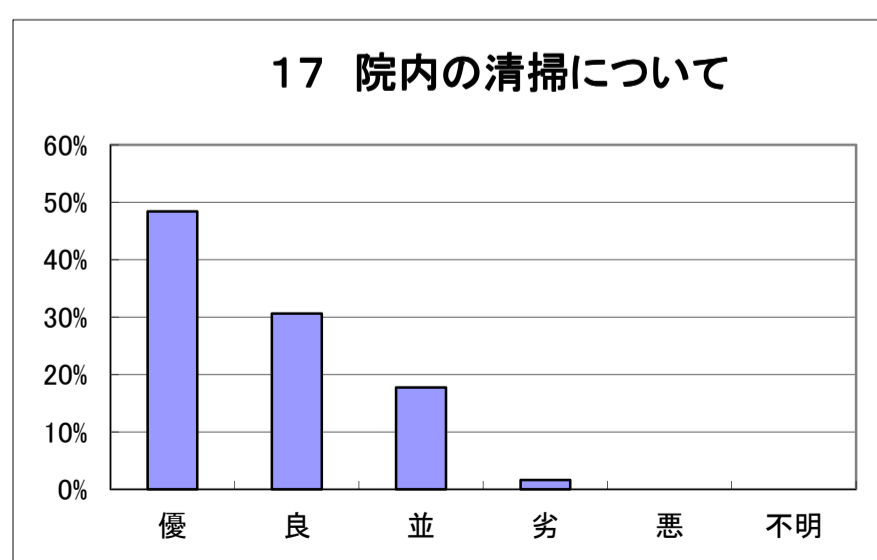
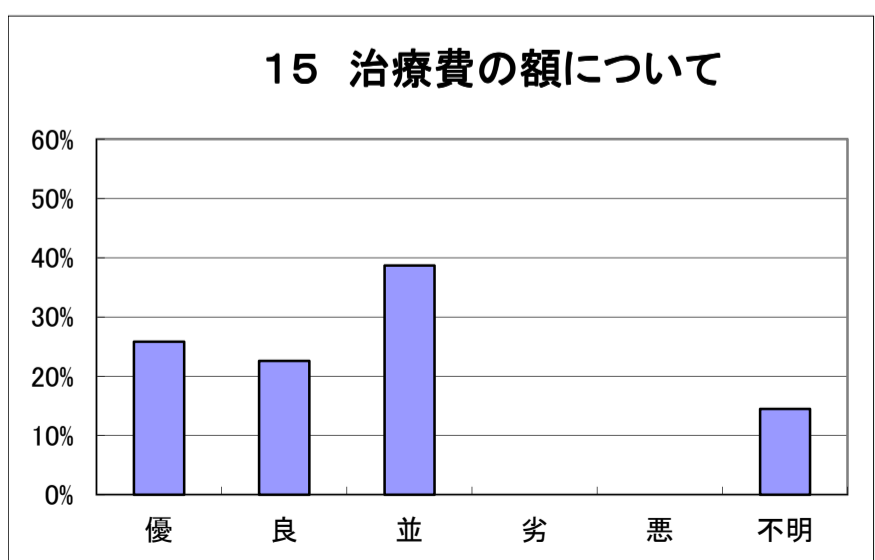
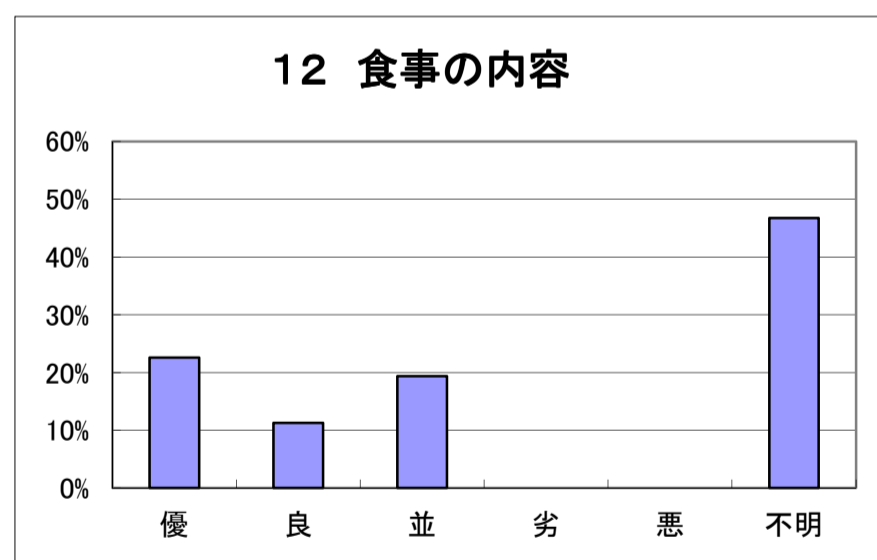
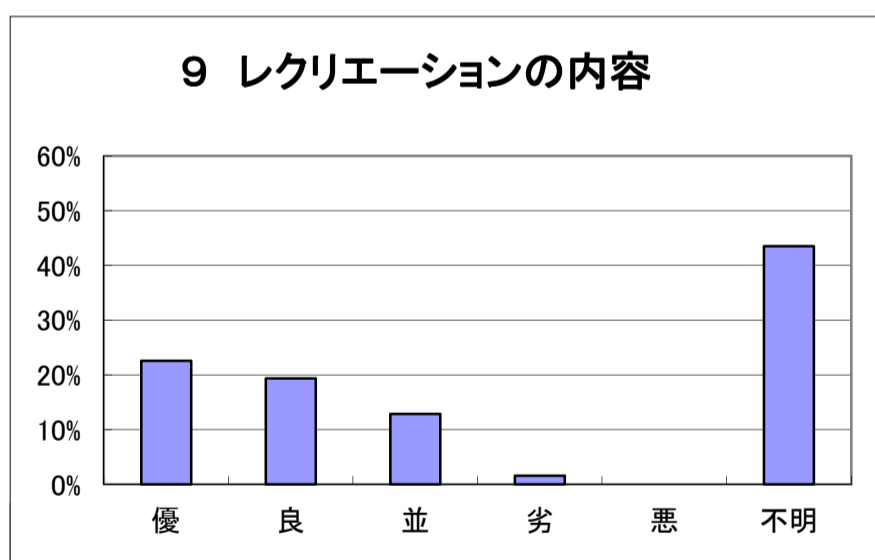
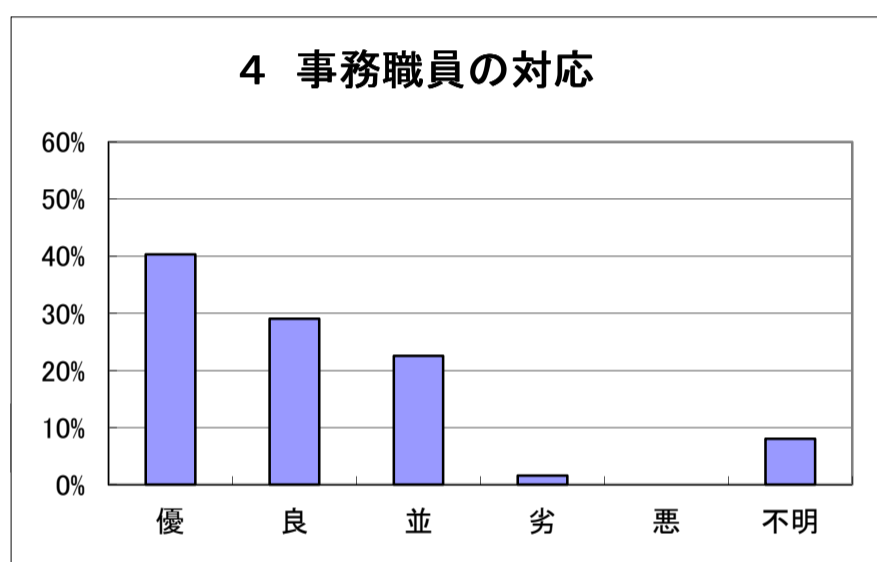
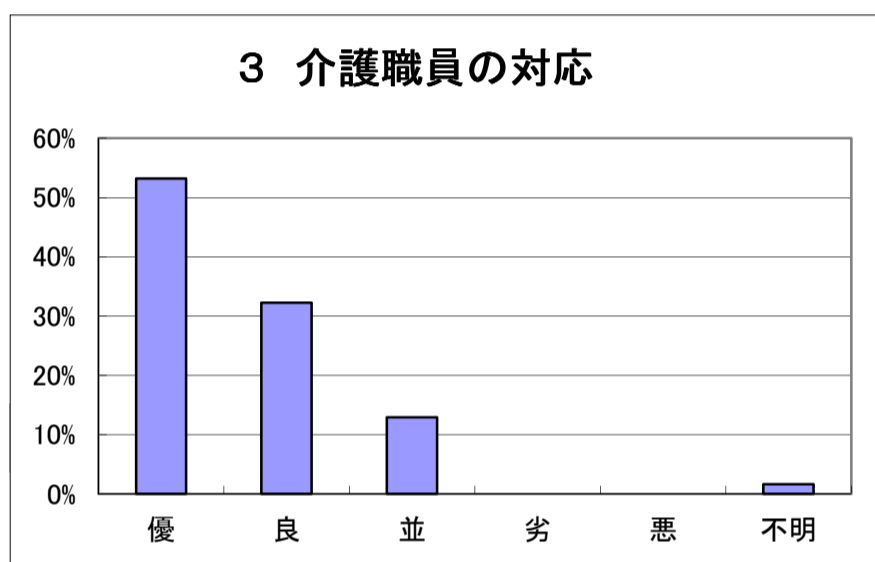
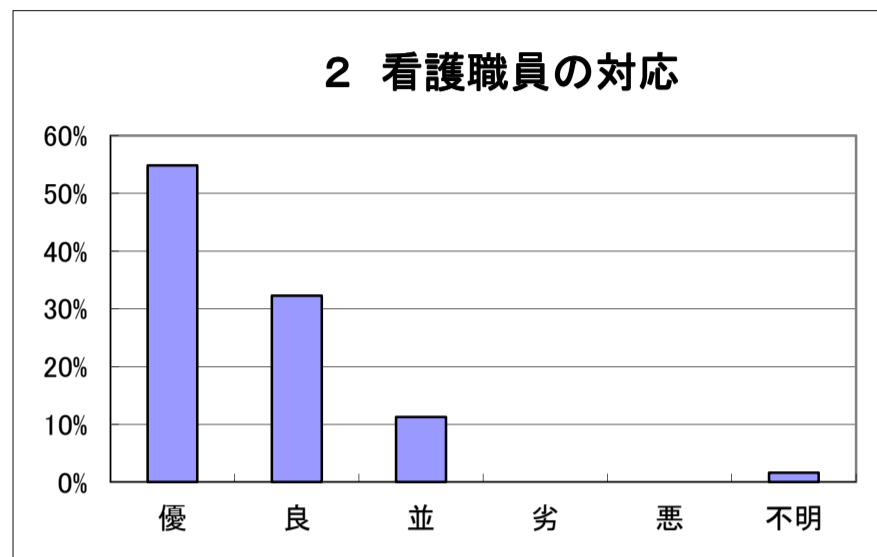
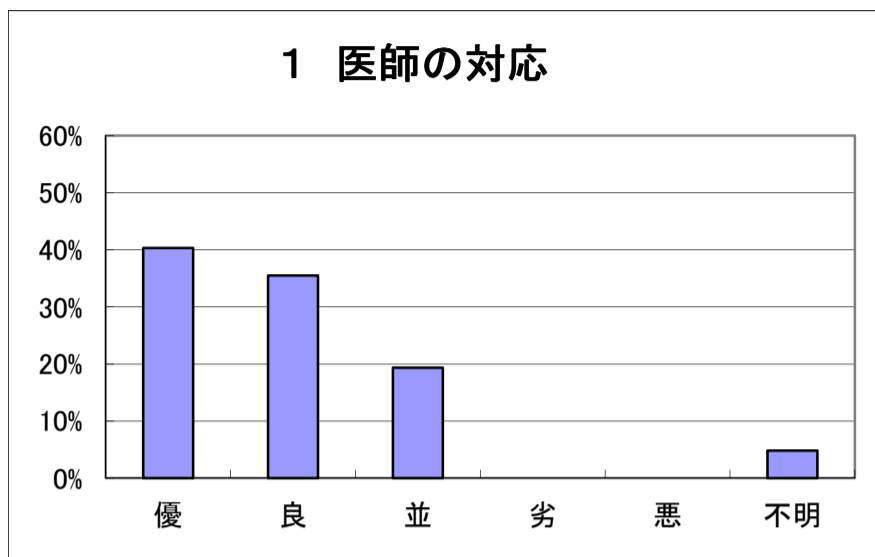


