

# 患者に選ばれるリハビリセンターづくり = 患者満足度調査 =

農協共済中伊豆リハビリテーションセンター

理学療法士

堀本ゆかり

# はじめに

医療業界は、診療報酬改定や医療事故など厳しい背景が続いている。

病院側が良かれと提供したサービスが、必ずしも患者に受け入れられているとは限らない。

患者に選ばれるリハビリセンターづくりの手がかりを得るため本調査を企画した。

# 目的

患者満足度を調査する

患者の声を集約・検討し、  
患者サービスの手がかりとする

# 方法

- ・調査期間：平成15年7月から12月まで  
(6ヶ月間)
- ・調査対象者：回復期リハビリ病棟利用者50名
- ・調査方法：聞き取り調査
- ・回答方法：患者満足度調査  
順序のある多項選択による単一回答形式  
自由回答形式
- ・参考資料：治療担当者評価

# 調査票作成

調査票原案の作成

```
graph TD; A[調査票原案の作成] --> B[予備調査]; B --> C[本調査];
```

予備調査

本調査

# 調査票

属性(年齢・性別)

患者Need(自由回答)

満足度

病棟生活・職員の接遇・GYM訓練・病棟訓練・総合満足度  
(単一回答:順序のある4段階の選択肢)

説明と対応・待ち時間・訓練時間・食事・清潔感、設備  
訓練代行・掛け持ち・意見箱設置認識と利用  
余暇時間・地理

(単一回答:順序のある2段階の選択肢)

コメント(自由回答)

# 用語解説 1

## 【病棟生活】



## 【GYM訓練 = 理学療法 = 】





# 用語解説 2

【GYM訓練 = 作業療法 = 】



【病棟訓練】





# 調査票(一部)

## 1病棟 CS 調査 (記録用紙)

評価日： / /

1. 性別 (男・女)

2. 年齢 ( 歳)

3. 入院目的 ( )

4. 病棟生活

1. 不満 2. やや不満 3. やや満足 4. 満足

(具体的に： )

5. 職員の接遇

1. 不満 2. やや不満 3. やや満足 4. 満足

医師 ( )・看護師 ( )・PT ( )・OT ( )・ST ( )・MSW ( )・  
MST ( )・栄養課 ( )・事務職員 ( )

(具体的に： )

6. GYM訓練

1. 不満 2. やや不満 3. やや満足 4. 満足

(具体的に： )

7. 病棟訓練

1. 不満 2. やや不満 3. やや満足 4. 満足

(具体的に： )

6. 説明と対応

1. 不満あり 2. 不満なし

(具体的に： )

# 治療担当者評価

- ・診断名
- ・障害名
- ・合併症
- ・FIM総点
- ・Kohs立方体組み合わせテスト
- ・家族構成人数
- ・転帰先
- ・入退院時機能評価(基本動作・歩行自立度)

# 解析

JUSE Stat Works/V3.5 plus

Simple Word

# 全データ(患者満足度)

## 1) 属性と身体機能

### 属性

性別 : 女性21名・男性29名

年齢 :  $61.2 \pm 13.8$ 歳(25歳~86

鬱断名 : 脳血管障害42名・その他8名

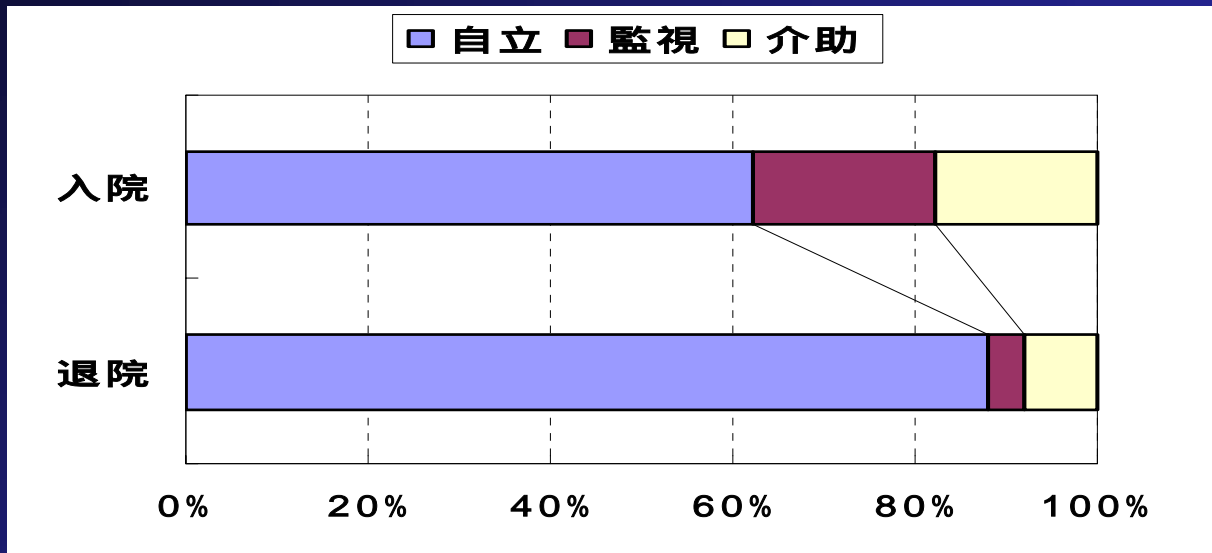
転帰先 : 家庭49名・施設1名

FIM総点 :  $108.4 \pm 17.3$ 点(62点~126点)

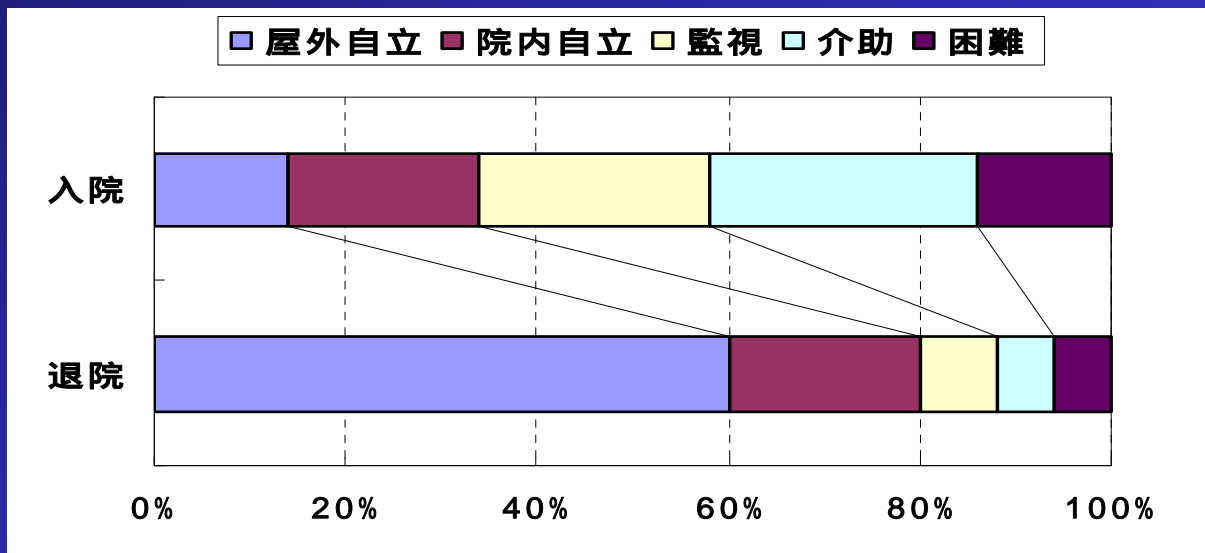
Kohs立方体組み合わせテスト :  $78.9 \pm 27.4$ 点

(70点以下のもの13名)

