外来の「診察時間に満足」は 1996 年の 41.3 % から 2023 年の 45.4 % に上がったが、答えた人の中では 0.4814 から 0.4652 に下がっていた——満足度の年次の表 9 本はどれも「不詳」が 12.2〜17.5 % から 1.8〜4.8 % に減っており、不詳の人をどちらに置いても上がったと言えるのは 4 本だけで、郵送で回収するようになった 2020 年には、不詳が減る代わりに外来の回収率が 78.7 % から 63.1 % に下がった [M095]

満足の割合の上がり ＝ 答えた割合の分 ＋ 答えた人の中の分 ── 分けるのは、答える人が増えたか、答えた人が満足したか

山岸 勇輝（Yuuki YAMAGISHI）／ Independent Researcher
ORCID 0009-0006-8587-3450
2026 年 9 月 ／ CC BY 4.0

要旨

厚生労働省の受療行動調査の満足度の年次の表 9 本（外来 5 項目・入院 4 項目、1996〜2023 年の 10 回）と、各回の調査の概要（回収率・調査の方法）、2023 年の年齢別の表で、満足度の年次の数が何を測った数かを見た。新しい数学定理も新しい法則も主張しない。

第一に、表の「満足」は、回収された調査票のうち、その項目に答えなかった人（不詳）まで含めた全体を分母にした割合である。**9 本とも、満足は 1996 年より 2023 年のほうが大きく、不詳は 1996 年の 12.2〜17.5 % から 2023 年の 1.8〜4.8 % に減った**（第4節）。

第二に、ここが本稿の芯である。**満足 ＝ 答えた割合 × 答えた人の中の満足の割合 と分けると、外来の病院に対する全体的な満足の上がり 15.9 ポイントは、答えた割合の分 6.84 と答えた人の中の分 9.06 になる。上がりのうち答えた割合の分が半分を超えるのは 9 本のうち 3 本（外来の待ち時間 0.780・診察時間・プライバシー 0.668）で、外来の診察時間は表の満足が**

41.3 % から 45.4 % に上がったのに、答えた人の中の満足の割合は 0.4814 から 0.4652 に下がっていた（第5節）。

第三に、**不詳の人が一人も満足でなかった場合と、全員が満足だった場合の両方に置いて幅を取ると、1996 年の幅の上の端が 2023 年の幅の下の端に届かず、どう置いても上がったと言えるのは 9 本のうち 4 本（外来の病院全体・入院の医師の診療・入院のプライバシー・入院の病院全体）である。** 外来の待ち時間は 1996 年が 26.6〜41.8 %、2023 年が 32.1〜33.9 % で、幅が重なる（第6節）。

第四に、**調査員が病院で回収した 2011・2014・2017 年の外来の回収率は 78.7・78.6・78.7 % で、郵送で提出するようになった 2020・2023 年は 63.1・64.7 % だった。2017→2020 年に外来の病院全体の不詳は 3.2 ポイント減ったが、回収率は 15.6 ポイント下がった。** 答えない人は、表の中の「不詳」から、表の外の「回収されなかった調査票」に移った（第7節）。

第五に、**答えなかった人が答えた人と同じだとは限らない。2023 年に年齢を書かなかった人は、病院全体の満足の不詳が外来 7.0 %（総数 2.2 %）・入院 16.8 %（総数 3.5 %）と大きく、答えた人の中の満足の割合が外来 0.516（総数 0.654）・入院 0.548（総数 0.703）と小さい**（第8節）。

第六に、分けるのは**答える人が増えたか、答えた人が満足したか**である。「満足度が上がった」と聞いたら、**不詳がどれだけ減ったか、回収率がどう動いたか、不詳の人をどちらに置いても上がったと言えるか**を合わせて見る。

