リハに特化した患者満足度調査報告

全国病院経営管理学会リハ専門員会

調査概要

- 調査目的
  - 当学会会員病院のリハに対する患者満足度を可視化し、各会員病院のリハの質向上及び会員病院間の相互交流に役立てること。
- 実施期間
  - 2018年2月5日（月）～3月4日（日）の4週間
- 対象
  - 実施期間中に疾患別リハ料を算定し、リハ総合実施計画書が交付された入院患者で、実施期間内の退院が決定した質問紙に回答できる患者（家族代筆可）。
- データ提出施設
  - 22病院（配布施設数 217病院；提出率 10.1%）
- 回収数
  - 673枚（急性期359枚、回復期164枚、地域包括150枚）
  - 回収率は配布枚数未記載の施設があり算出不可

全集計

急性期病棟・回復期リハ病棟・地域包括ケア病棟

結果｜全回答患者属性

年齢区分

性別

n ＝673

- 70歳以上の高齢者が62%を占めている。

結果｜全回答患者構成「年齢」×「性別」

	男性	女性	無回答	合計	比率
19歳以下	3	2	0	5	0.7%
20歳代	8	2	2	12	1.8%
30歳代	14	6	1	21	3.1%
40歳代	14	13	3	30	4.5%
50歳代	30	26	8	64	9.5%
60歳代	49	57	5	111	16.5%
70歳代	83	94	7	184	27.3%
80歳代	63	124	13	200	29.7%
90歳以上	10	19	5	34	5.1%
無回答	1	1	10	12	1.8%
合計	275	344	54	673	100%
比率（%）	40.9%	51.1%	8.0%	100%	

▶ 80歳代の女性が最も多く、男性では70歳代の方が最も多い。

結果｜全回答患者数施設構成

全回答患者数施設構成割合
（施設，件数，割合）

施設	急性期	回復	地域包括
F	○		
S	○	○	○
N	○	○	
I	○	○	○
A	○		
Q	○	○	
H	○	○	○
G	○		○
M	○	○	
P	○	○	○
C	○	○	
T	○		○
U		○	
B	○	○	○
J	○		
E		○	
D	○		○
R	○	○	○
V			○
K	○		
L			○
O	○		

結果｜全集計　接遇

挨拶はいかがでしたか？

言葉使いはいかがでしたか？

表情はいかがでしたか？

身だしなみなど清潔感はいかがでしたか？

気持ちのよい態度で接していましたか？

結果｜全集計　多職種連携

職種同士の意志疎通が
よくとれていましたか？

各職種（医師・看護師・相談員等）の
特徴を活かした働きかけはいかがでしたか？

各職種のチームワークは
いかがでしたか？

結果｜全集計　説明

説明に用いる言葉は
わかりやすかったですか？

自身の課題とその解決のための
リハプログラムの説明はいかがでしたか？

リハの内容はあなたの意見が
取り入れられたものでしたか？

してはいけないことや注意点などの
説明はいかがでしたか？

得られたリハの効果の説明は
いかがでしたか？

退院後の生活についての助言は
ありましたか？

結果｜全集計　技術・成果

リハ専門職の技術は快適なものでしたか？

不安へのリハ専門職の対応はいかがでしたか？

リハ専門職の技術や関わりによる成果は自覚できるものでしたか？

結果｜全集計　総合的満足度

当院でのリハビリテーションに満足しましたか？

急性期病棟

結果｜急性期病棟回答患者属性

年齢区分

性別

n ＝359

結果｜
急性期病棟回答患者構成「年齢」×「性別」

	男性	女性	無回答	合計	比率
19歳以下	2	2	0	4	1.1%
20歳代	6	2	2	10	2.8%
30歳代	13	6	1	20	5.6%
40歳代	11	11	3	25	7.0%
50歳代	21	16	7	44	12.3%
60歳代	31	32	2	65	18.1%
70歳代	43	45	4	92	25.6%
80歳代	34	41	5	80	22.3%
90歳以上	3	5	4	12	3.3%
無回答	0	1	6	7	1.9%
合計	164	161	34	359	100%
比率（%）	45.7%	44.8%	9.5%	100%	

▶ 男女ともに70歳代が最も多い。

結果｜急性期回答患者数施設構成

急性期回答患者数施設構成割合
（施設，件数，割合）

施設	急性期	回復	地域包括
F	○		
S	○	○	○
N	○	○	
I	○	○	○
A	○		
Q	○	○	
H	○	○	○
G	○		○
M	○	○	
P	○	○	○
C	○	○	
T	○		○
U		○	
B	○	○	○
J	○		
E		○	
D	○		○
R	○	○	○
V			○
K	○		
L			○
O	○		