# 基本動作自立度 (n = 50)



# 歩行機能自立度 (n = 50)



## 2) 患者満足度

### 数量化

### 単一回答の置き換え

不満 1 : やや不満 2 : やや満足 3 : 満足 4

	◆ N1	◆ N2	◆ N3	◆ N4	◆ N5	◆ N6	◆ N7	× N8	× N9	◆ N10
	性別	年齢	病棟生活	医師	看護師	理学療法士	作業療法士	言語療法士	病棟訓練	GYM訓練
◆1	1	76	2	4	4	4	4	4	4	3
◆2	1	76	3	4	4	4	4	4	4	3
◆3	1	73	4	4	4	4	4	4	4	4
◆4	2	48	3	4	4	4	4	3	-	-
◆5	2	58	4	3	3	3	4	4	4	4
◆6	2	51	2	3	3	3	3	3	3	3
◆7	2	77	4	4	4	4	4	4	4	4
◆8	2	63	2	3	2	2	4	4	-	2
◆9	1	54	3	4	4	4	4	4	-	-
◆10	1	69	4	4	4	4	4	4	4	-
◆11	1	73	3	4	4	4	4	4	-	2
◆12	2	43	2	3	3	3	3	3	3	3
◆13	2	56	2	3	3	4	4	4	3	-
◆14	2	60	2	3	3	3	4	4	-	1
◆15	1	53	3	4	4	2	4	3	4	4

# 基本統計量

変数名	件数	合計	最小値	最大値	平均値	標準偏差	変動係数	ひずみ	とがり
病棟生活	50	149	1	4	3.0	0.89	0.2993	-0.319	-0.931
医師	50	167	1	4	3.3	0.85	0.2538	-1.357	1.486
看護師	50	164	1	4	3.3	0.81	0.2467	-1.045	0.777
理学療法士	50	188	1	4	3.8	0.59	0.1572	-2.983	10.053
作業療法士	50	176	1	4	3.5	0.79	0.2241	-1.758	2.727
GYM訓練	50	183	1	4	3.7	0.66	0.1798	-2.192	5.127
説明・対応	50	76	1	2	1.5	0.50	0.3320	-0.083	-2.078
待ち時間	50	82	1	2	1.6	0.48	0.2957	-0.602	-1.708
食事	50	88	1	2	1.8	0.43	0.2451	-1.256	-0.443
清潔感	50	75	1	2	1.5	0.51	0.3367	-0.000	-2.085
代行	50	89	1	2	1.8	0.42	0.2351	-1.394	-0.061
かけもち	50	90	1	2	1.8	0.40	0.2245	-1.547	0.407
総合満足度	50	159	1	4	3.2	0.72	0.2263	-0.627	0.413

理学療法士・GYM訓練はひずみが大きい



# 相関係数行列

変数名	病棟生活	医師	看護師	理学療法士	作業療法士	GYM訓練	説明・対応	待ち時間	食事	清潔感	代行	かけもち	総合満足度
病棟生活	1.000	0.394	0.399	0.339	0.346	0.311	0.151	-0.211	-0.059	0.050	0.122	0.127	0.346
医師	0.394	1.000	0.540	0.588	0.516	0.339	0.364	0.086	0.227	-0.017	0.139	0.187	0.384
看護師	0.399	0.540	1.000	0.467	0.540	0.298	0.521	0.146	0.117	0.123	0.235	0.292	0.461
理学療法士	0.339	0.588	0.467	1.000	0.651+	0.537	0.223	0.095	0.121	0.028	0.058	0.082	0.240
作業療法士	0.346	0.516	0.540	0.651+	1.000	0.436	0.445	0.216	-0.039	0.147	-0.007	0.027	0.333
GYM訓練	0.311	0.339	0.298	0.537	0.436	1.000	0.234	0.178	0.124	0.165	0.048	0.079	0.445
説明・対応	0.151	0.364	0.521	0.223	0.445	0.234	1.000	0.257	0.110	0.195	0.160	0.215	0.360
待ち時間	-0.211	0.086	0.146	0.095	0.216	0.178	0.257	1.000	0.345	-0.015	0.065	0.107	0.028
食事	-0.059	0.227	0.117	0.121	-0.039	0.124	0.110	0.345	1.000	0.139	0.081	0.114	0.026
清潔感	0.050	-0.017	0.123	0.028	0.147	0.165	0.195	-0.015	0.139	1.000	0.197	0.152	0.138
代行	0.122	0.139	0.235	0.058	-0.007	0.048	0.160	0.065	0.081	0.197	1.000	0.936++	0.010
かけもち	0.127	0.187	0.292	0.082	0.027	0.079	0.215	0.107	0.114	0.152	0.936++	1.000	0.076
総合満足度	0.346	0.384	0.461	0.240	0.333	0.445	0.360	0.028	0.026	0.138	0.010	0.076	1.000

理学療法士・作業療法士 : 0.651+

代行・掛け持ち : 0.936++

病棟生活・医師・看護師・作業療法士・GYM訓練・説明、対応

# 重回帰分析

変数を選択するために総合満足度を目的変数として重回帰分析を行う

また、テコ比を確認し統計量に影響を与えている患者番号を確認する

目的変数名	残差平方和	重相関係数	寄与率R <sup>2</sup>	R* <sup>2</sup>
総合満足度	15.936	0.610	0.372	0.331
	R** <sup>2</sup>	残差自由度	残差標準偏差	
	0.292	46	0.589	
説明変数名	残差平方和	変化量	分散比	偏回帰係数
定数項	16.255	0.320	0.9226	0.516
病棟生活	17.260	1.325	3.8235	0.205
医師	15.854	-0.081	0.2307	+
看護師	17.197	1.261	3.6413	0.213
理学療法士	15.823	-0.113	0.3212	-
作業療法士	15.935	0.000	0.0008	+
GYM訓練	18.478	2.543	7.3400	0.370
説明・対応	15.659	-0.277	0.7961	+
待ち時間	15.873	-0.063	0.1789	+
食事	15.889	-0.046	0.1310	+
清潔感	15.654	-0.281	0.8091	+
代行	15.925	-0.010	0.0290	-
かけもち	15.927	-0.009	0.0242	+

