

施術者の心構えと患者の満足度に関する調査*

Investigation Concerning the Practitioner's Attitude and Patient's Satisfaction rating

藤原正行*¹ / 茶木雅史*¹ / 徳山富江*¹ / 辻元善光*¹

Masayuki FUJIWARA, Masafumi CHAKI, Tomie TOKUYAMA, Yoshimitsu TSUJIMOTO

■要旨

本研究では患者に対して満足度に関するアンケートを実施し、施術者の心構えが患者の満足度にどのように影響するのかを調査した。アンケート結果から考察された患者の満足度と施術者の心構えの関係と、患者の満足度に影響を与える事柄について報告する。

◇キーワード：患者の満足度、施術者の心構え、患者の満足度に影響を与える事柄

■Abstract

In this study, the questionnaire concerning the satisfaction rating was executed to the patient, and how the practitioner's attitude influenced patient's satisfaction rating was investigated. This paper reports on the relation between patient's satisfaction rating and the attitude of the practitioner, and the matter that influences patient's satisfaction rating that considered from result of the questionnaire.

◇Keyword : Patient's satisfaction rating, Practitioner's attitude, The matter that influences patient's satisfaction rating

1. はじめに

カイロプラクティックにおいて継続的な施術が症状の改善に大きく影響するため、患者に施術をするにあたって治療結果が出る事と共に、患者が高い満足度を感じ、再び施術を受けたいと思ってもらえることが非常に大切だと感じていた。患者に満足度を感じてもらう為には高い治療技術・知識を習得することが重要だが、同程度の施術力を持っていても、患者の満足度に差が出るのが临床上よく見られた。

そこで施術力以外にも重要な要素があるのではないかと考え、今回、施術に対する心構えは患者の満足度に影響を与えるのかどうか調査を行った。

2. 方法

- 1) 6人の術者から施術に対する心構えを集める。
- 2) 集めた心構えを元にアンケートを作成する。
- 3) 術者それぞれが無作為に選ばれた患者1人に対して施術を行い、そのあと患者に施術を受けて感じた満足度をアンケート形式で回答してもらう。
- 4) アンケートの結果、満足度が高かった術者の心

構えを選別する。

- 5) 選抜した心構えを術者全員で共有し、1回目の施術と同じ患者に再び施術を行い、アンケートに答えてもらう。
- 6) アンケートの結果、施術に対する満足度が上昇していれば、心構えが満足度に影響を与えると考えられる。

3. 実施内容

- 1) 国際カイロプラクティックカレッジの4年生から術者を6人(術者A~F)選出し、6人各々が普段心がけている心構えを書き出した。書き出した心構えを大きく「説明すること」・「対応・雰囲気をよくすること」・「主訴・症状をみること」・「施術中に痛み・しんどさを与えないようにする事」・「清潔感を保つ事」の5つに分類した。〈表1に示す〉
- 2) 集めた心構えを元にアンケートを作成した。アンケート項目は、「施術全体の満足度」・「評価を上げた要因」・「評価を下げた要因」・「患者が施術に求めるもの」の4項目に、集めた心構えの分類

表1 術者の心構え

説明すること	どのように治療するか説明する
	解剖学の言葉は出来るだけ使わない
	治療後の説明をわかりやすいものできちんと患者に説明するよう努める
	検査・治療の目的を説明する。
	カイロプラクティックがほかの医療と比較して安全であるということを患者に伝える
	症状に対してなぜその治療をするのか理由をもつ
	家で出来ることはできるだけ教える
	あいさつをしっかりとする
対応・雰囲気 を良くすること	あいさつ
	患者さんと話をするときは目を見る
	目を見て話す
	目を見てはっきり話す
	声をしっかりと出し、語尾まで発音する
	患者にできるだけリラックスしてもらえるように努める
	患者とのコミュニケーション(信頼関係)
	治療の内容だけでなく天候や環境においたお話しなどを取り入れて患者と接する
	言葉遣い
	不安な気持ちにさせない
	わからない時でも考え込むなどのそぶりを見せない
清潔感を保つ事	ベッドなど必ず道具を必要とするのでけがないように患者を誘導する
	衛生面上で清潔を心がける
	施術前にせっけんで綺麗にしにおわないようにする
施術中に痛み・しんどさを与えないようにする事	清潔感(髪型や服装や施術場所など)
	患者さんを触るときはゆっくり優しく行う
	患者に痛い思いを出来るだけさせない
	優しく触れる
主訴・症状をみる事	患者さんが苦痛を感じることはなるべくしない
	患者に不快感を与えない
	主訴に対ししっかり治療する
	症状に対してアプローチする
主訴・症状をみる事	会話になるように(一方的に話したり聞いたりしない)

