



# シニア世代の医療機関サービスに対する 意識および利用実態について

～ アンケート調査結果(抄録版) ～

株式会社ピー・アンド・イー・ディレクションズ

2010年4月

*Strictly Confidential*

## エグゼクティブサマリー

良い経験も、悪い経験も、  
医師とのコミュニケーション  
に関わるコメントが多数を  
占める

- 嫌な思いをした経験、感動した経験ともに、医師とのコミュニケーション上における事柄が最も多く、4割近い比率を占めている
  - 医師とのコミュニケーションの中で感動したこと  
37.9%(N=316人中120人)
  - 医師とのコミュニケーションにおいて嫌な思いをしたこと  
39%(N=370人中144人)
- 嫌な思いをした経験については、年齢層別で見ると60代以上よりも50代の層からの意見の方が多く、性別で見ると男性よりも女性からの意見が多い傾向

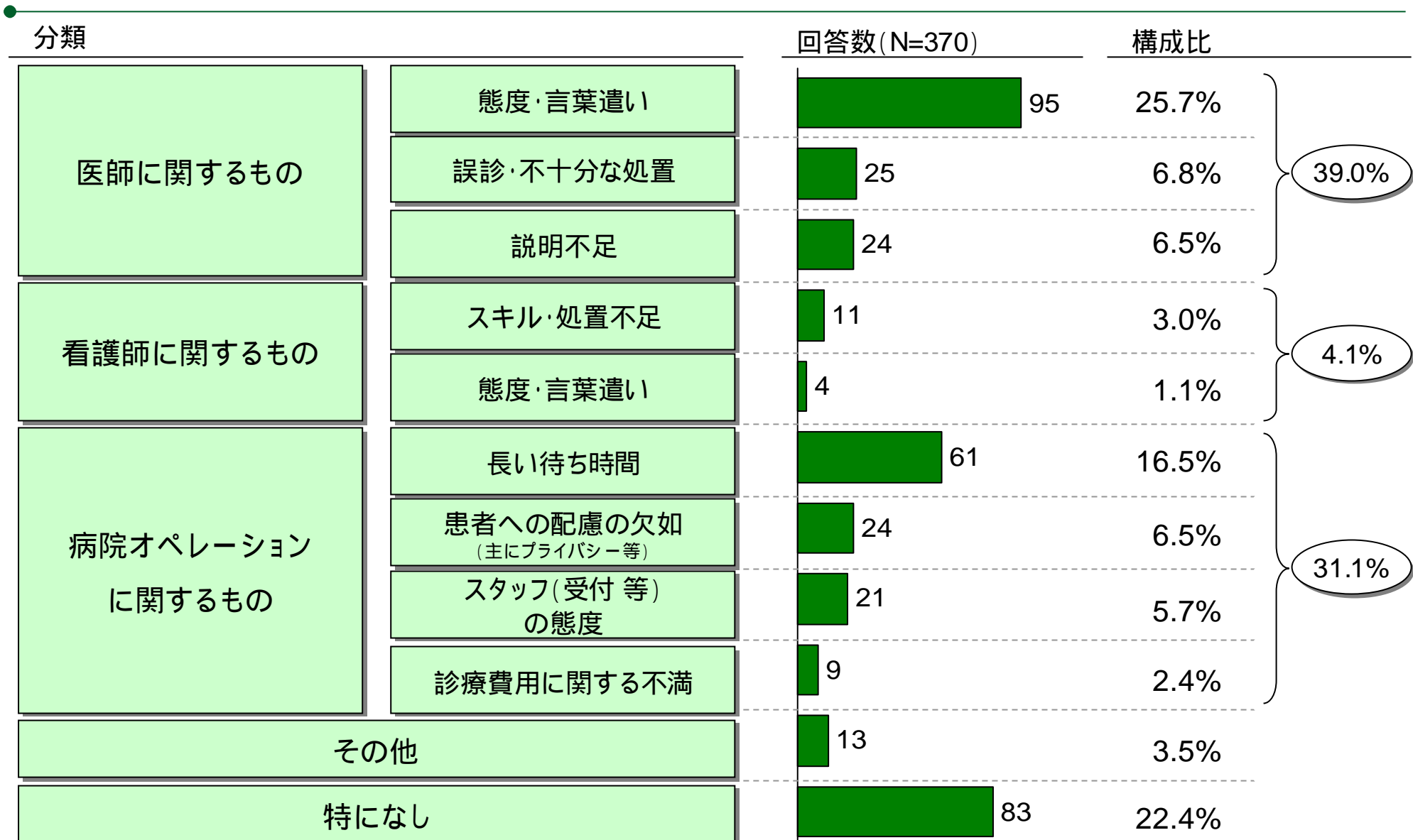
医師、スタッフによる接遇に  
関する意見も多数

- 治療の質や内容説明を重視する声もある一方で、対応の丁寧さ自体に関する意見が多く見受けられる
  - 医師の「態度・言葉遣いに嫌な思いをした」25.7%(95人)、「看護師、スタッフの適切な処置・親切な対応に感動した」17.4%(55人)

