

# 2025年度 外来・通所リハビリ利用者満足度アンケート

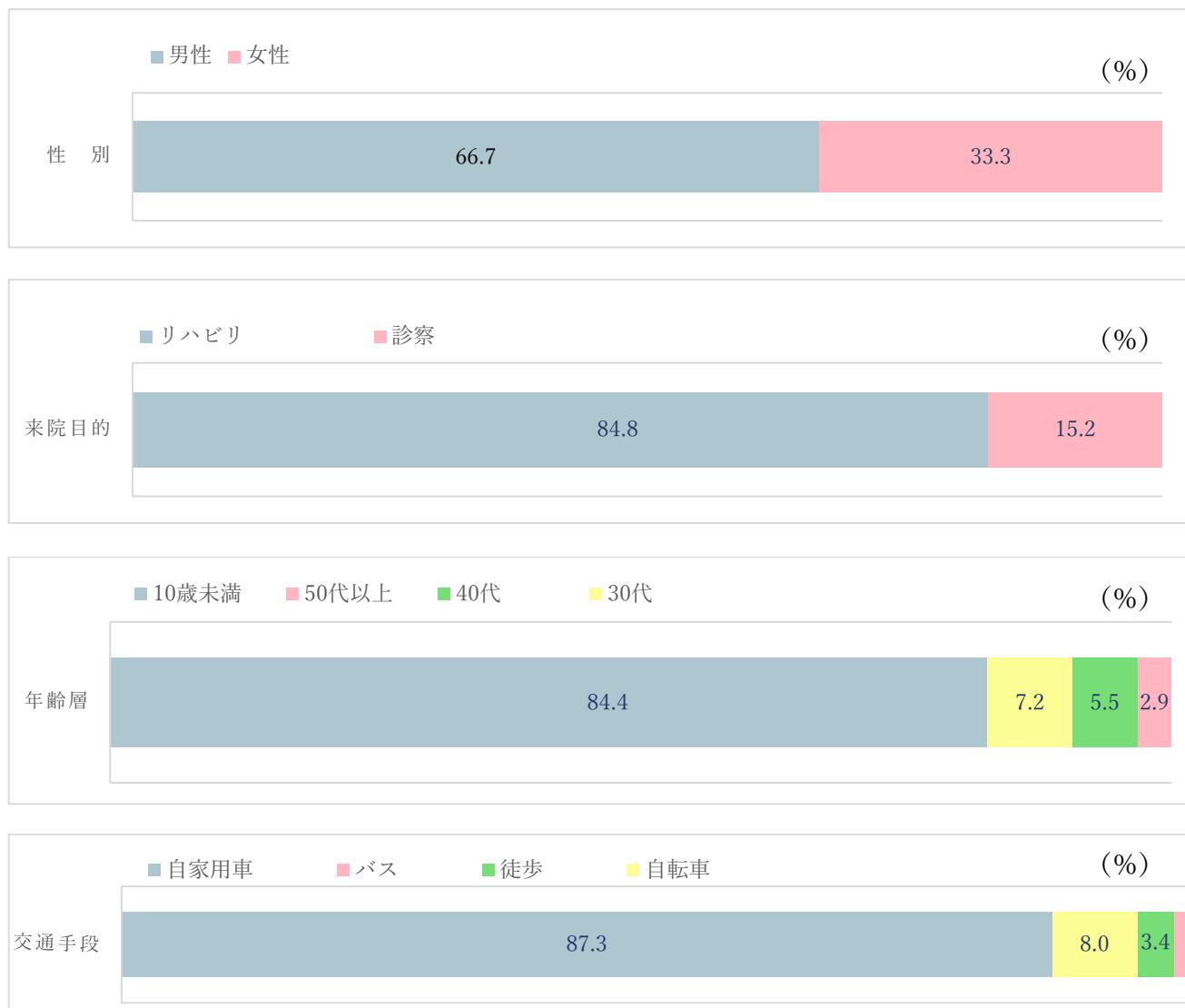
## — 集計結果と分析 —

多くの皆様にご回答いただきましたこと、心より感謝申し上げます。

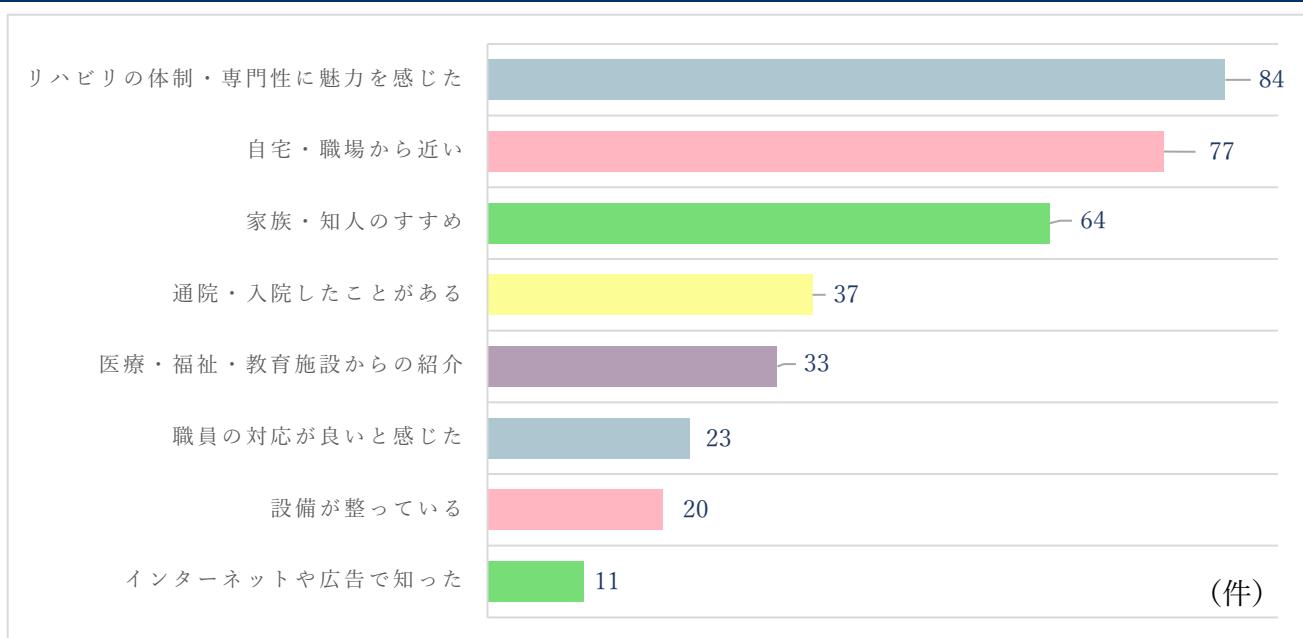