## 平成24年 満足度調査(7月実施)

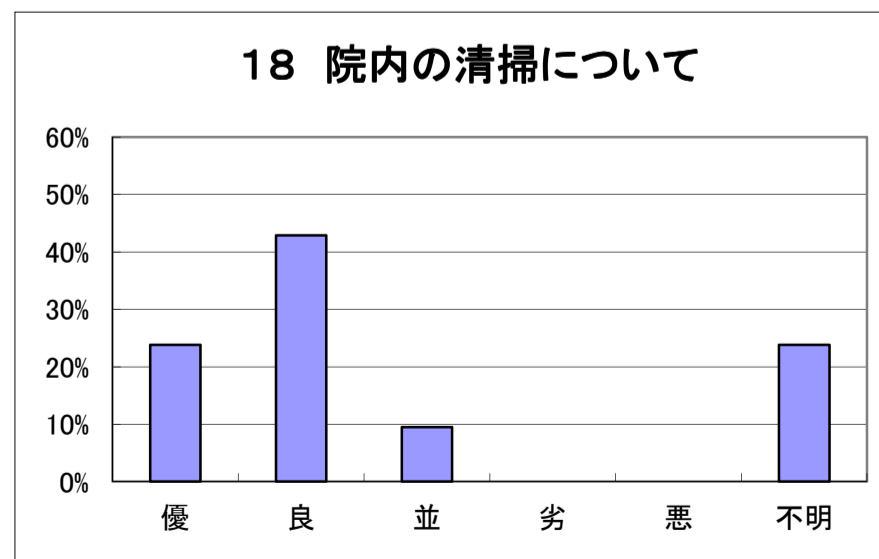
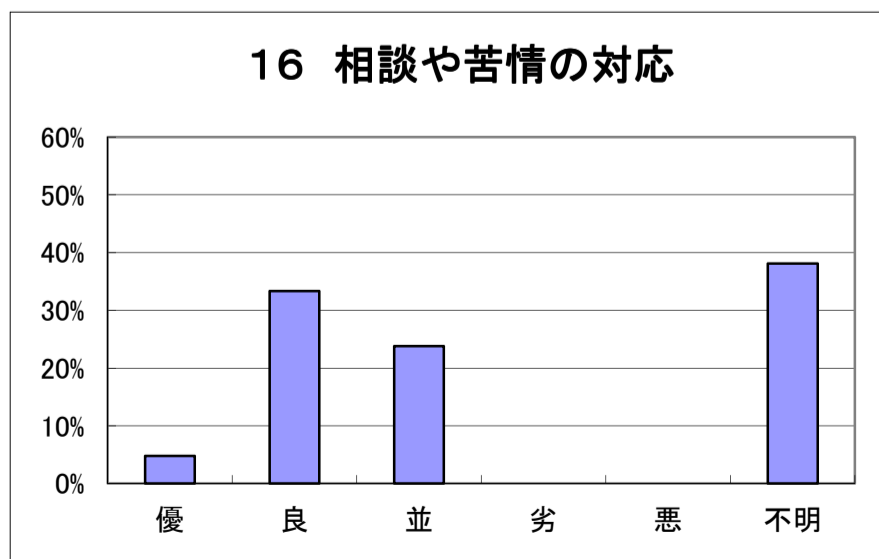
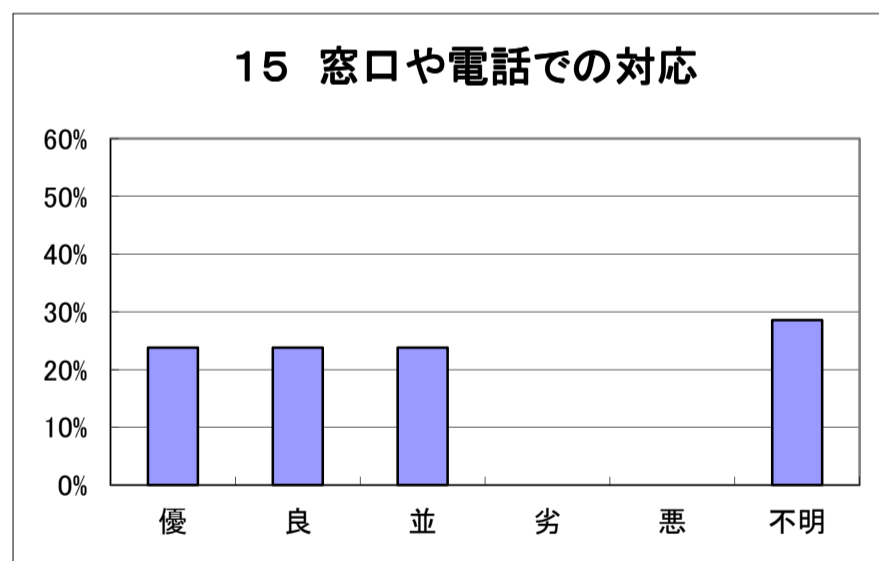
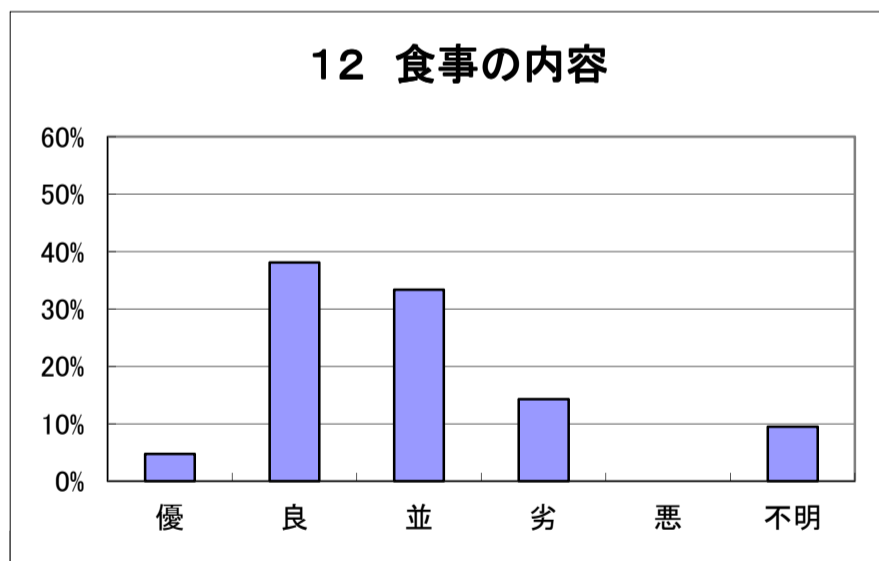
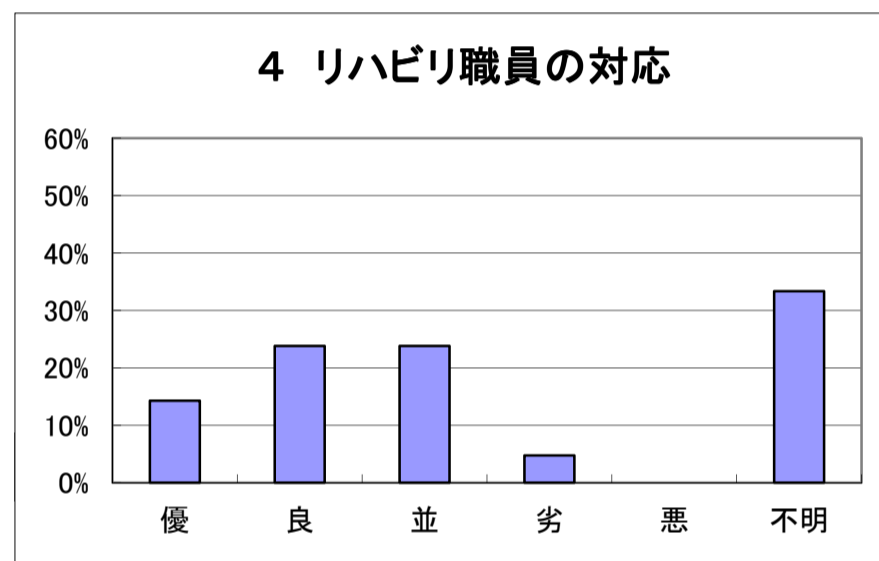
