

第10章 不利益時の対応等

内閣府高齢社会対策担当

医療や福祉サービスに不満がある場合の対応 (Q17)

1 結果の概要

国別にみえていくと日本では「家族・友人に相談する」(36.3%)の割合が最も高くなっている。次いで「サービス提供機関をかえる」(26.8%)が続いている。なお、日本では「わからない」(20.4%)の割合が5カ国の中で最も高く、何らかの手段をとる平均個数が1.0個で5カ国の中で最も少ない。

アメリカとドイツでは「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(61.8%, 45.7%)の割合が最も高く、次いで「サービス提供機関をかえる」(52.8%, 43.8%)、「家族・友人に相談する」(38.1%, 43.5%)が続いている。なお、アメリカは何らかの手段をとる平均個数が2.0個で最も多い。

スウェーデンでも「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(66.6%)、「サービス提供機関をかえる」(41.6%)の順に、割合が高くなっているが、その次は「公的機関に申し立てる」(14.5%)、「家族・友人に相談する」(13.2%)となっている。

韓国では、「サービスを提供している機関をかえる」(50.1%)の割合が最も高く、次いで「家族・友人に相談する」(38.2%)、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(20.5%)が続いている。

日・米・独・韓ともに「サービス提供機関をかえる」、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」、「家族・友人に相談する」が上位3項目となっているが、スウェーデンのみ「公的機関に申し立てる」が3位となっている。

表10-1 医療や福祉サービスに不満がある場合の対応(複数回答)

		(%)									
		サービス提供機関をかえる	提供機関に直接苦情申し立て	家族・友人に相談する	公的苦情処理機関に申し立て	私的苦情処理機関に申し立て	弁護士立てて訴訟を起こす	不満があっても我慢する	その他	わからない	何らかの手段をとる平均個数
日本	第7回(2010年)	26.8	19.4	36.3	7.9	3.6	0.8	11.9	0.7	20.4	1.0
	第6回(2005年)	21.9	19.5	33.1	5.8	2.1	0.7	10.3	1.2	27.7	0.8
アメリカ	第7回(2010年)	52.8	61.8	38.1	21.3	14.2	5.8	7.0	1.6	5.8	2.0
	第6回(2005年)	51.1	54.4	32.9	14.0	8.8	4.3	5.2	0.1	6.7	1.7
韓国	第7回(2010年)	50.1	20.5	38.2	4.7	2.4	0.6	16.9	-	14.0	1.2
	第6回(2005年)	45.2	24.0	35.3	5.8	4.5	0.8	23.8	1.0	12.7	1.2
ドイツ	第7回(2010年)	43.8	45.7	43.5	15.2	10.3	6.7	4.4	0.4	3.0	1.7
	第6回(2005年)	36.0	43.2	43.9	13.0	8.6	5.8	6.9	1.3	9.1	1.5
スウェーデン	第7回(2010年)	41.6	66.6	13.2	14.5	4.0	6.2	9.2	1.3	5.8	1.5

注) 何らかの手段をとる平均個数は、1～6と8の累計

2 回答項目別

回答項目にみていくと「サービス提供機関をかえる」の割合は、アメリカ（52.8%）が最も高く、以下韓国（50.1%）、ドイツ（43.8%）、スウェーデン（41.6%）、日本（26.8%）の順となり、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」の割合は、スウェーデン（66.6%）が最も高く、以下アメリカ（61.8%）、ドイツ（45.7%）、韓国（20.5%）、日本（19.4%）の順となっている。「サービス提供機関をかえる」や「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」といった直接的な行動によってサービスに対する不満を解消しようとする者が過半数であることとか、何らかの手段をとる平均個数が最も多いという反応の高さなどから、アメリカにおける医療や福祉サービスの利用に関する高い消費者意識が伺える結果となっている。

「サービス提供機関をかえる」では、韓国が過半数とアメリカに次ぐ高い割合となっているが、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」では、韓国が2割台と最も低い日本を若干上回る程度にとどまっている。