病棟生活・看護師・  
GYM訓練が選ばれた

テコ比の大きい患者番号  
29・48・50

# 変数選択

基本統計量・相関係数行列・重回帰分析より変数を選択した

病棟訓練

職員の接遇

医師

看護師

理学療法士

作業療法士

GYM訓練

説明・対応

掛け持ち

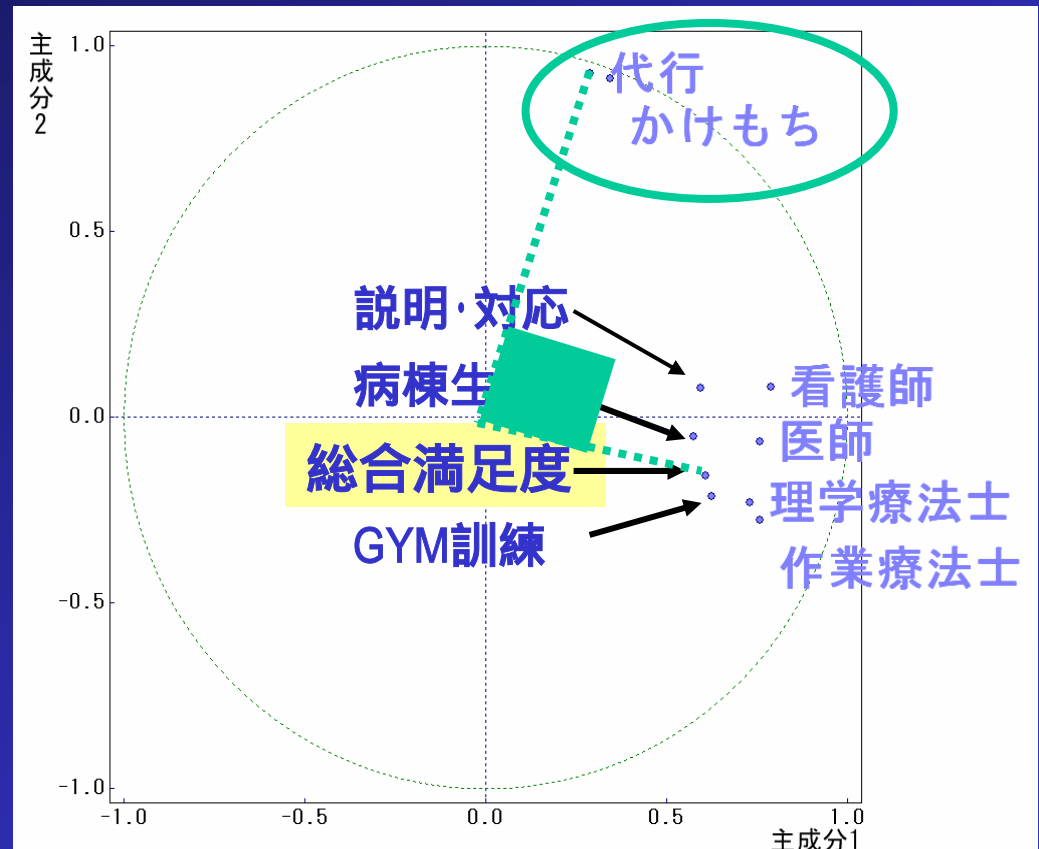
代行

9項目が選ばれた

# 主成分分析

以上9項目が総合満足度にどのように影響するか調べる

No	固有値	寄与率	累積寄与率
1	3.956	0.396	0.396
2	1.913	0.191	0.587
3	0.951	0.095	0.682



因子負荷量散布図

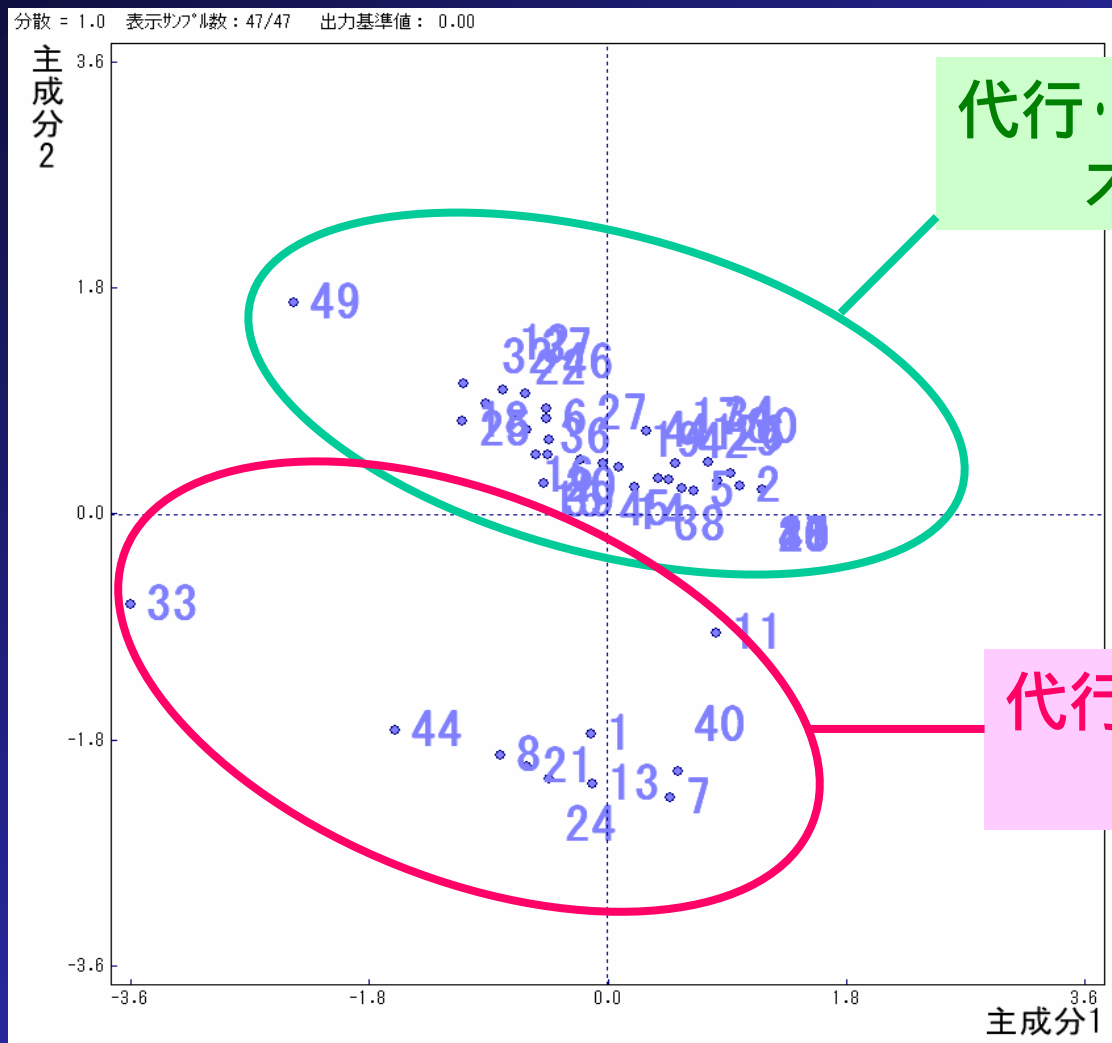
# 因子負荷量

変数名	主成分1	主成分2	主成分3	主成分4	主成分5
病棟生活	0.574	-0.054	-0.264	0.462	-0.512
医師	0.758	-0.068	-0.081	-0.152	-0.231
看護師	0.790	0.080	0.254	-0.060	-0.207
理学療法士	0.731	-0.230	-0.419	-0.316	0.083
作業療法士	0.758	-0.278	-0.023	-0.327	0.002
GYM訓練	0.624	-0.215	-0.288	0.233	0.578
説明・対応	0.596	0.078	0.649	-0.200	0.092
代行	0.289	0.927	-0.137	0.002	0.067
かけもち	0.345	0.912	-0.084	0.010	0.083
総合満足度	0.610	-0.158	0.324	0.565	0.175

