

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4年12月

令和4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4年11月

5) 調査対象

入院患者ご家族様 96名(回答数 60名)

2.調査結果

63%のご家族様よりご回答いただきました。

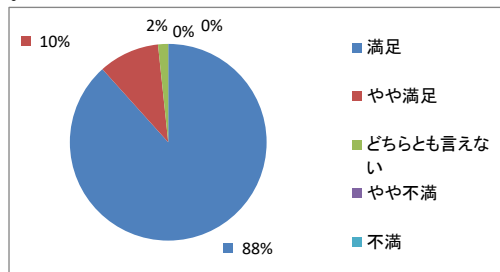
各設問においての実数を集計しましたので、ご報告致します。

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	53
2	やや満足	6
3	どちらとも言えない	1
4	やや不満	0
5	不満	0
	計	60

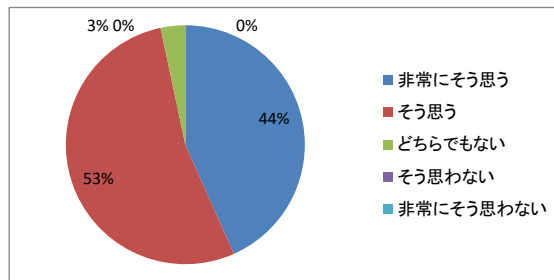


Q2: Q1でそのように回答された理由をご記入ください。

- ・説明の時の対応が良かった。 ・分からないことも親切に教えていただき助かっています。
- ・笑顔で対応し、言葉遣いや話し方も丁寧でわかりやすい。 ・親切で話やすい。 ・迅速な対応。
- ・忙しい中、快く対応してくださり本当に感謝しています。
- ・電話でも優しさを感じられ気持ちがいい。 ・電話でも対面でもすぐに対応して頂き満足しています。
- ・いつも優しい言葉、笑顔で接して下さる。 ・顔が穏やか。 ・良く教育されています。
- ・連絡したい事柄や話したい事を気軽に伝えられる。 ・一階窓口の事務員さん達も親切で有り難く思っています。
- ・疑問点を質問しわかることはすぐ答えてくれ、わからないことは後で教えてくれます。
- ・いつも笑顔で対応して頂き、入院中の様子なども話して貰っています。
- ・入院に必要な提出書類や病院のシステムの説明など大変良く理解出来ました。
- ・気さくに笑顔でお話しをされていてとても好感が持てます。 ・ありがたいと思っています
- ・家族に関してやりモート面会などについて尋ね、お願いしたい際に明朗に親切に電話対応して頂けます。
- ・対応された担当の方や出来事に違いがあり受け取り方もそれぞれありますので。
- ・対応回数が少ない為普通だと感じました。 ・入院して間もなくなので評価出来ない。
- ・対応に関しては良いが、スタッフ間での連携がばらつく時がある。

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	26
2	そう思う	32
3	どちらでもない	2
4	そう思わない	0
5	非常にそう思わない	0
	計	60



Q4.Q3でそのように回答された理由をご記入ください。

- ・親しみやすい方が多いと思います。 ・丁寧にわかりやすく受け答えをして頂けます。
- ・コロナ禍でなかなか職員とは話すことができないが家族の様子を聞く事が出来るだけありがたいです。
- ・わかりやすい説明や笑顔での対応に安心感が得られま
- ・看護師より日常生活の状況を詳しく報告あり大変有りがたい。 ・職員の方から話しかけてくれる。
- ・対応が柔らかく話しやすい印象。 ・みなさん親切で話しやすいです。
- ・リモート面会の予約時その場ではなく電話でお願いしますと言っても嫌な顔せず快く承諾していただけます。
- ・遠方でもよく連絡いただけます。 ・分からないことや不安なこともちゃんと答えて頂けます。
- ・忙しく仕事をしている時でも対応してくれます。忙しい中なので、こちらが申し訳なく思う事もあります。
- ・質問したい事を自然に気兼ねなくお話しが出来ます。 ・忙しい中でも必ず手を止めて話を聞いてくれる。
- ・家族としてお伺いした時でも挨拶から帰る時までとても気持ちが良いです。言葉使いがとてもいいです。
- ・コロナ禍で1階までしか行けないが受付も会計時も気持ちの良い笑顔で、電話対応も感じが良く快いです。
- ・コロナ禍なので支援相談員を多く接しますが毎回親切にして頂いています。
- ・入院したばかりなのでわかりません。

