

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）

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	48.5	(14.7)	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	47.7	(13.7)	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	34.7	(5.5)	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	49.6	(16.6)	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	50.8	(21.4)	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	43.7	(21.5)	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	76.9	(100.0)	(42.8)	(5.5)	(40.2)	(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)	(68.4)	(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)	(56.1)	(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)	(43.8)	(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)	(53.4)	(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)	(44.7)	(3.4)	(0.8)	(8.8)	(2.5)	(20.6)	15.6	12.8
入 院	100.0	84.8	(100.0)	(58.5)	(11.9)	(32.1)	(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)	(81.1)	(3.4)	(22.4)	(0.9)	(1.8)	(4.4)	(5.1)	(9.0)	4.0	3.1
大病院	100.0	87.8	(100.0)	(67.7)	(4.9)	(29.3)	(1.3)	(1.8)	(8.1)	(4.5)	(14.5)	7.7	4.5
中病院	100.0	84.3	(100.0)	(61.0)	(5.6)	(31.8)	(2.1)	(2.1)	(9.0)	(4.4)	(16.0)	10.2	5.6
小病院	100.0	84.3	(100.0)	(45.2)	(8.9)	(40.8)	(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)	(53.1)	(19.1)	(33.2)	(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	
			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	51.9	(100.0)	(3.7)	(68.6)	(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	47.5	(100.0)	(4.4)	(68.6)	(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）

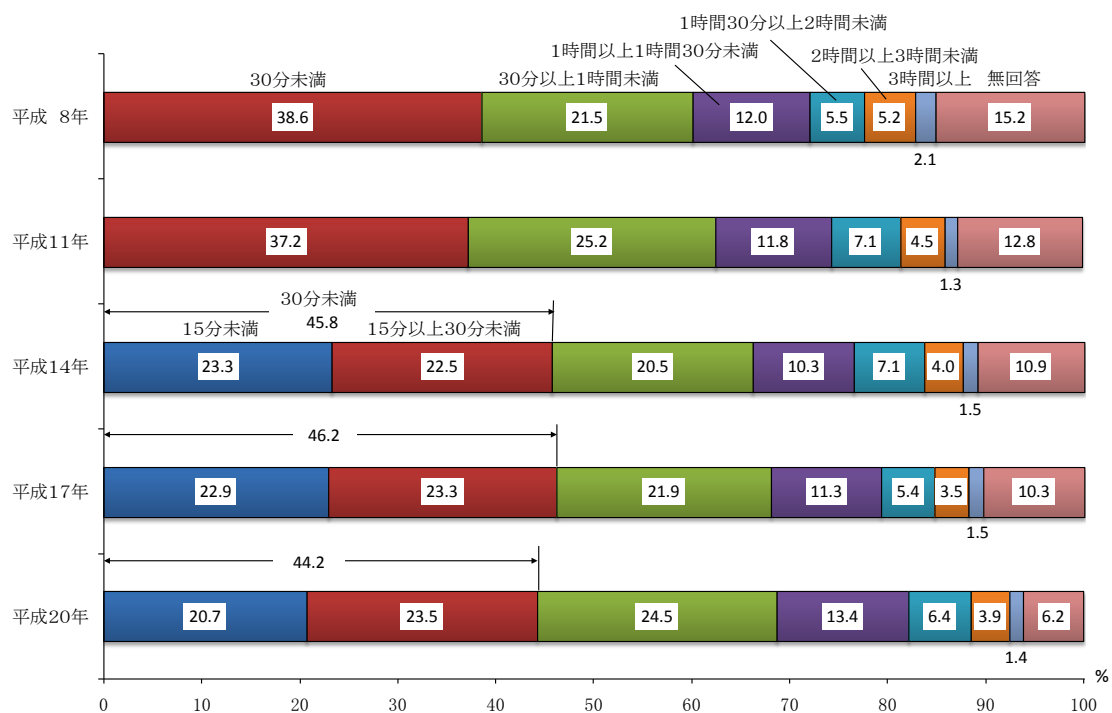
表5 病院の種類別にみた外来患者の診察前の待ち時間

	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	24.5	13.4	6.4	3.9	1.4	6.2
特定機能病院	100.0	19.9	20.9	25.5	15.1	6.8	4.3	1.5	5.9
大病院	100.0	18.6	21.5	24.6	14.8	7.2	4.8	2.4	6.2
中病院	100.0	18.5	22.2	25.1	14.3	7.1	4.4	1.7	6.6
小病院	100.0	24.6	25.4	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	26.4	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:%)