主成分1:総合的な満足度

主成分2:代行・掛け持ちが強く示されている

# 主成分得点散布図



代行・掛け持ちに  
不満なし

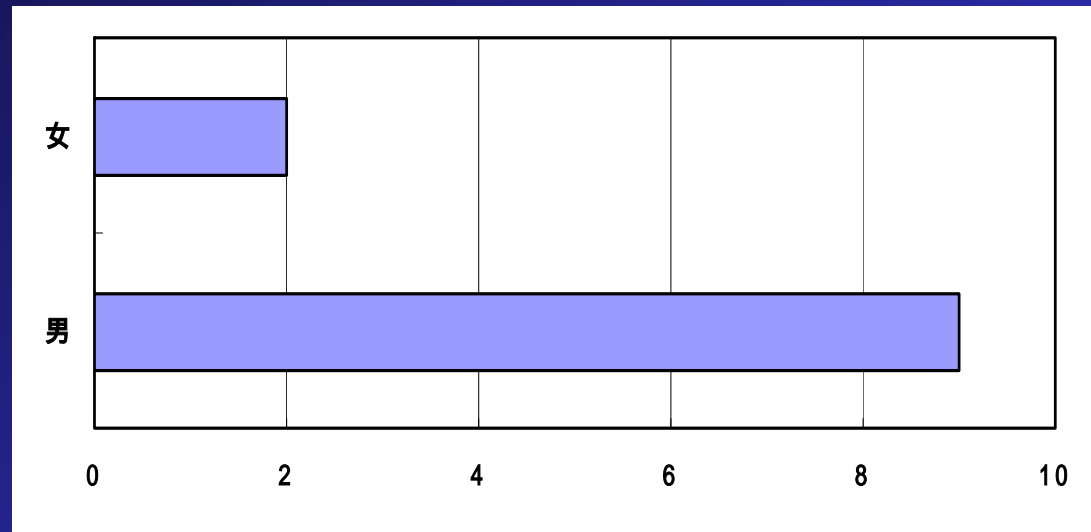
代行・掛け持ちに  
不満あり

# 部分データ

【代行・掛け持ちに不満ありと答えた11例の検討】

## 1) 属性と身体機能による検討

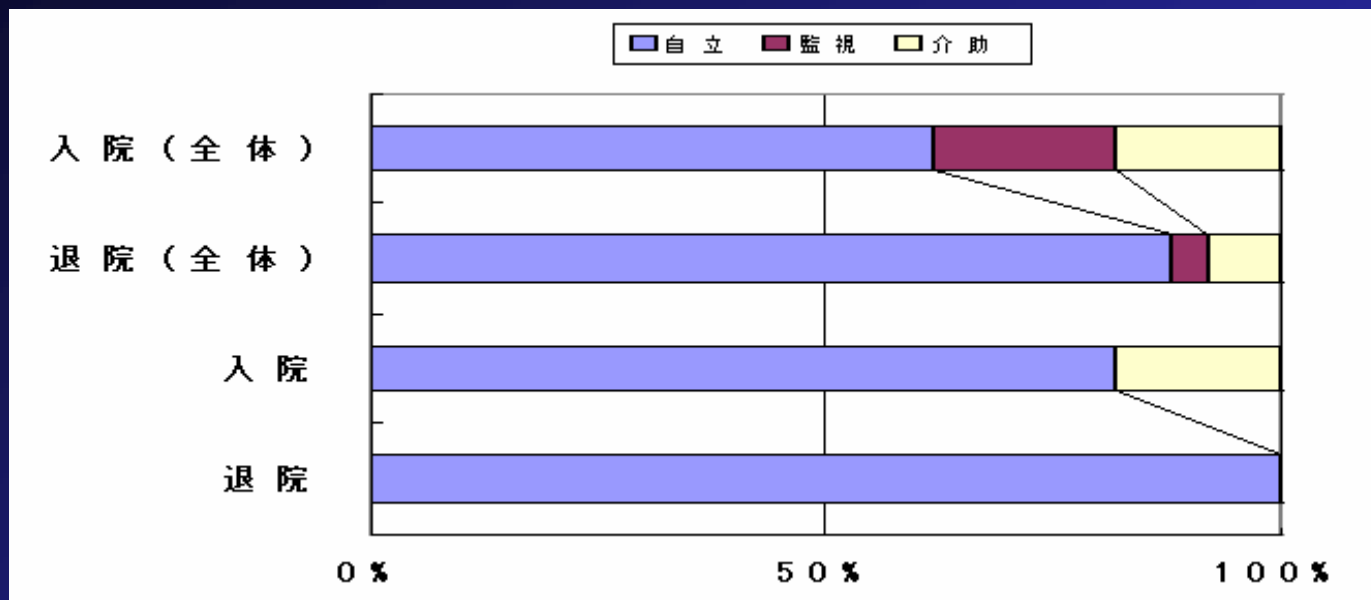
### ・性別



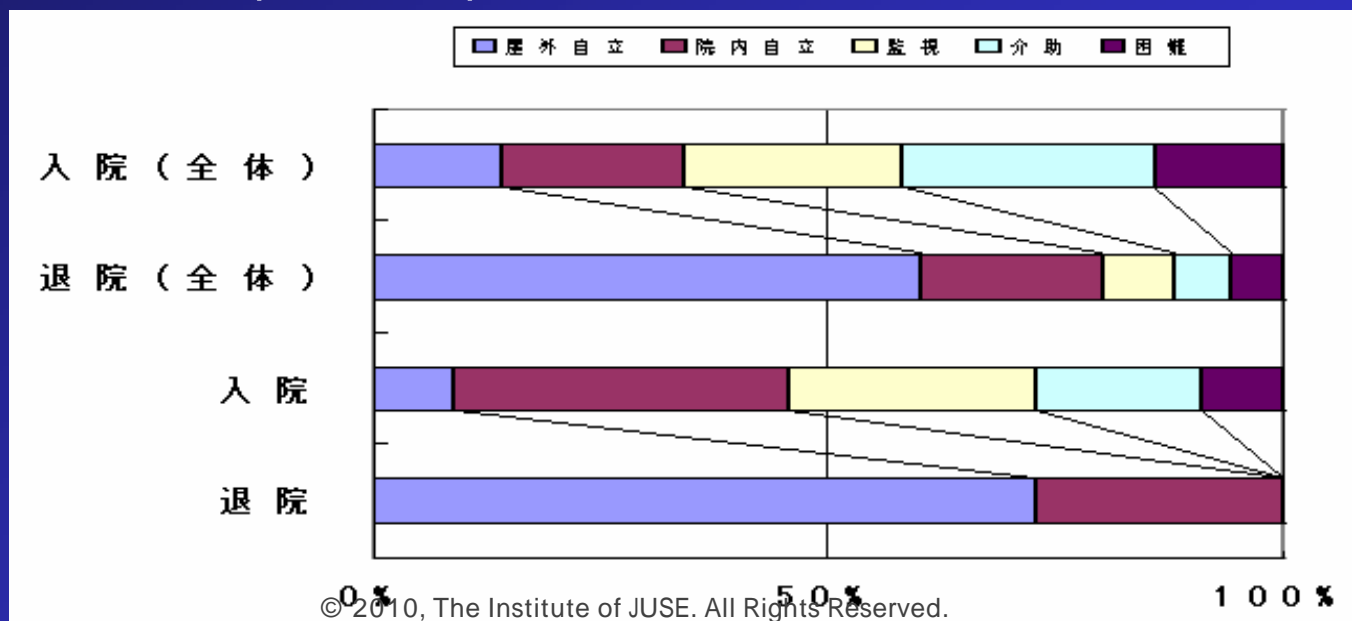
- ・平均年齢：60.5 ± 13.7歳(47.7歳～75歳)
- ・FIM総点：115.4 ± 8.9点(102～126点)
- ・Kohs立方体組み合わせテスト：84.3 ± 15.0点  
(70点以下のものはいない)



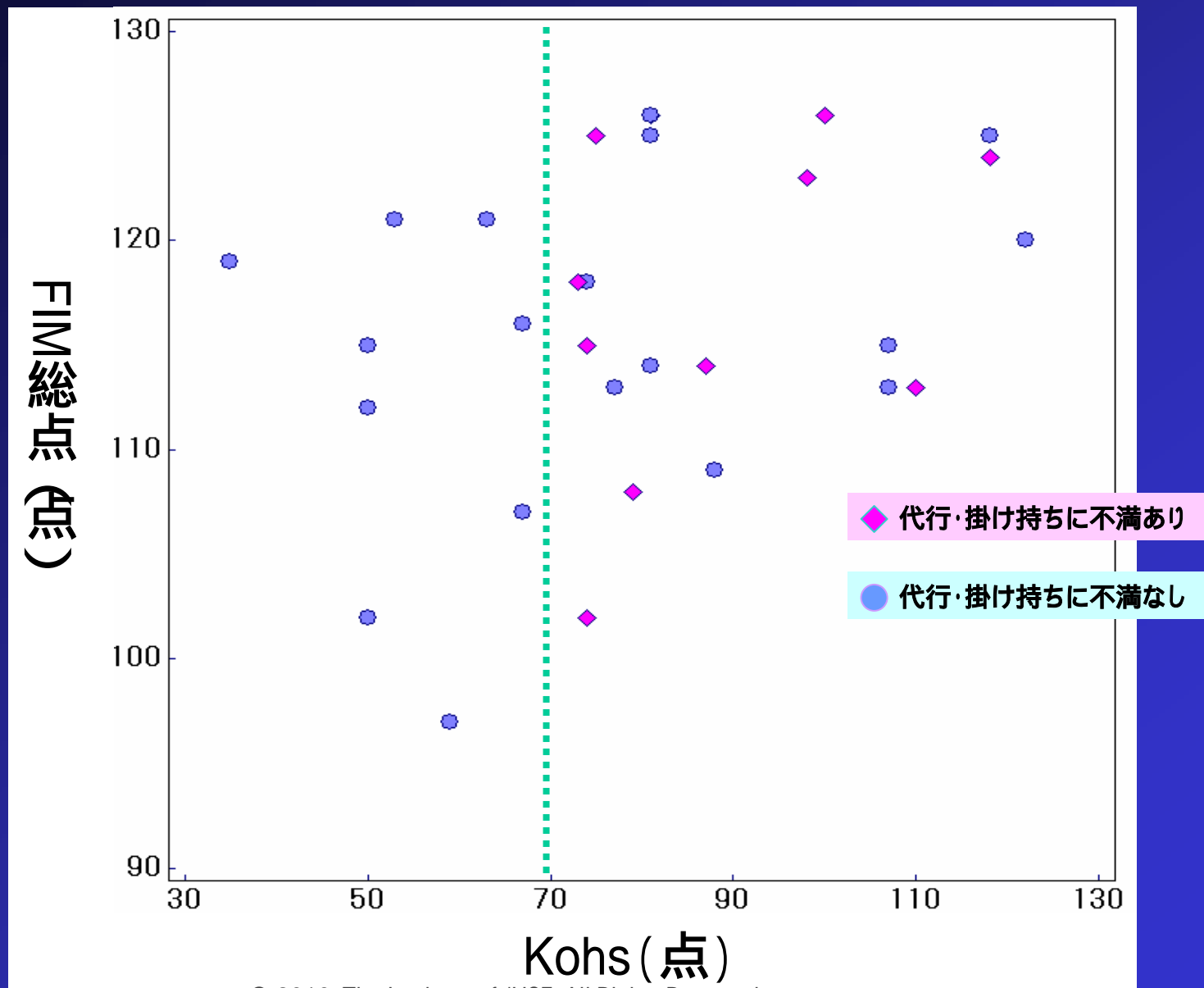
# 基本動作自立度 (n = 11)



# 歩行機能自立度 (n = 11)



# ・FIM総点とKohs立方体組み合わせテストの散布図



## 2) データマイニング

代行・掛け持ちに不満ありと答えた11例が自由回答でどのような特徴があるか調べる

