

令和3年度郡山市医療介護病院利用者様アンケート報告書
利用者様アンケートの結果を下記の通り報告いたします。

実施期間	令和3年7月1日～令和3年7月31日（約4週間）
------	--------------------------

アンケート対象者	外来	令和3年7月13日～7月31日の間に来院された患者様
	病棟療養棟	令和3年7月1日現在入院・入所されている利用者様・ご家族様
	通所リハビリ	令和3年7月1日現在利用されている利用者様・ご家族様
	短期入所	定期的に利用されている利用者様・ご家族様
	居宅介護支援事業所	令和3年7月1日現在担当している利用者様
	訪問看護ステーション	令和3年7月1日現在担当している利用者様

調査方法	外来	実施期間中に外来ご利用の患者様に、窓口にてアンケートを配布し、アンケート記入後外来窓口に設置した回収箱へ投函をお願いします。
	病棟療養棟	面会時にご家族に説明しアンケートを手渡し又は郵送し、病棟の回収箱へ投函又は郵送にて返信をお願いします。
	通所リハビリ	通所送迎時にご家族に説明しアンケートを手渡しする。次回の利用時に持参していただくか郵送で返信をお願いします。
	短期入所	入所迎え時にご家族に説明しアンケートを手渡し送り時に回収する。送迎のない方には郵送し返信をお願いします。
	居宅介護支援事業所	訪問時に説明しアンケートを手渡しし、その場で記入したものをいただくか、郵送にて返信をお願いします。
	訪問看護ステーション	訪問時に説明しアンケートを手渡しし、その場で記入したものをいただくか、郵送にて返信をお願いします。

件数及び回答率	総数	R2	R3	外来		1病棟		西棟		東棟		短期入所		通所リハビリ																																									
		R2	R3	R2	R3	R2	R3	R2	R3	R2	R3	R2	R3	R2	R3																																								
	配布件数	357	334	54	7	37	36	35	33	40	37	11	10	91	82																																								
	回答件数	302	235	54	7	27	24	21	18	34	19	11	10	80	72																																								
	回答率	84.6%	70.3%	100%	100%	73.0%	66.6%	60.0%	54.5%	85.0%	51.3%	100%	100%	87.9%	87.8%																																								
	居宅	訪看		<table border="1"> <tr> <td colspan="5">入院患者様ご本人回答数</td> <td rowspan="2">回答者数合計</td> </tr> <tr> <td></td> <td>総数</td> <td>1病棟</td> <td>西棟</td> <td>東棟</td> <td>235</td> </tr> <tr> <td>配布件数</td> <td>54</td> <td>93</td> <td>35</td> <td>36</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>回答件数</td> <td>44</td> <td>60</td> <td>31</td> <td>25</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>回答率</td> <td>81.5%</td> <td>64.5%</td> <td>88.6%</td> <td>69.4%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>回答人数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>												入院患者様ご本人回答数					回答者数合計		総数	1病棟	西棟	東棟	235	配布件数	54	93	35	36			回答件数	44	60	31	25			回答率	81.5%	64.5%	88.6%	69.4%			回答人数						
		入院患者様ご本人回答数														回答者数合計																																							
		総数	1病棟														西棟	東棟	235																																				
	配布件数	54	93													35	36																																						
	回答件数	44	60													31	25																																						
回答率	81.5%	64.5%	88.6%													69.4%																																							
回答人数																																																							
R2	R3	R2	R3																																																				
配布件数	54	93	35	36																																																			
回答件数	44	60	31	25																																																			
回答率	81.5%	64.5%	88.6%	69.4%																																																			

回答者について	性別	男	女	未回答				
		127	199	4				
	年齢層	20歳未満	20～39歳	40～64歳	65～74歳	75～84歳	85歳以上	未回答
		0	1	29	60	93	146	1
	要介護度 (外来を除く)	未認定	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4
		0	10	14	54	19	38	61
		要介護5	未回答					
	44	10						
診療科目 (外来のみ)	内科	婦人科	整形外科	リハビリテーション科	皮膚科	未回答		
	51	0	51	1	16	1		
利用期間	1年未満	1～3年	3～5年	5年以上	未回答			
	102	95	57	67	6			

回収率アップのための対策	面会時、訪問時に説明のうえ回収の協力を依頼する。回答は職員への手渡し、持参、郵送など自由な方法を選んでいただいた。今年も個人を特定できないように配慮した。締切間近になった時点で再度声掛けを行って協力を依頼した。
--------------	---

結果報告の方法	利用者家族向	①掲 示	集計結果と各部署よりコメントをまとめてポスターにし、外来、1病棟・西棟・東棟、通所リハビリに掲示する。
		②配 布	集計結果と各部署よりコメントをまとめて報告書を作成し、居宅利用者・訪看利用者へ配布する。
		③報告会	今年度も予定なし。居宅介護支援事業所及び訪問看護ステーションにおいては訪問時に結果を配布する。
	職員向	①配 布	病院内の各部署に報告書を配布する。
		②報告会	接遇研修会で報告予定

まとめと今後の課題
今年度は全体的に回収率がかなり低下した。送迎及び訪問時に直接手渡すことができる短期入所や通所リハビリは例年通りであったが、病棟はかなりの低下が目立った。要因としては、感染対策を継続して実施していることにより来院を控えるご家族に直接手渡し機会が減ったことがあげられる。回収率80%以上を目指し、次年度は改善していきたい。また自由記載欄にはコロナ禍で面会できないが故の意見・要望が多かった。今後も面会制限が継続していく中で、私たち職員が工夫し、できることは何かを問い続けながら業務を遂行していきたい。さらにご家族より頂いたお褒めの言葉には、奢ることなくより満足いただけるケアを提供できるようにしていきたい。

