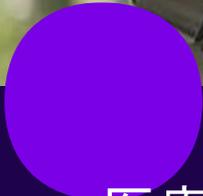




a *million*
conversations



医療提供者への信頼：日本、2024年7月

The Brand and Reputation Collective (BRC)とPURPOSE UNIONが、サノフィの委託を受け、5カ国で年齢、性別、地域を代表するサンプルを対象とするオンライン調査を実施。



The Brand and Reputation Collective (BRC)とPURPOSE UNIONが、サノフィの委託を受け、5カ国で年齢、性別、地域を代表するサンプルを対象とする調査を実施。

調査対象	英国 (n=2,310) フランス (n=2,217) 米国 (n=2,175) ブラジル (n=2,254) 日本 (n=2,533)	成人 計11,489人
調査方法	オンライン	実施期間 2024年5月8日 - 6月12日
メイン フォーカス	調査対象と下記特定のサブグループにおける、医療提供者と医療制度に対する信頼の認識を理解する。	



調査結果



参照
ページ

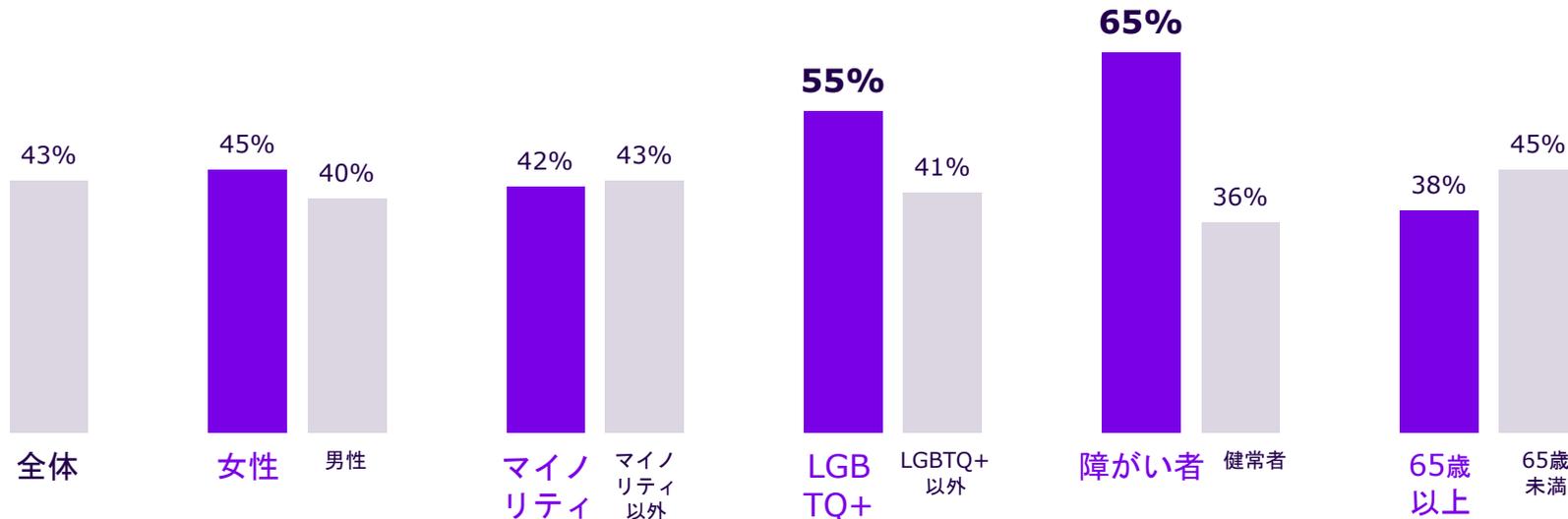
- マイノリティの属性を有する人は、医療提供者により信頼を傷つけられたと答える傾向が高い。 16, 26
- LGBTQ+と障がい者の回答者の約半数が、医療制度への信頼を失うような経験をしたと回答。 17, 27
- 年齢と社会階層／所得水準は、ネガティブな医療経験において「主な／ある程度」の要因である傾向が高い。 18, 28
- 少数民族、LGBTQ+、障がい者の回答者にとって「社会階層／所得水準」は、ネガティブな医療経験における上位2つの要因の1つである。 19
- 複数のマイノリティの属性に該当する人は、信頼を失った経験があると答える傾向がさらに高い。 20, 29, 30
- 「説明不足・話を聞いてもらえない・サービスが悪い」が、日本の医療への信頼を失う要因の上位を占めた。 21, 31
- 信頼を失った人の約4割が、その特定の医療機関に行くのをやめたと回答。 22
- 製薬会社は、政府よりも、マイノリティの人に影響を与える疾患に投資し、社会のアウェアネス向上に貢献していると見られている。 23
- 日本では、信頼ができて透明性があり、すべてを明確に説明し、共感を示し、医療をより身近にできる医療提供者が、回答者の信頼を高める可能性が高い。 24, 32
- 2022年との比較において、2024年は、医療提供者や医療制度への信頼が失われた経験があると答えた人は少ない。 25

マイノリティの属性を有する人は、医療提供者により信頼を傷つけられたと答える傾向が高い。

a *million*
conversations

- 日本では、全回答者の43%が、医療提供者への信頼を失うような医療経験をしたことがあると回答している。
- 信頼を失った経験があると回答する割合が高いのは、マイノリティの属性を有するグループの人で、特に障がい者（65%）とLGBTQ+（55%）である。

医療提供者への信頼を失うような医療経験をしたことがありますか？（「ある」と答えた人の割合）



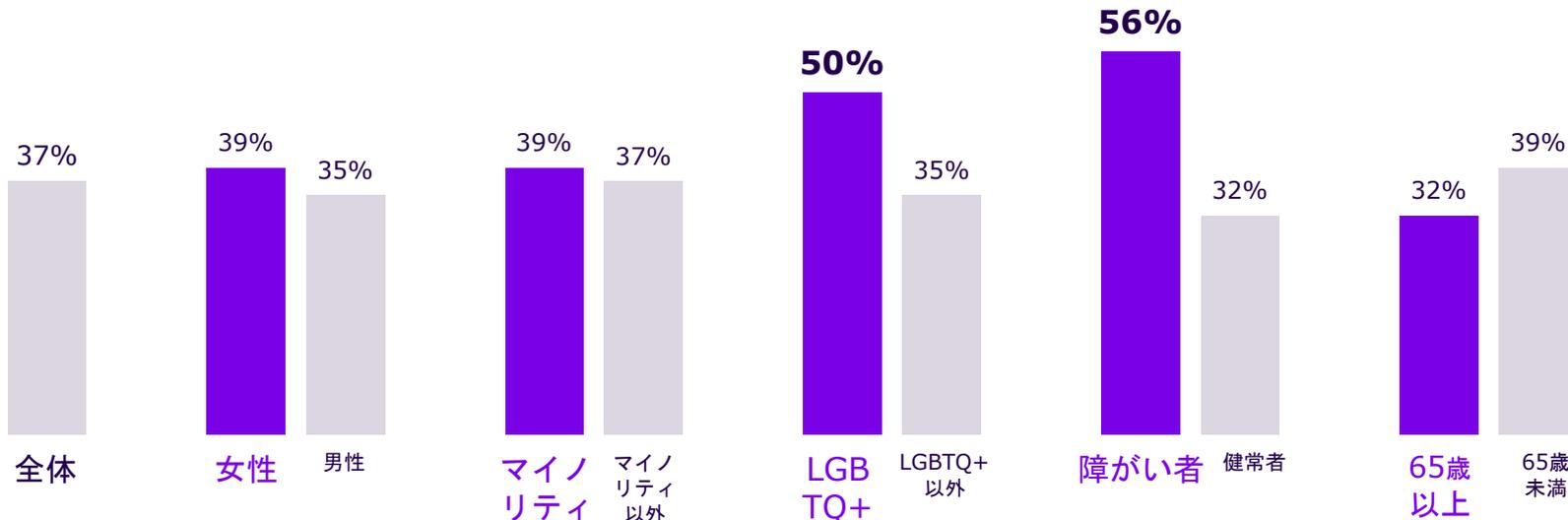
(N= 2,533)