結果｜急性期病棟集計　接遇

挨拶はいかがでしたか？

言葉使いはいかがでしたか？

表情はいかがでしたか？

身だしなみなど清潔感はいかがでしたか？

気持ちのよい態度で接していましたか？

結果｜急性期病棟集計　多職種連携

職種同士の意志疎通が
よくとれていましたか？

各職種（医師・看護師・相談員等）の
特徴を活かした働きかけはいかがでしたか？

各職種のチームワークは
いかがでしたか？

結果｜急性期病棟集計　説明

説明に用いる言葉は
わかりやすかったですか？

自身の課題とその解決のための
リハプログラムの説明はいかがでしたか？

リハの内容はあなたの意見が
取り入れられたものでしたか？

してはいけないことや注意点などの
説明はいかがでしたか？

得られたリハの効果の説明は
いかがでしたか？

退院後の生活についての助言は
ありましたか？

結果｜急性期病棟集計　技術・成果

リハ専門職の技術は快適なものでしたか？

不安へのリハ専門職の対応はいかがでしたか？

リハ専門職の技術や関わりによる成果は自覚できるものでしたか？

結果｜急性期病棟集計　総合的満足度

当院でのリハビリテーションに満足しましたか？

回復期病棟

結果｜回復期リハ病棟回答患者属性

年齢区分

性別

n＝164

結果｜
回復期病棟回答患者構成「年齢」×「性別」

	男性	女性	無回答	合計	比率
19歳以下	1	0	0	1	0.6%
20歳代	1	0	0	1	0.6%
30歳代	1	0	0	1	0.6%
40歳代	2	1	0	3	1.8%
50歳代	6	8	1	15	9.1%
60歳代	12	17	3	32	19.5%
70歳代	16	20	1	37	22.6%
80歳代	16	41	4	61	37.2%
90歳以上	2	7	1	10	6.1%
無回答	1	0	2	3	1.8%
合計	58	94	12	164	99.9%
比率（%）	35.4%	57.3%	7.3%	100%	

- 60歳代～80歳代で、全体の79.3%を占める。

結果｜回復期リハ病棟回答患者数施設構成

回復期リハ病棟回答患者数施設構成割合
（施設，件数，割合）

施設	急性期	回復	地域包括
F	○		
S	○	○	○
N	○	○	
I	○	○	○
A	○		
Q	○	○	
H	○	○	○
G	○		○
M	○	○	
P	○	○	○
C	○	○	
T	○		○
U		○	
B	○	○	○
J	○		
E		○	
D	○		○
R	○	○	○
V			○
K	○		
L			○
O	○		

結果｜回復期リハ病棟集計　接遇

挨拶はいかがでしたか？

言葉使いはいかがでしたか？

表情はいかがでしたか？

身だしなみなど清潔感はいかがでしたか？

気持ちのよい態度で接していましたか？

結果｜回復期リハ病棟集計　多職種連携

職種同士の意志疎通が
よくとれていましたか？

各職種（医師・看護師・相談員等）の
特徴を活かした働きかけはいかがでしたか？

各職種のチームワークは
いかがでしたか？

結果｜回復期リハ病棟集計　説明

説明に用いる言葉は
わかりやすかったですか？

自身の課題とその解決のための
リハプログラムの説明はいかがでしたか？

リハの内容はあなたの意見が
取り入れられたものでしたか？

してはいけないことや注意点などの
説明はいかがでしたか？

得られたリハの効果の説明は
いかがでしたか？

退院後の生活についての助言は
ありましたか？

結果｜回復期リハ病棟集計　技術・成果

リハ専門職の技術は快適なものでしたか？

不安へのリハ専門職の対応はいかがでしたか？

リハ専門職の技術や関わりによる成果は自覚できるものでしたか？

結果｜回復期リハ病棟集計　総合的満足度

当院でのリハビリテーションに満足しましたか？

地域包括ケア病棟

結果｜地域包括ケア病棟回答患者属性

年齢区分

性別

n＝150

結果｜
地域包括ケア病棟回答患者構成「年齢」×「性別」

	男性	女性	無回答	合計	比率
19歳以下	0	0	0	0	0%
20歳代	1	0	0	1	0.7%
30歳代	0	0	0	0	0%
40歳代	1	1	0	2	1.3%
50歳代	3	2	0	5	3.3%
60歳代	6	8	0	14	9.3%
70歳代	24	29	2	55	36.7%
80歳代	13	42	4	59	39.3%
90歳以上	5	7	0	12	8.0%
無回答	0	0	2	2	1.3%
合計	53	89	8	150	99.9%
比率（%）	35.3%	59.3%	5.3%	99.9%	

▶ 80歳代の女性が最も多く、70歳代～80歳代で、全体の76.0%を占める。

結果｜地域包括ケア病棟回答患者数施設構成

地域包括ケア病棟回答患者数施設構成割合
（施設，件数，割合）

施設	急性期	回復	地域包括
F	○		
S	○	○	○
N	○	○	
I	○	○	○
A	○		
Q	○	○	
H	○	○	○
G	○		○
M	○	○	
P	○	○	○
C	○	○	
T	○		○
U		○	
B	○	○	○
J	○		
E		○	
D	○		○
R	○	○	○
V			○
K	○		
L			○
O	○		

結果｜地域包括ケア病棟集計　接遇

挨拶はいかがでしたか？

言葉使いはいかがでしたか？

表情はいかがでしたか？

身だしなみなど清潔感はいかがでしたか？

気持ちのよい態度で接していましたか？

結果｜地域包括ケア病棟集計　多職種連携

職種同士の意志疎通が
よくとれていましたか？

各職種（医師・看護師・相談員等）の
特徴を活かした働きかけはいかがでしたか？

各職種のチームワークは
いかがでしたか？

結果｜地域包括ケア病棟集計　説明

説明に用いる言葉は
わかりやすかったですか？

自身の課題とその解決のための
リハプログラムの説明はいかがでしたか？

リハの内容はあなたの意見が
取り入れられたものでしたか？

してはいけないことや注意点などの
説明はいかがでしたか？

得られたリハの効果の説明は
いかがでしたか？

退院後の生活についての助言は
ありましたか？

結果｜地域包括ケア病棟集計　技術・成果

リハ専門職の技術は快適なものでしたか？

不安へのリハ専門職の対応はいかがでしたか？

リハ専門職の技術や関わりによる成果は自覚できるものでしたか？

結果｜地域包括ケア病棟集計　総合的満足度

当院でのリハビリテーションに満足しましたか？