

令和4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4年7月1日～令和4年7月31日（約4週間）
------	--------------------------

アンケート対象者	外来	令和4年7月11日～7月29日の間に来院された患者様
	病棟療養棟	令和4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4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4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4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、各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		外来		1病棟		西棟		東棟		短期入所		通所リハビリ													
		R3	R4	R3	R4	R3	R4	R3	R4	R3	R4	R3	R4	R3	R4												
	配布件数	334	330	7	15	36	30	33	31	37	37	10	10	82	97												
	回答件数	235	264	7	15	24	30	18	19	19	29	10	4	72	76												
	回答率	70.3%	80.0%	100%	100%	66.6%	100.0%	54.5%	61.2%	51.3%	78.3%	100%	40%	87.8%	78.3%												
		居宅		訪看		入院患者様ご本人回答数																					
		R3	R4	R3	R4																						
	配布件数	93	77	36	33	<table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <tr> <td></td><td>総数</td><td>1病棟</td><td>西棟</td><td>東棟</td> </tr> <tr> <td>回答人数</td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>回答者数合計</td> <td>264</td> </tr> </table>											総数	1病棟	西棟	東棟	回答人数					回答者数合計	264
		総数	1病棟	西棟	東棟																						
	回答人数																										
回答者数合計	264																										
回答件数	60	63	25	28																							
回答率	64.5%	81.8%	69.4%	84.8%																							

回答者について	性別	男	女	未回答				
		107	135	1				
	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
	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
		要介護5	未回答					
	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	
	利用期間	1年未満	1～3年	3～5年	5年以上	未回答		

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
今年度もアンケートにご協力いただきありがとうございます。昨年度の各棟の回収率低下を反省し、今年度は前年度を下回らない様に各々工夫し回収率向上に努めました。若干ではありますが前年度に比べ回収率が上がった部署もありました。今後も多くの方からご意見を頂けるように取り組んでいきたいと思ひます。ご意見の中より、コロナ禍の面会制限が継続する中で、直接面会を切望する声が多く聞かれました。現在モニターを使用している面会を実施していますが、感染状況に応じて面会方法の工夫・検討をしていきたいと考えております。また今回も感謝の言葉や労いの言葉を各部署ともに頂き、本当にありがとうございます。これからも利用者様・ご家族様に丁寧な対応・言葉遣いを心がけ、満足頂けるケアを提供していきたいと思ひます。

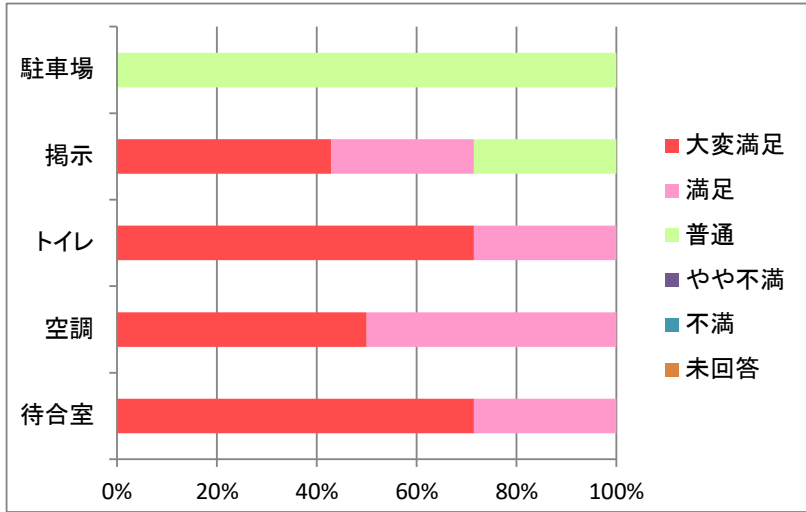
令和4年度 アンケート報告【外 来】

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。

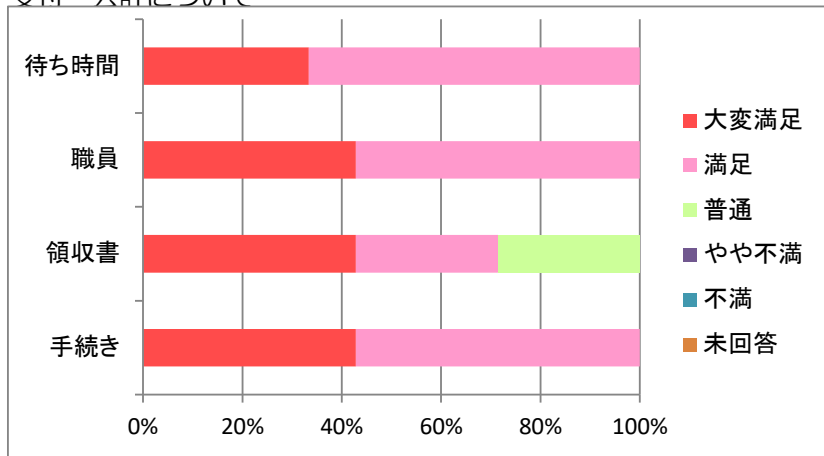
◇ アンケートの結果について

(1) 施設や設備について



[ご意見・ご要望]

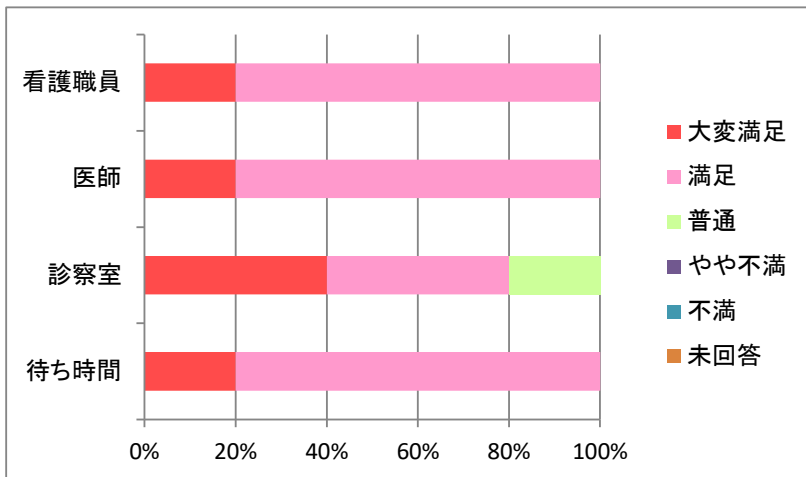
(2) 受付・会計について



[ご意見・ご要望]

