

論考

神奈川県保険医協会
医療政策研究室

首都圏の医療満足度 コロナ禍でも不変、若干増 全国は不変 地域医療を面で支えた日本医療の底力の証左

《要点》

1. 医療満足度のコロナ禍前後の変化に関し、二木立・日本福祉大学名誉教授が、このほど6つの全国的調査を分析し、「コロナ禍前に比べ不変かむしろ向上」との論文を発表している。
2. ただ二木氏は、首都圏と大阪圏の住民意識に関し留保している。そこで当室で入手可能な調査結果を基に調べた。
3. 首都圏(神奈川・東京・千葉・埼玉)の医療満足度も同様の傾向。ほぼ不変で、神奈川・東京は若干上昇。
4. 大阪圏は、大阪・京都の行政の調査結果はみあたらず、兵庫は上下があるがほぼ不変。奈良や近隣の滋賀も同様。
5. ほかの政令市がある道県もほぼ同様で、減少しても数ポイントの範囲。大幅に評価を下げた英国 GP とは異なる。

◆流布されたコロナ患者拒否の言説は本当か？

コロナ禍で、一部ジャーナリズム等により、日本の医療機関の多くはコロナ患者を受け入れなかったとか、金看板とされてきたフリーアクセスは肝心な時に十分に機能しなかった等の言説が流布され、いまだに尾を引いている。先頃は「トラウマになっている」と厚労省幹部の発言もあった(10月14日全日本病院学会での迫井医務技監の講演)。果たして本当にそうなのか。

◆二木立・日本福祉大名誉教授が6つの各種調査結果もとに反証

この問いに対し、この程 二木立・日本福祉大学名誉教授が各種の世論調査を用い検証し、コロナ禍中の国民の医療満足度はコロナ禍前に比べ不変かむしろ向上していると明快に分析し、強力な反証を発表している。

この論文は『日本医事新報』11月4日号に掲載された「コロナ禍で国民の医療満足度は低下したか{深層を読む・真相を解く(137)}」。二木氏は、医療満足度を調査した6つの世論調査で、コロナ禍前とコロナ禍中(2020年から2022年)の結果を比較検討した。

◆日医総研調査、健保連調査が不変の事実示す

具体的な概要は次のとおりとなっている。

①日医総研「日本の医療に関する意識調査」では総合満足度(満足+まあ満足)がコロナ禍前 92.3%とコロナ禍中 92.4%で同水準となっており、しかも満足割合が28.8%から36.7%へ上昇。②厚労省「受療行動調査」では外来患者の病院への全体的満足度が59.3%から64.7%へとコロナ前より上昇。③ISSP 国際比較調査(テーマ「健康・医療」)では、医師や医療制度への「信頼」が70%、87%と高く、前回の60%、65%から大幅に上昇。④中央調査社「新型コロナウイルス感染症に関する意識調査」ではコロナ禍中に、医療機関の評価(平均

スコア:21年)が7.46で、政府4.41、地方自治体5.14に比して飛びぬけて高い、⑤健保連「医療・介護に関する国民意識調査」では、医療満足度はコロナ禍前とコロナ禍中では48.8%、47.4%で同水準。注目は22年調査で、診療拒否をされた経験が「ある」が3.3%で、「ない」の36.0%の10分の1に過ぎない、⑥日本医療政策機構の「日本の医療に関する調査」では22年調査で国民の公的保険加入、医療機関へのアクセスの満足度が72.9%と72.0%であり、19年度の全体的満足度62.0%より、同じか高かったと推定、となっている。

二木氏はこの結果を踏まえ、コロナ禍中に国民の医療満足度はコロナ禍以前と同水準か、多少上昇していると分析。医療機関の多くがコロナ禍に適切に対応していなければ、医療満足度は相当低下したと想定されるが、これらはその反証になっていると結んでいる。