LGBTQ+と障がい者の回答者の約半数が、医療制度への信頼を失うような経験をしたと回答。

a *million*
conversations

- 日本では、全回答者の37%が、医療制度全般への信頼を失うような経験をしたことがあると回答している。
- この回答が多いのは、障がい者（56%）とLGBTQ+（50%）である。

医療制度全般への信頼を失うような医療経験をしたことがありますか？（「ある」と答えた人の割合）



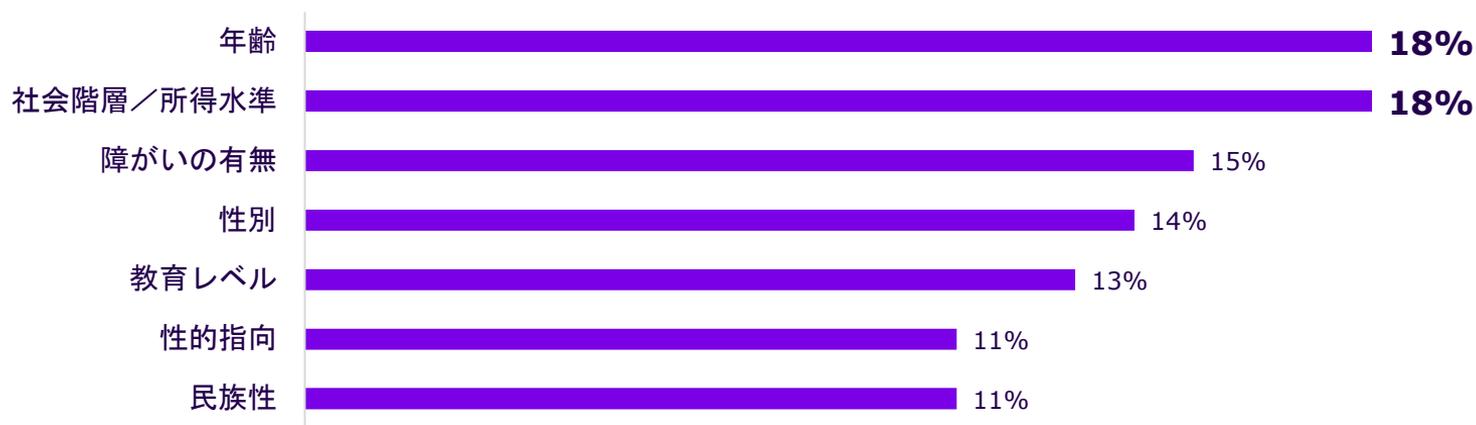
(N= 2,533)

年齢と社会階層／所得水準は、ネガティブな医療経験において「主な／ある程度」の要因である傾向が高い。

a *million*
conversations

医療提供者や医療制度全般への信頼を失った経験において、下記の要素がどの程度の要因となったかを尋ねたところ、日本では「年齢」（18%）または「社会階層／所得水準」（18%）が、「主な／ある程度」の要因であると回答する傾向が高い。

医療提供者や医療制度への信頼を失った経験について考えてください： その経験において、以下の各要素はどの程度でしたか？
（「主な」または「ある程度」の要因であったと答えた人の割合）



医療提供者／医療制度全般への信頼に影響するような医療経験をしたことが「ある」と答えた人。

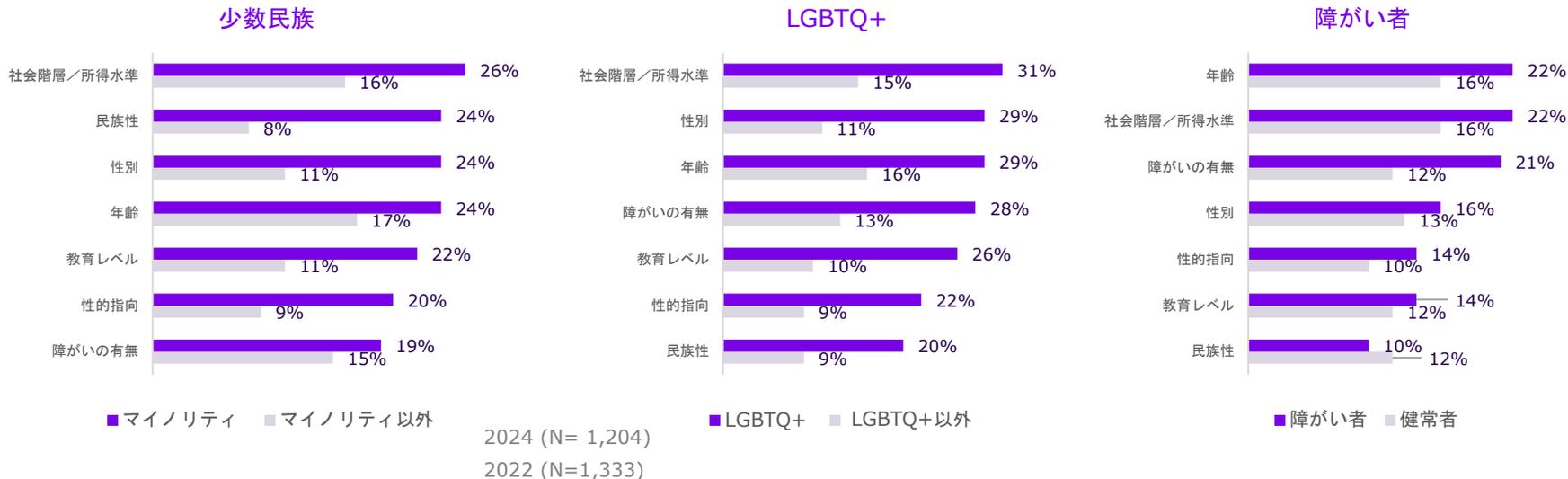
注) 回答の比率は四捨五入のため、合計や小計が100%にならない場合があります。

(N= 1,204)

少数民族、LGBTQ+、障がい者の回答者にとって「社会階層／所得水準」は、ネガティブな医療経験における上位2つの要因の1つである。

- 少数民族は、自分がどのような人間であるかという様々な側面が、ネガティブな経験の「主な／ある程度」の要因であったと回答している。
- LGBTQ+は、性別（29%）と年齢（29%）も、ネガティブな経験の一端を担っていると回答する傾向がある。
- 障がい者もまた、年齢（22%）と障がいの有無（21%）が「主な／ある程度」の要因であったと回答している。