「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」では、スウェーデンが6割強で最も高いが、「サービス提供機関をかえる」では4割台前半でドイツとともに中位にある。

「サービス提供機関をかえる」、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」のいずれも4割台半ばの割合となったドイツは各国の中で中間的な位置を占めた。

「サービス提供機関をかえる」、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」のいずれも2割前後の割合となって各国の中で最も低くなった日本では、医療や福祉サービスの利用に関して苦情等の直接的な行動を起こすことに抵抗感のようなものがあるのかもしれない。

「家族・友人に相談する」の割合は、ドイツ（43.5%）が最も高く、以下韓国（38.2%）、アメリカ（38.1%）、日本（36.3%）、スウェーデン（13.2%）の順となっている。ドイツは、家族等への相談を他の国に比べてより重視しているということができ、家族等への相談は、韓国、アメリカ、日本においても3割台という数値を考えれば、不満への対応手段としては各国において相応に重視されているとみる必要がある。スウェーデンは、家族等への相談が1割台前半で最も低くなっている。

「公的機関に申し立てる」の割合は、アメリカ（21.3%）が最も高く、以下ドイツ（15.2%）、スウェーデン（14.5%）、日本（7.9%）、韓国（4.7%）の順となり、「私的機関に申し立てる」の割合も、アメリカ（14.2%）が最も高く、以下ドイツ（10.3%）、スウェーデン（4.0%）、日本（3.6%）、韓国（2.4%）の順となっている。「公的機関に申し立てる」では、アメリカとドイツ、スウェーデンが共に1割以上となっているが、日本、韓国では共に1割未満となっている。「私的機関に申し立てる」では、アメリカとドイツが1割台となっているが、他の3カ国は5%未満となっている。「公的機関に申し立てる」、「私的機関に申し立てる」のいずれにおいても韓国は最下位となっている。これらの結果については、公的・私的苦情処理機関それぞれの設置状況等などについても考慮をする必要はあるが、日本、韓国においては、これらの機関の活用に関しては低調ということができる。

「弁護士を立てて訴訟を起こす」の割合は、ドイツ（6.7%）が最も高く、以下スウェーデン（6.2%）、アメリカ（5.8%）、日本（0.8%）、韓国（0.6%）の順となっている。ドイツ、スウェーデン、アメリカが6%前後で高いグループとなり、日本、韓国は1%弱で低いグルー

ブとなっている。訴訟が一般化している国と訴訟以外の方法による対応が一般的な国の違いがそのまま結果に反映しているということができないのではないか。

「不満があっても我慢する」の割合は、韓国（16.9%）が最も高く、以下日本（11.9%）、スウェーデン（9.2%）、アメリカ（7.0%）、ドイツ（4.4%）の順となっている。韓国が1割台後半で他の国の割合に比べるとやや突出した感がある。

3 時系列的変化

アメリカは、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」（61.8%）が、前回の54.4%から7.4ポイント、「公的機関に申し立てる」（21.3%）が前回の14.0%から7.3ポイント、それぞれ増加している。

ドイツは、「サービスを提供している機関をかえる」（43.8%）が、前回の36.0%から7.8ポイント増加し、一方「わからない」（3.0%）が前回の9.1%から6.1ポイント減少している。

日本は、「わからない」（20.4%）が前回の27.7%から7.3ポイント減少している。

韓国は、「不満があっても我慢する」（16.9%）が前回の23.8%から6.9ポイント減少している。

このように、各国共に変化は10ポイント以内にとどまっている。

4 男女別比較

日本は、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」（男性22.3%、女性16.9%）で男性が高く、「家族・友人に相談する」（男性30.3%、女性41.2%）、「不満があっても我慢する」（男性8.4%、女性14.9%）で女性が高くなっている。

アメリカは、「サービスを提供している機関をかえる」（男性56.2%、女性50.3%）で男性が高く、「家族・友人に相談する」（男性33.1%、女性41.9%）、「公的機関に申し立てる」（男性17.9%、女性23.8%）で女性が高くなっている。

