

平成28年度 リハビリ患者満足度調査結果

調査期間：平成28年9月1日～9月30日

対象：当院でリハビリを受けられている外来・入院患者様またはご家族

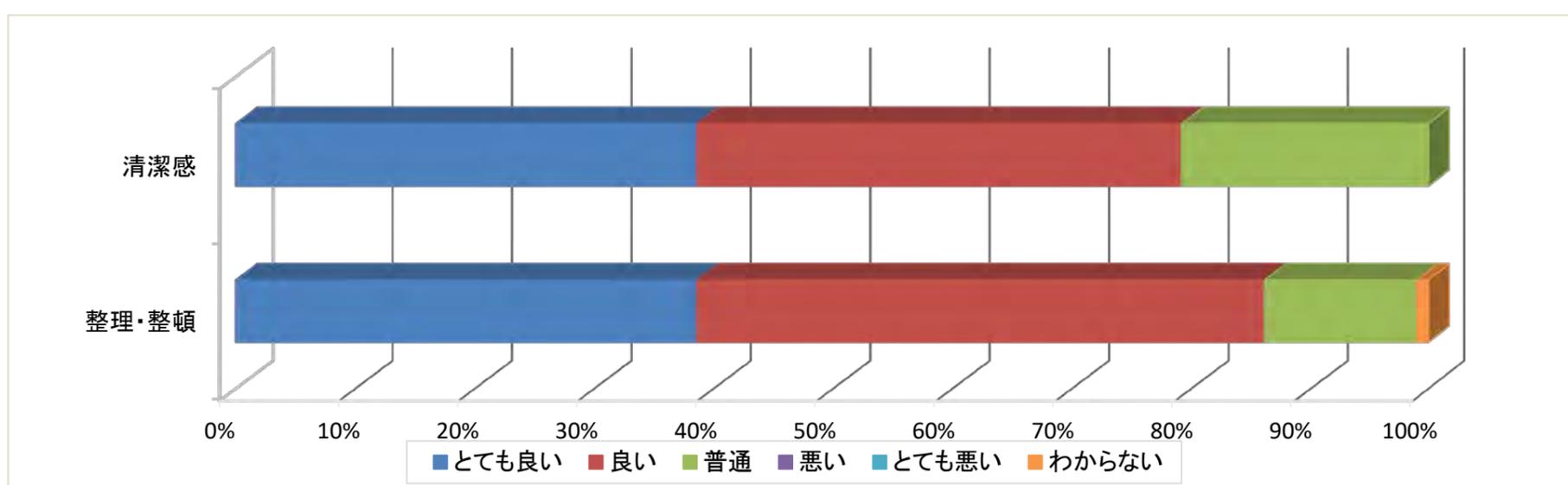
配布枚数：外来 102 枚 回収率 99 %

入院 80 枚 回収率 55 %

*** アンケート結果 ***

《 外来 》

I リハビリ室の環境・設備について



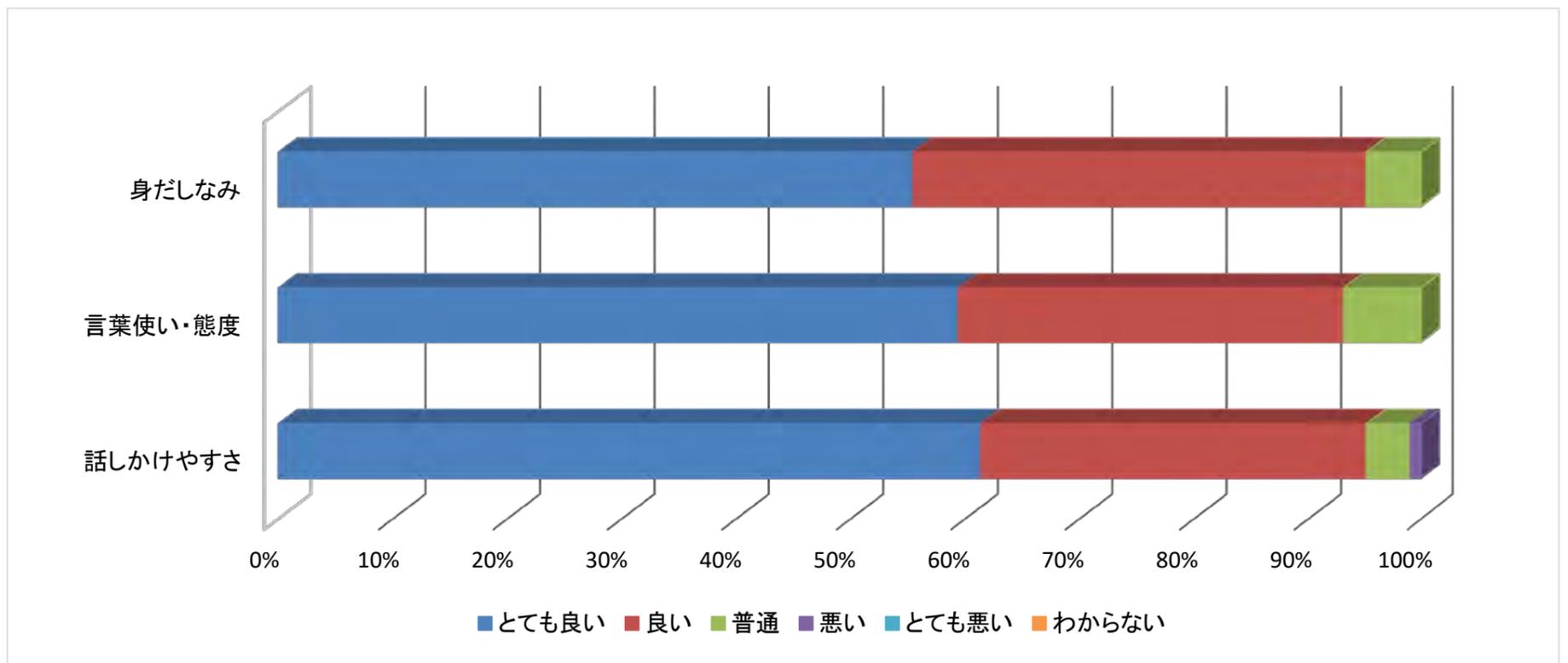
【清潔感】

- ◆ リハビリ室の入口に立った時に清潔感を思わせる。
- ◆ いつもよくしていただいています。
- ◆ 清潔、明るい。
- ◆ 道具もそれぞれある様でもあり 師、室とも良いのではないのでしょうか。
- ◆ 朝9時に来ますので人数も少なくすがすがしい感じでうれしい。
- ◆ すっきりしていて感じが良い。
- ◆ 特に作業室は最良。
- ◆ 他の病院へ行った事なく、これ位かなと思います。
- ◆ きれい。
- ◆ しかし屋根(入口近く)早く入れ替えて下さい。
- ◆ 早く良くなれる。
- ◆ 何時も心がけておられる様です。
- ◆ 枕カバーを使い捨てにして一人一人取り替えてほしい。

【整理・整頓】

- ◆ いつも整頓されてます。
- ◆ いつもすっきり片付いている。
- ◆ 歩くところに何も置いていない。
- ◆ あるべき所に整えている。
- ◆ いつもすぐに用意してくれます。
- ◆ きちっとかたづいている。
- ◆ 明るい。
- ◆ 他の病院での経験がないから。
- ◆ 広い。
- ◆ いつもきれいに片づけられている。
- ◆ あまり他のところは分からないが。
- ◆ 整理しないと、どこに何があるかわからなくなります。
- ◆ 良く出来ていると思う。

II リハビリ科スタッフの接遇について



【身だしなみ】

- ◆ いつもきれいです。
- ◆ 女性は髪をまとめてすっきりしている。
- ◆ できぱきとしていて身も心も清潔と思う。
- ◆ せいけつ。
- ◆ すっきりしています。
- ◆ 白くて良い。
- ◆ きれい。
- ◆ 服の汚れが目についたことがない。ヨレがない。
- ◆ 親切にして下さる。
- ◆ お仕事にしっかりうごかれてるのでよくわかります。
- ◆ 清潔感が有る。