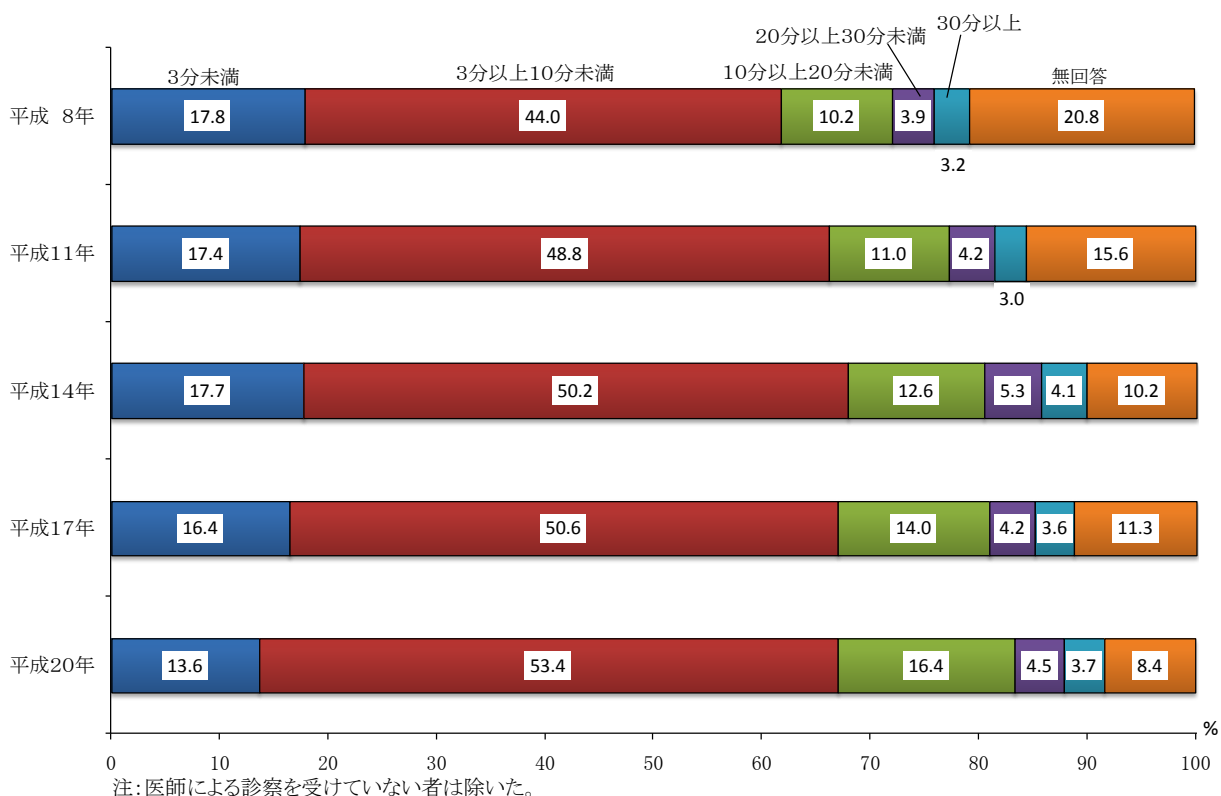
平成20年

	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	53.4	16.4	4.5	3.7	8.4
特定機能病院	100.0	7.9	51.5	22.2	6.0	4.5	7.9
大病院	100.0	13.3	55.0	16.5	4.2	2.8	8.2
中病院	100.0	14.1	53.9	15.8	4.0	3.2	9.0
小病院	100.0	15.6	50.5	14.6	5.0	5.3	9.0
療養病床を有する病院	100.0	13.9	53.4	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



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）

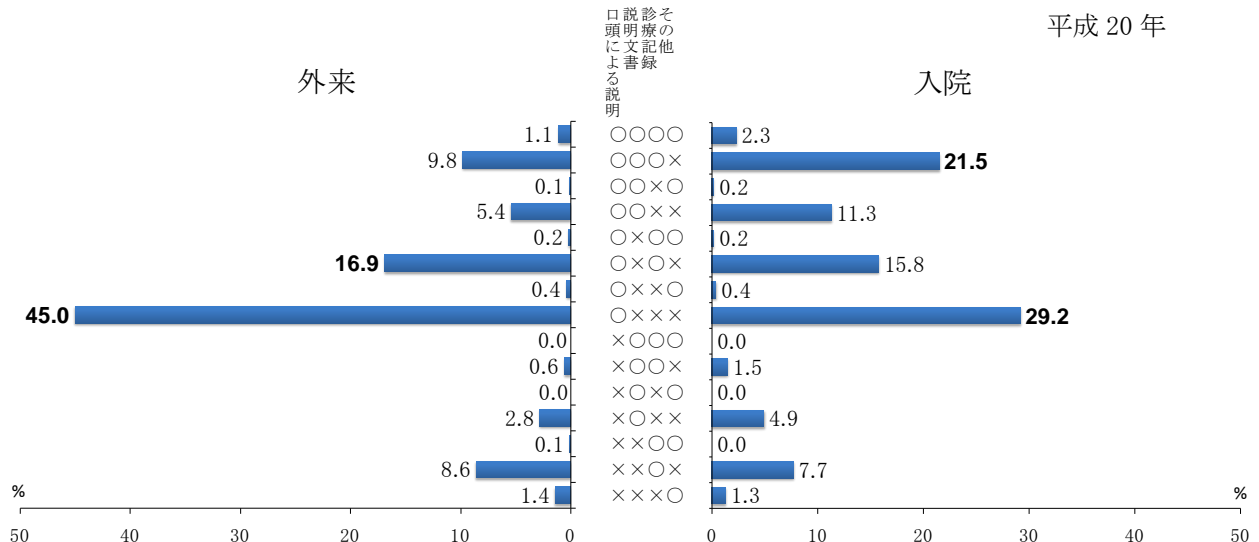
診察を受けた病気や症状について医師から「説明があった」と回答した外来患者は 84.1%、入院患者は 92.4%となっている（表 7）。

