

**当の患者はどう見ているか？  
「医療機関の明細書発行」  
に関する調査**

**平成22年7月30日**

**株式会社QLife(キューライフ)**

## 調査の背景

多くの病院では4月から、多くの医科診療所では7月1日から、明細書の発行が開始された。これは、今年度(2010年)の「診療報酬改定」の一環で、注射、投薬、検査など医療費の詳しい内訳が分かる『明細書』を、原則すべての患者に領収書とは別に無料発行することが多くの医療機関に義務付けられたためだ。

発行意義の是非や、事務負担の増加など、医療関係者の間では実施前から懸念の声が少なくなかったが、明細書を受け取った当の患者たちはこれをどう受けとめているのか、確認した。

## 結論の概要

### ●「診療報酬改定」を、患者の6割が知っている

- ・「診療報酬改正」について、10%が「完全に」、51%が「おおむね」知っていた。
- ・今年(2010年)の4月に、実際に「診療報酬改定」があったことを、59%が知っていた。
- ・いずれも、男性の方がやや認知率が高い。

### ●「明細書」の無料発行義務を、患者の7割が知っている

- ・明細書の無料発行義務を、69%が知っていた。
- ・明細書を実際に受け取ったことがあるのは、88%にのぼった。

### ●明細書への評価はさまざま、内容を見もしない人も2割超、「裏側を広告に使うべき」6割超

- ・明細書を受け取った時の「第一印象」は多岐にわたり、「分かりやすくなった」「まだ分かりにくい」「領収書と差がない」「初回だけでよい、2回目から不要」が多くを占めた。
- ・明細書の記載内容を質問したり調べたことがある人は5%で、見ることさえしなかったのは24%
- ・「明細書の裏側を広告・広報に使うべき」と考える患者は65%

### ●明細書のメリットは、「請求に安心」「信頼感が増す」

- ・「請求額に安心できる」79%、「医療機関に信頼感が増す」66%の順で並び、関係性向上面のメリットを感じる人が多かった。「医療を勉強しやすく」62%、「治療内容について医療者と話しやすく」57%が続いた。
- ・「過去や他院との比較ができる」「治療内容理解の足がかり」といったメリットを挙げる人も。

### ●そもそも「請求に疑問あっても医療機関には質問しない」患者が多い。疑問・不信感を経験した患者ほど、明細書を評価。

- ・「医療機関の請求に疑問・不信感を抱いたことがある」49%
- ・「疑問や不信感を抱いた時でも、質問しなかった」62%
- ・疑問や不信感の経験ある患者の方が、明細書メリットを高く評価する。

## 【調査実施概要】

▼調査責任  
株式会社QLife

### ▼実施概要

- (1) 調査対象: 2010年4月以降に医療機関を1度以上受診した生活者
- (2) 有効回収数: 511人
- (3) 調査方法: インターネット調査
- (4) 調査時期: 2010/7/14~2010/7/20

### ▼有効回答者の属性

(1) 性・年代:

	男	女	計
20代	1.0%	2.7%	3.7%
30代	9.4%	9.8%	19.2%
40代	23.9%	10.8%	34.6%
50代	21.7%	5.5%	27.2%
60代	10.4%	4.9%	15.3%
計	66.3%	33.7%	100.0%

(2) 居住地:

北海道 4.5%	青森 0.6%	岩手 1.4%	宮城 2.3%	秋田 0.8%	山形 0.4%	福島 0.8%	茨城 2.0%	栃木 0.6%	群馬 1.2%
埼玉 6.8%	千葉 5.1%	東京 15.9%	神奈川 6.5%	新潟 0.4%	富山 1.0%	石川 0.8%	福井 0.8%	山梨 0.4%	長野 1.6%
岐阜 1.6%	静岡 3.3%	愛知 7.0%	三重 1.2%	滋賀 1.2%	京都 1.4%	大阪 6.3%	兵庫 6.3%	奈良 0.6%	和歌山 1.0%
鳥取 0.2%	島根 0.4%	岡山 1.0%	広島 3.1%	山口 2.2%	徳島 0.0%	香川 0.4%	愛媛 0.4%	高知 0.4%	福岡 4.7%
佐賀 0.0%	長崎 1.4%	熊本 0.4%	大分 1.2%	宮崎 0.2%	鹿児島 0.4%	沖縄 0.4%			