### 【解析手順】

病棟生活、職員の接遇、説明と対応、清潔感・設備  
患者Need、についてEXCELシートにまとめた

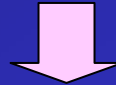
アンケート内容	性別	疾患名	麻痺側	移動能力	患者番号
エアコンを入れてくれなかった	女	脳梗塞	左片麻痺	歩行	1
一人部屋はさみしかった	女	脳梗塞	左片麻痺	歩行	2
4人部屋がよかった	女	脳梗塞	左片麻痺	車椅子	3
個室は不安。時々のぞいてほしい	男	脳梗塞	左片麻痺	歩行	8
何となく不満	男	脳出血	右片麻痺	歩行	12
助手との会話で言葉を返せず困った。他の患者とのコミュニケーションが難しい。	男	脳梗塞	右片麻痺	歩行	13
リネン室が近すぎる。トイレの臭いがする	男	脊髄損傷	対麻痺	車椅子	14
清潔感がない	男	脳梗塞	左片麻痺	歩行	16
同室者が人が変わってしまい嫌だった	男	転換ヒステ	左片麻痺	歩行	18
同じくらいの症状の人が同室のほうがいい	男	脳梗塞	左片麻痺	歩行	19
気心が知れた仲間ができた	女	脳出血	右片麻痺	歩行	20
気楽な人と同室でよかった	男	中心性頸	四肢麻痺	歩行	21