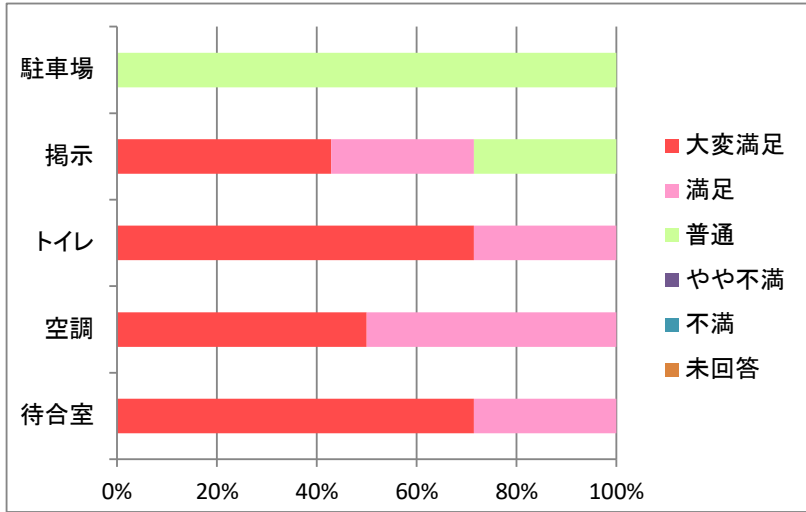
令和3年度 アンケート報告【外 来】

当院をご利用の皆さまから貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。

下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

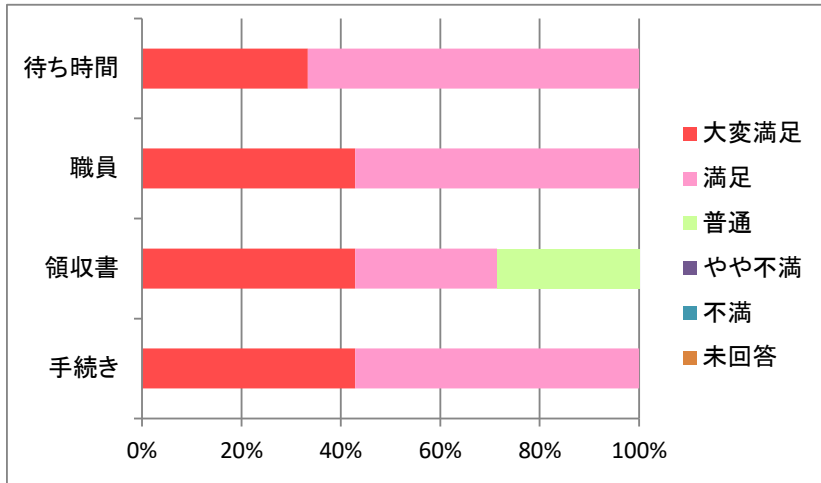
◇ アンケートの結果について

(1) 施設や設備について



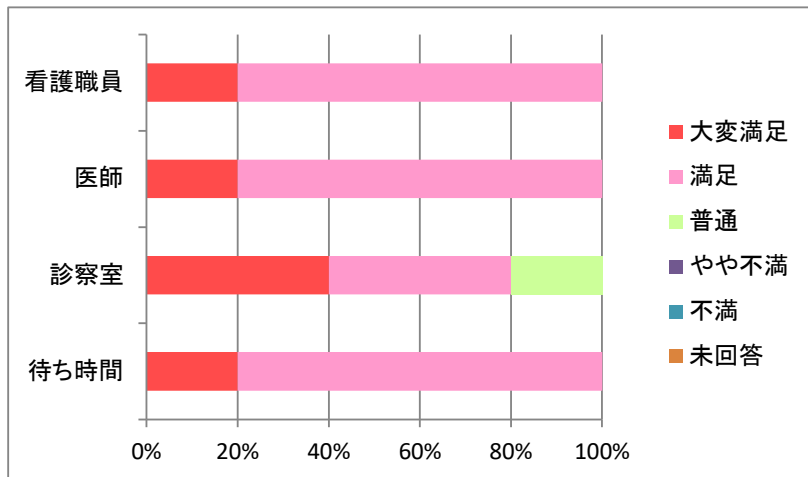
[ご意見・ご要望]

(2) 受付・会計について



[ご意見・ご要望]

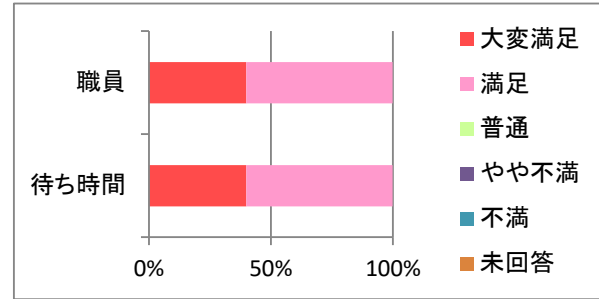
(3) 診察について



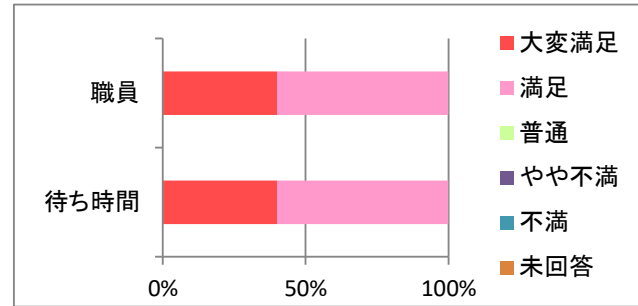
[ご意見・ご要望]

- ・先生方が大変優しく本当に嬉しい。
- ・先生方に会えると元気をもらえる。

(4) 検査・レントゲンについて



(5) 薬の受け取りについて



(6) 病院へのご意見・ご要望

- ・いつも元気なあいさつ、ありがとうございます。
- ・いつも笑顔で対応していただき感じがいいと思いながら診察を受けています。

【 外来より 】

アンケートに対し、貴重なご意見・ご要望ありがとうございます。また日頃より外来受診時の体温測定、手指消毒、マスクの着用など感染対策にご協力頂きありがとうございます。ご意見・ご要望だけでなく、温かいお言葉やお気遣い頂きありがとうございます。今後も皆様から頂いたご意見・ご要望をより良い環境づくりの参考とさせて頂き、より一層のサービス向上に取り組み、地域の皆様に信頼される病院を目指して努力してまいります。

皆さまのご協力に感謝いたします。
ありがとうございました。

郡山市医療介護病院
サービス向上委員会



令和3年度 アンケート報告【 第1病棟 】

当院をご利用の皆さまから貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。

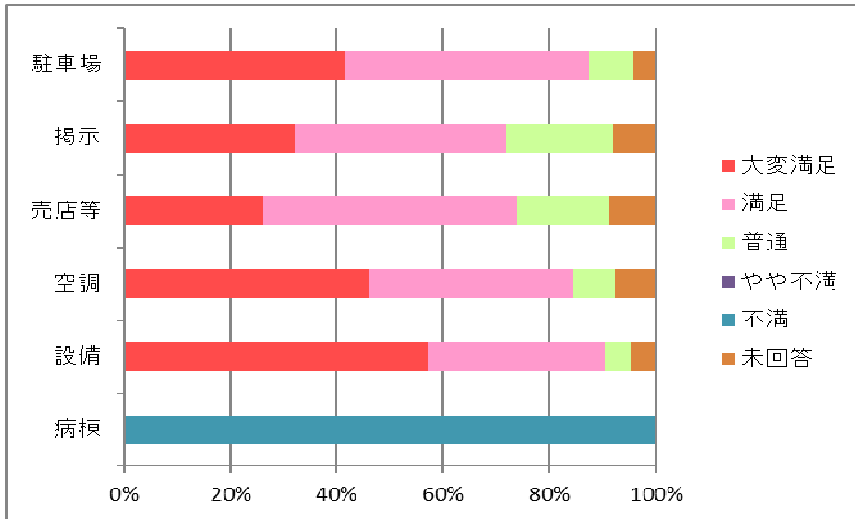
下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