◆神奈川県民も医療満足度は不変 当研究室調査

二木氏の論文では、首都圏や大阪圏の住民意識が異なる可能性を留保していた。そこで当協会・当室では首都圏(神奈川、東京、千葉、埼玉)の4都県と大阪圏(大阪、京都、兵庫、奈良県)の4府県の状況を調べてみた。

まず当地、神奈川県に関し毎年行っている「県民ニーズ調査結果(基本調査)」をもとに医療満足度の変化に関し調べた。

同調査の「くらしの満足度」での「健康・福祉」に関し、「病気やけがの時に、いつでも適切な診断や治療が受けられること」について「満たされている(十分満たされている+かなり満たされている)」と、「満たされていない(あまり満たされていない+ほとんど満たされていない)」の、2019年から2022年までの変化をみた。

2019年、20年、21年、22年の順で、「満たされている」は、43.5%、44.5%、43.9%、47.0%でコロナ禍

前の2019年とコロナ禍中の2020年以降は同水準か、少し上昇となっている。また同じく「満たされていない」は、18.3%、16.1%、16.4%、16.5%で同水準か、少し下降している。

ダイヤモンドプリンセス号が寄港し、新型コロナウイルス感染症対策の医療提供体制「神奈川モデル」を構築した当県の県民の医療満足度もまた不変であった。

◆首都圏もほぼ同様の傾向

首都圏の他所の状況をみた。東京都は類似調査がないため、「都民生活に関する世論調査」の今後も東京に「住みたい」とする層の理由「医療や福祉などの質が高いから」の推移に着目した。この定住意向と医療への評価はコロナ禍前の2019年は75.9%:26.6%、コロナ禍の2020年は、70.0%:36.9%、21年は68.1%:36.7%、22年は69.7%:36.7%となっている。19年は個別訪問面接聴取法、20年以降は郵送法(インターネット回答併用)と調査方法の変更に留意すれば医療満足度は不変かむしろ向上といえる。

千葉県は「県政に関する世論調査」で「安心して受診できる医療体制」の評価の変化を見た。「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」の肯定派が19年、20年、21年、22年の順に、65.8%、67.5%、60.8%、61.2%で、コロナ禍20年に増加し21年に減少するものの22年に復調し数ポイント減少の範囲となっている。「そう思わない」と「どちらかといえば思わない」の否定派は、19年、20年、21年、22年の順に、15.2%、15.3%、18.1%、19.1%となっている。

埼玉県は「県民満足度調査」で「介護・医療の充実」の満足(「満足している」+「ある程度満足している」)は19年、20年、21年、22年の順で、61.3%、54.7%、55.7%、56.2%と、コロナ禍前より少し減少するものの復調し数ポイントの範囲にとどまっている。不満(「満足していない」+「あまり満足していない」)は19年、20年、21年、22年の順で25.4%、31.3%、33.8%、28.6%とコロナ禍前より少し増加するが減少に転じている。参考までに23年は満足が55.4%、不満が29.5%である。

千葉県、埼玉県は医師数など医療資源の少なさがコロナ禍でより顕在化し意識化され、一時的に満足度が少し減少したものの、医療者の尽力により復調、回復するという経過を辿ったものと思われる。

◆大阪圏、関西圏も大きな変動はなし ほぼ不変

大阪圏は、大阪府、京都府は医療満足度を示す行政調査や世論調査等がなく、兵庫県と奈良県をみた。

兵庫県は「県民意識調査」で医療満足度が毎年追えないため、「県政への評価」にある「病気の予防や病院など

の医療施設の充実」に関し「やっている(「よくやっている」+「まあまあやっている」)」と、「努力が必要(「もう少し努力が必要」+「もっと努力が必要」)」の変化をみた。

19年、20年、21年、22年の順で「やっている」は36.5%、30.9%、26.5%、31.1%。「努力が必要」は、29.1%、26.9%、34.6%、29.6%で大きな変動はない。