## Simple Wordによる解析

で得たコメントをSimple Wordにより、名詞・動詞・形容詞について属性ごとの形態素に分解する

No	女	男
人	1	5
部屋	4	1
同室	2	3
する	1	4
話	2	1
トイレ	2	1
来る	0	2
不満	0	2
難しい	1	1
仲間	2	0
他	0	2
臭い	0	2
困る	0	2
行く	2	0
嫌	1	1

病棟生活64個、職員の接遇93個、説明と対応122個  
清潔感・設備87個、患者Need57個、の形態素に分解できた



病棟生活6個、職員の接遇9個、説明と対応6個  
清潔感・設備7個、患者Need6個の 카테고리にまとめた

# 0 - 1データへ変換

## 病棟生活

病室内環境  
トイレ  
巡視  
病棟内環境  
食事  
患者間関係

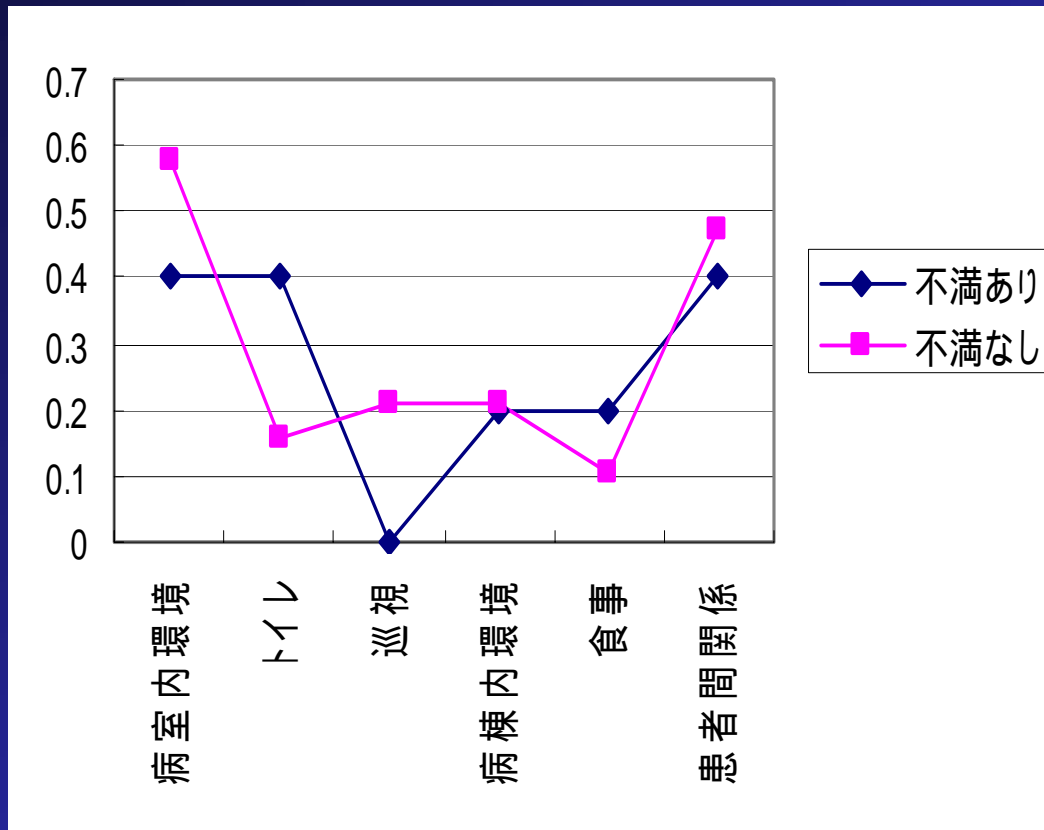
● N1	● N2	● N3	● N4	● N5	● N6	● N7
サンプル名	病室内環境	トイレ	巡視	病棟内環境	食事	患者間関係
1	1	0	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0	0
3	1	0	0	0	0	0
4	1	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	0	1
6	0	0	0	0	0	1
7	0	1	0	1	0	0
8	0	0	0	1	0	0
9	0	0	0	0	0	1
10	1	0	0	0	0	1
11	0	0	0	0	0	1
12	1	0	0	0	0	1