射程注記：本稿は新しい数学定理も新しい法則も主張しない——満足度の割合・不詳・回収率は公開の表と調査の概要にあり、本稿はそれを答えた割合と答えた人の中の割合に分け、不詳の置き方の幅を取っただけである。**本稿は公開の集計データの数の形を述べる構造的解釈であり、医学的な助言・診断・治療の推奨ではない。著者は医師ではない。個人の健康に関する判断は医師・医療機関に相談すること。査読を経ていないプレプリントである。** **満足度は患者の意識を聞いた数であり、本稿は満足度の高い低いから医療の質の良し悪しを言わず、病院・病院の種類・医師・医療制度・政策を評価しない。** 満足度が上がった理由や、答えなかった人・回収されなかった人がどう感じていたかは、この表では分からない。幅は回収された調査票の中の不詳だけを動かしたもので、回収されなかった調査票は入らない。分け方は二つの年の平均で重みづける一つの決め方である。回収率は数えた票の比、不詳は全国の推計の割合なので、二つを掛けた値は目安にとどめる。調査は一般病院の患者が対象で、診療所は入らない。平成23年（2011 年）は岩手県・宮城県・福島県を除く。**データについて**：受療行動調査（厚生労働省）の表と令和5年・令和2年の調査の概要は e-Stat から取り、政府標準利用規約（第2.0版）に従って使った。平成29年・26年・23年の調査の概要は厚生労働省のホームページから取り、公共データ利用規約（第1.0版）に従って使った。本稿の答えた人の中の割合・分け方・幅は、これらを加工して作成した。本稿が加えたこと：**満足度の年次の上がりを、不詳が減った分と答えた人の中の分に分け、不詳の置き方の幅で「上がった」と言える項目を数えたこと、郵送回収への変更の前後で、不詳が減る代わりに回収率が下がったことを並べて示したこと。**

---

1. 記号と問い

- **満足**：表の「満足 総数」（非常に満足している＋やや満足している）。単位は %。
- **不詳**：表の「不詳」（その項目に答えなかった人）。
- **答えた割合**：（100 − 不詳）÷ 100。**答えた人の中の満足の割合**：満足 ÷（100 − 不詳）。「その他」は答えた人に入れる。

- **分け方**：満足 ＝ 答えた割合 × 答えた人の中の満足の割合。1996 年と 2023 年の差を、答えた割合の変化の分と、答えた人の中の割合の変化の分に、二つの年の平均で重みづけて分ける。和は差にちょうど一致する。
- **幅**：不詳の人が一人も満足でなかったとした下の端（満足そのもの）と、全員が満足だったとした上の端（満足＋不詳）。

問い：満足度の年次の上がりは、答えた人が満足するようになった分か、答える人が増えた分か。

観察 1.1：M085 は同じ受療行動調査で、外来の待ち時間と診察時間の長さを見た。本稿は、その待ち時間と診察時間への満足度を含む 9 つの年次の表を、何を測った数かの側から見る。

---

2. 下見と設計

正直に書く：表を見てから設計を決めた。

	内容
表	受療行動調査 令和5年 基本集計 第48〜56表（満足度の年次・1996〜2023 年の 10 回）、第42〜45表（2023 年の満足度全項目・病院の種類別と年齢別）、各回の調査の概要
下見で気づいたこと	9 本とも満足は上がっていたが、同じ間に不詳が大きく減っていた。表の満足は不詳まで含めた全体が分母なので、不詳が減るだけで満足は上がりうる
下見で気づいたこと（2）	2020 年から、調査票を郵送で提出する方法に変わった（表の注）。調査の概要で各回の回収率を見ると、変更の前後で外来の回収率が大きく下がっていた
下見で気づいたこと（3）	2023 年の年齢別の表に、年齢を書かなかった人の行がある。その行の満足が総数より低かった
比べるもの	満足・不詳・答えた人の中の割合の年次、1996→2023 年の分け方、不詳の置き方の幅、回収率と不詳、年齢を書かなかった人

---

3. データと確かめ

計算 3.1 取得した 19 本のファイルを SHA-256 で固定し、次を確かめた。

- 9 つの年次の表の題名・10 回の年（1996〜2023）・行がそろう。満足＝非常に満足＋やや満足、不満＝やや不満＋非常に不満、満足・ふつう・不満・その他・不詳の和が 100 になることを、0.1 の丸めの幅で確かめた（最大の食い違い 0.10）。
- 9 本の 2023 年の値は、満足度全項目別の第42表（外来）・第43表（入院）の総数の行と一致する。
- 表の注：平成23年（2011 年）は 3 県を除く。平成17年（2005 年）からは「医師に診てもらっていない」者を除く（待ち時間と診察時間の表だけ）。令和2年と5年は調査票の配布・回収方法を変えた。2011 年の不詳は外来で 12.7〜16.5 % と前後の回より大きく、入院では 5.4〜8.7 % だった。
- 回収率：2011・2014・2017・2020・2023 年の調査の概要の表から、配布数・回収数・回収率・有効回答数を写した。数が PDF の中にあること、外来＋入院＝総数、回収数÷配布数を 0.1 に丸めると回収率になることを、5 回とも確かめた。調査の方法は、2011〜2017 年が「病院で調査員が回収」、2020・2023 年が「郵送で提出」である。