## 【調査結果の詳細】

### 1. 『診療報酬改定』とは何かを、あなたをご存知でしたか。

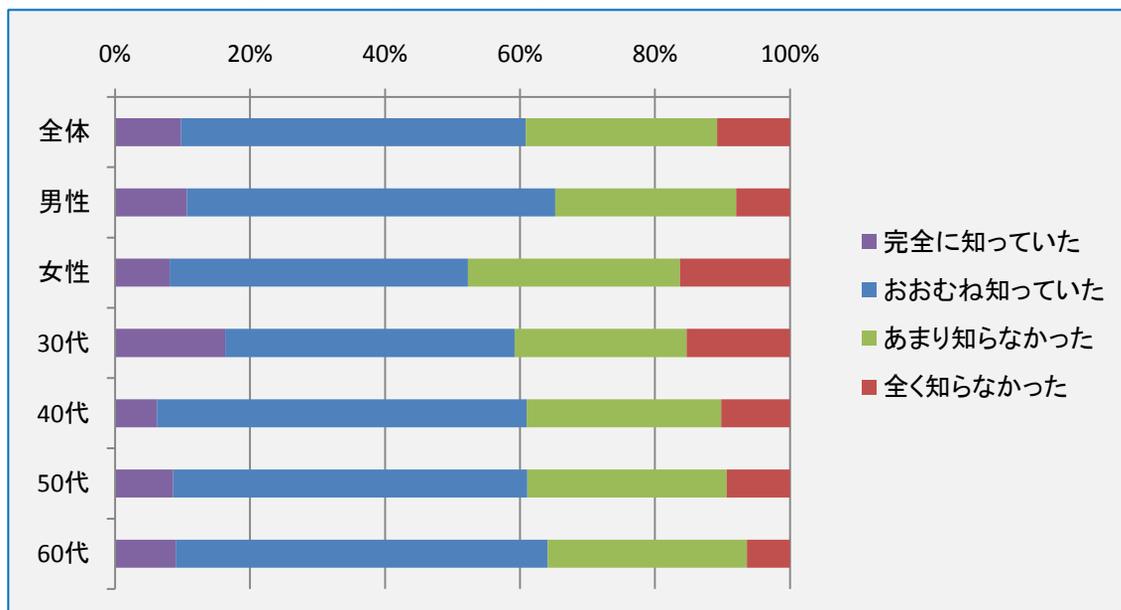
注：調査票上に次の説明を記載してから、この質問を行った。

“医療機関が保険で患者さんを診療した場合の代金としていくらを受け取るかは、国が定めています。この「医療行為や医薬品・医療材料の公定価格」を変更することを、『診療報酬改定』といいます。”

「診療報酬改正」について、10%が「完全に」、51%が「おおむね」知っていた。

女性よりも男性の間に認知が高い。年齢別では、やはり年齢とともに「全く知らない」人は減るが、「完全に知っている」はむしろ30代に多い。

	完全に知っていた	おおむね知っていた	あまり知らなかった	全く知らなかった	(%)
全体	9.8	51.1	28.4	10.8	
男性	10.6	54.6	26.8	8.0	
女性	8.1	44.2	31.4	16.3	
20代	21.1	31.6	26.3	21.1	
30代	16.3	42.9	25.5	15.3	
40代	6.2	54.8	28.8	10.2	
50代	8.6	52.5	29.5	9.4	
60代	9.0	55.1	29.5	6.4	

