

## 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、令和元年度10月から病棟を利用される皆様が気持ちよくご利用いただけるように、職員の接遇についてのアンケートを行っています。

アンケートにご協力をいただきました皆さまにあらためてお礼を申し上げますとともに、令和2年1月末の結果の概要をご報告いたします。

今回のアンケートは、職員の接遇に関するものでしたが、職員の接遇面の他にも皆さまから、直接、ご意見を伺えたことは、貴重な機会となったと受け止めております。

皆さまからいただきました評価、要望、ご意見等を全職員で共有し、良い施設作りに取り組んでまいりますので今後ともよろしくお願ひします。

### 1 実施期間・回答数

区分	実施期間	対象数	回答数
入院	令和1年10月16日～令和2年1月31日	4名	4名
短期入所	令和1年10月16日～令和2年1月31日	26名	16名

### 2 アンケートの回答結果

#### ① 職員の案内や説明はわかりやすかったか

わかりやすかった	19件
わかりづらかった	1件

<良い評価をいただいたもの>

- ・退所時、入所中の生活のことを細かく教えてもらっている。
- ・電話、受付の対応を含め、不快な思いはしたことがない。
- ・案内や説明等は、わかりやすく普通より上だと思う。

<改善を必要とする意見をいただいたもの>

- ・入院した日に本児が落ち着くように1～2日間ゲーム時間を少し融通してほしいと思っていた。「決まりですから」の説明だけで、それ以上は言えないと感じた。
- ・病棟来所時に「インターホンを押してください。」と説明があり、いつもインターホンを押していた。他の利用者の方は、インターホンの連絡はしないで、直接病棟に入っている。どうしたらよいのか。
- ・夜間どのように過ごしているかの説明を聞きたかった。

#### ② 職員が質問や相談に丁寧に対応していたか

対応していた	19件
対応していない	1件

<良い評価をいただいたもの>

- ・入所中にケガをした時、いつなぜそうだったか、再発防止策を説明してくれるので安心している。
- ・入退所時のアドバイス等支えになっている。
- ・話しかけやすいし、質問にもしっかり答えてくれる。
- ・1～2年前だが、入所の際、病棟の聞き取りが終わらないうちに、療育課職員が契約をするので早くしてほしい雰囲気を感じたことがあった。現在は、聞き取りが終わった後に、連絡することに改善されていた。

<改善を必要とする意見をいただいたもの>

- ・利用し始めたばかりの保護者には、よく話を聞いてあげた方がよいと思う。

**③ 職員の言葉遣い、表情、挨拶、身だしなみなどはどうだったか**

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>

- ・すれ違う時にも、職員が挨拶してくれるので、とても良い。
- ・受付の方から皆さんに挨拶していただきました。ありがとうございました。

**④ 職員が話しかけやすい雰囲気で接していたか**

接していた	16件
接していなかった	4件

<良い評価をいただいたもの>

- ・「暗い雰囲気」が無くなったように感じる。
- ・小さい時から外来訓練に来ていたこともあり、沢山の声から声を掛けてもらい嬉しい。本人もストレスが少なく利用できている。
- ・話しやすい雰囲気である。わからないことは、自分からも話しかけており、困ったことはない。
- ・障害のある子どもはわからないからと思って、声をかけられないことが多いが、ここでは、私(母)よりも、子どもに声をかけてくれるので、嬉しい。そういうところが違うなあと感じている。

<改善を必要とする意見をいただいたもの>

- ・忙しそうにしているので、話しかけるタイミングを計る時もある。
- ・看護師から「待っていてね」と言われ、姿が見えなくなり、そのまま待つことがある。待つ理由を説明してくれると良い。
- ・子どもの話し相手になってほしい。

#### 4 その他、要望等（改善を必要とする意見）に対する回答

##### （1）病棟の利用に関すること

要望	病棟来所時に「インターホンを押してください。」と説明があり、いつもインターホンを押していた。他の利用者の方は、インターホンの連絡はしないで、直接病棟に入っている。どうしたらよいのか。
回答	感染防止対策で病棟来所時にインターホンで連絡してもらっている現状があり、時期によって、インターホンを利用するかしないかわかりづらいので、統一した対応ができるように通年インターホンを利用することとし、「入院のしおり」に記載することとしました。

要望	預かってもらっているから仕方がないが、家から持ってくるものが多い。
回答	利用される方の個別性が高いため、基本的には、持参した物品を使うようにしています。引き続きご協力お願いします。ご利用時に準備がしやすいように『入院（所）のしおり』の工夫に取り組んでいます。

要望	入院費支払い方法が「入院のしおり」に書いてあると良い。
回答	現在、「入院のしおり」の見直しを行っており、入院費の支払い方法について、記載することとしました。