【実施期間】2025年10月1日～10月31日

【配布数】312枚 【回答者数】265件

### 回答者の皆様の特徴

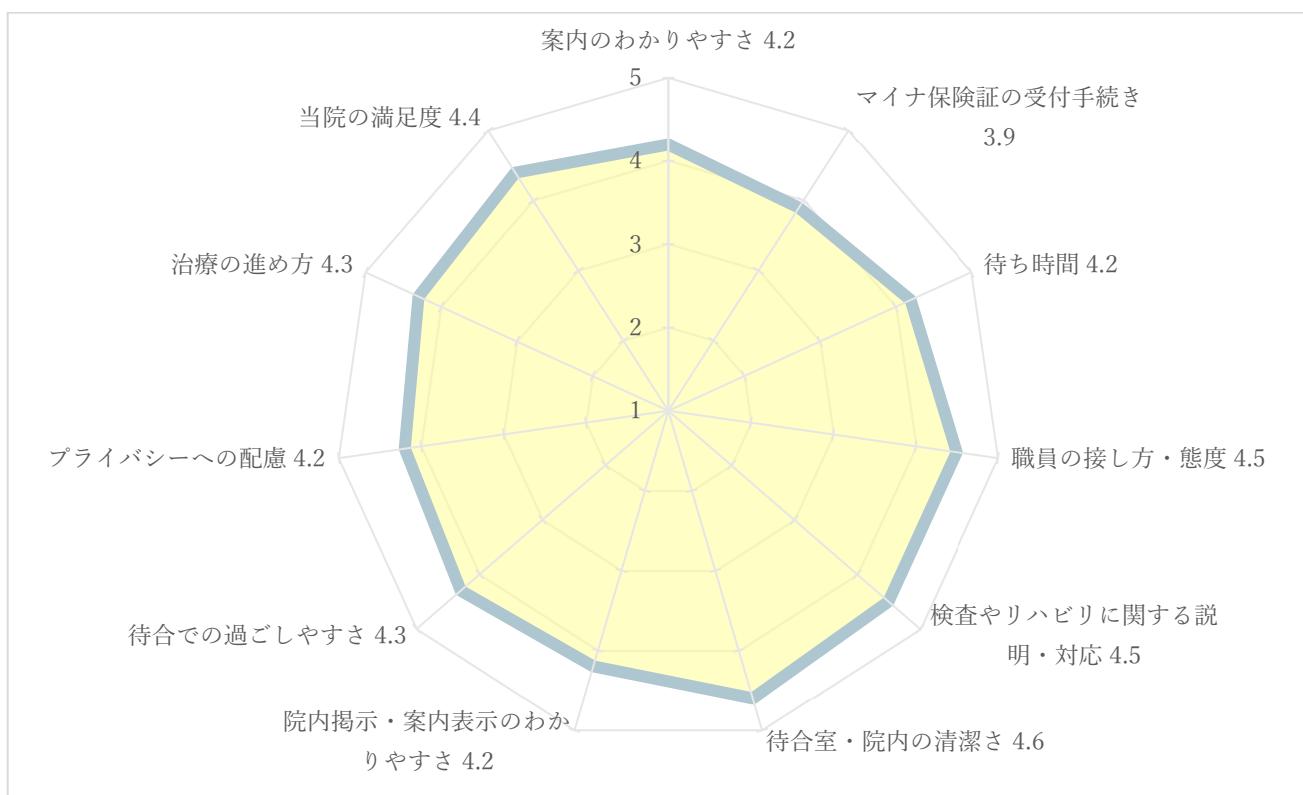


## 当院を選ばれた理由（複数回答可）



