)	(34.1)	(17.3)	(33.1)	(4.1)	(16.6)	(16.6)	(37.0)	(18.8)	(15.3)	(14.8)	(15.9)	(2.9)	(12.7)	(15.8)	(9.6)	1.8	1.2	

注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表3 外来患者のポイントの構成割合、病院の種類、病院を選ぶにあたり重視したもの別

(単位:%)

平成23年10月

	総数	重視したものがある	重視したもの																	無回答	
			医師による紹介	家族・友人・知人からのすすめ	自宅や職場・学校に近い	交通機関の便がよい	以前に来たことがある	以前に受診した医療機関に満足できなかった	大きな病院で安心そう	診療日、診療時間の都合がよい	待ち時間が短い	医師や看護師が親切	技術の優れた医師がいる	専門性が高い医療を提供している	様々な症状に対応できる医療を提供している	受けたい検査や治療をおこなっている	生存率、合併症発生率などの治療成績が良い	受診にかかる経済的負担が少ない	連携している医療機関・福祉施設が充実		その他
総数	100.0	75.5 (100.0)	(12.4)	(6.4)	(15.7)	(4.5)	(9.9)	(1.8)	(8.5)	(2.7)	(1.6)	(8.2)	(8.1)	(6.3)	(4.6)	(5.2)	(0.2)	(1.0)	(1.2)	(1.7)	24.5
特定機能病院	100.0	78.5 (100.0)	(22.6)	(4.6)	(7.2)	(3.1)	(5.1)	(2.5)	(10.2)	(0.5)	(0.5)	(4.6)	(11.0)	(13.3)	(7.1)	(5.2)	(0.3)	(0.7)	(0.6)	(1.2)	21.5
大病院	100.0	78.5 (100.0)	(17.3)	(4.7)	(10.3)	(4.0)	(9.2)	(1.8)	(13.1)	(0.8)	(0.5)	(5.2)	(8.7)	(8.6)	(7.2)	(5.4)	(0.2)	(0.8)	(0.8)	(1.4)	21.5
中病院	100.0	75.5 (100.0)	(12.6)	(5.9)	(16.0)	(4.6)	(10.5)	(1.7)	(9.9)	(2.0)	(1.0)	(7.3)	(8.1)	(6.0)	(4.8)	(5.5)	(0.2)	(1.1)	(1.1)	(1.8)	24.5
小病院	100.0	74.6 (100.0)	(8.1)	(9.0)	(18.0)	(4.6)	(10.0)	(2.2)	(3.9)	(4.0)	(2.6)	(10.3)	(9.1)	(7.1)	(2.7)	(5.0)	(0.2)	(0.9)	(1.2)	(1.4)	25.4
療養病床を有する病院	100.0	73.4 (100.0)	(7.8)	(7.4)	(20.2)	(5.1)	(11.1)	(1.6)	(5.3)	(4.8)	(2.8)	(11.5)	(6.4)	(2.9)	(3.0)	(4.7)	(0.1)	(1.3)	(1.9)	(1.9)	26.6

注：1)「最も重視」は3ポイント、「2番目に重視」は2ポイント、「3番目に重視」は1ポイントを重み付けし、総ポイントに対する割合を算出した。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表4 入院患者のポイントの構成割合、病院の種類、病院を選ぶにあたり重視したもの別

(単位:%)

平成23年10月

	総数	重視したものがある	重視したもの																	無回答
			医師による紹介	家族・友人・知人からのすすめ	自宅や職場・学校に近い	交通機関の便がよい	以前に来たことがある	以前に受診した医療機関に満足できなかった	大きな病院で安心そう	病室などがきれいな病院だから	医師や看護師が親切	技術の優れた医師がいる	専門性が高い医療を提供している	様々な症状に対応できる医療を提供している	受けたい検査や治療をおこなっている	生存率、合併症発生率などの治療成績が良い	入院にかかる経済的負担が少ない	連携している医療機関・福祉施設が充実	その他	
総数	100.0	73.2 (100.0)	(19.2)	(6.8)	(11.8)	(3.9)	(9.9)	(1.2)	(5.5)	(2.0)	(9.7)	(8.9)	(6.5)	(4.3)	(3.7)	(0.3)	(1.7)	(2.2)	(2.4)	26.8
特定機能病院	100.0	77.5 (100.0)	(26.2)	(4.0)	(5.5)	(2.6)	(6.0)	(1.4)	(8.1)	(0.8)	(5.6)	(13.1)	(12.4)	(7.1)	(4.3)	(0.5)	(0.6)	(0.6)	(1.3)	22.5
大病院	100.0	76.7 (100.0)	(21.0)	(4.4)	(8.2)	(3.4)	(9.6)	(1.2)	(9.4)	(1.2)	(7.1)	(11.0)	(8.7)	(6.6)	(4.0)	(0.3)	(1.0)	(0.8)	(2.1)	23.3
中病院	100.0	73.6 (100.0)	(19.3)	(5.4)	(10.4)	(3.6)	(10.7)	(1.3)	(6.7)	(1.5)	(8.7)	(11.3)	(7.5)	(4.6)	(3.9)	(0.3)	(1.1)	(1.3)	(2.4)	26.4
小病院	100.0	73.4 (100.0)	(15.5)	(8.4)	(12.7)	(4.3)	(11.3)	(1.6)	(2.2)	(2.2)	(10.6)	(10.9)	(8.4)	(1.9)	(4.0)	(0.2)	(1.4)	(1.8)	(2.8)	26.6
療養病床を有する病院	100.0	71.6 (100.0)	(18.3)	(8.5)	(14.4)	(4.3)	(9.8)	(1.0)	(3.9)	(2.5)	(11.4)	(6.1)	(4.3)	(3.4)	(3.5)	(0.2)	(2.4)	(3.5)	(2.6)	28.4

