

患者不満足度に影響を与える医療施設特性の探索と評価

国民の医療に対する要求は時代の変遷とともに高まっており、それは多面性を帯びてきている。従来医療に求められてきた治療・完治という単純なレベルから、医師の説明やプライバシー、待ち時間など患者満足度の向上が、現在の医療現場に期待されている。これら国民の医療に対するニーズを把握し、今後の医療行政の基礎資料を得ることを目的として、厚生労働省は受療行動調査を実施している。本調査は全国の一般病院から層化無作為抽出した一般病院 500 施設を利用する入院患者と外来患者を対象とし、平成 8 年を初年度として 3 年毎に実施されており、平成 23 年における有効回答数は外来約 100000、入院約 50000 となっている。項目としては病院を選んだ理由、説明の理解度、満足度、不満を感じたときの行動等があり、調査方法としては調査員により患者に調査票が配布され原則として患者本による記入方式が採られている。

患者の医療に対するニーズ、特に患者満足度に影響を与える可能性のある要因は多種多様であるが、患者のもつ要因と施設要因に大別することができる。さらに、施設要因は病院ごとに既に決定された性質であるハード面の特性と、病院の努力により変更することが可能なソフト面の特性に分けることができる。それらの要因が、患者の医療を受けるうえでの質を決定する医療施設の快適さ、医療者との人間的な交流、技術的な能力といった形で患者満足度に影響を与えると考えられる。

受療行動調査は平成 8 年を初年度として 3 年毎に実施されてきたが、これまでデータを収集したのちの分析が行われず医療行政へのフィードバックに至っていなかったことに対し、厚生労働省の委任を受けて昨年度より調査結果の分析を行う研究班が組織された。初年度にあたる昨年は受療行動調査に患者調査、医療施設調査を突合したデータセットを用いて患者満足度に影響を与える因子の探索が実施され、その結果医療施設特性のいくつかの項目で満足度の分布に違いがみられ、またその中で個々の医療施設特性の影響はその上流にある医療施設規模・機能によるところが大きいという推察がなされた。本研究は昨年度の研究を踏まえ、受療行動調査における患者満足度に対して影響を与えるとされた医療施設特性に対して医療施設規模ごとにその要因の影響の大きさの違いを見とともに、モデルを用いることでそれを定量化し、患者満足度を高めるための医療行政へのフィードバックを得ることを目的としている。