医療提供者や医療制度への信頼を失った経験について考えてください： その経験において、以下の各要素はどの程度でしたか？（「主な」または「ある程度」の要因であったと答えた人の割合）



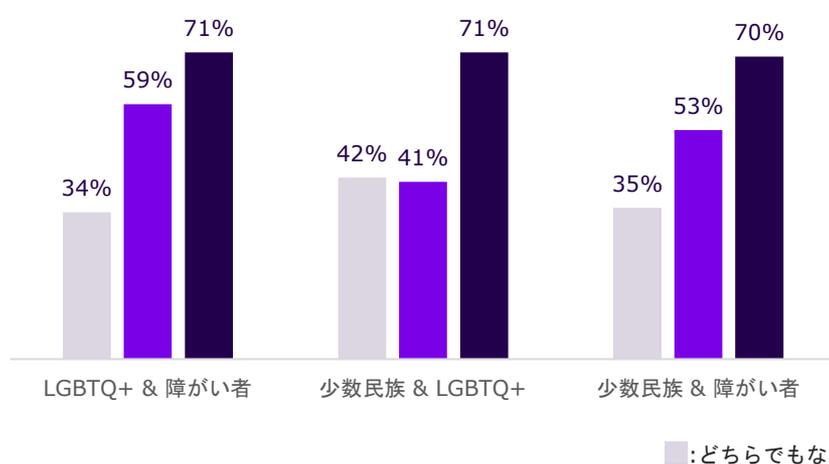
(N= 1,204)

複数のマイノリティの属性に該当する人は、信頼を失った経験があると答える傾向がさらに高い。（例: LGBTQ+と障がい者の両方）

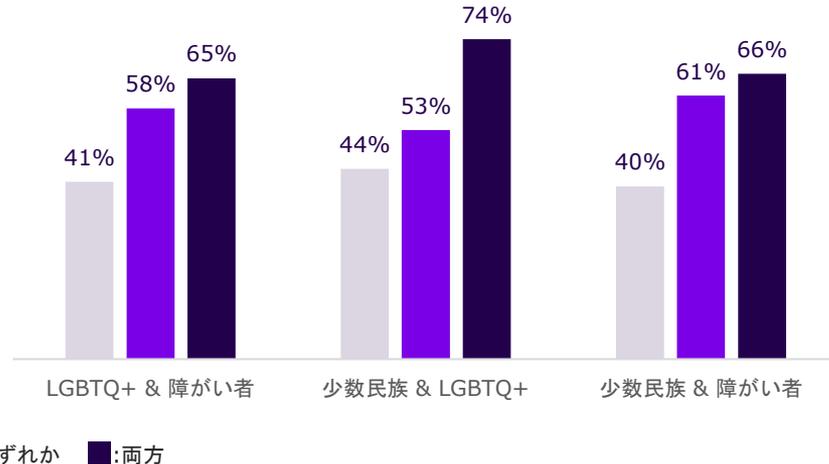
a *million*
conversations

- 日本では、2つ以上のマイノリティの属性（例: LGBTQ+と障がい者）に該当する人の**71%**が、医療提供者との信頼関係を失った経験を報告しており、マジョリティやいずれか1つのみのマイノリティの属性に該当する人よりも著しく多い。
- 医療提供者への信頼を失ったという点では、LGBTQ+かつ障がい者は、いずれの属性にも該当しない人に比べて**37ポイントの開き**がある。
- 日本では、2つ以上のマイノリティの属性（例: LGBTQ+と障がい者）に該当する人の**64%**が、医療提供者との信頼関係を失った経験を報告しており、マジョリティやいずれか1つのみのマイノリティの属性に該当する人よりも著しく多い。
- 医療提供者への信頼を失ったという点では、2つのマイノリティの属性に該当する人は、いずれの属性にも該当しない人に比べて最大**34ポイントの開き**がある。

医療提供者への信頼を失うような医療経験をしたことがありますか？
（「ある」と答えた人の割合）



医療制度全般への信頼を失うような医療経験をしたことがありますか？
（「ある」と答えた人の割合）

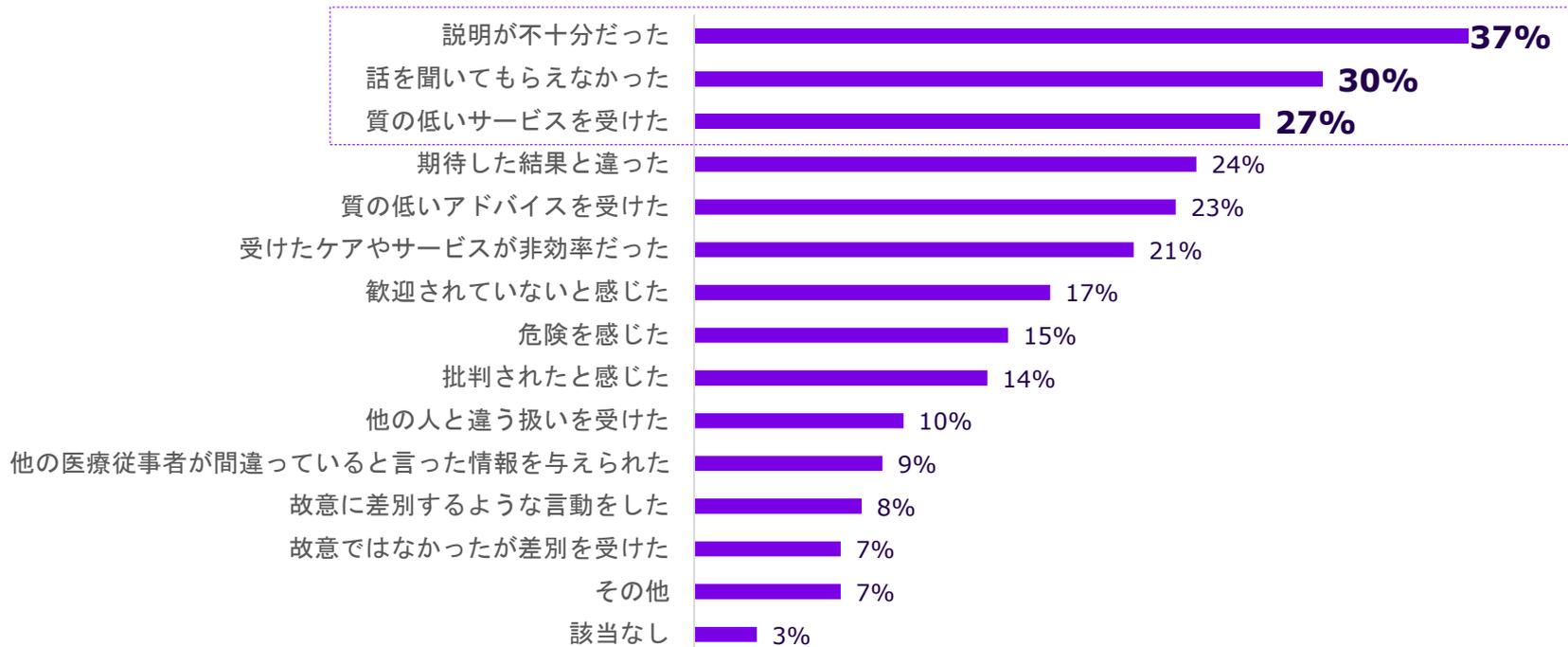


2024 (N= 2,533)