注：1)「最も重視」は3ポイント、「2番目に重視」は2ポイント、「3番目に重視」は1ポイントを重み付けし、総ポイントに対する割合を算出した。
2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表5 外来患者の構成割合、病院の種類、自覚症状の有無、最初の受診場所、自覚症状はなかったが受診した理由（複数回答）別

(単位:%)

平成23年10月

	総 数	自覚症状が あった	最初の受診場所				自覚症状が なかった	自覚症状はなかったが受診した理由(複数回答)					覚えて いない	無 回 答
			し 今 日 来 院	他 の 病 院	ク リ ニ ン 院 診 療 所 ク	無 回 答		指 摘 さ れ た （ 人 間 ド ク ッ ク 健 康 診 断 を 含 む ）	他 の 医 療 機 関 等 で 受 診 を 勧 め ら れ た	病 気 で は な い か と 不 安 に 思 っ た	そ の 他	無 回 答		
総 数	100.0	58.5 (100.0)	(49.3)	(29.7)	(17.0)	(4.0)	24.8 (100.0)	(37.8)	(19.6)	(12.7)	(24.4)	(10.0)	5.9	10.8
特 定 機 能 病 院	100.0	62.3 (100.0)	(26.8)	(41.5)	(29.2)	(2.5)	25.5 (100.0)	(35.6)	(34.5)	(9.9)	(19.7)	(7.2)	4.3	7.9
大 病 院	100.0	59.9 (100.0)	(39.3)	(30.5)	(27.2)	(3.0)	27.8 (100.0)	(39.6)	(27.1)	(12.1)	(19.7)	(7.7)	4.3	8.0
中 病 院	100.0	59.4 (100.0)	(50.5)	(28.4)	(17.4)	(3.8)	25.5 (100.0)	(41.4)	(19.2)	(12.2)	(23.3)	(8.7)	5.3	9.7
小 病 院	100.0	58.7 (100.0)	(56.7)	(28.1)	(10.7)	(4.6)	23.1 (100.0)	(31.8)	(15.5)	(14.0)	(28.9)	(13.0)	6.1	12.1
療養病床を有する病院	100.0	55.5 (100.0)	(57.8)	(28.0)	(9.1)	(5.0)	22.7 (100.0)	(34.9)	(11.9)	(14.3)	(28.9)	(13.2)	7.9	13.9

注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表6 外来患者の構成割合、病院の種類、症状を自覚したときから受診までの期間別

(単位:%)

平成23年10月

	総 数	24時 間 未 満	1日～3日	4日～6日	1週間以上 1ヶ月未満	1ヶ月以上 3ヶ月未満	3ヶ月以上	覚えて いない	無 回 答
総 数	100.0	15.1	17.6	11.1	18.3	11.5	13.0	9.5	3.9
特 定 機 能 病 院	100.0	9.0	13.5	10.3	20.0	15.9	19.1	9.8	2.4
大 病 院	100.0	13.2	15.8	10.6	20.1	13.5	15.3	8.6	3.0
中 病 院	100.0	14.6	17.4	10.9	19.1	12.2	13.1	8.8	3.7
小 病 院	100.0	16.2	19.3	11.3	16.7	9.6	12.4	10.0	4.5
療養病床を有する病院	100.0	18.4	19.4	12.1	16.1	8.9	9.5	10.6	5.1

注：1)「自覚症状があった」者を100とした割合である。

2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表7 外来患者の構成割合、病院の種類、受診までに時間がかかった理由別（複数回答）

(単位:%)

