

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6年3月

令和6年3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12問。

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6年3月

5)調査対象

入院患者ご家族様 98名(回答数 66名)

2.調査結果

67%のご家族様よりご回答いただきました。

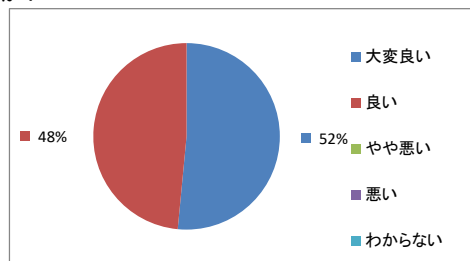
各設問においての実数を集計しましたので、ご報告致します。

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

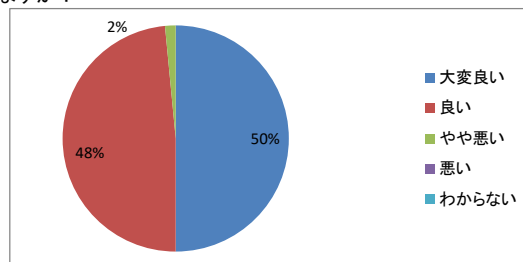
Q1:職員の挨拶、言葉遣いについてどう感じられますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	34
2	良い	32
3	やや悪い	
4	悪い	
5	わからない	
	計	66



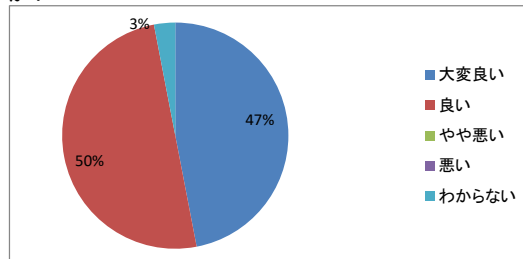
Q2:職員の身だしなみについてどう感じられますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	33
2	良い	32
3	やや悪い	1
4	悪い	
5	わからない	
	計	66



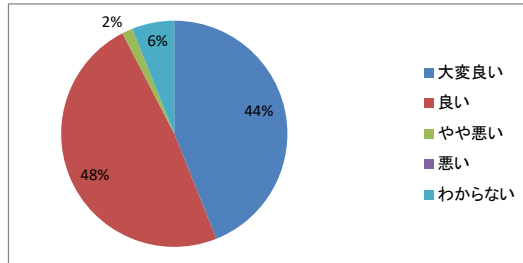
Q3:職員に要望や相談ことはしやすいですか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	31
2	良い	33
3	やや悪い	
4	悪い	
5	わからない	2
	計	66



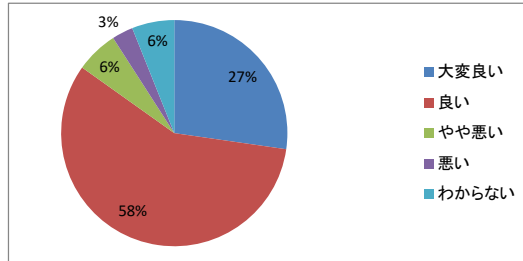
Q4: 職員はプライバシーに配慮し対応していますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	29
2	良い	32
3	やや悪い	1
4	悪い	
5	わからない	4
	計	66



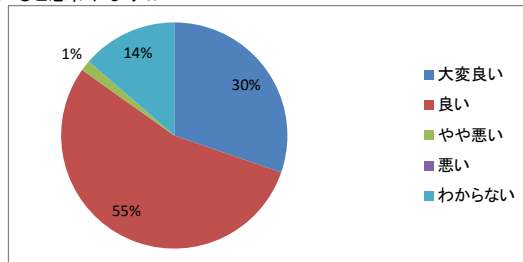
Q5: 入院患者さんの日頃の様子は伝わっていますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	18
2	良い	38
3	やや悪い	4
4	悪い	2
5	わからない	4
	計	66



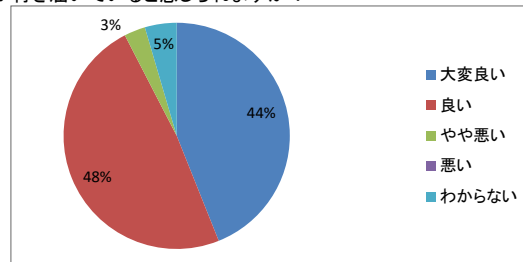
Q6: 職員間の連携や伝達は適切にできていると思われますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	20
2	良い	36
3	やや悪い	1
4	悪い	
5	わからない	9
	計	66



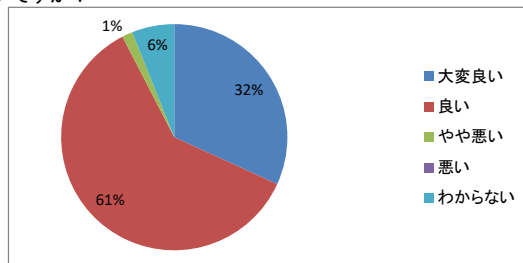
Q7: 施設内は整理整頓されており清掃等が行き届いていると感じられますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	29
2	良い	32
3	やや悪い	2
4	悪い	
5	わからない	3
	計	66