- ・待ち時間も少なく大変満足しています。
- ・男性職員(事務)身だしなみ、言葉遣いは不快

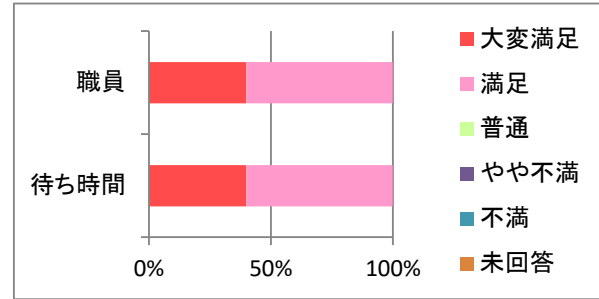
(3) 診察について



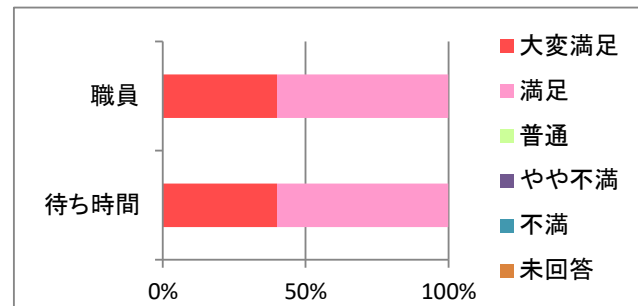
[ご意見・ご要望]

- ・丸山先生に前回お世話になり、また、続きをお願いしたいです。
- ・検査結果が分かるまで時間を要するのだから、受付が終わり次第すぐ検査を受けられるようにしてほしい。
- ・眼科・耳鼻科等あったら最高です。

(4) 検査・レントゲンについて



(5) 薬の受け取りについて



[ご意見・ご要望]

- ・薬剤の待ち時間が遅いです。

(6) 病院へのご意見・ご要望

- ・丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ・良い運営だと思います。感謝です。
- ・ホッとできる気持ちになれる今の雰囲気が続けてください。大満足です。

【 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4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。

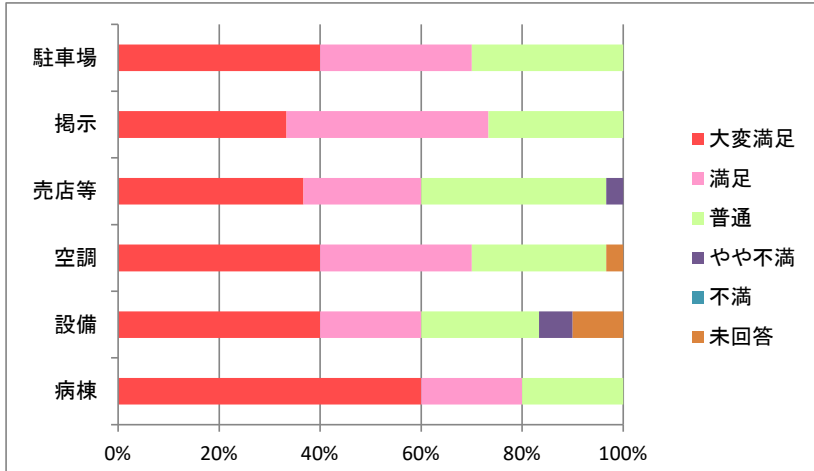
下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

