

当院に入院の患者さんご本人とご家族に対し、アンケート調査を実施し、レンタルサービスを利用してみて感じたことについて、また、利用しない方にはその理由についてご意見を伺いました。

- 調査期間：平成 29 年 3 月 7 日～17 日（11 日間）  
 調査対象：すべての入院患者ご本人とご家族  
 調査方法：調査期間中に新規入院された患者さん及び既に入院されている患者さんに対し、アンケート方式により調査。  
 配付方法：①入退院支援(PFM)センターと入院用品レンタル窓口に来られた方にアンケート用紙を配付。  
 ②委託職員が病棟を回りベッドサイドに配付。  
 回収方法：①院内複数箇所（ローソン、共同待合室、みらい棟守衛室前等）に回収箱を設置して用紙を回収。  
 ②委託職員が病棟を回り用紙を回収。  
 回収率：30%（181 枚回収／600 枚配付）

図 1. 回答者の割合

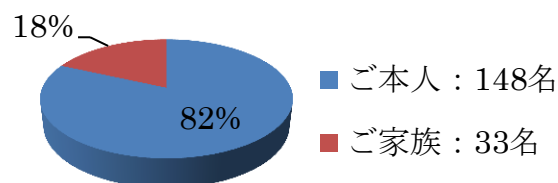
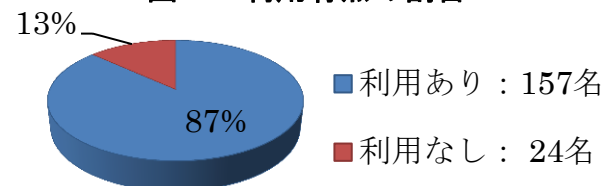


図 2. 利用有無の割合



1 【利用ありの 157 名の回答】

図 3. 委託職員の対応

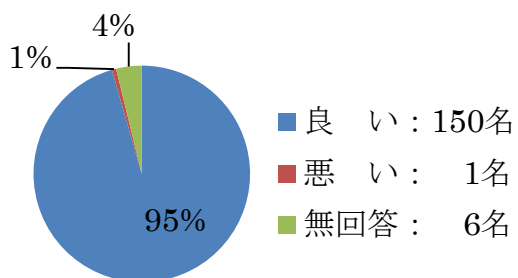


図 4. レンタル内容の満足度

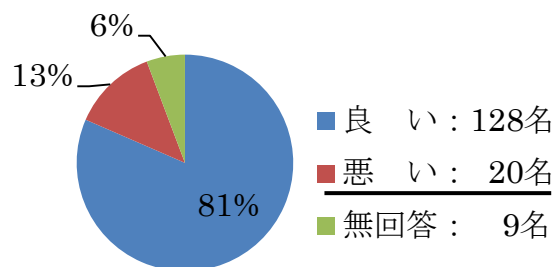
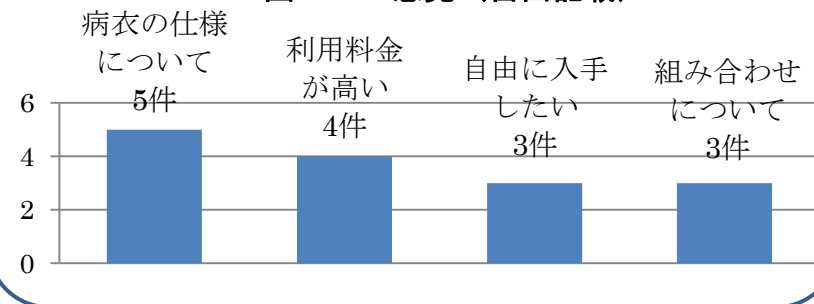