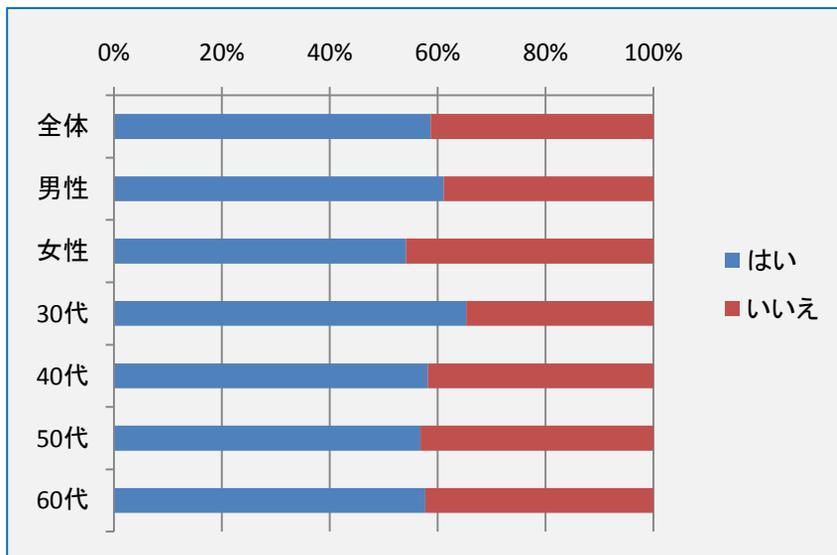


注：20代は集計母数が小さいため、グラフでは除外

## 2. 今年(2010年)の4月に『診療報酬改定』があったことをご存知ですか。

表面的な知識でなく、時事として「診療報酬改定」を認識していた患者が、59%に達した。この水準は、どの年代でもほぼ一定である。

	はい	いいえ	(%)
全体	58.7	41.3	
男性	61.1	38.9	
女性	54.1	45.9	
20代	47.4	52.6	
30代	65.3	34.7	
40代	58.2	41.8	
50代	56.8	43.2	
60代	57.7	42.3	



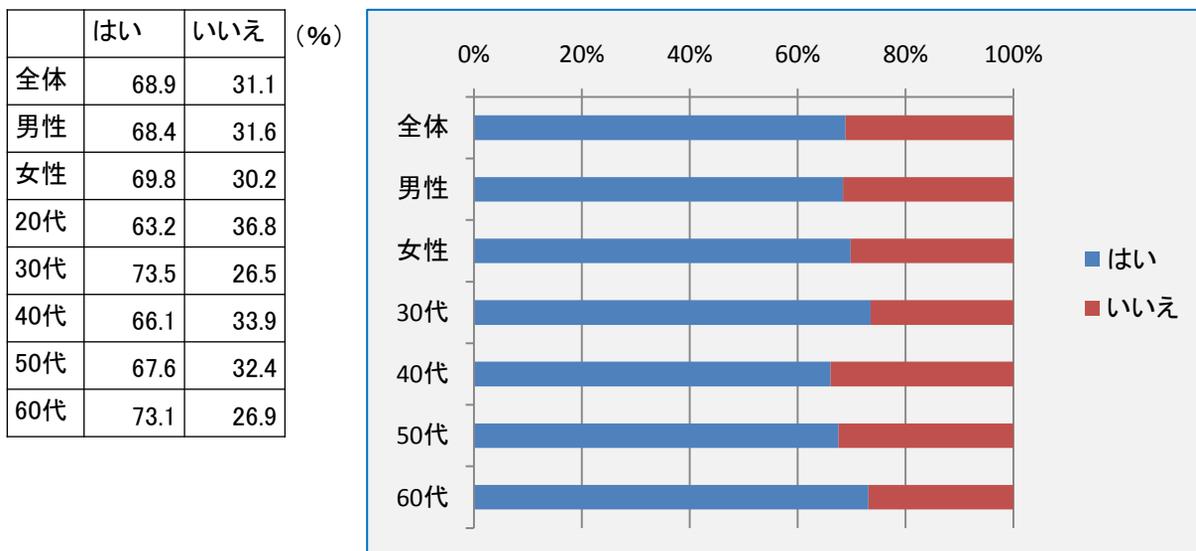
注：20代は集計母数が小さいため、グラフでは除外

### 3. 「医療機関の領収明細書の無料発行義務」を、あなたはご存知でしたか。

注：調査票上に次の説明を記載してから、この質問を行った。

“今年度から、全国の多くの医療機関は、【領収書とは別に】注射、投薬、検査など医療費の詳しい内訳が分かる『明細書』を、無料で発行することが義務付けられました。”

