

令和7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7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
マイナンバー制度になってから、まだ日が浅いからですが、受付とカードリーダーの位置が離れ過ぎているので、近くなるといいですね	外来受付にはスマートフォン型の読み取り機を設置しておりますが、機器の特性上、読み取りにお時間をいただく場合がございます。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、改善に努めてまいりますのでご理解とご協力をお願い申し上げます。
名前と呼ばれることもあります。受付番号でお願いします。	ご本人確認が必要場合には、お名前でお呼びさせていただく場合がございますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。
電子決済を使用出来るようにしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ありません。現在、クレジットカード決済の導入を検討しています。
トイレ便座用消毒液が欲しい、不安です	ご意見ありがとうございます。消毒液については、経費等も考慮しながら検討してまいります。
地下駐車場が暗いので、少し明かりがあるといいと思います	ご意見ありがとうございます。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。
・駐車場が広く、目的地に着くのが大変だった ・駐車場の停める場所がわかりづらい	ご不便をお掛けして申し訳ございません。案内を分かりやすくするなど努めてまいります。
売店があれば良いと思いました	売店については、1F 中央エレベーター横にて平日の10時～16時まで営業しております。

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
生活支援センターの夕食を平日毎日提供して欲しい。	生活支援センターでは、地域への訪問や同行支援の充実を図るべく、令和8年1月より食事提供回数の見直しを行いました。食事提供サービスをご利用いただいているご利用者様にはご不自由をおかけし、誠に心苦しい限りですが、今回の見直しを機に、相談支援サービスのさらなる充実努めてまいりますので、ご理解を賜れば幸いです。
食べ物がおいしいので、たまに利用しております。	温かいお言葉に感謝申し上げます。ご意見は、調理スタッフにもお伝えさせていただきます。引き続きのご利用をお待ちしております。
精神的にとっても辛い時に、職員の方が「〇〇さん〜！」と言って迎えて下さって、居場所がないとしか思えなかった時期だったので、本当に救われました。利用者さん間の距離が近すぎないのも自分にとっては居心地がよくて助かっています。いつもありがとうございます。	ありがとうございます。そのように感じていただき、私どもも大変うれしく思います。ご利用者の皆様が、安心して利用できるフロアを目指して、これからも努力を重ねてまいります。

(2) 就労訓練 港風舎

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
職員さんの対応が怖い時がある	そのように感じられたことについては申し訳なく思います。ご利用者の皆様が安心してご利用いただけるよう職員一同努めてまいります。
とても親身になって利用者に寄り添ってサポートして頂いてます。ワーキングルームのドアストッパーが心もとないこと、男子ロッカーの上着かけの位置・汚いこと等が不満としてあげられるならば、あります。他は思いあたることはございません。	ご意見ありがとうございます。備品の件は確認していきたいと思います。
作業環境（照明の明るさや、エアコンの温度）をもっと快適にしてほしい。	ご意見ありがとうございます。照明や空調の管理を含め、皆さんが快適にすごせるようにしていきたいと思います。

(3) 精神科デイケア

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
<p>A-comm など、コミュニケーション練習だけでなく、特性による困りごとへの対処法や解決策を学べる内容があると嬉しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 A-Comm はコミュニケーションに特化したプログラムとなっております。プログラムの中には、お困りごとの解決策について意見交換できる回もございますので、そうした機会を通じて参加者の皆さまが話しやすい場となるよう運営してまいります。</p>
<p>あまり個人的なこと（聞いて欲しくなさそうにしていることなど）を聞いて欲しくなかった</p>	<p>デイケアをご利用いただくにあたり、必要なこととお伺いしております。お話が難しいときにはスタッフにご相談ください。</p>
<p>職員によってスキルやプログラムの理解度、講義の質にばらつきがあるように感じる。一方で、素敵な職員に出会えて通って良かったとも思っている。</p>	<p>職員のスキルやプログラム理解にばらつきを感じさせてしまったことにつきましては、真摯に受け止め、今後の研修や情報共有・人材育成への取り組みを強化してまいります。通って良かったとの感想は励みになります。ありがとうございます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・談話室に空気清浄機があると良い ・談話室の壁掛け時計の位置を変更するか、いくつかあると助かります。 	<p>貴重なご意見をありがとうございます。ご要望につきまして、利用環境の向上に向けた検討の参考とさせていただきます。</p>
<p>自習時間中のため息や独り言が気になり、過度にストレスを感じてしまうことに悩んでいます。対策をしても自分の特性を受け入れられず、不安を抱えています。</p>	<p>ご自身の特性については、様々なプログラムを通してストレスの対処法を増やしていただければと思います。また困ったことがあれば職員にご相談ください。一緒に対処法を考えていければと思います。</p>
<p>デイケアのスタッフさん達には本当に良くして頂いて感謝しております。会計窓口の方々もいつも丁寧で素敵です。1つお願いがあるとすれば、AI の普及により音声での指示・文書の音声入力による時短が可能になってきましたので、デイケア相談室、自習室での自習時に音声可能な部屋を用意して頂きたく存じます。</p>	<p>温かいお言葉と貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。また、AI の普及に伴う音声入力の活用についてのご提案もありがとうございます。施設内のスペースや運用上の課題も踏まえ、今後の運営の参考にさせていただきます。快適にご利用いただけるデイケアを目指し、今後も改善に努めてまいります。</p>
<p>昼食に歯応えがなく、すぐにお腹が空いてしまう。毎日甘いデザートはいらないので、代わりにおかずがもう 1 品あると嬉しい。</p>	<p>昼食の内容についてのご意見ありがとうございます。給食担当者に共有させていただきます。いただいたご意見を参考に、経費等も踏まえながら今後の運営の参考とさせていただきます。</p>

