

利用者満足度調査に係るご家族様アンケートの結果について

令和2年12月

令和2年11月に実施させていただいたアンケートの結果がまとまりましたのでご報告いたします。

1.調査の概要

1)調査目的

患者様(ご家族様)のニーズ把握に努め、その結果に基づいた改善策を協議・検討しサービス向上を図るため。

2)調査項目

職員の接遇、患者様の療養環境を含む、計6問及び自由記述。

3)調査方法

アンケートを郵送し、無記名で回答・返送していただき回収する郵送調査。

4)実施

令和2年11月

5)調査対象

入院患者ご家族様 100名(回答数 51名)

2.調査結果

51%のご家族様よりご回答いただきました。

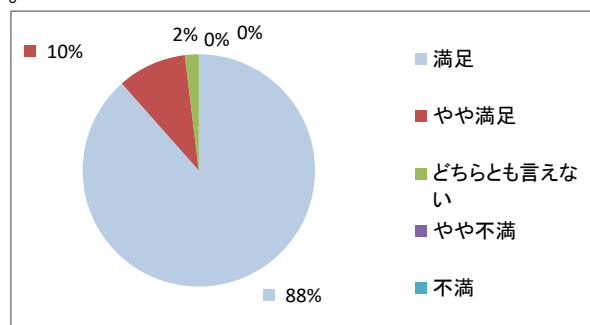
各設問においての実数を集計しましたので、ご報告致します。

また、貴重なご意見を参考に、病院全体としてよりよいサービス提供・サービス向上へと繋がるよう努めて参りたいと思います。ご協力ありがとうございました。

3.各項目集計

Q1.職員の言葉遣いや対応についてお聞かせください。

	回答項目	各回答数
1	満足	46
2	やや満足	5
3	どちらとも言えない	1
4	やや不満	0
5	不満	0
	計	51



Q1でそのように回答された理由をご記入ください。

・親切に対応してくれる。・落ち着いて丁寧に対応してくれている。・不快に思った事が無い。・職員の対応が良い。
・いつも笑顔で対応が良い。・笑顔で対応し、言葉遣いも丁寧。二階の看護師さんの説明が丁寧で解りやすい。
・スタッフの皆さんの態度だったりとても感じが良いです。・対応がよく好感が持てます。・悪い印象が無い。
・質問、意見等、真摯に対応して頂ける。・安心して家族を任せられる。・わかりやすくいいと思います。
・皆さんとってもいい感じです。・丁寧で不快感を覚えない。・皆さんとても親切にしてくれています。
・質問などに対してとてもわかりやすく回答して頂いています。
・事務員の人達は良いが、病棟面会が無い為、看護師たちの事は解りません。
・挨拶すると笑顔ですし聞いたことに対してわかりやすく教えて頂いています。
・玄関に入った時の受付のかたの対応。・わかりやすくいいと思います。
・遠方に住んでいる為、すぐに対応してくださりとて気がまわる方々に本当に感謝しています。

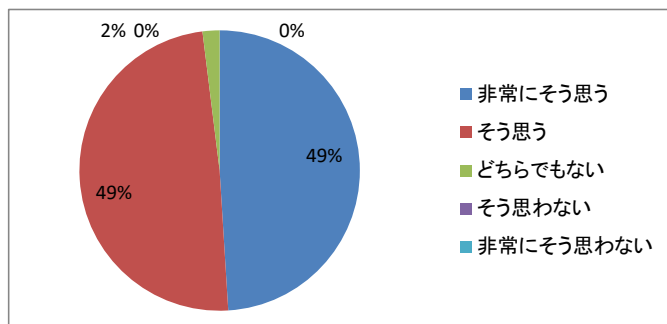
- ・電話対応時も感じが良く安心しています。病院へ行ったときも笑顔で対応してくれてうれしいです。
- ・接触できませんが以前の時はお会いした時はいつも明るく話やすいです。
- ・入院説明時、手続き、電話での受け答え、入院費の口座払込手続き等、満足でした。
- ・面会時、椅子を借りるんですが、人によって直ぐに対応してくれないときがある。
- ・〇さんの対応が良いので感じがいいと思います。
- ・不満となるようなことはない。
- ・面会に行けないが写真などを送って頂いている。
- ・あまりにも丁寧な言葉遣いでもなく逆でもなく良いと思います。
- ・忙しいのに何時も気を使わせて申し訳ない。
- ・インフルエンザやコロナがあり、まだ職員さんとも数回程度しか会話していませんが、言葉や対応に不満はひとつもありません。
- ・暖かく接して貰っています。又、優しく迎えてくださります。
- ・以前、困っている時に対応して下さい感謝しております。
- ・ケースワーカーさんが主となり、いつもわかりやすく迅速に対応していただいている。事務の方も丁寧。(ナースやドクターにはあまり会う機会がないのでコロナが落ち着いたら機会が増えるのかな)
- ・今は面会が出来ないので職員の人と話をあまりすることがないので。