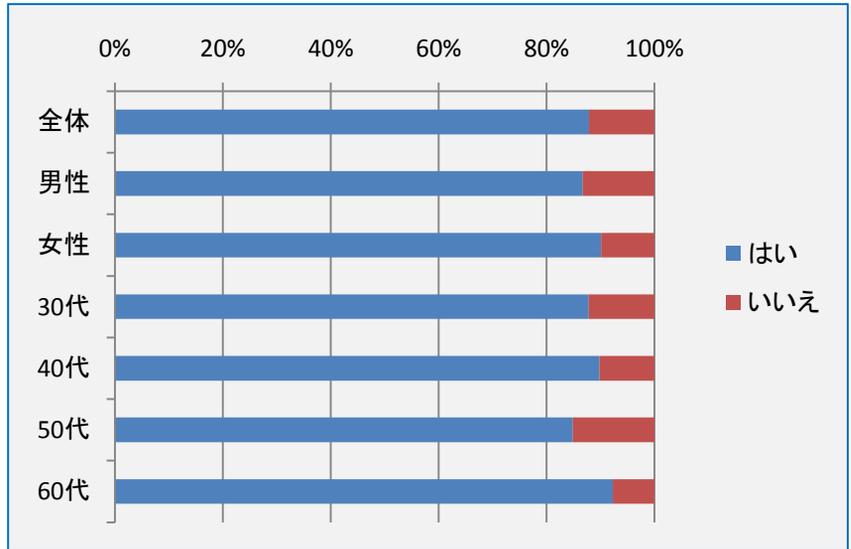
「明細書の発行義務の開始」を認知していたのは69%。「診療報酬改定」の認知率よりも高い数字になった理由は、実際に明細書を受け取ったことのある人が既に大勢を占めている(後述)だけでなく、医療機関の窓口で明細書についての告知を見ているからだろう。



#### 4. あなた自身が、「明細書」を、【領収書とは別に】受け取ったことはありますか。

88%が実際に明細書を受け取ったことがあった。前問で高い認知率が出た結果も頷ける。既に現場にかなり浸透していることがわかった。

	はい	いいえ	(%)
全体	87.9	12.1	
男性	86.7	13.3	
女性	90.1	9.9	
20代	73.7	26.3	
30代	87.8	12.2	
40代	89.8	10.2	
50代	84.9	15.1	
60代	92.3	7.7	



注：20代は集計母数が小さいため、グラフでは除外

**5. <明細書を受け取ったことがある人のみ>「明細書」を、受け取った時の、あなたの感想を教えてください。**

明細書を実際に見た時の「第一印象」はさまざまで、「分かりやすい」「実際に明細書を見て分かったことがあった」人もいれば、「まだ分かりにくい」「領収書と内容に大差ない」「1回目は良いが、2回目以降は不要」と感じた患者も多かった。

実際に明細書を受け取った時の感想(例)：

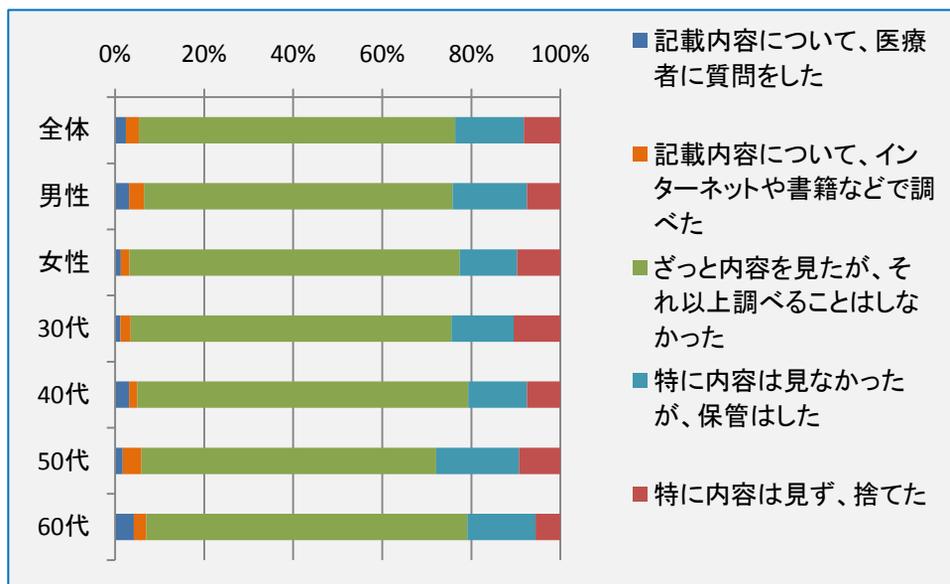
●「分かりやすい」「分かったことがあった」など			
内容が前より少しはわかるようになったが、依然、素人にはわかりにくい仕組みになっている事もわかった。	女性	46才	東京
以前の領収書より内容がよくわかる。「時間外加算」など、知らずに加算されていたのはじめて知った。でも「項目名」はあってもその「意味・説明」は書かれていない。	女性	44才	東京
明細書にいきなり間違えがあったので、「今までは知らないうちに誤った過大な請求をされていたのかも」と、不信感を持った。	男性	43才	神奈川
通院している医療機関に不正がないことが改めて解り、信用が増した。	男性	42才	神奈川
●「分かりにくい」「領収書と内容に大差ない」「2回目以降は不要」など			
あまりわかりやすいものではなかった。高齢者でもすぐにわかるような患者の立場で明細書を作って欲しい。	男性	53才	兵庫
内容は領収書と大差なく、紙と手間の無駄だと思った。	女性	56才	北海道
初めてもらった時は、「こういう内訳になっているのか」と参考になったが、定期的に同じ薬をもらっているので、2回目以降は正直紙の無駄遣いだと思った。	男性	40才	群馬
持病がありまして定期的に通院してますので1回明細書をもらいましたが次からは断りました。紙がもったいないと思ったからです。	女性	65才	大阪
必要ないと思い、次回からは出さなくていいと申し込んだ。	女性	37才	茨城
●その他			
領収書は確定申告で提出してしまうので、明細書が手元に残って良いと思った。	男性	43才	神奈川
病院の事務の方が大変だなと思いました。	女性	28才	静岡
この領収書を発行するのに、また手数料とか別に請求されているのでは、と思った。	女性	38才	千葉