韓国は、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」（男性25.7%、女性16.5%）、「サービスを提供している機関をかえる」（男性53.8%、女性47.4%）で男性が高く、「わからない」（男性10.6%、女性16.7%）で女性が高くなっている。

ドイツは、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」（男性50.3%、女性42.3%）で男性が高く、「家族・友人に相談する」（男性37.8%、女性47.8%）で女性が高い。

スウェーデンは、大きさ性差はみられない。

日本とドイツは、比較的近い傾向が出ている。また、「サービスを提供している機関をかえる」、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」はスウェーデン以外の各国で男性が高く、「家族・友人に相談する」は韓国以外の各国で女性が高くなっている。

表10-2 医療や福祉サービスに不満がある場合の対応(男女別)

(%)

		サービス提供機関をかえる	提供機関に直接苦情申立て	家族・友人に相談する	公的苦情処理機関に申立て	私的苦情処理機関に申立て	弁護士立てて訴訟を起こす	不満があっても我慢する	その他	わからない
日本	男性	29.0	22.3	30.3	9.5	3.3	0.9	8.4	0.9	20.8
	女性	25.0	16.9	41.2	6.5	3.9	0.8	14.9	0.5	20.0
	男女計	26.8	19.4	36.3	7.9	3.6	0.8	11.9	0.7	20.4
アメリカ	男性	56.2	62.5	33.1	17.9	12.6	6.3	6.5	1.2	6.3
	女性	50.3	61.3	41.9	23.8	15.4	5.4	7.4	1.9	5.4
	男女計	52.8	61.8	38.1	21.3	14.2	5.8	7.0	1.6	5.8
韓国	男性	53.8	25.7	38.4	5.5	2.8	0.7	15.2	-	10.6
	女性	47.4	16.5	38.1	4.0	2.1	0.5	18.2	-	16.7
	男女計	50.1	20.5	38.2	4.7	2.4	0.6	16.9	-	14.0
ドイツ	男性	45.7	50.3	37.8	14.9	11.9	8.4	4.0	0.5	3.7
	女性	42.4	42.3	47.8	15.5	9.0	5.4	4.7	0.3	2.4
	男女計	43.8	45.7	43.5	15.2	10.3	6.7	4.4	0.4	3.0
スウェーデン	男性	39.7	65.1	11.6	12.1	2.5	6.0	9.8	1.3	5.0
	女性	43.4	68.0	14.8	16.8	5.4	6.4	8.6	1.3	6.5
	男女計	41.6	66.6	13.2	14.5	4.0	6.2	9.2	1.3	5.8

5 年齢階層別比較

日本は、「サービス提供機関をかえる」で60～64歳(40.0%)が最も高く、次いで65～69歳(30.6%)が続いている。「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」でも60～64歳(26.6%)、65～69歳(22.0%)が高い。また「家族・友人に相談する」で85歳以上(41.7%)が最も高く、次いで65～69歳(41.0%)、70～74歳(37.7%)、75～79歳(36.3%)が続いている。

アメリカは、「サービス提供機関をかえる」と「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」で65歳～69歳(56.9%、64.6%)が、「家族・友人に相談する」で85歳以上(53.4%)が、そして「公的機関に申し立てる」で60～64歳(26.9%)が、それぞれ高くなっている。

韓国は、「サービス提供機関をかえる」で60～64歳(58.5%)が最も高く5割台後半に達しており、80～84歳(37.5%)の階層でも3割台の後半となっている。「家族・友人に相談する」では、85歳以上を除く全ての年齢階層が4割前後となっている。

ドイツは、「サービスを提供している機関をかえる」で65～69歳(52.6%)が最も高く、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」で70～74歳(54.1%)、60～64歳(50.2%)が高く、ともに5割強となっている。「家族・友人に相談する」では、高年齢層の75～79歳(50.0%)、80～84歳(47.8%)が高くなっている。

スウェーデンは、「サービス提供機関をかえる」、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」、「公的機関に申し立てる」で60～64歳(50.4%、72.7%、20.0%)が、「わからない」で85歳以上(22.6%)が、それぞれ高くなっている。

