

令和4年度 利用者満足度調査で頂いたご意見・ご要望に対する回答

令和4年度の利用者満足度調査にご協力を頂き、ありがとうございました。

頂いたご意見・ご要望に対するセンターの考え方をまとめましたのでお知らせします。

今後とも、ご利用者様のサービス向上に努めてまいります。

横浜市総合保健医療センター サービス向上委員会

1 外来部門

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
以前来た時とCT検査を受ける際の手順が変わっていて戸惑った。	検査に来られた際の受付場所や検査手順の見直しを行いました。館内の案内を分かりやすくするなど努めてまいります。

2 通所部門

(1) 港北区生活支援センター

なし

(2) 精神科デイケア

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
デイケア利用者の会計が同じ時間に集中してしまい、時間がかかる。これを解消してほしい。	ご不便な思いをさせてしまい申し訳ございません。令和4年3月に電子カルテを導入した後、受付後に会計処理を行う仕組みに変更させていただきました。待ち時間が少なくなるよう改善に努めてまいりますのでご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。
職員間の支援技術や、プログラムの内容に差が感じられる。職員間で互いに、改善の機会を持つことや、状況確認を行うなどすると良いのではないか。	ご意見をいただきどうもありがとうございます。日々職員間でプログラム運営の振り返りを行うとともに、研修会への参加や書籍での研鑽等を行うなどしています。そうした成果がご利用者の皆様へのより良い支援につなげられるよう努めてまいります。

(3) 就労訓練 港風舎

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
機械が古く、故障したり、使 いづらいことが多い。	パソコン等の機器については、古いものから順番に計画的に更 新を行うとともに、故障の際は速やかに修理を行うなどしてい ます。ご不便な点等につきましては可能な限り対処してまいり ますので、職員までお知らせいただきますようお願いいたします。 ※ 令和5年2月にパソコン9台を更新しました。
日によってスタッフの数が足 りていないように見えること がある。	ご心配をおかけして申し訳ありません。日によって企業訪問や 見学同行などで職員が外出することはありますが、ワーキング ルームやプログラムに携わる職員は毎日一定数配置していま す。

(4) しらさぎ苑 通所リハビリテーション

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
リハビリ以外に、足や手などの 体を動かす機会や、散歩に行け る時間があると良い。	ご希望があれば、自主トレーニングの提案、個別トレーニン グ、歩行プランなどを実施・検討してまいります。ご遠慮なく ご相談ください。
ペースト食の提供を受けてい ますが、いつになったら普通食 になりますか。	施設で提供するお食事の形態は、その方のご体調や病気の状 態に合わせて、多職種で検討の上決定しています。状態が改善 された場合に見直しを行ってまいりますので、ご理解いただ きますようお願いいたします。

3 入所部門（老健・介護医療院）

（1）ご本人調査

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
<ul style="list-style-type: none">入所については家族が相談して決めたので良く分からなかったどのようにして入所したか覚えていない	入所後の説明も含め、ご本人への説明方法を工夫していきます。
食堂は暖かいが、部屋は寒い	全館空調システムを導入しており、部屋ごとの細かな調整はできませんが、より細やかに衣類や寝具などで対応するように心掛けます。
湯船に長くつかりたい	機械浴をミスト式に更新し、短時間でも温まる等の声をいただいています。今後ご意向とご体調にあわせた対応に心掛けてまいります。
多床室にトイレが1つは不便	全療養室のトイレの他に、共用トイレがあります。待ち時間が長い場合などはそちらにご案内しています。
自由がない	施設生活に加えコロナ禍で様々な制限があります。分類変更後は、少しずつ余暇活動の再開を計画しております。
リハビリの回数を増やしてほしい	専門職のリハビリを、短期集中リハビリテーション対象の方は週3～5回（3か月）、それ以外の方は週2回実施しています。また、今年度から、週3回のトレーナーによる集団体操を開始しています。ご本人と相談しながら自主トレーニングメニューを取入れる等の工夫もしています。
言い方がきつい職員がいる	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。昨年度から、自己の課題に向き合い取組めるような接遇・人権研修を実施しています。日常的な指導も併せて安心できる環境づくりに努めます。
洗濯の仕上がりがゴワゴワ	いただいたご意見を洗濯業者に伝えます。

(2) ご家族調査

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
サービス内容の説明は、一度では理解できなかった	説明方法の工夫をします。なお、わからないことがございましたら、いつでも支援相談員にお問い合わせください。
施設サービス計画書の説明がない	ご本人に説明させていただいている場合もありますが、リモート面会時等にお声がけするなどの対応を徹底します。
定期的に様子を知らせてほしい	担当職員による定期的な連絡を徹底します。
直接面会を希望する	長期に渡る面会制限にご理解・ご協力いただき感謝いたします。2月から対面面会を再開しており、6月からは月1回以上お会いいただけるよう面会日を増やすなどしています。
ラインやメールでの連絡ができれば便利ではないか	インターネット環境、ホームページの充実など検討を開始しています。