## 6. <明細書を受け取ったことがある人のみ>「明細書」を、あなたはどう使いましたか。

明細書を受け取った患者は、それをどう使ったのだろうか。記載内容を調べたり医療者に質問したのは5%程度で、71%が「内容は見たが、特に何もしない」という人であった。ただし、内容を見ることさえしなかった人も24%いた。

女性より男性の方が、また年齢が高まるほど、内容について調べたり質問する傾向が若干見られた。

	記載内容について、医療者に質問をした	記載内容について、インターネットや書籍などで調べた	ざっと内容を見たが、それ以上調べることはしなかった	特に内容は見なかったが、保管はした	特に内容は見ず、捨てた	(%)
全体	2.4	2.9	71.0	15.4	8.2	
男性	3.1	3.4	69.4	16.7	7.5	
女性	1.3	1.9	74.2	12.9	9.7	
20代	0.0	7.1	64.3	21.4	7.1	
30代	1.2	2.3	72.1	14.0	10.5	
40代	3.1	1.9	74.2	13.2	7.5	
50代	1.7	4.2	66.1	18.6	9.3	
60代	4.2	2.8	72.2	15.3	5.6	

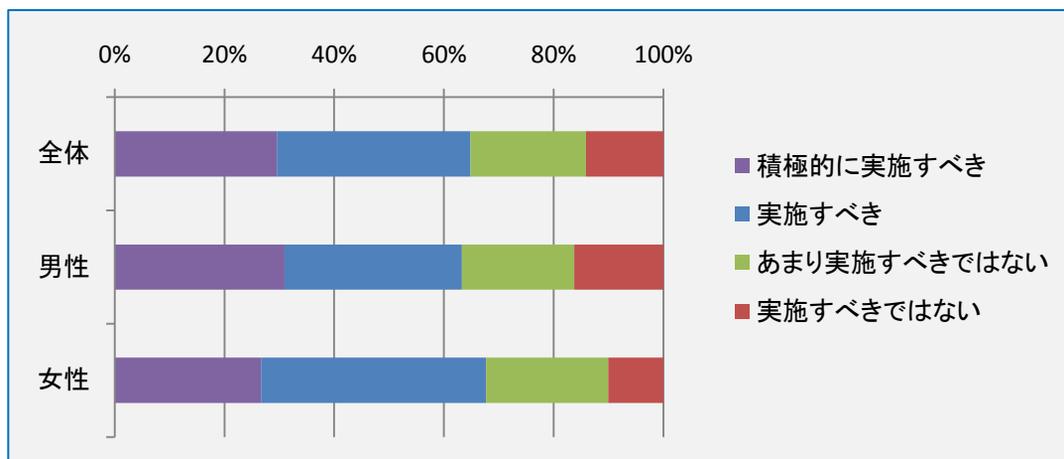


注：20代は集計母数が小さいため、グラフでは除外

**7. 「明細書」の裏側は、現在、ほとんどの医療機関では白紙です。この裏側を、広告・広報スペースに使うことに対してどう思いますか。**

「明細書の裏側を広告などに使うべき」と考える患者が65%と、反対派を大幅に上回った。男性の方が女性よりも、賛成・反対ともに意見がやや強い傾向があり、「積極的に”実施すべき」とする人が3割を超えた。

