

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3年12月

令和3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。

3)実施

令和2年11月

4)調査対象

入院患者ご家族様 100名(回答数 64名)

2.調査結果

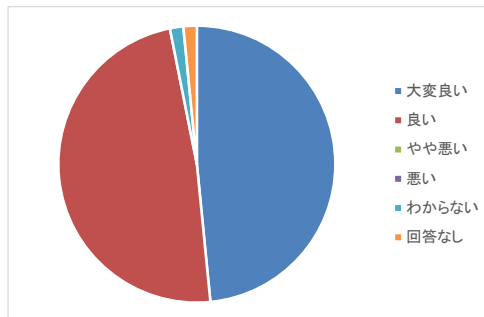
64%のご家族様よりご回答いただきました。

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。

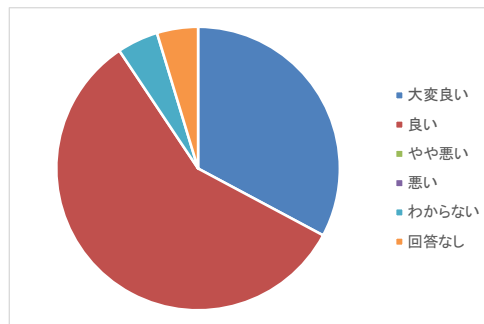
Q1.職員は挨拶、言葉遣いに対してどう感じられますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	31
2	良い	31
3	やや悪い	
4	悪い	
5	わからない	1
6	回答なし	1
	計	64



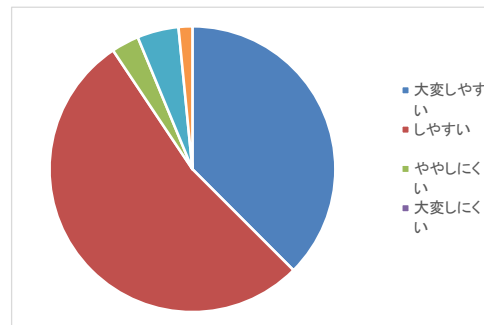
Q2.職員の身だしなみについてどう感じられますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	21
2	良い	37
3	やや悪い	
4	悪い	
5	わからない	3
6	回答なし	3
	計	64



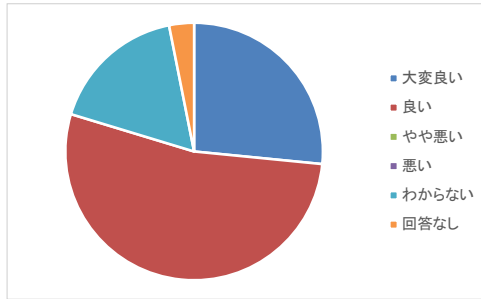
Q3.職員に要望や相談ごとはしやすいですか？

	回答項目	各回答数
1	大変しやすい	24
2	しやすい	34
3	ややにくい	2
4	大変にくい	
5	わからない	3
6	回答なし	1
	計	64



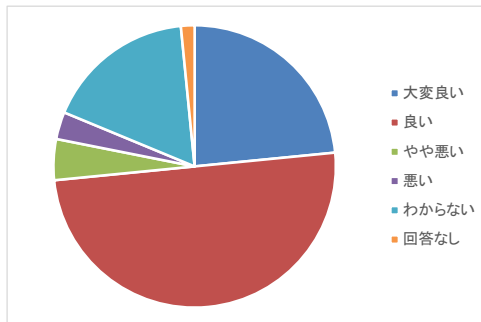
Q4.職員はプライバシーに配慮して対応していますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	17
2	良い	34
3	やや悪い	
4	悪い	
5	わからない	11
6	回答なし	2
	計	64



Q5.患者さんの日頃の様子は伝わっていますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	15
2	良い	32
3	やや悪い	3
4	悪い	2
5	わからない	11
6	回答なし	1
	計	64

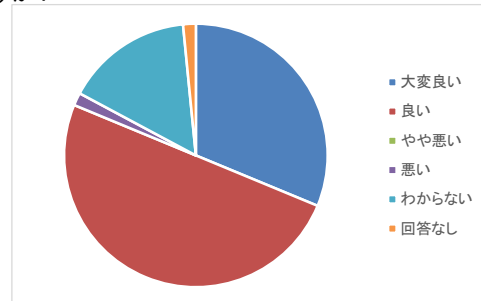


【コメント】

・3か月毎にまとめて来る評価票のみなので、広報誌等と年間2〜3回写真ほしい。記録している。

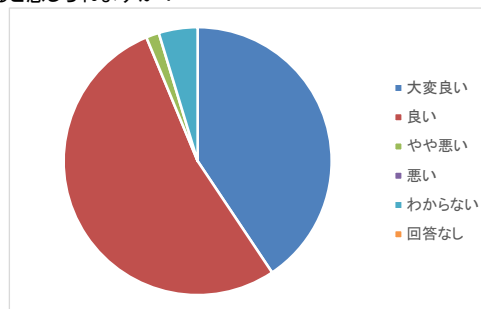
Q6.職員間の連携や伝達は適切にできていると思えますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	20
2	良い	32
3	やや悪い	
4	悪い	1
5	わからない	10
6	回答なし	1
	計	64



