

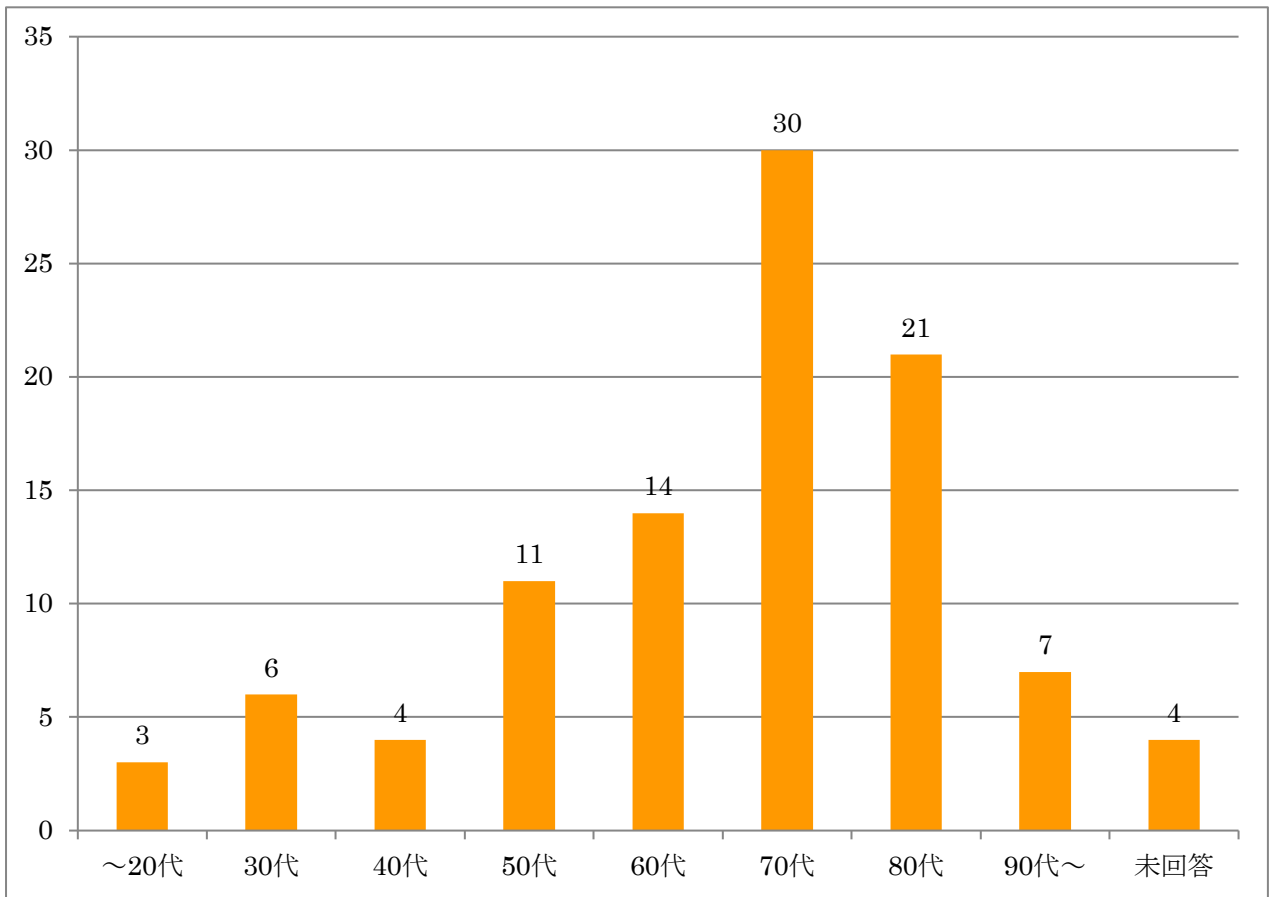
2024 年度リハビリアンケート調査結果

■調査期間：2024年11月1日～11月30日

■対象：当院でリハビリを受けている外来・入院患者様

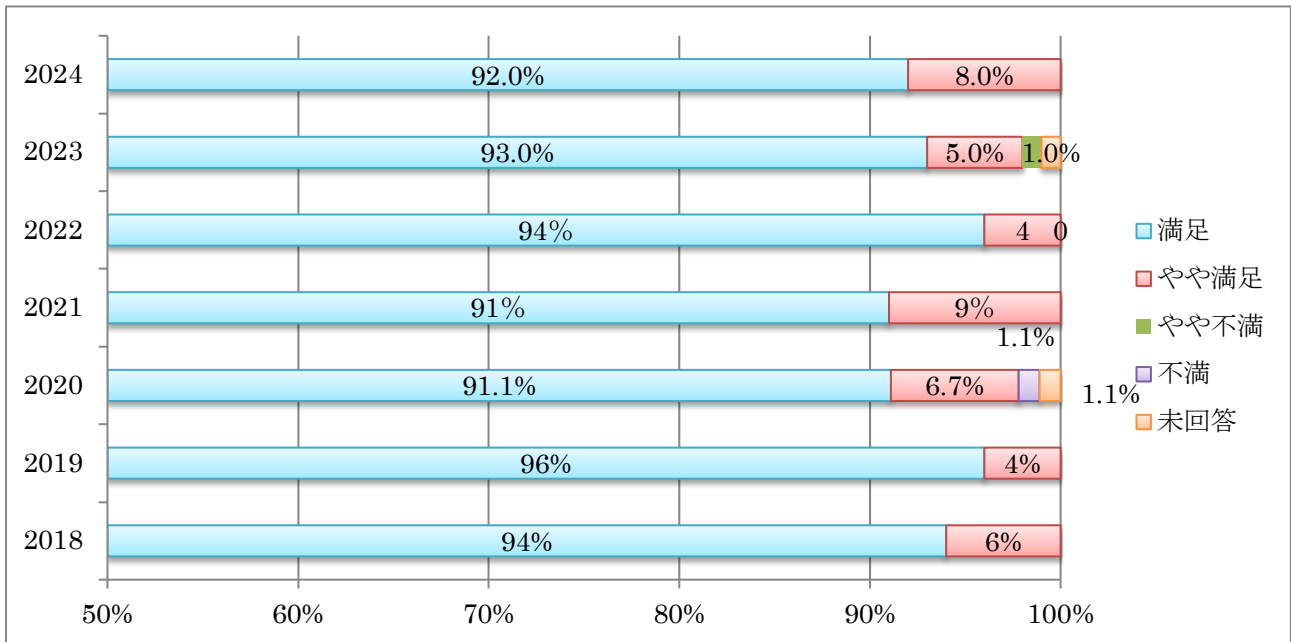
■配布枚数：外来… 10枚 入院… 90枚

<アンケート回答者 年齢別分布グラフ>



アンケート結果

1. 身だしなみ ～スタッフのみだしなみは良かったですか？～

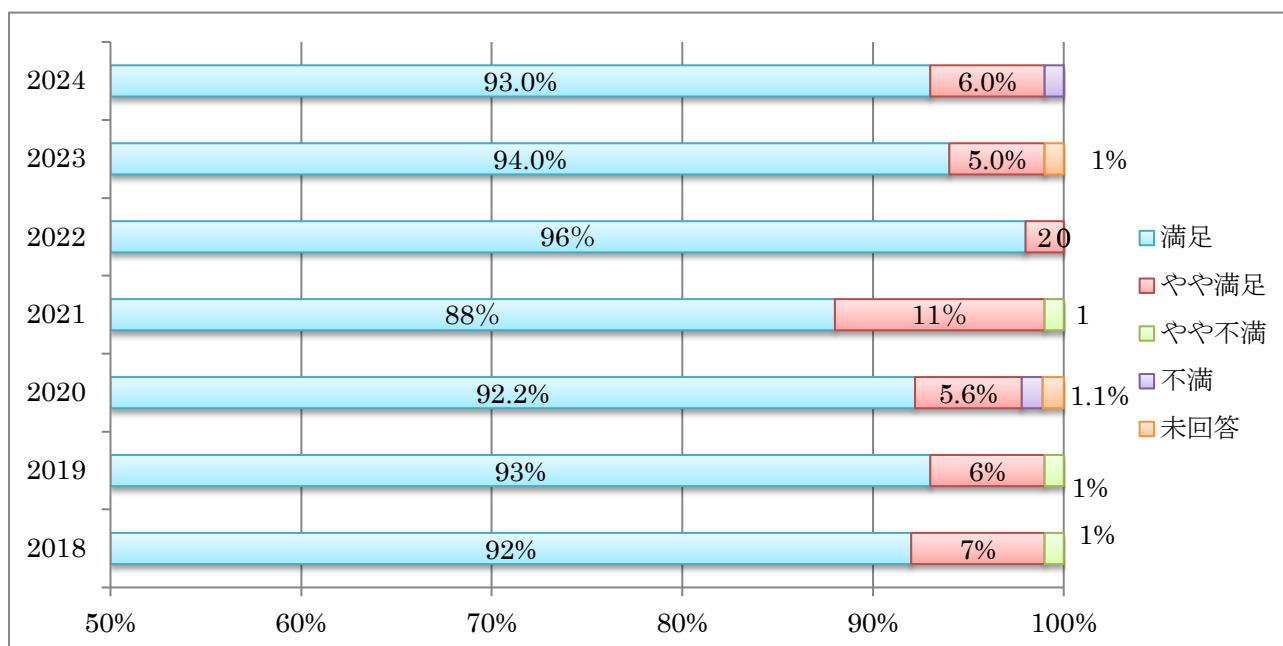


《アンケート内コメント》

- ・清潔感がある
- ・いつもきれいにされている
- ・不潔感を感じさせない
- ・見た目きちんとしている
- ・背筋の伸びた姿勢あるいは歩き方など
- ・笑顔をたやさない
- ・親切で感じが良い
- ・名札がきちんと見えるようにしている

- 【満足 50代、その他 14名】
- 【満足 50代 他 2】
- 【満足 70代 他 1】
- 【満足 40代 他 1名】
- 【満足 60代 他 1名】
- 【満足 60代】
- 【満足 80代】
- 【満足 70代】