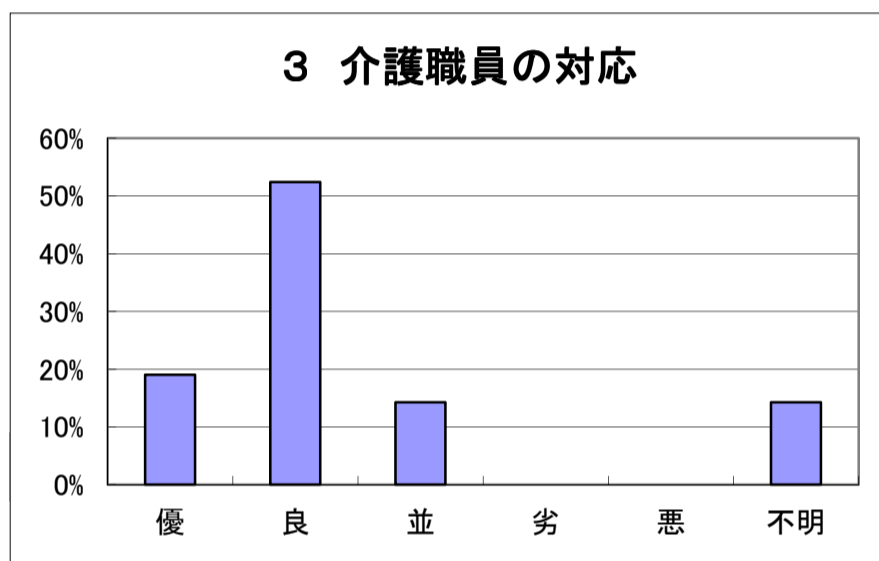
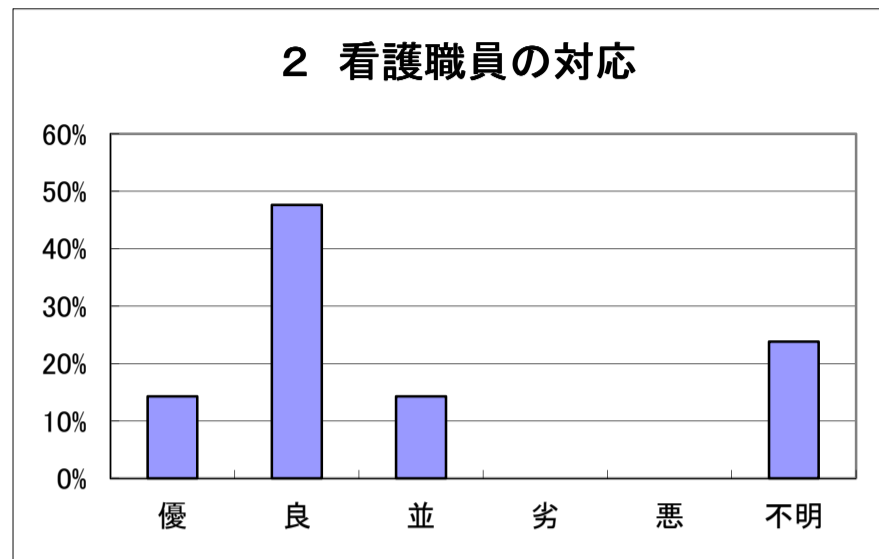
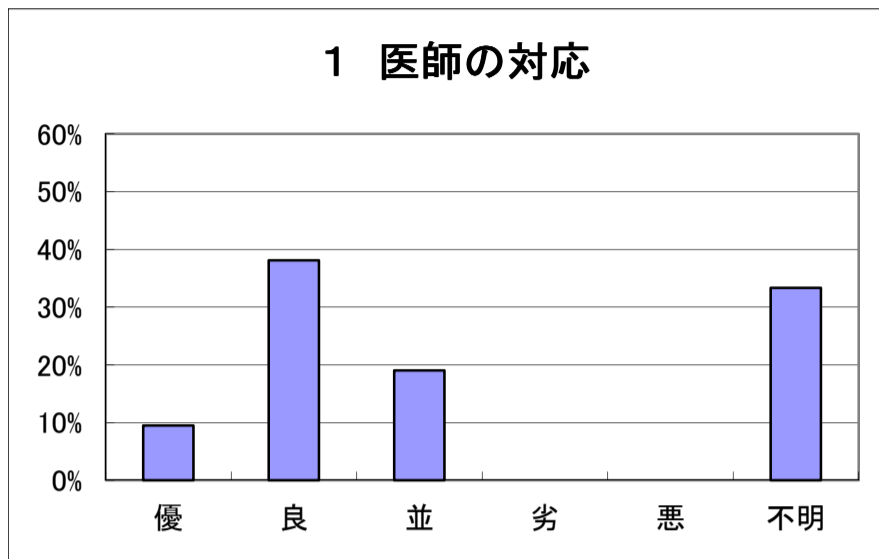
①病棟部門集計 アンケート実施数149件 回収63件 回収率42.2%  
※入院患者様のご家族へアンケート用紙を郵送し、回収させて頂いたものの集計です。  
以下は21項目の中からの抜粋です。ご協力ありがとうございました。



