

## 令和4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度から毎年アンケート調査を行っています。このたび第3回アンケート結果がまとまりましたので、以下のとおり概要をご報告いたします。

多くの方から貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。お寄せいただいたご意見・ご要望については、センター内で共有し、良い施設づくりの参考とさせていただきます。

### 1 実施期間・回答数

区分	実施期間	対象数	回答数
短期入所	令和3年11月25日～令和4年6月28日	17名	12名

※対象数は、ご都合等で実施できなかった方も含みます。

### 2 アンケート結果について

#### (1) 職員の挨拶、身だしなみはどうでしたか？

【参考：前回】

気になることはない	10件
気になることがある	2件

気になることはない	31件
気になることがある	1件

#### <良い評価>

- ・皆さん、挨拶をよくしてくれる。
- ・会えば挨拶してくれ、嬉しく思っている。
- ・総合受付は元々明るい感じ。看護師は、覇気がなかったが、明るい感じになってきた。

#### <改善が必要、または回答が必要なご意見>

- ・1階事務室から出てくる職員に挨拶をしようと思ったが、取り付く島もなく通り過ぎたため、戸惑うことがあった。
- ・療育課職員は知識やもう少し元気があった方が良い。頑張っ欲しい点である。

#### (2) 職員の言葉遣い、態度はどうでしたか？

【参考：前回】

気になることはない	11件
気になることがある	1件

気になることはない	28件
気になることがある	4件

### <良い評価>

- ・最近の利用者本人も楽しかったと言って帰ってくるようになった。
- ・外来の訓練の進捗が気になり、病棟看護師に聞いてみた。すぐに連絡してくれ、直接訓練士と話すことができた。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。

### <改善が必要、または回答が必要なご意見>

- ・全体的には優しく接してもらっている。「態度」と改めて伝えるほどのものはないが感じが良い・悪いはある。担当看護師によって、その時その時で感じるものは異なる。
- ・新年度は、仕方がないと思うが、手続きに時間がかかる。わからないで説明していると感じることがあった。また、過去に年度半ばになってから担当である旨の挨拶をされたことがあるが、子どもの状況を十分に理解していない様子であった。利用者は安心感を求めており、職員対応の底上げを図ってほしい。

### (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	12件
気になることがある	0件

気になることはない	28件
気になることがある	4件

### <良い評価>

- ・明るい感じがするので、それが話しやすい雰囲気につながり、改善につながっている。
- ・入所時に持参した荷物を看護師が運んでくれるようになった。
- ・話しやすい。短期入所以外で相談した時に、いろいろ調べてくれて助かった。
- ・気に掛けてもらっていることが分かる。当たり前のことかもしれないが。

### <改善が必要、または回答が必要なご意見>

- ・看護師により対応が異なる。
- ・忙しそうで話しかけられないことがあったが、こちらから話しかけている。
- ・職員の動きをみて、「今は（話さない方が）いいかな・・・」と思うことはある。

### (4) 質問、相談に丁寧な対応ができ、分かりやすい説明でしたか？

【参考：前回】

気になることはない	11件
気になることがある	1件

気になることはない	28件
気になることがある	4件

### <良い評価>

- ・わからないことは自分から聞いている。聞きやすい関係でもあるし、聞いたことにはわかるように説明してもらっている。
- ・以前、入所中に皮膚に発疹ができた。退所時に皮膚の状態を写真で見せながら説明を聞いてわかりやすかった。その写真をもらい、皮膚科受診の際、相談できて助かった。

### <改善が必要、または回答が必要なご意見>

- ・入所、退所時に話や手続きが終わったのかがわからない。「手続きはこれで終わりです」「説明は以上です」などの声かけがあるとわかりやすい。

### (5) その他、気になった点がありますか？

#### <良い評価>

- ・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。
- ・コロナ禍でサービス休止や個室対応の施設が多いが、短期入所の利用ができて助かった。
- ・看護師と訓練士とで介助方法の工夫をしてもらった。
- ・荷物整理の方法が統一され、一緒に整理しやすくなった。
- ・新型コロナウイルス感染防止対策の対応が良い。

#### <改善が必要、または回答が必要なご意見>

- ・短期入所利用時、**医務課職員**に説教をされた、言うことが毎回異なり、対応に不安を感じたことがあった。
- ・以前のように短期入所が利用できず困っている。利用できない期間が設定されているが、理由は何か？
- ・センター入口の消毒液を、自動又は足踏み式のタイプに変更して欲しい。子供を抱いてセンターに来る人もおり、両手が塞がっている時の手指消毒ができない。
- ・売店も食堂もないので、せめて小さい子がお腹を空かせた時に食べることができる、パンやお菓子の自動販売機を置いてもらえないか。
- ・草むしりや植木の剪定を職員が行っているが、職員でなく外部の人(ボランティアなど)に依頼は出来ないのだろうか。学校や町内会でもボランティアを募っている。事前に知らせてくれれば、お手伝いに来たいとも思っている。施設を気持ちよく使うためにも、是非検討して欲しい。
- ・子どもがYouTubeが好きなので、入院中Wi-Fiが使えると良い。

#### <令和3年6月の不祥事についてのご意見>

- ・気になった事はその都度聞いている。隠さず事実を伝えてくれており安心。
- ・身体拘束について、気を付けて対応してくれると思っている。
- ・短期入所の利用は、本当に助かっており、信頼している。
- ・職員から説明は受け、自分からネット検索などはしていない。利用に対して信頼しているので心配や不安はない。