■利用者様（ご家族）アンケート集計結果

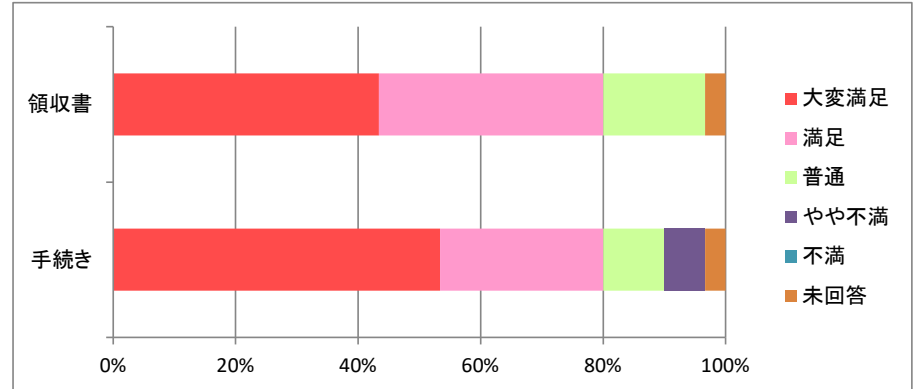
有効回答件数 30名

◆アンケートの結果について

(1)施設や設備について



(2)利用申し込み・会計について



(3)入院・入所の申し込み・会計について

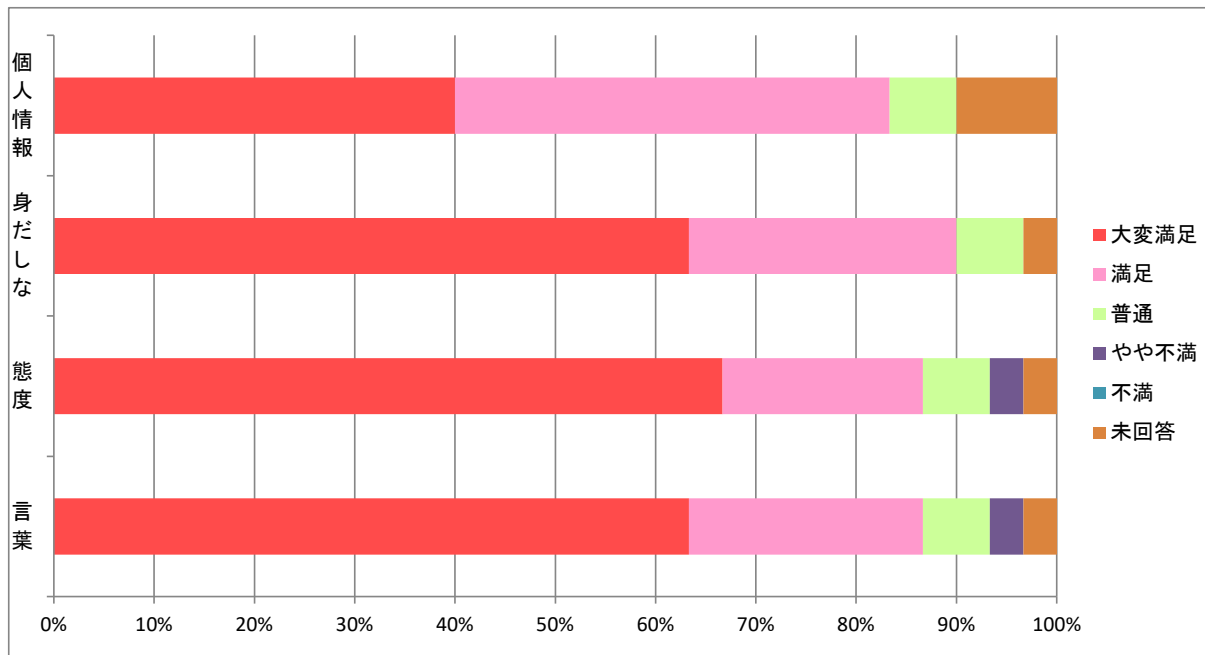
【ご意見・ご要望】

- ・急な転院となり、事前説明もなく1日で全て準備した。
- ・手続きの時間が思った以上にかかったため、事前にどのくらいの時間がかかるのか教えて欲しい
- ・訪問歯科を利用させて頂いたが、支払いは歯科に直接ではなく当院での支払いを可能にしてほしい
- ・事務の方々も相談にのってくれてありがたい

【ご意見・ご要望】

- ・感謝だけです、ありがとうございます
- ・親切に介護していただき、家族的には満足です。本人はどうか
- ・外来のトイレが狭い、面会が出来ないので病棟内は分かりません

(4)接遇面について



(5)病院へのご意見・ご要望

- ・すれ違ってもみなさん挨拶が素晴らしいと思いました。
- ・病棟ごとに差があるようです。
- ・職員の方々の挨拶が素晴らしいです。
- ・すごく良くしていただき、安心してお願いできます
- ・いつも親切で、丁寧に説明を受け、安心して温かい気持ちになります
- ・いつもお世話になっています、本人の様子を聞くといつも笑顔で答えてくれるスタッフの皆さん、とても頼もしくありがたいです。
- ・担当看護師以外の方の家族の人によって違いがあり、気になる態度が多く感じられる
- ・多職種の方々にもとても感謝しています
- ・当人の普段の生活、趣味、興味等をヒアリングし入院中に配慮していただき、ありがとうございます
- ・洗濯物を取りに行っている家族が、長期に行けない場合等のパジャマのレンタルサービスがほしい
- ・節電のためか、通路暗いところがあるので改善してほしい
- ・カンファレンス以外にも、直接面会の場をもうけてほしい
- ・リモートの時間を増やしてほしい、また孫にもあわせたいため年齢制限を検討してほしい



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。

郡山市医療介護病防
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・ご要望ありがとうございました。
ご家族様の対応についてのご意見につきましては、行き届かない点があったこと、大変申し訳ございませんでした。今後は、患者様一人、一人に目を配り安全・安楽なケアの提供、ご家族様の思いに寄り添ったケアを、スタッフ一同で統一していきたいと思っております。
コロナの感染状況を踏まえ、患者様とご家族様との面会方法、時間など、随時検討し、ご家族との関わりを大事にしていきたいと思っております。ご意見・ご要望だけではなく、温かいお言葉・お気遣いありがとうございます。今後も安全・安楽なケアが提供できるよう、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4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。

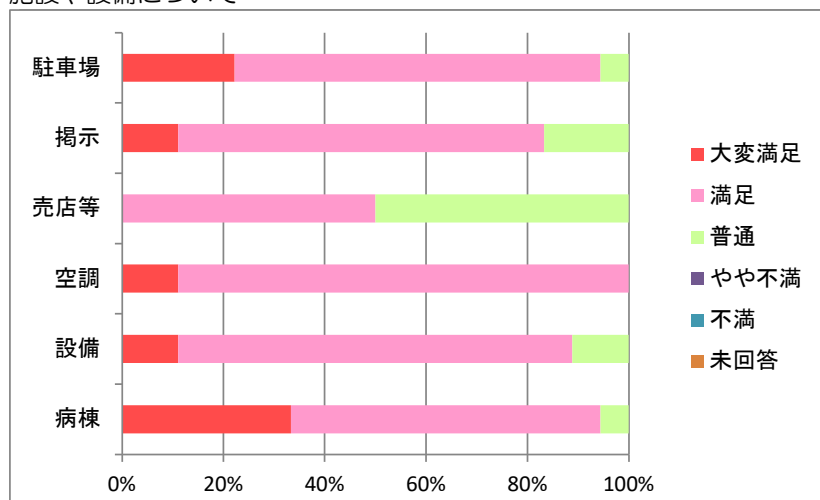
下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