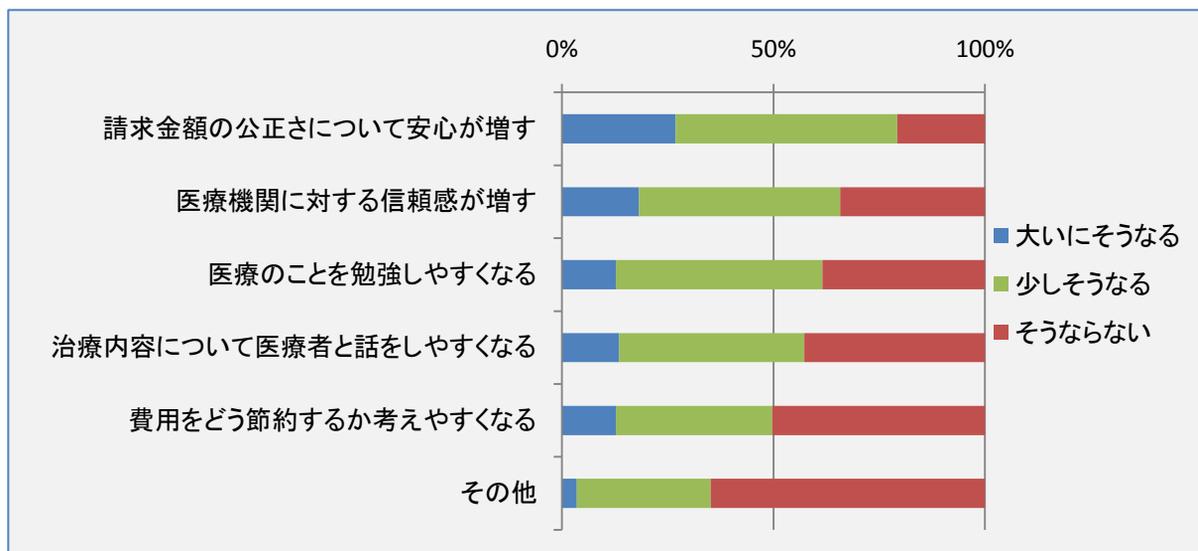
	積極的に実施すべき	実施すべき	あまり実施すべきではない	実施すべきではない	わからない	合計 (%)
全体	29.5	35.3	21.1	14.1	NA	100.0
男性	31.0	32.3	20.5	16.2	NA	100.0
女性	26.6	41.0	22.3	10.0	NA	100.0
全体	24.1	28.8	17.2	11.5	18.4	100.0
男性	25.4	26.5	16.8	13.3	18.0	100.0
女性	21.5	33.1	18.0	8.1	19.2	100.0



## 8.「明細書の発行」によって、あなたが享受するメリットは、何だと思いますか。

明細書を受け取った当の患者本人は、明細書に価値を感じているのだろうか。「請求額に安心できる」「信頼感が増す」など、医療機関との関係性向上メリットを感じる人が多い。「医療のことを勉強しやすい」「治療について医療者と話しやすい」が続いた。「その他のメリット」には、「過去や他院との比較ができる」「治療内容理解の足がかり」などを挙げる人が多かった。

	大いにそうなる	少しそうなる	そうならない	(%)
請求金額の公正さについて安心が増す	26.8	52.4	20.7	
医療機関に対する信頼感が増す	18.2	47.6	34.2	
医療のことを勉強しやすくなる	12.7	48.9	38.4	
治療内容について医療者と話をしやすくなる	13.5	43.8	42.7	
費用をどう節約するか考えやすくなる	12.7	37.0	50.3	
※その他のメリット	3.5	31.7	64.8	