■利用者様（ご家族）アンケート集計結果

有効回答件数 24名

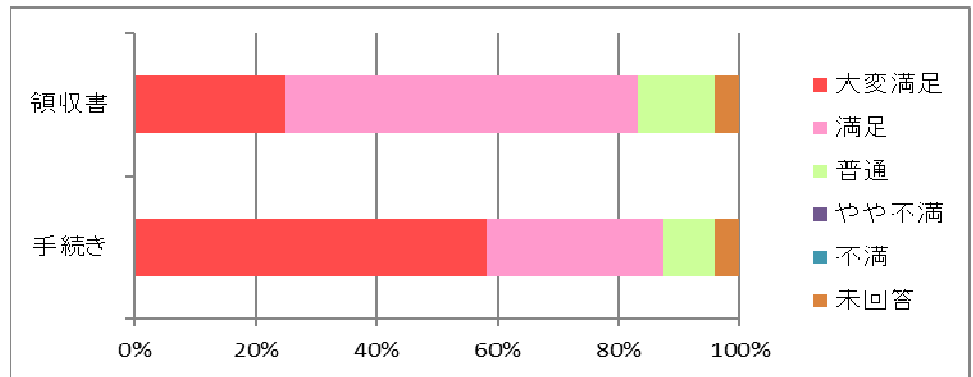
◆アンケートの結果について

(1)施設や設備について

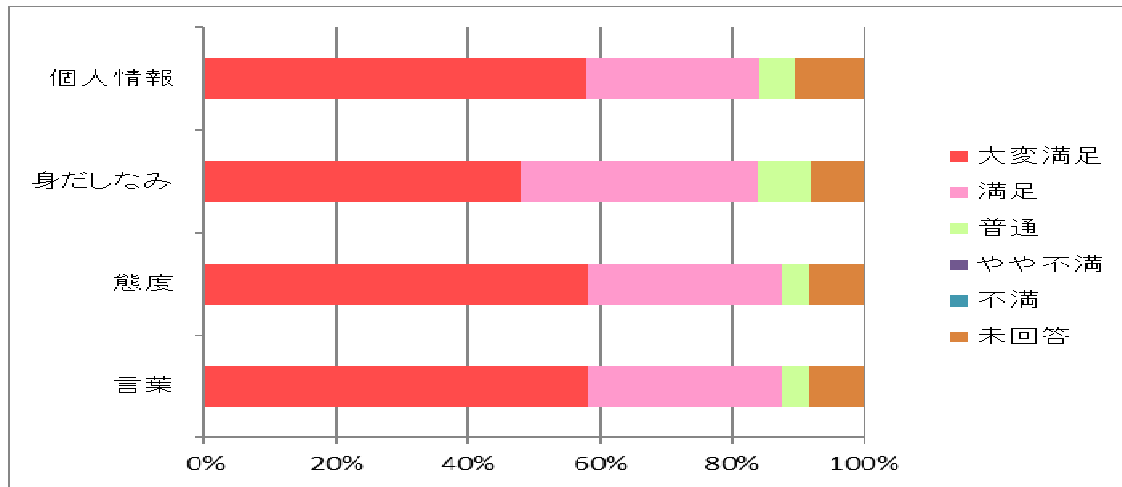


- ・見舞い、面会ができないので詳細がわかりません
- ・利用していないのでわかりません

(2)利用申し込み・会計について



(3)待遇面・個人情報取扱について



(4)病院へのご意見・ご要望

- ・母の入院で初めて入った院内が明るく開放感があり隅々までの行き届いた清潔感に驚きました。
- ・院内に関わる全ての方々の笑顔と丁寧な説明や受け答えに分からないことばかりの中で心強さと安堵感を感じました。
- ・大変お世話になっています。病院施設環境対応全てに大変満足しています。感謝しています。
- ・コロナで大変な中、テレビ電話面会をして頂き本当にありがとうございました。顔を見るだけ安心して帰ってきます。面会の度、本当に付き添って頂きありがたく思っています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも優しく接して頂いてありがとうございます。感謝しております。
- ・テレビ電話での面会できることありがとうございます。
- ・この上ない素晴らしい天使の方々です。今まで通りよろしく願います。



皆さまのご協力に感謝いたします。
ありがとうございました。

郡山市医療介護病院
サービス向上委員会

【 第1病棟より 】

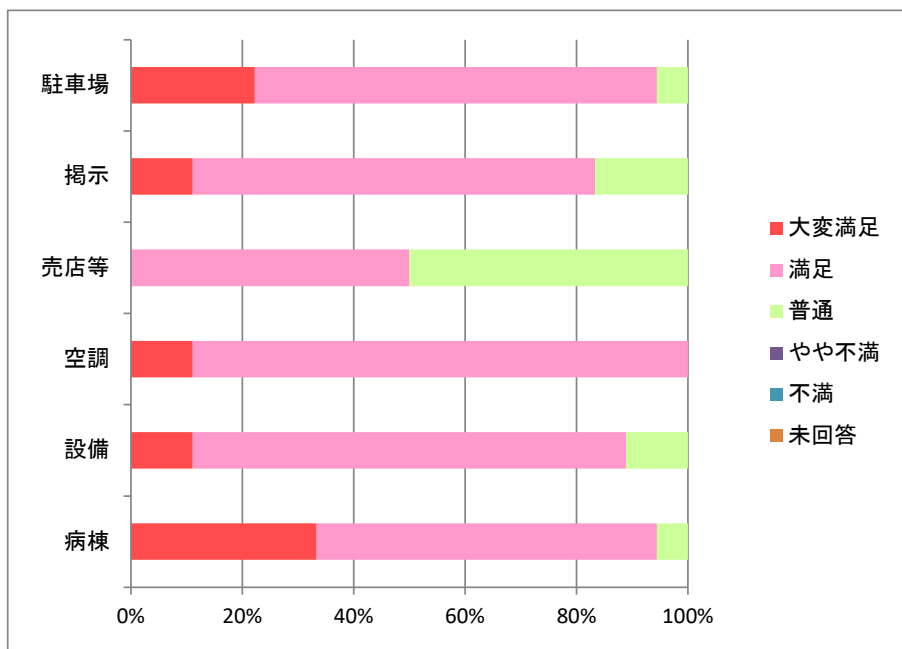
アンケートに対し貴重なご意見・ご要望だけでなく、温かいお言葉・お気遣い頂きありがとうございます。コロナ禍でテレビ面会のみとなり、直接会えずご心配のことと思います。皆様から頂いたご意見・ご要望を、今後のより良い環境づくりの参考とさせて頂き、より一層のサービス向上に取り組み、今後も安心・安楽に療養生活が送れるようスタッフ一同取り組んでいきたいと思っております。