■利用者様（ご家族）アンケート集計結果

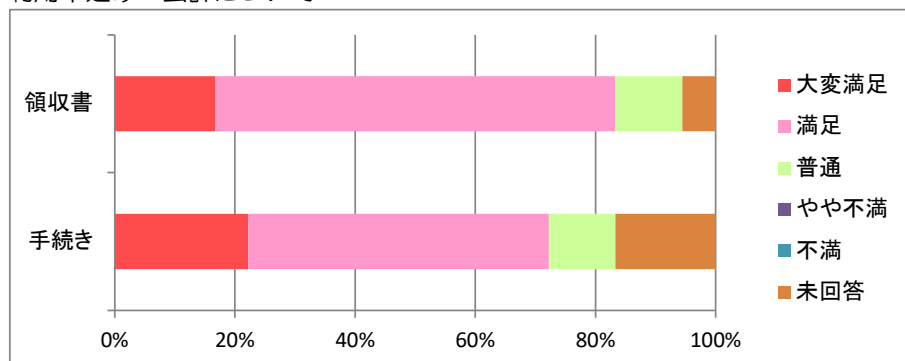
◇有効回答件数 21名

◇アンケートの結果について

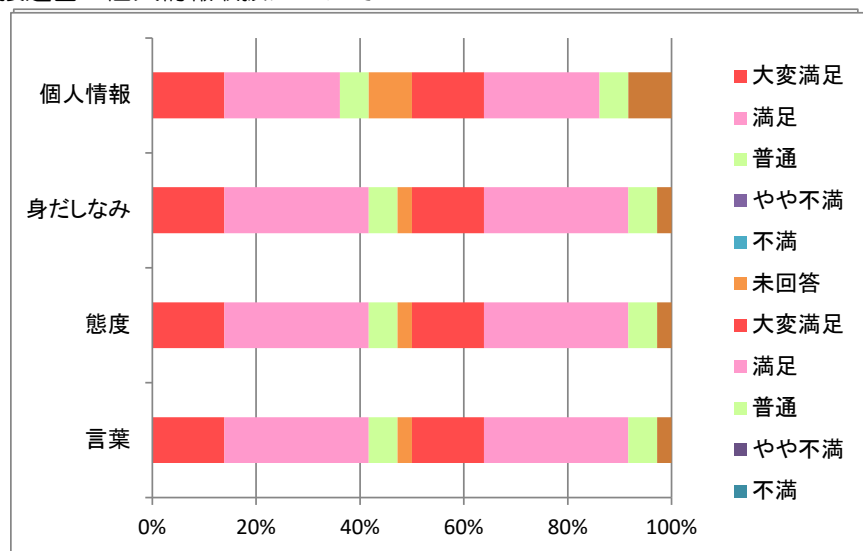
(1) 施設や設備について



(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



[ご意見・ご要望]

- ・みなさん親切で医療体制もしっかりしていて、家族も安心してお願いできる施設だと感じております。
- ・テレビ面会の時間を長くしてほしいです。土日もテレビ面会を増やしてほしいです。
- ・毎日お世話様です。今後もよろしくお願いいたします。

(4) 病院へのご意見・ご要望

- ・昨年の空調工事で室温、湿度が利用者さんに対してとてもベストな状況で感動しました。
- ・入院入所までの手続き書類のサイン住所等の多さに困惑しました。持続可能な開発目標なのでもう少し数が少なくなると助かります。
- ・タブレット面会も場所によってとても良い状態で映るので感謝しています。
- ・大変お世話になり感謝しています。面会がなかなかできない状況ではありますが、コロナの感染者が少ない時になんとか直接面会がしたいという思いがあります。
- ・テレビ面会、感謝しています。直接面会が月に一度でもいいから実施してほしいです。
- ・医療介護院として他の施設と比べても、リハビリを行って下さる点は大変ありがたいと感じております。今後も引き続きよろしくお願いいたします。カンファレンスは3ヶ月起き位でお願いしたいです。
- ・満足しています。