---

4. 満足と不詳の年次

計算 4.1 満足・不詳（表の値・%）と答えた人の中の満足の割合

項目	満足 1996	満足 2023	不詳 1996	不詳 2023	答えた人の中 1996	答えた人の中 2023
外来・待ち時間	26.6	32.1	15.2	1.8	0.3137	0.3269
外来・医師の診療	47.0	60.2	13.4	2.5	0.5427	0.6174
外来・診察時間	41.3	45.4	14.2	2.4	0.4814	0.4652
外来・プライバシー	44.7	57.4	17.5	2.5	0.5418	0.5887
外来・病院全体	48.1	64.0	13.5	2.2	0.5561	0.6544
入院・医師の診療	51.6	69.8	12.2	3.6	0.5877	0.7241
入院・プライバシー	43.0	58.6	15.3	4.7	0.5077	0.6149
入院・食事	31.6	45.5	15.3	4.8	0.3731	0.4779
入院・病院全体	53.7	67.8	12.6	3.5	0.6144	0.7026

観察 4.2：9 本とも、満足は 1996 年より 2023 年のほうが大きく、不詳は 12.2〜17.5 % から 1.8〜4.8 % に減った。 表の満足の上がりの大きい順と、答えた人の中の上がりの大きい順は入れ替わる。表では入院の医師の診療（+18.2）・外来の病院全体（+15.9）・入院のプライバシー（+15.6）の順だが、答えた人の中では入院の医師の診療（+0.1364）・入院のプライバシー（+0.1072）・入院の食事（+0.1049）の順になる。

---

5. 芯——答えた割合の分と、答えた人の中の分

計算 5.1 1996 → 2023 年の満足の上がりを分ける（ポイント）

項目	差	答えた割合の分	答えた人の中の分	答えた割合の分 ÷ 差
外来・待ち時間	+5.5	+4.29	+1.21	0.780
外来・医師の診療	+13.2	+6.32	+6.88	0.479
外来・診察時間	+4.1	+5.58	−1.48	1.362
外来・プライバシー	+12.7	+8.48	+4.22	0.668
外来・病院全体	+15.9	+6.84	+9.06	0.430
入院・医師の診療	+18.2	+5.64	+12.56	0.310
入院・プライバシー	+15.6	+5.95	+9.65	0.381
入院・食事	+13.9	+4.47	+9.43	0.321
入院・病院全体	+14.1	+5.99	+8.11	0.425

観察 5.2：上がりのうち答えた割合の分が占める割合は **0.310〜1.362** で、半分を超えるのは外来の待ち時間・診察時間・プライバシーの **3** 本である。外来の診察時間は、答えた割合の分 **+5.58** に対して答えた人の中の分が **−1.48** で、表の満足の上がり **+4.1** は答える人が増えた分だけで説明がつき、答えた人の中の満足の割合は **0.4814** から **0.4652** に下がった。 入院の 4 本は、答えた人の中の分のほうが大きい（答えた割合の分 ÷ 差が 0.310〜0.425）。

