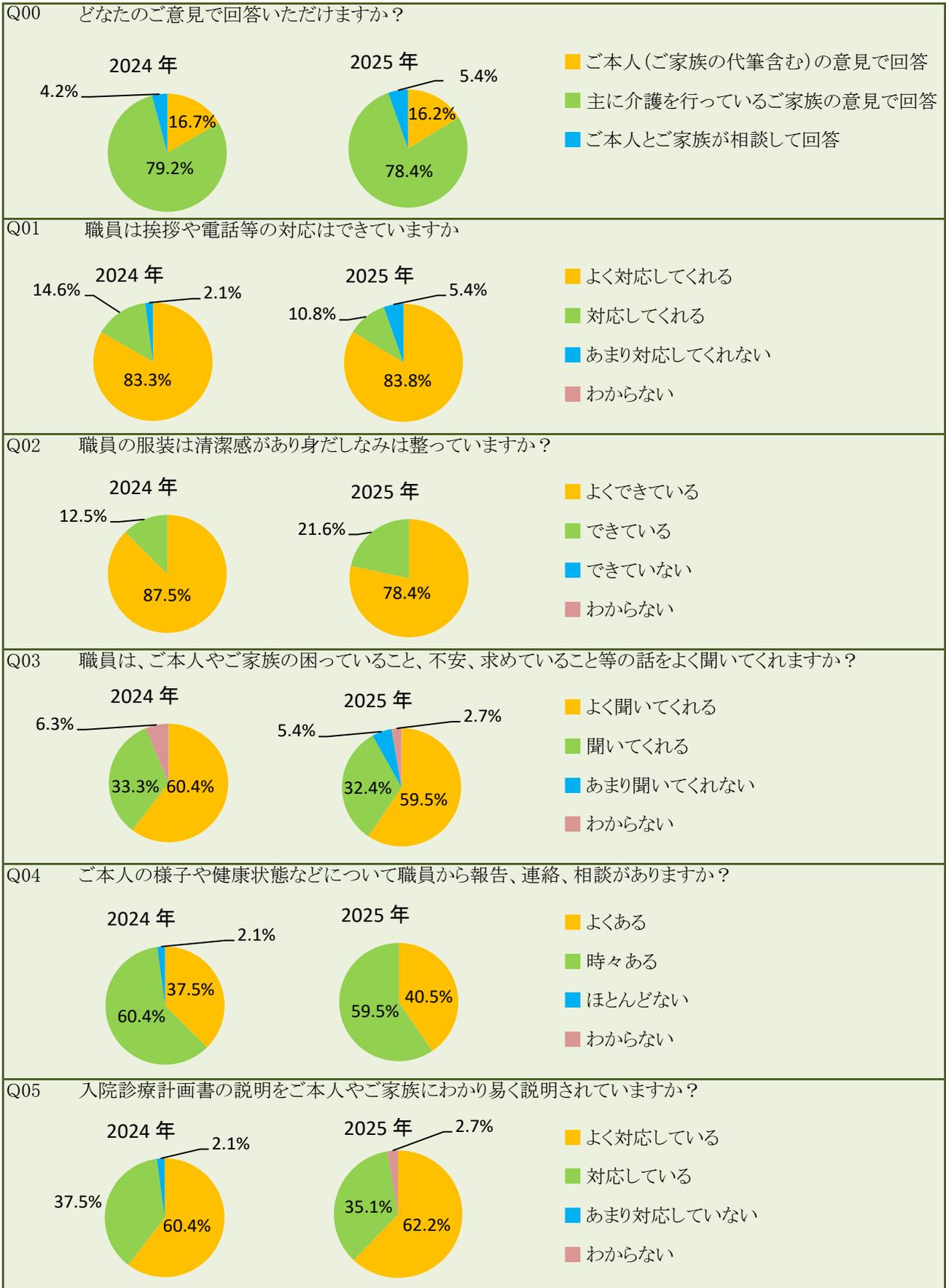


令和7年度 顧客満足度アンケート調査結果のご報告

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？	<p>2024年: 2.1%, 6.3%, 41.7%, 50.0%</p> <p>2025年: 5.4%, 32.4%, 62.2%</p> <ul style="list-style-type: none"> よく理解している 理解している 理解していない わからない
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？	<p>2024年: 2.1%, 47.9%, 50.0%</p> <p>2025年: 40.5%, 59.5%</p> <ul style="list-style-type: none"> よく対応してくれている 対応してくれている あまり対応してくれない わからない
Q08	当院は、ご家族が来院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？	<p>2024年: 2.1%, 4.2%, 47.9%, 45.8%</p> <p>2025年: 8.1%, 40.5%, 51.4%</p> <ul style="list-style-type: none"> 大変しやすい しやすい しにくい わからない
Q09	現在のケア・サービス内容に満足していますか？	<p>2024年: 2.1%, 12.5%, 85.4%</p> <p>2025年: 10.8%, 89.2%</p> <ul style="list-style-type: none"> 満足している どちらともいえない 不満がある わからない
Q10	当院より苦情・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？(利用前・利用中)	<p>2024年: 6.3%, 35.4%, 41.7%, 16.7%</p> <p>2025年: 5.4%, 29.7%, 45.9%, 18.9%</p> <ul style="list-style-type: none"> 説明があった 説明はあったが理解していない 説明はなかった(今まで説明を受けた事はない) わからない
Q11	当院の感染症対策・対応に満足していますか？	<p>2024年: 2.1%, 8.3%, 89.6%</p> <p>2025年: 8.1%, 10.8%, 81.1%</p> <ul style="list-style-type: none"> 満足している どちらともいえない 不満がある わからない

Q9. の自由記載のご意見

- ・丁寧に対応してくださっていると思う。