「説明不足・話を聞いてもらえない・サービスが悪い」が、日本の医療への信頼を失う要因の上位を占めた。

a *million*
conversations

医療提供者や医療制度への信頼を失った理由は、次のうちどれですか？



(N= 1,204)

*医療提供者への信頼に影響するような医療経験をしたことが「ある」と回答された場合のみ質問しています。

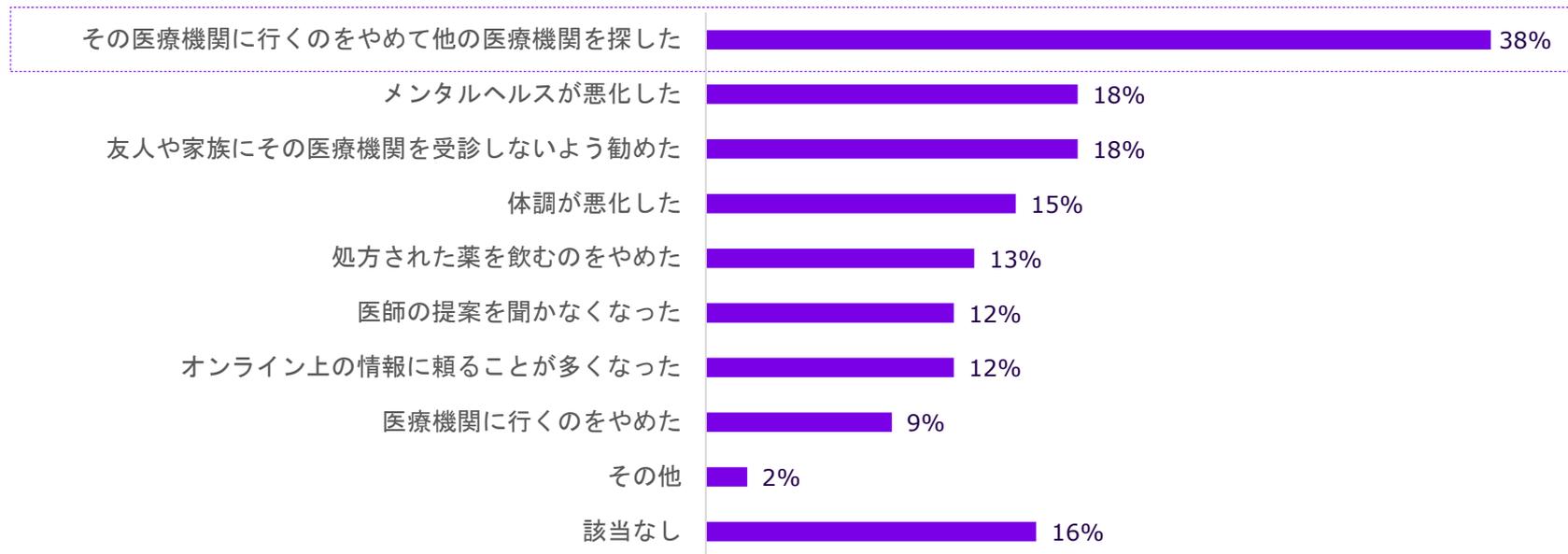
注) 回答の比率は四捨五入のため、合計や小計が100%にならない場合があります。

信頼を失った人の約4割が、その特定の医療機関に行くのをやめたと回答。

a *million*
conversations

ネガティブな医療経験により、メンタルヘルス（18%）または身体的な健康（15%）を害したと答えた人の割合がかなり高い。

医療提供者や医療制度への信頼を失った経験がある場合、次のうちどれですか？（あてはまるものをすべて選んでください）



医療提供者／医療制度全般への信頼に影響するような医療経験をしたことが「ある」と答えた人。

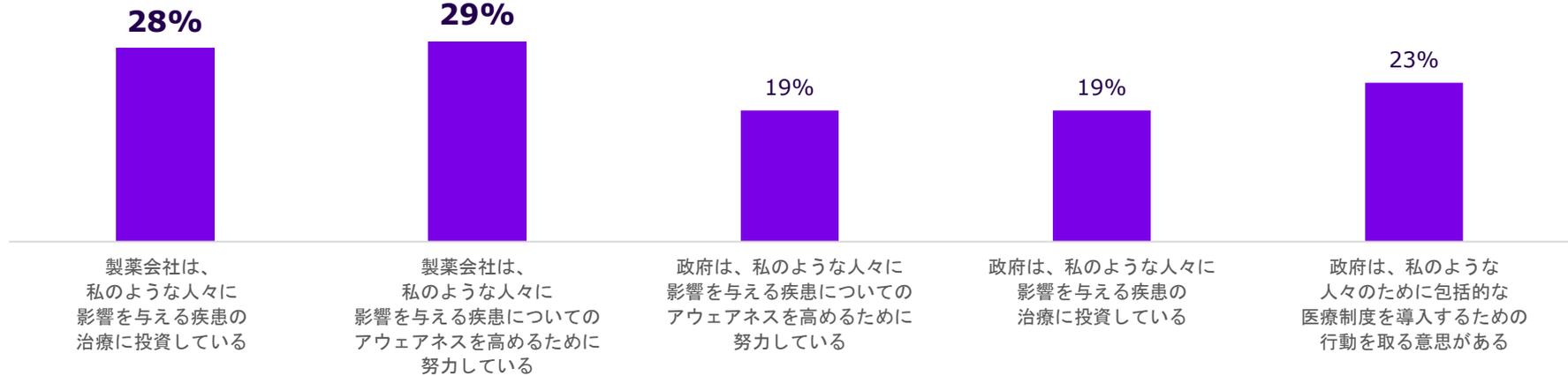
注）回答の比率は四捨五入のため、合計や小計が100%にならない場合があります。

(N= 1,204)