【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

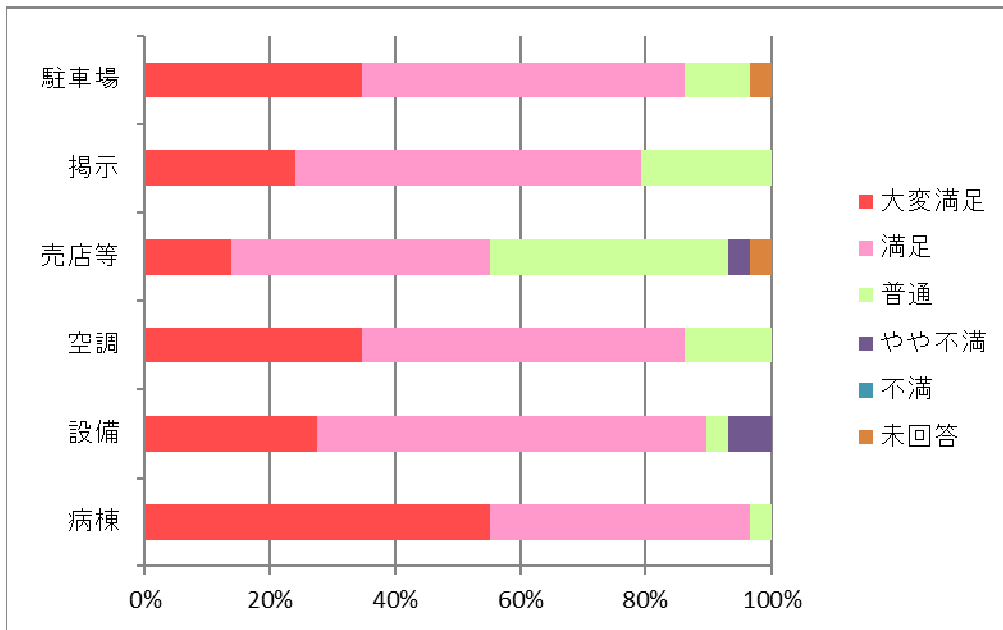
令和4年度 アンケート報告【 東棟 】

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。

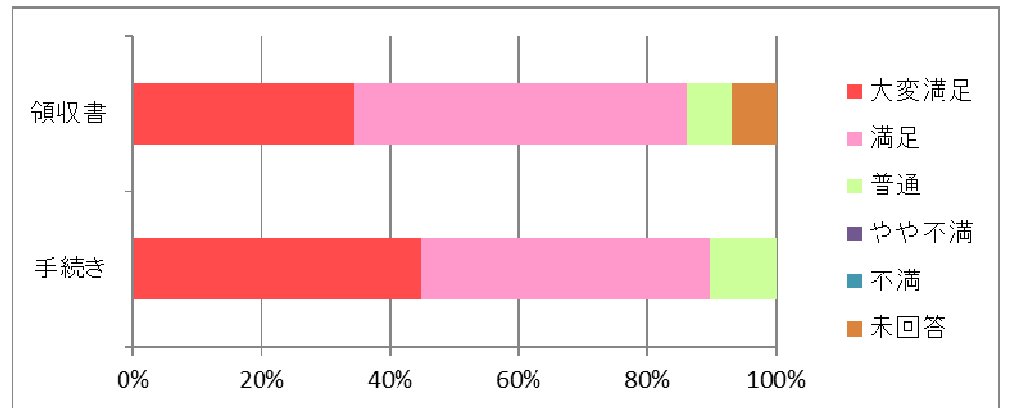
下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

■利用者様（ご家族）アンケート集計結果

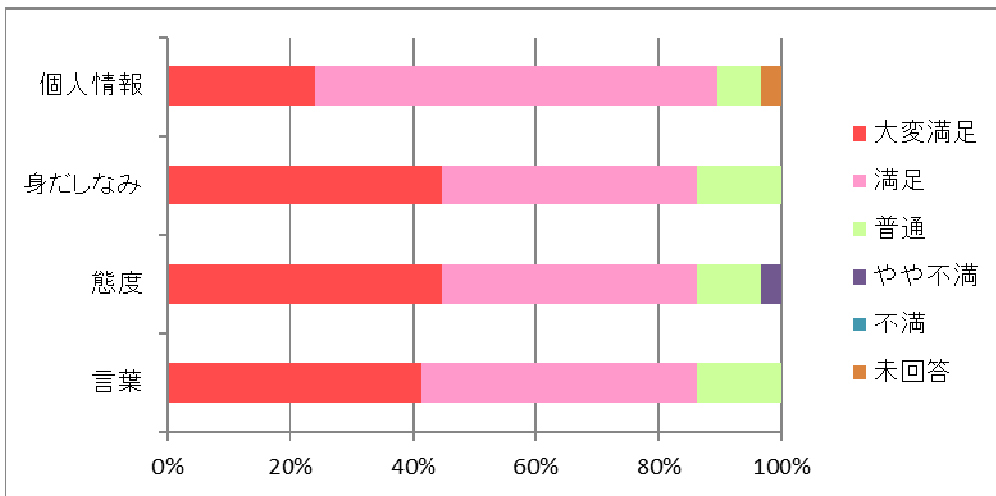
（1）施設や設備について



（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

- ・写真を頂いて嬉しかった。家族の見える場所にも貼ってほしい。
- ・コロナ禍の為病院まで出かずにリモート面会ができると嬉しい。
- ・病院での面会は仕切り越しに直接会えるようにしてほしい。
- ・いつもよくして下さい感謝しています。
- ・困難な中支援を頂きありがとうございます。
- ・請求書と領収書は同封で良いと思う。
- ・全体的に病院の雰囲気がいいです。入所出来て感謝しています。
- ・直接面会が出来ると良い。
- ・コロナで本人となかなか面会出来ず残念ですが大変な中良くして下さい感謝しています。

【ご意見・ご要望】

- ・直接面会ができるようになって欲しい。
- ・請求書と領収書は同封で良いと思う。
- ・写真は家族も見える所に掲示してほしい。
- ・病院まで行かずにリモート面会ができるようになって欲しい。

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



【東棟より】

お忙しい中アンケートにご協力頂きまして大変ありがとうございます。
またコロナ禍の中感染対策にもご協力頂きありがとうございます。
面会もテレビ面会という形で実施させて頂いております。面会制限中であるにも関わらずご家族様より温かい励ましを頂き感謝しております。
引き続きご不便をおかけしてしまう状況が続くと思いますが安心して療養して頂けるようにスタッフ一同努力して参ります。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4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。

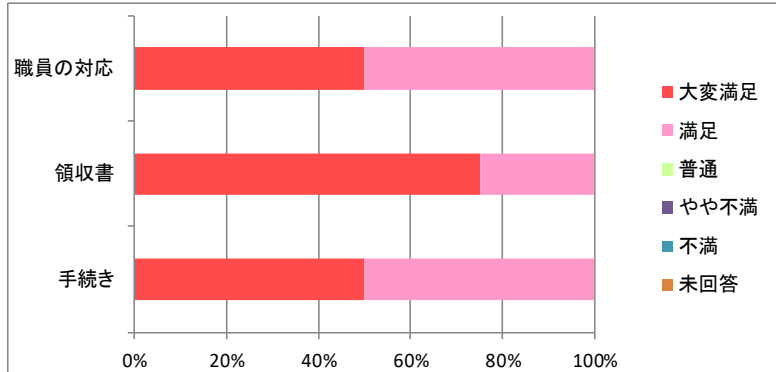
下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