- ・皆さん凄い優しいです。
- ・リネン、ベッド周り、本人の身なり、総て常に清潔で、きれいにしていただいている。
- ・皆様いつも明るく、笑顔で挨拶、声掛けしてくださり、不安な気持ちがなくなり、ほっとできる。
- ・面会に行く度、入院中の家族の病着姿や布団等の全てが綺麗に整っていて、スタッフ皆様が日々、様々な対策に向き合いながらも患者さんへの気配り・目配りにも努力してらっしゃると思いつつ、感謝と共にいつも有難うございます。
- ・できる範囲でできる限りのことをしてくださっているので。
- ・丁寧なりハビリをしてくれている。
- ・面会に来た際にお願ひしたことや質問したことに丁寧に対応してくださっている。
- ・人見知り、場見知りがひどい母がすぐに慣れられたのはスタッフさんの関わり方が上手だったから。
- ・総じて丁寧に対応頂いています
- ・本人の状態について聞いたとき、丁寧にきちんと回答してくれます。また、本人の思いを、くみ取ろうと意識されていると思ひます。
- ・容態に変化があつた場合、必ず連絡がある。
- ・いつも親身になつて下さいます。ありがたいです。
- ・面会時間が短くよくわかりません。
- ・面会の時間が短いです

* 当院の良いところなどをお聞かせください(自由記載)

- ・安心して入院させて頂いている。
- ・院内が清潔。
- ・働いている皆様の対応が寄り添つた対応で、安心できる。
- ・笑顔、挨拶が徹底されており、気持ちがよい
- ・清潔感と様々なスタッフさんの挨拶を頂き、安心感に成りホツとする気持ちになる様な雰囲気がある。
- ・誰にでも挨拶してくれるので良いとおもひます。
- ・入院時に主治医の先生に丁寧なわかり易いご説明をいただき安心感を持つ事ができました。
- ・来院する度皆さん挨拶して下さつて温かさが伝わります。
- ・相談員さんが相談にのつてくださり親身になつてくださるところ。
- ・明るい雰囲気。
- ・病院内が清潔感がある。手づくりの作品を飾っているなど和む。
- ・いつでもどなたでも明るく挨拶や対応をしてくれる。
- ・親切に 様子を教えてくれる。
- ・いつも挨拶してくれるので感じがいい。
- ・スタッフさんが明るい。
- ・面会に行つた時に様子を教えてくれる。
- ・職員の方は、皆さん話しに耳を傾けてくれるように思ひます。
- ・本人の身の回りのことで不足なものを具体的にすぐによつてくださるので準備しやすいです。
- ・職員のあいさつが、いつも良いです。
- ・本人や家族の思いを、くみ取ろうとして、諦めず最後まで、頑張つていただきありがとうございます。
- ・丁寧な説明、迅速な連絡など親身に対応している。
- ・看護師さんの、挨拶や すぐに話しかけてくれる所。
- ・職員の方々が丁寧に患者の世話をしてくれ家族に対しても優しく接してくれるところ。