表2 アンケート内容

項目	方式
施術全体に対する満足度	10段階
満足度を上げた要因について	自由記述
満足度を下げた要因について	自由記述
あなたが治療に求めるもの	自由記述
説明はわかりやすかったか	10段階
術者の対応・雰囲気はよかったか	10段階
術者はあなたの訴えを聞いていたか	10段階
施術中に痛み・しんどさを感じなかったか	10段階
清潔感があったか	10段階

を元として「説明はわかりやすかったか」・「術者の対応・雰囲気はよかったか」・「術者はあなたの訴えを聞いていたか」・「施術中に痛み・しんどさを感じなかったか」・「清潔感があったか」の5項目を加えた計9項目とした。記述方式は10段階方式と自由記述の2つを使用した。10段階方式の項目は1を非常に不満、5を普通、10を非常に満足として採点をしてもらった。自由記述方式は影響の高いものから順に最大3つの事柄を記述してもらった<表2に示す>。

3) 同校1～3年生の学生に対して1回目の施術を行い、施術を受けた学生に施術に対するアンケートを記入してもらった。

4) 満足度が高いと評価された術者の心構えを選別した。選別基準は「施術全体に対する満足度」が7点以上で、かつ心構えの分類「説明はわかりやすかったか」・「術者の対応・雰囲気はよかったか」・「術者はあなたの訴えを聞いていたか」・「施術中に痛み・しんどさを感じなかったか」・「清潔感があったか」のいずれかの項目でも7点以上と評価されることとし、7点以上と評価された分類に属する心構えだけを選別した。

結果的に「対応・雰囲気を良くすること」・「説

表3 選別した心構え

対応・雰囲気良くすること
患者とのコミュニケーションを大切にする
あいさつ
目を見て話す
声をしっかり出して語尾まで発音する
不安な気持ちにさせない
考え込む等わからないそぶりを見せない
説明すること
どのように治療するか説明する
専門用語は出来るだけ使わない
主訴・症状をみること
主訴に対してしっかり施術する

「説明すること」・「主訴・症状をみること」の3つの分類から心構えが選別された。〈表3に示す〉

5) 選別した心構えを術者全員で把握し、各々1回目と同じ患者に対して2回目の施術を行った。その後「施術全体に対する満足度」の評価と、「対応・雰囲気を良くすること」・「説明すること」・