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「O」は説明有、「X」は説明無である。

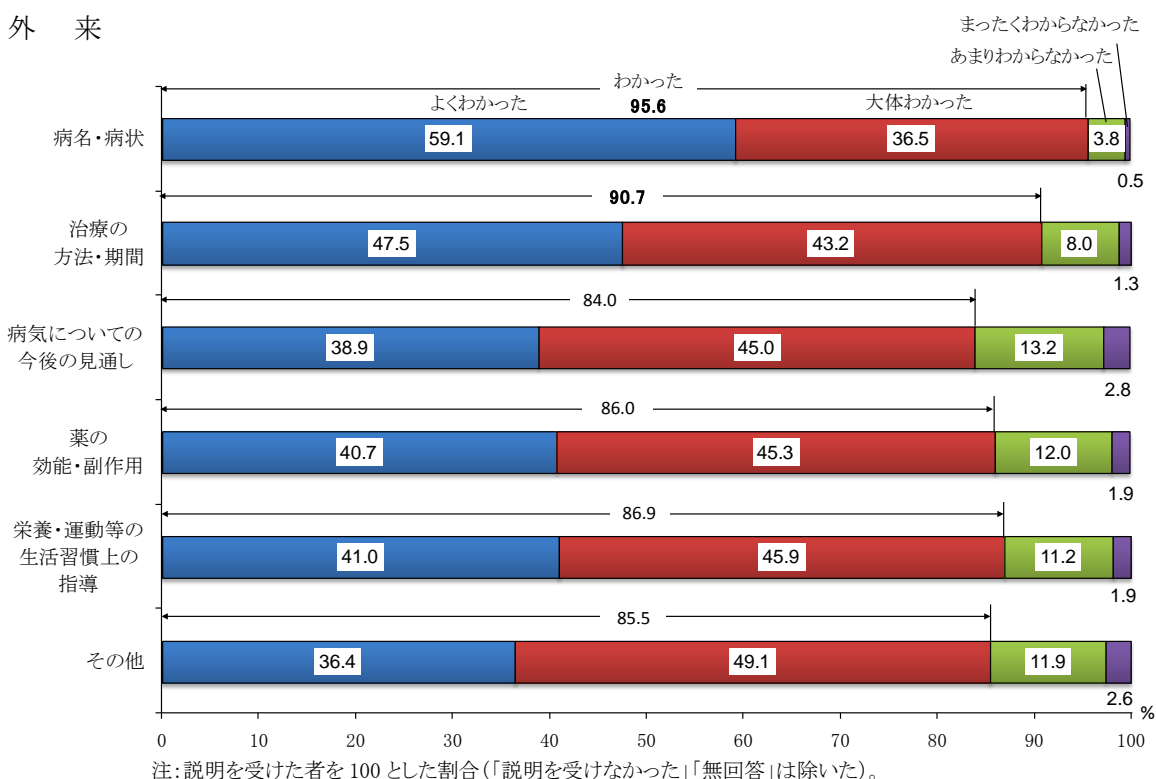
(2) 医師などから受けた説明の理解度

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）。

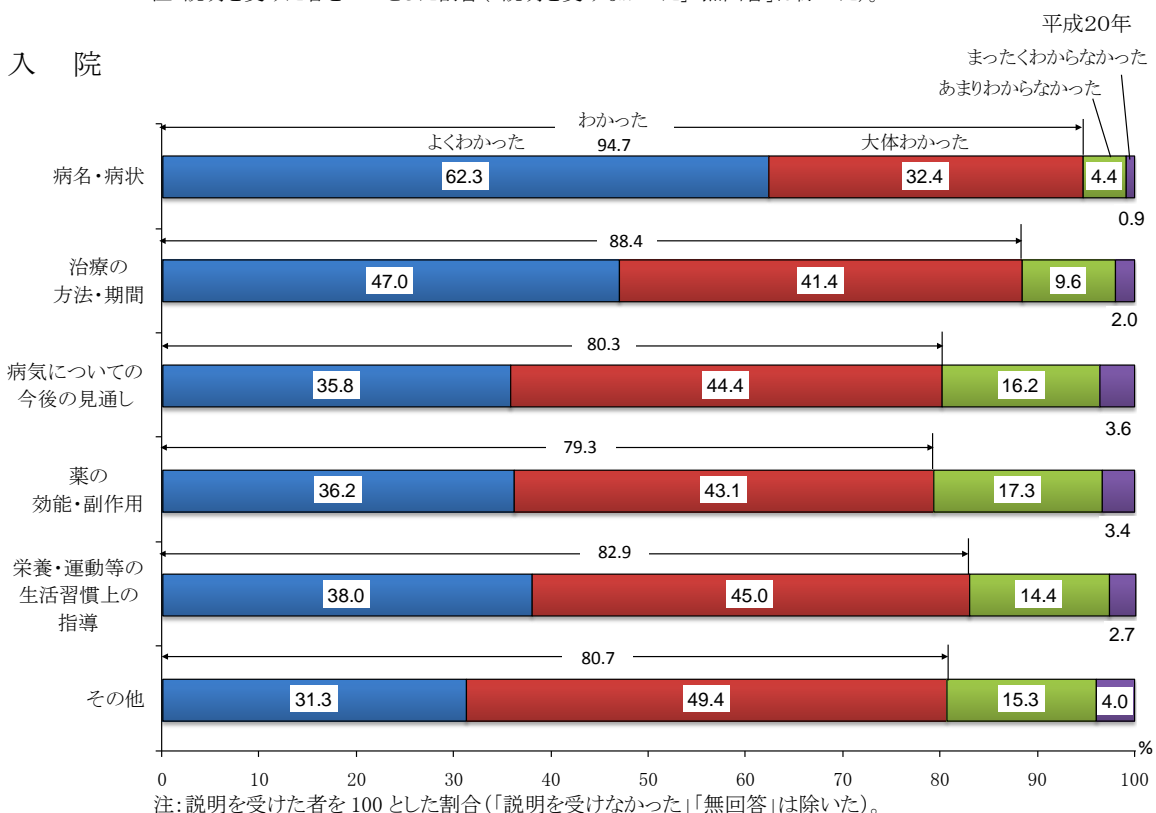
図4 説明項目別にみた患者（外来・入院）の理解度

平成20年

外 来



入 院



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

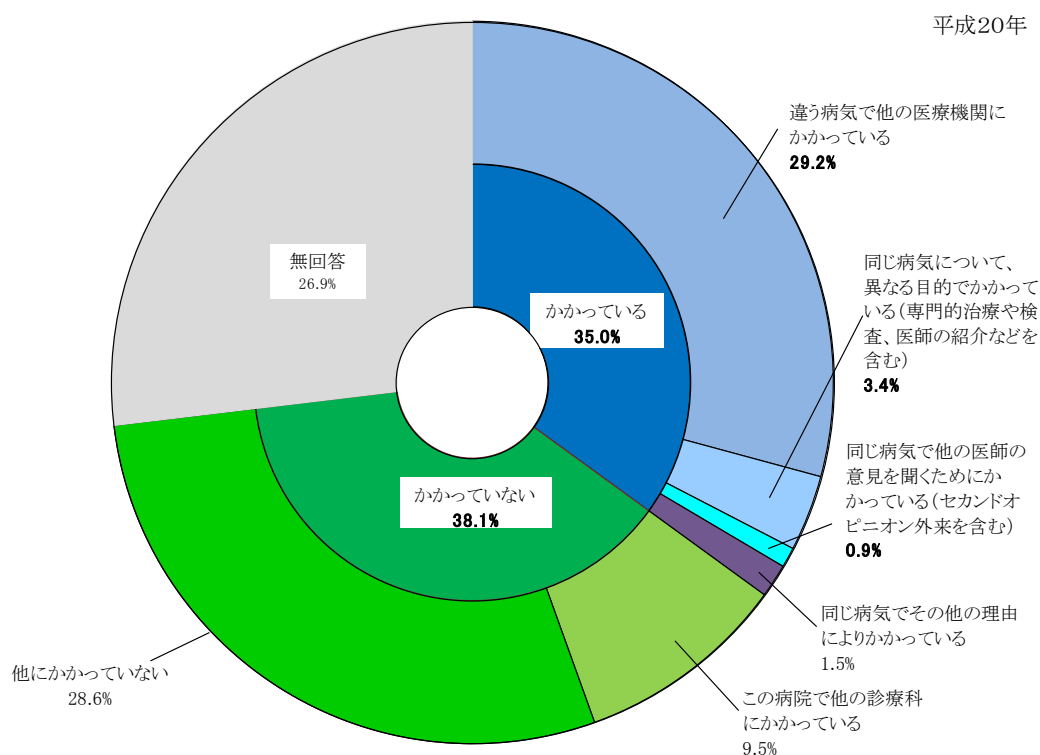


表8 病院の種類別にみた外来患者の重複受診を含む受療状況

(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	45.9	1.7	0.8	3.6	2.2	23.8	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	54.8	1.8	1.1	4.5	4.9	16.5	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）

(単位:%) 平成20年

	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 ^注	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）