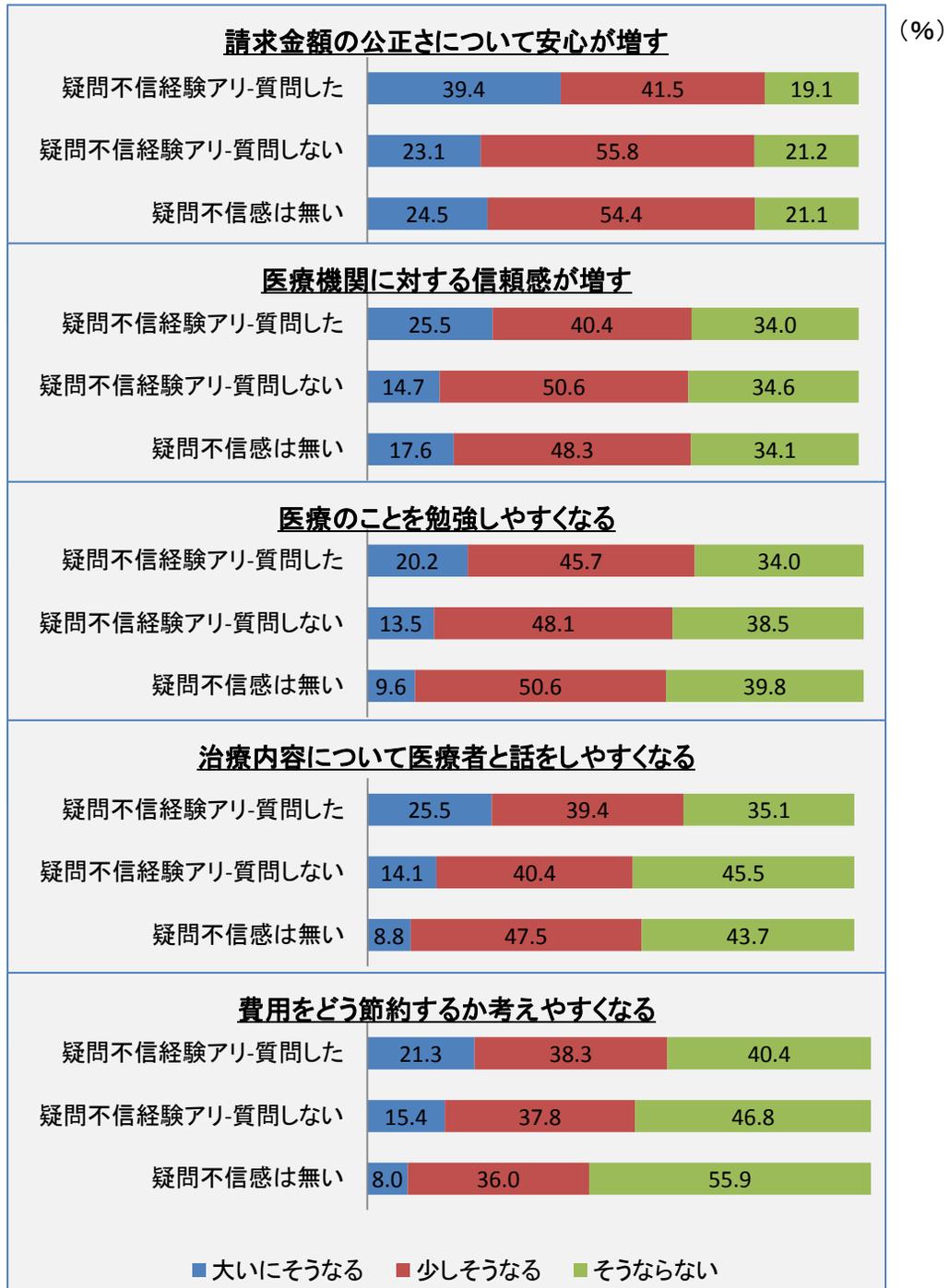


### 「※その他のメリット」の具体例：

金額の詳細が受け取り手が知る権利があるのは当然のこと。ずっと疑問だったが、聞く材料ですら今まで受け取れなかった。	男性	46才	埼玉
今まで何度か請求金額のミスがあり、次回の支払で相殺していたので、それがなくなる。	男性	39才	福岡
病院では聞けなかったが、調剤では丁寧に教えてくれて、医療機関ではジェネリック薬品を処方してくれなかったが、調剤ではしてくれたし、いろいろ聞く事が出来るようになり、調剤の儲かる仕組みなどを教えてもらったので、よかった。	女性	46才	宮城
医療費や医療機関のことがわかってくると、料金にしても、薬にしても、自分で注意や確認をするようになるから。	男性	49才	福岡
よく分からないまま支払うことがなくなり、どのぐらいどんなことにかかっているか分かると、どんなふうに治療されているか分かりやすくなるのでは	男性	36才	岩手
過去の明細と比較することにより、窓口で聞きづらいことが解り、賢い受診のしかたにつながる。また、他の病院との比較の参考になる。	女性	69才	神奈川
毎回同じ治療を受けていて診療金額が違えばおかしいと確認できる	男性	61才	福岡

**くつづき>「明細書の発行」によって、あなたが享受するメリットは、何だと思いますか。**

明細書の発行にどの程度メリットを感じるかは、本人の「請求額にまつわる不審経験」と相関があった。例えば、「医療機関の請求額に疑問や不信感を持ったことがあり、その際に医療者に質問した経験がある」患者群では、39%が「明細書発行で、請求額への安心が“大いに”増す」とした。ただし「質問できない患者の方が明細書発行を高く評価をする」わけではなかった。



## くつづき>

### 【付随質問】

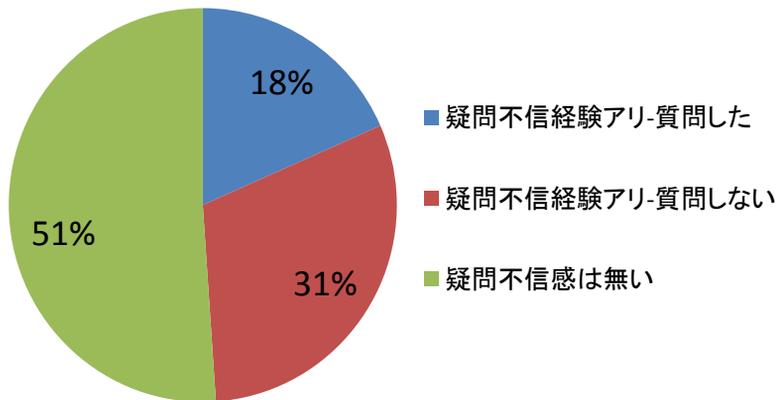
**あなたは過去に、医療機関からの請求費用に、疑問や不信感を持ったことはありますか。  
「医療機関からの請求費用」に、疑問や不信感を持った時、あなたはその医療機関に質問しましたか。**  