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

- ・顔が見れて良かった。 ・家族の様子がよくわかる。話だけでは心配なので。
- ・目も耳も悪いのでリモートでは本人が分かっているのか心配。実際に会える日が来ることを願っています。
- ・直接面会の場合声掛けも出来、反応を感じれる。早くそんな日が来るのを心待ちしています。
- ・満足しています。 ・リモートは月1回なので早くいつでも面会が可能になってほしい。
- ・とても有り難いです。家族の様子がわかって嬉しいです。次回を楽しみに待っています。
- ・睡眠中の時があり、表情がわからない事がある。出来れば年に数回でも直接面会がしたい。
- ・本人は分からないのでやめました。 ・元気そうな様子を見て安心します。
- ・大変な状況の中のリモート面会に大変感謝しています。
- ・曜日との兼ね合いで都合がつかず予約が取れないので月1回の縛りの中での曜日の調整をして頂きたい。
- ・直接面会出来ない期間は月2回(本当は毎週が…)と回数を増やして欲しい。表情が見る事が出来てうれしいが顔だけではなく全身が見られると全体が想像できていい。リモート時の声や会話が外に漏れていないか気になる。
- ・壁掛けの絵に話しかけている様。直接手を握ったり相手の目を見ながら話しかけられるのが面会のあるべき姿。
- ・コロナ禍の感染防止のため仕方がないと思いはあるがパーテーションや窓越しでもいいので実際に顔を見たい。
- ・職員の手を必要なので申し訳ない、落ち着かない気持ちになることがあります。
- ・リモートだと会話が上手く出来ない。でも元気な顔が見られるだけでも安心します。
- ・虚しいです、直接会って話したい。 ・素晴らしい、感染状況によっては月2~3回に増やして欲しい。
- ・非常に有り難いですが、この非常事態のおり患者の家族もリモート面会の回数を減らして少しでも皆様の手間の軽減になればと思っております。

利用していない感想

- ・意思疎通ができない。 ・まだ利用できなくて残念です。日々心配しています。
- ・必要時以外外出していません。その時に様子を聞くなりしかできません。 ・出来ない病状。
- ・コロナ禍で大変な時ですので少し落ち着いてからお話ししたいと考えています。
- ・会話ができないため。対面で子どもに合わせてあげたいです。 ・近いうちに是非利用したい。
- ・交通の便が悪く、高齢のため利用していない。 ・不定期に急に寄ろうと思うがよやくの時間が合わない。
- ・高齢者が画面の中家族の声が聞き取れるか分からないので。 ・自身の反応が薄い為利用しない。
- ・話をしても会話になりませんので逆に淋しくなります。
- ・年齢的にも目も耳も悪いので色々な面で迷惑をかけ上手く出来ないと思います。
- ・リモートは苦手、かわいそうを思いつつ利用していません。
- ・会いたい思いはありますが今の状況を考えて時、周りの方にも多くの気苦労もかける事となるので控えています。
- ・顔を診れるのはうれしく感じるが触れたりできない、声掛けも難しい。
- ・月1回の訪問、時間の調整が難しいため。

Q6その他、ご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

- ・元気な姿の写真を送付いただき有り難い。 ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・ゆったりとした院内、空気もよく用事等で出向いた時私自身がほっと出来ます。安心一杯の光南病院です。
- ・早く対面で面会できるようになればと思います。自宅で介護が出来ないので皆様には感謝の気持ちしかありません。
- ・色々大変で迷惑を掛けていますが光南病院で良かったと思っています。
「コロナ」って家族には何も出来ないのですが宜しくお願いします。本当に感謝しています。
- ・請求書と一緒に入っているADLの紙の内容が見てもよくわからない。
- ・患者の部屋の清潔感に欠けてきている(身体ケア)との情報が院内より聞くのでその辺の看護教育の程よろしく。
- ・敬老の日の写真を送ってもらえたり、様子を教えてもらえるのが有り難かった。
- ・本人の体調の変化や経過、気分の落ち込みが続くなど些細な事でもお報告頂けると助かります。
何か出来る訳ではありませんが急変した時の心構えが出来ると思います。いつもありがとうございます。
- ・早くコロナが納まりリハビリも面会もたくさんして頂けるようになることを願います。
- ・請求書送付時に写真含め頂ける情報が有り難いので今後も出来る限り多く宜しくお願い致します。
- ・個人的に母の検査をお願いし快く引き受けて下さったこと先生方にも本当に感謝しています。
- ・コロナの院内感染は絶対に避けてほしい。 ・出来るだけ母親にたくさん話しかけてもらいたいです。
- ・コロナの中無理とは承知しておりますが、1分でも3分でも直接会いたいです。
- ・リモート対応をして頂きありがとうございます。いつも丁寧に対応し帰りのお見送りまでありがとうございます。
- ・前院では食事も摂れずあまりもたないと言われたのですが、光南病院に転院し食事摂れるようになり先生と職員の皆様に感謝しております。コロナ禍で大変ですが皆様もお身体を大切にしてください。
- ・毎度担当の方から近況や変化を知らせて頂けるので電話の終わった後は幸せな気分になっています。
限られた残り少ない時間、自由に会える環境に少しでも近づけるといいなと祈っています。
- ・コロナ禍で忙しい中本当にありがとうございます。これからもお世話になります、宜しくお願いします。
- ・主人は話すことも自分で何も出来ない体になってしまいましたが、光南病院に受け入れて頂きとても感謝しています。
- ・コロナは心配ですが早く対面で面会をさせてほしい。
- ・リモート面会で子供は休みを取って行く準備をしていたのに出来なくなり残念でした。
- ・敬老の日の写真をありがとうございます。また機会があれば写真だけでもお願いします。

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