(単位:%) 平成17年

	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

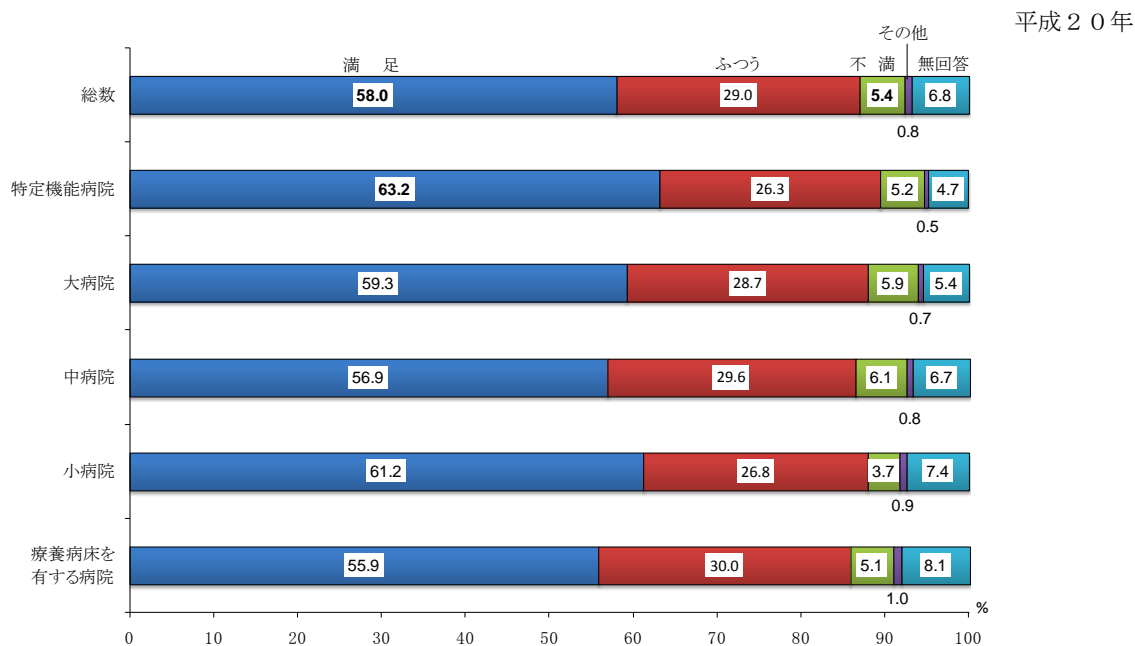
注:在宅療養できないには在宅療養を可能にする条件の「無回答」を含む。

8 満足度

(1) 外来患者の病院に対する全体的な満足度

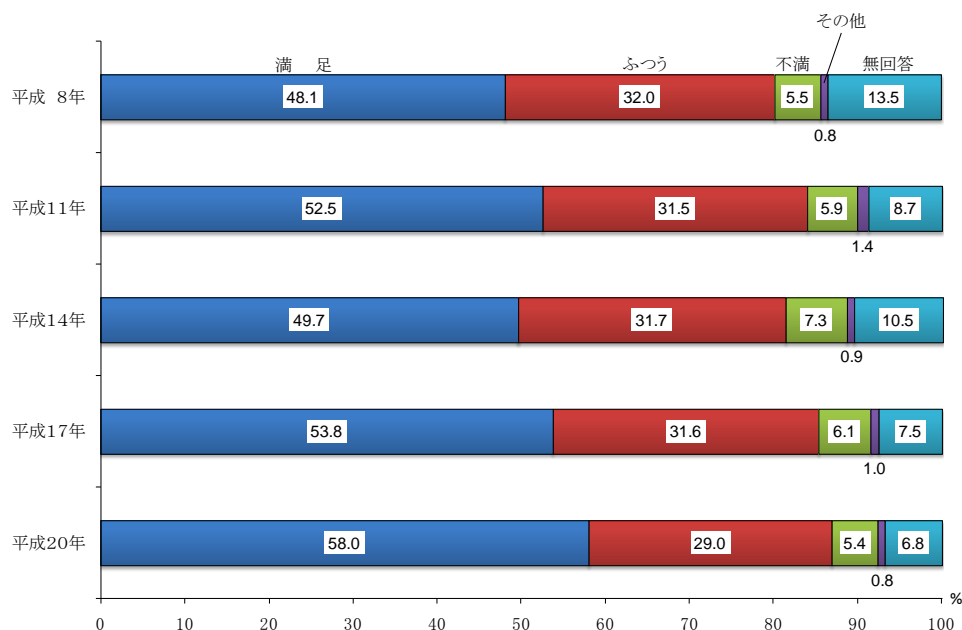
調査日に受診した病院を全体として「満足」していると回答した外来患者は58.0%、「不満」と回答した外来患者は5.4%となっており、病院の種類別にみると、「満足」と回答した外来患者は特定機能病院で63.2%と最も多くなっている（図6）。