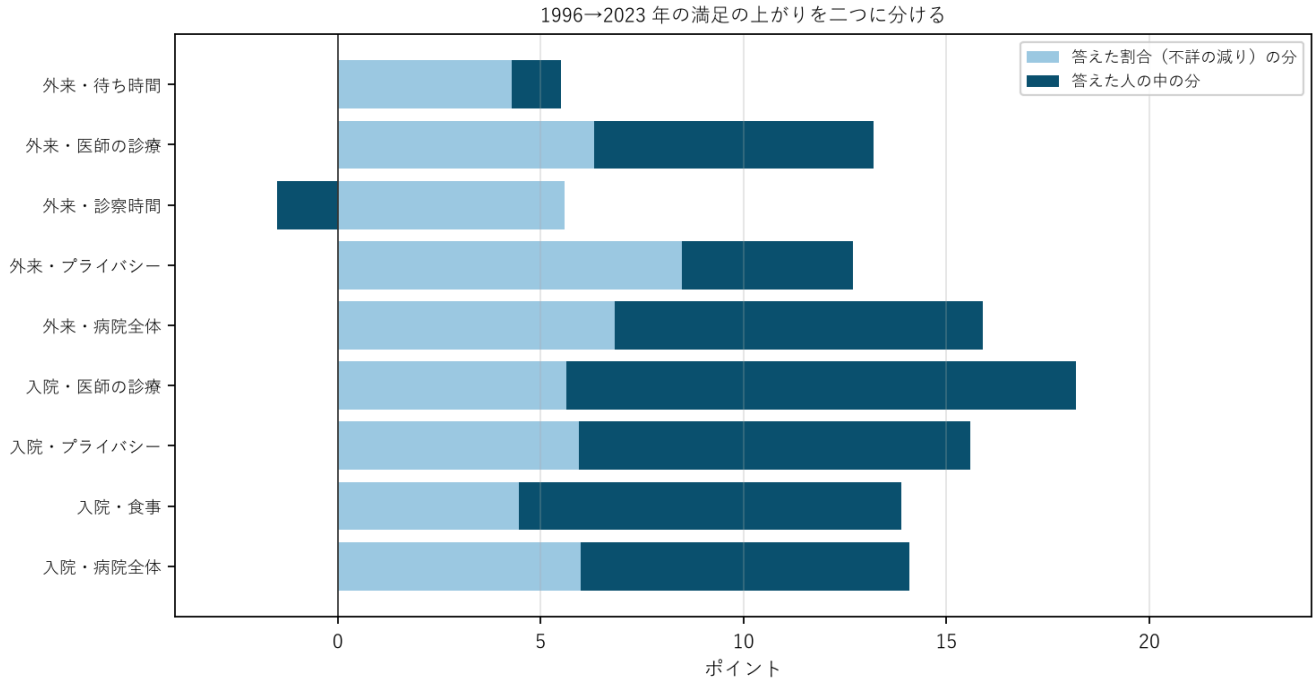


図2：1996 → 2023 年の満足の上がりを、答えた割合（不詳の減り）の分（水色）と答えた人の中の分（紺）に分けた。外来の診察時間は答えた人の中の分が負になる。

---

6. 不詳の人をどちらに置いても上がったと言えるか

計算 6.1 不詳の人が一人も満足でなかった場合（下の端）と、全員が満足だった場合（上の端）の幅（%）

項目	1996 年の幅	2023 年の幅	重なるか
外来・待ち時間	26.6〜41.8	32.1〜33.9	重なる
外来・医師の診療	47.0〜60.4	60.2〜62.7	重なる
外来・診察時間	41.3〜55.5	45.4〜47.8	重なる
外来・プライバシー	44.7〜62.2	57.4〜59.9	重なる
外来・病院全体	48.1〜61.6	64.0〜66.2	重ならない
入院・医師の診療	51.6〜63.8	69.8〜73.4	重ならない
入院・プライバシー	43.0〜58.3	58.6〜63.3	重ならない
入院・食事	31.6〜46.9	45.5〜50.3	重なる
入院・病院全体	53.7〜66.3	67.8〜71.3	重ならない

観察 6.2：**不詳の人をどう置いても上がったと言えるのは 9 本のうち 4 本（外来の病院全体・入院の医師の診療・入院のプライバシー・入院の病院全体）である。** 外来の病院全体では、1996 年の上の端 61.6 % が 2023 年の下の端 64.0 % に 2.4 ポイント届かない。外来の待ち時間は、1996 年の幅が 15.2 ポイントあり、2023 年の幅 1.8 ポイントがその中に入る。残る 5 本で「上がった」と言うには、不詳の人がどう答えたかについて何かを仮定する必要がある。