令和2年度 アンケート報告【西棟】

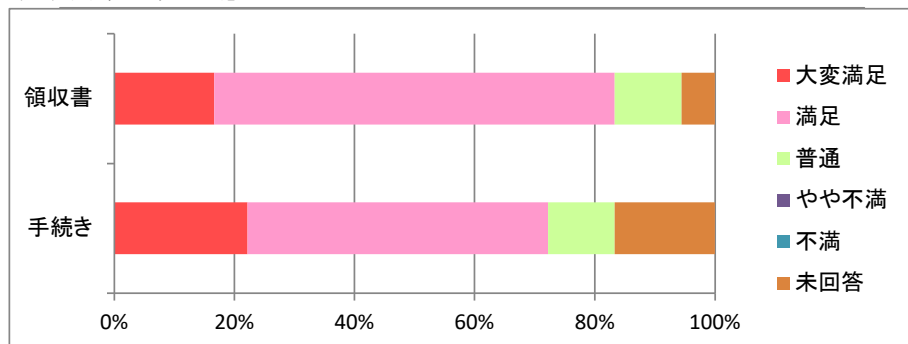
当院をご利用の皆さまから貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。

下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

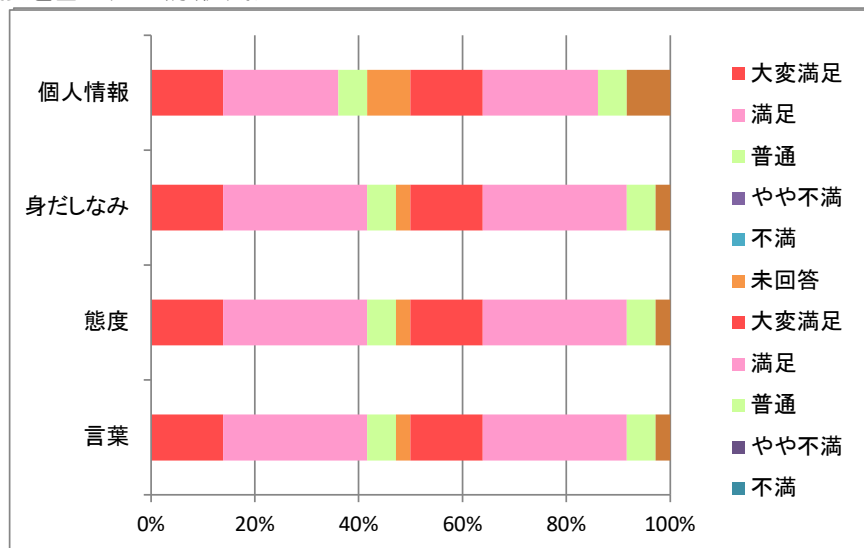
■利用者様（ご家族）アンケート集計結果



「ご意見・ご要望」 (2) 利用申込み・会計について



(3) 接遇面・個人情報取扱について



【ご意見・ご要望】

・お客様のトイレが東棟にしかないで冬なんかこまる。面会ができない分看護師さんに現状を聞くしかないのご意見、要望があればすぐ言って頂きたいのが現実、分からないので。このままコビッド19の病気が第2波になったらより厳しい対応。タブレット面会やっておりますが、それも出来なくなってしまい入院している本人も悲しいだろうし、家族も現状がつかめない状況になり不安だけつり横田めぐみ様の父親や志村けんさんみたいになるのではないのでしょうか。

・来訪者への院内での職員の方々の挨拶など見事なものがあり、感心しています。挨拶により院内の空気を非常に明るくしていると思います。
・今回のような大変な時期にありながらも、いつもと変わらないような対応をして頂いている事に感謝のきもちでいっぱいです。

(4) 病院へのご意見・ご要望

- ・3月下旬からの入院、入所であったことからコロナウィルスによる面会が思うように出来ずつらかったことがありましたがピックアップでの面会はTV電話、距離を置いての面会と入所者、家族にとっては大変ありがたく、双方のコミュニケーションがはかられ、大変満足でした。また、スタッフ一同の対応、申し分なく当施設へ入所出来良かったと思う次第です。
- ・病院内はいつも清潔で職員の方が献身的に働いているのを感じ安心して帰ってきます。いつもありがとうございます。毎日、多忙の中、笑顔で接していただいて、頭が下がります。満足しておりますので特にありません。
- ・アンケートの内容が理解しにくい。
- ・皆さん親切な対応に感謝しています。ありがとうございます。
- ・いろんなところで、大変満足しています。
- ・特になし。現況のままお願いします。

【西棟より】

お忙しい中、アンケート調査にご協力を頂きましてありがとうございました。また、貴重なご意見や温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。コロナ禍でテレビ面会のみでの対応とさせて頂き、ご心配のことと思います。今後の面会方法につきましては、病院として慎重に検討していきたいと思っております。今後も皆様のご意見・ご要望をもとに安心・安楽な療養生活が送れるようスタッフ一同取り組んでいきたいと思っておりますので、今後よろしくお願いたします。



皆さまのご協力に感謝いたします。
ありがとうございました。

郡山市医療介護病院
サービス向上委員会

令和3年度 アンケート報告【 東棟 】

当院をご利用の皆さまから貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。

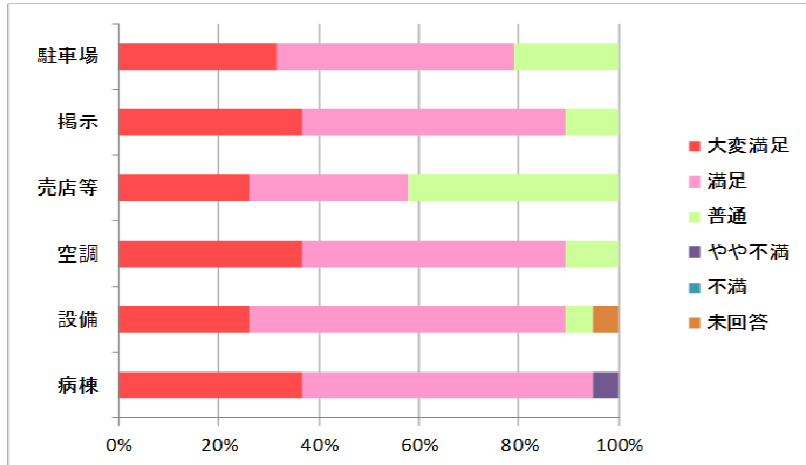
下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