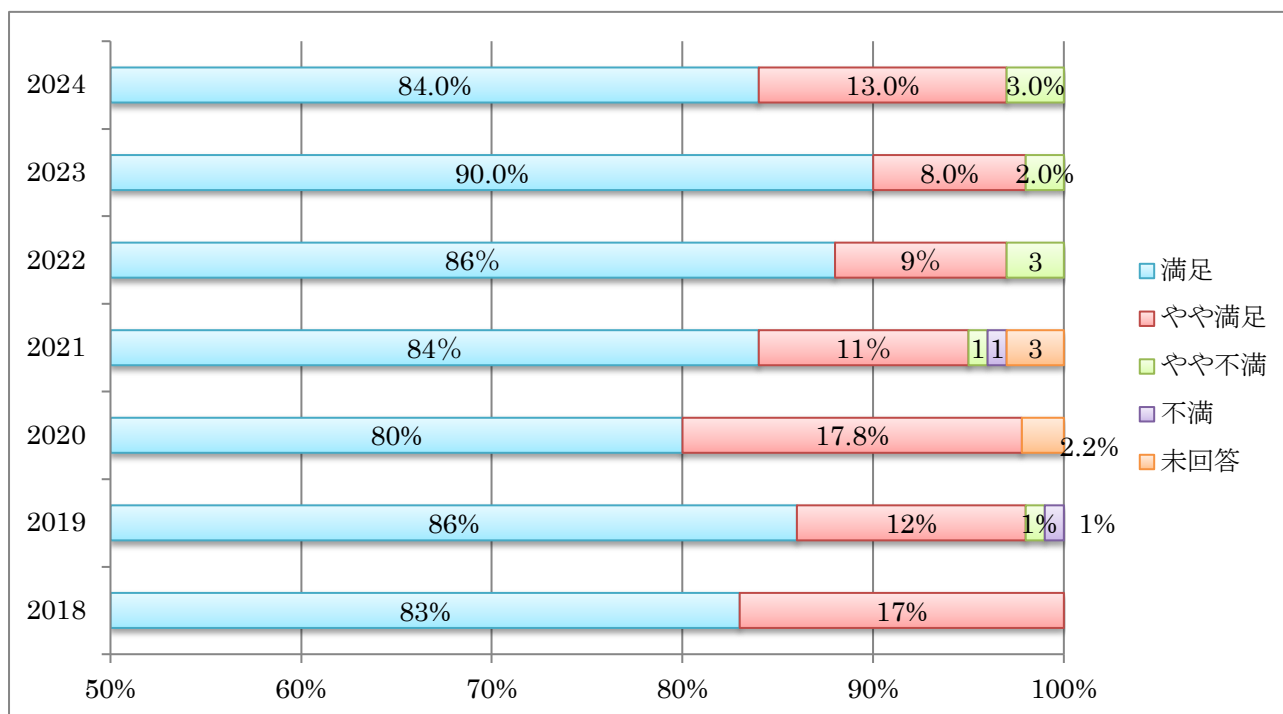
2. 応対 ～スタッフの言葉遣いやあいさつは良かったですか？～



「アンケート内コメント」

- ・ 優しさを感じた 【 満足 70代 他 3名 】
- ・ 自己紹介の時に分かりやすかった 【 満足 未記入 】
- ・ 丁寧な説明と挨拶 【 満足 70代 他 4名 】
- ・ 大きな声と笑顔 【 満足 80代 他 2名 】
- ・ 言葉遣いだけでなく話し方や内容に心遣いを感じる 【 満足 40代 他 1名 】
- ・ 気軽に話しかけてくれた 【 満足 60代 他 1名 】
- ・ すれ違う時に頭を下げて気持ちがいい 【 満足 80代 】
- ・ 言葉遣い 【 満足 80代 他 2名 】
- ・ 挨拶 【 満足 70代 他 3名 】
- ・ 適度な敬語、まっすぐこちらを見て話す。その時の笑顔 【 満足 60代 】
- ・ いつも明るくにこやか 【 満足 70代 】
- ・ 少し子供扱いする点 【 やや満足 70代 】
- ・ 自分の受け持ち以外への挨拶がない 【 不満 70代 】