平成23年10月

	総 数	ま ず と 思 っ た 様 子 を み よ う	行 く 時 間 の 都 合 が な か つ た	医 療 機 関 に 行 く の が 面 倒 だ つ た	医 療 機 関 に 行 く の が 怖 か つ た	負 担 を 感 じ た	（ 予 約 が 取 れ な い な ど ） 医 療 機 関 の 都 合	近 く に 医 療 機 関 が な か つ た	そ の 他	無 回 答
総 数	100.0	62.6	17.2	9.5	7.3	5.2	7.0	3.9	12.5	4.1
特 定 機 能 病 院	100.0	58.1	17.2	7.6	7.6	4.7	10.5	4.2	15.5	3.6
大 病 院	100.0	61.9	16.7	8.7	8.5	4.5	8.8	3.4	13.2	3.4
中 病 院	100.0	63.7	18.9	10.0	7.4	5.3	6.9	3.4	11.7	3.7
小 病 院	100.0	63.3	16.9	10.3	6.7	5.3	4.7	4.7	12.7	3.7
療養病床を有する病院	100.0	63.2	14.9	9.8	6.4	5.7	4.8	4.4	11.4	5.7

注：1)「自覚症状があった者で受診までに1週間以上かかった」者を100とした割合である。

2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表8 外来患者の構成割合、病院の種類、セカンドオピニオンの必要性、経験の有無、満足度、受けなかった理由別

(単位:%)

平成23年10月

	総数	必要だと思う	受けたことがある	満足度				受ける予定がある	受けたことがない	受けなかった理由(複数回答)								必要だと思わない	セカンドオピニオンを知らない	無回答	
				良かった	良くなかった	どちらともいえない	無回答			判断できない	言いたいと主治医に聞いた方が	受けられるのか	近医に聞かれない	面談が面倒そう	費用がかかる	その他	無回答				
																					無回答
総数	100.0	23.4(100.0)	(30.3) <100.0>	<79.3>	<2.5>	<13.1>	<5.1>	(1.9)	(63.9) <100.0>	<30.7>	<25.5>	<28.8>	<13.3>	<12.1>	<12.6>	<10.4>	<8.9>	(3.9)	52.8	9.7	14.0
特定機能病院	100.0	27.6(100.0)	(32.0) <100.0>	<79.5>	<2.7>	<14.0>	<3.8>	(1.7)	(64.2) <100.0>	<32.2>	<29.9>	<29.7>	<15.0>	<15.0>	<15.3>	<10.9>	<5.7>	(2.1)	55.4	7.1	9.9
大病院	100.0	26.3(100.0)	(28.2) <100.0>	<79.0>	<2.7>	<13.9>	<4.5>	(1.8)	(67.2) <100.0>	<32.2>	<28.9>	<31.2>	<13.5>	<12.9>	<12.9>	<10.9>	<6.8>	(2.8)	53.8	9.1	10.9
中病院	100.0	23.6(100.0)	(29.5) <100.0>	<79.5>	<2.7>	<13.4>	<4.5>	(2.1)	(64.9) <100.0>	<30.9>	<26.8>	<28.8>	<13.2>	<12.8>	<13.0>	<10.8>	<8.4>	(3.6)	53.6	9.9	12.8
小病院	100.0	20.3(100.0)	(33.4) <100.0>	<78.7>	<1.8>	<13.6>	<5.9>	(1.8)	(60.3) <100.0>	<30.9>	<22.7>	<26.8>	<12.9>	<11.3>	<11.6>	<11.7>	<10.3>	(4.5)	54.3	9.7	15.6
療養病床を有する病院	100.0	21.6(100.0)	(30.9) <100.0>	<79.5>	<2.6>	<11.6>	<6.3>	(2.0)	(61.5) <100.0>	<28.5>	<20.4>	<27.6>	<12.9>	<9.8>	<11.3>	<8.9>	<12.1>	(5.7)	49.9	10.7	17.8

注:岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表9 入院患者の構成割合、病院の種類、セカンドオピニオンの必要性、経験の有無、満足度、受けなかった理由別

(単位:%)

平成23年10月

	総数	必要だと思う	受けたことがある	満足度				受ける予定がある	受けたことがない	受けなかった理由(複数回答)								必要だと思わない	セカンドオピニオンを知らない	無回答	
				良かった	良くなかった	どちらともいえない	無回答			判断できない	言いたいと主治医に聞いた方が	受けられるのか	近医に聞かれない	面談が面倒そう	費用がかかる	その他	無回答				
																					無回答
総数	100.0	34.6(100.0)	(32.1) <100.0>	<82.0>	<2.3>	<10.9>	<4.8>	(1.4)	(61.8) <100.0>	<31.9>	<20.4>	<33.4>	<12.8>	<12.9>	<10.1>	<15.1>	<6.9>	(4.7)	42.3	15.3	7.7
特定機能病院	100.0	42.4(100.0)	(36.6) <100.0>	<85.0>	<1.7>	<9.7>	<3.6>	(1.4)	(58.9) <100.0>	<32.1>	<21.4>	<29.7>	<12.6>	<12.8>	<12.0>	<18.3>	<5.4>	(3.1)	38.9	13.0	5.7
大病院	100.0	39.5(100.0)	(31.9) <100.0>	<84.5>	<2.9>	<9.2>	<3.4>	(1.6)	(62.6) <100.0>	<34.3>	<22.1>	<33.7>	<13.4>	<13.6>	<11.0>	<15.9>	<6.1>	(4.0)	39.3	15.2	6.0
中病院	100.0	37.0(100.0)	(31.2) <100.0>	<84.1>	<2.5>	<9.0>	<4.3>	(1.5)	(62.3) <100.0>	<31.2>	<21.2>	<33.2>	<14.1>	<12.5>	<10.1>	<14.4>	<7.1>	(5.1)	40.2	15.5	7.3
小病院	100.0	30.8(100.0)	(32.2) <100.0>	<80.8>	<2.9>	<12.7>	<3.7>	(1.4)	(61.0) <100.0>	<30.0>	<21.8>	<33.8>	<12.9>	<11.2>	<11.4>	<16.4>	<7.1>	(5.4)	42.9	17.7	8.6
療養病床を有する病院	100.0	31.6(100.0)	(32.2) <100.0>	<79.6>	<2.0>	<12.6>	<5.8>	(1.4)	(61.6) <100.0>	<31.8>	<19.0>	<33.9>	<11.7>	<13.1>	<9.5>	<14.8>	<7.3>	(4.8)	44.7	15.2	8.6

注:岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表10 外来患者の構成割合, 病院の種類、満足度の項目、満足度別

(単位: %)

平成23年10月

	総数	満足	非常に満足	やや満足	ふつう	不満	やや不満	非常に不満	その他	無回答
総数										
待ち時間	100.0	24.9	10.4	14.5	36.5	25.3	18.4	6.9	0.2	13.1
診察時間	100.0	32.8	14.1	18.7	44.0	7.8	6.5	1.3	0.1	15.3
医師による診療・治療内容	100.0	46.7	21.4	25.4	32.6	5.2	4.3	0.9	0.3	15.1
医師との対話	100.0	48.8	23.9	24.9	30.1	5.9	4.8	1.1	0.2	15.0
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	49.3	22.7	26.6	31.0	4.1	3.2	0.9	0.3	15.3
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	34.1	14.2	19.8	37.2	5.6	4.5	1.1	4.4	18.7
精神的なケア	100.0	31.1	13.9	17.1	41.8	6.0	4.7	1.3	3.0	18.2
診察時のプライバシー保護の対応	100.0	38.0	18.7	19.3	40.3	3.5	2.7	0.8	1.2	17.0
全体	100.0	49.7	20.5	29.2	31.3	4.4	3.5	0.8	0.3	14.3
特定機能病院										
待ち時間	100.0	20.7	7.8	12.9	33.8	35.6	25.1	10.5	0.2	9.8
診察時間	100.0	33.3	13.4	19.9	45.9	9.6	8.1	1.5	0.1	11.2
医師による診療・治療内容	100.0	52.1	23.6	28.5	30.5	6.1	5.1	1.0	0.3	11.0
医師との対話	100.0	53.9	25.8	28.1	28.1	6.8	5.7	1.1	0.1	11.0
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	50.7	22.1	28.6	32.9	4.9	3.8	1.1	0.2	11.3
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	35.1	14.3	20.8	37.4	6.4	5.2	1.2	6.1	15.0
精神的なケア	100.0	33.0	14.4	18.7	41.3	8.3	6.5	1.9	3.4	13.9
診察時のプライバシー保護の対応	100.0	41.9	20.4	21.4	40.1	4.1	3.2	0.9	1.3	12.7
全体	100.0	57.1	22.7	34.4	27.5	4.6	3.8	0.8	0.3	10.5
大病院										
待ち時間	100.0	19.0	6.5	12.5	35.8	34.8	24.4	10.4	0.1	10.3
診察時間	100.0	29.2	10.9	18.2	48.5	10.2	8.6	1.6	0.1	12.0
医師による診療・治療内容	100.0	47.0	19.9	27.1	34.3	6.2	5.2	1.1	0.3	12.2
医師との対話	100.0	48.6	22.1	26.5	31.9	7.3	6.0	1.3	0.2	12.0
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	48.9	20.2	28.8	33.4	5.2	4.1	1.1	0.2	12.2
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	31.1	12.3	18.8	40.5	6.3	5.2	1.1	5.8	16.3
精神的なケア	100.0	28.8	11.9	17.0	44.7	7.7	6.2	1.6	3.6	15.2
診察時のプライバシー保護の対応	100.0	38.2	17.5	20.7	42.9	3.9	3.1	0.8	1.3	13.7
全体	100.0	51.1	18.7	32.5	32.1	5.1	4.1	0.9	0.3	11.3
中病院										
待ち時間	100.0	22.5	8.2	14.3	36.7	28.5	20.7	7.8	0.2	12.2
診察時間	100.0	31.3	12.2	19.1	46.0	8.4	7.0	1.4	0.1	14.1
医師による診療・治療内容	100.0	46.0	19.8	26.2	34.0	5.7	4.6	1.0	0.3	14.0
医師との対話	100.0	48.3	22.2	26.1	31.3	6.4	5.2	1.2	0.2	13.8
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	48.9	21.3	27.6	32.2	4.5	3.4	1.0	0.3	14.2
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	33.1	12.6	20.5	38.5	5.9	4.7	1.2	4.9	17.7
精神的なケア	100.0	30.1	12.6	17.5	43.3	6.4	5.0	1.4	3.2	17.0
診察時のプライバシー保護の対応	100.0	37.0	17.2	19.8	42.1	4.0	3.0	1.0	1.3	15.7
全体	100.0	48.6	18.4	30.3	32.8	5.2	4.2	1.0	0.3	13.2
小病院										
待ち時間	100.0	31.4	14.7	16.7	36.7	17.1	13.2	3.8	0.2	14.6
診察時間	100.0	37.8	18.0	19.8	38.8	6.0	5.2	0.8	0.1	17.3
医師による診療・治療内容	100.0	49.5	25.2	24.3	29.2	4.3	3.7	0.6	0.3	16.7
医師との対話	100.0	50.3	27.0	23.3	27.8	4.9	4.0	0.8	0.3	16.6
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	52.2	26.8	25.4	27.5	3.2	2.5	0.7	0.2	16.9
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	37.9	17.9	20.0	34.5	4.1	3.3	0.8	3.5	20.0
精神的なケア	100.0	34.0	17.2	16.8	39.4	4.3	3.5	0.8	2.6	19.7
診察時のプライバシー保護の対応	100.0	39.9	21.8	18.1	37.3	3.1	2.5	0.6	1.1	18.6
全体	100.0	52.2	25.3	26.9	28.3	3.2	2.5	0.6	0.3	16.1
療養病床を有する病院										
待ち時間	100.0	29.9	14.5	15.4	37.4	16.2	12.2	4.0	0.2	16.3
診察時間	100.0	34.2	16.7	17.5	40.6	5.8	4.9	1.0	0.2	19.1
医師による診療・治療内容	100.0	44.6	21.8	22.8	32.1	4.1	3.5	0.6	0.3	18.8
医師との対話	100.0	47.3	25.0	22.3	29.3	4.6	3.8	0.8	0.2	18.6
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	48.3	24.2	24.1	29.1	3.3	2.6	0.7	0.2	19.1
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	35.1	15.8	19.3	34.9	5.2	4.3	1.0	3.0	21.8
精神的なケア	100.0	31.6	15.2	16.4	39.5	4.6	3.7	0.9	2.4	21.9
診察時のプライバシー保護の対応	100.0	37.1	19.5	17.6	38.0	2.7	2.0	0.7	1.2	21.0
全体	100.0	47.0	21.6	25.4	31.4	3.4	2.8	0.6	0.3	17.9

