

令和5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5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
駐車場からの経路、受付場所、診察後に待つ場所などが分かりにくかった。	館内の案内を分かりやすくするなど努めてまいります。
クレジットカードや電子マネーの支払いに対応していただきたい。	会計のキャッシュレス化については、経費等も考慮しながら検討してまいります。
職員の対応が、親身でありがたかった。柔軟な対応をしていただきとても助かった。	どうもありがとうございます。ご利用者の皆様に安心してご受診いただけるよう職員一同努めてまいります。

2 通所部門

地域精神保健部 通所部門 利用者満足度調査で頂いたご意見・ご要望に対する回答

(1) 港北区生活支援センター

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
相談のルールを緩和してほしい	全区に生活支援センターが設置されており、どなたもお住いの区でのご相談をお願いするというルールが定められております。ご理解のほどよろしくお願いたします。
前居住地の生活支援センターは、担当制で定期的な面談を行い、近況報告しやすかった。同じような面談スタイルにしてほしい	定期面談については個別にご相談させていただきます。

(2) 就労移行支援事業所 港風舎

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
自分の病気にとっても理解があり、すごしやすい	ご回答ありがとうございます。今後も効果的な支援ができるよう研鑽したいと思います。
ロビー内の家電などの設備が古い家電で利便性がない。ポットも沸くまで10分ほどかかるのでケトルにするなどの対応をお願いしたい。	ご意見ありがとうございます。設備や備品については可能な限り、適時、修繕や購入等の対応をしております。

(3) 精神科デイケア

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
<ul style="list-style-type: none"> ・給食の味付けが薄かったり、とてもおいしくないメニューがある。 ・昼食がより美味しくなると嬉しい ・肉の日を増やしてほしい。 	<p>デイケア利用時は管理栄養士が立てた栄養バランスの取れた献立で体を整えていただけるよう給食提供しています。ご理解いただけると幸いです。</p>
<p>机を拭く消毒用アルコールとペーパータオルはあるが、パソコン機器用の画面・機器を拭く専用のものがあるとありがたい</p>	<p>ご意見ありがとうございます。検討させていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・カラー印刷をできるようにしてほしい。 	<p>経費等も考慮しながら検討してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方は優しく親身に接してくださりと、とても過ごしやすい。 ・設備は古いところもあるが、施設内も清潔で必要なものが揃っているのもありがたい。 ・PCを購入してくれて、ありがたい。 	<p>ご意見ありがとうございます。今後もスムーズにリハビリを行っていただけるよう、人材育成、環境調整を行っていきたいと思います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・カメムシの被害がひどいので虫害対策、網戸のない窓に網戸をつけてほしい。 	<p>ご意見等をいただきどうもありがとうございます。網戸などの設備については、今後の運営の参考にさせていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・気分障害のリワークコースに参加するとWRAP や陶芸に全く参加できない事が残念 	<p>プログラム配置、職員体制等の兼ね合いから同じ時間にプログラムが重なってしまうことがあります。いただいたご意見を今後のプログラムを組み立てる際の参考にさせていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・昼休み 13 : 00～13 : 30 の間も遊べるようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・13:00 からの 30 分は体調チェックや次のプログラムの準備に使っていただきたいと思っています。ご理解のほどよろしく願いいたします。
<ul style="list-style-type: none"> ・手工芸のプログラムで革細工は簡単な作り方だけでも文書化するか職員も学んでほしい。 ・陶芸のプログラムは土を捏ねて希望者に配布するくらいは職員も覚えて欲しい。講師の手が回らず、土がないので作品が作れない。 	<p>プログラムについては、運営方法を検討していきたいと思います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・早会計の人数を増やしてほしい。会計をキャッシュレス可にしてほしい。 ・会計が本当に遅いので、職員から 16 時なので早く帰って下さいといわれても帰れない。 	<p>会計についてご不便をおかけして申し訳ありません。経費等も考慮しながら検討してまいります。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・職員によって講義の質にばらつきがあるように感じる。 ・時々、職員によっては対応や配慮が異なるときがある。ある職員が担当職員と相談すれば出来ると言った事も、職員によって対応してくれない。 ・職員によって配慮の度合いがものすごく違って、レスポンスがものすごく遅い。 ・お願い事を何度いっても配慮してくれない。言う人によって差別しているのが嫌。 	<p>ご意見ありがとうございます。そのような思いをさせてしまったことにつきまして大変申し訳なく思います。いただいたご意見をスタッフ間で共有させていただきました。職員のスキルアップ、人材育成への取り組みを今後も継続してきます。また、個別対応について不都合な点等がありましたら、他の職員にご相談くださることもご検討ください。よろしくお願いたします。</p>
<p>一部の利用者について周りに誰がいるのか理解した行動をしてほしい。昼休みだからといって騒いだりするのはいかななものかと思う。</p>	<p>個々のゴールを目指しリハビリに邁進されていると思います。お互いのリハビリの目標の妨げにならないようお願いいたします。</p>

