

令和6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6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
<ul style="list-style-type: none"> ・慣れない所でしたが、親切、丁寧に対応していただき、良かったです。 ・機能的かつスムーズな診察で、待ち時間が少なく良かったです。職員の対応も良かったです。 	<p>そのようにおっしゃって頂けて、とても励みになります。</p> <p>今後もご期待にそえるよう職員一同努めてまいります。</p>
エレベーター前で体温検査をおこなって頂きたい。	正面玄関の解放に合わせ、新たに正面玄関前にも体温計を設置しました。ご足労をお掛けしますが、いずれかにて検温いただきますよう、よろしく申し上げます。
トイレをウォシュレットにして欲しい。 駐車場が暗く感じる。	ご意見ありがとうございます。ウォシュレットについては、経費等も考慮しながら検討してまいります。また、照明については省エネルギーの観点から、間引き照明にしていますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
車イスが利用できて、助かります。	お喜びいただけてうれしい限りです。
呼び出しのマイクが聞こえにくいです。	マイク音量を大きくするとともに、ゆっくり呼び出すようにしました。また、外待合室のテレビの音量を下げました。アナウンスがあったときには、看護師も注意し、診察室 に入られたことを確認します。

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
冷暖房の効きが良くないので、改善をお願いしたいです。	外気温に合わせて、センター全体で温度設定しているため、申し訳ありませんが、場所によって冷暖房のきき方に差が出てしまいます。フロア全体に目を配り少しでも快適に過ごせるよう温度管理に努めてまいります。
サークル活動で、お願いしているのですが、話し合いの機会を作りながら、有意義なサークル活動になればと思います。	日頃より当センターをご利用いただきありがとうございます。ご提案いただいた「話し合いの場」につきましては、2か月に1回実施しております、利用者ミーティングの場をご活用いただければ幸いです。

(2) 精神科デイケア

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
朝(プログラム開始前)も中庭を利用したい。	プログラム開始前は生活リズム表記入など個別の課題に取り組む時間としています。中庭の利用は昼休みのみとさせていただいております。
利用者からの提案など定期的にヒアリングできる仕組みがあれば良いと思います。 (今回のようなアンケートは良いと思います)	現在のところ、ご意見を伺う機会は今回のアンケートとデイケアに設置しています意見箱がございます。また、ご提案やご意見は直接スタッフにご相談いただくことも可能となっておりますので、いつでもお声掛けいただければと思います。
プログラム受講制限(医師診断が必要とかアレとコレ同時受講禁止とか)が厳しい。	デイケアのプログラムは治療を目的とし医師の指示のもとでのプログラム提供しております。治療の効果など考慮し受講要件を設定しておりますことをご理解いただけると幸いです。
マイナンバーカードのカードリーダーを増やして欲しい。	マイナンバーカードの読み取り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。
蛍光灯のスイッチを押してから点灯まで時間が掛かるので、待機電力の節約や目の健康維持を兼ねて更衣室の蛍光灯を新しいものに替えてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。 不具合のある箇所につきましては、適宜更新させていただきます。

<p>プログラムが素晴らしい。もっと若い時に受けていたら違う人生が送れたかも知れないと悔やんでいる。もっと周知されるといいなと思う。</p>	<p>どうもありがとうございます。今後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>
<p>椅子のクッション性があまりないため、気になるハンガーがコートなど掛けられるものが良い(丈夫な素材)</p>	<p>椅子については座布団を用意しておりますのでご利用ください。ハンガーについては古いものは更新させていただきます。</p>
<p>気づいたことやこうしてほしいと思った事を共有してすぐの迅速な対応ありがとうございます。特に、PCのクリーナーについては以前から気になっていた事案であった為、対応していただけて大変ありがたかったです。</p> <p>日頃のスタッフさんの気遣い・何気ない声掛けや雑談に至るまでいつも励みになっています。</p> <p>特に、心理教育・特別プログラムに至るまで様々なアプローチでの講義をしていただけることが多く複数回参加することで病理への解像度や自分の思考の癖などに気づく糸口になっています。</p>	<p>ありがとうございます。お気づきの点がございましたらスタッフへお声掛けいただけると幸いです。</p>
<p>医師はパソコンではなく患者に顔や身体を向けて欲しいし、ドアは中待合室にいる他の患者に話を聞かれないように完全に閉めてほしい。できればデイケア職員も同席させないでほしい。</p>	<p>診察室については換気を目的に一部ドアを開けておりますが、ご不安な場合は、ドアを閉めさせていただきます。デイケア職員の診察同席は医師と患者様の橋渡し役として同席させていただいておりますことをご理解いただけると幸いです。また患者様が安心して診察を受けていただけるよう努めてまいります。</p>

(3) 就労支援センター パーとなー

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
面談室の壁が薄いのか、稀に隣の部屋から声が聞こえてきたことがあった。その際は、自分の声も隣に届いているのかと気になった。	建物の構造上、完全に聞こえないようにすることは困難ですが、相談室の調整など職員はプライバシーに配慮した対応を心がけています。
夏に伺った際には、冷房が全く効いてなかったせいか、相談室の中で熱中症になりそうになりました。扇風機とかでもいいので何か設けていただければ助かります。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。面談がある際は事前に相談室の冷暖房をつけるようにしていきます。面談時に気になる事がございましたら、遠慮なく職員にお声がけください。
担当者の方々に、とても良い支援をして頂いた。	ありがとうございます。今後ご利用者様の就労に向け、職員一同に努めてまいります。