■利用者様（ご家族）アンケート集計結果

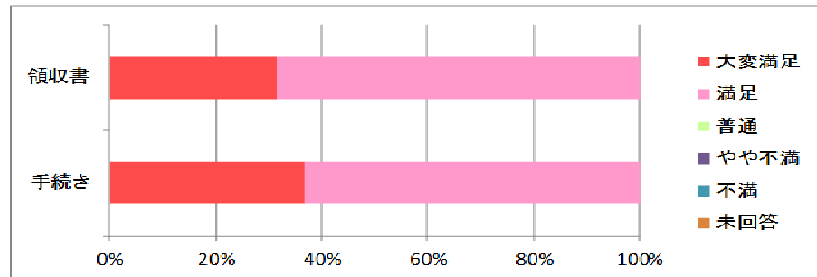
◇ 有効回答件数 19 名

◇ アンケートの結果について

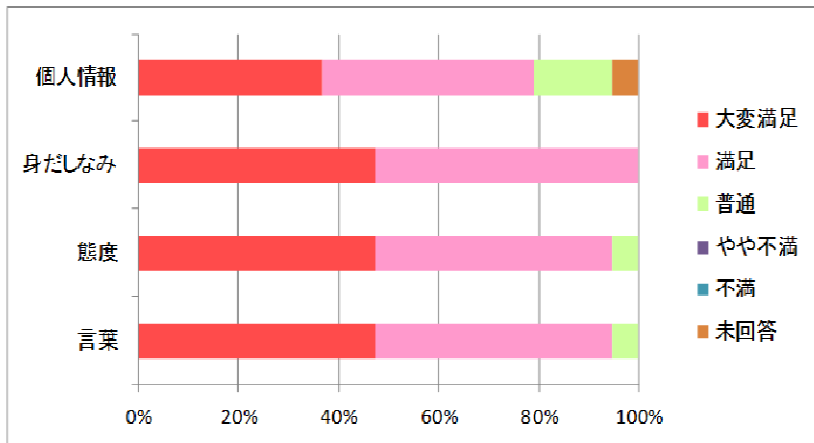
（1）施設や設備について



（2）利用申込み・会計について



（3）接遇面・個人情報取扱について



（4）病院へのご意見・ご要望

- ・スタッフの皆さんいつも笑顔で対応して下さい大変感謝しております。ありがとうございます。
- ・対応が事務的だと感じた。コロナで仕方ないのかもしれないが家族に対してもう少しだと思う
- ・面会が出来ず寂しい気持ちですがそのような状況でも看護にあたるスタッフの皆さんには頭の下がる思いです。健康に留意しながらお仕事頑張ってください。
- ・対応が親切でありがたいです。先生からの説明が丁寧で安心してお任せできます。
- ・いつ伺っても職員の皆様が一層きびきびとした対応、笑顔、優しい心遣いを感じ安心しております。本当にありがとうございます。コロナ禍のお仕事ご苦労さまです。
- ・面会ができませんが皆さんにはお世話になっている事でとても安心しています。
- ・とても良くして頂いて入院できて良かったです。特に食事がおいしいと本人が満足しているので家族も安心して皆様にすべてをお任せしています

【ご意見・ご要望】

- ・面会ができないので行事の写真を掲示してほしい
- ・直接面会ができるようになってほしい
- ・テレビ面会を10～15分にしてほしい

皆さまのご協力に感謝いたします。
ありがとうございました。

郡山市医療介護病院
サービス向上委員会



【東棟より】

お忙しい中アンケートにご協力いただきありがとうございました。コロナ禍にて感染対策での面会制限へのご理解、ご協力を頂いていますこと感謝しております。直接お会いできず寂しい気持ちである中スタッフに対し心温まるお言葉頂きありがとうございます。これからも安全安心に療養生活を送れるようスタッフ一同努力して参ります。またご意見、ご要望につきましては可能な範囲で対応できるように検討していきたいと思っております。

令和3年度 アンケート報告【ショートステイ】

当院をご利用の皆さまから貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。

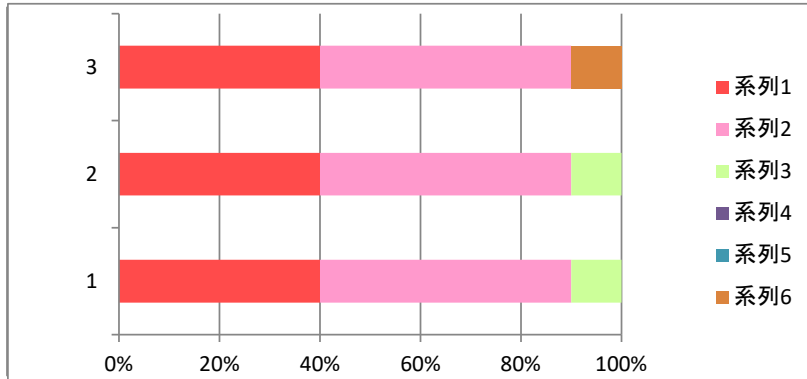
下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

