

施設サービス向上の為に利用者家族アンケート集計について

この度は、お忙しい中、沖縄南部療育医療センター施設サービス向上のためのアンケートに協力いただき誠に有難うございました。お陰様で多数の貴重なご意見を頂くことが出来ました。アンケートの内容は分析させて頂き、今後施設サービスの向上に繋げていきます。

実施方法：期間を決めプリント配布を行い、封筒に封をして提出して頂きました。
各設問の回答の中で満足・やや満足の割合を満足度指数とします。

配布数	回答	回答率	満足度総合
114	75	65.7%	91.1%

設問ごとの集計

問：1-3 スタッフの質

問1 職員は笑顔で気持ちの良いあいさつをしていますか。

満足 56件	やや満足 15件	やや不満 1件	不満 0件	未記入 3件
75%	20%	1%		4%

問2 職員の電話の対応は丁寧でしょうか。

満足 59件	やや満足 14件	やや不満 2件	不満 0件	未記入 0件
79%	19%	2%		

問3 職員の身だしなみ、態度について好感・親近感が持てますか。

満足 52件	やや満足 17件	やや不満 3件	不満 0件	未記入 3件
69%	23%	4%		4%

問：4-9 説明・情報・対応

問4 職員はご利用者様やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか。

満足 5件	やや満足 19件	やや不満 3件	不満 1件	未記入 0件
69%	25%	4%	1%	

問5 職員は困った事や相談、要望に対してしっかり対応してくれますか。

満足 50件	やや満足 21件	やや不満 3件	不満 0件	未記入 1件
67%	28%	4%		1%

問6 職員は連絡や意見交換等コミュニケーションが取れていますか。

満足 47件	やや満足 21件	やや不満 5件	不満 1件	未記入 1件
63%	28%	7%	1%	1%

問7 当施設は、重要事項や個別支援計画等、サービスを受ける上で適切な説明をしていますか。

満足 59件	やや満足 16件	やや不満 0件	不満 0件	未記入 0件
78%	22%	0%	0%	0%

問 8 当施設は、要望や苦情があった時、また諸手続き等、きめ細かく迅速に対応していますか。

満足	46 件	やや満足	25 件	やや不満	2 件	不満	1 件	未記入	1 件
61%		33%		3%		1%		1%	

問 9 当施設は、積極的な情報提供、情報開示に取り組んでいると思われませんか。

満足	42 件	やや満足	27 件	やや不満	5 件	不満	1 件	未記入	0 件
56%		36%		7%		1%			

問：10-11 施設環境

問 10 ご利用者様が受けるサービスの施設、設備又は備品は快適で充実していますか。

満足	46 件	やや満足	25 件	やや不満	3 件	不満	0 件	未記入	1 件
61%		33%		4%				1%	

問 11 当施設的环境、臭いや清潔感は快適でしょうか。

満足	53 件	やや満足	17 件	やや不満	3 件	不満	0 件	未記入	2 件
70%		23%		4%				3%	

問：12-14 人権・ご利用様を守る

問 12 当施設は、ご利用者様のプライバシーがしっかり守られていると思いませんか。

満足	61 件	やや満足	12 件	やや不満	1 件	不満	0 件	未記入	1 件
81%		16%		1%				1%	

問 13 当施設は、ご利用者様の人権を尊重した対応を行っていますか。

満足	56 件	やや満足	17 件	やや不満	2 件	不満	0 件	未記入	1 件
75%		22%		2%				1%	

問 14 当施設は、ご利用者様の健康管理や安全管理を適切に行っていますか。