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



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

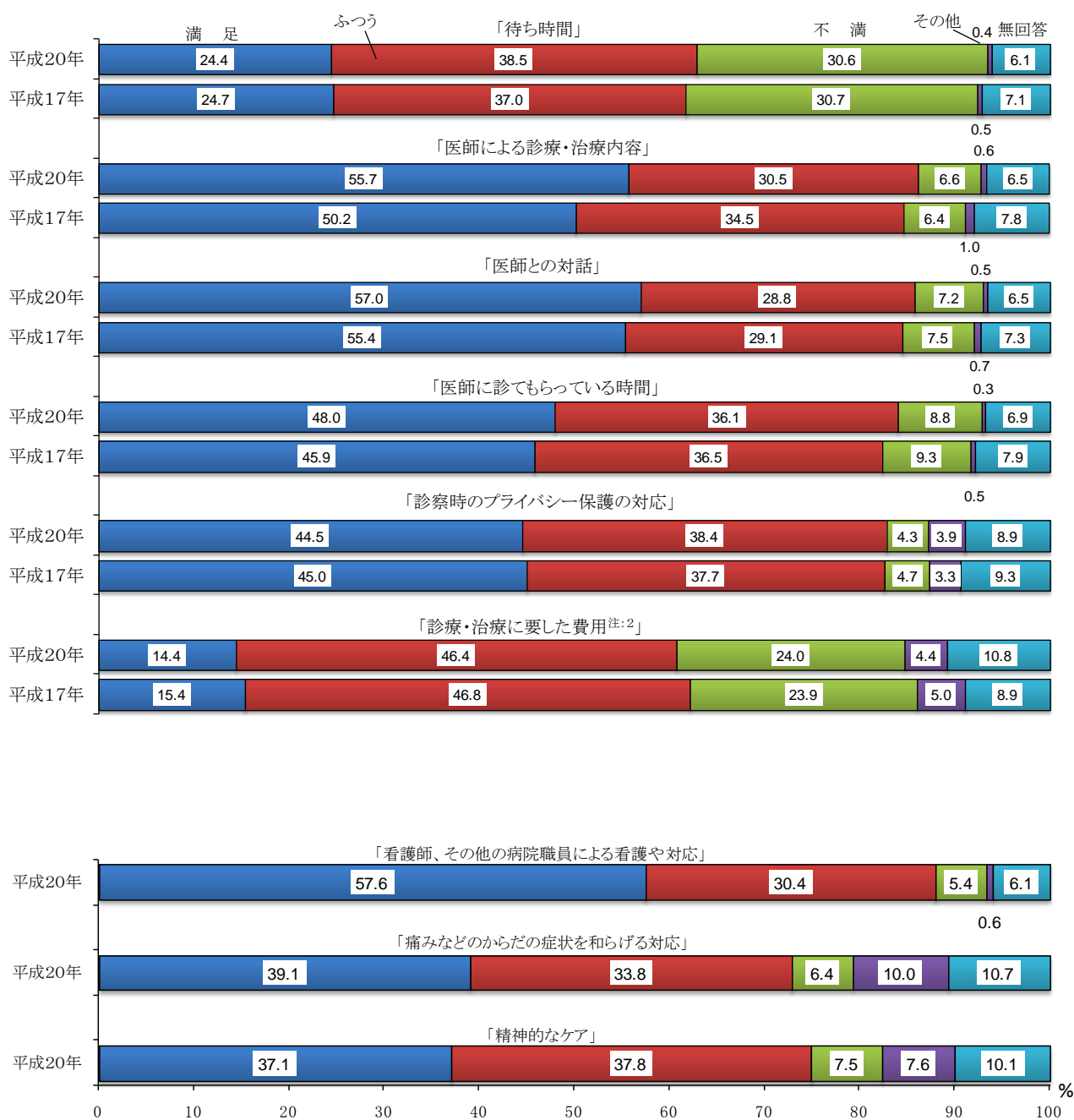


(2) 外来患者の項目別満足度

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（平成17年）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。

