

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 | | 入院患者様ご本人回答数 <table border="1"> <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> | | | | | | | | | | | | | 総数 | 1病棟 | 西棟 | 東棟 | 回答人数 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 総数 | | | | | | | | | | | | | 1病棟 | 西棟 | 東棟 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <tr> <td colspan="14"></td> <td>回答者数合計</td> </tr> <tr> <td colspan="14"></td> <td>235</td> </tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 回答者数合計 | | | | | | | | | | | | | | | 235 |
| | | | | | | | | | | | | | | 回答者数合計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 235 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------------|-----------------|-------|--------|------------|--------|--------|-------|------|
| 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す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。