(4) 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
食事の量がとても少ないです。 おかずの量を1.5倍くらいに増やして欲しい。	カロリー等を考慮してお食事を提供しております。ご理解いただきますよう、お願い申し上げます。
レクリエーションで、麻雀、将棋、歌などがあると良い。	貴重なご意見ありがとうございます。 歌は定期的に取り入れているところです。 その他につきましては、環境の調整を含め検討していきます。
昼間に、音楽やテレビをかけてほしい。	昼間に音楽やテレビのご希望がございましたら、職員にお申し付けください。
<ul style="list-style-type: none"> ・気配りやチームワーク等連携が取れています。 ・話し方が丁寧で良いです。 ・送り迎えが時間どおりで助かります。 ・いつも楽しく利用しております。 	ありがとうございます。そのようにおっしゃっていただけて、とても励みになります。 今後ご期待に応えられるよう努めてまいります。

3 入所部門

介護老人保健施設（老健・介護医療院） 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) ご本人調査

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
息子にまかせていたので、自分ではよくわからない。	パンフレットの活用や日々の中でご利用者にリハビリや入浴の予定を提示しながらわかりやすい説明を心掛けています。
部屋が寒い。	全館空調システムのため部屋ごとの調整はできませんが、衣類や寝具で細やかに対応していますので、職員にお声がけ下さい。
食事は何でも好き、メニューが豊富、食事は楽しみ、味付け丁度よい。	管理栄養士が日常的にお話を伺いながら美味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。
寒い時期のお風呂は、もう 5 分ゆつくりと温まりたい。	ご意向とご体調に合わせた対応を可能なかぎり心掛けておりますので、職員にお声がけ下さい。
読書が好きなため、新しい図書が並んでいるとよい。 編み物や手芸をもっとやりたい。	図書につきましては少しずつ更新しています。その他余暇活動につきましては、感染症対策の緩和と一緒に検討しています。
職員により対応が異なることがある。	そのように感じられたことについて申し訳なく思います。皆様の安心と信頼が得られるよう、職員一同引き続き努めてまいります。
外出や売店などでの買い物がしたい。	令和 7 年 7 月 1 日から平日と第 4 日曜日に予約をしていただくことで、外出をしていただくことが可能となりました。 詳細につきましては、総合相談室 ☎045-475-0103（受付時間：平日 8：45～17：15）へお問い合わせいただくか、下記リンクをご確認ください。 介護老人保健施設および診療所病床・介護医療院の面会・外出制限の緩和について https://yccc.jp/care/visitation_relief/

(2) ご家族調査

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
定期的な電話連絡については、毎月第何週の何曜日等と決めていただけるとうれしいです。	あらかじめ調整できるよう検討します。
本人の過ごしている病室を見たい。	平日休日ともに10時～17時の時間帯は、荷物の受け渡しのためにフロア内にお入りいただくことが出来ます。 ご来所の際は事前にご利用フロアにご連絡ください。なお、事前のご連絡については、平日にお願いいたします。 事前連絡先：老健1階フロア ☎045-475-0130 老健2階フロア ☎045-475-0158 診療所3階フロア ☎045-475-0165
テレビを見せてあげたい。	自室でのテレビにつきましては、50cm程度の大きさでイヤホン使用にて持ち込みをしていただくことが可能です。
面会時間がもう少し長いといいと思います。	令和7年7月1日から面会方法等が変更となりました。しらさぎ苑と診療所病床および介護医療院では対応が異なりますので、下記リンクをご確認ください。 ご不明な点は総合相談室☎045-475-0103（受付時間：平日8:45～17:15）へお問い合わせください。 介護老人保健施設および診療所病床・介護医療院の面会・外出制限の緩和について https://yccc.jp/care/visitation_relief/

(3) 地域精神保健部 生活訓練ハイツかもめ 利用者満足度調査で頂いたご意見・ご要望に対する回答

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
クーラーを1年中使えるようにしてほしい。	ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありません。 当センターは全館空調システムを導入しているため、部屋ごとに細かく室温調整をすることはできなくなっています。ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

<ul style="list-style-type: none"> ・給食がおいしくありません。 ・バリエーションを増やしてほしい。 	<p>ご意見どうもありがとうございます。</p> <p>管理栄養士がエネルギー量や栄養バランスを考えて立てた献立に基づき給食を提供しています。今後とも、皆様にご満足いただける給食を提供すべく努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが古くて、流れが悪い気がします。 ・入浴、トイレが混んでいる、汚い。 ・浴室のシャワーの水量を多くしてほしい。 	<p>ご意見どうもありがとうございます。</p> <p>設備については定期的なメンテナンスに加え、必要に応じて更新等も行っています。これからも皆様にご気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。</p>