■利用者様（ご家族）アンケート集計結果

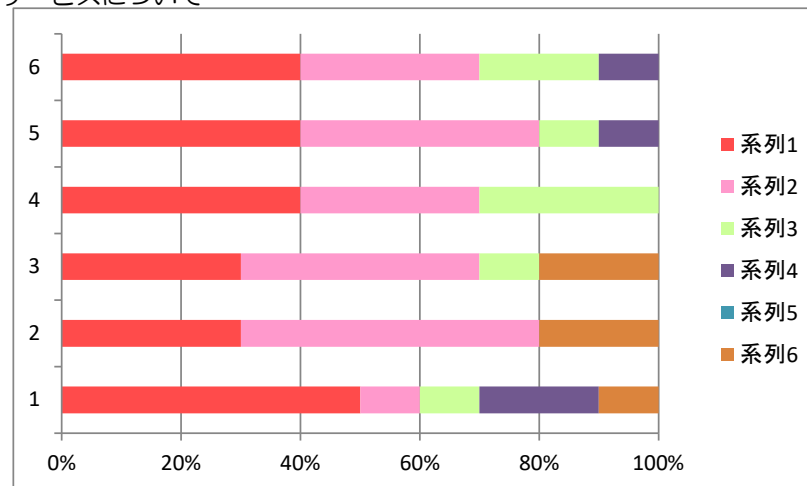
◇ 有効回答件数 11 名

◇ アンケートの結果について

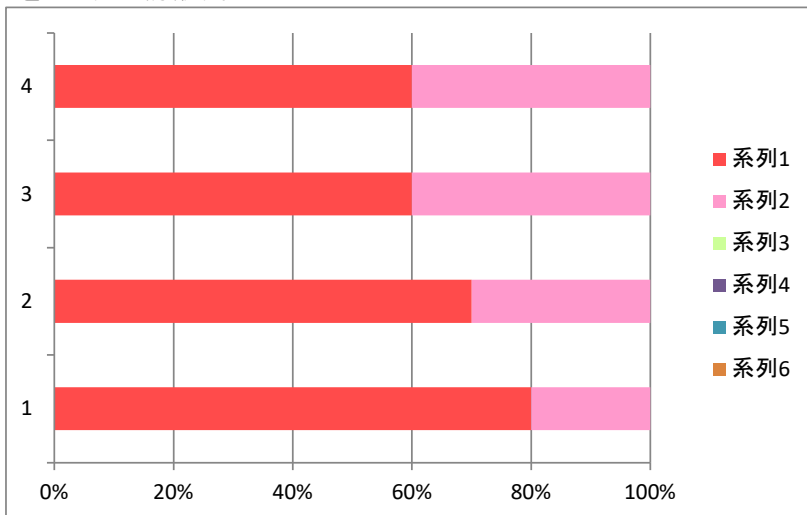
(1) 利用申込み・会計について



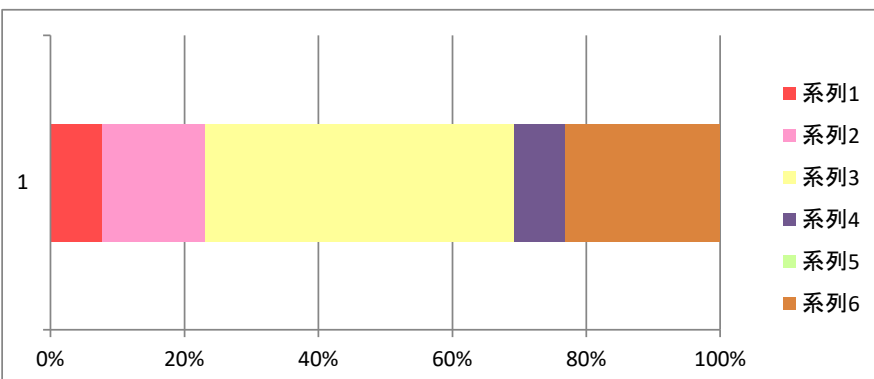
(2) サービスについて



(3) 接遇面・個人情報取扱について



(4) 病院の選択理由



・主治医がいるから

(5) 病院へのご意見・ご要望

- ・素人の憶測 介護職・看護師さんで安心 感謝でいっぱいです
- ・コロナ感染リスクのある中で介護に奮闘されている皆様に心より感謝申し上げます 本当にありがとうございます
- ・食事の量が減ってきたり、点滴したままでも受け入れて頂き感謝しています ていねいに接していただき、安心して利用することができます これからもよろしくお願いします
- ・ベッドの空きがなく利用回数がとりづらいのようですが、間が長いと大変です。車の都合もありなのかもしれませんが14時過ぎに戻ってくる事に少し不満があります。状況を伺いたいと思ってもあまりお話しされない方もいらして入所中のことをもう少し知りたいです。いつもご親切にありがとうございます。皆様ご自愛下さい。

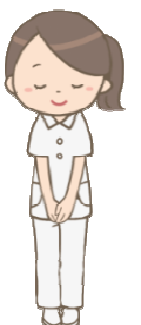
ハ、

【 ショートステイより 】

いつもご利用頂きありがとうございます。
送迎の時間帯等運用上ご意向に添えられない点に関しては大変ご迷惑をお掛けします。
安心してご利用いただけますよう、職員一同心がけて参りますので今後ともよろしくお願い致します。

皆さまのご協力に感謝いたします。
ありがとうございました。

郡山市医療介護病院
サービス向上委員会



令和3年度 アンケート報告【通所リハビリ】

当院をご利用の皆さまから貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。

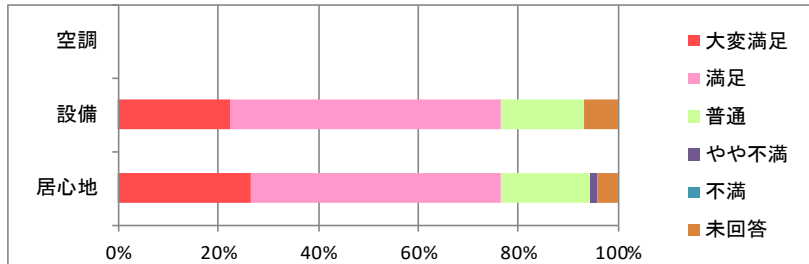
下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

■利用者様（ご家族）アンケート集計結果

◇ 有効回答件数 72 名

◇ アンケートの結果について

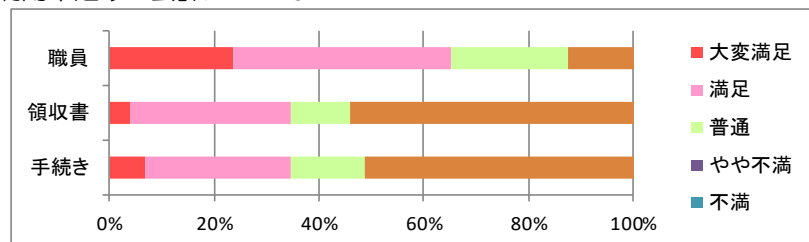
(1) 施設や設備について



【ご意見・ご要望】

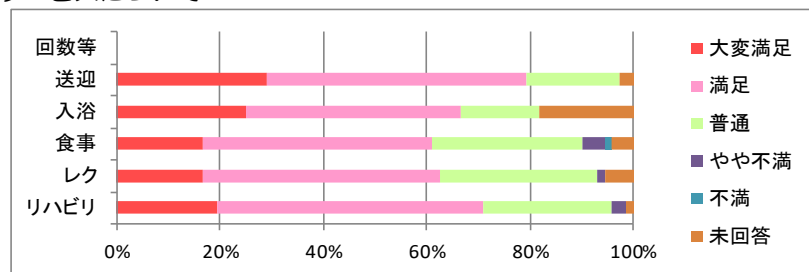
- ・トイレの件ですが、両方の手すりがあるとありがたいです。
- ・トイレがもめかしい。
- ・水流しとスイッチ、紙高くて届かない。