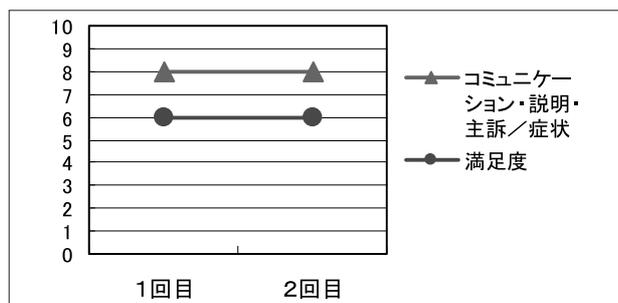


図1 術者Aに対する評価

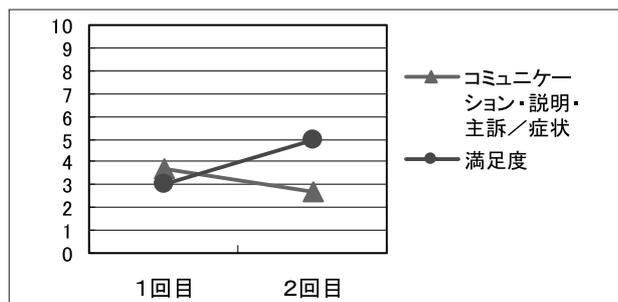


図2 術者Bに対する評価

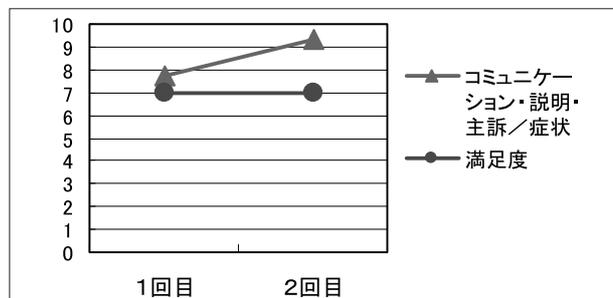


図3 術者Cに対する評価

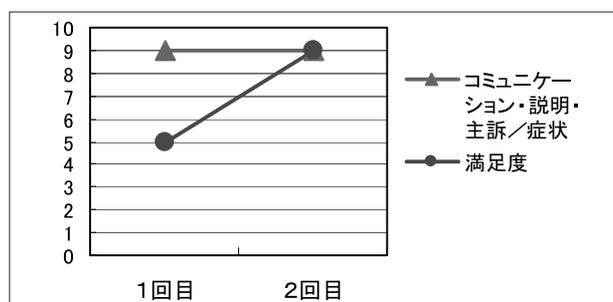


図4 術者Dに対する評価

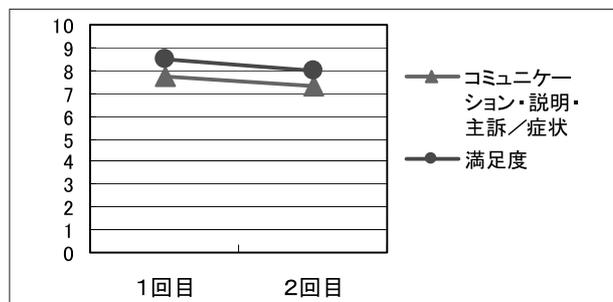


図5 術者Eに対する評価

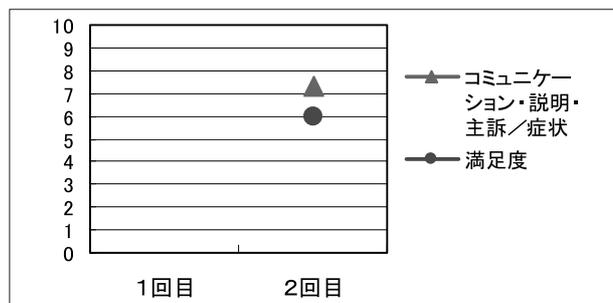


図6 術者Fに対する評価

※図6 術者Fは1回目のデータなし

「主訴・症状をみること」の評価との関連性を見るためにグラフを作成した。＜図1～6に示す＞
 結果として、心構えを変える前と後では特に1回目の「施術全体の満足度」(図中の満足度)が低かった術者において評価の上昇が見られたが、心構え分類別の評価(図中のコミュニケーション・説明・主訴/症状)に関しては逆に評価が低下しており満足度と心構えの関連性は見られなかった。

表4 評価を上げた要因(施術1回目)