製薬会社は、政府よりも、マイノリティの人に影響を与える疾患に投資し、社会の Awareness 向上に貢献していると見られている。

a *million*
conversations

次の各ステートメントにどの程度賛成ですか、または反対ですか？
強く思う／やや思うの合計



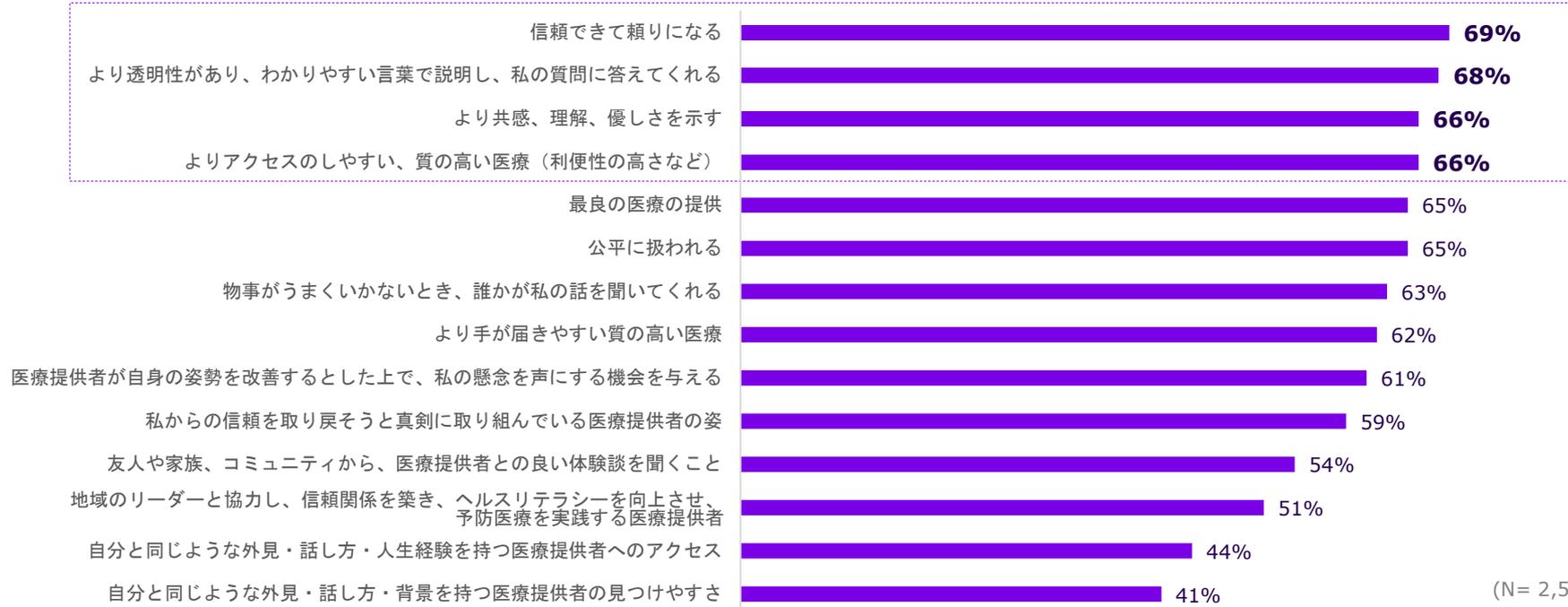
2024 (N= 2,533)

日本では、信頼ができて透明性があり、すべてを明確に説明し、共感を示し、医療をより身近にできる医療提供者が、回答者の信頼を高める可能性が高い。

a *million*
conversations

医療提供者が信頼でき、頼りになる（69%）、より透明性が高く、わかりやすい言葉ですべてを説明し、質問に答えてくれる（68%）、より共感、理解、優しさを示す（66%）、質の高い医療をより利用しやすくする（66%）と、医療提供者への信頼を高めることができると答える人が多かった。

以下の各項目は、医療提供者への信頼を高める可能性がどの程度あると思いますか？



(N = 2,533)

注) 回答の比率は四捨五入のため、合計や小計が100%にならない場合があります。

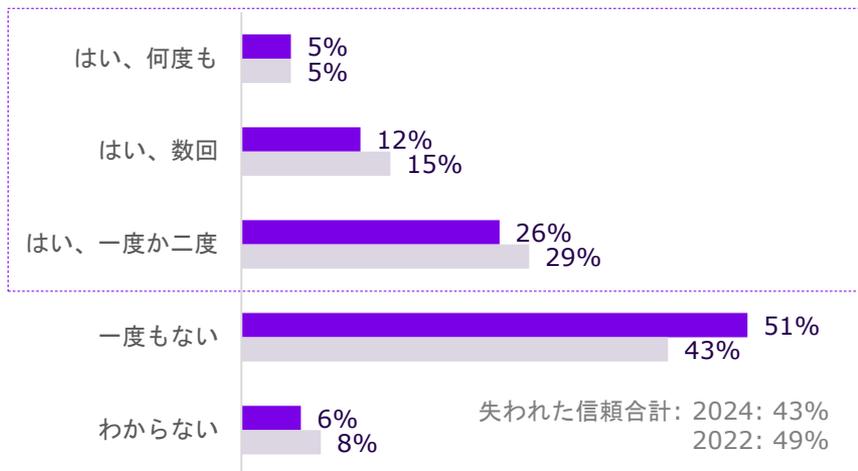
2022年との比較において、2024年は、医療提供者や医療制度への信頼が失われた経験があると答えた人は少ない。

a *million*
conversations

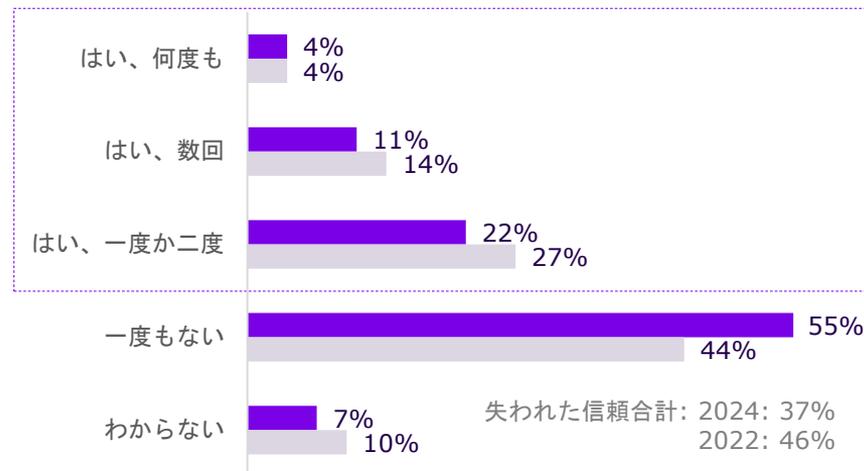
- 特定の医療提供者への信頼を失うような医療経験をしたことがあると答えた人は、全体の半数以下であった。
(2024年: 43% vs 2022年: 49%)
- 医療制度全般に対して信頼を失うような経験をしたことがあると答えた人は、さらに少ない。(2024年: 37% vs 2022年: 46%)

医療への信頼を失うような経験をしたことがありますか? ■:2024 ■:2022

医療提供者



医療制度全般



2024 (N=2,533)
2022 (N=2,395)

