令和７年度 利用者満足度調査結果
～自由記載欄でいただいた主なご意見と当センターの対応について～

この度は、利用者満足度調査にご協力いただきありがとうございました。
自由記載欄でいただいたご意見・ご要望について、主な内容を取りまとめ、改善に向けた対応状況をお知らせいたします。

1. リハビリの開始時間や実施時間について

◯いただいたご意見
・リハビリ開始時刻が予定より遅れることがある。
・遅延時の説明が不足している。など
●当センターの対応
リハビリスタッフに対し、時間厳守を改めて徹底するとともに、やむを得ず遅延が発生する場合は利用者の皆さまへ説明を行うよう指導しました。
また、リハビリの目的や効果について分かりやすく説明すること、上長によるリハ場面の定期的な確認を実施し、指導の質の底上げを行います。

2. 職員の接遇・説明について

◯いただいたご意見
・一部職員の対応が事務的、あるいは不親切に感じた。
・送迎バス運転手の態度や運転方法が気になった。など
●当センターの対応
接遇は医療サービスの基本であることを全職員に周知し、挨拶、表情、言葉遣い、説明方法などについて改めて指導を行いました。
また、定期的な接遇研修を実施し、利用者の皆さまが安心して相談・利用できる環境づくりに努めてまいります。
送迎バスについても、安全かつ快適な運行を徹底するよう指導を行いました。

3. 駐車場・交通環境について

◯いただいたご意見
・雨天時、車いす利用者が院内へ移動する際に支援があると助かる。
●当センターの対応
当センターでは、平日日中（9時～14時）の雨天時に移動支援を行う職員を配置しております。お困りの際には、お気軽にお声掛けください。

４．診療体制・受診案内について

◯いただいたご意見
・医師の退職や診療体制の変更について、より早く案内してほしい。
・個人情報に配慮した呼び出し方法を継続してほしい。
●当センターの対応
令和８年９月より、ホームページに外来診療表を掲載いたしました。現在の診療体制については、ホームページに掲載している外来診療表をご確認いただけますと幸いです。
また、診察や会計の呼び出しは、引き続き受付番号を基本として運用してまいります。なお、受付番号でお呼びして確認が取れない場合は、お断りの上でお名前をお呼びすることがあります。予めご了承ください。

【利用者の皆さまへ】
貴重なご意見・ご要望をお寄せいただき、誠にありがとうございました。
皆さまからいただいたご意見は、より良い医療・支援サービスの実現に向けた大切な参考とさせていただいております。今後も安心してご利用いただける施設を目指し、サービスの向上に努めてまいります。

センター長　菊地 尚久