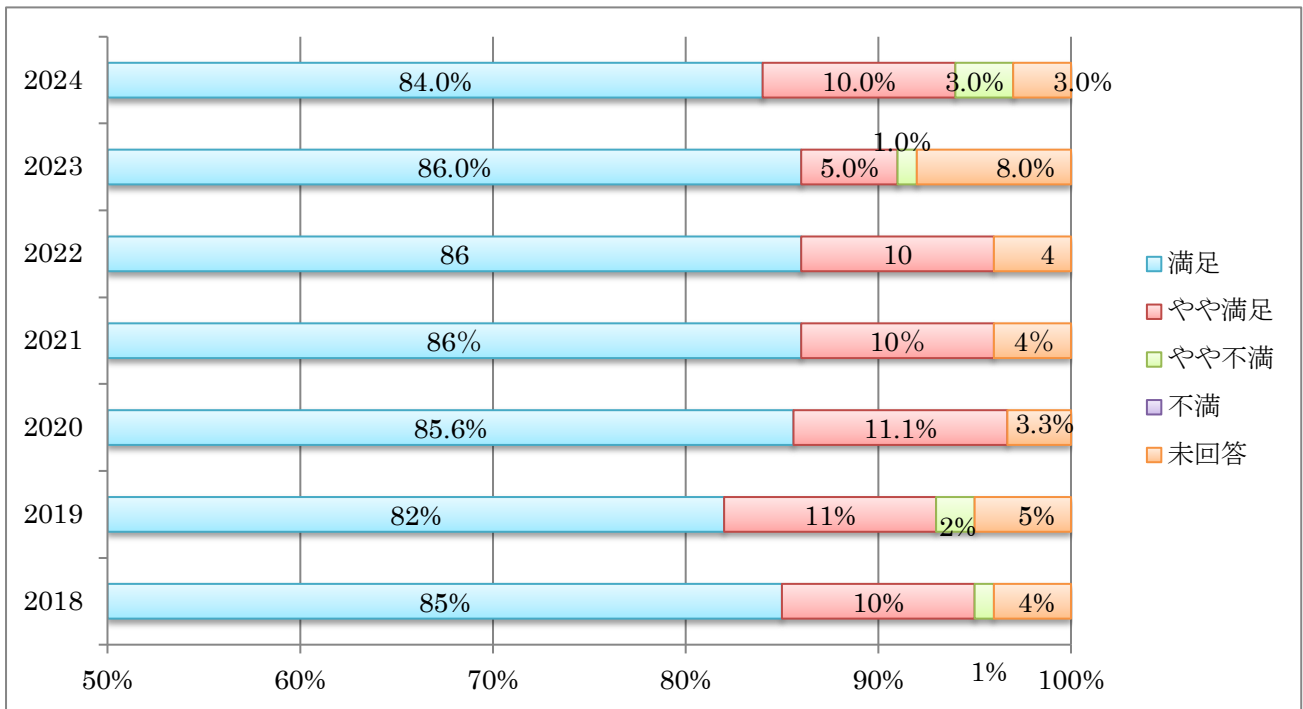
3. 説明 ～リハビリの治療方針の説明は十分でした？また理解は出来ましたか？～



「アンケート内コメント」

- ・ わかりやすい 【満足 70代他 7名】
- ・ 丁寧 【満足 50代他 7名】
- ・ 理解できるように説明してくれます 【満足 50代他 3名】
- ・ 悩んでいることに答えがはっきりしてくれる 【満足 70代】
- ・ 説明時間が少ないのももう少し時間があつた方がいいかも 【満足 80代】
- ・ 自分の体力にあった治療方針を説明してくれた 【満足 50代】
- ・ 目的などしっかり受けることができました 【満足 60代】
- ・ 治療内容の効果などを教えていただいています 【満足 70代】
- ・ 説明が細かい 【満足 60代】
- ・ 長期的ではないが、次にこういうことをしたいという説明が良かった 【満足 50代】
- ・ 要点を簡潔に伝えてくれる 【満足 40代】
- ・ 質問に対して的確な答え 【満足 80代 他 1名】
- ・ 週間、時間の予定が有ると良い 【やや満足 70代】
- ・ どのようになったら満足と言えるのか 【やや不満 70代】

