

【基本属性】

全患者数 221 名の内 181 名の方から回答があり、その内 166 名（回収率：75.1%）より有効回答を得た。

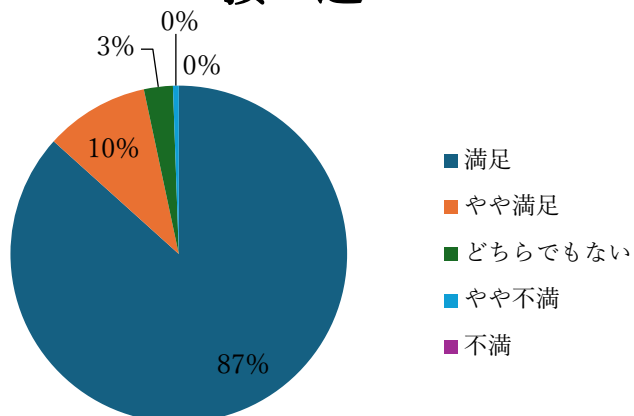
性別：男性：55% 女性：45%

年齢（平均値）：57.32±14.71 歳

外来利用期間（中央値）：28.5 ヶ月（四分位範囲：12－45）

【結 果】

接 遇



【自由記載】

- ・患者の意見をよく聞いてリハビリしてくれる
- ・接遇が良い、受付の方の感じが良い
- ・担当以外の人から声をかけてもらえると良い

【結 果】

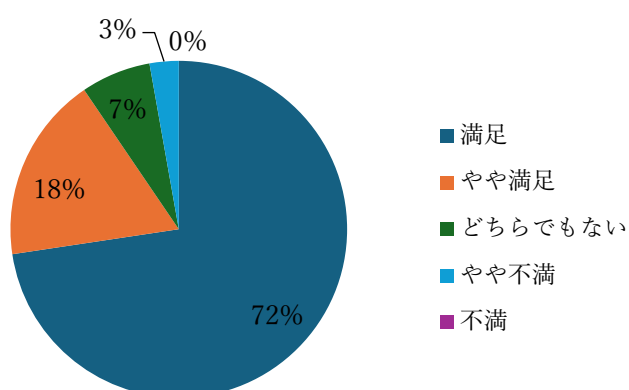
● 平均値：4.84±0.47 点

● 推奨度との関係：0.24 (P<0.05) 無

【詳 細】

満足度（87%）、平均値ともに高く非常に良好な結果である。利用期間との相関はなく、利用が長いから満足しているというわけではない。

待ち時間



【自由記載】

- ・予約制のためリハまでの待ち時間が少ない
- ・1 階でリハ問診の時は待つ

【結 果】

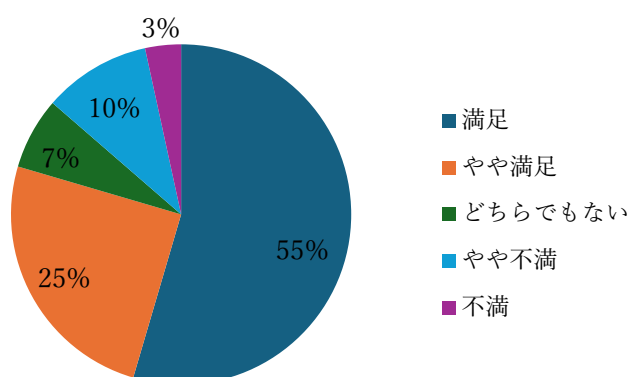
● 平均値：4.62±0.72 点

● 推奨度との関係：0.29 (P<0.05) 無

【詳 細】

予約制ということもあり比較的満足度も高く、不満を呈する意見は少なかった。一方でリハ問診が 1 階の際の事前連絡は無いため、通常通りに来院しても問診待ちが生じる可能性はある。

環 境



【自由記載】

- ・トイレが狭い、後ろから見られる（9 名：5.5%）
- ・駐車場が狭くて停めづらい（27 名：16.4%）
- ・公共交通機関での通院アクセスがややネック
- ・リハビリ訓練機器が古い、送迎があると助かる