■利用者様（ご家族）アンケート集計結果

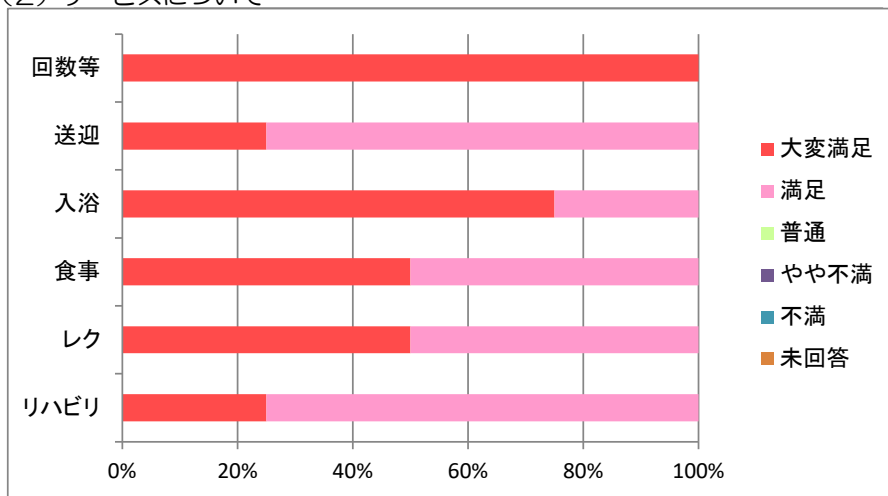
◇ 有効回答件数 4 名

◇ アンケートの結果について

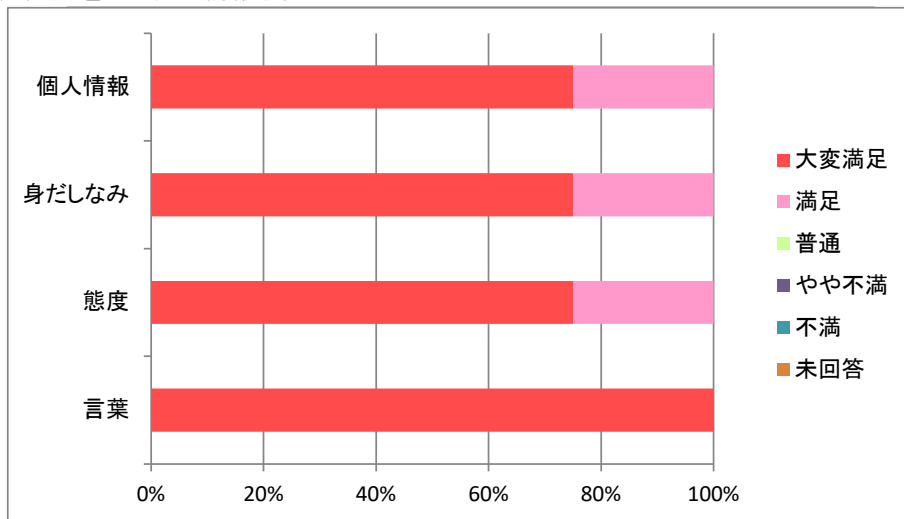
(1) 利用申込み・会計について



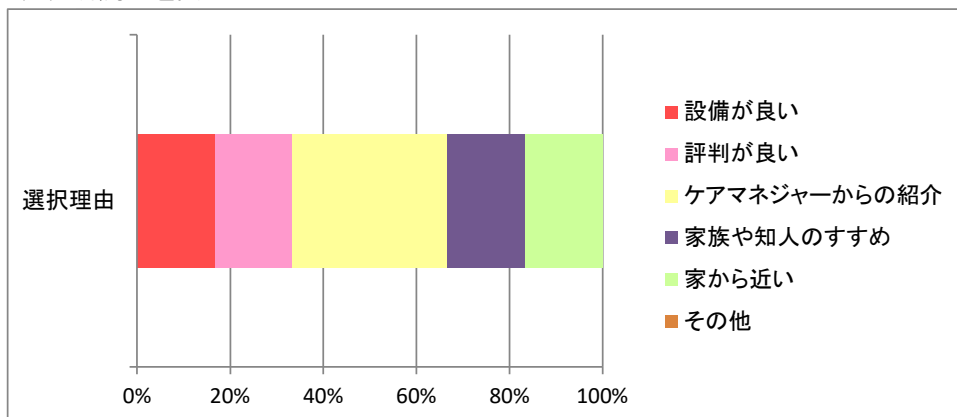
(2) サービスについて



(3) 接遇面・個人情報取扱について



(4) 病院の選択理由



・病院院長からの紹介で

(5) 病院へのご意見・ご要望
対応も丁寧で本人も喜んでおり、感謝しております
母にあった対応でありがたいです
今後ともよろしく願っています

【 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。
また、アンケートにご協力頂きありがとうございました。
感謝のお言葉を頂きありがとうございます。
今後ご利用者様・ご家族様の意向に添えられるよう職員一同
心がけて参りますので、よろしく願っています。

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



令和4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。

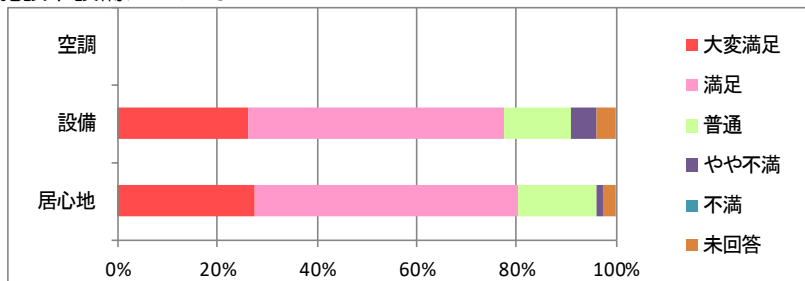
下記のとおりアンケートの集計結果と皆さまからのご意見・ご要望及び部署からのコメントを報告させていただきます。

■利用者様（ご家族）アンケート集計結果

◇ 有効回答件数 76 名

◇ アンケートの結果について

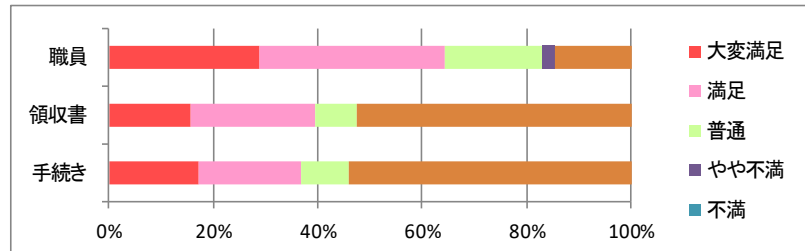
(1) 施設や設備について



[ご意見・ご要望]

- ・トイレの待ち時間が長いので、トイレの数を増やしてほしいです。
- ・トイレの手すりを左右に付けてほしいです。
- ・洗面台の排水溝の汚れが気になります。
- ・運動スペース(リハビリ室)が広くて満足しています。

