

外来患者様満足度調査 結果報告書

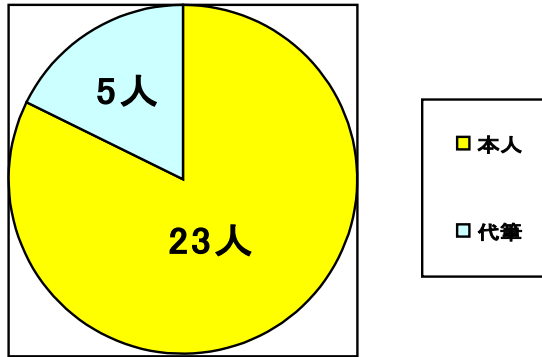
平成23年3月

〔調査実施要領〕

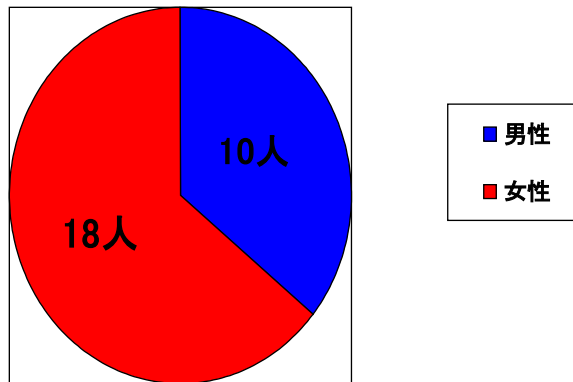
- 調査対象：PT・OT外来リハを実施している患者様本人・ご家族様。（小児リハを除く）
- 実施時期：H22年11月～H23年1月まで配布。
1月末をもって回収終了。
- 調査方法：各担当からの配布によるアンケート調査。
- 回収方法：回収ボックスをリハ室入り口に設地。
- サンプル数：配布・・・82部
有効回収数・・・28部 無効回収数・・・0部
- 回収率：約34%