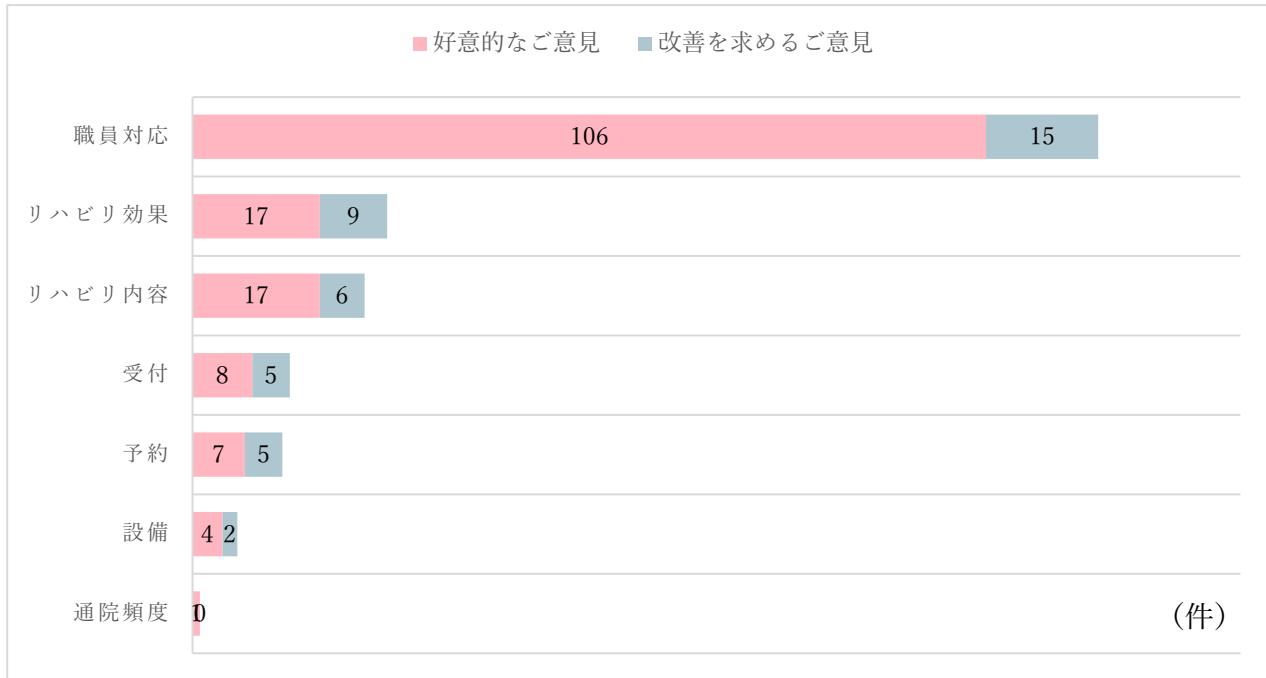
## 当院に対する総合満足度（5点満点評価）

当院の総合満足度は平均4点台で、職員の接遇や説明の丁寧さ、院内の清潔さについて多くのご評価をいただきました。一方で、予約体制や制度面に関しては改善のご意見も寄せられています。