# 平成24年 満足度調査(7月実施)

②ショート部門集計 アンケート実施数71件 回収21件 回収率29.5%

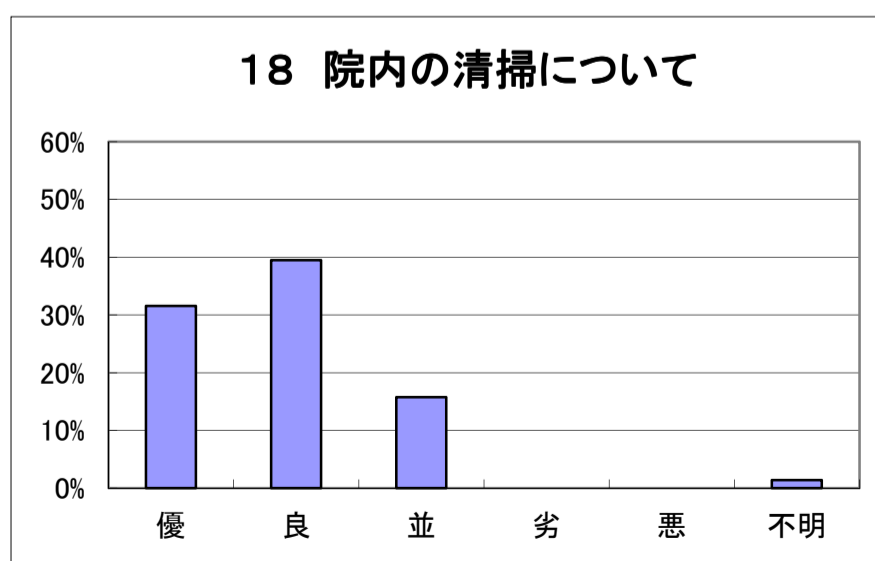
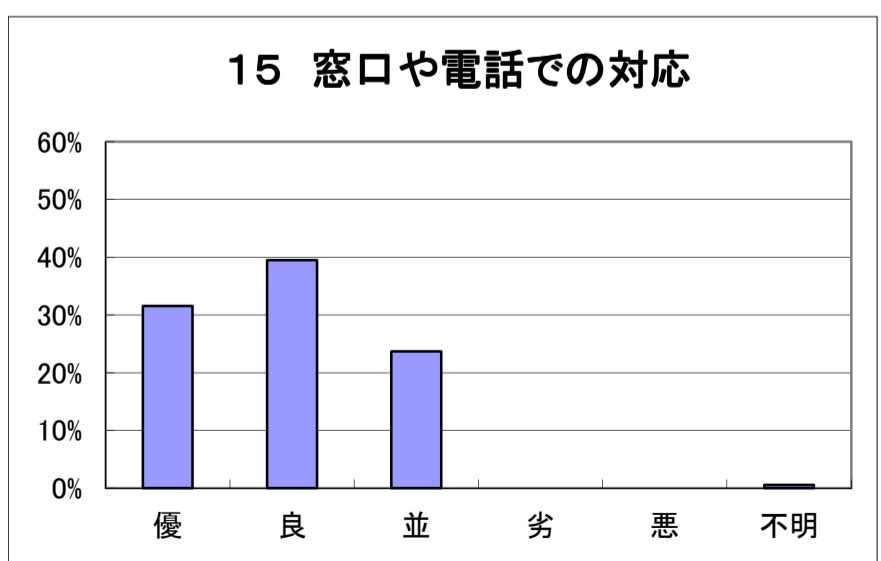
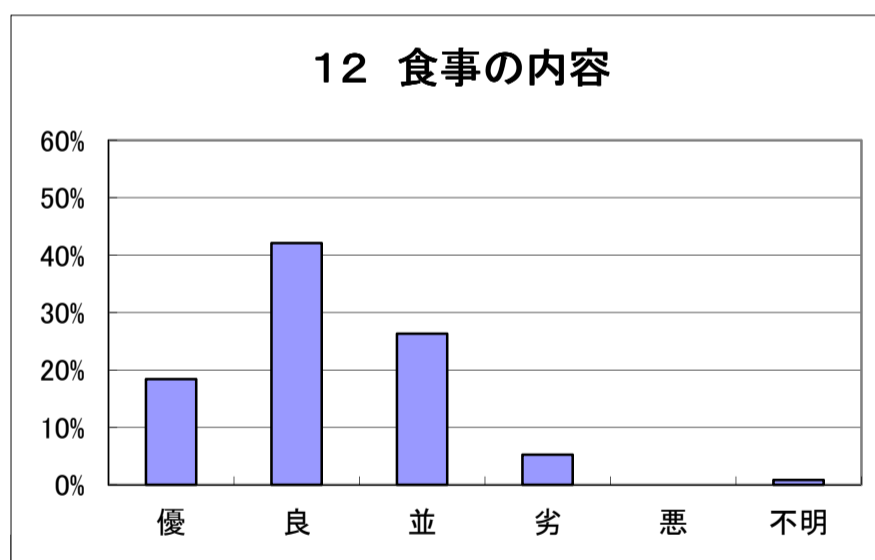
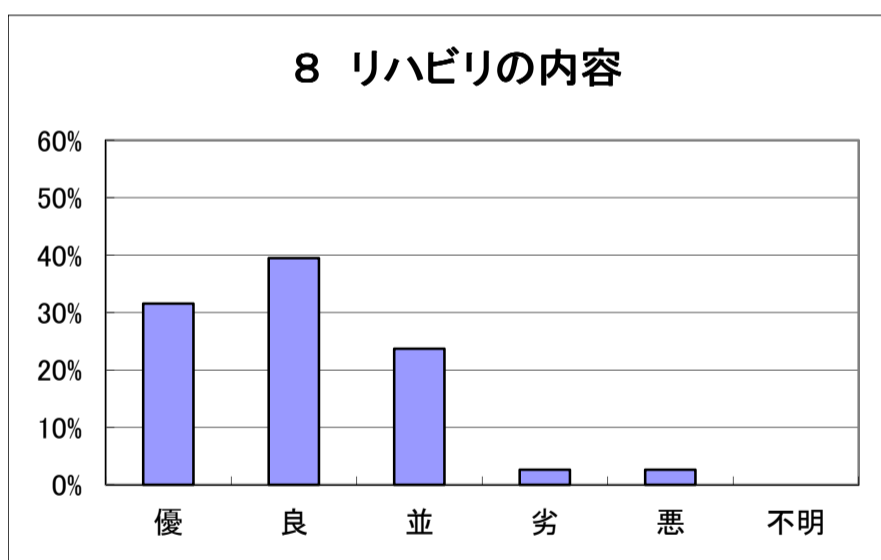