〔調査対象の属性〕

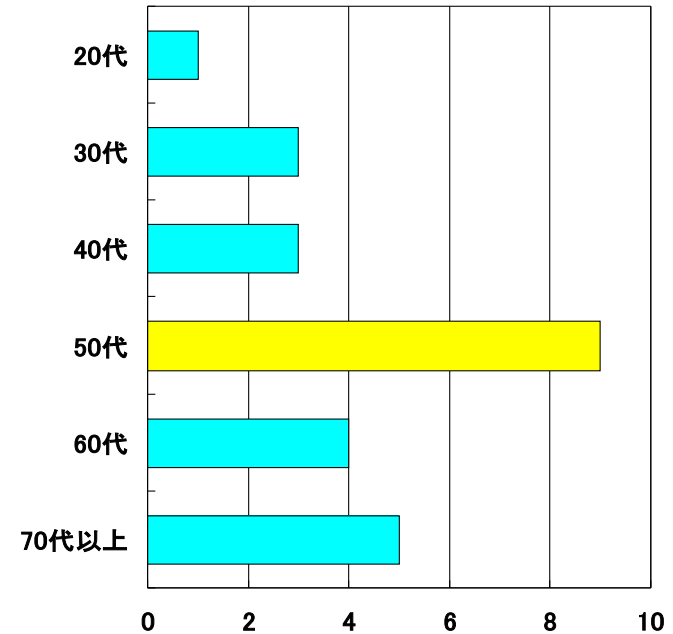
1. 本人・代筆



2. 性別

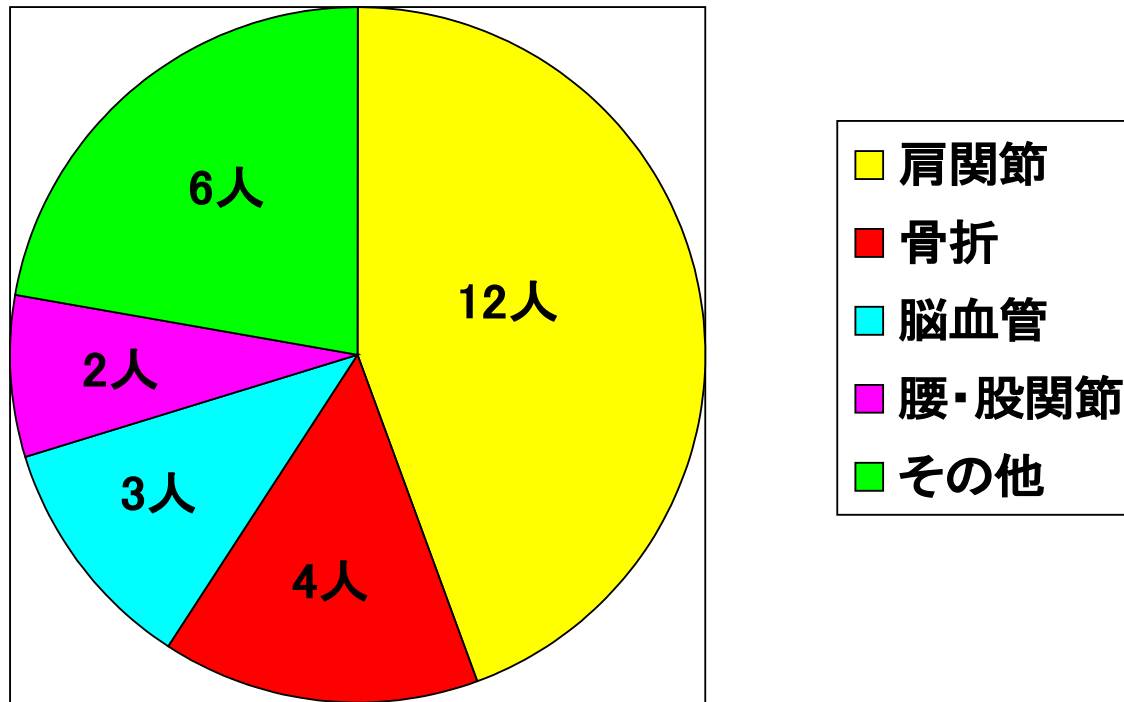


3. 年齢



平均年齢: 50.8歳

〔疾患別割合〕



〔リハビリテーション室について①〕

1. 雰囲気について

(スタッフが明るい・挨拶ができる・気配りがあるなど)

2. 環境整備について

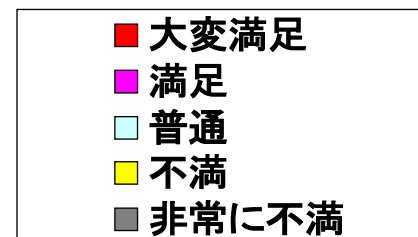
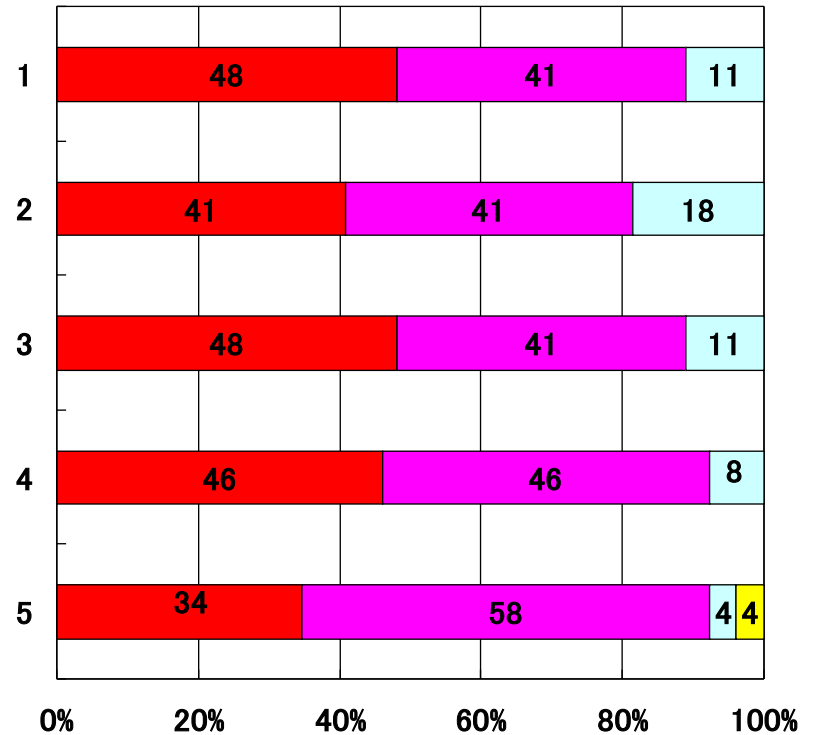
(整理整頓・備品が揃っているか・清潔感があるかなど)