注：1) 診察までの待ち時間及び診察時間は「医師による診察を受けていない者」を除いた数値である。

2) 岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

統計表11 入院患者の構成割合，病院の種類、満足度の項目、満足度別

(単位：%)

平成23年10月

	総数	満足	非常に満足	やや満足	ふつう	不満	その他		無回答	
							やや不満	非常に不満		
総数										
医師による診療・治療内容	100.0	68.1	41.8	26.3	22.0	4.1	3.1	1.0	0.5	5.3
医師との対話	100.0	63.0	39.0	24.0	23.6	6.2	4.8	1.4	0.7	6.5
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	67.1	39.9	27.2	20.4	4.9	4.0	1.0	0.3	7.3
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	56.7	30.8	25.8	26.8	5.4	4.5	0.9	1.8	9.3
精神的なケア	100.0	49.4	27.3	22.1	32.7	6.9	5.5	1.4	1.4	9.6
病室でのプライバシー保護の対応	100.0	48.5	27.3	21.2	34.7	7.5	6.1	1.5	0.7	8.5
病室・浴室・トイレなど	100.0	50.4	28.2	22.2	29.9	11.2	8.5	2.7	0.8	7.7
食事の内容	100.0	41.0	21.5	19.4	33.2	14.5	10.8	3.8	2.9	8.4
全体	100.0	64.1	32.9	31.2	25.1	4.5	3.6	0.9	0.3	6.0
特定機能病院										
医師による診療・治療内容	100.0	78.2	48.5	29.7	15.3	2.7	2.1	0.6	0.2	3.6
医師との対話	100.0	74.5	46.3	28.2	17.6	3.7	3.1	0.7	0.1	4.0
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	74.7	44.9	29.8	16.8	3.2	2.6	0.6	0.3	5.0
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	63.8	35.3	28.4	23.1	4.2	3.4	0.8	2.1	6.9
精神的なケア	100.0	55.3	30.3	25.0	30.7	6.0	4.7	1.3	1.4	6.7
病室でのプライバシー保護の対応	100.0	52.6	29.0	23.7	33.4	8.0	6.4	1.5	0.4	5.6
病室・浴室・トイレなど	100.0	53.2	28.5	24.8	29.0	12.5	9.6	2.9	0.4	4.9
食事の内容	100.0	41.6	20.1	21.5	33.2	17.6	13.0	4.6	2.0	5.6
全体	100.0	72.6	36.2	36.4	20.1	3.0	2.6	0.5	0.2	4.1
大病院										
医師による診療・治療内容	100.0	75.2	46.6	28.6	17.7	3.3	2.5	0.8	0.3	3.6
医師との対話	100.0	70.8	43.9	26.9	19.6	4.9	3.9	1.0	0.2	4.5
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	71.8	43.0	28.8	18.5	4.1	3.0	1.0	0.3	5.5
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	62.0	34.3	27.7	24.5	4.4	3.4	0.9	1.9	7.2
精神的なケア	100.0	53.1	28.9	24.2	32.4	5.9	4.5	1.4	1.1	7.5
病室でのプライバシー保護の対応	100.0	51.2	28.9	22.3	34.0	7.9	6.1	1.7	0.5	6.4