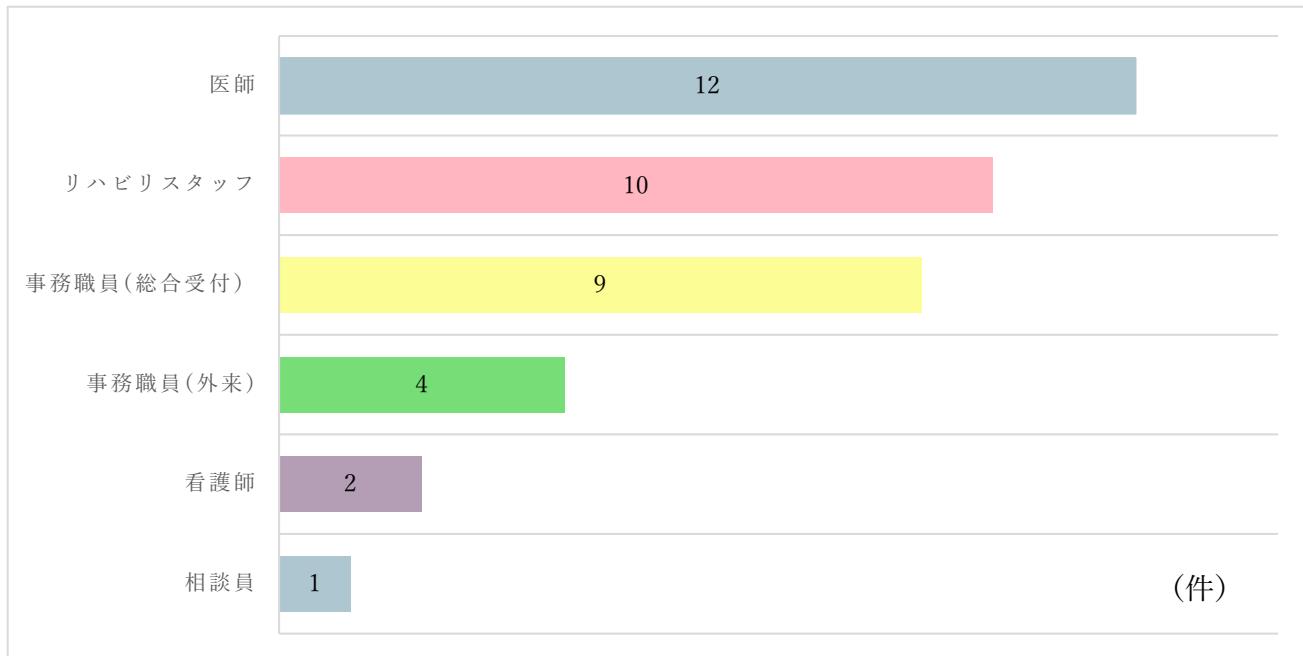
## 自由記載から見える評価の傾向

職員の接遇や子どもへの関わり、説明の丁寧さなどに多くの好意的なご意見をいただきました。接遇やリハビリの質が強みとされる一方、制度や環境面の整備が今後の課題です。