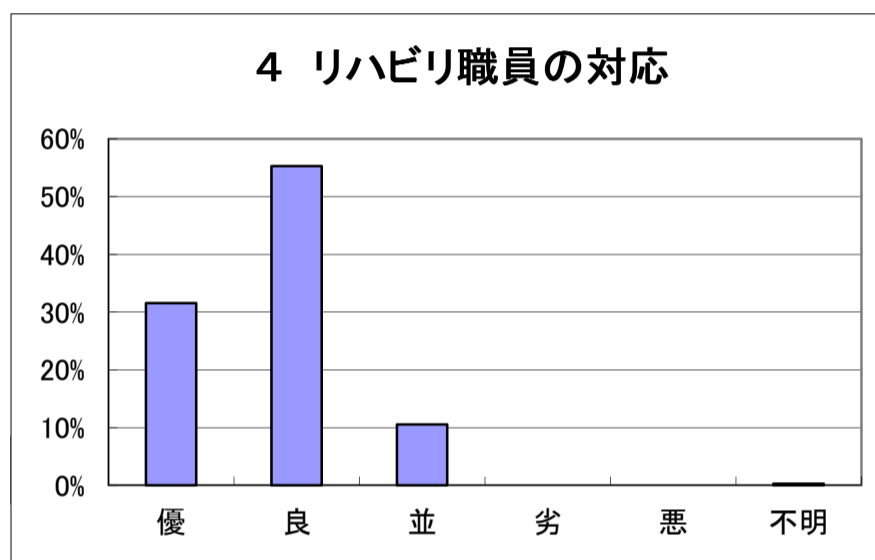
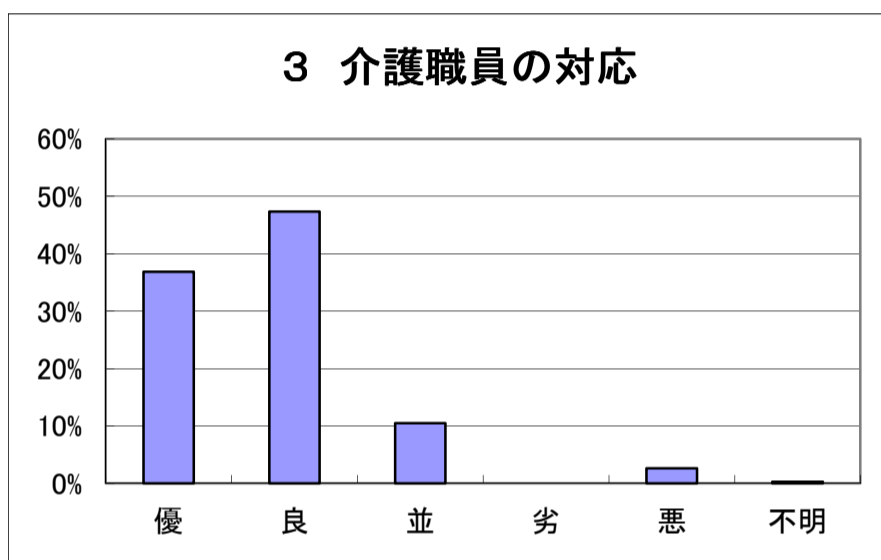
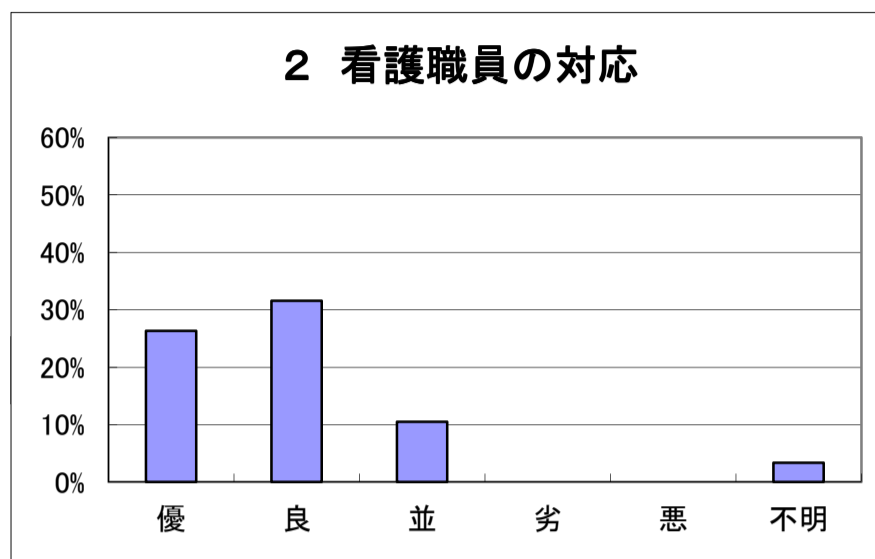
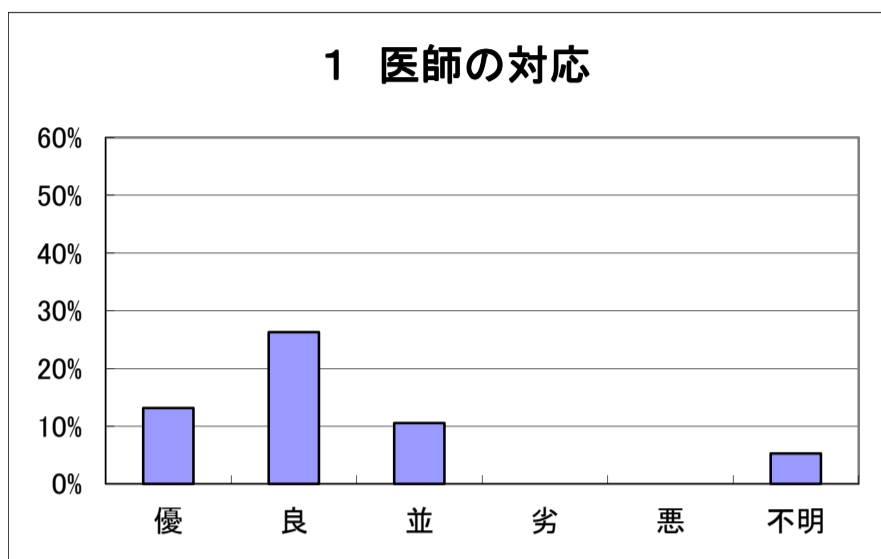
※ 利用患者様のご家族へアンケート用紙を郵送し、回収させて頂いたものの集計です。  
以下は23項目の中からの抜粋です。ご協力ありがとうございました。