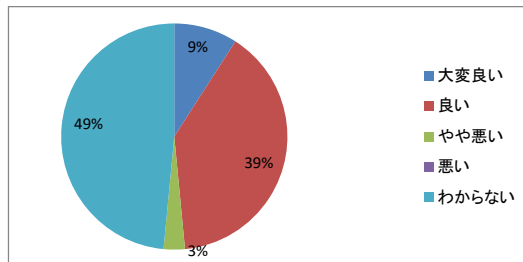
Q8: 施設内の空調、照明は適切で心地よいですか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	21
2	良い	40
3	やや悪い	1
4	悪い	
5	わからない	4
	計	66



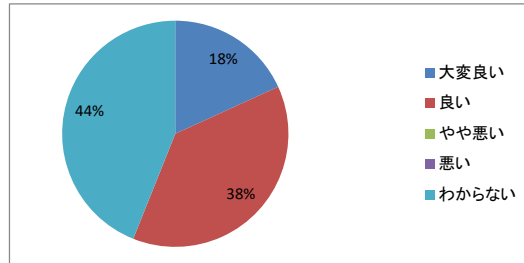
Q9: ホームページはわかりやすいですか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	6
2	良い	26
3	やや悪い	2
4	悪い	
5	わからない	32
	計	66



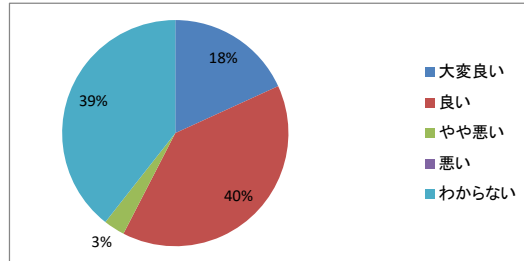
Q10: 病院から発行される広報誌「誠心誠意」(旧グラシアス)はわかりやすく日頃の様子を把握するのに役立っていますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	12
2	良い	25
3	やや悪い	
4	悪い	
5	わからない	29
	計	66



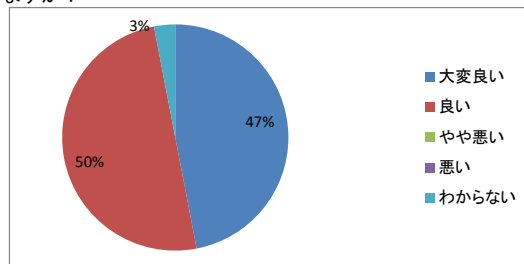
Q11: 法人から発行される広報誌「あんのん」はわかりやすく興味深い内容になっていますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	12
2	良い	26
3	やや悪い	2
4	悪い	
5	わからない	26
	計	66



Q12: 総合的に考え当病院に満足されていますか？

	回答項目	各回答数
1	大変良い	31
2	良い	33
3	やや悪い	
4	悪い	
5	わからない	2
	計	66



その他、ご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

- ・土日祝日も面会できるようにしてほしい。
- ・コロナ前のようににはならないと思いますが、面会を増やして頂けると少しでも会話もリハビリに繋がるかと・・・平日だと会えない家族もいるので前のようにいつ行っても会えるような環境になれることを願っています。
- ・忙しい中、何度電話してもいつも快い対応で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。
- ・いつもありがとうございます。
- ・これからもお世話になります。よろしくお願いします。
- ・職員のみなさんの対応は大変よいと思います。
- ・主人が大変お世話をかけております。日頃、子供と話し合いますが光南病院様に感謝いたしております。
- ・職員の方も親切で明るく笑顔で対応していただいて大変満足しております。施設も明るく清潔で良いです。母も看護師さんには話をする等、様子も聞けており満足しております。
- ・安心して母をお願いできています
- ・面会が自由にできるといいですね
- ・自宅での介護が難しい状況となり悩んでいた日々もありましたが、今は光南病院様に受け入れていただきお世話になり病棟の皆様には「感謝」あるのみです。ありがとうございます。
- ・私達も今後当病院にお世話になりたく思っております。その時は是非お願いしたい思っております。よろしくお願いします。
- ・日頃から大変良くして頂き何も言うことはありません。ただただ感謝です。職員の皆様、リハビリの方には本当に有難く思っています。これからもよろしくお願いします。コロナが出たことで職員の皆様方には益々負担がいくのではと心配しています。
- ・差し入れが厳しい
- ・いつもとても感謝しています。ありがたい限りです。本当に皆様の献身的な姿に頭がさがります。お体大切にお過ごしください。
- ・森に隣接、恵まれた環境ですね。穏やかな日和に車いすで散歩の姿を見かけます。いいですね。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
- ・入院して日が浅く現在面会もできない状況ですのでよくわかりません。

アンケートに記載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