要望	入所受け入れの時に利用者の状況を細かく確認してくれるところが以前と違うと感じる。自分は、その方が良いが、早く預けて行きたい人には、きついかもしれない。
回答	病棟を安心して利用できるように必要なことを確認しておりますが、利用される方の状況に合わせて、事前に「時間は大丈夫ですか」等の声がけなどの配慮も同時に行っていくこととしております。

要望	利用し始めたばかりの保護者には、よく話を聞いてあげた方がよいと思う。
回答	ご自身の経験からの率直なご意見、ありがとうございます。はじめて利用される場合は、体験入所から開始し、利用される方の体調や生活する上で必要なことなどを丁寧に確認しながら話を伺っておりますが、今後も気をつけていきたいと思っております。

要望	持ち物チェック表について、療育課から事前に送られてくる契約書等と一緒に送付してもらえないか。自宅でチェック表を記入しながら、入所の準備ができ、入所当日、記入する時間が省ける。
回答	入所時に負担をかけないよう、事前に送れる書類等を送付するよう対応します。

要望	<p>常に忙しそうにして、パタパタしている。また、話し合いをしていることも多い。自分（保護者）は大人なので、必要なことは話しかけられる。仕事もたくさんあると思うが、子どもの話し相手になってほしい。</p> <p>また、看護師から「待っていてね」と言われ、姿が見えなくなりそのまま待つことがある。「〇〇を確認するから、待って下さい。」等理由を言ってくれるとよい。</p>
回答	<p>職員自身は「忙しそうにしている」との自覚はないが、利用される方からそのように見えていることを周知するとともに、相手にどの位時間がかかるのかその見通しや待たせている理由をしっかりと伝えることを意識するようにしています。また、安心して利用できるように利用される方の状況に合わせて、事前に「時間は大丈夫ですか」等の声かけをするなどの配慮も同時に行っていくこととしています。</p>

要望	<p>面会方法のルールは、理解しているが厳しいのではないかと。我慢できなかったということではないがもう少し緩くしてもらえないか。</p> <p>具体的には、</p> <p>① 重い障害のある方が病棟を利用しており、様々な方が面会に来ることで病気をもちこまれることは大変なことと思っているが、高校生になって友達が増え、本人が知っている人であれば合わせてもらってもよいのではないかと。</p> <p>② お見舞いの品（食品）について、病棟で受け取ってもらえず、相手に出直してもらおうことになったが、一時的でも置いてもらえないか。</p>
回答	<p>面会方法については、他の利用されている方の安全を守らなければならないことでもありますので、例えば、病棟内の面会ではなく、病棟前相談室やホール等の活用など、工夫することは可能ですので個別に相談に応じることとしています。</p> <p>なお、当センターが食品等をお預かりすることは、衛生上の問題から管理することはできませんので大変申し訳ありませんがご了承ください。</p>

要望	<p>入院した日に本児が落ち着くように1～2日間ゲーム時間を少し融通してほしいと思っていた。「決まりですから」の説明だけで、それ以上は言えないと感じた。</p>
回答	<p>生活の日課が厳しいと感じられていることは、理解ができました。</p> <p>今後、相手の気持ちを汲んで対応できるのか、みんなで考えられるように、利用される方へのサービス向上に取り組んでいかなければならない課題と考えています。</p>

## (2) 短期入所に関すること

要望	1年に1度の契約の書類（生活記録も含む）を記入するところが多く、大変である。住所や名前の記入箇所は、1か所にする等、少し簡素化してほしい。他施設は、書類に住所や氏名が入力してあるものを提示される。
回答	書類を削減することはできませんが、契約書・重要事項説明書等の住所・氏名等にあらかじめ入力し、できるだけ利用される方の負担とならないよう準備を進めています。

要望	短期入所の際、クリーニングを業者に頼むことはできないか。現在利用している他施設は、クリーニングが頼める。中には、パジャマ・タオル・オムツのレンタルもある。
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。

要望	短期入所利用者の懇談会を実施していた時期は、なかなか参加できなかったが、全体で行うよりも今回の個別での聞き取りの方が話せる。
回答	全体の懇談会は、利用される方の参加が厳しいことが多く、負担をかけていたことがわかりました。今後も利用者アンケートは継続していくので、引き続きご協力をお願いします。

要望	短期入所の利用にあたって、「小児科医師の不在に関する通知」をもらったが分かりにくい。また、短期入所利用がしにくくなる状況になる場合は、他施設に関する情報を提供してくれるとよい。
回答	ご不便をおかけして申し訳ありません。随時、電話や短期入所利用時の面接等で対応させていただきますので、不明な点等ございましたら、問合せをいただくようお願いしております。その際に、他施設に関する情報を提供させていただくこととしております。