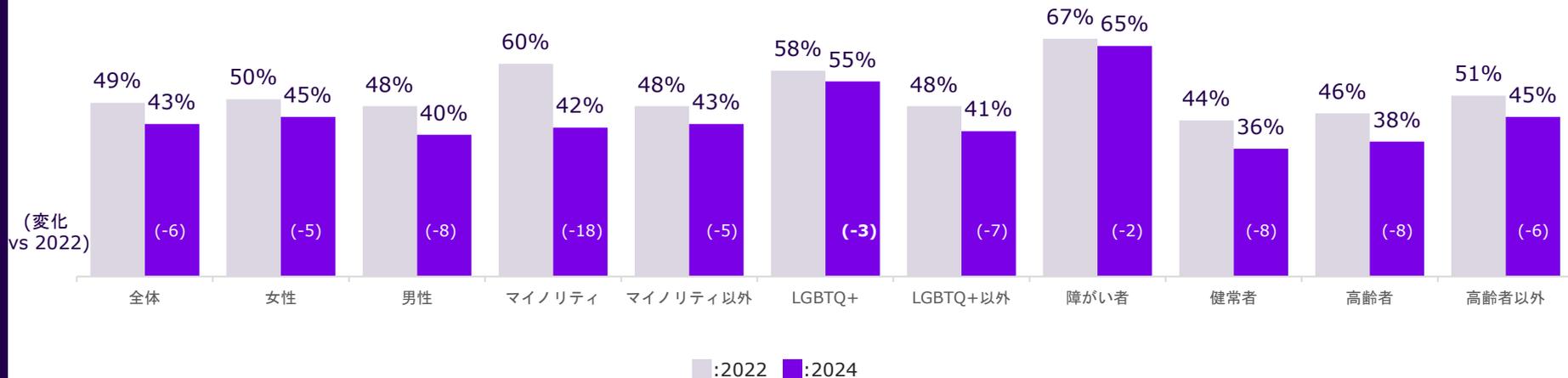
注) 回答の比率は四捨五入のため、合計や小計が100%にならない場合があります。

マイノリティの属性を有するグループの人は、医療提供者により信頼を傷つけられたと答える傾向が高い。

a *million*
conversations

- 2024年の日本の全回答者の43%が、医療提供者への信頼を失うような医療経験をしたことがあると回答している。
- 信頼を失った経験があると回答する割合が高いのは、マイノリティの属性を有するグループの人で、特に障がい者（65%）とLGBTQ+（55%）である。
- 信頼を失った経験があると回答した人の割合は、2022年以降減少しており、特に少数民族（-18ポイント）において顕著である。

医療提供者への信頼を失うような医療経験をしたことがありますか？（「ある」と答えた人の割合）

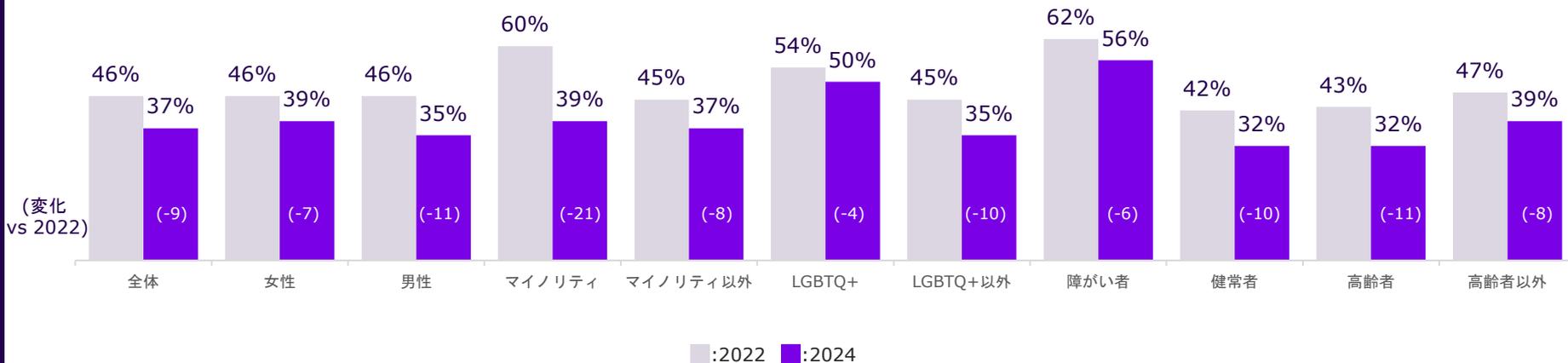


LGBTQ+と障がい者の回答者の半数以上が、医療制度への信頼を失うような経験をしたと回答。

a *million*
conversations

- 2024年の日本の全回答者の37%が、医療制度全般への信頼を失った経験があると答えており、2022年から9ポイント減少している。
- 医療制度全般への信頼を失った経験があると回答した割合が最も減少したのは、少数民族（-21ポイント）、男性（-11ポイント）、高齢者（-11ポイント）であった。

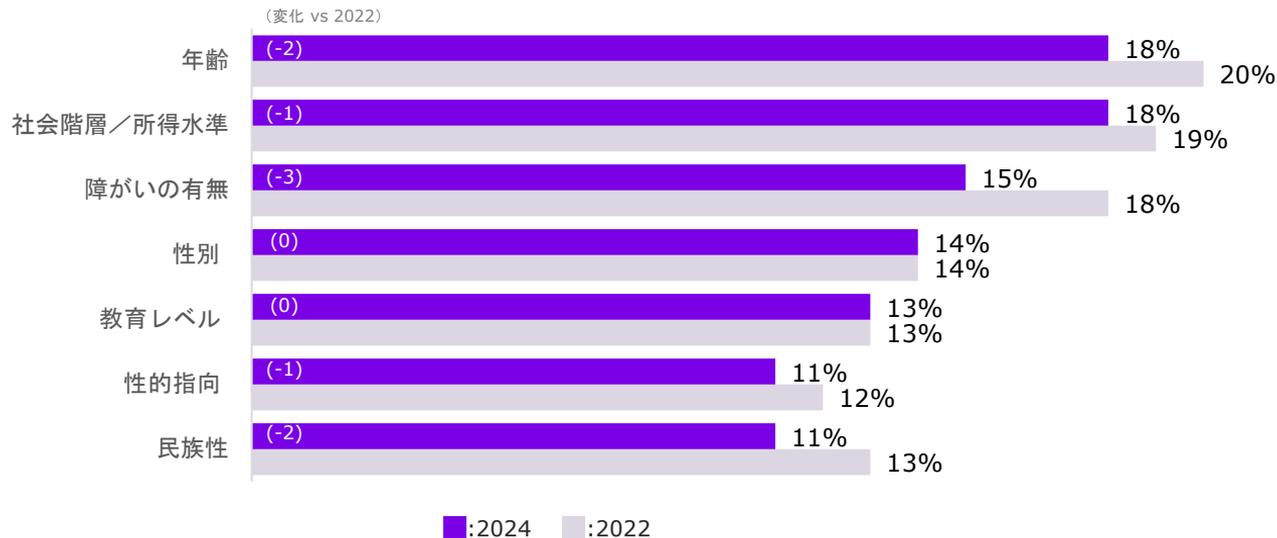
医療制度全般への信頼を失うような医療経験をしたことがありますか？（「ある」と答えた人の割合）



年齢と社会階層／所得水準は、ネガティブな医療経験の「主な／ある程度」の要因である傾向が高い。

- 医療提供者や医療制度全般への信頼を失った経験において、下記の要素がどの程度要因となっているかを尋ねたところ、日本では「年齢」（18%）または「社会階層／所得水準」（18%）が「主な／ある程度」の要因であると回答する傾向が高い。
- 2024年の見解は2022年の見解と非常に似ている。

医療提供者や医療制度への信頼を失った経験について考えてください：その経験において、以下の各要素はどの程度でしたか？（「主な」または「ある程度」の要因であったと答えた人の割合）