(2) 利用申込み・会計について



【ご意見・ご要望】

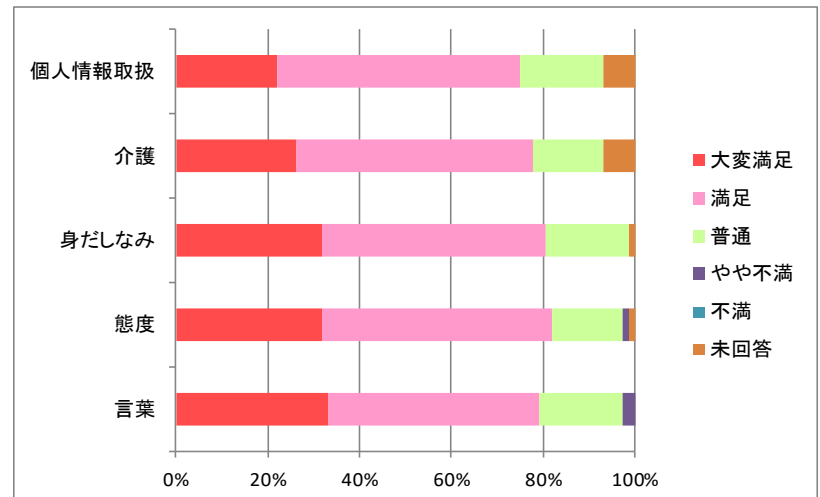
(3) サービスについて



【ご意見・ご要望】

- ・食事について、仕方ない事だと分かっていますが、具材が細かいです。
- ・気難しい人なのですが職員の皆様が笑顔での声掛け、会話が楽しいようで休まず通っています。
- ・もう少し高齢者に合った食事を用意してほしい。油っぽくないあっさりとしたもの。
- ・体の状態に合わせてリハビリをして下さり感謝しております。
- ・カラオケクラブに参加しています。いつも同じ歌ばかりになってしまう。種類を増やしてほしい。

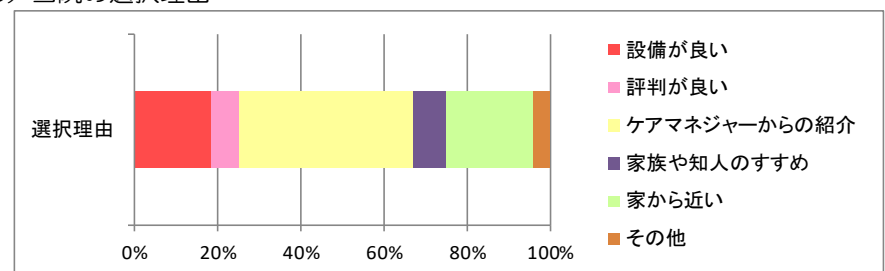
(4) 接遇面・個人情報取扱について



【ご意見・ご要望】

- ・スタッフの中には言葉遣いの強い方がいらっしゃいます。もう少し優しい言葉を使ってほしいと思います。言葉遣いをもう少し上手にしたいものです。

(5) 当院の選択理由



(6) 病院へのご意見・ご要望

- ・施設利用日の結節時、スタッフによる「お知らせ」がありますが、マスク使用中で音声が聞き取れないので「連絡用掲示板」の設置又はメモの配布の検討頂きたい。
- ・スタッフ全員ではないが、一部に飲み物を手渡す時に、飲み物がこぼれそうになるくらい乱暴に見える時がある。
- ・いつもはそんな乱暴ではないので気になって注意したが屁理屈を言っはぐらかす態度をとった。
- ・職員の方の対応が丁寧なので信頼できます。ありがとうございます。
- ・最近は驚くほど通所に行くのが楽しみにしています。私も安心です。
- ・いつも親切に送り迎えして頂き、又尿もれ便の始末と浴して頂き、本人も若い娘さん達はよくやってくれると本当にそればかり気にしているようで、家族として安心しております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・職員全員優しいです。ありがとうございます。
- ・ペットの数が少ないので増やしてほしい。
- ・平素、清々しい介護環境の中で誠実で温かい介護を受け本当に満足、心から感謝しております。
- ・送迎時のスタッフはネームホルダーを装着してはどうか。（利用者は信頼感・安心感増し、スタッフは責任感を強く意識すると共にコミュニケーションが良くなる）
- ・玄関内側に掲示してある「職員の写真」は3・4年で更新してはどうか。掲示写真と現在の表情が大きく異なるものがあります。女性は変わります。



皆さまのご協力に感謝いたします。
ありがとうございました。

郡山市医療介護病院
サービス向上委員会

【通所リハビリより】

貴重なご意見、ご感想また温かいお言葉を頂きありがとうございます。環境面での改善は、可能な限り対応させて頂きたいと考えております。また、コロナ感染予防対策として、ご迷惑をお掛けしている点が多々ある事と
思いますが、引き続きご協力の程よろしく申し上げます。
利用者様の対応については、配慮に欠けている点や疑問に思う点は、送迎時でも構いませんのでその都度、確認して頂ければありがたいと思います。これからも頂いたご意見が反映できるよう、職員一同質の高いサービスを

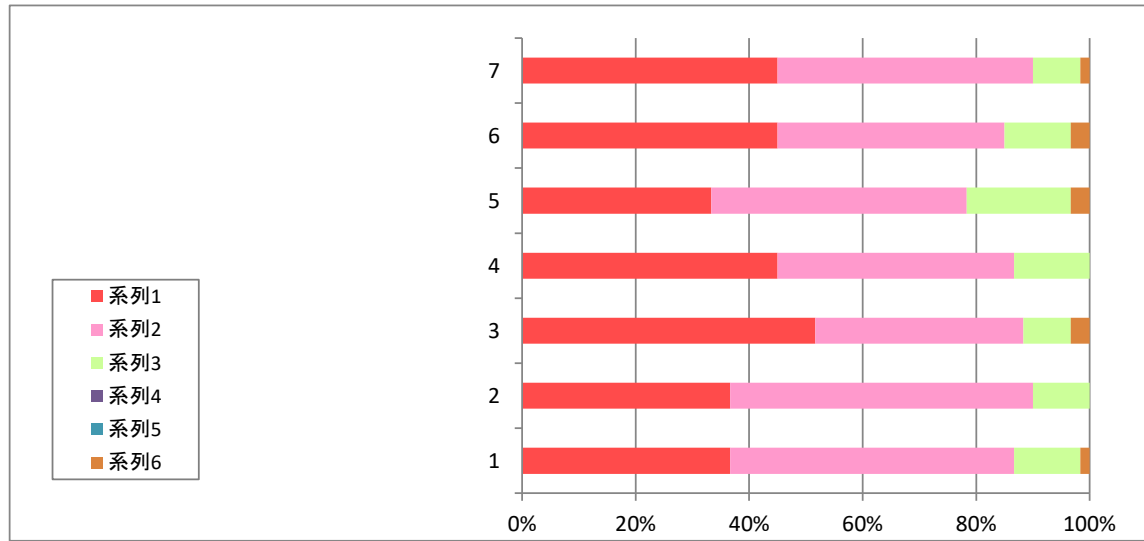
令和3年度 アンケート報告【居宅介護支援事業所】

当院をご利用の皆さまから貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。
下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見及び部署からのコメントを報告させていただきます。

