



2005年12月1日放送

患者の期待する情報 - 日経の調査から -

株式会社日本経済新聞社社会部医療班 前村 聡

人の紹介が医療機関選択に大きな役割を果たす

日本経済新聞では今年5月から6月にかけて、「医療と健康に関する意識調査」を行いました。医療行動や医療に対する意識、健康状態と健康を維持するための行動などを総合的に尋ね、医療制度改革への患者の視点を探るためです。調査対象は東京、名古屋、大阪在住の2,000人で、1,345人、67.8%から有効回答を得ました。この調査結果から「患者が期待する医療情報」について、「患者が医療機関を選ぶ際に求める情報」と、「治療を受けた際に求める情報」に分けて考えたいと思います。

初回は「患者が医療機関を選ぶ際に求める情報」について、調査結果を紹介します。

「医療機関を選ぶ際に参考にする情報」を三択一で尋ねたところ、最も多かったのは「家族・知人」の75.8%で、受診経験などの口コミ情報が重要な役割を果たしています。次いで「かかりつけ医の紹介」が47.7%を占めました。医師を含めた「紹介」が医療機関選びの重要な情報になっていることがわかります。かかりつけ医の紹介は50代では半数を超え、60代、70代と世代が上がるにつれて、さらに多くなっています。

40代では44.6%ですが、30代では21.8%、20代では29.4%と3割を割り込んでいます。代わりに高くなっているのが、「インターネット」での情報です。全体では13.8%ですが、世代間の格差が大きいのが特徴です。30代では32.1%で「かかりつけ医の紹介」を上回り、20代でも22.0%と2割を超えました。40代は15.1%、50代以上では1割を割り込んでおり、対照的です。

ただ20代から30代でも、最も多いのは「家族・知人」による紹介です。医療機関はホームページの拡充を図り、医療機関探しの有力な情報源になりつつありますが、まだ中心的方法にはなっていないようです。

「医療機関の看板・広告」は規制緩和が進むものの、まだ表示されている項目に制限が多いためか、「医療機関を選ぶ際に参考にする情報」としては14.6%にとどまりました。

そのほかは、「健保組合の紹介」「本・雑誌」「保健所などの行政機関」がそれぞれ5%程度で、患者団体からの紹介は3.6%といずれも少数でした。

「いい医者」を選ぶための情報がほしい

参考にする情報は様々でも、「実際に医療機関を選ぶ際に最も優先する基準」を尋ねたところ、「自宅や勤務先から近い」が52.6%と半数を超えました。これは今回の調査が、受診する疾患を問わなかったため、風邪のような軽い疾患の場合も含めて回答したためと思われる。また回答は選択肢を一つ選ぶ形式だったため、割合が高くなったとみられます。

ただ最も優先する基準として、地理的な条件ではなく、「評判や口コミによる情報」は14.3%。「医療スタッフの実力」も13.3%を占めました。「実力」を優先基準として望む声も少なくないようです。

「医療スタッフの実力」に続き、治療に関する実力を具体的に表す「治療実績」は5.4%で、「診察日・診療時間帯」の4.8%、「医療機関の規模」の3.6%、「施設などの設備」の1.3%、「知名度・ブランド力」の0.6%を上回りました。最も優先する基準として、現在、病床数など病院が明らかにしている情報以上に、治療に関する実力や実績を医療機関を選ぶ際に最も優先する基準にしたい患者の姿が浮かびます。

実際に「医療機関に公開してもらいたい情報」を三肢択一で尋ねたところ、最も多かったのは「専門医資格など各医師の得意分野」で46.2%を占めました。「手術などの症例数」の25.0%や「生存率や死亡率など治療実績」の19.8%を上回り、医師の実力をわかりやすい形で示してほしいという要望が強いことがわかりました。

「専門医資格など各医師の得意分野」に次いで、「カルテなど診療記録」も34.6%に上りました。さらに「医療費の明細」が32.2%と続き、自分の治療に関しては費用を含めてより詳しい情報を求めています。

カルテなどの診療記録については、個人情報保護法の施行で積極的に開示する医療機関は増えているものの、投与した薬剤を含め治療内容まで詳しくわかる医療費の明細を窓口

で発行している医療機関はありません。

ただ厚労相の諮問機関である中医協に、患者代表として加わっている勝村久司さんが詳細な医療費の明細を出す医療機関に診療報酬を加算することを提案しました。こうした動きは、今回の調査結果とも合致し、来年度の改定に向けて患者が期待する医療情報の開示として期待されます。

医療制度改革に対する質問でも、患者が期待する医療情報は読み取れます。

「医療制度改革で優先的に取り組んでほしいこと」を三肢択一で尋ねたところ、「医師免許の更新制度」が62.5%と最も高く、20代から70代のすべての世代でトップでした。

