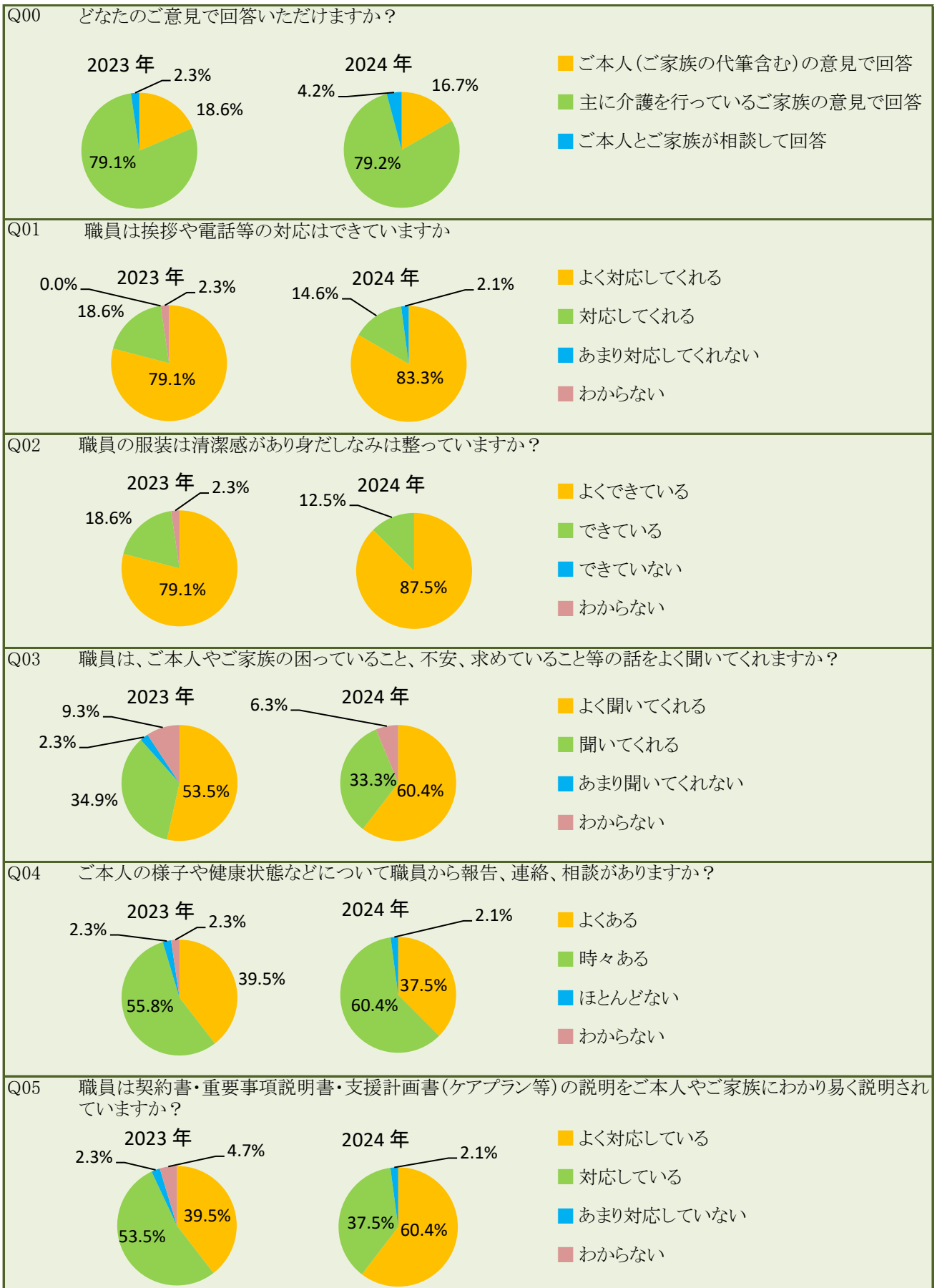
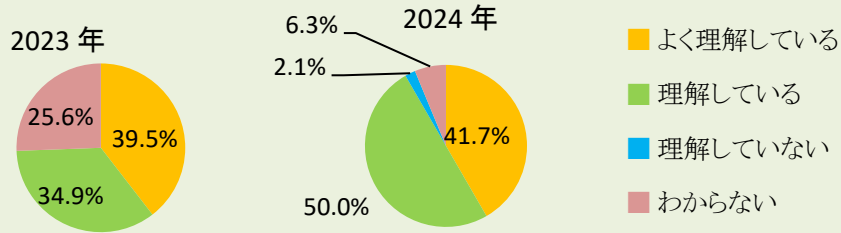