分類	内容
雰囲気・対応 (4)	コミュニケーションがともしやすかった。問診だけでなく、患者の趣味などを尋ねられたので術者とのコミュニケーションが取りやすかった。
	「医者きどり」がなくて患者と術者の立場が同じレベルだったのが良かった
	接客が良かった
	常に気をかけてくれていた
説明 (3)	言葉かけ一つ一つがしっかりしていたように感じた
	症状に対する説明が詳しかった(模型を使うなど)
	説明が丁寧だった
施術の流れ (3)	全体の流れが良かった(やる事・やらない事が明確だった)
	1つ1つが手早く行われ、待ちのストレスがなかった
アドバイス (2)	自分でする運動(ストレッチ)を教えた
	普段の姿勢で気をつけるところを教えた
症状改善 (2)	筋肉がほぐれて楽になった
	痛みの箇所が良くなった
不快感 (1)	触診の圧もちょうどよく嫌な感じがしなかった
主訴 (1)	腰を詳しく見てくれた

表5 評価を上げた要因(施術2回目)

分類	内容
症状改善 (8)	少しだけ症状が軽くなった
	運動がやりやすくなった
	痛みが少し取れた
	少しましになった
	楽になった
	痛みが軽減した
	楽になった(肩・背中の筋、背中の骨)
	ほとんどの痛みは取れた
説明 (7)	1つ1つの行動に説明がついて分かりやすいものだった
	1つ1つの動作に対する説明がわかりやすく安心できた
	原因がわかった
	説明がわかりやすかった
	説明は良かった(検査・症状の原因について)
	細かく説明してくれた
雰囲気・対応 (6)	丁寧だった
	こまかくしてくれた
	とても親切で好感が持てる
	すぐく治そうと思ってきている気持ち
	話をしっかり聞いて下さったこと
	運動を補助してくれる手などをしっかり持ってくれていた
アドバイス (4)	運動指導がよかった
	患者教育(エクササイズ)での情報が自分にとってためになると思った
	運動アドバイスをしてくれた
主訴 (3)	症状改善のための生活指導をしてくれた
	症状に対して丁寧に聞いてくれた
	気になる症状を理解してくれた
施術の流れ (1)	意味はわからないがたくさん検査をしてくれたこと
	治療・検査過程のスムーズさ(間が良かった)
不快感 (1)	視診時間が早く座位姿勢が少なくてすんだ

4. 考察

結果的に今回の調査では心構えと施術に対する満足度の関連性は見られなかった。施術全体に対する満足度の「評価を上げた要因」と「下げた要因」について見ていくと、「評価を上げた要因」では1回目の施術では「雰囲気・対応」・「説明」・「施術の流れ」にすることが上位を占めていたのに対し、2回目の施術では「症状改善」にすることが最多となり症状の改善率の上昇が施術全体の満足度を上昇させたと考えられた。<表4・表5に示す>

表6 評価を下げた要因（施術1回目）

分類	内容
説明 (4)	もう少し説明欲しかった
	説明の内容は良かったけど長く感じた
	説明⇄治療が繰り返されたので、2度目3度目の説明や治療が後付けではないかと思った。1回の説明と1回の治療にスタイルがいい。
	検査の結果を言ってくれない時がある
主訴 (3)	背中・肩・膝を触ってくれなかった
	寝ても疲れが取れないことに対してもっと見てほしかった 症状の変化を聞いてくれなかった
症状改善 (2)	もっとほぐして欲しかった
	施術した後に症状の改善がはっきりとしなかった(少しはましになったが自分が満足いく程の変化はなかった。)
雰囲気・対応 (2)	少し世間話をしたかった 僕は耳が遠いので、たまに声が聞きとれない時があった
施術の流れ (1)	全体の状況を把握し、患者の肢位とかの状況をもう少し考えてほしいと思った。
不快感 (1)	触診のタッチが、時々痛いと思うような事があった
アドバイス (0)	