<p>スタッフの時間管理にやや課題を感じました。プログラム開始時間に遅れたり、面談が長引いて参加できないことが数回あり、全体的に時間にルーズな印象を受けました。</p>	<p>プログラム開始時間の遅れやスタッフの時間管理についてのご指摘は真摯に受け止め、今後の運営改善に活かしてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・プログラムが若干マンネリ化しているので、利用者が飽きない工夫が増えることに期待したい。 ・プリントの誤字脱字が多い。 	<p>プログラム内容のマンネリ化やプリントの誤字脱字についても、内容の見直しや資料のチェック体制を強化してまいります。</p>
<p>プログラム内で、他人に攻撃的な人がいた時に、スタッフに介入して欲しかった。</p>	<p>プログラム内で攻撃的な言動があった際のスタッフの介入についても、安心してご参加いただけるように、対応していきたいと思えます。</p>
<p>空調環境にばらつきがあり、作業に集中できないときがありました。</p>	<p>空調の温度管理について、ご不便をおかけし申し訳ございません。季節ごとの温度調整やこまめな確認を徹底し、より快適な環境づくりに努めてまいります。</p>
<p>スタッフ面談でリワーク室、木工室？などを使うため、プログラム開始直前にならないと入れないので、早めに入って準備ができないのが大変。</p>	<p>各部屋を面談で使用いたしますので、プログラム開始時間からの準備をお願いしております。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも親切、親身に対応いただき本当に感謝しています。 ・どの職員さんも優しく、丁寧に向き合って下さるので、デイケアに通所したての頃は不安が強く人も怖かったですが今はデイケアがある事が心の支えになっています。 <p>職員さん間の関わりもロールモデルにしていきたい位で「こうすると良さそうよ」と示してくれている様に感じます。</p> <p>本当にありがとうございます。</p>	<p>デイケアの通所が心の支えになっているとお言葉は、職員の励みとなります。今後も安心してご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
<p>プログラムも充実していて雰囲気もよく、すみずみまで考えられて行き届いているデイケアだと感じています。二週間に一度の面談も現在地を確認したり、困り事を相談したり、また見守ってくれている実感を得たりできる良い制度だと思います。</p>	<p>温かいお言葉いただきありがとうございます。引き続き安心してご利用いただける環境づくりに努めたいと思えます。</p>

<p>一人でリハビリするより、少ない日数でもここに通うことで、社会に出たときの自分を客観視できました。そのおかげで自分らしさを少しずつ取り戻して、自他共に回復してきていると実感しています。スタッフの方も、細かい所に気づいて声をかけてくれるサポート体制に安心しています。</p>	<p>デイケアの利用が回復につながっているとのことのお言葉は職員の励みとなります。ありがとうございます。</p>
<p>友達ができたり、いろんな経験をさせてもらえて、ここにきてよかったです。 ぼちぼちがんばります。体調第一で行きましょう。</p>	<p>当デイケアに来てよかったとのことのお言葉、職員の励みとなります。ありがとうございます。</p>