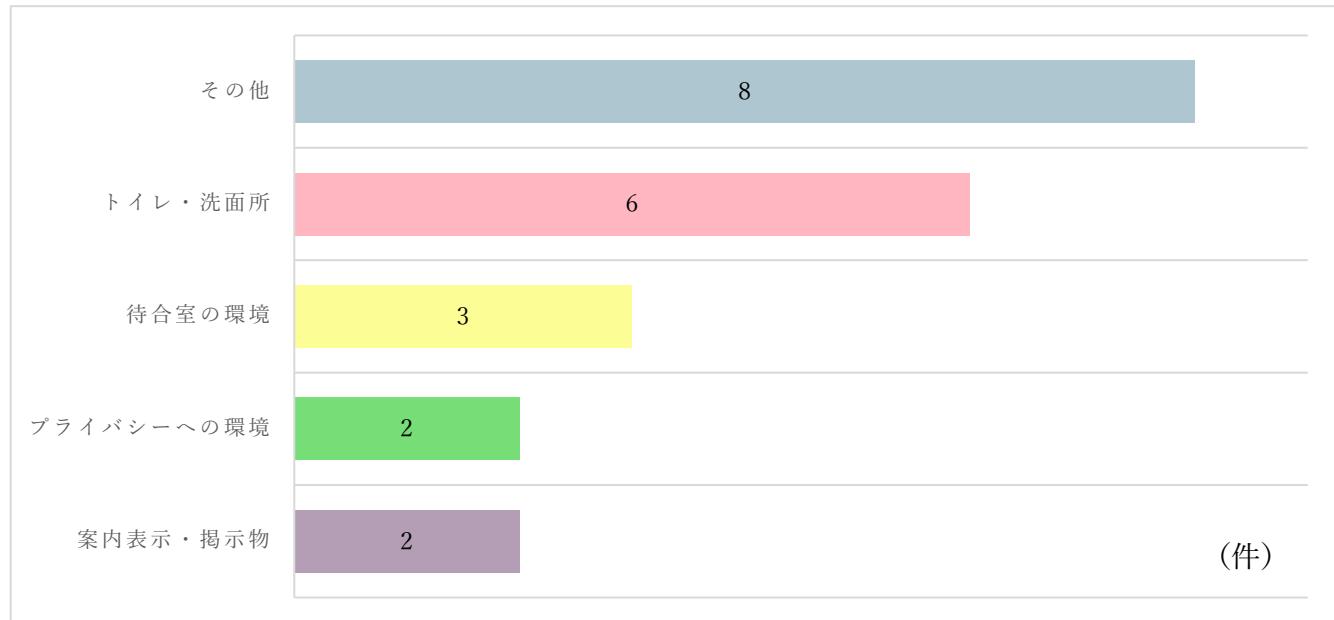
## 説明・接遇面で改善を求める声の傾向（職種別）

説明や接遇については、医師やリハビリスタッフ、事務職員などに改善のご意見をいただきました。職員の対応は高く評価される一方で、説明の分かりやすさや接遇の一貫性に課題が示されています。