令和6年度 顧客満足度アンケート調査結果のご報告

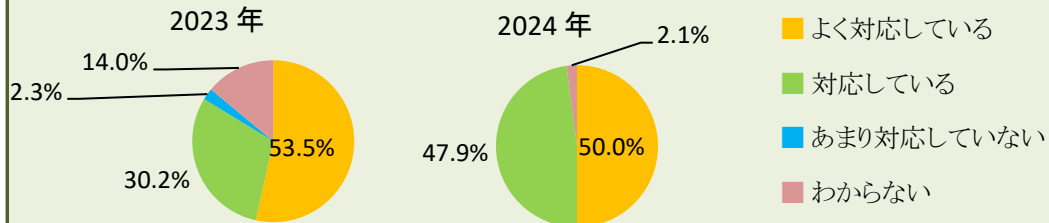
事業所名:川西湖山病院(入院)



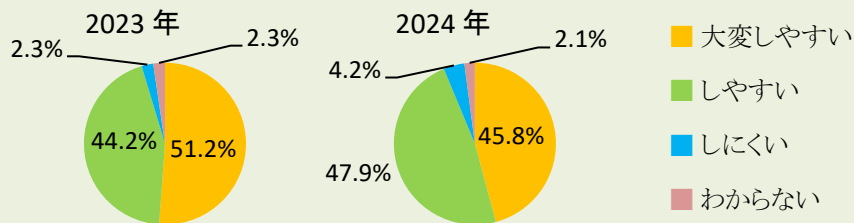
Q06 職員はご本人の思いや願い、要望を分かってくれていると思いますか？



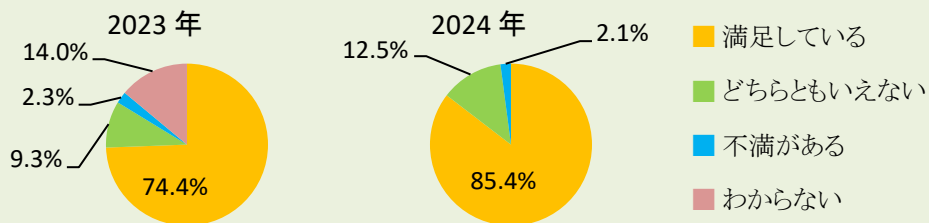
Q07 職員は、ご本人やご家族のそのときどきの状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？



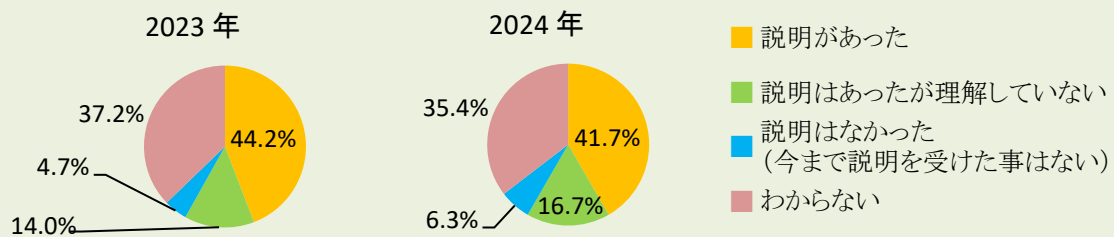
Q08 利用の事業所は、ご家族が訪問またはお電話する際に気兼ねなく連絡することができる雰囲気ですか？