#### <個別的な対応へのご意見>

※個別的なご意見をいただいた方に対しては、既に説明や対応を行っています。

### 3 ご意見に対する回答について

#### (1) 病棟の利用などに関すること

意見	入所、退所時に職員の話や手続きが終わったのかが分からない。「手続きはこれで終わりです」「説明は以上です。」などの声かけがあると分かりやすい。
回答	この度は貴重なご意見ありがとうございました。 部署を問わず職員が対応する上で、大切なことであり、ご意見を頂いた後、すぐに職員へ周知致しました。

意見	全体的には優しく接してもらっている。「態度」と改めて伝えるほどのものはないが) 感じが良い・悪いはある。担当看護師によって、その時その時で感じるものは異なる。
回答	ご意見ありがとうございました。『「態度」と改めて伝えるほどのものはないが』といただきましたが、たいへん貴重なご意見を頂戴したと感じております。利用者様が我慢して話せないことが続く前に、センターとして対応すべきではないかという思いが「利用者アンケート」を始めた契機でもあります。 この度のご意見については、職員間で共有し、個々の振り返りの機会と致します。今後ともお気づきの点等がありましたらお声がけください。

意見	看護師により対応が異なる。
回答	病棟業務は 24 時間体制としてチームで行っており、常に同じ看護師が対応出来るわけではありませんので、マニュアルや看護計画等に沿って対応しています。病棟業務に関わる経験の差が、看護師によって対応が異なると感じられたのではないかと存じます。今回、寄り添う看護について考える機会を頂き、ありがとうございました。今後も一人ひとりを大切に、丁寧な対応をしてまいります。

意見	忙しそうで話し掛けられない。職員の動きを見て、「今は (話さない方が) いいかな・・・」と思うことはある。
回答	職員の接遇につきましては、日頃から注意・指導を行っておりますが、徹底されておらずお詫び申し上げます。いつでも遠慮なく看護職員にお声かけください。今後、利用児者・ご家族の方と良いコミュニケーションを図り、信頼関係を築きつつ、お声をかけていただきやすい雰囲気作りに努めます。

意見	短期入所利用時、職員に説教をされた、言うことが毎回異なり、対応に不安を感じたことがあった。
回答	職員の業務に対する基本的な姿勢について、ご不快な思いをおかけしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。 職員に、ご意見を伝え、注意・指導を行いました。今後改善に努めてまいります。

意見	職員は知識や、もう少し元気があった方がよい。頑張るって欲しい点である。新年度は、仕方がないとは思いますが、手続きに時間がかかる。分からないで説明していると感じることがあった。また、過去に年度半ばになって担当である旨の挨拶をされたが、子どもの状況を十分に理解していない様子であった。利用者は安心感を求めており、職員の対応の底上げを図ってほしい。
回答	職員の業務に向けた基本的な姿勢について、ご不快な思いをおかけしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。 頂戴しましたご指摘につきましては、真摯に受け止め、職員間で共有を図るとともに、職員個々が研さんを積むよう指導し、安心してご利用いただける施設となるよう努めてまいります。

意見	以前のように短期入所が利用できず、困っている。利用できない期間が設定されているが、理由はなにか？
回答	病棟看護師に欠員等が生じ、継続して看護業務を行うための体制が組めないことから、令和3年9月から、病棟を閉じる期間（月に7日程度）を設けながら業務を行っています。継続して求人募集中ですが応募がなく、ご不便をおかけして申し訳ございません。出来る限り、多くの方々に利用して頂けるように取り組んでまいります。

意見	1階事務室から出てくる職員に挨拶をしようと思ったが、取り付く島もなく通り過ぎたため、戸惑うことがあった。
回答	令和3年度から、当センター、中央児童相談所、大和綾瀬地域児童相談所の3機関が同じ建物内で業務をしています。その職員は、他機関を利用されている方という認識で通り過ぎてしまったのかもしれませんが、職員の接遇マナーの至らなから不快なお気持ちになられたことについて、お詫びいたします。今回いただいたご意見は、3施設間で共有致します。

## (2) センター全体に関すること

要望	センター入口の消毒液を、自動又は足踏み式のタイプに変更して欲しい。子供を抱いてセンターに来る人もおり、両手が塞がっている時の手指消毒ができない。
回答	ご不便をおかけしました。ご意見をふまえ、自動式ディスペンサーを設置いたしました。

要望	売店も食堂もないので、せめて小さい子がお腹を空かせた時に食べることができる、パンやお菓子の自動販売機を置いてもらえないか。
回答	現在、飲料用の自動販売機1台でご不便をおかけしております。今のところ、管理面や設置場所の課題等からパン、お菓子の自動販売機を設置する予定はございません。

要望	草むしりや植木の剪定を職員が行っているが、職員でなく外部の人（ボランティアなど）に依頼は出来ないのだろうか。学校や町内会でもボランティアを募っている。事前に知らせてくれれば、お手伝いに来たいとも思っている。施設を気持ちよく使うためにも、是非検討して欲しい。
回答	ボランティアをお申し出いただきありがとうございます。 安全面等を考慮し、植栽の剪定、除草及び薬剤散布については、業者に委託しております。

要望	子どもがYouTube が好きなので、入院中 Wi-Fi が使えると良い。
回答	大変申し訳ありませんが、Wi-Fi を設置する予定はございません。病棟にはテレビやDVD プレイヤーをご用意していますので、そちらをご利用いただければ幸いです。