

令和2年度 病棟入院・入所者アンケート実施結果報告

当センターでは、病棟を利用される皆さまが気持ちよくご利用いただけるように、職員の対応などについて令和元年10月からアンケートを行っています。アンケートにご協力いただいた皆さまにお礼を申し上げます。今回は、前回報告分（令和2年1月）以降、令和3年1月末までの結果の概要をご報告いたします。いただいたご意見などは、センター内で共有し、良い施設作りに取り組んでまいります。

1 実施期間・回答数

区分	実施期間	対象数	回答数
入院	令和2年1月30日～令和3年1月31日	14名	13名
短期入所	令和2年1月30日～令和3年1月20日	27名	19名

※対象数は、都合等で実施できなかった数も含む。

2 アンケートの回答結果

① 職員の挨拶、身だしなみはどうか。

【参考：前回】

気になることはない	31件
気になることがある	1件

気になることはない	20件
気になることがある	0件

<良い評価をいただいたもの>

- ・皆さん挨拶をよくしてくれる。
- ・挨拶を気持ちよくしてもらえているので、うれしい。

<改善を必要とする意見をいただいたもの>

- ・マスクを外す職員がいて、気になった。

② 職員の言葉遣い、態度はどうだったか。

【参考：前回】

気になることはない	28件
気になることがある	4件

気になることはない	20件
気になることがある	0件

<良い評価をいただいたもの>

- ・訓練の進捗が気になり、看護師に聞いてみた。直ぐに訓練士に連絡してくれ、直接話すことができた。スムーズに対応してもらった。
- ・総合受付の対応が冷たいと感じたことがあったが、改善された。

<改善を必要とする意見をいただいたもの>

- ・病棟に電話を掛けた時、保留状態になっておらず、電話口から看護師同士の会話が聞こえてきた。
- ・看護師の声が大きく驚いた。
- ・新人看護師の手助けをしてほしい。

③ 話しやすい雰囲気でしたか。

【参考：前回】

気になることはない	28件
気になることがある	4件

気になることはない	16件
気になることがある	4件

＜良い評価をいただいたもの＞

- ・看護師から話しかけてくれる。話やすかった。
- ・子どもにも外泊の際に雰囲気をきいてみたが、「楽しい」と話していた。
- ・忙しい中でも時間を割いて話を聞いてくれるので、親子とも心が和む。

＜改善を必要とする意見をいただいたもの＞

- ・ナースにより対応が異なる。
- ・忙しそうで話し掛けられないことがあったが、こちらから話し掛けている。

④ 質問、相談に丁寧な対応ができ、分かりやすい説明だったか。

【参考：前回】

気になることはない	28件
気になることがある	4件

気になることはない	19件
気になることがある	1件

＜良い評価をいただいたもの＞

- ・わからないことは、その都度聞いている。対応もしてもらっている。
- ・忙しく療育課からの電話に出られないことが多いが、根気よく連絡してもらい助かっている。
- ・些細な事、親の話、兄弟の事も含めて話を聞いてもらっている。
- ・いろいろ相談にのってくれ、安心、親切な対応。
- ・職員間の伝達と対応が的確である。

＜改善を必要とする意見をいただいたもの＞

- ・新年度は職員の交代の時期で、いつもは聞かれないことを聞かれたりして特に時間がかかった。(説明や案内は問題ない)
- ・補装具の手続きについて誰に聞けばよいのかわからない。
- ・確認事項が細かすぎる。
- ・看護師間の伝達が不十分。

⑤ その他、気になった点がありますか。

＜良い評価をいただいたもの＞

- ・月1回の利用は休息や疲労回復ができ、とても助かっている。
- ・看護師と訓練士とで介助方法の工夫をしてもらった。
- ・荷物整理のやり方が統一され、一緒に整理がやりやすくなった。
- ・新型コロナウイルス感染防止対策の対応が良い。
- ・コロナ禍でサービス休止している施設が多い中、入所利用ができて助かった。

＜個別のご意見について＞

※ご意見をいただいた方には、すでに説明、対応をしています。

3 その他、要望等（改善を必要とする意見）

（1）病棟の利用に関すること

要望	短期入所利用中に子どもが気になる時は、病棟に連絡をしてもよいか。夜間は どうすればよいか。
回答	入所中にお子様のこと等で気になることがある時は、ご連絡下さい。病棟直通電話が ありませんので、センター代表電話番号にかけ、「病棟」とお伝え下さい。夜間、土 曜日日曜日は体制上、職員数が少なくお待ちいただく場合もあります。

要望	病棟に電話をした際に、電話が保留状態になっておらず、電話口から看護師同士の会 話が全部聞こえてきた。
回答	電話対応時の注意点として、どの職員にも共通する内容でしたので、全職員に注意喚 起いたしました。

要望	利用している他施設は、衣類のクリーニングが頼め、パジャマ・タオル・オムツのレ ンタルもある。入所用の衣類を揃えるのが大変であり、クリーニングやレンタルの利 用はできないか。
回答	レンタル・クリーニングについては、衣類等の受け渡しや契約にあたり、通常、業者 はスタッフを常駐させています。現状では、当センターにおいて、受託できる業者を 見つけることができず、導入は難しいと考えております。 持参される衣類については、気候等に合わせて、病棟で対応いたしますので、自宅に ある衣類でご準備下さい。

要望	新人看護師の手助けをしてほしい。
回答	ご利用者の不利益にならないことを最優先に考え、先輩・後輩にかかわらず、お互い が協力・カバーしあえるように指導してまいります。

（2）センター全体に関すること

要望	総合受付で検温していて、体温が高めに出ると外来看護師を呼んでいるが、すぐに対 応できない時がある。
回答	お待たせしたことにたいして、お詫び申し上げます。感染防止対策のため、利用者、 付き添いの方の全員検温を実施しております。体温や体調によっては、外来看護師が 体調等の確認をしております。総合受付より連絡を受けた際は、速やかに対応するよ うにしておりますが、処置や電話対応が重なった時は、お待たせする場合があります。 利用者の方の安全を守るためにも、今後とも感染防止対策にご協力をお願いします。

要望	利用料金がコンビニで振り込みができず、平日に銀行に行かなければならない。不便を感じている。
回答	大変ご不便をおかけしております。振り込みの変更については、県全体の会計システムに関わり、現状では難しい状況です。県の規定により、金融機関窓口での納付になっておりますが、このようなご意見をいただいたことは、県の関係課にお伝えします。

要望	外来利用で保険証を忘れて翌日もってきたことがある。考慮してもらえると助かる。
回答	令和元年1月より『お忘れになった場合は、医療費は全額自己負担になります。ただし、同一月内に受診していて保険証が確認されており、かつ、1か月以内の提示をご確約いただける場合は、ご相談下さい。』となっております。 保険証・各種医療証は受診のつど、提示下さるよう協力をお願いします。

要望	地域の通園に通い、補装具作製に外来に来た。普段から子どもを見て状態がわかっている訓練士と一緒に補装具の相談、作製したい。
回答	訓練士の日程調整がつき、同行できるようでしたら、来ていただくことは可能です。

要望	マスクを外す職員がいて、気になった。
回答	ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染防止対策に全職員で取り組んでいるところです。全職員に周知し、気を引き締めて今後も取り組んでいきます。