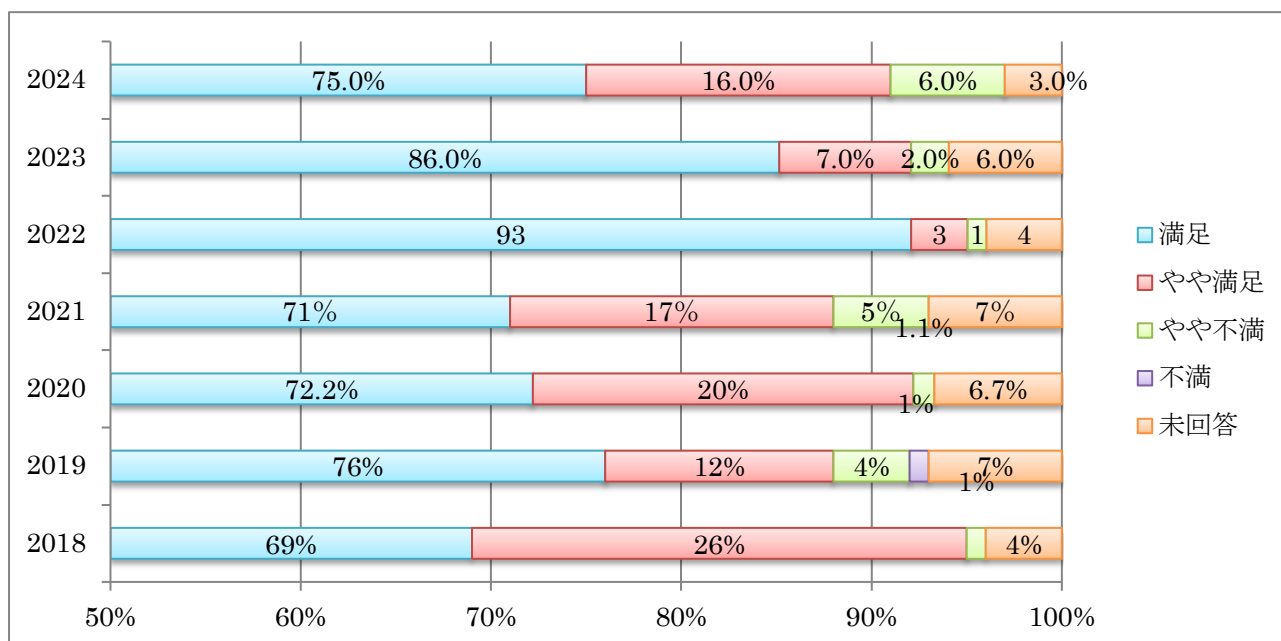
4. 聴取 ～リハビリスタッフは訴えや話しを十分に聞き入れていましたか？～



「アンケート内コメント」

- ・十分聞き入れる話をしてくれます 【 満足 50代他2名 】
- ・リハビリ前、中、後と血圧、脈拍など常に見てくれた 【 満足 60代 】
- ・意見を聞いてくれます 【 満足 40代 】
- ・足の痛みなどしっかりと聞いてくれています 【 満足 70代 】
- ・忙しそうなきは無理は言えない 【 やや満足 80代 】
- ・人の話を真剣に聞いてないように思う。同じことを何度も聞く 【 やや不満 70代 】