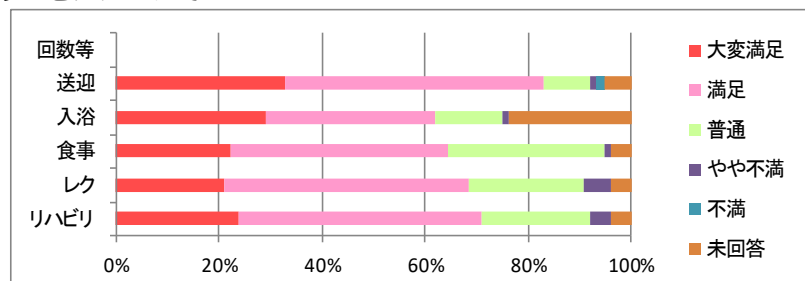
(2) 利用申込み・会計について



[ご意見・ご要望]

- ・請求書の内容が分かりにくいです。

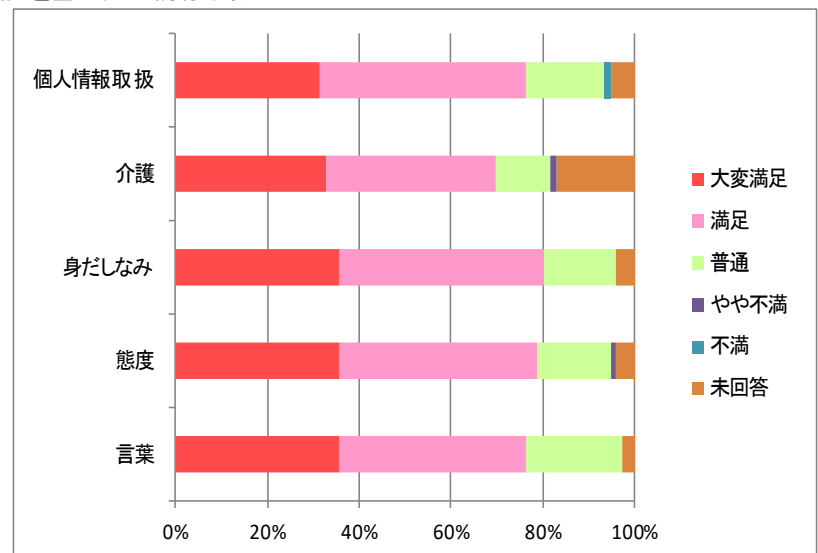
(3) サービスについて



[ご意見・ご要望]

- ・横になりたいがベッドの数が足りない。
- ・もう少し入浴時間を長くしてほしい。
- ・みそ汁の具に変化が欲しい。
- ・食事がおいしい。
- ・カレーがおいしい。
- ・利用時間を長くしてほしい(16時位まで)。

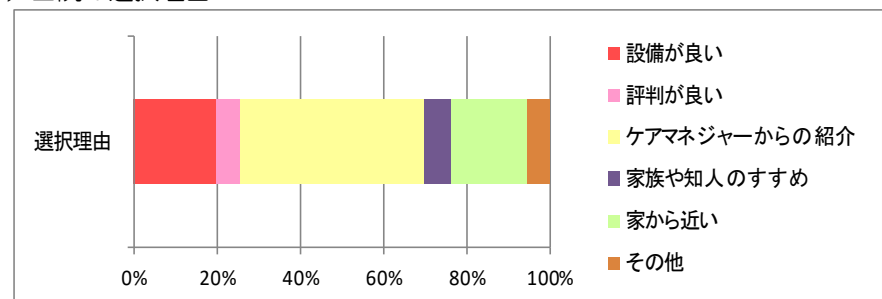
(4) 接遇面・個人情報取扱について



[ご意見・ご要望]

- ・個人情報に名を借りた制限が多いのが不満です。

(5) 当院の選択理由



(6) 病院へのご意見・ご要望

- ・いつも事細かに事を運んで下さる事に感謝いっぱいです。
- ・スタッフの気配り、心配りに家族は安心しています。
- ・いつも気難しい主人を優しく面倒を見て下さる事で感謝いっぱいです。
- ・いつも親切にしてくれてありがとうございます。本人も通所に行くことを楽しみにしているので助かります。
- ・温かい介護を受け本当に満足、感謝しています。家族も本人から話を聞いて安心しています。一日でも長く通いたい。
- ・親切。仕事の内容すべて素晴らしい。職員の皆様の気配り、かゆいところに手が届く。
- ・通所に行くのに笑顔が見られます。良くして頂いているんだなあと安心しています。
- ・前年度のアンケート報告の文字が小さすぎて読めませんでした。
- ・全ての通所等のサービスはレベルアップしており、現状より改善の努力をしないと比較ダウンすることになる。また、送迎担当者には優劣にばらつきがある。



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】

お忙しい中アンケートにご協力頂きましてありがとうございました。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。その言葉を励みにケアの質の向上に努めてまいります。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お願い致します。お気づきの点がありましたら、送迎時でも構いませんのでその都度確認して頂けたらありがたいと思います。今後もご利用者様、ご家族様の意向に添えられるよう職員一同心掛けて参りますのでよろしくお願い致します。