## 平成24年 満足度調査(7月実施)

③デイケア部門集計 アンケート実施数100件 回収38件 回収率38.0%

※ 利用患者様のご家族へアンケート用紙を郵送し、回収させて頂いたものの集計です。  
以下は22項目の中からの抜粋です。ご協力ありがとうございました。

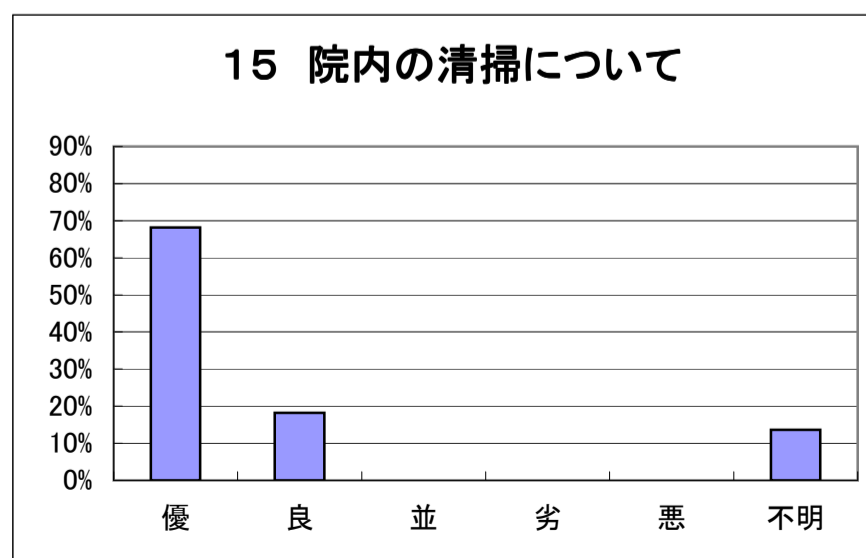
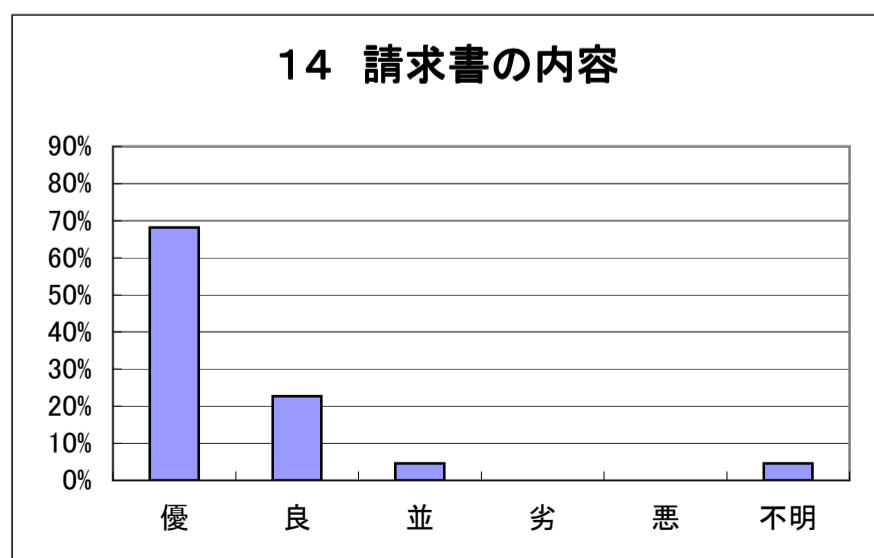
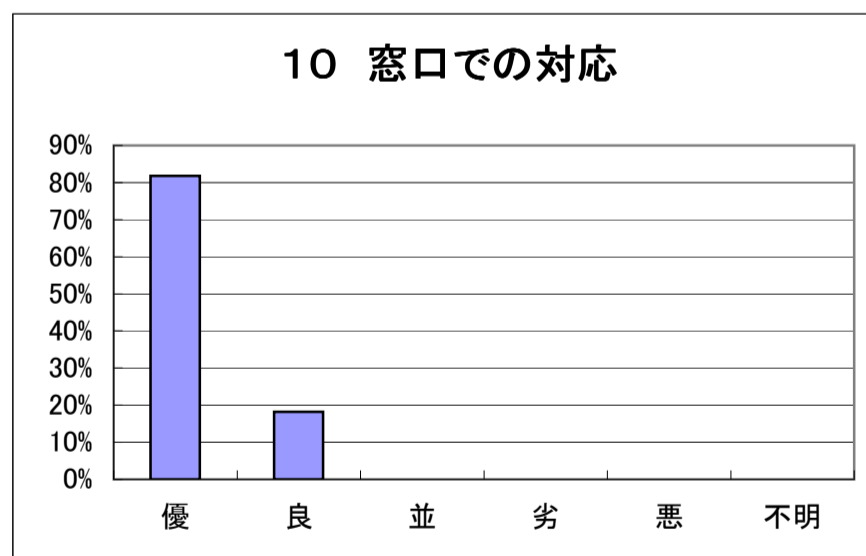
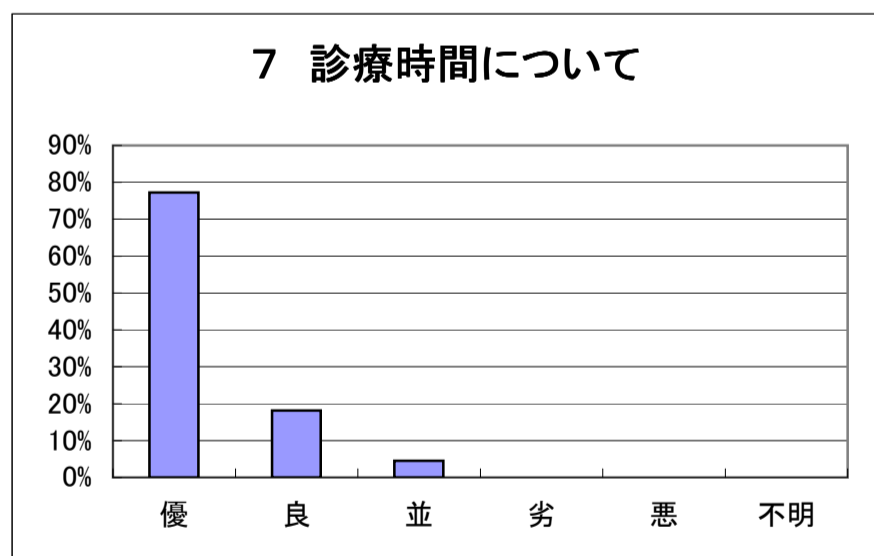
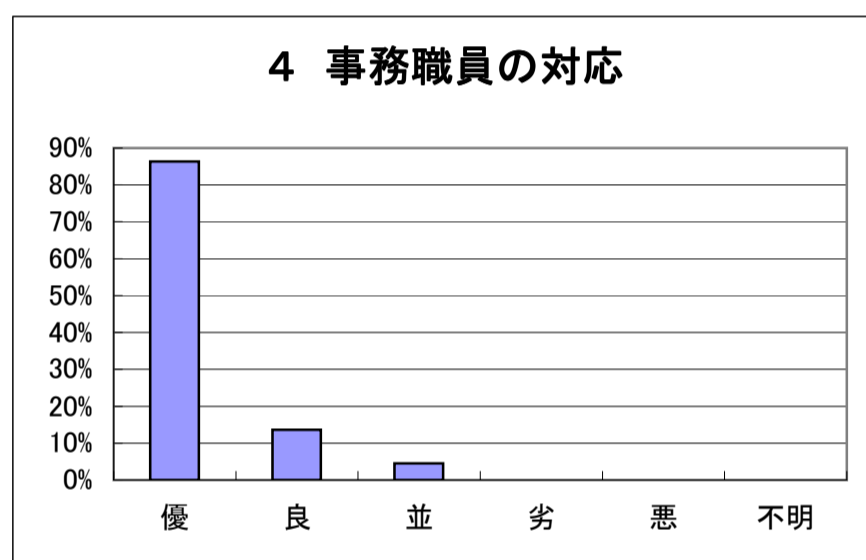
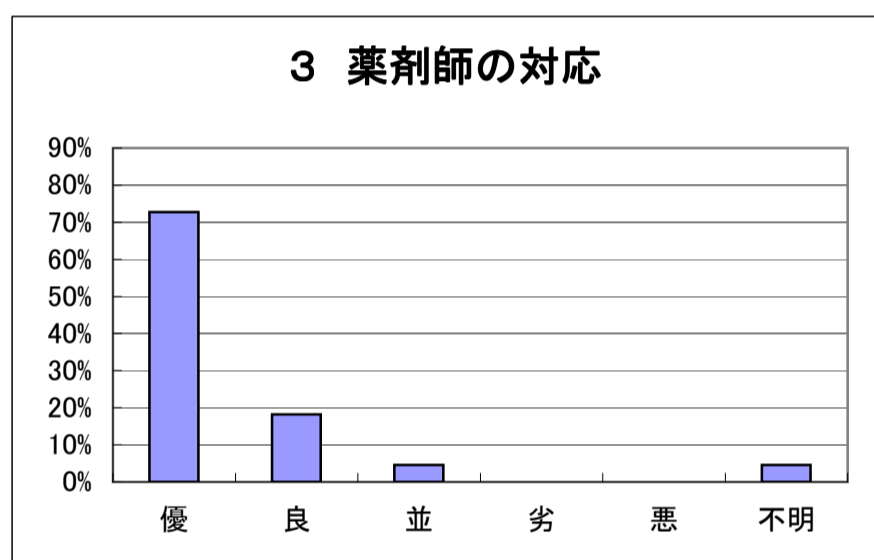
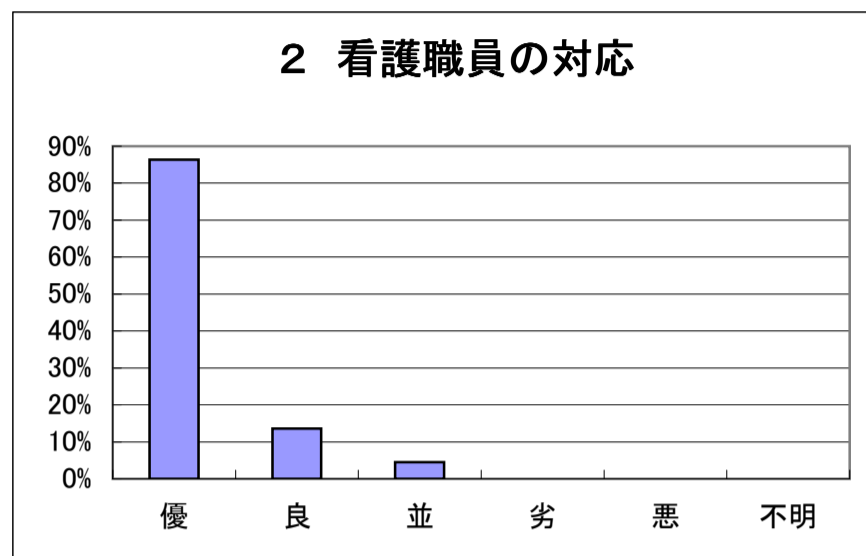
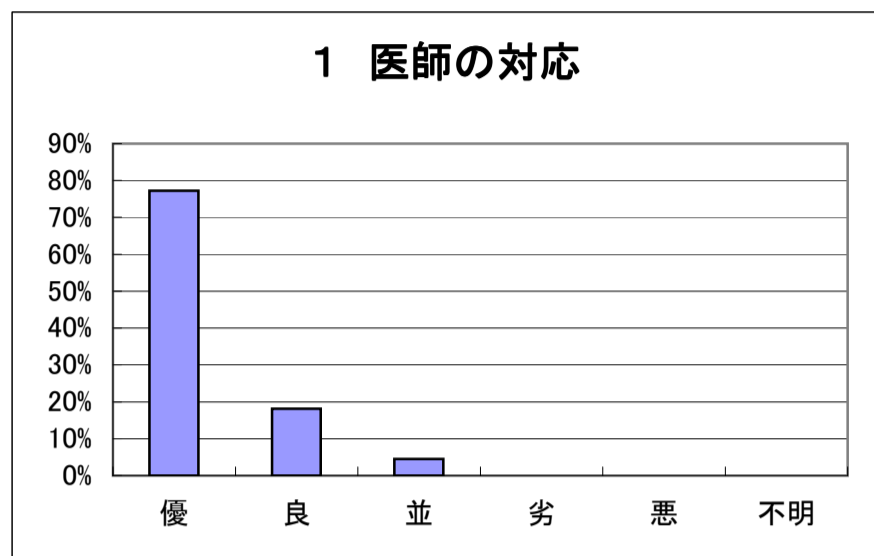