【結 果】

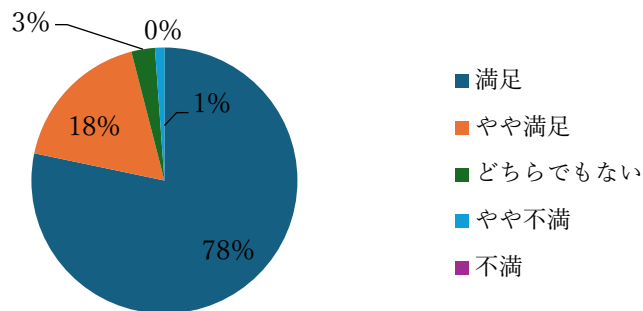
● 平均値：4.17±1.13 点

● 推奨度との関係：0.18 (P<0.05) 無

【詳 細】

平均値の SD 値が 1.13 点とばらつきがあり、良いと答える方がいるが、悪いと答える方もいる。

外来リハビリテーション (PT・OT・ST)の満足度



【自由記載】

- ・勉強して新しいリハを提供してほしい
- ・病気の現状、どのくらい改善しているかどこがだめなのか等知らされていない

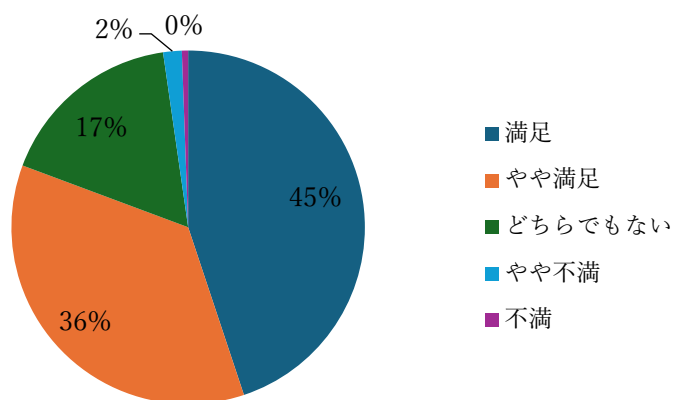
【結 果】

- 平均値：4.74±0.56 点
- 推奨度との関係：0.06 (P<0.1) 若干有

【詳 細】

満足度が高い方は推奨度も高くなる関連性が若干ある。

外来リハを経てできることが増えた



【自由記載】

- ・杖がなくても歩けるようになった
- ・運転や階段昇降ができるようになった

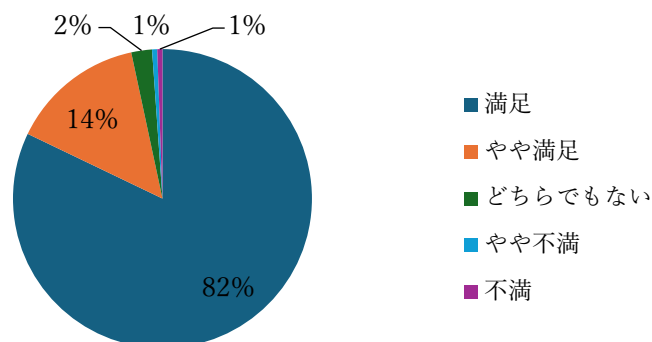
【結 果】

- 平均値：4.23±0.82 点
- 推奨度との関係：0.01 (P<0.05) 有

【詳 細】

外来リハを経てできることが増えたと答えた方は、サービス推奨度が高くなる強い傾向があるため、外来リハの質の向上はサービス推奨度の向上に関係する。

外来リハを続けて利用したい



【自由記載】

- ・患者との対話を重視して、その人にとって良いことを考えて実践してくれている
- ・悩みを一緒に解決してくれるので助かる

【結 果】

- 平均値：4.76±0.59 点
- 推奨度との関係：0.003 (P<0.05) 有

【詳 細】

- ・外来リハを続けて利用したいと思っている方はサービス推奨度が高い。

外来リハビリテーション推奨度



【結 果】

- 平均値：7.64±2.69 点
- NPS スコア：+26 (30 以上優)

【詳 細】

NPS (Net Promoter Score)は平均 7.6 点/10 点、NPS スコアは+26 とのことより、推奨者が半数以上いる一方で、批判者の存在も一定数見られる。