満足	53 件	やや満足	20 件	やや不満	1 件	不満	0 件	未記入	1 件
71%		27%		1%				1%	

問 15-18 サービスの充実

問 15 サービス内容について充実していると感じますか。

満足	44 件	やや満足	25 件	やや不満	5 件	不満	1 件	未記入	1 件
59%		33%		7%		1%		1%	

問 16 ご利用者様は、清潔の保持、身だしなみについて十分な支援を受けていますか。

満足	39 件	やや満足	29 件	やや不満	5 件	不満	1 件	未記入	2 件
52%		38%		7%		1%		2%	

問 17 食事の形態や味付け、品数、雰囲気、時間等満足していますか。

満足	48 件	やや満足	19 件	やや不満	3 件	不満	2 件	未記入	3 件
64%		25%		4.5%		2%		4.5%	

問 18 当施設はご利用者様へ充実した活動や行事等を提供していると思いませんか。

思う	48 件	やや思う	20 件	やや思わない	2 件	思わない	5 件	未記入	0 件
64%		26%		3%		7%			

問 19-20 総合的な評価

問 19 総合的に当施設の満足度を教えてください。総合的な評価の評価が行える

満足 54 件	やや満足 19 件	やや不満 2 件	不満 0 件	未記入 0 件
73%	25%	2%		

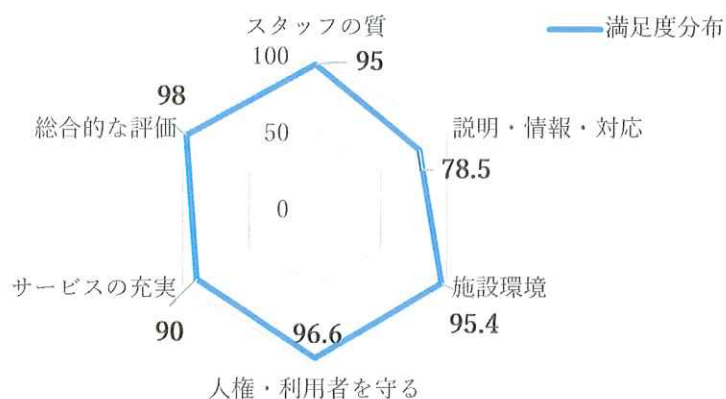
問 20 当施設に継続して入所を希望されますか。

是非利用したい 62 件	利用したい 13 件	利用したくない 0 件	絶対利用したくない 0	未記入 0 件
83%	17%			

アンケート結果により今後の課題

- ①スタッフの質 (問 1～問 3) スタッフの質に関して 95%の方が満足やや満足という結果で今後も継続して職員の接遇に関する教育等を行いより質の高いサービスに努めていきます。
- ②説明・情報・対応 (問 4～問 9) 説明・情報・対応は 6つの項目の中では満足・やや満足は 78.5%と低かったです。その原因としてコロナ禍の為面会制限やモニタリングの対面、イベント中止などご家族と直接対応する機会が減った事も影響していると考えます。今後、来所して頂いた際やリモート面会等の際に利用者様の様子を積極的にお伝え出来るよう、また新たな方法を創意工夫し取り組んでいきます。
- ③施設環境 (問 10～問 11) 施設環境は満足・やや満足は 95.4%という結果は、各部署単位で取り組んでいる整理・整頓・清潔・清掃・躰の活動の取り組み等の成果であると考えられます。継続して整理・整頓・清潔・清掃・躰活動の実践を行い安全で快適な療養環境の提供に取り組んでいきます。
- ④人権・ご利用様を守る (問 12～問 14) 人権・ご利用様を守るは満足・やや満足が 96.6%という高い満足度である事は、現在取り組んでいる研修会、キャリアラダーなど倫理に関する学習機会を増やした事で職員の倫理的行動力が評価されていると考えられます。今後も職員が倫理的判断のもと、利用者一人ひとりに合った質の高い療育サービスを提供するために必要な知識技術を習得するよう精進していきます。
- ⑤サービスの充実 (問 15～問 18) サービスの充実は満足・やや満足が 91%でした。感染対策により面会や外出制限等ありましたが、各部署において計画的に療育活動やイベントを企画し実践してきました。今後も感染対策を十分に行い社会の変化に応じたサービスの質向上に取り組んでいきたいと思ひます。
- ⑥総合的な評価が行える。(問 19～問 21) 総合的な評価は 98%と項目の中で最も高く、継続して施設を利用したいとお応えして頂いています。たくさんのお意見を真摯に受け止め改善出来る事から取り組んで参りたいと思ひます。