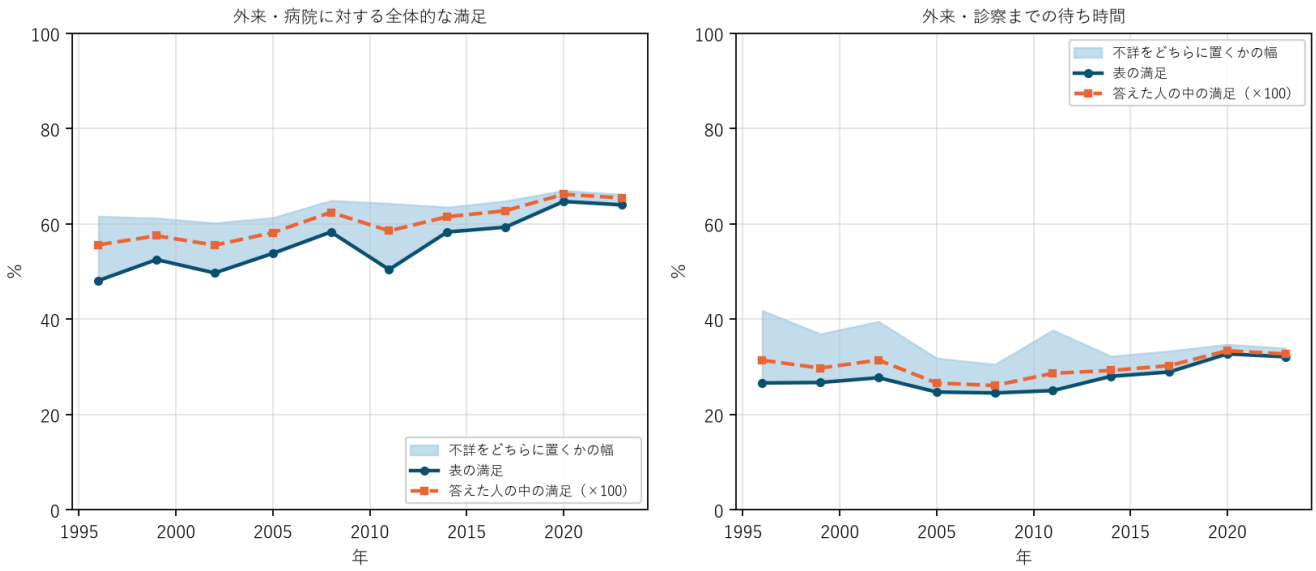


図1：外来の病院全体（左）と外来の待ち時間（右）。紺は表の満足、橙の破線は答えた人の中の満足の割合（×100）、水色の帯は不詳の人をどちらに置くかの幅。

---

7. 答えない人は、表の中から表の外へ

計算 7.1 回収率と病院全体の不詳（%）

年	回収の方法	外来の回収率	外来の不詳	外来の目安	入院の回収率	入院の不詳
2011	病院で調査員が回収	78.7	13.9	0.6776	79.7	6.1
2014	病院で調査員が回収	78.6	5.2	0.7451	80.1	4.9
2017	病院で調査員が回収	78.7	5.5	0.7437	79.2	5.0
2020	郵送で提出	63.1	2.3	0.6165	74.4	4.1
2023	郵送で提出	64.7	2.2	0.6328	75.7	3.5

目安は 回収率 ×（1 − 不詳 ÷ 100）。入院の目安は 0.7484 → 0.7618 → 0.7524 → 0.7135 → 0.7305。

観察 7.2：**調査員が病院で回収した回の外来の回収率は 78.6〜78.7 % にそろい、郵送に変わった 2020 年に 63.1 % に下がった。2017→2020 年に病院全体の不詳は外来で 3.2 ポイント・入院で 0.9 ポイント減ったが、回収率は外来で 15.6 ポイント・入院で 4.8 ポイント下がり、回収率 ×（1 − 不詳）の目安は外来 0.7437 → 0.6165・入院 0.7524 → 0.7135 と下がった。** 表の不詳が

減ったのは、答えない人が減ったからとは限らず、答えない人が表の外（回収されなかった調査票）に移った分を含みうる。答えた人の中の満足の割合は、2017→2020 年に外来の 5 項目で +0.0271〜+0.0359・入院の 4 項目で +0.0047〜+0.0284 動き、2020→2023 年は外来で −0.0078〜+0.0027 だった。方法の変更の分がどれだけかは、この表では分けられない。

---

8. 答えなかった人は、答えた人と同じか

計算 8.1 2023 年・病院に対する全体的な満足の年齢別（%）

年齢	外来の不詳	外来の満足	入院の不詳	入院の満足
総数	2.2	64.0	3.5	67.8
0〜14 歳	1.0	69.2	0.7	81.6
15〜39 歳	1.4	67.2	0.9	79.9
40〜64 歳	1.5	63.8	2.2	69.4
65〜74 歳	1.9	63.2	2.6	67.8
75 歳以上	3.2	63.8	4.0	66.7
年齢を書かなかった人	7.0	48.0	16.8	45.6