(4) 就労支援センター パーとナー

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
<p>順番待ちが、長かったです。</p>	<p>お待たせして申し訳ありません。待期期間中は随時相談をお受けしていますので、必要に応じ、活用していただければと思います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも丁寧な対応していただきありがとうございます。 ・とても親身に相談にのっていただいて助かっています。 ・個人情報の取扱いが慎重である事、どの方も面談や電話で現在の体調を気に掛けて対応して下さる事、就活定着に向けてこちらの意向に合わせて一緒に考えて下さる等、一つひとつがとても丁寧で安心して利用させて頂いております。いつもありがとうございます。 	<p>ご意見ありがとうございます。 皆さんが希望する職業生活の実現に向け、今後も職員一同取り組んでいきます。</p>

(5) 自立訓練（ファーストステップ）

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
<p>ハイツかもめさんが、面談に熱量を感じない。こちらがほとんどしゃべって、専門的レクチャー、アドバイスが全くないのでげんがりしている。</p>	<p>率直なご意見を下さり、ありがとうございます。職員間で共有し、支援の質の向上に努めたいと考えます。</p>

(6) 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
ほったらかされている時間が多い。	ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。 プログラムは、活動と休息のバランスを考えて時間設定しております。お一人おひとりの待ち時間の把握とお声かけを徹底し、安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。
リハビリの件で、外から来ている人のリハビリの途中で、中の（しらさぎ苑の）リハビリに連れて行かれることがあります。ひとつのリハビリが終り、次へと調節して欲しい。	ご不便をおかけし申し訳ございません。 リハビリスタッフと連携し、できる限り一つのプログラムが終わってから次へ移れるよう調整してまいります。
もう少し歩く事が出来たならと思います。	ご利用いただきありがとうございます。 歩行については、担当スタッフが状態を確認しながら無理のない範囲で支援いたします。ご希望や不安があれば、いつでもご相談ください。今後の変化を一緒に見守り、サポートしてまいります。
職員は、良くない人もいるし、良い人もいます。	ご意見をありがとうございます。 職員全員の対応に安心していただけるよう、接遇面の見直しと研修を継続してまいります。
いつも皆さんに優しくしていただいています。ありがとうございます。	温かいお言葉をありがとうございます。 今後も安心して過ごしていただけるよう、丁寧な対応を心がけてまいります。
スタッフの皆様のお心くばりが優しく、行き届いていて、とても嬉しくありがたく思っています。(本人の気持ちです)	温かいお言葉をありがとうございます。 今後も安心して過ごしていただけるよう、丁寧な対応を心がけてまいります。
・よく対応して下さってます。	ありがとうございます。 これからも変わらず、丁寧で分かりやすい対応を続けてまいります。
食事がよいので（栄養的にも）、おいしくいただいているようです。 献立をみるのが楽しみです、家での料理の参考にしています。ありがとうございます。	今後も栄養バランスとおいしさの両立を大切に、通うのが楽しみにもなるよう工夫を続けてまいります。

<p>特になし。いつも大変楽しみに通っております。 職員の皆様の対応はサイコーです！！</p>	<p>大変励みになるお言葉をありがとうございます。 これからも「通うのが楽しみ」と思っただけの施設づくりに努めてまいります。</p>
---	--

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) 本人調査

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
食堂窓際の席は寒い。底冷えがする。	カーテンを閉めたり、衣類やひざ掛けなどで対応いたしますので、寒いと感じられた際には職員にお声がけください。
私は何でもたべるので、美味しくいただいています。	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。引き続きご要望に応えられるよう努めてまいります。
仕方ないと思うけど、寒がりだからもう少しゆっくり湯につかりたい。	ご意向とご体調に合わせた対応を可能な限り心掛けておりますので、ご要望のある場合には、職員にお声がけください。
のんびり過ごしている。編み物が好きなので、編み物などやりたい。そういう機会があれば参加したい。	編み物がお好きとのこと、今後の活動内容を検討する際の参考にさせていただきます。

(2) 家族調査

施設サービス計画書についても丁寧にご説明いただき、課題、目標設定も細かく記載してくださっているのととてもわかりやすいです。	今後も分かりやすく丁寧な計画書の作成と説明を心がけていきます。
月1回報告と聞いていますが月1回はないと思われます。	ご家族への報告は、おおむね月1回行うこととしています。職員間で再確認し対応いたします
休日の面会時間が少ないのと、面会できる時間が短い気がする。	休日の面会時間についてご協力いただきありがとうございます。感染症対策は、状況をみながら順次緩和しております。令和7年7月から、面会時間の延長、予約枠の拡大を実施しており、今後も状況を見ながら検討を進めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。