なお、20年調査のみにある「居住地での項目別満足度」で、「介護・福祉、医療体制」の「満足(「満足」+「まあ満足」)」は40.0%、「不満(「やや不満」+「不満」)」は18.9%であり、満足度は高い。県政への県民の評価は厳しめとなっている。

奈良県は「県民アンケート調査」での「県民の生活に関する重要度・満足度について」で、「急病時に診てもらえる医療機関があること」の「満足度得点」の変化をみた。5点評価点で19年、20年、21年、22年の順で、3.00点、2.99点、3.03点、3.08点とほぼ一定である。

補足的に関西圏で県政世論調査あった滋賀県をみた。滋賀県の「県政世論調査」で「県民生活への満足度」の県の施策に関し「必要な医療サービスを利用できる環境が整っていると感じますか」への「満足度(「感じる」+「どちらかといえば感じる」)」は19年、20年、21年、22年の順で71.1%、74.6%、75.4%、64.7%。「不満度(「どちらかといえば感じない」+「感じない」)」が、23.7%、20.3%、18.4%、29.9%となっている。コロナ禍で満足度が増加し22年は感染爆発で減少している。

以上より、大阪圏、関西圏も大きな変動はない模様だ。

◆政令市のある道府県もほぼ同様の傾向

そのほか政令市のある道県の概況を記す。北海道は「人口減少などに関する意識調査」で19年調査はないが、医療満足度を20年49.3%から22年57.4%へと向上させている。宮城県は「県民意識調査」で医療満足度19年38.1%からコロナ禍の20年、21年は41.3%、43.5%と増加させ22年35.2%に減少。新潟県は「新潟県総合計画」県民意識・満足度アンケート」で居住地の魅力を感じる層の理由で、医療施設等の利用への満足度が19年52.2%から22年48.1%となるが魅力層との積算でみて一定。岡山県は「県民満足度調査」で医療満足度が5点評価で19年の3.75点が22年の3.29点と若干下げている。熊本県は「県民アンケート」で医療等の整備状況の評価で「整っている」が19年45.9%からコロナ禍に増加向上し22年58.3%となっている。

英国のGP(一般医)はコロナ禍で機能せず満足度を68%から38%へと激減(二木立氏)、30ポイントも下げている。以上の結果は、臨機応変に地域医療を面で支えた日本医療の底力の証左でもある。

2023年11月28日

◆首都圏のコロナ禍前後の医療満足度の変化

	指標	2019年	2020年	2021年	2022年
神奈川	満足	43.5%	44.5%	43.9%	47.0%
	不満	18.3%	16.1%	16.4%	16.5%
東京	満足	26.6%	36.9%	36.7%	36.7%
	(定住意向)	75.9%	70.0%	68.1%	69.7%
千葉	満足	65.8%	67.5%	60.8%	61.2%
	不満	15.2%	15.3%	18.1%	19.1%
埼玉	満足	61.3%	54.7%	55.7%	56.2%
	不満	25.4%	31.3%	33.8%	28.6%

- 1) 神奈川県は「県民ニーズ調査結果(基本調査)」(各年度)より。「くらしの満足度」の「病気やけがの時に、いつでも適切な診断や治療が受けられること」の「満たされている」「満たされていない」の割合
- 2) 東京都は「都民生活に関する世論調査」(各年)より。「東京に今後もずっと住みたい」(＝定住意向)とした理由に「医療や福祉などの質が高いから」とした割合を「満足」表示。2019年は調査員による個別訪問面接聴取法、2020年以降は郵送法(郵送配布・郵送回収、WEB(インターネット)回答併用)。
- 3) 千葉県は「県政に関する世論調査」(各年度)より。「安心して受診できる医療体制」の「そう思う」を「満足」、「そう思わない」を「不満」として表示
- 4) 埼玉県は「県民満足度調査」(各年度)より。「医療の安心を提供する」「介護・医療体制の充実」の「満足」「不満」の割合