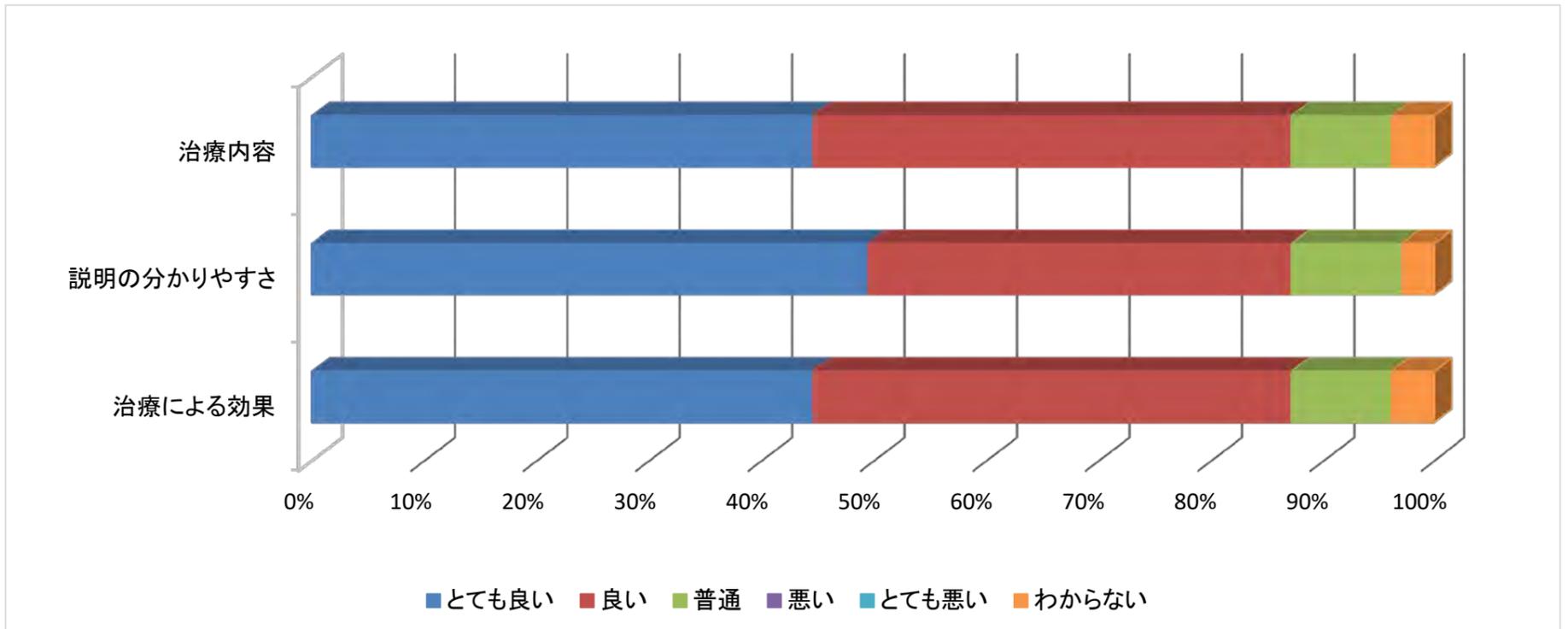
【言葉使い・態度】

- ◆ 自分にかかわってない方々もあいさつをよくして下さる。
- ◆ TPOに応じた話し方をして下さるので、冗談も言えるし、話しやすい。
- ◆ やさしい。
- ◆ ていねい。
- ◆ さわやかな言葉使いで気持が良い。
- ◆ ふんいきがあかるくて良いです。
- ◆ よくわかりやすい。
- ◆ 職員の皆さん親切にして下さる。
- ◆ 前とかわらないです。
- ◆ 親切。
- ◆ 大きい声。
- ◆ その日の体調をよく見てくれます。
- ◆ 親しみやすく話してくれる。気が良く付く。
- ◆ 耳遠いですが大きな声で話してもらってます。
- ◆ 笑顔で話しかけて下さる。
- ◆ とても良いと思う。

【話しかけやすさ】

- ◆ わからない事は気を使う事なくきける。
- ◆ 受け入れの良さを感じる。
- ◆ 良く聞いてくださる。
- ◆ 髪の毛を切ったり、服装など気づいた事があったり、いつもと変わったところがあったりすると話題にしてくださったり、何も無い時でもいつもあいさつして下さい。
- ◆ いつもなにか話しています。
- ◆ 話す人は決まっているけど、みんな親切です。
- ◆ 1対1で話しやすい。
- ◆ 親しみやすい。
- ◆ 知ってる人に話す事が多いです。
- ◆ やさしい。
- ◆ 話しかけてもらってます。
- ◆ 話しかけやすい。
- ◆ 皆さんこんな感じでしょう。

Ⅲ リハビリについて



【治療内容】

- ◆ 来る度に前へ進める。
- ◆ 痛みがなぜでているのかを説明して下さるので不安がなくなる。
- ◆ 痛さがあっても帰りにはすっきり。やはりリハビリに来て良かったと充実している。
- ◆ メーンの腰つうが大変良くなりました。
- ◆ すごく楽になります。
- ◆ くわしく説明して頂きます。
- ◆ 当初入院していた病院(西区)に比べて古くて狭いので心配したが、とても良い。
- ◆ 足のマッサージをしてもらって、改善しているような気がする。
- ◆ 方針と経過が明確に示されています。
- ◆ 足も手も大変良くなりました。
- ◆ もう少し長くして欲しい位です。
- ◆ 本人の状態にあわせて、臨機応変に対応して下さい。
- ◆ 親切に教えて下さるので・・・。
- ◆ 他の病院で受けた事がないので比べられないから。
- ◆ 終わった後、スッキリする。
- ◆ 悪くないのでしょう。