## 折れ線グラフの作成

で作成したシートで反応があった患者を抜き出し、代行・掛け持ち不満あり、不満なし群に分類し、折れ線グラフを作成した

# 結果 結果

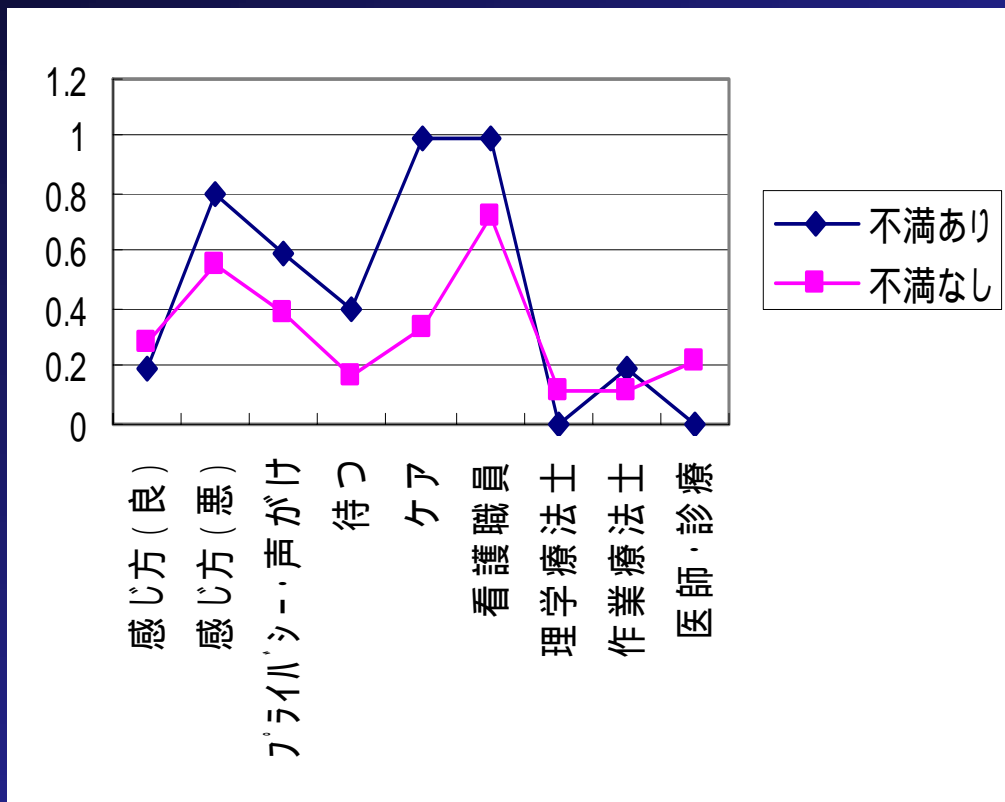
## 【病棟生活】



	カイ二乗	p値
病室内環境	0.51	0.47
トイレ	1.41	0.24
巡視	1.13	0.29
病棟内環境	0.003	0.96
食事	0.32	0.57
患者間関係	0.09	0.77

カイ二乗検定・・・両群間に差のあるカテゴリーはみられない

# 【職員の接遇】

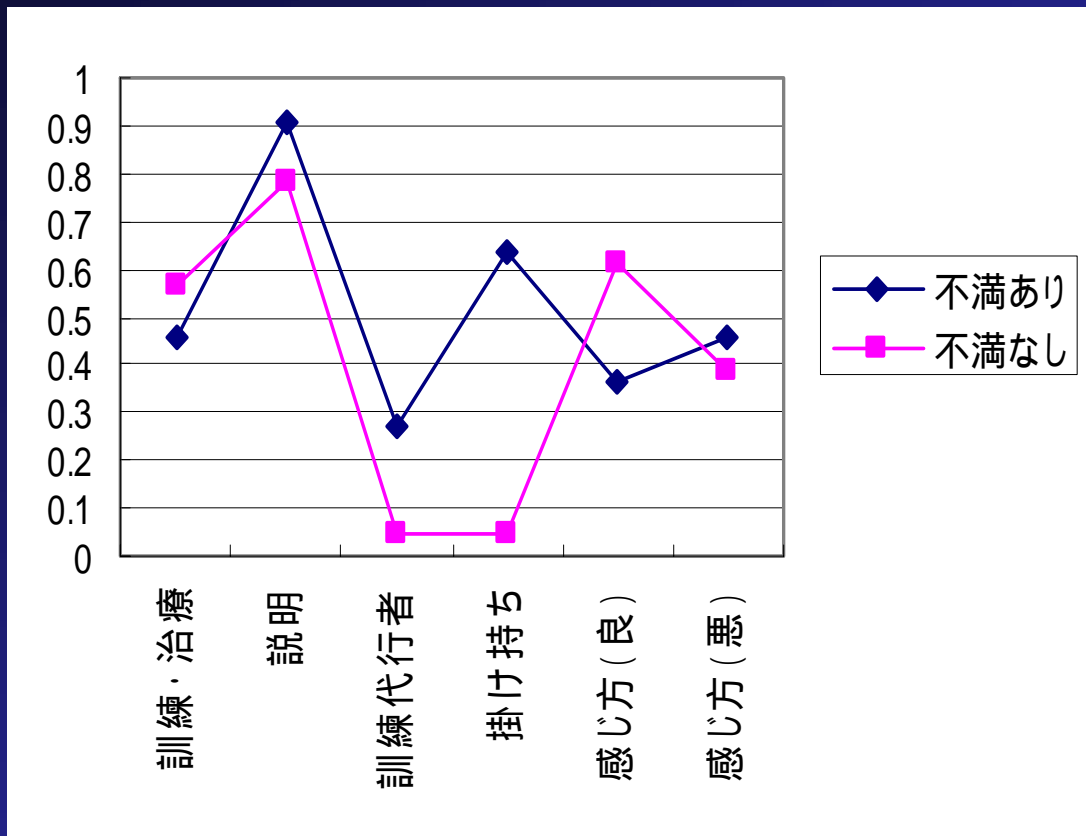


	カイ二乗	p値
感じ方(良)	0.12	0.73
感じ方(悪)	0.98	0.32
プライバシー・声かけ	0.71	0.4
待つ	1.23	0.26
ケア	6.97	0.008
看護職員	1.78	0.18
理学療法士	0.61	0.44
作業療法士	0.27	0.6
医師・診療	1.35	0.25

カイ二乗検定・・・ケアがp値0.008と両群間に差を認めた



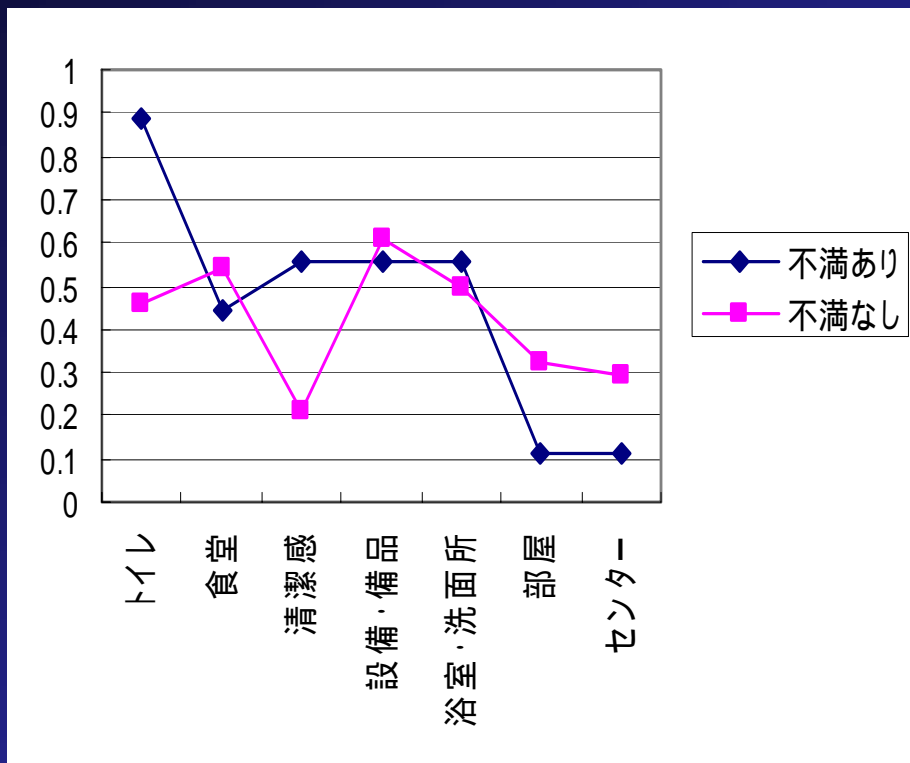
# 【説明と対応】



	カイ二乗	p値
訓練・治療	0.37	0.55
説明	0.81	0.36
訓練代行者	3.77	0.052
掛け持ち	14.54	0.0001
感じ方(良)	1.79	0.18
感じ方(悪)	0.12	0.72