病室・浴室・トイレなど	100.0	51.7	28.1	23.6	29.8	12.0	9.5	2.5	0.6	5.9
食事の内容	100.0	38.5	18.6	19.9	34.4	17.7	13.1	4.6	2.9	6.5
全体	100.0	69.1	34.1	35.0	22.1	3.7	2.9	0.8	0.3	4.7
中病院										
医師による診療・治療内容	100.0	71.7	43.7	28.0	19.7	3.6	2.8	0.9	0.3	4.6
医師との対話	100.0	67.2	41.5	25.7	21.7	5.4	4.2	1.3	0.3	5.4
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	69.2	41.4	27.9	19.6	4.3	3.5	0.8	0.3	6.5
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	60.0	32.6	27.4	25.8	4.5	3.7	0.8	1.5	8.2
精神的なケア	100.0	51.0	27.9	23.1	33.1	6.3	5.0	1.3	1.0	8.6
病室でのプライバシー保護の対応	100.0	49.3	27.7	21.5	34.9	7.8	6.3	1.6	0.4	7.5
病室・浴室・トイレなど	100.0	49.5	27.3	22.2	30.1	13.1	10.1	3.0	0.7	6.6
食事の内容	100.0	38.8	19.1	19.7	34.4	17.4	12.7	4.7	2.3	7.1
全体	100.0	64.8	31.7	33.2	25.1	4.5	3.5	1.0	0.2	5.4
小病院										
医師による診療・治療内容	100.0	70.3	45.0	25.2	20.3	3.9	3.2	0.7	0.4	5.2
医師との対話	100.0	65.7	40.3	25.4	21.8	5.5	4.3	1.1	0.8	6.3
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	67.1	41.3	25.8	19.9	5.1	3.8	1.2	0.3	7.5
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	58.9	33.7	25.2	24.0	5.6	4.9	0.6	1.8	9.8
精神的なケア	100.0	51.3	30.5	20.7	30.5	6.6	5.3	1.4	1.7	9.9
病室でのプライバシー保護の対応	100.0	51.5	32.0	19.5	32.7	6.5	5.3	1.2	0.6	8.8
病室・浴室・トイレなど	100.0	52.9	31.3	21.6	28.8	9.7	7.6	2.1	1.0	7.6
食事の内容	100.0	44.5	25.6	18.9	32.0	13.0	10.0	3.0	2.6	7.9
全体	100.0	65.4	35.8	29.6	23.9	4.6	3.6	0.9	0.5	5.6
療養病床を有する病院										
医師による診療・治療内容	100.0	62.8	38.3	24.4	25.4	4.7	3.6	1.2	0.7	6.4
医師との対話	100.0	57.0	35.3	21.7	26.6	7.4	5.7	1.6	1.2	7.9
医師以外の病院スタッフの対応	100.0	63.8	37.6	26.3	21.8	5.6	4.6	1.0	0.3	8.4
痛みなどのからだの症状を和らげる対応	100.0	52.4	28.1	24.3	28.7	6.4	5.3	1.1	2.0	10.6
精神的なケア	100.0	46.7	25.8	20.9	33.0	7.6	6.1	1.5	1.8	11.0
病室でのプライバシー保護の対応	100.0	46.6	26.0	20.6	35.2	7.4	6.0	1.4	0.9	9.9
病室・浴室・トイレなど	100.0	50.0	28.3	21.7	30.1	9.9	7.4	2.6	0.9	9.0
食事の内容	100.0	42.4	23.4	19.0	32.3	11.9	8.9	3.0	3.4	10.0
全体	100.0	61.3	32.6	28.6	26.5	4.9	4.0	0.9	0.4	6.9