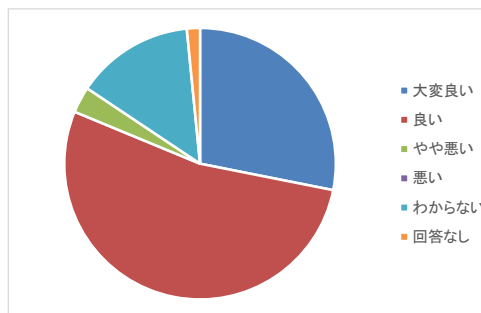
Q7.病院内は整理整頓されており清掃等が行き届いていると感じられますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	26
2	良い	34
3	やや悪い	1
4	悪い	
5	わからない	3
6	回答なし	
	計	64



Q8.病院内の空調、照明は適切で心地よいですか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	18
2	良い	34
3	やや悪い	2
4	悪い	
5	わからない	9
6	回答なし	1
	計	64

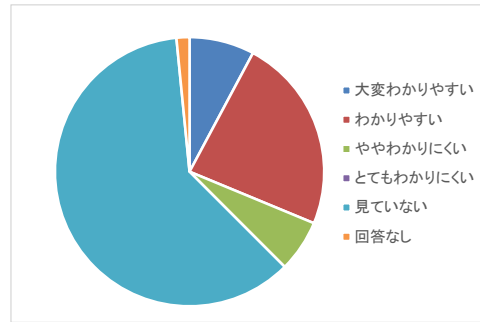


Q9ホームページはわかりやすいですか？

	回答項目	各回答数
1	大変わかりやすい	5
2	わかりやすい	15
3	ややわかりにくい	4
4	とてもわかりにくい	
5	見ていない	39
6	回答なし	1
	計	64

【コメント】

・ホームページはとてもきれいにされている様に見受けられます。新着情報で様子を見させてもらっています。

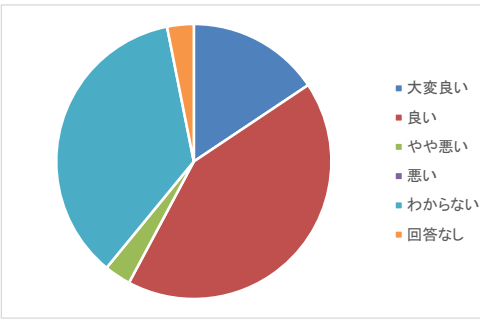


Q10病院から配布される広報誌はわかりやすく日頃の様子を把握するのに役立てられていますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	10
2	良い	27
3	やや悪い	2
4	悪い	
5	わからない	23
6	回答なし	2
	計	64

【コメント】

・来ていない。

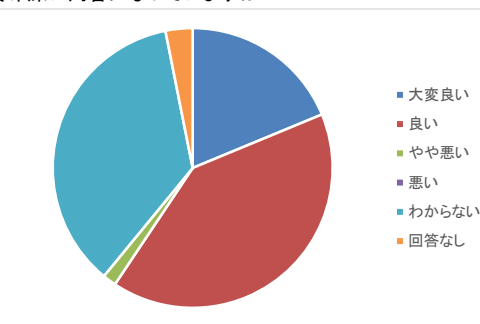


Q11法人から発行される広報誌「あんのん」はわかりやすく興味深い内容になっていますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	12
2	良い	26
3	やや悪い	1
4	悪い	
5	わからない	23
6	回答なし	2
	計	64

【コメント】

・来ていない。最近の物は見ていないし送っていただいているのでわかりません。

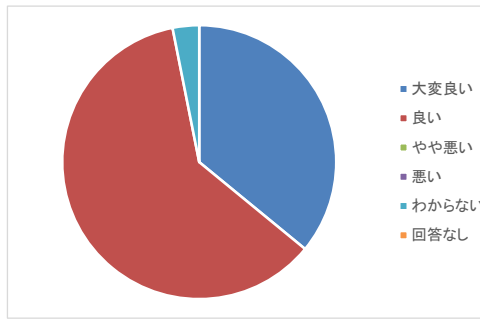


Q12総合的に考え当病院の利用に満足されていますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	23
2	良い	39
3	やや悪い	
4	悪い	
5	わからない	2
	回答なし	
	計	64

【コメント】

・年間3回くらい本人の写真を送ってほしいです。様子が知りたい。
 ・コロナの中、1年以上も面会していない。職員の方にもお会いしていないし病室にも入っていません。そんな状況の中、アンケートに答えることはできないと思うのですが……。今年度は中止しても良かったのではないのでしょうか？



今回のアンケートでは、例年のアンケート内容と異なる面や回答方法が違う部分が多くあったかとは思いますが、ご回答いただきましてありがとうございました。

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っております。

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