「サービス提供機関をかえる」では、すべての国で65～69歳が1、2位を占め、高い割合となっている。

表10-3 医療や福祉サービスに不満がある場合の対応(年齢階層別)

(%)

		サービス提供機関をかえる	提供機関に直接苦情申立て	家族・友人に相談する	公的苦情処理機関に申立て	私的苦情処理機関に申立て	弁護士立てて訴訟を起こす	不満があっても我慢する	その他	わからない
日本	60～64歳	40.0	26.6	33.1	9.8	5.2	1.3	8.9	-	15.1
	65～69歳	30.6	22.0	41.0	11.9	4.5	0.7	11.9	-	11.9
	70～74歳	20.5	18.9	37.7	6.6	3.3	0.8	12.3	0.8	20.1
	75～79歳	18.1	13.5	36.3	6.2	2.1	1.0	11.9	1.0	29.0
	80～84歳	16.0	12.0	28.8	2.4	0.8	-	19.2	3.2	32.8
	85歳以上	16.7	4.2	41.7	-	4.2	-	10.4	-	35.4
	計	26.8	19.4	36.3	7.9	3.6	0.8	11.9	0.7	20.4
アメリカ	60～64歳	52.5	64.3	34.5	26.9	13.0	8.0	7.1	3.4	6.3
	65～69歳	56.9	64.6	34.9	23.9	15.8	5.3	4.8	0.5	4.8
	70～74歳	51.8	62.1	34.4	21.0	16.4	5.1	8.2	1.5	6.7
	75～79歳	55.6	58.8	45.6	13.8	9.4	4.4	8.1	-	5.0
	80～84歳	49.6	60.0	37.6	20.0	17.6	7.2	5.6	2.4	4.8
	85歳以上	43.8	54.8	53.4	15.1	12.3	2.7	9.6	1.4	8.2
計	52.8	61.8	38.1	21.3	14.2	5.8	7.0	1.6	5.8	
韓国	60～64歳	58.5	22.7	35.0	5.0	1.2	1.5	13.8	-	11.5
	65～69歳	49.7	21.1	38.1	6.1	2.0	0.3	16.7	-	12.2
	70～74歳	48.9	20.8	39.9	5.6	3.9	0.6	14.0	-	14.6
	75～79歳	49.1	20.9	41.1	3.7	4.9	-	19.6	-	14.1
	80～84歳	37.5	12.5	43.2	-	-	-	23.9	-	21.6
	85歳以上	27.3	13.6	22.7	-	-	-	31.8	-	31.8
計	50.1	20.5	38.2	4.7	2.4	0.6	16.9	-	14.0	
ドイツ	60～64歳	47.8	50.2	40.6	21.3	13.0	8.7	3.4	-	2.9
	65～69歳	52.6	41.5	45.3	14.5	12.8	10.7	3.4	-	1.3
	70～74歳	39.9	54.1	38.6	16.3	12.9	5.2	3.0	0.9	3.4
	75～79歳	37.3	43.0	50.0	12.7	4.2	3.5	4.2	-	2.1
	80～84歳	40.3	40.3	47.8	11.2	3.0	4.5	6.7	1.5	6.0
	85歳以上	33.3	31.5	40.7	7.4	11.1	1.9	13.0	-	3.7
計	43.8	45.7	43.5	15.2	10.3	6.7	4.4	0.4	3.0	
スウェーデン	60～64歳	50.4	72.7	14.2	20.0	6.2	8.5	8.1	1.2	1.5
	65～69歳	43.9	68.8	15.1	13.0	4.6	7.0	9.1	1.1	3.2
	70～74歳	39.9	66.4	11.2	15.7	3.1	7.2	10.3	2.2	3.6
	75～79歳	38.5	63.7	11.9	12.6	1.5	3.0	9.6	-	9.6
	80～84歳	30.3	58.4	12.4	6.7	4.5	3.4	11.2	-	14.6
	85歳以上	22.6	50.0	11.3	9.7	-	-	6.5	4.8	22.6
計	41.6	66.6	13.2	14.5	4.0	6.2	9.2	1.3	5.8	