医療提供者／医療制度全般への信頼に影響するような医療経験をしたことが「ある」と答えた人。

注) 回答の比率は四捨五入のため、合計や小計が100%にならない場合があります。

2024 (N=1,204)
2022 (N=1,333)

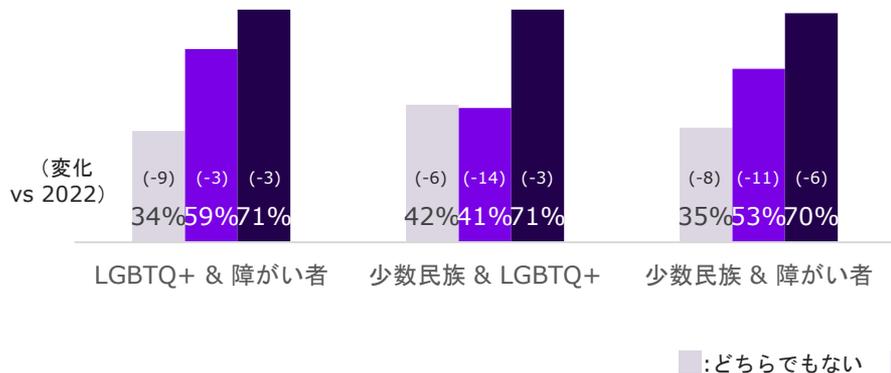
複数のマイノリティの属性に該当する人は、信頼を失った経験があると答える傾向がさらに高い。(例: LGBTQ+と障がい者の両方)

a *million*
conversations

- 日本では、2つ以上のマイノリティの属性（例: LGBTQ+と障がい者）に該当する人の**71%**が、医療提供者との信頼関係を失った経験を報告しており、マジョリティやいずれか1つのみのマイノリティの属性に該当する人よりもかなり多い。
- 医療提供者への信頼を失ったという点では、LGBTQ+と障がい者は、いずれの属性にも該当しない人に比べて**37ポイントの開き**がある。
- 少数民族と障がい者は、医療提供者との信頼関係を失った経験が増えている可能性が高い。

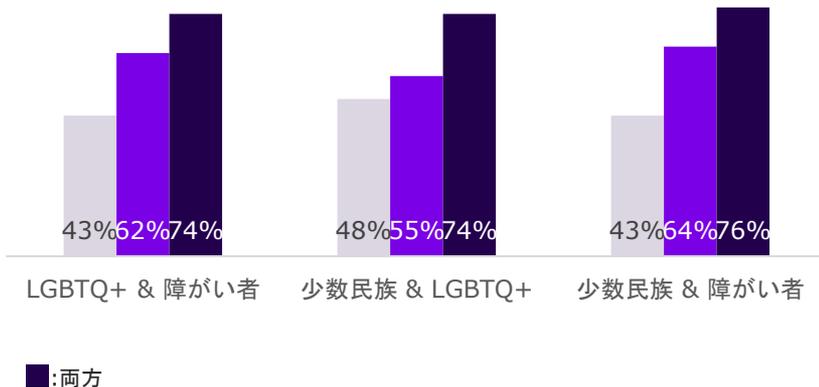
2024

医療提供者への信頼を失うような
医療経験をしたことがありますか？
(「ある」と答えた人の割合)



2022

医療提供者への信頼を失うような
医療経験をしたことがありますか？
(「ある」と答えた人の割合)



■: どちらでもない ■: いずれか ■: 両方

2024 (N=2,533)
2022 (N=2,395)

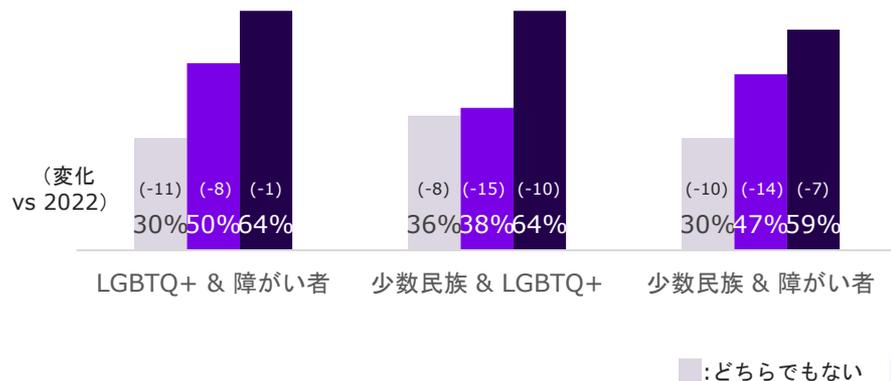
複数のマイノリティの属性に該当する人は、信頼を失った経験があると答える傾向がさらに高い。（例：LGBTQ+と障がい者の両方）

a *million*
conversations

- 日本では、2つ以上のマイノリティの属性（例：LGBTQ+と障がい者）に該当する人の**64%**が、医療提供者との信頼関係を失った経験を報告しており、マジョリティやいずれか1つのみのマイノリティの属性に該当する人よりも著しく多い。
- 医療提供者への信頼を失ったという点では、2つのマイノリティの属性に該当する人は、いずれの属性にも該当しない人に比べて最大**34ポイントの開き**がある。
- 少数民族とLGBTQ+の人は、医療制度全般に対して信頼を失った経験が減少した可能性がある。