■利用者様（ご家族）アンケート集計結果

◇ 有効回答件数 60 名

◇ アンケートの結果について



[ご意見]

- 対応が早く助かります。
- 本人だけでなく、家族の悩みにも相談に乗っていただき、大変感謝しています。
- 初めての介護サービス利用。初めてのことはばかりで不安でしたが担当のケアマネージャーさんにとってもよくしていただき、本人も家族も安心しました。
- 常に気配りしていただき、大変感謝しています。なんでも相談しやすく、助かっています。
- こちらの質問等にも確認のうえ、ご返事いただき感謝しております。
- いつも明るくどのような事でも話を聞いてくださり大変心強く思っております。
- 所見から懇切丁寧に対応していただき大変満足です。施設を選ぶ際も本人に合ったところをアドバイスしていただき、大変感謝しています。アフターフォローも万全でこちらの要望以上の提案。満足。

[ご要望]

- 本人の状態は何とか現状維持しておりますが、認知機能が少しずつ低下してきているようで家族としては不安に思っております。現在利用しているサービス以外にも本人の状態が変化した場合、利用できるサービス等を少しずつ教えていただけると幸いです。



皆さまのご協力に感謝いたします。
ありがとうございました。

郡山市医療介護病院
サービス向上委員会

【 居宅介護事業所より 】

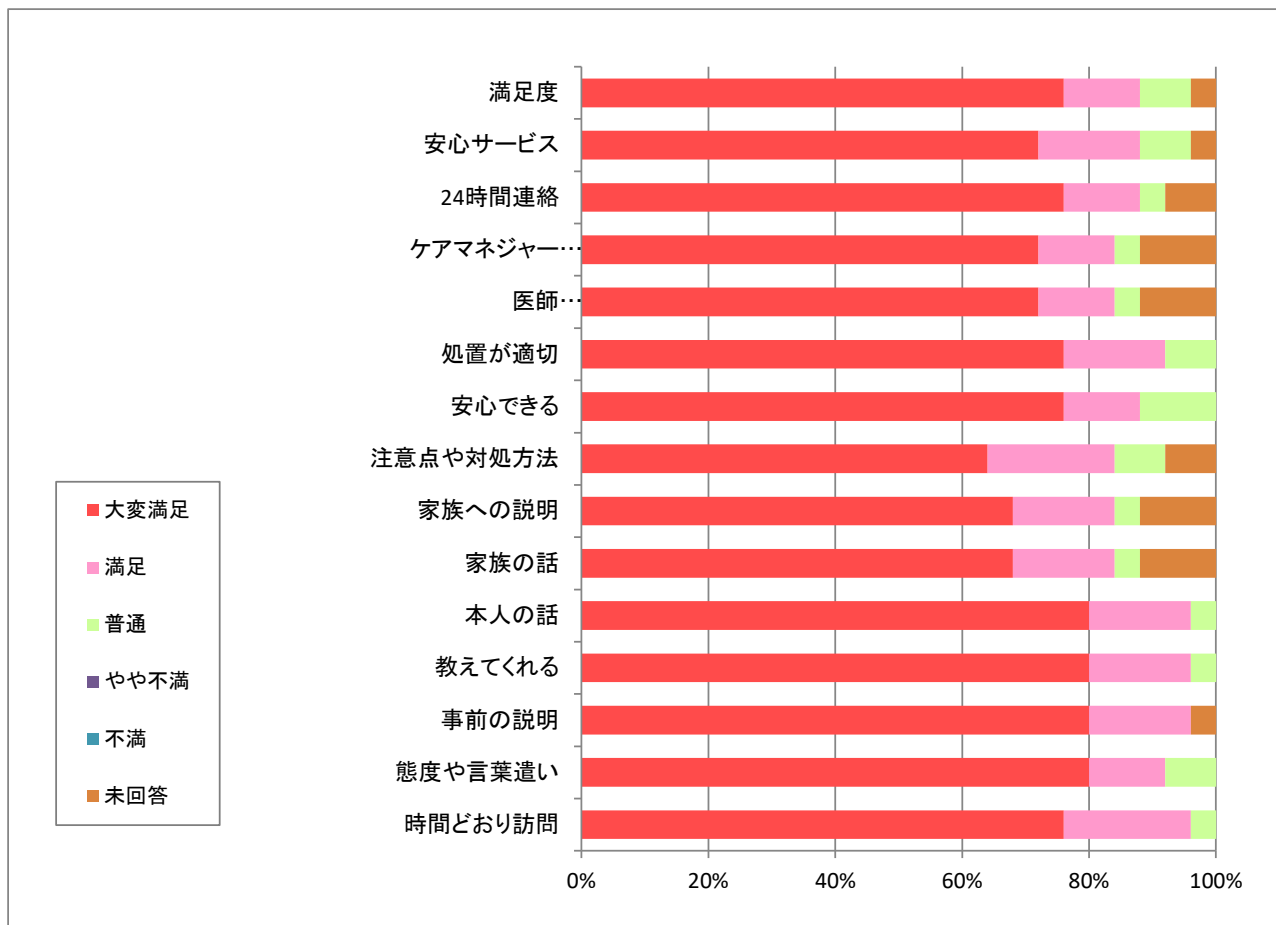
アンケートにご協力を頂きお礼申し上げます。皆様から頂きました貴重なご意見・ご要望に corres 応するべく、これからも利用者様が安心して在宅での生活が送れるように支援してまいります。

今後ともどうぞよろしくお願い致します。

令和3年度 アンケート報告【訪問看護ステーション】

当院をご利用の皆さまから貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。
 下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見及び部署からのコメントを報告させていただきます。

利用者様（ご家族）アンケート集計結果



【ご意見】
 ・本人の体調に合わせてリハビリや、健康面の相談にアドバイスをいただきかんしゃしています。
 ・いつもありがとうございます。感謝いたしております。これからもよろしくお願いします。

【訪問看護ステーションより】

大変お世話になっております。
 皆様からの貴重なご意見を大事に受け止め
 丁寧に対応して参りたいと存じます。
 今後ともよろしくお願いいたします。



皆さまのご協力に感謝いたします。
 ありがとうございました。

郡山市医療介護病院
 サービス向上委員会