3. 担当制について

4. 予約制について

5. 予約時間について

(もっと早く・もっと遅くまで・行ったときにやってほしいなど)



〔リハビリテーション室について②〕

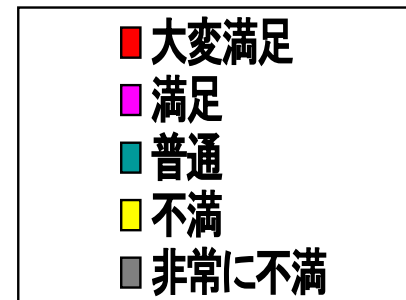
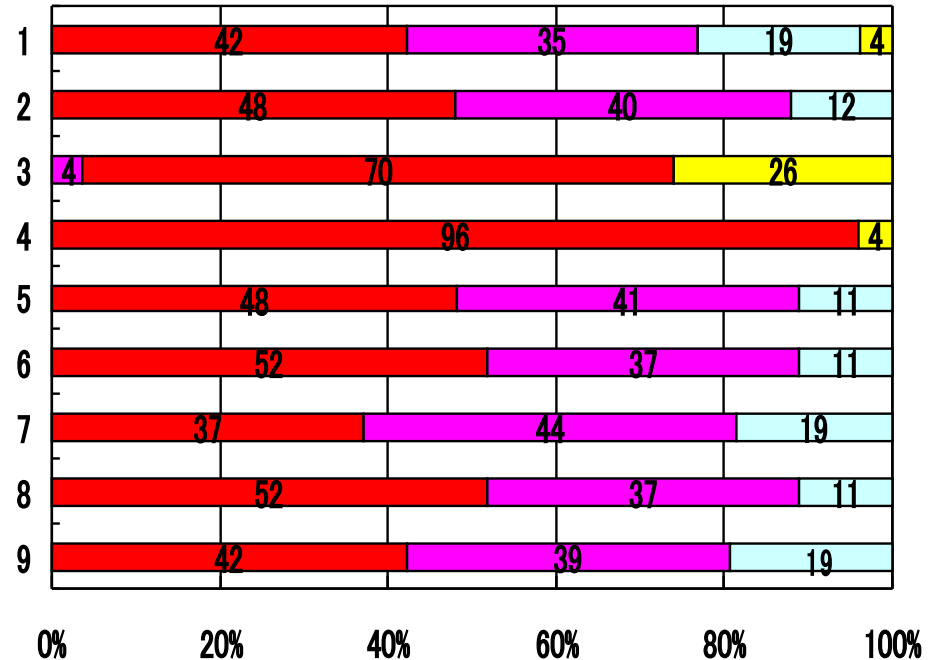
- 1～5の項目に対して約90%の患者様から「大変満足・満足」との評価を頂けている。
- 予約時間については「不満」もあり。

～患者様のご意見～

- * リハ室に受付の案内がほしい。
- * 喫煙所が入口にありマスクをしても臭い。別の場所に移動してほしい。
- * 音楽をもう少し静かに流してほしい。
- * リハ時間は基本40分のようなが、前の患者が終了していないことがある。基本単位40分＝リハ費用であればしっかりと時間をかけてほしい。患者の入れ替えに5分は必要では??