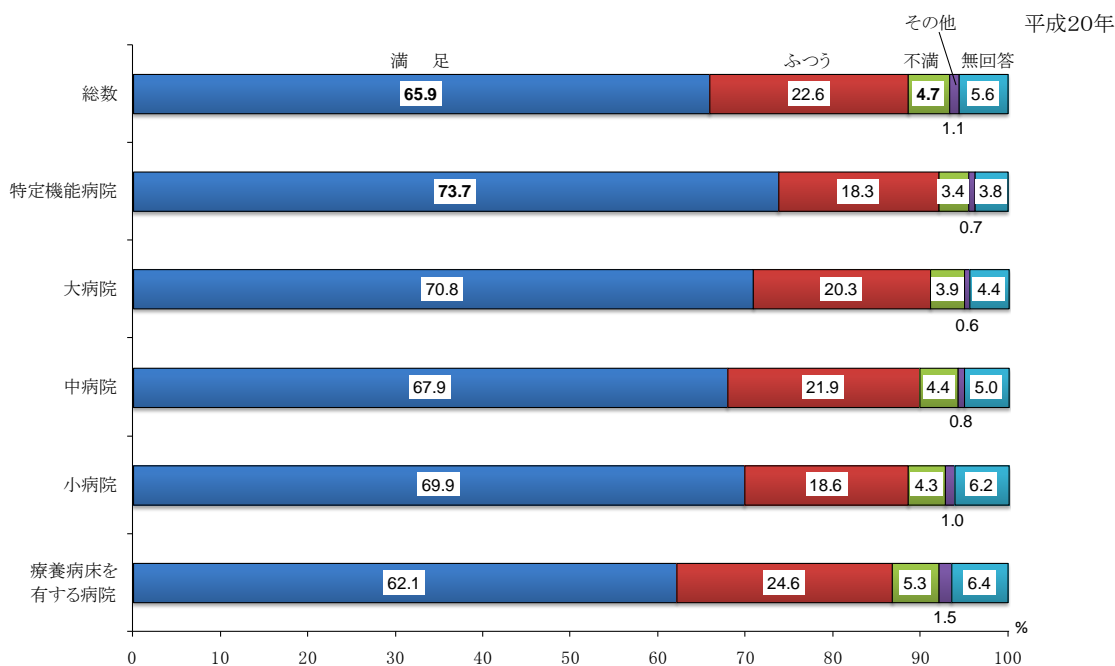
注:2「診療・治療に要した費用」は、「負担が小さい」を「満足」、「負担が大きい」を「不満」と表現している。

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

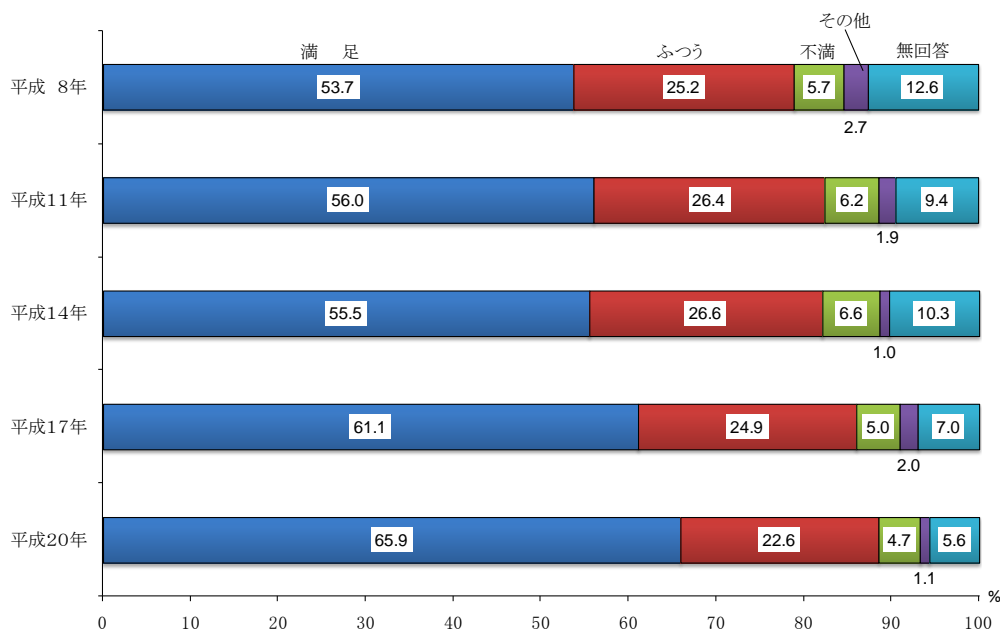
調査日に入院している病院を全体として「満足」していると回答した入院患者は 65.9%、「不満」と回答した入院患者は 4.7%となっており、病院の種類別にみると、「満足」と回答した入院患者は特定機能病院で 73.7%と最も多くなっている（図 9）。