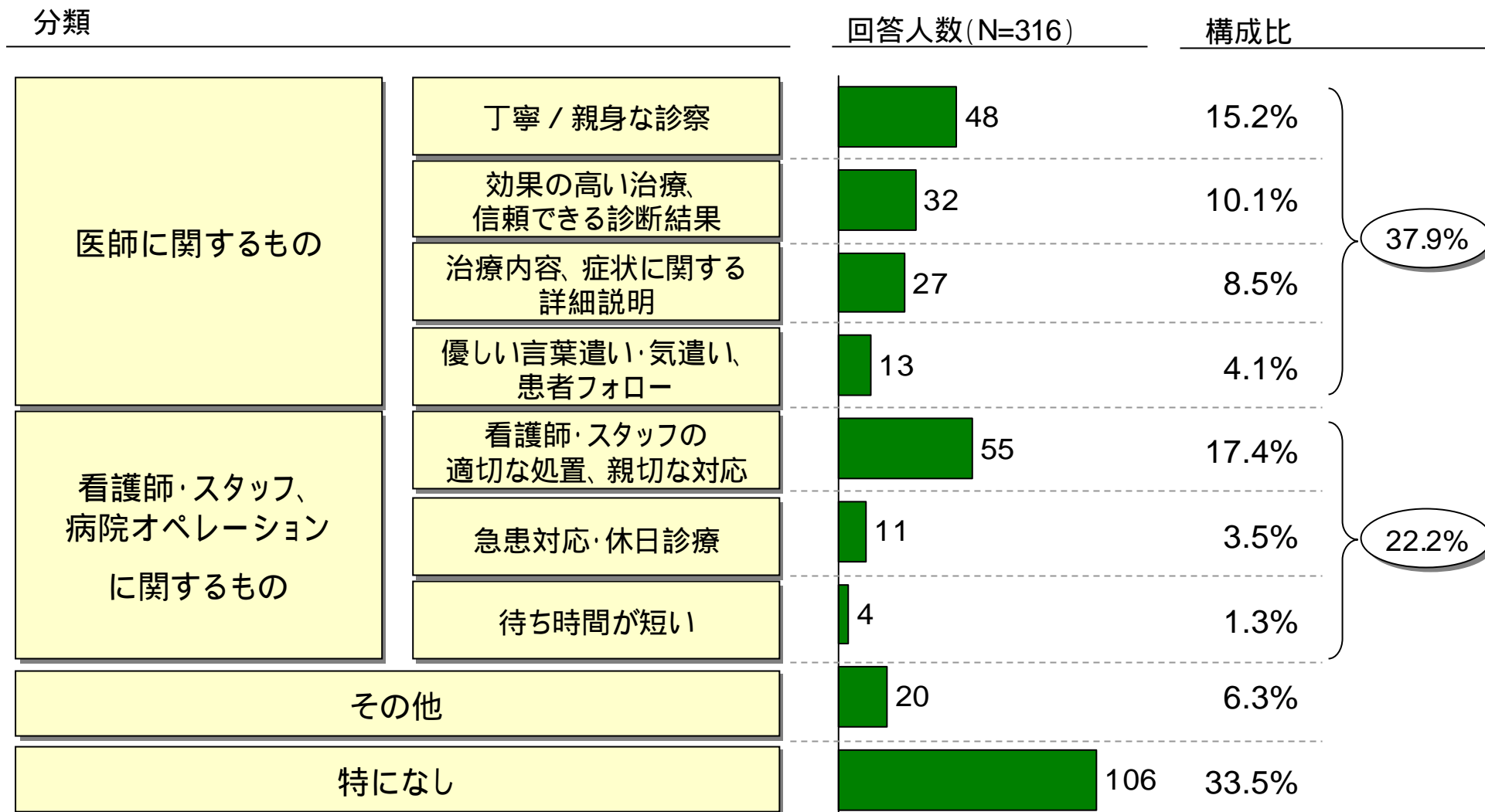
60代以上の男性を中心に、  
「長い待ち時間」に対する  
不満が多い

- 医師・看護師等による対応の丁寧さに次いで、「長い待ち時間」が病院・クリニックにおける嫌な経験として多数声が上がっている16.5%(61人)
  - 性別で見ると、長い待ち時間について嫌な思いをしたという女性は10.4%であるのに対し18.3%の男性から長い待ち時間に関する不満が挙げられている
  - 年齢層別においては50代の層では6.9%であるのに対し、60代以上の層では15.5%が長い待ち時間に嫌な思いを感じている

# 病院・クリニックで受けたサービスで嫌な思いをした経験



# 病院・クリニックで受けたサービスのうち感動した経験



---

## 回答サンプル

(回答構成比10%以上のもの)

# 【嫌な思いをした経験】の実際の回答例

## 分類

医師に 関するもの	態度・言葉遣い
	誤診・不十分な処置
	説明不足
看護師に 関するもの	スキル・処置不足
	態度・言葉遣い
病院オペレーション に関するもの	長い待ち時間
	患者への配慮の欠如 (主にプライバシー等)
	スタッフ(受付等) の態度
	診療費用に関する不満
その他	

## 実際の回答例



61歳  
女性

都内の某公立病院の女医、熱が40度ある私に対して顔も見ずに「カーテン位しめてよまったく」と言われた。女医は嫌い。



52歳  
男性

物を扱うように対応されること



65歳  
男性

便が出ないで病院に伺ったところ死にはしないよと言われた時不愉快だった。苦しい思いしているのに通院をなんと心得ているの。



62歳  
女性

自分に合わない治療方法を言われたとき思わず『えっ』といったら『えっじゃないよ、余計なことは言うな。もう嫌なら来るな』といわれたとき



73歳  
男性