◆大阪圏・関西圏のコロナ禍前後の医療満足度の変化

	指標	2019年	2020年	2021年	2022年	* 2020年
兵庫	やっている	36.5%	30.9%	26.5%	31.1%	満足:40.0%
	努力不足	29.1%	26.9%	34.6%	29.6%	不満:18.9%
奈良	満足度	3.00点	2.99点	3.03点	3.08点	
滋賀	満足度	71.1%	74.6%	75.4%	64.7%	
	不満度	23.7%	20.3%	18.4%	29.9%	

- 1) 大阪府、京都府は行政の医療満足度に関する意識調査や総体的な世論調査は見当たらない。
- 2) 兵庫県は「県民意識調査報告書」(各年度)より。県政の評価の「病気の予防や病院などの医療施設の充実」の「やっている」「努力が必要」の割合
* 2020年は「居住地での項目別満足度」で「介護・福祉、医療体制」の「満足(「満足」+「まあ満足」)」「不満(「やや不満」+「不満」)」の割合
- 3) 奈良県は「県民アンケート調査報告書」より。「県民の生活に関する重要度・満足度について」の「急病時に診てもらえる医療機関があること」の満足度得点(5点評価)
- 4) 滋賀県は「県政世論調査」(各年度)より。「県政全体の満足度」の「必要な医療サービスを利用できる環境が整っていると感じますか」の「満足度(「感じる」と「どちらかといえば感じる」の合計)の割合

◆政令市のある道県・他のコロナ禍前後の医療満足度の変化

	指標	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
北海道	満足	—	49.3%	47.7%	57.4%	55.2%
	不満	—	23.9%	25.6%	21.7%	20.5%
宮城	満足	38.1%	41.3%	43.50%	35.2%	—
	不満	48.3%	44.5%	47.40%	55.0%	—
新潟	理由	52.2%	52.4%	45.0%	48.1%	—
	魅力	58.8%	60.1%	62.7%	61.8%	—
岡山	満足度	3.75点	3.33点	3.27点	3.29点	3.26点
熊本	整備	45.9%	57.2%	58.1%	58.3%	—
	未整備	30.4%	24.1%	25.3%	27.4%	—
岐阜	やっている	11.3%	11.5%	16.6%	17.6%	—
	努力不足	11.7%	13.3%	12.9%	13.2%	—

- 1) 北海道は「北海道の人口減少などに関する意識調査」(各年度)より。「あなた自身および生活環境などの満足度」の「病院などの医療環境」の「満足(＝「満足」+「やや満足」)」「不満(＝「不満」+「やや不満」)」の割合
- 2) 宮城県は「県民意識調査結果」(各年度)より。「暮らしの満足度(医療・福祉・介護サービス)」の、「満足」「やや満足」を合わせた『満足群』、「やや不満」「不満」を合わせた『不満群』の割合
- 3) 新潟県は「新潟県総合計画」県民意識・満足度アンケート調査結果(各年度)より。「居住市区町村の魅力」を「感じている」回答者で「学校や商店、医療・福祉施設等が近くにあり、利用しやすいこと」を理由にあげた割合
- 4) 岡山県は「県民満足度調査」結果(各年度)より。「良質な保健・医療・福祉サービスを受けることができる環境になっている」の満足度の平均点。
- 5) 熊本県は「県民アンケート調査結果」(各年度)より。「地域における救急医療体制(夜間休日や重篤救急の多寡、医療機関の近接性)」が「整備」(＝「整っているとと思う」+「どちらかといえば、整っていると思う」)「未整備」(＝「どちらかといえば整っていないと思う」+「整っていないと思う」)の割合
- 6) 岐阜県は参考まで。愛知県、静岡県は世論調査がないため、東海・中部地方の状況として調査、揭示。
「県政世論調査結果」(各年度)より。「県の取組でよくやっていると思う分野、努力が足りないと思う分野」の「地域医療の確保」の各々の回答割合