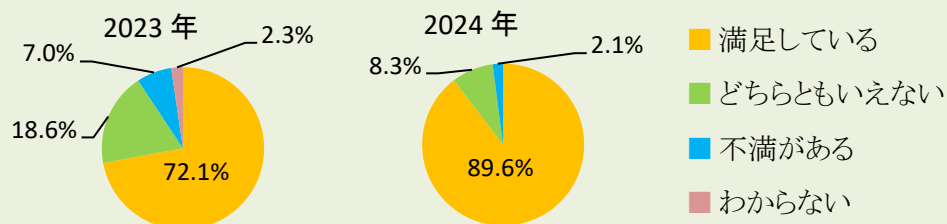
Q09 現在のケア・サービス内容に満足していますか？



Q10 事業所より苦情・要望を受け付けるための苦情相談窓口の説明はありましたか？



Q11 事業所の感染症対策・対応に満足していますか？



Q9. の自由記載のご意見

- ・親切に対応してもらっています。 ・わからないことを丁寧に教えてくれる。 ・たいしたもんだと思ってる。
- ・別のところでは対応してもらえないことがあったが、こちらですぐ対応してもらった。
- ・面会できるようになって良かった。
- ・本人の希望も聞きながら現状維持、より良い入院生活送れる様対応頂いているところ。
- ・臨機応変に対応頂いています。 ・患者の希望を尊重し直ぐに対応してくれている。
- ・中々、面会に行けないけど行った時は、スタッフの方々に日々の状況を細やかに教えて頂ただける事に感謝しています。
- ・大変良くして頂いているので家族はとても安心してしています。
- ・清潔性、希望に添った対応、職員の対応など満足です。
- ・本人の機嫌や体調に合わせて対応してもらっているようだ。 ・本人が、みんな優しいと、言っている。
- ・体調や気分に合わせてリハビリ
- ・ケアサービス内容までは詳しく分からないけど、本人の声から不満は聞かないので安心してしています。
- ・爪が伸びており、一週間に一回では足りないと思う。
- ・差し入れをさせてほしい。
- ・職員と看護師の連携がちゃんと取れているのかが不安に思うところがある。

*利用されている事業所の良いところなどをおきかせください(自由記載)

- ・清潔感がある。 ・院内は清潔感があると思います。
- ・迅速な対応して頂ける所・本人の希望可能な限り叶えてくれる対応
- ・気遣いや配慮がありがたいです。 ・感染症対策措置を徹底している(3件)
- ・介護施設と病院が連携して対応されている。 ・安心して入院できる場所。
- ・大変なお仕事に従事してらっしゃる中、いつも明るく丁寧に対応して頂ただいてる事に心から感謝の気持ちです。
- ・常時、親切な応対、ありがたく思います。 ・みんなにこやかでありがたい。親切にしてくれてありがとう。
- ・職員全員の印象がとてもいい。 ・介護職員の対応が良い。
- ・面会に行く時、すれ違う職員さん皆さん挨拶してくれます。
- ・一部の人を除くとちゃんと挨拶してくれるしいつもニコニコ笑顔で感じが良い。
- ・気持ちの良い対応をして頂いています。
- ・職員が挨拶が、いつもきちんとしていて大変良い。どんな職種でも。希望を聴いてできるところを対応しようと動いてくれる。
- ・デジタルでの対応が可能な場合が増えており、アンケートやAmazonの受け取り、コロナ渦のSkypeは遠方で見舞えなくても安心できて良い。

*利用されている事業所に改善してほしいところ(自由記載)