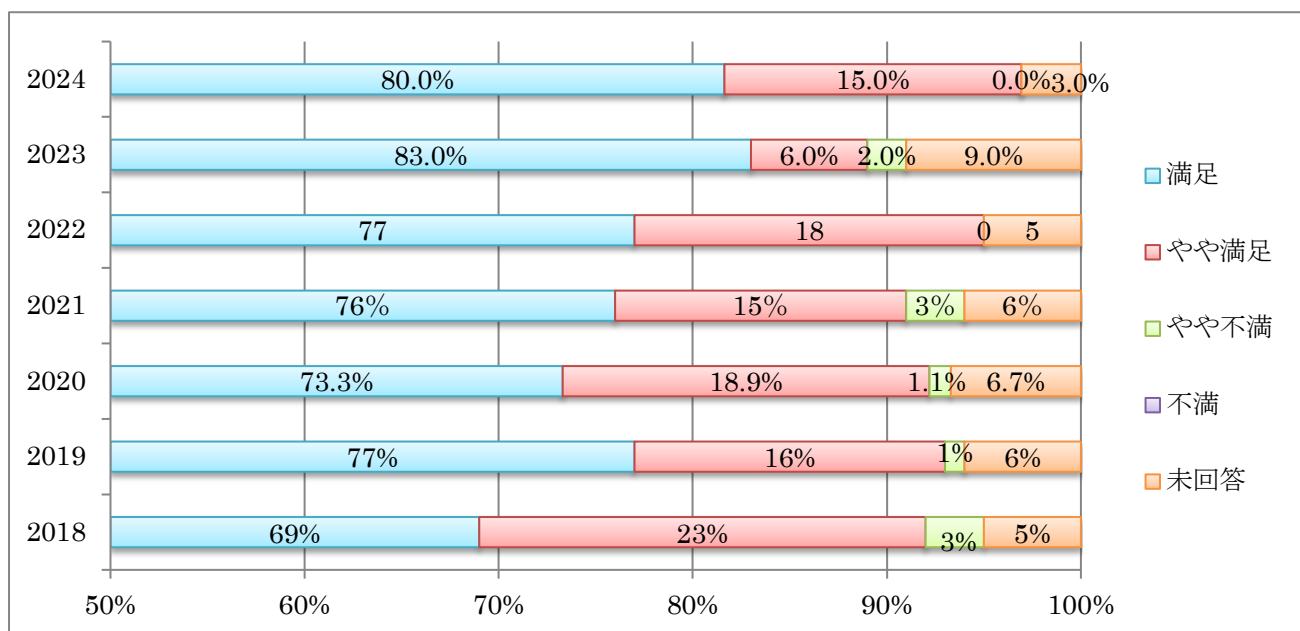
5. 環境 ～リハビリ実施する環境は満足でしたか？～



「アンケート内コメント」

- ・ 雰囲気が良い 【 満足 80代 】
- ・ 広々として明るい 【 満足 60代 他2名 】
- ・ いつもきれい 【 満足 40代 他1名 】
- ・ 広くて明るく道具もたくさんあってよい 【 満足 70代 】
- ・ 新しく清潔感がある 【 満足 50代 】
- ・ 景色の良い所で実施したが、時間帯でカーテンをひくため残念 【 やや満足 60代 】
- ・ 患者が多い時自分の希望する運動ができない 【 やや満足 60代 】
- ・ 色んな人と一緒にリハビリを受けるから 【 やや不満 80代 】
- ・ 使用后消毒清拭をしてもらいたい 【 やや不満 40代 】
- ・ リハビリ器具が少ない 【 やや不満 70代 】

6. 内容 ～リハビリの診療内容・効果に満足出来ましたか？～



「アンケート内コメント」

- ・楽しくできることが良かった 【 満足 70代 】
- ・効果が出ている 【 満足 50代 】
- ・気になる所を重点的にしてくれる 【 満足 70代 】
- ・リハビリ直後は歩き（動き）やすくなる 【 満足 90代 他1名 】
- ・調子が良くなる 【 満足 40代 】
- ・不安なく歩けるようになった 【 満足 80代 】
- ・痛みがずいぶん軽減しました 【 満足 70代 】
- ・お世辞でなく本心で感謝です 【 満足 90代 】
- ・無理なく負担もかけつつ、今後の自身の生活にも取り入れたいと感じました 【 満足 50代 】
- ・動きにくかった部分が動きやすくなった時リハビリの大切さを感じました 【 満足 40代 】
- ・リハビリの器械、運動量がもう少しあれば 【 やや満足 60代 】
- ・レベルや内容を変えてくれるが時間がやや短いと感じた 【 やや満足 60代 】