今現在、新型コロナウイルスで面会に出向く事も出来ませんが近況とか親切にお話して下さいまして、家族として

- ・安心致して居ります。今後とも宜しくお願い致します。
- ・コロナで会う事が出来ない為、何とも言えません。

Q3.職員は話しかけやすく親切ですか。

	回答項目	各回答数
1	非常にそう思う	25
2	そう思う	25
3	どちらでもない	1
4	そう思わない	0
5	非常にそう思わない	0
	計	51



Q4.Q3でそのように回答された理由をご記入ください。

- ・訊いたことに丁寧に説明してくれる。・こちらの問いかけにも説明してくれて気持ちが良い。・いつも挨拶してくれる。
- ・すぐに対応に答えてくれる。・何回も対応して貰っているが親切です。・話やすく親切です。
- ・いつも笑顔で口調も柔らかく優しいです。・私の方からも声かけしています。・嫌な顔せず接してくれています
- ・いつも親切に応じてくれる。忙しいなかでも話かけても笑顔で対応してくれています。
- ・親切丁寧で対応が早く話しかけやすいです。・リハビリの先生も良い方でした。
- ・必ず目を合わせてくれるので話そうと思えば話しやすいです。
- ・職員さんにお世話になることが多いですが、私達家族に対しても病人に対しても会話がとてもやさしいです。
- ・親切でわかりやすいと思いました。
- ・たまにナースセンターに人がいない時がある。
- ・他院などに送院する際の職員の対応が良い。
- ・自然体で接してくださるのが良いと思います。
- ・声掛けしても嫌な顔することなく、すぐに対応してくれます。
- ・入院時の日に、今はリモート面会で職員に会うことがないのでわかりません。
- ・何時も親切にして頂いている。
- ・明るく挨拶をして下さる。
- ・話しかけづらいつと感じた事が無い。
- ・職員さんにお会いした回数は少ないですが、あいさつなどとても話しかけやすいです。親切で雰囲気もいいので家族も安心しています。
- ・現在の状況として、あまりスタッフとの関わり合いはほぼない中ではありますが、以前面会できる状況の中では話しかけづらく感じました。
- ・今近も病院に出向いて行った時にも親切に、また近況を詳しくお話下さいまして、有難く思っています。

Q5現在面会制限を設けており、リモート面会を実施していますが、感想をお聞かせください。

利用した感想

- ・元気な姿を見て本当にうれしく思います。・直接本人と面会できないが顔が見られて良かった。 良いと思う
- ・パソコン画面でなく近くで話したい。・素晴らしいサービスである。iPadを増やし頻繁に頼みやすくなりたい。
- ・限られた中で良くやっていただいている。もう少し日程に余裕が欲しい。・短い時間でも姿を見られたのが良い。
- ・モニターを通じて元気な姿を見るだけで安心する。・コロナ仕方がないがリモートで顔が見られるので良い
- ・大・小に関わらず、多少のことでも報告。連絡いただきありがとうございます。・様子が分かり安心しました。
- ・リモート面会はやや不満です。・手がかかる中タブレットをもち時間を作っていただき、感謝しています。
- ・親の顔を見てうれしいです。
- ・リモートで様子を見ることが出来嬉しいですよ。
- ・来月には電話予約したいと思います。
- ・眼も耳も遠いので実感がわからないようです。
- ・面会しても本人は分かっていないようである。画面越しでは空しいです。
- ・何か淋しさを感じました。
- ・直接の面会は無理と承知であり、顔が見えるリモート面会は貴重である。
- ・まあ、会えないよりはいいかなと思いました。
- ・面会が出来ないので、リモート面会をして頂き、ありがとうございます。でも病院に行き、本人に会えないのは寂しいです。
- ・リモート面会を実施して頂き助かっておりますが、一方で今後の見通しとしまして家族が病院を訪問し、スタッフと接触をし、リモート面会となる上で、外からの出入りにより、クラスターの要因にならないのかと懸念しております。日々不安であります。
- ・以前は1週間に1回の割合の面会でしたが、今は月2回になってしまって、本人の様子が見れないのがとても寂しいです。