高齢者である理由で不利益等を受けた経験の有無 (Q18)

1 結果の概要

国別にみても日本は、「まったくない」(80.3%)が最も高く、以下「あまりない」(15.1%)、「少しはある」(3.8%)、「大いにある」(0.8%)となっている。

アメリカも、「まったくない」(72.3%)が最も高く、以下「あまりない」(16.0%)、「少しはある」(10.1%)、「大いにある」(1.6%)となっている。

韓国は、「あまりない」(48.0%)が最も高く、以下「まったくない」(37.2%)、「少しはある」(13.3%)、「大いにある」(1.5%)となっている。

ドイツは、「まったくない」(62.3%)が最も高く、以下「あまりない」(20.2%)、「少しは

ある」(15.1%)、「大いにある」(2.3%)となっている。

スウェーデンも、「まったくない」(86.3%)が最も高く、以下「あまりない」(8.3%)、「少しはある」(4.7%)、「大いにある」(0.7%)となっている。

韓国を除く日本、アメリカ、ドイツ及びスウェーデンの4カ国で回答項目での順位が同一となっている。

表10-4 高齢者である理由で不利益等を経験の有無(単数回答)
(%)

	大いにある	少しはある	あまりない	まったくない
日本	0.8	3.8	15.1	80.3
アメリカ	1.6	10.1	16.0	72.3
韓国	1.5	13.3	48.0	37.2
ドイツ	2.3	15.1	20.2	62.3
スウェーデン	0.7	4.7	8.3	86.3

2 回答項目別

回答項目別にみていくと「大いにある」の割合では、ドイツ(2.3%)が最も高く、以下アメリカ(1.6%)、韓国(1.5%)、日本(0.8%)、スウェーデン(0.7%)の順となっている。

「少しはある」の割合は、ドイツ(15.1%)で最も高く、以下韓国(13.3%)、アメリカ(10.1%)、スウェーデン(4.7%)、日本(3.8%)の順となっている。

「あまりない」の割合は、韓国(48.0%)が最も高く、以下ドイツ(20.2%)、アメリカ(16.0%)、日本(15.1%)、スウェーデン(8.3%)の順となっている。

「まったくない」の割合は、スウェーデン(86.3%)が最も高く、以下日本(80.3%)、アメリカ(72.3%)、ドイツ(62.3%)、韓国(37.2%)の順となっている。

「大いにある」と「少しはある」を合わせて「ある」と答えたグループとしてみるとドイツ、韓国がともに高く、以下アメリカ、スウェーデン、日本と段階的に低くなるという結果となっている。高齢者である理由で不利益等を受けた経験の有無という設問に対してドイツと韓国が他の国に比べてやや敏感に反応を示したといえることができる。

3 男女別比較

日本、韓国及びスウェーデンは、男女に差はみられない。

ドイツは、「まったくない」(男性 65.7%、女性 59.7%)で男性がやや高く、これを「あまりない」と合わせて『ない』と答えたグループとしてみても男性がやや高くなっている。一方、「大いにある」と「少しはある」を合わせて『ある』(男性 14.9%、女性 19.3%)では、女性がやや高くなっている。

アメリカは、「まったくない」(男性 75.5%、女性 69.9%)で男性が、「少しはある」(男性 8.4%、女性 11.4%)で女性が、それぞれ高いという結果となっており、アメリカでは男性よりもむしろ女性の方がより敏感な反応を示している。

表10 - 5 高齢者である理由で不利益等を経験の有無(男女別)

(%)