- ・先生がよく変わられるから 【 やや不満 80代 】

7. 当院のリハビリ部に対しての要望について

- ・技術力の差
- ・色々とお世話になりました。
- ・満足しています
- ・ありがとうございました。
- ・1つの質問に対してしっかりと丁寧に教えて下さるし、やはりリハビリの先生に感謝しております。
- ・皆さん元気で明るく頑張っているからそれでいいと思います。
- ・すべてにおいて満足してるから要望はありません
- ・係の人が休みの場合は他の人が代わりにしますが、私の場合はだれもきてくれません。対応が違うのが不満です。
- ・これからも患者に寄り添うリハビリ部であることを望んでいます。
- ・誰が来てくれても親切で安心してリハビリに励むことができました。
- ・好感が持てます。
- ・行われている運動がどこにどのように役立っているのか、素人の患者に分かりやすく説明してほしい。
- ・運動器具の豊富さが欲しい。

本調査にあたり、アンケートにご協力いただきました患者様にお礼申し上げます。

ご回答いただきました内容は概ね高評価をいただき、職員一同大変励みになっております。一方で、いくつかの点でご期待に沿えなかった部分もあり、真摯に受け止めております。特に、リハビリの計画・内容や時間、担当不在時の代行者対応については、日々の患者様とのやり取りを通じてニーズをより正確に把握し、サービス向上に努めてまいります。

また、リハビリ環境について、病棟での実施機会が多いため器具の不足を感じられることもあるかと思いますが、各患者様に最適な運動プログラムを提供するよう心掛けております。不安を感じさせないよう、十分な説明を行い、清潔な環境を保つために使用後の拭き上げなどを徹底してまいります。

今後もより一層こころに寄り添ったより良いサービスを目指し、職員一同、取り組んで参ります。

2024年12月

健和会大手町病院 リハビリテーション部