注：岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

参 考 表

◆前回（平成 20 年）との比較について

平成 23 年受療行動調査は、東日本大震災の影響により、岩手県、宮城県及び福島県の一般病院を調査対象外としたため、これらの県を除いた平成 20 年受療行動調査の数値を参考として掲載します。

なお、本参考表は、前回調査との比較をしやすくするため、無回答の割合を除外し集計しています。よって、概況本体の数値とは異なりますので、予めご留意ください。

1. 診察までの待ち時間

外来患者の診察までの待ち時間は、「30 分未満」が 4.1 ポイント上昇、「30 分以上 1 時間未満」が 1.5 ポイント低下、「1 時間以上 1 時間 30 分未満」が 2.4 ポイント低下した。

参考表 1 外来患者の構成割合、病院種類、診察までの待ち時間別

		総数	各年10月							
			30分未満	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
平成20年										
総数		100.0	47.6	22.4	25.2	26.0	14.2	6.6	4.1	1.5
特定機能病院		100.0	43.8	21.5	22.3	27.1	15.9	7.1	4.5	1.6
大病院		100.0	42.8	19.9	22.9	26.2	15.7	7.7	5.1	2.5
中病院		100.0	44.4	20.3	24.2	26.9	15.1	7.4	4.4	1.7
小病院		100.0	53.7	26.5	27.2	25.4	12.6	5.1	2.6	0.6
療養病床を有する病院		100.0	53.2	25.2	28.0	24.7	12.1	5.5	3.5	0.9
平成23年										
総数		100.0	51.8	25.3	26.5	24.5	11.7	6.8	3.8	1.5
特定機能病院		100.0	45.3	22.2	23.1	25.4	14.0	8.5	4.9	1.9
大病院		100.0	44.9	21.1	23.8	25.4	14.2	8.0	5.2	2.3
中病院		100.0	48.7	22.8	25.8	25.6	12.8	7.6	3.8	1.6
小病院		100.0	58.3	29.8	28.6	23.2	10.0	4.7	3.0	0.8
療養病床を有する病院		100.0	59.2	30.0	29.2	22.9	8.8	5.3	2.9	0.9
対前回増減										
総数			4.1	2.9	1.3	△ 1.5	△ 2.4	0.2	△ 0.3	△ 0.0
特定機能病院			1.5	0.7	0.8	△ 1.7	△ 1.9	1.4	0.4	0.3
大病院			2.1	1.2	0.9	△ 0.8	△ 1.5	0.4	0.0	△ 0.2
中病院			4.2	2.6	1.7	△ 1.4	△ 2.3	0.2	△ 0.7	△ 0.1
小病院			4.7	3.3	1.4	△ 2.3	△ 2.6	△ 0.4	0.4	0.2
療養病床を有する病院			6.0	4.8	1.2	△ 1.8	△ 3.4	△ 0.2	△ 0.6	△ 0.0

注：1) 「医師による診察を受けていない者」及び「無回答」を除いた数値である。
2) 各年の数値は、岩手県、宮城県及び福島県を除いたものである。

2. 診察時間

外来患者の診察時間は、「3分未満」が前回より 2.1 ポイント上昇、「3分以上 10分未満」が 11.9 ポイント低下、「10分以上 20分未満」が 8.6 ポイント上昇した。

参考表 2 外来患者の構成割合、病院種類、診察時間別

		総数	各年10月				
			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
平成20年							
総数		100.0	14.7	58.3	18.0	4.9	4.1
特定機能病院		100.0	8.7	56.1	23.9	6.5	4.8
大病院		100.0	14.5	59.9	17.9	4.6	3.1
中病院		100.0	15.4	59.1	17.5	4.5	3.5
小病院		100.0	17.1	55.4	16.1	5.5	5.9
療養病床を有する病院		100.0	14.6	58.1	17.7	5.1	4.5
平成23年							
総数		100.0	16.8	46.3	26.6	4.6	5.7
特定機能病院		100.0	9.8	43.7	33.6	5.6	7.3
大病院		100.0	15.6	48.1	27.6	4.3	4.4
中病院		100.0	16.6	47.0	26.8	4.3	5.3
小病院		100.0	19.9	43.9	23.5	4.8	7.9
療養病床を有する病院		100.0	18.7	46.3	24.9	4.5	5.6
対前回増減							
総数			2.1	△ 11.9	8.6	△ 0.4	1.6
特定機能病院			1.1	△ 12.4	9.7	△ 0.8	2.5
大病院			1.1	△ 11.8	9.7	△ 0.3	1.2
中病院			1.2	△ 12.1	9.3	△ 0.1	1.7
小病院			2.8	△ 11.4	7.3	△ 0.7	2.0
療養病床を有する病院			4.0	△ 11.8	7.2	△ 0.5	1.1

注：1) 「医師による診察を受けていない者」及び「無回答」を除いた数値である。
2) 各年の数値は、岩手県、宮城県及び福島県を除いたものである。

3. 満足度

外来患者の全体としての病院の満足度は、「満足」の割合が前回より4.5ポイント低下、「不満」の割合が0.6ポイント低下、入院患者の全体としての病院の満足度は、「満足」の割合が1.9ポイント低下、「不満」の割合が0.1ポイント低下した。