満足度アンケート結果



ご要望

問 21 ご意見や要望など、お聞かせください。	施設からの回答
<p>①コロナ禍で頑張る職員へのエールやお礼の言葉：21件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「コロナ禍で面会もままならないが続いていますが私たち以上に気をつけて生活しなくてはいけない職員の皆さまに大変なご苦労をおかけしています。子どもたちの笑顔の為に今後ともよろしくお願ひします。今回のコロナ感染等の対応は迅速で丁寧で連携の良さを感じました。大丈夫と安心して過ごせています。心からありがとうございます。コロナに負けない！」 ・「電話で息子の様子を聞いた時、看護師さんが息子の耳に受話器をあててくれました。親の声に反応して笑顔になった事も教えて下さって嬉しかったです。手厚い看護を受けている事に心から感謝しています。」 ・「コロナ禍で会えず不安な気持ちになりますが今までの職員の方々の対応を思い出すと感謝の気持ちで一杯です。」 	<p>たくさんの感謝や励ましのお言葉ありがとうございます。</p> <p>これからも利用者様、ご家族に満足いただけるサービス提供が出来るよう頑張ります。</p>
<p>日常生活ケアに関するご要望</p> <p>①お風呂の回数を増やして欲しい：1件</p> <p>②チューブのテープをはがして、車椅子に付けるのはやめて欲しい</p> <p>③洗濯物間違えに関する事：2件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「何度も伝えていますが、洗濯物が他の子の物が入っています。師長には伝えていますが、新しく持ってきて、次受け取る時は、同じものが入っています。引き出しの中を整理させてもらいたいです。」 ・「他の子の物が入っている事があります。そのことを言った後は良くなるのですが、しばらくするとまた同じことの繰り返しです。名前もしっかり書いてあるのですがなぜでしょうか。」 <p>④個別支援に力を入れて欲しい：1件</p> <p>その他のご要望</p> <p>①コロナ禍の面会について：3件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「コロナ禍に伴う面会制限のテレビ電話及び窓越し面会の再開」 ・「お世話になりありがとうございます。面会の時などのお部屋があればいいなあと思います。」 ・「面会の場所（雨降りの時）が欲しいです。」 	<p>①現在3回/週の入浴を実施し、必要時入浴しています。回数を増やせるよう人材確保等努力します。</p> <p>②ケア後の片付等、周知徹底して参ります。</p> <p>③洗濯物の間違えが繰返され誠に申し訳ありません。これまで洗濯物の片づけ方など間違いを起こさないシステムや方法について検討実施して参りました。今後、さらに洗濯物の間違いによるご家族の思いを理解し対応出来るよう取り組んでいきます。</p> <p>④受持ち医師、看護師、療育員、リハビリ課等他職種でカンファレンスを行っています。今後更なる個別支援の充実を目指します。</p> <p>①面会に関する環境整備の検討をしていきます。</p>

<p>②利用者の様子を教えて欲しい：2件 ・「コロナ禍の中会えないので子どもの様子も教えて欲しいです。洗濯物を持って行っても話してもらえない時が多いのでちょっと寂しいです。」</p> <p>③携帯電話を持たせて欲しい：1件</p> <p>④夜勤帯の電話取次時警備員からの質問が長い：1件</p>	<p>②ご家族が来所した際は直接利用者様の様子をお伝え、さらに病棟お便りやオンラインを活用した情報発信等創意工夫していきます。</p> <p>③個人用携帯電話の管理が難しい為、施設のピッチやタブレット等を代用し、ご家族と利用者様が繋がる事が出来るよう取り組みます。</p> <p>④警備員へ電話対応方法について再度話し合いを持ち改善していきます。</p>
---	---

たくさんのご意見ご要望、誠にありがとうございました。

今回頂きましたご意見ご要望について職員一同真摯に受け止め、施設サービスの向上に繋げていきたいと考えています。引き続きご愛顧賜りますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。