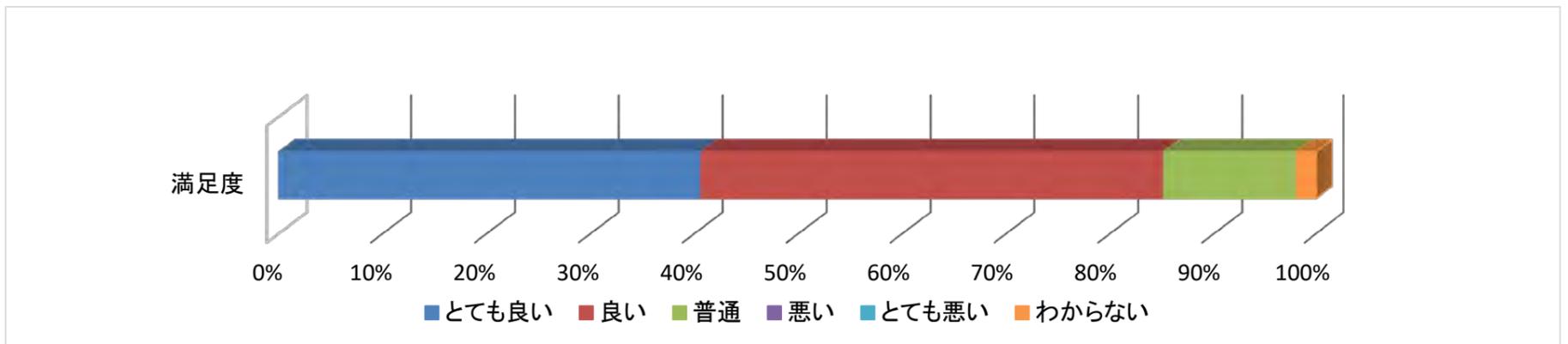
【説明の分かりやすさ】

- ◆ TPOに応じた話し方をして下さるので、冗談も言えるし、話しやすい。
- ◆ やさしい。
- ◆ ていねい。
- ◆ さわやかな言葉使いで気持が良い。
- ◆ 自分にかかわってない方々もあいさつをよくして下さる。
- ◆ 雰囲気があかるくて良いです。
- ◆ よくわかりやすい。
- ◆ 前とかわらないです。
- ◆ 親切。
- ◆ 大きい声。
- ◆ 親しみやすく話してくれる。気が良く付く。
- ◆ 耳遠いですが大きな声で話してもらってます。
- ◆ 笑顔で話しかけて下さる。
- ◆ とても良いと思う。

【治療による効果】

- ◆ 始めより良くなったので嬉しく思っています。
- ◆ 状態が良くなる。
- ◆ だんだん動きやすくなるのがうれしいです。
- ◆ 来た日は良いですが来ない日はすごくつらいです。
- ◆ いたいところを良くしてくれる。
- ◆ 治療を受ける度よくかんぶがよくなりました。
- ◆ 入院していた病院(1日2回1時間ずつ)に比べて回数が少なく心配していたが、1回毎に効果が現われて有り難い。
- ◆ リハビリ受ける時は改善してる気がする。
- ◆ 自宅で出来ることを教えてくれるので、自力で頑張れる。
- ◆ 骨接始めはびっくりしていたが動きが早くよかった。
- ◆ 私の場合8才の時左股関節のカリエスを発症、その後固定している。だから結果が出るのか
- ◆ よく理解できない。
- ◆ 改善が見られています。
- ◆ もう少しお世話になりたいと思いますのでよろしくお願いします。
- ◆ 私の右足の治りが遅いのでつらいです。
- ◆ 早くよくなれる。
- ◆ 本当に少しずつだけれど、本人のやる気が出てきているようだし、よくしゃべるようになった。
- ◆ だいぶ良くなって来たと思う。
- ◆ 歩けるようになりました。
- ◆ すぐには結果はでないと思っております。
- ◆ 期間が短いので今の所ふつうの様に思われます。
- ◆ 毎日の状態が変化するので、リハビリは今は週1回が体の為に順調に日々過ごす事が出来ています。
- ◆ 痛みがなくなってきた。
- ◆ 少しづつではあるか治療の効果は出ているのではないかと思われる。