表7 評価を下げた要因（施術2回目）

分類	内容
説明 (12)	時々いきなり触られてびっくりした
	原因の改善方法がわからなかった
	説明がいまいちわからない
	説明欲しかった
	すごく一生懸命説明してくれているけど眠くて眠くて頭に入ってこなかった
	治療が進むにつれて眠くなってきて説明への対応がしんどくなってきた
	専門用語が出た時があった
	患者への指示を間違えている時があった
	今後の治療計画があやふやにされてわからなかった
	しっかり説明してくれるが内容がわかりにくい時があった
	なぜ姿勢が悪いのか理由が知りたかった
	症状と治療のつながりが微妙にわからなかった
雰囲気・対応 (6)	少し考えている間が怖かった。少し不安だった
	治療中に少し間があった
	眠たいときに起こされるのがしんどかった
	ちょっと話し方が怖く感じた
	「一応」とか「とりあえず」という言葉が気になる 同じことを何回も聞く。言う
症状改善 (4)	痛みの改善が少なかった
	症状が完全に治ってない
	治療を受けたが大きな痛みの変化が少ないところ 症状の改善の度合い。達成度の感じが低かった。
不快感 (3)	寝てる時の姿勢が少ししんどい時があった
	触診時に優しく触れる時やたまに強い時もあったので少し怖かった 足置きや患者の肢位の不快・快の把握
主訴 (2)	股関節の治療がなかった 施術後に訴えの症状の変化をきいてくれない
施術の流れ (2)	治療中に術者のとった行動の記憶と症状の記憶の確実性 先生に助言を求めている
アドバイス (1)	予防策が知りたかった

表 8 患者が施術に求めるもの

分類	詳細
治る (11)	治してくれる
	痛みの改善
	治る
	痛みが楽になる
	症状の改善
	痛みを取る
	痛みを取り除いてくれる
	結果
	症状が良くなる事
	治ること
	治る
説明 (11)	症状が出る理由知りたい
	どうすれば治るのか知りたい
	説明上手
	納得のいく説明
	症状と原因の説明
	治療計画の説明 (長期・短期)
	わかりやすい説明をしてくれる
	説明
	原因が分かること
	どのくらいの期間・頻度で治るか知りたい
	1つ1つの行動の前に、よりの確に簡単に説明してほしい
術者の人柄 (5)	楽しい
	先生と会って気持ちがいい、気が合うなど
	安心、信頼できる
	雰囲気がいい (威圧的じゃない・キレイ)
	元気に明るくなる
予防 (4)	予防策・改善方法を知りたい
	原因や指導、日々の改善することを教えてくれる
	生活指導をしてもらえる
	普段どうすれば良いか知りたい
話を聞く (3)	しっかり話を聞いてくれる
	患者の話をちゃんと聞いてくれる
	今の状態をもう少し患者から多くの情報を引き出してもよいかと思った
環境 (2)	快適な空間で治療してもらえる
	環境の良さ
全体を見てほしい (1)	悪いところだけでなく全身を見てほしい
希望が持てる (1)	「治る」と言われること

そして「評価を下げた要因」では、1回目より2回目の施術において「説明」「雰囲気・対応」に関する不満が多くなっており、これが心構え分類別の評価を下げた要因ではないかと思われる。<表6・表7に示す>

今回の調査の反省点として、術者6人・患者6人で1回のみと比較結果しか取れなかったため信頼性の低いものになってしまった。心構えの共有に関しても、今回は選別した心構えを全員が読んで記憶するに留まったが、心構えを本当に自分のものにするためには一定期間の訓練や、心構えの選別対象となった術者とのディスカッションなど言葉以上のものを理解する必要があると考えられる。施術全体の満足度に関しても、「あなたが治療に求めるもの」<表8>のアンケート結果からもわかるように症状の改善の影響が最も大きいため症状の改善以外の影響だけをアンケートから抽出するには更なる工夫が必要だと感じた。また今回は便宜上カイロプラクティック学生を患者としたが、専門知識の少ない一般患者を対象とする事でまた違う結果が得られるかもしれない。今後の課題としては術者・患者のデータを増やす事、長期的な比較調査を行う事、心構えを具体的に身につけられるようにすること、心構えによる影響と心構え以外の影響とを区別できるようにすることが必要だと思われる。