医師免許の更新制度は、政府の規制改革・民間開放推進会議が前向きに検討しましたが、厚生労働省などとの調整がつかず、今年3月の答申に盛り込むことを見送った経緯があります。厚生労働省は医師免許の停止など行政処分を受けた医師に対する再教育を中心に取り組む方針ですが、患者は医師免許を取り消すことを含めた厳しい制度を求めています。

次いで多かったのは、「医療事故の防止対策」で47.4%。新たに提訴された医療訴訟は2004年度に1,107件と年間1,000件を突破するなか、すべての世代で更新制度に続く2位。安心して質の高い医療を受けたいとの患者の期待が表れていると言えます。

三番目に多かったのは「専門医制度の充実」で34.1%でした。20代から40代では3割を切っているものの、50代は36.0%、60代は41.5%と世代が上がるにつれて高い率になっています。特に70代では44.7%となっており、「医療事故の防止対策」と肩を並べています。年齢が高い世代ほど、「いい医者」を選ぶためのわかりやすい制度と、そうした情報を求めていることがわかります。

医療機関のサービスや設備、院内の充実度などを客観的に評価する「第三者評価の拡充」も25.1%と四番目に高く、専門医制度と並び、治療を受ける医療機関を選ぶ際に目安となる制度の拡充を求める声が根強いことがうかがえます。

患者の期待する情報の提供を

ただ現在の専門医制度は患者が期待するような、治療に関する実力を示す情報となっていないのが現状です。

日本専門医認定機構が昨年6月現在で調査した各学会の専門医の状況によると、たとえば、日本耳鼻咽喉科学会は会員数が約1万600人なのに対し、専門医は約8,200人と専門医の割合は8割近くに達していました。一方で、日本内科学会は会員数約8万8,400人に対し、専門医数は約7,700人で1割以下となっています。専門医数の割合に大きな差があります。実技試験を導入する学会も出てきていますが、ほとんどは学会の総会への出席や論文などを評価して専門医を認定しています。

そうした中、実際に専門医の資格を持った医師による、技術レベルの低さによる医療事故も起きています。

東京医大病院では昨年12月、心臓血管外科手術を受けた患者が相次いで亡くなる医療事故が発覚しました。執刀した医師は日本胸部外科学会など3学会でつくる「心臓血管外科専門医認定機構」の専門医でした。事故を調査した外部評価委員会はこの専門医が「基本的な知識や技術力が不足していたことは否定できない」と厳しく指摘しました。

この医師が心臓血管外科の専門医の認定を受けた際、必要な執刀症例数は20例でした。東京医大病院の事故を受け、認定機構は基準となる症例数を50例に引き上げました。しかし、「心臓外科医として一定のレベルに達するには年間100例の執刀経験が必要」と言われる基準には達していません。低い基準で専門医を認定したため、同機構の専門医は約1,600人にふくれあがり、内部からも「患者数に対して多すぎる」という指摘が出ているにもかかわらず、患者が期待する専門医の基準に変更できない一例です。

今回の調査結果について、5年前、抗がん剤を過剰投与され、娘を亡くした古館文章さんは「医学部に入ればほとんどが医師になれる中、医師免許の更新制度がなかったこと自体がおかしい」と指摘しています。「専門医制度の充実」についても「抗がん剤に不慣れな医師でも使っているからミスが起きる。米国のように十分な知識を持った専門医しか扱えないように早急にしてほしい。またそうした情報が患者にわかりやすく届くようにすべきだ」と求めています。

では、患者は実際にどのように医療機関を選んでいるのでしょうか。

調査では具合が悪くなった時に最初に受診するかかりつけ医の状況について尋ねました。「かかりつけ医を決めているか」との問いに「はい」と答えたのは、69.4%に上りました。70代が86.8%と最も高く、年齢が低くなるにつれて下がり、30代で「はい」と答えたのは53.3%と約半数にとどまり、世代によって大きな差がみられました。

かかりつけ医を「決めていない」と答えた30.3%に理由を尋ねたところ、「探し方がわからない」の31.9%、「探しているが見つからない」の24.1%を合わせると、55%と半数強が、かかりつけ医をほしいと思いつつ、どうやって探すのか悩んでいることがわかりました。特に30代で「探し方がわからない」が41.9%、20代で37%と高くなっています。

以上をまとめると、患者は家族や知人、特にかかりつけ医の紹介を中心に治療を受ける医療機関を探しています。実際に医療機関を選ぶ際、自宅や勤務先に近いという条件を重視しつつ、治療に関する実力を優先する基準とする考えも根強いです。実力については手術などの症例数や死亡率など治療成績を求める声もあるものの、よりわかりやすい専門医などを含む医師の得意分野を知りたいがっっています。そして、カルテだけでなく、費用を含め、より詳しい医療情報を期待するようになってきている。そんな患者像が浮かびます。

かかりつけ医の「探し方がわからない」という患者もいます。患者が期待する医療情報をどう提供するのか検討する必要がありそうです。

「総合メディカルマネジメント」

http://medical.radionikkei.jp/sogo_medical/bangumi.html