IV 当院のリハビリに満足されていますか？

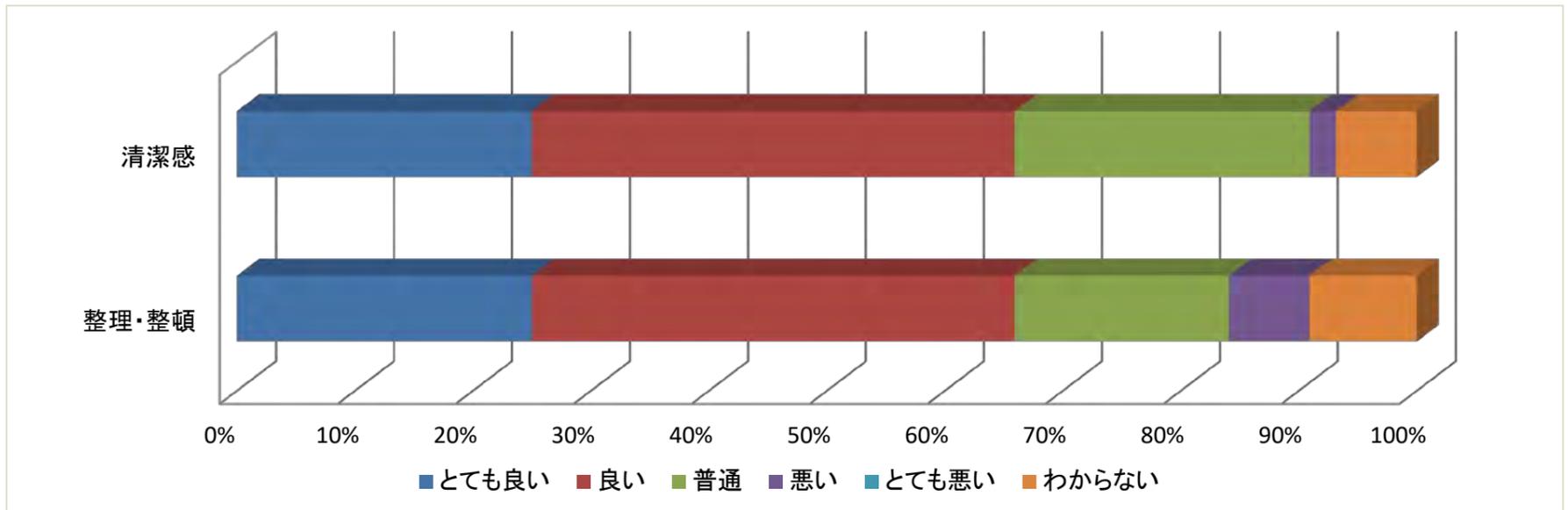


- ◆ 全体的に気分よくリハビリをさせてもらってます。
- ◆ チェックの通りです。とても良かったです。
- ◆ 先生方一生懸命されているので関心しています。
- ◆ お世話になって以来、たくさんの言葉が出るようになりました。
子供とのコミュニケーションもとれるようになり、家族みんな喜んでいます。
- ◆ 見たとおりです。とても感じが良かったです。
- ◆ ちょっと遠いですが苦になりません。
- ◆ いつも無理を言ってリハビリをしてもらって感謝しています。もう少しお願いします。よろしくね。
- ◆ 牽引器具を新しいのに変えてください。
- ◆ よく話を聞いてくれる。
- ◆ 早くよくなろうと思って自分なりに努力しています。今後ともよろしくご指導して下さい。
- ◆ 以前はなかった(10年以上前)リラクゼーションがありがたく、効果を感じています。
- ◆ 他科(整形や眼科)との予約時間の重なりがうまく調整できない。
支払いの時間がかかり、ソーシャルコート神戸北との送迎バスの時間(午前中11:20)に間に合わない
と午後1時になり、施設の昼食(12:00~)に間に合わない時が度々ある。
- ◆ ていねいにしてくれるので、通院する。効果がある。
- ◆ みなさん親切に接してくれています。このまま続けていただけたらと思います。
- ◆ とても親切でありがたく思っています。
- ◆ もっと本人の言う事を聞いて下さい。答えを先に言われると『はい』としか言えない。
院長先生は素晴らしい方だけど天の人すぎる。もっと下におりて患者に近くなくてはならない。
- ◆ 真星は大好きですので、今後ともよろしくお願い致します。
- ◆ 現在、学校帰りに行って(受診)ますが、卒後の進路しだいでは、リハビリに通えなくなる知れない
が、少し残念です。
- ◆ 年がいつているので治療をしてもらっても又他の所が痛くなったりするので速行ったら治療してもらった
らありがたいと思う。
- ◆ 早くツエ・シルバーカーとわかれます。がんばります。出来れば現在の先生が教えてくだされば
良いと思っています。
- ◆ 退院後日数が決まっているそうですが、今後週1回はリハビリに来たいと思っていますが、内藤先生
にも言いましたが今後続けていきたい。歩くのもリハビリになるし、お友達とも会うことができますので
ストレス解消にもなりますので、よろしくお願いします。
- ◆ 満足しています。
- ◆ 時間的にも患者の数的にも無理とわかっていますが、手の方のリハビリも少しふやしていただけたらと
思います。
- ◆ 予約通りに待つ事なくして下さるのでありがたいです。
- ◆ 他の病院にくらべて広いのでびっくりしました。スタッフの人も親切ていねいで満足しています。