※前ページのクロス集計で用いた属性は、この設問への回答を利用したもの。

医療機関からの請求に対して、疑問や不信感を抱いた経験があるか否かを、訊いた。  
約半数の患者が疑問や不信感を持ったことがあるが、その際に医療者に質問したのは38%であった。

逆にいうと、62%は「疑問や不信感があっても、黙ったまま」であり、病医院は患者にとって「請求を質しづらい相手」であることがわかる。質問しなかった理由としては、「面倒」「時間がない」「聞いても分からない」「医師の心象を悪くしたくない」が多かった。「違いが少額だから」「制度で決まっているのだから仕方ない」という回答もみられた。

疑問不信経験アリ-質問した	48.9%	37.6%	18.4%
疑問不信経験アリ-質問しない		62.4%	30.5%
疑問不信経験は無い	51.1%		51.1%

**医療機関の請求額に対する「疑問・不信」「質問」経験**



### 疑問や不信感があっても、質問をしない理由(例)

わからない専門用語を使って説明されたら理解しようがないから。	女性	47才	兵庫
どう質問したらいいかわからなかったから	女性	27才	大阪
毎回同じ内容の診療と薬なのに、10~30円の差が。少額すぎて訊きづらい	女性	55才	秋田
どうせ言いくめられてしまう。病院の要注意患者リストに載せられるのが怖い。	女性	41才	愛知
これからも通院する病院だったので、印象を悪くしたくはなかった。	男性	39才	福岡
時間も手間もかかるから	男性	21才	神奈川
面倒だった。たいした金額ではなかった。	男性	53才	兵庫
質問するにはこちらに体力が必要	女性	61才	宮城

本調査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.co.jp](mailto:info@qlife.co.jp)

<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/>

---