## 設備環境に関する改善を求める声の傾向（項目別）

院内設備については、空調や駐車場、通信環境などに改善のご意見をいただきました。快適さや利便性の向上を望む声が寄せられています。



### 院内の設備環境に関する改善希望（代表的な意見）

#### 空調・温度環境

- 待合室の温度が気になる
- 夏場のリハビリ室（4階）の空調が弱く、暑く感じる

#### 駐車場・出入口

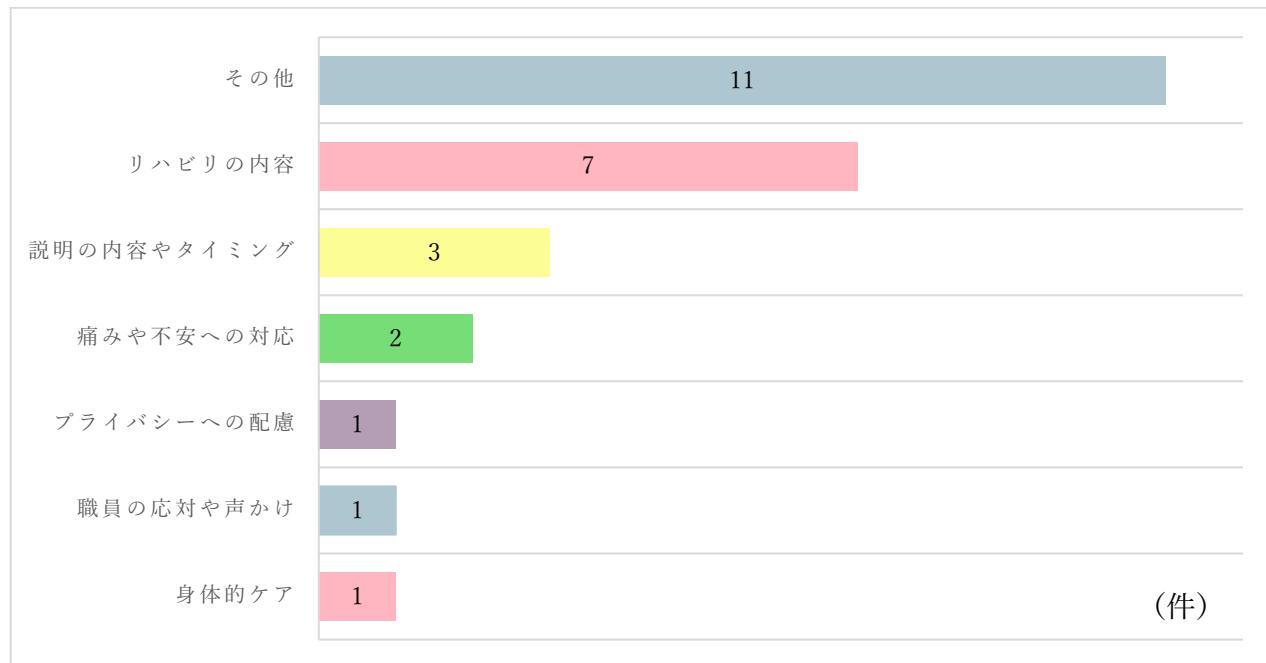
- 駐車場をもう少し広くしてほしい
- 身障者用駐車場を増やしてほしい
- 駐車場の出入り口の構造に改善希望