- ・面会時間を長くして欲しい。
- ・少しで良いので差し入れをしてあげたい。
- ・改善や気になる事ではありません。要望というか願望で、寝たきりですが、暖かい時期に可能なら部屋から出て屋外で風やお日様の下で過ごす機会があれば嬉しいです。自宅に外出できたら尚嬉しいです。
- ・本人は喋ることができるが、同室の方が寝たきりのかたのようで、会話がなくて気が滅入るようです。部屋割りはどうして決めているのか知りたいです。
- ・笑顔で対応してくれる看護師さんもいれば、笑顔も無く淡々と話す看護師さんもしらっしゃいますそれを見ると面会もしたくなくなります
- ・以前駐車場で踊り？のイベントがありました。その時のタイミングで面会(洗濯もの取り)に来ました、中々入りずらく、イベント終わるまで入るのを待ちました、何かイベントある時、事前に知らせがあるといいかなと思いました。
- ・病室の冷房の風向きの為か、身体が冷たくなっている。本人は寒がってはいませんが。
- ・寝たきりなので、心配です。
- ・一階で手洗いして上に上がってある人があまり居ないのが気になっている。
- ・皆さんお忙しい事はわかるんですが患者がお願いした事は待っているのもう少し速く対応して欲しい。お願いします。

アンケート結果からの改善項目	改善策
<p>•爪が伸びており、一週間に一回では足りないと思う。</p>	<p>•入浴時以外にも爪が伸びていたら爪切りをします。お気づきの際は、遠慮なく職員にお声掛けください。</p>
<p>•差し入れをさせてほしい。</p>	<p>•感染対策上、差し入れはご遠慮いただいております。ここ数年、ノロウイルス感染を抑えられておりますので、ご理解頂けますようお願いいたします。今後の対応については、院内で検討させていただきます。</p>
<p>•職員と看護師の連携がちゃんと取れているのかが不安に思うところがある。</p>	<p>•日々のカンファレンス等で情報共有を行うようにしています。お互いに確認をしながら連携を図れるように心掛けてまいります。</p>
<p>•面会時間を長くして欲しい。</p>	<p>•感染対策上、面会時間を調整させていただいております。</p>
<p>•寝たきりですが、暖かい時期に可能なら部屋から出て屋外で風やお日様の下で過ごす機会があれば嬉しいです。自宅に外出できたら尚嬉しいです。</p>	<p>•寝たきりの患者様でも、状態に合わせた離床を行っています。また、天気や気温を確認しながら屋上へ行くこともあります。外出に関しては、必要性も含め医師と相談しながら対応させていただきます。</p>
<p>•本人は喋ることができるが、同室の方が寝たきりのかたのようで、会話がなくて気が滅入るようです。部屋割りはどうして決めているのか知りたいです。</p>	<p>•患者様の状態に合わせて部屋割りや移動を行っています。ご希望にすべてお答えできない場合もありますので、ご承知おきいただけますようお願いいたします。</p>
<p>•笑顔で対応してくれる看護師さんもいれば、笑顔も無く淡々と話す看護師さんもいらっしゃいます。それを見ると面会もしたくなくなります。</p>	<p>•今後も接遇について学ぶ機会を設け、笑顔で対応できるように心掛けていきます。</p>
<p>•以前駐車場で踊り？のイベントがありました。その時のタイミングで面会(洗濯もの取り)に来ました、中々入りずらく、イベント終わるまで入るのを待ちました、何かイベントある時、事前に知らせがあるといいかなと思いました。</p>	<p>•ご不便をおかけいたします。今後の対応について院内で検討してまいります。</p>
<p>•病室の冷房の風向きの為か、身体が冷たくなっている。本人は寒がってはいませんが。</p>	<p>•掛け物や空調の調節を行い、細やかな対応を心掛けてまいります。</p>
<p>•寝たきりなので、心配です。</p>	<p>•寝たきりの方へも、声掛けを行いながら介護士・看護師がケアに入っております。ご心配なことがありましたらいつでもお声がけください。</p>
<p>•一階で手洗いして上に上がっている人が、あまり居ないのが気になっている。</p>	<p>•引き続き、面会前に手指消毒を行っていただくようお願いしていきます。</p>
<p>•皆さんお忙しい事はわかるんですが、患者がお願いした事は待っているのもう少し速く対応して欲しい。お願いします。</p>	<p>•患者様より依頼があった際は、迅速に対応できるようにします。お待ちいただく際は、声を掛けどのくらいで対応できるか説明を行います。</p>

皆様のご意見を真摯に受け止め、ケアの質の向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。