高齢の母が心臓病で大学病院にかかっていたとき、医師から「死ぬのを待つばかりだ」と目の前で云われたとき



52歳  
女性

次女が障害を持っていますが、生まれる前にもしかしたら障害があるかもしれないと医師から言われていて覚悟していたのですが『生みますか、どうしますか』と言われた時に同じ人じゃないかと思いきショックでした

# 【嫌な思いをした経験】の実際の回答例

## 分類

医師に 関するもの	態度・言葉遣い
	誤診・不十分な処置
	説明不足
看護師に 関するもの	スキル・処置不足
	態度・言葉遣い
病院オペレーション に関するもの	長い待ち時間
	患者への配慮の欠如 (主にプライバシー等)
	スタッフ(受付等) の態度
	診療費用に関する不満
その他	

## 実際の回答例



52歳  
女性

高熱なのに長時間待たされた



69歳  
男性

待ち時間の長さで診察時間の短さ



67歳  
女性

病院トイレに行っている間に呼ばれたらしく、  
余りに長いので問い合わせたら、  
待合室にいなかったからと最後にされたこと。



62歳  
女性

診察券を箱に投函したのに、看護師が気づかない。  
なかなか順番に呼ばれなかった。顔なじみの人が多らしく  
手渡しが多い。二回目の私には気が回らない様子だった。



77歳  
男性

診療内容ではなくて診察してから会計までの時間  
が長くかかる場所があった。



51歳  
女性

大学病院等大きい病院に関しては予約があつてないようなもの、  
入院中の患者が優先になるため

# 【感動した経験】の実際の回答例

## 分類

医師に関するもの	丁寧 / 親身な診察
	効果の高い治療、信頼できる診断結果
	治療内容、症状に関する詳細説明
	優しい言葉遣い・気遣い、患者フォロー
看護師・スタッフ、病院オペレーションに関するもの	看護師・スタッフの適切な処置、親切な対応
	急患対応・休日診療
	待ち時間が短い
その他	