観察 8.2：**年齢の分かる 5 つの区分では、不詳は年齢が上がるほど大きい（外来 1.0 → 3.2 %・入院 0.7 → 4.0 %）。年齢を書かなかった人は、満足の不詳が大きく、答えた人の中の満足の割合が外来 0.516（総数 0.654）・入院 0.548（総数 0.703）と小さい。外来の不満も 8.6 %（総数 4.4 %）である。** 一つの項目に答えなかった人は、ほかの項目の答え方も総数と違っていた。不詳の人を答えた人と同じとみなす割り方は、一つの仮定である。

---

9. 限界

1. **満足度が上がった理由、答えなかった人・回収されなかった人がどう感じていたかは、この表では分からない。**
2. 幅は回収された調査票の中の不詳だけを動かしたもので、回収されなかった調査票（2023年の外来で 35.3 %）は入らない。
3. 回収率は数えた票の比、不詳は全国の推計の割合で、二つを掛けた目安は性質の違う数の積である。回収率は 2011 年より前の回を見ていない（同じ形の頁が見つからなかった）。
4. 分け方は二つの年の平均で重みづける一つの決め方で、「その他」は答えた人に入れた。
5. 満足度の高い低いから医療の質の良し悪しを言わず、病院・医師・制度・政策を評価しない。

結び

満足度の年次の表 9 本は、どれも満足が上がり、同じ間に不詳が 12.2〜17.5 % から 1.8〜4.8 % に減っていた。外来の診察時間の満足は表で 41.3 % から 45.4 % に上がったが、答えた人の中では 0.4814 から 0.4652 に下がっていた。不詳の人をどちらに置いても上がったと言えるのは 4 本だけで、郵送で回収するようになった 2020 年には、不詳が減る代わりに外来の回収率が 78.7 % から 63.1 % に下がった。

分けるのは一つ——答える人が増えたか、答えた人が満足したか。

「満足度が上がった」と聞いたら、**不詳がどれだけ減ったか、回収率がどう動いたか、不詳の人をどちらに置いても上がったと言えるかを、合わせて確かめる。**

データと再現

データ	受療行動調査 令和5年 基本集計 第42〜45表・第48〜56表、調査の概要（令和5年・令和2年）（厚生労働省・e-Stat）、平成29年・26年・23年 受療行動調査（確定数）調査の概要（厚生労働省）（2026 年 9 月 26 日に取得）
利用条件	e-Stat は政府標準利用規約（第2.0版）、厚生労働省のホームページは公共データ利用規約（第1.0版）に従う。本稿の答えた人の中の割合・分け方・幅は、これらを加工して作成したもので、国が作成した数ではない
範囲	日本・一般病院の外来と入院の患者・1996〜2023 年の 10 回（回収率は 2011〜2023 年の 5 回）・満足度 9 項目
検算	`検算/M095.py`（`--zu` で図も書く）。本文の数字はすべて `検算/M095_output.txt` から取った
生データ	`data/` に取得したファイルと `SOURCES.md`（URL・取得日・SHA-256・利用条件・定義と計算の置き方）
図	`図/M095_zu1`・`図/M095_zu2`（png・svg・英語版）

参考文献

- 厚生労働省. 受療行動調査 令和5年 基本集計 第42表・第43表・第44表・第45表・第48〜56表、調査の概要（令和5年・令和2年）. e-Stat（2026年9月26日に利用）. https://www.e-stat.go.jp/
- 厚生労働省. 平成29年・平成26年・平成23年 受療行動調査（確定数）の概況 調査の概要（2026年9月26日に利用）. https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jyuryo/17/kakutei.html
- 山岸勇輝 (2026).「3 時間待ちの 3 分診療」は 2014 年の外来患者の 0.3 % で、3 時間以上待った 1.9 % と診察 3 分未満の 16.3 % を掛けた 0.3097 % と丸めの幅の中で区別がつかない——病院の種類の間では向きが逆で、2023 年は 1 時間以上待つ割合が高い種類ほど診察 5 分未満の割合が低く、5 つの種類で順位がちょうど逆になる [M085]. Zenodo（未公開）.