〔担当について①〕

1. 治療効果
2. インフォームド・コンセント
3. 治療時間
(長すぎ・長い・適当・短い・短すぎ)
4. 回数・頻度
(多すぎ・多い・適当・少ない・少なすぎ)
5. 雰囲気
6. 挨拶
7. 身だしなみ
8. 言葉遣い
9. 細かな気配り



〔担当について②〕

- 雰囲気・挨拶・言葉遣い・気配りなどは約80%の患者様から「大変満足・満足」との評価を頂いている。
- 1、3、4については「不満」もあり。特に治療時間については「短い」との意見が多かった。

～患者様の声～

*「何の不満もありません。今後もよろしくお願いします。」

*「きちんと対応していただいているため何もありません。」
などの激励の言葉があった。

また、担当者への不満の声は聞かれなかった。

〔総合評価〕

* 外来リハビリテーションに対する総合得点 *

89.1点 (合格100～60点 不合格59～0点)

- ・肩関節疾患患者様:91.7点
- ・手骨折患者様:92.3点
- ・その他慢性疾患患者様:83.1点

* 慢性疾患、脳血管疾患などの患者様からの評価が低いことが特徴。

患者様の感謝の声

- 良いスタッフが揃っているので、安心して通院しています。
- 合格のラインだと思います。
- リハビリの経験がないので、他とは比べられませんが、一般の企業に置き換えますと雰囲気は良くまた来たいと思うところです。
- 疾患状態を受けたとき、情緒不安定になりかけたとき、明るく細やかな気配りで対応していただき、適切な指導を受け、また予約制で時間を気にせず待つこともなく治療に入ることができ感謝しています。
- 何事にも大変満足しております。
- 十分な説明とわかりやすい指導方法で大変満足しております。
- 明るく迎えてくれて気持ちよくリハビリが出来ることに感謝しています。
- 身体だけのリハビリではなく、心まで癒された。またお願いしたい。

続 患者様の感謝の声

- 親切で優しい。不快に感じたことがない。
- 自分自身が満足している。
- 効果はなかなかでないが、担当者の方は一生懸命取り組んでくれている。
- OTのK野さんにお世話になっていますが、大変細やかな気遣いと思いやりのある治療に満足しています。
- 親切で感謝しております。他の先生方も顔を覚えていただき声をかけていただきありがとうございます。
- 各スタッフの方々が、明るく接してくれるので、とても居心地が良いです。
- 仕事の時間に快く合わせていただけることが非常に助かっています。
- 患者一人ひとりのことを考え、最善の努力をしていただいている。
- 会う方、会う方しっかり挨拶をしていただき快い。

～患者様からのご意見～

「リハに対する不満のコメントを全て抜粋」

- 地域までのバスの送迎の回数を増やすことで、リハに来やすいと思う。
- リハビリの治療費が高く感じる。
- 他の人と1つの台の上で治療することが気になる。(手の骨折)
- 他の痛む場所もみてほしい。
- トイレの場所がわからなかった。
- 用事でその日の予約をキャンセルしてしまっても、同日に時間を変更して予約の入れ直しができるといい。

今回、アンケートを実施して…

今後の課題

- 非常に多くの患者様から感謝の声を頂けた事に驚いた。今まで自分たちがしてきた態度や対応のひとつの成果ではないだろうか。
- 今回頂いた、患者様の貴重なご意見を真摯に受け止め、すぐにでも改善できる点があれば改めていく。
- 患者様の声に耳を傾け、今後もより良いリハビリテーションサービスの充実に努めていきたい。