アンケート結果

《 入院 》

I リハビリ室の環境・設備について



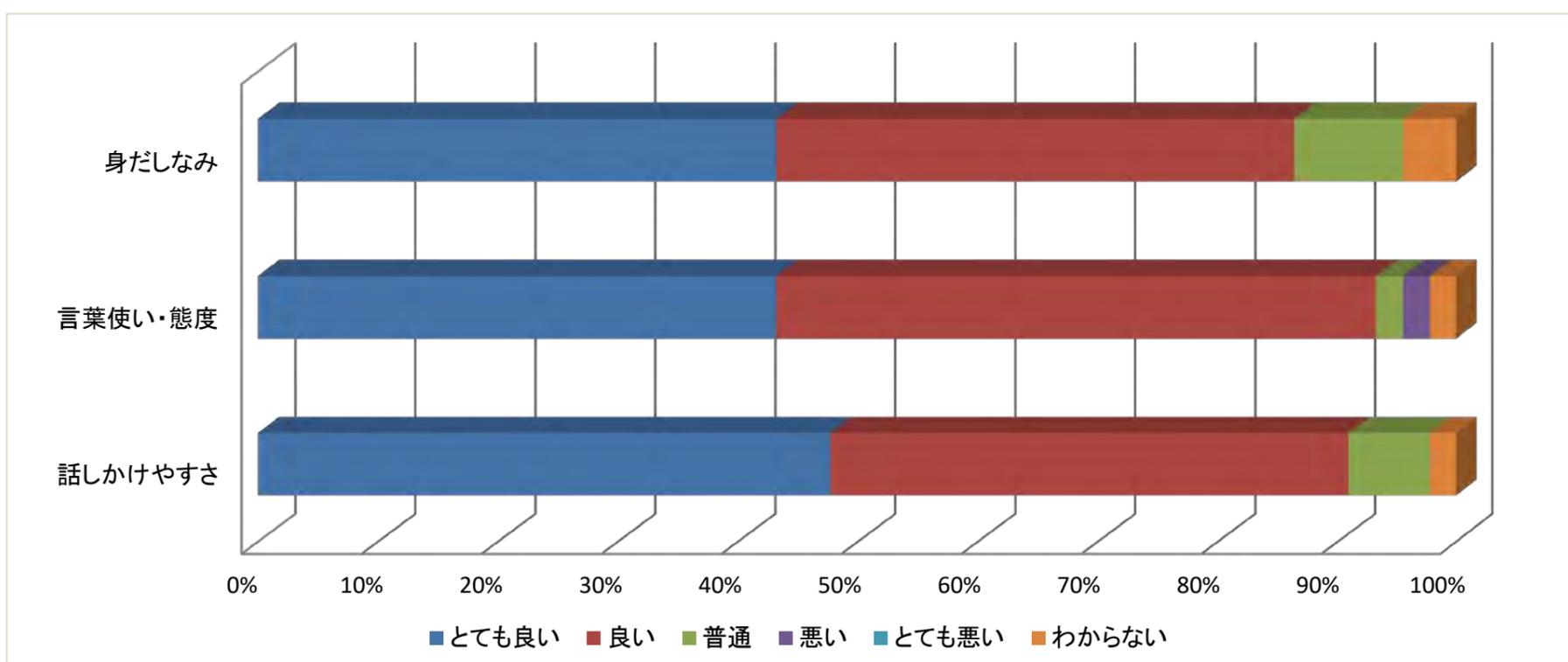
【清潔感】

- ◆ ゴミ一つ無く、いつもきれいにされています。
- ◆ 清潔。
- ◆ いつもきれい。
- ◆ その頃清潔面も良くしてあるなあと思った事が頭に残っています。
- ◆ 暗い。
- ◆ リハビリ室へ行ってたのは1年位前でしたけど今は室に来て施こしてもらいますが、
・・・良く覚えていませんけど。
- ◆ 見学に行った事がない(平日、遅めの時間しか面会にいけないので)。

【整理・整頓】

- ◆ 整理・整頓されている。
- ◆ きれいにセイトンされている事。
- ◆ 機器がごちゃごちゃしてみだれている。

II リハビリ科スタッフの接遇について



【身だしなみ】

- ◆ 良いです。
- ◆ 病室へ来てもらいますけどいつも清潔感があります。

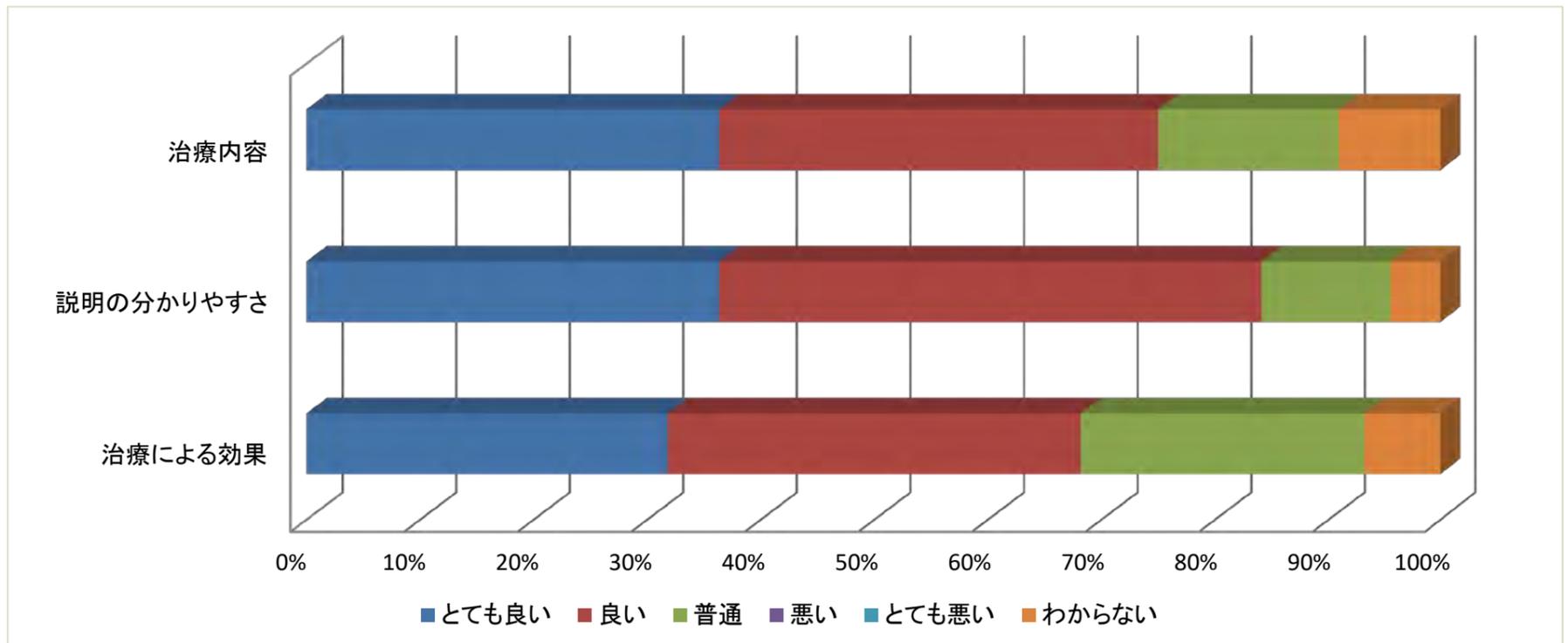
【言葉使い・態度】

- ◆ いつも優しく接して下さいます。
- ◆ 皆さんとても明るいです。
- ◆ 親身になって接してくれる。
- ◆ とてもしんせつにせつして下さい。うれしいです。
- ◆ 丁寧です。
- ◆ 親切テイネイ。
- ◆ 主人にも良く声かけしてから納得させてやってあります。
- ◆ むずかしい事云いますけど一生けん命に要望に答える様にしてあります。
- ◆ ◎。
- ◆ きちんと伝わります。