* 当院の改善して欲しい点や気になる点などをお聞かせ下さい。(自由記載)

- ・面会は、無関係な人でも、簡単に入れるセキュリティな感じですが。
- ・子どもの面会を許可してください。
- ・子どもと同居している大人が面会すれば一緒だと思います。
- ・時間が厳しいのでもう少し長くしてほしいです。
- ・面会時間を18時までにしていただけたらうれしい。夜警さんがいらつしやらないので早めに終了なのはわかるが。
- ・たまに、担当の看護師さんや介護さんと状態などお話しできるとういかなと思います。いつもお世話様になりありがとうございます。
- ・全体的に挨拶はよいが人によって差が大きい。
- ・洗濯物を間違えないようにしてほしい。
- ・感染症対策を徹底していただけますようお願い致します。
- ・髭を剃つていただけてますが、痛い時があるようです。お忙しいと思いますが、痛みのないようによつてほしい。
- ・お風呂場の前を通つて洗濯物を取りに行つたら、看護師さんより強い口調で注意された。カーテンが閉めてあるときと、そうでないときがあり、その時は空いていたので通らせてもらった。今はどんな時でも風呂場の前は通らないようにしている。それは理解したが、もう少し穏やかに言つてもらえると良かった。
- ・気になる点としては、備品補充の連絡を受け持参したら、在庫が沢山ありびつくりして職員の方に聞いたところあまりいらつしやらないので、と言われた事。連絡をいただいたらいつもすぐに持参しているのになあ〜、と思つてしまいました。

アンケート結果からの改善項目	改善策
<ul style="list-style-type: none"> ・面会時間が短くよくわかりません。 ・面会の時間が短いです。 ・時間が厳しいのもう少し長くしてほしいです。 ・面会時間を18時までにしていただけたらうれしい。夜警さんがいらっしゃらないので早めに終了なのはわかるが。 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染拡大防止のため、面会時間を15分以内と設定させていただきます。 17時半で職員手薄になりますので、土日の面会で調整頂ければ幸いです。
<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの面会を許可してください。 ・子どもと同居している大人が面会すれば一緒だと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・中学生以下のお子さんや高齢者は感染に対する抵抗力が低く、感染しやすい状況であるため、面会を制限させていただきます。患者様への感染対策の一環ですので何卒ご理解ください。
<ul style="list-style-type: none"> ・面会は、無関係な人でも、簡単に入れるセキュリティな感じです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族が面会案内した方の来院としています。不審な方を見かけた際は声掛けるようにしています。
<ul style="list-style-type: none"> ・洗濯物を間違えないようにしてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・間違いのないような確認体制をとりながら対応させていただきます。
<ul style="list-style-type: none"> ・気になる点としては、備品補充の連絡を受け持参したら、在庫が沢山ありびっくりして職員の方に聞いたところあまりいらっしゃらないので、と言われた事。連絡をいただいたらいつもすぐに持参しているのになあ〜。と、思っていました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・備品の補充につきましては、正しい在庫数を確認し、適切な時期にご連絡するようにいたします。
<ul style="list-style-type: none"> ・髭を剃っていただけてますが、痛い時があるようです。お忙しいと思いますが、痛みのないようにお願いいたします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・痛みのない安心安全なケアの提供ができるよう、今後も努めてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に挨拶はよいが人によって差が大きい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も接遇について学ぶ機会を設け、統一した対応ができるように心がけてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・お風呂場の前を通って洗濯物を取りに行ったら、看護師さんより強い口調で注意された。カーテンが閉めているときと、そうでないときがあり、その時は空いていたので通らせてもらった。今はどんな時でも風呂場の前は通らないようにしている。それは理解したが、もう少し穏やかに言ってもらえると良かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。分かりやすく丁寧な説明をさせていただきます。

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。