カイ二乗検定・・・掛け持ちは両群間にp値0.0001と差を認めた  
 訓練代行者は両群間に差がある傾向があった

# 【清潔感・設備】

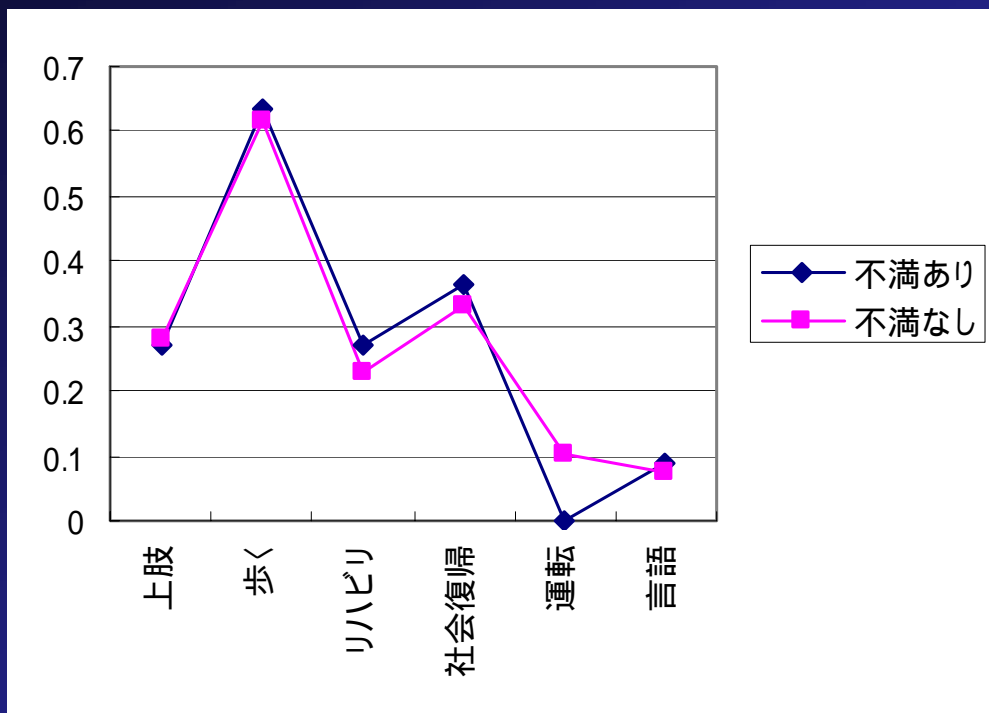


	カイ二乗	p値
トイレ	5.03	0.025
食堂	0.23	0.63
清潔感	3.8	0.051
設備・備品	0.075	0.784
浴室・洗面所	0.084	0.77
部屋	1.52	0.22
センター	1.13	0.29

カイ二乗検定・・・トイレは両群間にp値0.025と差を認めた

清潔感にはp値0.051と差がある傾向を認めた

# 【患者Need】



	カイ二乗	p値
上肢	0.0037	0.95
歩く	0.016	0.89
リハビリ	0.082	0.77
社会復帰	0.035	0.85
運転	1.23	0.27
言語	0.022	0.87

カイ二乗検定・・・両群間に差のあるカテゴリーはみられない

### 3) 患者プロフィールによる検討

患者番号7、44・・・看護職員の接遇にコメントあり

患者番号8、24・・・社会復帰のNeedは強いが、高次脳機能障害の影響が強く、身体症状に固執している

患者番号13、29、33、40

・・・比較的年齢が若く、単身者や自動車運転、復職など具体的な社会復帰後のイメージがある

患者番号1、11、21

・・・比較的高齢で複数家族と同居している  
退院後のイメージはないが、歩行に関するNeedが強い傾向があった

# 解析のまとめ

## 満足度調査

総合満足度に直接影響を与えるものは、職員の接遇、説明とそれに対する迅速な対応、病棟生活や訓練内容である。

リハビリ訓練では、治療担当者が不在時の他のスタッフによる訓練代行や、訓練中複数の患者を掛け持ちして訓練を行うことは満足度を低下させる要因であることがわかった。

## 聞き取り調査

訓練代行や掛け持ちに不満ありと答えた患者は、【職員の  
接遇】ケア、【説明と対応】掛け持ち、【清潔感・設備】トイレ  
について差があることがわかった。

同じ不満があると答えた患者でも、社会的背景や高次脳機能  
障害によって要望に差があった。社会復帰や歩行機能の  
向上については、明確な目標のある患者ほどコメントが多く、  
訓練内容への要望が強い傾向があった。

# 今後の対応

## 職員の接遇に関すること

- ・接遇向上に取り組む委員会への報告
- ・病棟職員への聞き取り調査報告の開示
- ・接遇向上へのチェック機構の構築
- ・人材育成機能の活発化

## 説明と対応に関すること

- ・インフォームドコンセントの徹底
- ・療養生活上の訴えに対して迅速な対応と結果の説明
- ・訓練内容に関しては治療方針、経過についての説明と同意
- ・職員間の患者情報の連絡などこまめな調整
- ・マンツーマンの訓練体制の確保(業務内容の整理)
- ・グループ担当制など代行イメージの改善
- ・治療技術の改善(特に若手職員の研修、教育機構の見直し)



# 考察および結語

- ・聞き取り調査を実施し、患者満足度と自由回答を得た
- ・日常提供しているサービスはサービス提供者側の利便性を優先し、患者の視点が十分に勘案されていない
- ・「説明」が信頼関係獲得の鍵
- ・「医療技術とスタッフへの不満」が医療機関を変更する理由である場合が多い
- ・患者の特性を考慮しながら、肌理の細かい援助が必要
- ・患者が説明の内容を正しく理解しているか、質問しやすい雰囲気であるかなどが大切
- ・今回の調査は病棟単位で問題点を整理し、業務を見直すよいきっかけとなった

A painting of a large, gnarled tree with pink blossoms in a field of yellow and green flowers. The tree is the central focus, with its thick, dark trunk and branches spreading out across the upper half of the frame. The blossoms are a vibrant pink, contrasting with the pale blue and white sky. The ground is a mix of yellow and green, suggesting a field of wildflowers or a meadow. The overall style is soft and painterly, with visible brushstrokes and a gentle, atmospheric light.

ご清聴ありがとうございました

掲載されている著作物の著作権については、制作した当事者に帰属します。

著作者の許可なく営利・非営利・イントラネットを問わず、本著作物の複製・転用・販売等を禁止します。

所属および役職等は、公開当時のものです。

■公開資料ページ

弊社ウェブページで各種資料をご覧いただけます <http://www.i-juse.co.jp/statistics/jirei/>

■お問い合わせ先

(株)日科技研 数理事業部 パッケージサポート係 <http://www.i-juse.co.jp/statistics/support/contact.html>