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

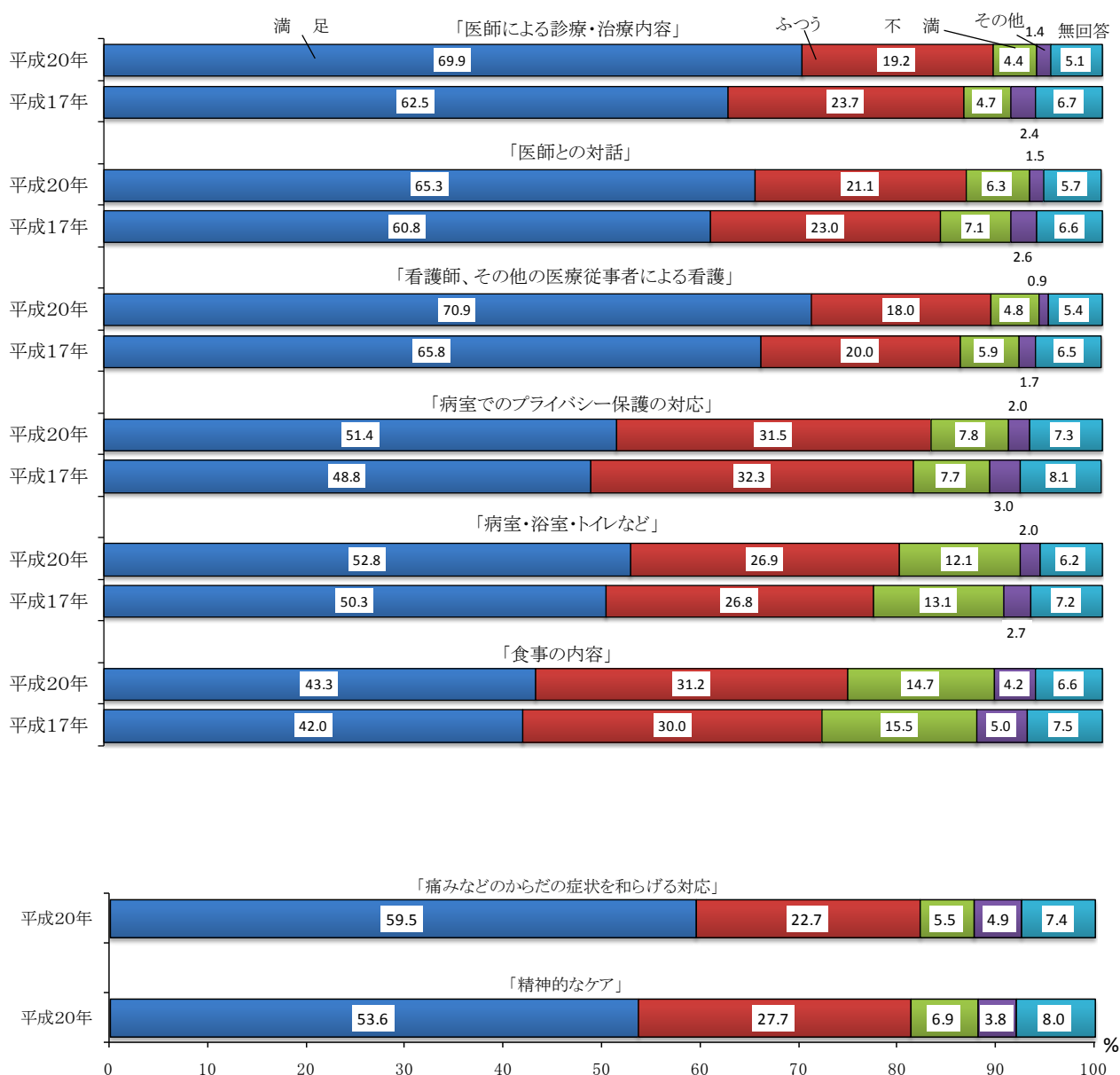


(4) 入院患者の項目別満足度

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（平成17年）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。

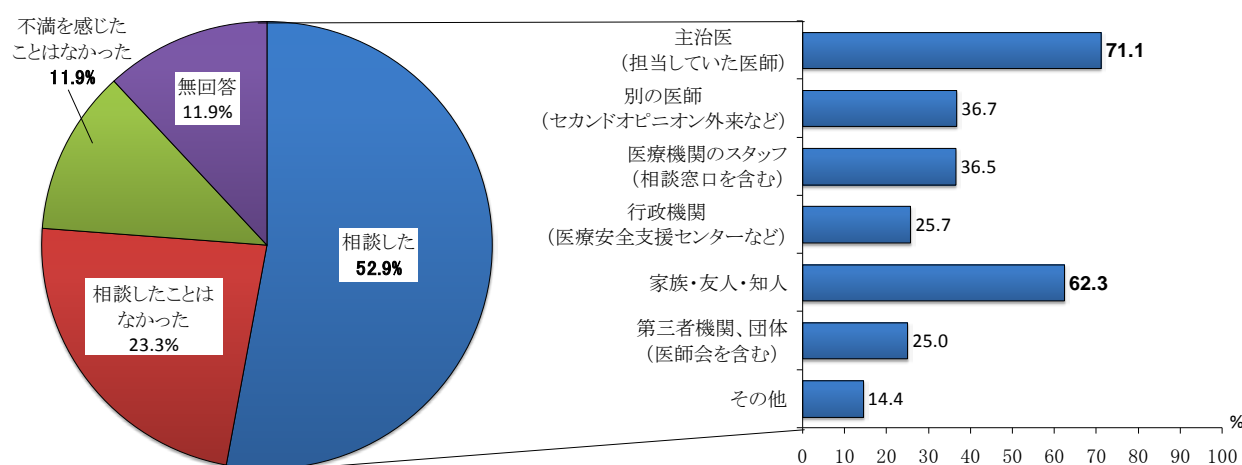
9 不満を感じたときの行動

(1) 不満を感じたときの行動（複数回答）

過去5年間にかかっ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）

平成20年



(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。