(4) 就労支援センター ぱーとなー

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
<p>退職してから沈み込んでいる時の求職活動も、とても暖かくサポートしてもらった。</p>	<p>ありがとうございます。今後もご利用の方が安心して就労できるようサポートさせていただきます。</p>
<p>50 分の相談ではあらかじめ話すことをまとめて使うものをテーブルに用意して面談しても時間が足りず、少しオーバーしてしまう。</p>	<p>50 分の面談で話すことをまとめてくださり、ご協力に感謝いたします。お時間の中でご相談をお受けできるよう職員も準備をして面談させていただきます。</p>

(5) 介護老人保健施設（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
<ul style="list-style-type: none"> ・リハビリプログラムやスタッフの皆様の対応が心地よくやる気を引き出してもらっています。 ・小さな変化でも連絡をいただけて、とても助かっている。また、今後必要な医療の提案をしていただくこともあり、大変助かっている。 	<p>心温まるお言葉をいただきありがとうございます。今後もご利用者の皆様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。</p>

プログラムで歌が多いが、クイズや全員参加型のものも実施して欲しいです。	ご意見をいただきどうもありがとうございます。いただいたご意見を、プログラムを考える際の参考にさせていただきます。
帰り際は送迎の準備が忙しそうで、家族の様子をあまり聞けないのが残念。	送迎の準備の際などに、慌ただしくお感じさせていただきましたことについては、大変申し訳ございませんでした。ご利用者様のご様子につきましてはスタッフからご報告いたしますので、お声をおかけください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
病院から家族に連れられて直接入所した。計画書等の説明はなかった。	ご本人への説明は、入所後実施していますが、リハビリや入浴などのスケジュールをはじめ、心配のないようご理解していただける方法について検討します
部屋が暖房で暑い。部屋のテレビに埃がたまっているのを掃除してほしい。	全館空調システムを導入しており、部屋ごとの細かい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します。ベッド周りの清掃等環境整備も心がけます。
特別なお食事も普通の日のお食事もおいしい。	管理栄養士が日常のご利用者にお話を伺いながら、おいしく食べていただくための工夫を行っています。引き続きご要望に対応できるようにしていきます。
味付けが薄い気がする。	適正な塩分量で調理しておりますが、それぞれのご意見に対し対応できることを検討します。
ミスト浴がとても良い。	ミスト式の機械浴を昨年度更新し、短時間でも温まると皆様にご好評をいただいております。
トイレ介助が早い時があり、もう少しゆっくりしてほしい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。介助の方法など改めて確認します。

読書(文庫本)がしたい、小説など読みたい。	備え付けの本棚もありますので、入れ替え等さらに充実を図ります。
体操や歩行練習など、適度な運動ができて丁度よい	リハビリ専門職との訓練時間以外にトレーナーによる集団体操や個別での体操プログラムも提供しています。また自室でも運動できるように廊下に体操メニューを日替わりで掲示しています。
言葉がけが冷たい人方が多い。嫌な態度をとる人もいる。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。全職員で接遇研修や人権研修などを通し振り返りをしていきます。 また、職員個々が、自己の課題に向き合い取組める研修を実施し安心できる環境づくりに努めます。
散歩等、少しだけでも外出したい。また、家族ともっと会いたい。面会の回数が増える とよい。	ご意見ありがとうございます。状況に応じて感染緩和対策を検討します。

(2) ご家族調査

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
次の施設に移行する為の準備をしなければならぬ時期に来ていると思うと不安になって来る。	今後の生活については、ご本人・ご家族の意向を確認しながら相談しています。ご不安がありましたら、ケアマネジャーや支援相談員にお声がけください。
・定期的な電話連絡とあるが不定期ではないか？ ・定期的な連絡をもらっていない。	・定期的な連絡の実施について職員に再確認し、徹底します。
警備の方に介護タクシーの停車位置でぞんざいな扱いをされ、一般のタクシーを優先された。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。職員の対応については指導し、接遇教育を徹底します。
受付の愛想がない。面会前の健康確認書を切らしてしまったところ、冷たくコピーして使ってほしいと言われた。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。職員の対応については指導し、接遇教育を徹底します。
届け物をした際に、本人に知らせていないため、行き違いがあった。渡す際は一言声掛けをお願いしたい。	お預かりしたお届け物をお渡しする際のお声掛けを徹底します。

<ul style="list-style-type: none">・面会頻度をせめて月2回にしてもらいたい。・面会時間をもっと長くしてもらいたい。 ベッド脇で出来たらさらにうれしい。	長期間にわたる面会制限をはじめとした感染症対策へのご理解ご協力ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症は、5類変更後も施設内クラスターを発生させており、高齢者施設においては継続した対策が必要です。面会の頻度については組織として検討をしていきます。
ベッド脇の私物を整理したい	感染対策の緩和を検討しておりますが、現時点ではフロアへの入室はご遠慮いただいております。受け持ち職員を中心に、ご来苑の際に確認させていただきます。