【話しかけやすさ】

- ◆ やさしい。
- ◆ 話しやすいです。
- ◆ 何でも話しにのって返事を下さいます。
- ◆ 自信が出る(ありがとう)。
- ◆ お人柄が出ていると思います。

Ⅲ リハビリについて



【治療内容】

- ◆ 初めてのマッサージでとても気持ちよく感じました。
- ◆ 自信が着いて今後がたのしみです。礼を申します。
- ◆ まだ5回目ですが自分が動きやすくなって来ました。
- ◆ 痛さをかげんしてくれます。
- ◆ 出来る事を後もどりせずに先へ進む様にいつも考えてある様に思います。

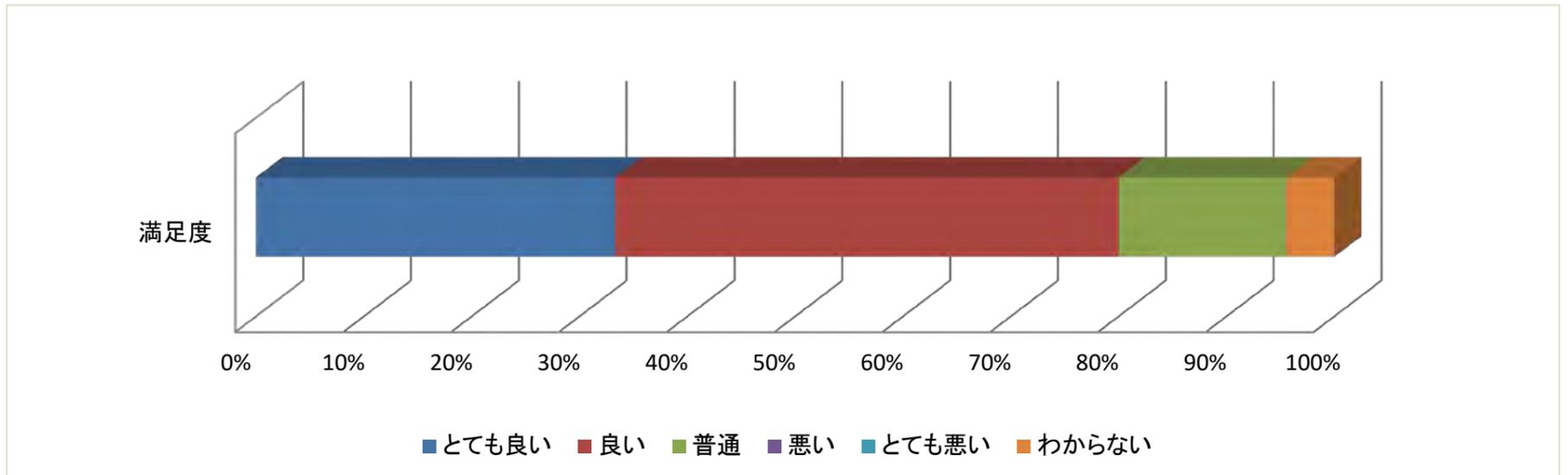
【説明の分かりやすさ】

- ◆ 丁寧な説明です。
- ◆ これからの目標(目の前の)をあげ、その為のリハビリをやってあります。
- ◆ たのしさを、感じます。今後しっかりやります。
- ◆ はっきりしている。
- ◆ してもらってない。

【治療による効果】

- ◆ 本人のやる気に寄る所が有るにもかかわらず、一生懸命治療して下さっているのも本当にありがたいと思っています。
- ◆ 少しずつ良くなっているように思う。
- ◆ 自身がつき始める。自信が出る。
- ◆ 進歩してます。
- ◆ 本人にも云って聞かせて確かに効果として現われています。本人も少し楽しみしている様です。
- ◆ 心あたたまりうれしいかぎりです。
- ◆ そくぎに出ています。