		大いにある	少しはある	あまりない	まったくない
日 本	男性	0.4	3.0	15.4	81.2
	女性	1.1	4.5	14.9	79.5
	男女計	0.8	3.8	15.1	80.3
アメリカ	男性	1.6	8.4	14.5	75.5
	女性	1.6	11.4	17.2	69.9
	男女計	1.6	10.1	16.0	72.3
韓 国	男性	2.3	13.3	47.1	37.2
	女性	0.9	13.3	48.6	37.2
	男女計	1.5	13.3	48.0	37.2
ドイツ	男性	0.9	14.0	19.1	65.7
	女性	3.3	16.0	21.0	59.7
	男女計	2.3	15.1	20.2	62.3
スウェーデン	男性	0.4	3.5	6.7	89.4
	女性	0.9	6.0	9.7	83.4
	男女計	0.7	4.7	8.3	86.3

4 年齢階層別比較

日本は、「少しはある」で高年齢層の80～84歳(6.4%)及び85歳以上(6.3%)がやや高い。「あまりない」では、高年齢層の75～79歳(23.3%)及び80～84歳(18.4%)が、「まったくない」では、低年齢層の60～64歳(84.3%)及び65～69歳(84.0%)がそれぞれ高い。

アメリカは、「少しはある」で60～64歳(11.8%)が、「あまりない」で80～84歳(20.8%)がそれぞれやや高く、「まったくない」で85歳以上(78.1%)が高い。

韓国は、「少しはある」で80～84歳(19.3%)が、「あまりない」で85歳以上(54.5%)がそれぞれやや高く、「まったくない」で60～64歳(38.8%)が高い。

ドイツは、「少しはある」で85歳以上(22.2%)がやや高い。「あまりない」では、80～84歳(28.4%)及び75～79歳(22.5%)が、「まったくない」では、低年齢層の65～69歳(68.8%)及び60～64歳(68.1%)がそれぞれ高い。

スウェーデンは、「少しはある」で80～84歳(7.9%)及び70～74歳(6.3%)がやや高い。「あまりない」では、85歳以上(11.3%)が、「まったくない」では、75～79歳(89.6%)がそれぞれ高い。

表10 - 6 高齢者である理由で不利益等を経験の有無(年齢階層別)

(%)

		大いにある	少しはある	あまりない	まったくない
日本	60～64歳	-	3.3	12.5	84.3
	65～69歳	0.4	2.2	13.4	84.0
	70～74歳	1.2	4.9	12.3	81.6
	75～79歳	1.0	3.1	23.3	72.5
	80～84歳	1.6	6.4	18.4	73.6
	85歳以上	2.1	6.3	14.6	77.1
	計	0.8	3.8	15.1	80.3
アメリカ	60～64歳	2.1	11.8	18.5	67.6
	65～69歳	2.4	8.6	14.4	74.6
	70～74歳	2.1	10.3	15.9	71.8
	75～79歳	1.3	10.0	12.5	76.3
	80～84歳	-	9.6	20.8	69.6
	85歳以上	-	9.6	12.3	78.1
	計	1.6	10.1	16.0	72.3
韓国	60～64歳	1.9	10.0	49.2	38.8
	65～69歳	1.0	15.3	45.9	37.8
	70～74歳	1.1	12.4	48.3	38.2
	75～79歳	1.8	13.5	46.6	38.0
	80～84歳	2.3	19.3	51.1	27.3
	85歳以上	-	9.1	54.5	36.4
	計	1.5	13.3	48.0	37.2
ドイツ	60～64歳	1.9	12.1	17.9	68.1
	65～69歳	2.1	9.0	20.1	68.8
	70～74歳	3.4	18.5	17.2	60.9
	75～79歳	2.1	18.3	22.5	57.0
	80～84歳	1.5	18.7	28.4	50.7
	85歳以上	1.9	22.2	16.7	59.3
	計	2.3	15.1	20.2	62.3
スウェーデン	60～64歳	0.8	4.2	10.4	84.6
	65～69歳	0.7	5.3	7.4	86.7
	70～74歳	0.4	6.3	7.6	85.7
	75～79歳	-	1.5	8.9	89.6
	80～84歳	-	7.9	3.4	88.8
	85歳以上	3.2	1.6	11.3	83.9
	計	0.7	4.7	8.3	86.3