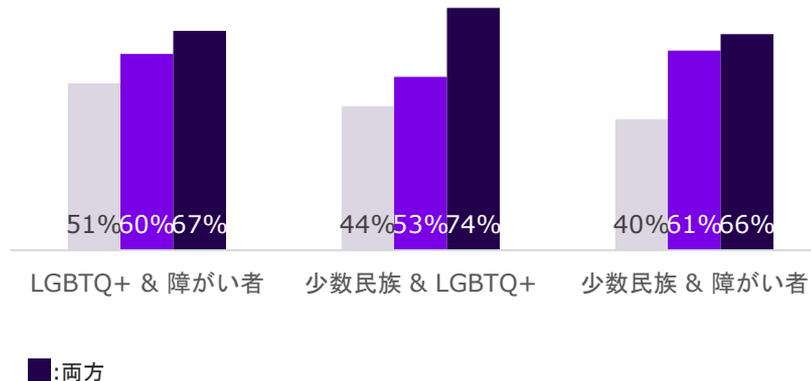
2024

医療制度全般への信頼を失うような医療経験をしたことがありますか？
（「ある」と答えた人の割合）



2022

医療制度全般への信頼を失うような医療経験をしたことがありますか？
（「ある」と答えた人の割合）



■: どちらでもない ■: いずれか ■: 両方

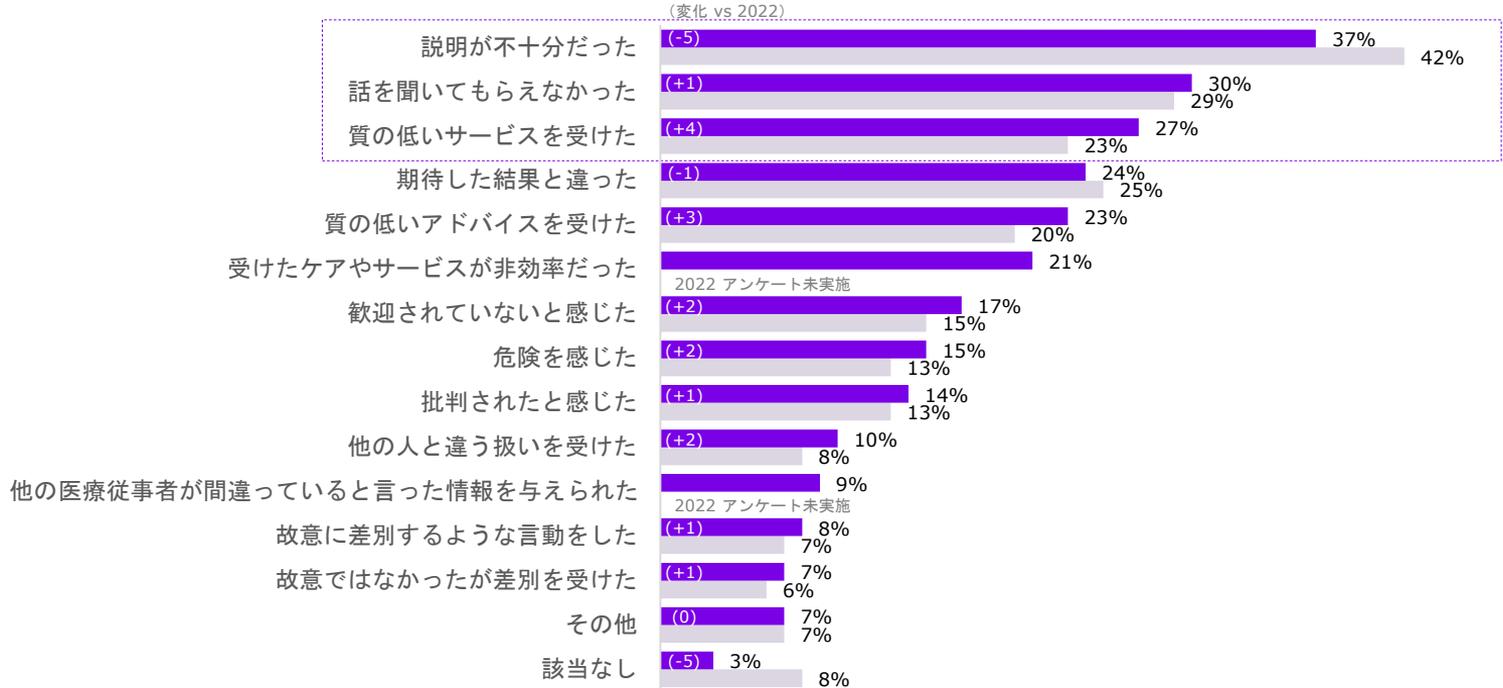
2024 (N=2,533)
2022 (N=2,395)

「説明不足・話を聞いてもらえない・サービスが悪い」が、日本の医療への信頼を失う要因の上位を占めた。

a *million*
conversations

医療提供者や医療制度への信頼を失った理由は、次のうちどれですか？

■:2024 ■:2022



医療提供者／医療制度全般への信頼に影響するような医療経験をしたことが「ある」と答えた人。

注) 回答の比率は四捨五入のため、合計や小計が100%にならない場合があります。

2024 (N=1,204)
2022 (N=1,333)

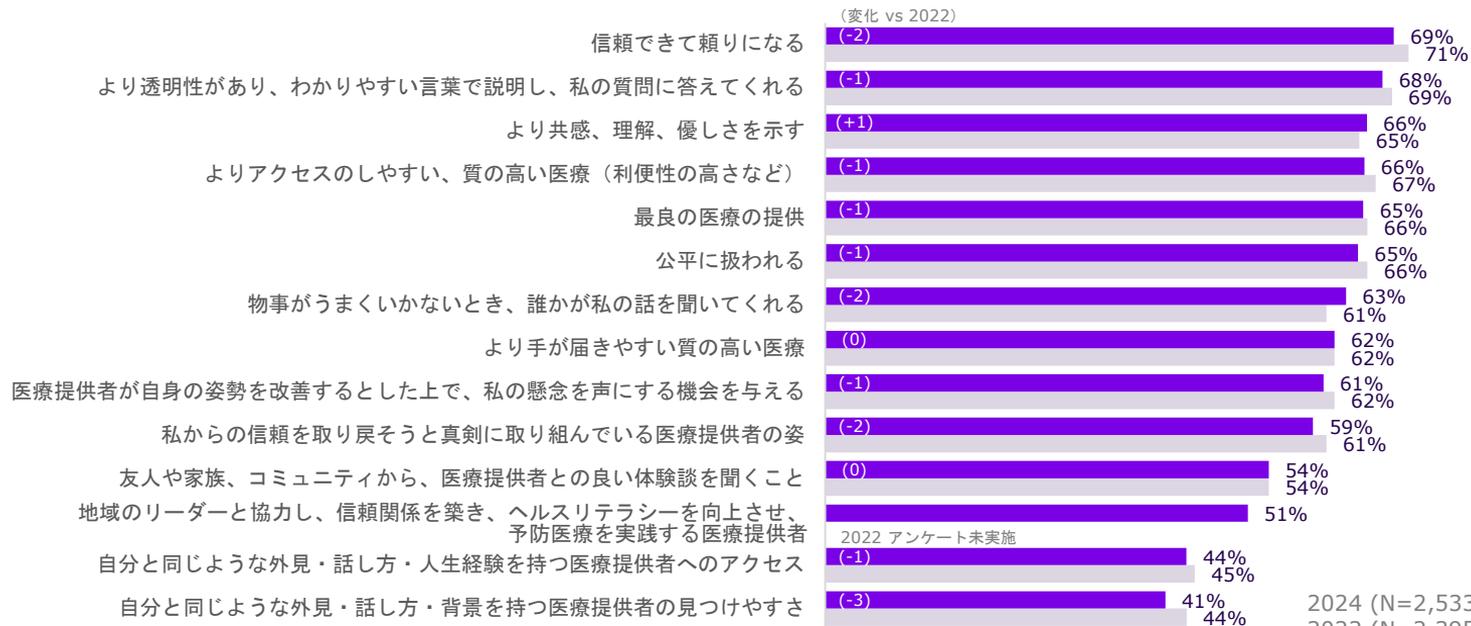
日本では、信頼ができて透明性があり、すべてを明確に説明し、共感を示し、医療をより身近にできる医療提供者が、回答者の信頼を高める可能性が高い。

a *million*
conversations

- 回答者は、医療提供者が信頼でき、頼りになる（69%）、より透明性が高く、わかりやすい言葉ですべてを説明し、質問に答えてくれる（68%）、より共感、理解、優しさを示す（66%）、質の高い医療をより利用しやすくする（66%）と、医療提供者への信頼を高めることができると答える人が多かった。
- 2022年から2024年にかけての割合の変化は、比較的小さい。

以下の各項目は、医療提供者への信頼を高める可能性がどの程度あると思いますか？

■:2024 □:2022



2024 (N=2,533)
2022 (N=2,395)

注) 回答の比率は四捨五入のため、合計や小計が100%にならない場合があります。

sanofi

a *million*
conversations