## 平成24年 満足度調査(7月実施)

### ④外来部門集計 アンケート実施数22件 回収22件 回収率100%

※ 外来患者様に配布し、回収させて頂いたものの集計です。

以下は18項目の中からの抜粋です。ご協力ありがとうございました。



## 平成24年度 満足度調査（病棟部門）

・毎年、満足度調査を行っていますが、そのなかのご意見のご紹介です。今回も、いろいろなご意見を頂き、安心して安全な医療・快適な療養環境を提供していくことの難しさをあらためて感じております。貴重なご意見を参考にさせて頂いて、今後とも役職員一同サービス向上に努力して行きたいと思っております。

項目	ご意見	ご回答
医療面・ケア等	・体調の変化（具合が悪かった事）など面会に行った時、お知らせいただけるといいです。	ご容体の変化については出来るだけお知らせをしたいと思っておりますが、行き届かない点もあると思っております。ご面会の際に声を掛けて頂ければ幸いです。また、ご家族のご心配を解消し、病院とご家族のコミュニケーションを良くするため、平成19年6月から軽症の病状変化等をメールでお知らせするサービスを行っております。是非ご活用下さい。 (料金：無料 詳細はナースセンター若しくは病院受付まで ホームページからでも申込み出来ます。HPアドレス <a href="http://www.kurumi.or.jp">http://www.kurumi.or.jp</a> )
	・面会に行った時、口の回りに食べかすが付いていることがあります。	きちんと拭ききれていない事があるようで申し訳ありません。今後さらに注意を致します。
マナー	・常に挨拶があり、とても良いと思っております。	日頃から、「明るく元気な挨拶」をモットーにしております。患者様の病状の変化等については、面会時または電話で報告しております。これからもご家族との良い信頼関係を作りたいと考えています。
	・一部の看護婦に言葉使い態度の悪さがなければ大変良いと思われる。	職員の対応で、ご家族の方が不快な思いをされたのかと思われ申し訳なくお詫びいたします。当院では職員の接遇向上のため、接遇委員会を中心に定期的に研修を行っております。今後も皆様のご意見をいただきながら改善に努め、患者様が安心して入院され、より多くのご家族の方に喜んでいただけるよう励みたいと思っております。
利用料等	・病衣の数が多すぎると思う（ロッカーの中）着替えもしてないのに病衣が機械的に配られている負担を少しでも少なくして欲しい。	患者様の病衣汚染（尿・便・嘔吐など）に、速やかに対応出来る様ロッカーの中に準備してあります。患者様により、汚染度が異なりますが勝手ながら5着と決めました。多いと思われるのであれば、検討しますのでお気軽にお申し出下さい。 病衣貸し出し料金は、1日当りの料金設定（73円/日）になっており、1日の中で何着更衣されても請求金額は73円です。
	・食事用のエプロンのクリーニング90円は妥当な金額でしょうか？一枚は買ったらいくらなのですか。	クリーニング料金は1食当たり52円になっております。朝昼夕と毎回気持ち良く食事を召し上がって頂く様に、食事の都度クリーニングをしております。介護をさせて頂くうえでの病院としての方針でもあり、何卒ご理解頂きたいと思っております。尚、本料金設定は昨年11月に、1日157円⇒1食当たり52円に変更させて頂いております。
清掃	・病室はとてもきれいにされている。	清掃職員は病室・ホール・廊下・階段等の掃除を担当しております。病棟職員は病室のロッカー・床頭台・ベッド周囲・引き戸等の掃除を担当しております。廊下にゴミなど落ちていれば、職員同士進んで拾う等小さな事でも心掛けています。ご家族の方には気持ち良くお見舞いの時を過ごして頂ける様、努力して行きます。
	・3Fは行った事がないのでいつも1Fから2Fまで通路にゴミ等などなく大変よい感じ。	
感謝のご意見他	・日頃、皆様の仕事振り見ていると、老病人の面倒をみていらっしゃるようですが、大変なご苦労であると思っております。誠に感謝に堪えません。無理をしないよう頑張ってください。勝手自ら点数をつけさせてもらいました。	激励のお言葉有難うございます。感謝の言葉が沢山聞かれる様、スタッフ一同精進して行きたいと思っております。今後とも宜しくお願いします。
	・いつもお世話になってます。今後ともよろしく願います。 ・良く診て頂いておまして感謝しております。今後ともよろしく願います。 ・医療（内容）は一般人には分かりません。医師（看護師、介護士）におまかせしております。一般的に親切に対応して頂いております。 ・お世話して下さるだけで感謝しています。子どもも病気で療養中なのでよろしく願います。 ・私自身、介護から解放されて、安心して委せられるので感謝しております。 ・職員のみなさんの温かい笑顔に安心させられることが多いです。毎日感謝の気持ちでいっぱいです。 ・スタッフの皆さん方には色々と気遣っていただき容体の変化に対しても適正に処置していただいていると思っております。	