利用していない感想

- ・面会に行く事でコロナの心配がある。・支払いに行った時に話を聞かせてくれるので。
- ・リモートしても会話にならない。・リモート面会が不可能な状態なので仕方ない。・多忙である。
- ・写真や看護師からの言葉で充分です。・返事や返答が出来ない。・仕事の関係上時間が取れない。
- ・利用料請求の用紙と一緒に写真が沿えてありました。・リモート面会を知らなかった。
- ・何も話せない為。・リモート面談に必要な物品がない。・リモート面会だと反応が見られず、直接話し掛けたい。
- ・会話の出来る家族の方は安心できることだと思います。・意思疎通があまりできないのでどうかと思います。
- ・コロナで帰れず申し訳ありません。今後、利用できることを楽しみにしています。
- ・リモート面会も実施してくれてこれ以上の要望はありません。・親が寂しがらない様に話掛けて下さい。
- ・寝たきりで認知症の為、コミュニケーションが取れない為、無理です。
- ・母が目をさますのに時間がかかるので遠慮しています。
- ・本人との会話が難しそうだから。
- ・リモート面会をしていないのでわからない。
- ・会話が出来ない為。
- ・写真で近況を説明して頂きありがとうございます。
- ・寝たきりで24時間人工呼吸器を使用している為。リモートは不可能かと判断したため。
- ・近所でコロナ感染者が出て、感染リスクがあり慎重になった。持病などもあり病院に行くことを控えた。
- ・何時も姉を思わない日はありませんが、万が一の事態を考えると頑張って我慢して居ります。とても会いたいと思う気持ちは一杯です。
- ・転院したばかりで、まだ予約をしていない。私の休みが取れないのと、予約が入れられない状況。(今後は利用したいと思っている)

Q6その他、ご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

・敬老の日の写真の送付ありがとうございました。・いつもお世話になっています。
・コロナ終息しない限り無理と思いますが、窓越しでもよいので顔を見て、話しかけられたら良い。
・とても安心しています。宜しくお願いします。
・コロナがもう少し治ったら話が出来、近くで接したい。
・この時期、1階受付事務所内での職員の方々がノーマスクというのも少し気になります。
・駐車場の除雪お願いします。
・いつもお世話になっております。・今後もよろしくお願いします。
・コロナのせいで生活まで変わってしまった。院内でコロナが出ない事を祈っています。
・大変満足しています。
・いつも親切にして頂きありがとうございます。
・職員の方から穏やかに生活していることを伺っています。
・これからも今迄と同じでいい
・コロナで大変な状況であるが、動けない母の介護、看護毎日して頂き、ありがとうございます。感謝しています。
・皆様にお世話になり、ありがとうございます。
・コロナで面会できていない為、何とも言えません。
・コロナが早く落ち着くことを願っています。
・今後とも、よろしくお願い致します。
・クラスターが発生しないように願っています。自分のモットーは「移らない」「移さない」
・対応に不満は今の所ありませんが、笑顔あふれるすばらしく温かい感じがするわけでもない。
・家族に変わり、毎日付添いありがとうございます。
・今までの他の病院とは違い、皆さん本当に親切に受け答えして頂けてとても安心しています。
これからもよろしくお願い致します。今日リハビリの先生から電話がありました。最近の母の様子をお知らせ下さり本当にありがとうございました。皆さん本当にやさしいですね。
・敬老の日に合わせて写したの分かりませんが写真は嬉しかったです。時々写真を送ってくれたら嬉しいです。
・老人ホームとは違い病院ということもあり、中々日常的に電話で母の様子を聞く事は迷惑ではないかと考えがちになります。時々頂ける写真など本当にありがたく思っています。本当にありがとうございます。まだまだ大変な状況が続きますが、宜しくお願い致します。
・窓口にて入院費での精算時、月の入院患者の状況等の書類をスタッフさまから受け取りますが、現状コロナ化の状況にて、事務窓口にて受け取りができると、病棟スタッフ様との直接の対応を回避できるのではないかと考えております。又、現在のコロナ化での状況で、病棟スタッフ様におかれましては、大変な中、家族が大変お世話になっており、とても感謝しております。1日も早くこの状況が収束出来る事を祈りつつ、病院スタッフ様の健康を心配しつつ祈る思いです。
・お昼の時間帯に書類手続きで伺った際にも、窓口の方はとても親切に対応してくれた。まだ家族が入院したばかりで、不安な部分が沢山あるが、心配する部分などは無い。ご迷惑おかけしますが、今後も宜しくお願いします。
・全ての関係のスタッフの方達に感謝の気持ちでいっぱいです。有り難う御座います。

今回のアンケートでは、コロナ禍で面会制限があり病棟に入って頂くことができないため、リモート面会等これまでとは違う内容になっております。

アンケートに記載していただいた内容は貴重なご意見として患者さまの病状、主治医の判断等を鑑みながら、対応策を協議させていただき、継続的なサービス向上を図って参りたいと思います。

今後も職員一同、患者様の『生活の質』向上のため、適切なサービス提供に努めて参りますが、お気づきの点等ございましたら、お気軽に職員又は病院相談・苦情申出窓口にご相談ください。

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

帯広光南病院 広報委員会