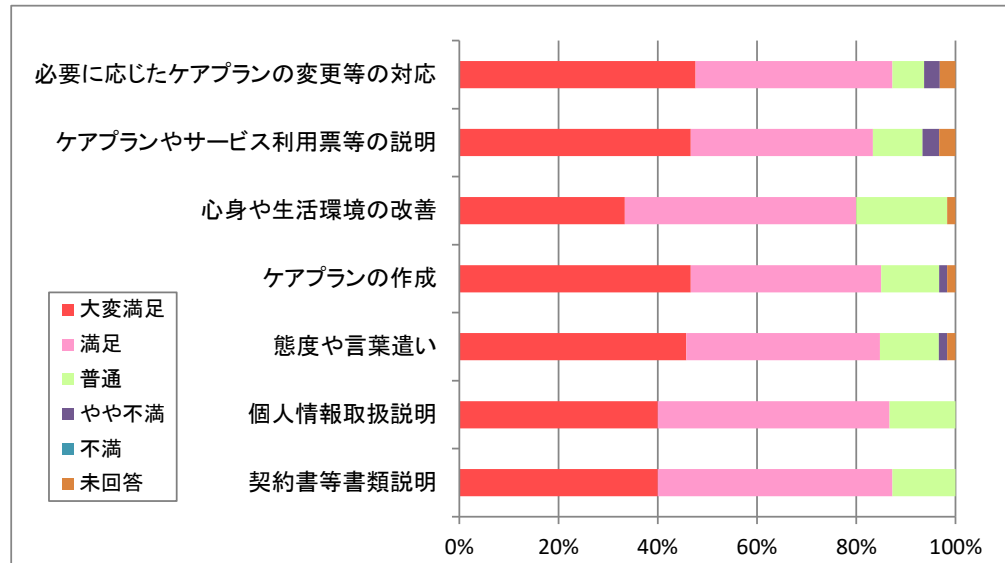
令和4年度 アンケート報告【居宅介護支援事業所】

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 63 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

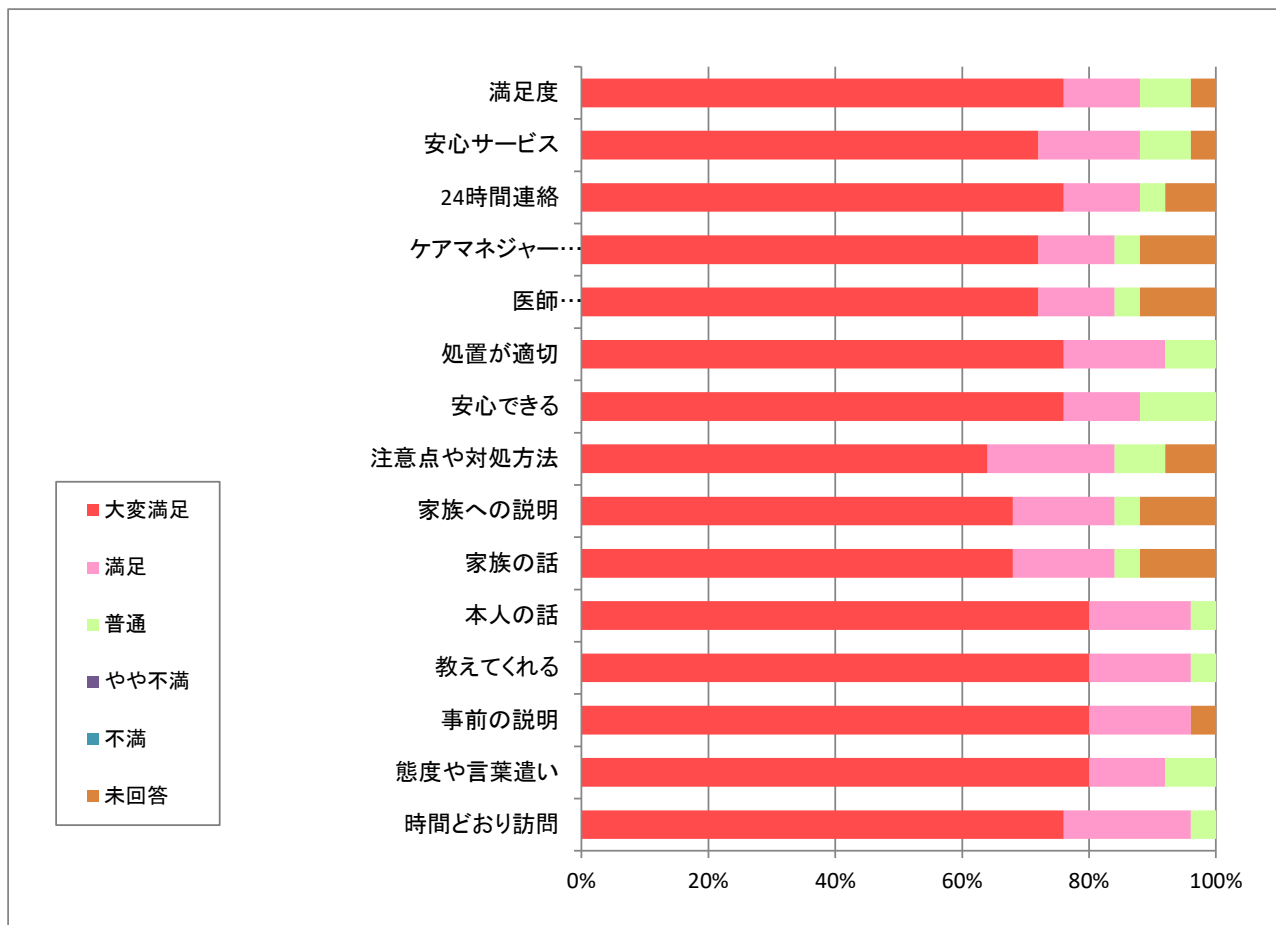
【 居宅介護事業所より 】

アンケートにご協力頂き、貴重なご意見・ご要望
また、温かいお言葉も頂きありがとうございます。
皆様から頂いたご意見・ご要望に応えるべく利用者様が安心して在宅で生活が送れるようにさまざまな提案をさせて頂き、一緒に考え在宅での生活を支えていきたいと思っております。今後ともよろしく願いいたします。

令和4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】

- ・初めてのことであり、何をどうするかも分からず迷ったが、ケアマネジャーさん訪看さんたちが親身に相談、お世話して下さい助かっています。最後までお手数おかけしますが、よろしく願いいたします。
 追伸：大変お世話になりました。力強く感じました。優しい声掛けありがとうございます。
- ・特に優しく看護師に言われることは守ろうと一生懸命です。ありがとうございます。

【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。
 皆様からの心温まる評価を頂き嬉しく思います。
 貴重なご意見に対しては大事に受け止め
 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