参考表3 患者の構成割合、外来一入院、病院種類、全体的な満足度別

(単位:%)

各年10月

	総数	満足			ふ	つ	う	不満			その他
		非常に満足	やや満足					やや不満	非常に不満		
平成20年											
外来	100.0	62.5	28.4	34.1	30.9		5.7	4.5	1.2	0.9	
特定機能病院	100.0	66.6	29.1	37.4	27.6		5.3	4.4	0.9	0.5	
大病院	100.0	62.9	26.2	36.7	30.2		6.2	4.9	1.2	0.7	
中病院	100.0	61.3	26.9	34.4	31.5		6.3	5.1	1.3	0.8	
小病院	100.0	66.1	32.4	33.7	29.0		4.0	3.2	0.8	0.9	
療養病床を有する病院	100.0	61.1	29.6	31.5	32.3		5.5	4.2	1.3	1.1	
入院	100.0	70.0	38.7	31.3	23.9		4.9	3.8	1.1	1.2	
特定機能病院	100.0	76.7	41.6	35.0	19.2		3.5	2.8	0.6	0.7	
大病院	100.0	74.0	39.7	34.3	21.2		4.1	3.2	0.8	0.7	
中病院	100.0	71.6	38.2	33.4	23.0		4.5	3.6	0.9	0.8	
小病院	100.0	74.7	44.4	30.3	19.7		4.5	3.4	1.2	1.0	
療養病床を有する病院	100.0	66.7	37.8	28.9	26.1		5.5	4.3	1.2	1.6	
平成23年											
外来	100.0	58.0	24.0	34.0	36.5		5.1	4.1	1.0	0.3	
特定機能病院	100.0	63.9	25.4	38.4	30.7		5.1	4.2	0.9	0.3	
大病院	100.0	57.7	21.1	36.6	36.3		5.7	4.6	1.1	0.4	
中病院	100.0	56.0	21.1	34.9	37.7		6.0	4.8	1.2	0.3	
小病院	100.0	62.1	30.1	32.0	33.7		3.8	3.0	0.8	0.3	
療養病床を有する病院	100.0	57.3	26.4	30.9	38.3		4.1	3.4	0.7	0.3	
入院	100.0	68.2	35.0	33.2	26.7		4.8	3.8	1.0	0.4	
特定機能病院	100.0	75.7	37.7	38.0	20.9		3.2	2.7	0.5	0.2	
大病院	100.0	72.6	35.8	36.7	23.2		3.9	3.0	0.9	0.3	
中病院	100.0	68.5	33.5	35.0	26.5		4.7	3.7	1.1	0.2	
小病院	100.0	69.3	38.0	31.3	25.3		4.9	3.9	1.0	0.5	
療養病床を有する病院	100.0	65.8	35.1	30.8	28.5		5.2	4.2	1.0	0.5	
対前回増減											
外来	100.0	△ 4.5	△ 4.4	△ 0.1	5.6		△ 0.6	△ 0.4	△ 0.2	△ 0.5	
特定機能病院	100.0	△ 2.7	△ 3.7	1.0	3.1		△ 0.2	△ 0.2	0.0	△ 0.2	
大病院	100.0	△ 5.3	△ 5.2	△ 0.1	6.0		△ 0.5	△ 0.3	△ 0.2	△ 0.3	
中病院	100.0	△ 5.3	△ 5.8	0.5	6.2		△ 0.4	△ 0.3	△ 0.1	△ 0.5	
小病院	100.0	△ 3.9	△ 2.3	△ 1.7	4.7		△ 0.2	△ 0.2	0.0	△ 0.6	
療養病床を有する病院	100.0	△ 3.9	△ 3.2	△ 0.6	5.9		△ 1.4	△ 0.8	△ 0.6	△ 0.7	
入院		△ 1.9	△ 3.7	1.9	2.8		△ 0.1	0.0	△ 0.1	△ 0.8	
特定機能病院		△ 0.9	△ 3.9	3.0	1.7		△ 0.3	△ 0.2	△ 0.2	△ 0.5	
大病院		△ 1.5	△ 3.9	2.4	2.0		△ 0.2	△ 0.2	0.0	△ 0.3	
中病院		△ 3.1	△ 4.7	1.6	3.5		0.2	0.0	0.2	△ 0.6	
小病院		△ 5.4	△ 6.4	1.0	5.6		0.3	0.5	△ 0.2	△ 0.5	
療養病床を有する病院		△ 0.9	△ 2.7	1.8	2.3		△ 0.3	△ 0.0	△ 0.2	△ 1.2	

注：1) 「無回答」を除いた数値である。

2) 各年の数値は、岩手県、宮城県及び福島県を除いたものである。