

平成 21 年 5 月 15 日

報道関係各位

東京都世田谷区太子堂 2-7-2

株式会社 QLife

---

「1つの患者の声(投書)」で、7割が「他の患者への治療」を変える  
「接遇面などではなく、治療内容に関しての本音」を、9割が“もっと聞きたい”

---

日本最大級の病院検索サイトを運営する株式会社QLife(キューライフ/本社:東京都世田谷区、代表取締役:山内善行)は、『1人の患者の声が医師の治療に与える影響調査』の結果を発表した。外部のインターネット・調査パネルを使って、30歳以上の開業医・病院勤務医の合計300人から回収したもの。

それによると、「患者の声を聞いて、治療を積極的に変える」医師が多いことが分かった。(注:正確には「治療法の選択そのものについて」ではなく「治療法選択時の確認行為について」変えるか否かを、医師に聞いた。後者の方が、専門知識差ある両者間でのコミュニケーションとして成立しやすい、および建設的に一般化しやすいと考えたためである。)

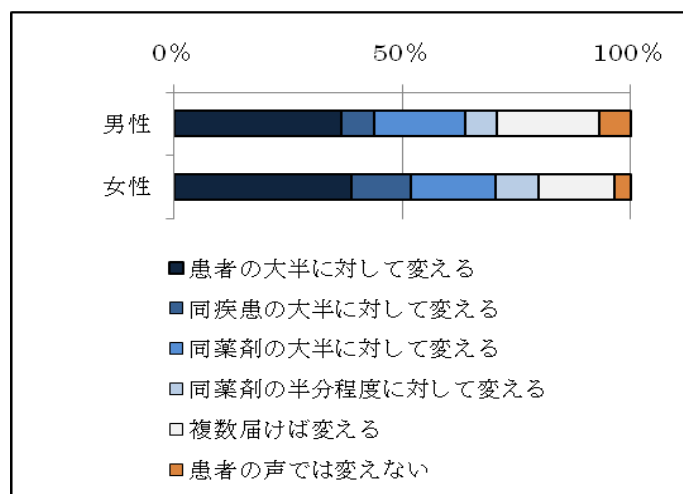
患者＝”お客さん”だから当然、という背景もあるかもしれないが、実際には、営利意識差がありそうな「開業医」と「病院勤務医」との間で、傾向に大きな違いが見られなかった。そして、9割の医師が「接遇面などではなく、治療内容に関する、患者さんの本音」を、“もっと聞きたい”と答えた。

そして患者からの「治療内容に関する要望」の情報源は、「TV や新聞」「インターネット」「他の患者」の順、というのが医師の印象だ。

### 1. 1つの投書が、多くの患者に対する治療を変える

医師の72%が、「一人」の患者の声(投書形式)であっても、その要望を受けとめ、他の多くの患者への治療(処方時の確認内容)に反映する。しかも、うち約半分の37%が、「疾患」「薬剤」の別なく自分が診る全ての患者の大半に対して変える。

男女別では、女性医師の方が「患者の声」にやや敏感に反応するようだ。科目別では、「精神科系」と「小児/皮膚系」が、患者の声により敏感。逆に「外科系」と「眼/耳鼻咽喉系」は、やや影響を受けにくい。



## 2. 治療内容への要望を、患者からもっと聞きたい

「接遇面などではなく、治療内容に関する、患者さんの本音」を、50%の医師が”ぜひ聞きたい”と答え、”やや”も含めると92%の医師が”聞きたい”と思っている。1. の回答状況を踏まえてこの結果を解釈すると、「患者の声で、治療内容を積極的に変えていきたい」と考える医師が多いことが分かる。

ちなみに、後述の3. の回答状況を踏まえると、患者の声を聞く機会があまりないから欲しているのではなく、「実体験したうえで、もっと欲しいと思っている」といえる。

## 3. 「治療内容への要望」は、現場で確実に増えている

すでに診療の現場では、患者は要望を出し始めている。55%が「患者さんが治療内容について、医師に具体的な要望をすること」が3年前にくらべて“増えたと答え、”減った”と感じる医師はほとんどいない。

## 4. 患者は、「TVや新聞」「インターネット」「他の患者」の影響で、要望を出す

患者からの「治療内容に関する要望」は、「TV や新聞」や「インターネット」に最も影響を受けている、と医師は考えている。”順位”別に細かく見ると、影響力1位は「TV や新聞」が最大で、2位影響は「インターネット」が最大。受動的メディアと能動的メディアの組み合わせで、医療分野においても「TV や新聞で知って、ネットで確認」という情報接触パターンが多い印象が浮かび上がった。



「他の患者さん」の影響も大きい。つまり「患者さんの声」は、医師を直接動かすだけでなく、他の患者が医師に要望を出させる間接影響力も強いことがわかった。

逆に、「院内に設置したパンフレットやポスター」や「市民講座などイベント」が、患者要望に与える影響は相対的に小さいと考えている。パンフレットや市民講座はもともと医師視点での内容・構成で作られがちなため、医師にとって想定内の要望となって現れることが多く、印象が薄いのだろう。

●本調査に関連の記事、及び詳細な調査報告書は、下記をご参照ください。

『「1つの患者の声」は、「他の患者への治療」も変える』

<http://www.qlife.jp/square/hospital/story4281.html>

---

<株式会社 QLife の会社概要>

会社名 : 株式会社 QLife (キューライフ)

所在地 : 〒154-0004 東京都世田谷区太子堂 2-7-2 リングリングビル A 棟 6F

代表者 : 代表取締役 山内善行

設立日 : 2006年(平成18年)11月17日

事業内容 : 健康・医療分野の広告メディア事業ならびにマーケティング事業

企業理念 : 生活者と医療機関の距離を縮める

サイト理念 : 感動をシェアしよう!

URL : <http://www.qlife.co.jp/>

---

本件に関するお問い合わせ先 :

株式会社 QLife 広報担当 山内善行

TEL : 03-5433-3161 / E-mail : [info@qlife.jp](mailto:info@qlife.jp)

---