## 実際の回答例



72歳  
女性

都立府中病院。整形外科。  
手術担当者が後に家族のように気持ちを掛けていただいたのには感謝いたしました。若い方でした。



55歳  
女性

胃を切除する前に、内科医が私の思いになって対応してくれた。



69歳  
女性

夫の診断に対して妻の私が「納得のいくまで、セカンドオピニオンでも何でも相談しなさい。不安を抱えたまま治療しないから」と待ってくれました。全面的に信頼して治療できました。東京医科歯科大放射線科



61歳  
女性

浜町センタービルクリニック。  
適切なアドバイスや指示が休日に自宅へ電話があったり、不安が一刻でも早く解決できたこと。



50歳  
女性

相模原構成病院婦人科の待ち時間はあったが話を十分聞き何を悩んでいるのか、患者の立場に鳴って診療してくれた。



55歳  
女性

感動したことは特にありませんが、青梅に住んでいたときの主治医(小林医院)は、とにかく話をよく聞いてくれる。どんな些細なことも、にこやかに受け止めてくれて安心できた。

# 【感動した経験】の実際の回答例 -2/8

## 分類

医師に関するもの	丁寧 / 親身な診察
	効果の高い治療、信頼できる診断結果
	治療内容、症状に関する詳細説明
	優しい言葉遣い・気遣い、患者フォロー
看護師・スタッフ、病院オペレーションに関するもの	看護師・スタッフの適切な処置、親切な対応
	急患対応・休日診療
	待ち時間が短い
その他	

## 実際の回答例

68歳 男性

医師の手術の技量・実績

73歳 女性

慶應病院にリンパ腺のガンで、岡本先生と小林先生の決断力のおかげで現在なんとか元気なので感謝している

55歳 女性

娘が肺炎になり入院した時、治らず転院した。国立昭和病院で、治療が始まったとたん40度以上もあった熱が下がり、苦しみから解放された。

55歳 女性

何十年も頭痛吐き気で悩み様々な病院で検査しても結局は原因不明でただの精神的なものと片付けられていましたがやっと原因を突き詰めてくれた医師がいて今では薬で抑えられています。汐留シティセンタークリニック頭痛外来

67歳 男性

整形外科、腕が痛くて上がらなかったが、注射一本で治ってびっくり

61歳 男性

金井外科で他の病院では出来ない手術が出来、とても親切な対応を受けた

# 【感動した経験】の実際の回答例

## 分類

医師に関するもの	丁寧 / 親身な診察
	効果の高い治療、 信頼できる診断結果
	治療内容、症状に関する 詳細説明
	優しい言葉遣い・気遣い、 患者フォロー
看護師・スタッフ、 病院オペレーション に関するもの	看護師・スタッフの 適切な処置、親切な対応
	急患対応・休日診療
	待ち時間が短い
その他	

## 実際の回答例



54歳  
男性

相澤医院。  
車椅子での通院で玄関スロープを運んだり手伝ってくれた。



57歳  
女性

上板坂松山病院。帝王切開による出産を行った際、  
身動きが取れない間一人の看護婦さんがとても丁寧に  
処理してくれた。



68歳  
女性

受診順番待ちの時、名前を呼ばれたが聞こえなかったため、  
看護婦が席の周りまで来て、再び呼びに来てくれた。  
(八王子南多摩病院)



56歳  
女性

若い頃腹痛で病院に行ったら、虫垂炎ですぐに入院、  
手術になりました。家族も誰もいない中、心細かったですが、  
ナースの方が声を掛けながらずっと手を握ってくれました。  
とても心強かったです。



71歳  
男性

妻が10日前に脊柱管の大手術を行いました術後の世話が  
夜9時から明け方までの間がすばらしく涙が出ました。  
その病院は津田沼総合病院です。  
看護師をよく教育されていると思いました。



67歳  
女性

困ってる様子を見るとすぐ声をかけてくれる。大学病院は  
広いのでどこだか分からない事が多い。ボランティア？  
案内の人がところどころにいて教えてくれたり  
一緒に行ってくれる。

## 本調査の概要

---

調査テーマ	■ 50歳以上の男女を対象に病院・クリニックに対する意識、利用実態に関する調査
調査方法	■ 質問票によるアンケート調査
調査期間	■ 2010年3月19日～2010年3月31日
調査票送付先	■ 首都圏在住、50歳以上の男性および女性 ■ 送付対象者数 1,550名
回答数	■ 回答者数 500名 ■ 回収率 32.3%