図 5. ご意見（自由記載）

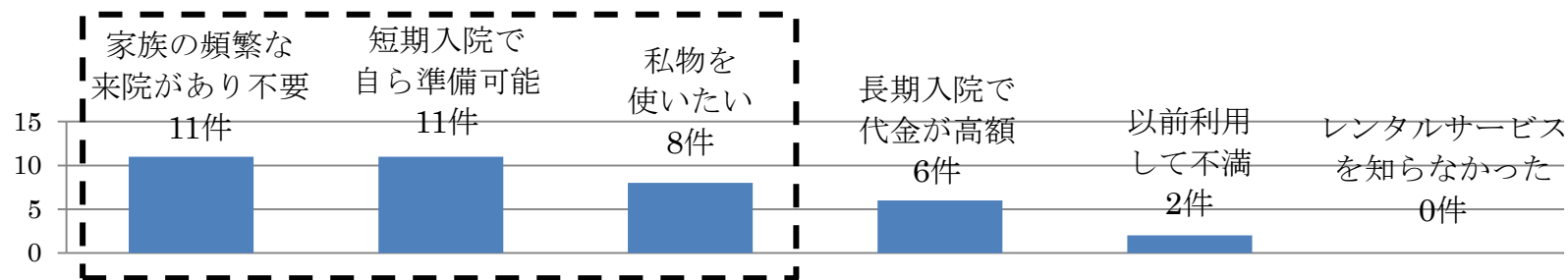


委託職員の対応は大変好意的に捉えられている（図 3）。レンタル内容が「悪い」と回答した方からは、病衣の仕様に関して、病衣の襟元のアイロン掛けが不十分である、ポケットが欲しいなど 5 件の意見があった（図 4、図 5）。

⇒ 【対応】 病衣襟元のアイロン掛けについては、業者と打合せし、1 度アイロン掛けしてもヨレているものには再アイロンすることを徹底。ポケットについては、ポケットの中に忘れ物がありトラブルを避けるためにポケット自体を取り外した経緯があったため、協定期間中（H31 年 6 月末まで）はデザインの変更が難しいことから、利用者へ配付する案内を通して患者さんへ理解を求めていく。

## 2 【利用なしの24名の回答】

図6. 利用しない理由（複数選択）



「家族が来院するためレンタルしなかった」と回答した方の半数は、併せて「短期入院であった」「私物を使いたい」と回答しており、一定割合はレンタルサービス内容に関わらず使い慣れたものを使用したいと考えていると推測される（図6の点線枠内）。

「以前利用して不満があった」と回答した方からは、シャンプー等のメーカーが不明で使用したくなかったと意見があった。

⇒【対応】シャンプー等のメーカー表記について、メーカーは「ライオン」。衛生上の観点でシャンプー等を使い捨てボトルに詰め替えて提供しているため、ボトルへの表記ではなく、利用者へ配付する案内にメーカーを掲載し周知することとする。

## 3 【利用ありのご家族27名の回答】

レンタルサービスを利用しているご家族は、委託職員の対応とレンタルの内容に関して、大変好意的に捉えており、ご家族にかかる介護の負担軽減にも貢献出来ていると考えられる。

図7. 委託職員の対応（ご家族回答）

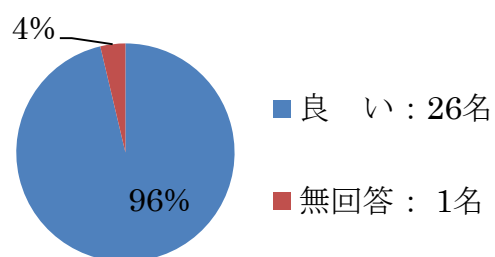
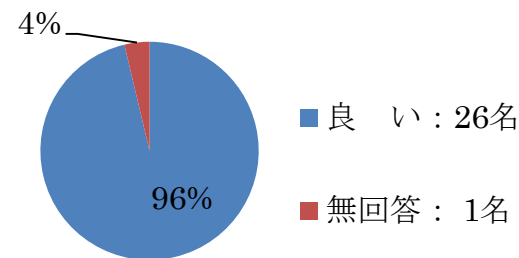


図8. レンタル内容の満足度（ご家族回答）



### まとめ・今後の方針

利用されている方の8割以上には、当レンタルサービスを好意的に捉えて頂いているが、個別の対応を希望する意見も見られた。すぐに対応できるものには対応したが、当院規模の病院では、県内他院と比較して個別対応や急な変更が難しいものもあるため、次回のプロポーザルにおいて、今回のアンケート調査を踏まえて評価項目を設定し、より患者さん目線のサービスを提供できる業者を選定することで対応していく。

※アンケートにご協力いただきました皆様には深く感謝申し上げます。