IV 当院のリハビリに満足されていますか？



- ◆ 92歳♀よく声をかけて下さり、本人喜んでいます。
- ◆ 本人があまり意思を表さないので、スタッフの方も大変だと思いますが、いつも優しく気をかけて下さっていて嬉しく思います。
- ◆ 体調が思わしくない事もある為、本当はもっと効果が出るのかもしれない所を一生懸命治療して下さい。少しずつでも効果が出ているのを見るのは家族としては嬉しい限りです。頑張ってくれる事を期待しています。
- ◆ リハビリは初めてなのでわかりません。
- ◆ よい。
- ◆ とても感じがよい。
- ◆ 病室でラジオが聴ける様にして欲しい。
- ◆ 歩行器具、機械的補助等により、一人で自由に歩行できる様になれば。
- ◆ 時間がみじかい。もう少しきつくして欲しい。
- ◆ 午前・午後に分けて少しでも長い時間リハビリを行いたいです。
- ◆ もう少し明るいふいんきにして欲しい！
- ◆ このままで少しずつ出来ない部分が出る様になったらいいな...と思っています。
- ◆ 今後、他の方にも感じてもらいたいです。(ありがとう)
良い思い出となりました。しょうがいをかづよく生きます。皆々おたつしやで よそたらお元気で。さようなら。
- ◆ いつも親切にご対応くださって、ありがとうございます。祖父も「この人はみんな優しい」と言っていたようです。
- ◆ 今後も宜しくお願いします。
- ◆ これからもがんばりたく思います。

— ご意見・ご要望 —

【外来】

- ◆ 枕カバーを使い捨てにして一人一人取り替えてほしい。
回答
気になる方はリハビリスタッフにお申し付けください。毎回、枕カバーの上から使い捨ての不織布カバーをご用意します。
- ◆ 治療による効果がよく理解できない。
回答
お体の状態やリハビリの進捗状況について患者様にご理解いただけるよう口ご説明いたします。
- ◆ 牽引器具を新しいのに変えてください。
回答
現時点で買い替えの予定はありませんが、何かお気づきの点がございましたらスタッフまでお声かけください。
- ◆ 屋根(入口近く)早く入れ替えて下さい。
回答
建物の老朽化により患者様にご迷惑をおかけしております。
建て替えの準備を進めておりますので、それまでは応急的な対処になりますことをご了承ください。
- ◆ 他科(整形や眼科)との予約時間の重なりがうまく調整できない。
支払いの時間がかかり、ソーシャルコート神戸北との送迎バスの時間(午前中11:20)に間に合わない
と午後1時になり、施設の昼食(12:00~)に間に合わない時が度々ある。
回答
リハビリ科では可能な限り時間調整を行いますので各担当者にご相談ください。
※他科に関しては予約時間通りのご案内することが困難なこともありますのご了承ください。
- ◆ 時間的にも患者の数的にも無理とわかっていますが、手の方のリハビリも少しふやしていただけたらと思います。
回答
患者様の状態に合わせて必要なリハビリを提供するよう心がけております。
しかし、保険制度上、疾患や症状に応じてリハビリができる日数が定められており、ご希望に沿いかねる事もあります。ご不明な点がございましたら、ご説明させて頂きますのでリハビリスタッフにお尋ねください。
- ◆ 退院後日数が決まっているそうですが、今後週1回はリハビリに来たいと思っておりますが、先生にも言いましたが今後続けていきたい。歩くのもリハビリになるし、お友達とも会うことが出来ますのでストレス解消にもなりますので、よろしく願います。
回答
保険制度上、疾患や症状に応じてリハビリができる日数が定められておりますが、
リハビリ終了後も、患者様に充実した生活を送っていただける様、外出機会や運動メニューについてご提案させていただきます。

- ◆ もっと本人の言う事を聞いて下さい。答えを先に言われると『はい』としか言えない。
回答
こちらの不行き届きにより、患者様にご迷惑をお掛けしましたこと深くお詫び申し上げます。
今後はお話をしっかりと伺いできるように注意していきます。

- ◆ 現在、学校帰りに行って(受診)ますが、卒後の進路したいでは、リハビリに通えなくなるかも知れないのが、少し残念です。
回答
リハビリの継続が望ましい場合は、患者様やご家族と相談の上、他院をご紹介しますこれまでの治療経過等含めた情報を提供いたしますのでご安心ください。

【入院】

- ◆ 機器がごちゃごちゃしてみだれている。
回答
物理療法のスペースのと通路の確保に配慮した結果、現在の機器配置となっております。
機器の入れ替えの際には再度検討いたしますのでご了承ください。

- ◆ 説明をしてもらってない。
回答
ご迷惑をおかけしております。当科ではリハビリ開始時や経過中にリハビリに関する計画書を医師・看護師と協同で作成し、患者様やご家族に説明後署名をいただくことになっております。ご説明が済んでいなければお手数ですが、病棟看護師や担当者にお声かけくださいますようお願いいたします。

- ◆ 病室でラジオが聴ける様にして欲しい。
回答
病室によっては電波の届かないところもございます。ご了承ください。

- ◆ 時間がみじかい。もう少しきつくして欲しい。
- ◆ 午前・午後に分けて少しでも長い時間リハビリを行いたいです。
回答
患者様の状態に合わせて必要なリハビリを提供するよう心がけております。
しかし、保険制度上、疾患や症状に応じてリハビリができる日数が定められており、ご希望に沿いかねる事もあります。ご不明な点がございましたらスタッフにお尋ねください。

- ◆ もう少し明るい雰囲気にして欲しい。
- ◆ 暗い。
回答
ご迷惑をおかけしております。建物の構造上太陽光が入りにくく少し暗いと感じられるかもしれません。
病気やお怪我でリハビリを受けておられる患者様の気持ちが少しでも晴れますようスタッフ一同心配りを大切にいたします。