#### 通信・予約環境

- ネット予約ができるとありがたい
- Wi-Fi環境の整備を希望

## 診療・サービスに関する改善を求める声の傾向（項目別）

診療やリハビリの内容、説明や対応について改善のご意見をいただきました。安心して通えるために、体制や情報提供の工夫を望む声が寄せられています。



### 診療・サービスに関する改善希望（代表的な意見）

#### ① 予約・通院体制

- 午後の予約枠を増やしてほしい
- 予約が取りづらい（頻度・枠数ともに）
- リハビリの先生の数を増やしてほしい
- もっと通う回数を増やしたい

#### ② 小児リハビリの継続

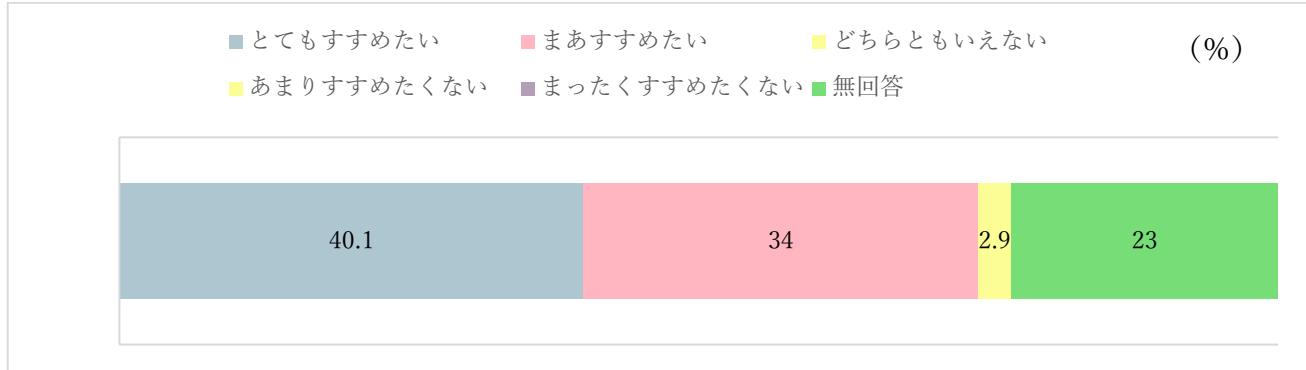
- 小児リハビリを小児以降も継続できるようにしてほしい
- 小学校6年生まで診てもらえると安心

#### ③ 検査・診療の情報提供

- 検査結果をすべてメモするのが大変なので、配慮してほしい

## 当院を勧めたいと思う気持ちの傾向

多くの方が『ぜひ勧めたい』『まあ勧めたい』と回答されており、安心して通える場として評価いただいている。一方で、中立的なご意見も一定数あり、今後も満足度向上に努めてまいります。無回答 23.1%



## 好意的なご意見（代表的な内容）

### 職員の対応・接遇

- 明るく笑顔で接してくれる、親切で気遣いがある
- 急な変更にも柔軟に対応してくれた
- 丁寧な説明で不安が軽減された
- 親身に話を聞いてくれて信頼できる

### 子どもへの関わり・リハビリの質

- 小さな成長をしっかり褒めてくれる
- 子どもの特性に合わせた対応で安心できる
- 訓練が楽しく、成果を感じられる
- 担当者が固定されていて信頼できる
- 行政との連携もあり助かった

### 設備・環境

- 売店や受付の方も優しく、来るたびに気持ちが和らぐ
- 院内の雰囲気が良く、友人にも勧められる

## 改善を求めるご意見（代表的な内容）

### ❶ 対応・説明

- 病名を明確に教えてほしい
- トーンが低くて聞き直すことがある
- 受付での対応が冷たく感じられた場面があった

### ❷ 設備・環境

- オムツ替え台やゴミ袋の設置希望
- 授乳室や赤ちゃんスペースがあると助かる
- 駐車場の出口が見づらい（植栽やミラーの設置希望）

### ❸ リハビリ内容・体制

- 内容が同じで飽きてしまうことがある
- 他の先生のリハビリも受けてみたい
- 子どもへの視線が冷たく感じることがある

## 総評と今後の取り組み

今回のアンケートでは、職員の対応やリハビリの質に多くのご評価をいただく一方、予約体制や設備環境などに改善のご意見も寄せられました。いただいた声を大切にし、今後も安心して通える環境づくりとサービス向上に努めてまいります。