## 平成24年度 満足度調査（在宅部門）

・毎年、満足度調査を行っていますが、そのなかのご意見のご紹介です。今回も、いろいろなご意見を頂き、安心して安全な医療・快適な療養環境を提供していくことの難しさをあらためて感じております。貴重なご意見を参考にさせて頂いて、今後とも役職員一同サービス向上に努力して行きたいと思っております。

部署	項目	ご意見	ご回答
通所リハビリテーション	ご要望	・送迎の時間曜日ごとに早回り後回りを決めてほしい。待ち時間の差あり過ぎる。暑い季節、寒い時期には大変です。	朝の送迎時間への要望だと思われま。迎えの時間帯は8：20～9：10の間とお願いしてありますが、ズレが生じることもあり、今か今かと待っておられる利用者様・ご家族に対し、申し訳ない気持ちでいっぱいです。送迎時間がまちまちにならないよう工夫し、今後も何時もより早くなったり、遅くなる場合の電話連絡を行い、相手の気持ちになった節度ある対応を心掛けていきたいと思っておりますのでよろしくお願い致します。
		・祭日のデイケアを休みにせずに関いてほしい。	現在、当院の運営規程に沿って対応しております。貴重なご意見として今後の参考にさせて頂きます。
	お食事	・どんなに頑張っても食事の味付けが口に合いません。その他は満足しています。	当院デイケアでの昼食は、管理栄養士がカロリー計算した療養食傾向の食事形態で提供されています。その都度ご意見を聞かせて頂ければ、その旨を栄養士に伝え、出来る限りその方の口に合った食事の検討をさせて頂きます。
	入浴	・入浴について、足の指と指の間も洗ってほしいです。	きめ細かな対応が出来ていなかったのではないかとと思われま。今後そのような事が無いよう十分配慮していきます。
	送迎	・今後ともよろしくお願い致します。時々車に酔ったりするようですが時にはコースを替えるか順番を入れ替えるかしてもらえば幸いに思います。	車酔でつらい思いをされ、申し訳ありませんでした。今後はもっと利用者さんへ声掛け確認をして、さらにきめ細かな対応を心掛けていきます。
		・送迎車の運転の人により気分がよくない人がいる自動車は家まで入ってほしい。	送迎時は運転手と介助スタッフで対応していますが、気分の良くない事があったそうで申し訳なく思っています。運転手、スタッフと今後このような事が無いよう周知徹底していきます。各ご家庭の駐車事情もありますが、利用者様の送迎車へ昇降しやすい位置等を考え、今後もその都度対応していきたいと思っております。
	リハビリ	・もう少しリハビリに力を入れてほしい。	利用者様の中には、リハビリスタッフが傍について、たっぷり時間をかけてたくさんの運動量でリハビリを行いたいと思っておられる方もおられるかと思っております。急性期における病院で、たくさんのリハビリを受けておられ、それと同じようなリハビリを望んでおられる方もあるのだと思っております。 当院デイケアにおいても、利用者様の意向もお聞きしながら、できるだけご希望にそっていけるように調整を行っていきたくと考えておりますが、通所リハビリでのリハビリの主眼は、生活動作の練習が主体であり、急性期病院や回復期病院におけるリハビリと同じような機能訓練の実施は難しく、行っておりません。 実施時間におきましても、介護保険において、リハビリスタッフが傍について行う個別リハビリテーションは、特別な場合を除き20分と定められており、その個別リハビリテーションも、人員上すべての利用者様に毎回提供することは難しいというのが現状です。それらの制約の中で、より効果的かつ適切な運動・作業を選択し、実施していただくようにと考えております。 また、介護予防の利用者様（要支援1・要支援2の利用者様）には、個別リハビリテーションはありませんので、スタッフが傍について行うリハビリテーションには対応できません。したがって、集団で行う体操を行っていただくことを原則としており、体操の実施が難しい利用者様にも、あらかじめご提示しましたプログラムに添って、ご自分でセルフトレーニングを行っていただくという形で対応させて頂いております。 以上、いろいろな制約がございますが、定められた基準の中でもできるだけご希望にはそっていきたくと考えております。今後ともご理解・ご協力をお願いいたします。

通所 リハビリ センター	感謝の ご意見 他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私は週1回のデイ、利用させていただき、大変お世話になっております。何年たっても皆さん嫌な顔もされずご親切に言葉をかけて下さること本当に有難く感謝いたしております。今後とも宜しく願いいたします。</li> </ul>	<p>日々を重ねて、感じられる事も多い事と思いますが、温かい言葉をかけて頂きとても嬉しく思います。いつも気持ちを正し、利用者様と気持ち良くまた楽しめる時間を共有できるよう努めていきます。</p>
	ご要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡帳に毎日の事を書いて欲しい。家では毎日血圧、体温をはかっています。</li> </ul>	<p>現在は、希望される方には毎日記入しています。今後、どうするか検討中ですがどうぞ遠慮なく申し付けください。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・レクリエーション（催し物）を楽しみたい。</li> </ul>	<p>月1回、外出会を行っているほか、ホールではボールころがし、風船バレー、ボウリング、ゆとりっち体操などを行っています。これからも皆さんに楽しい生活を送っていただけるように努力したいと思います。</p>
	入浴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人は声が小さいので特殊浴の向かい側に人が常時みていて手で合図したい。例えば、あつい・ぬるい・あげて・もう少しつかりたいなど声のかわりに手の上下で察して欲しい。</li> </ul>	<p>利用者様の中には、声の小さい人、声が出せない人、遠慮する人などいろいろな状況の方がおられます。今回、入浴担当職員と話し合いを行い、声をかけてもらったり、手を上げてもらうことで要望をお聞きし、快適に入浴してもらうことになりました。</p>
ショート	感謝の ご意見 他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートについて、日頃くるみ介護センターを利用させて頂きまして感謝申し上げます。今回のアンケート調査に対して、項目によって評価の分からない箇所も有りますが、皆様の献身的な対応に感謝しております。皆様のサービス改善に向けてのご努力に敬意を表しますと共にくるみ介護センター利用に際して、今後とも何卒よろしく願い致します。</li> </ul>	<p>くるみ介護センターをご利用いただきありがとうございます。アンケート結果を真摯に受け止め改善していきたいと思っております。今後とも宜しく願いします。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・医師、看護職員、リハビリ職員さんとはお会いしていないので分からない。ショート of 居室には訪問した事が無いので、一度訪問したい。</li> </ul>	<p>是非、お越しになり生活環境や状況を見られ意見などをいただければ幸いです。お待ちしております。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・未だ2、3回の利用で本人は妻にも質問に対しても詳しく話さないで良く理解出来ません。しかし行くことを拒まないし、文句も愚痴も吐かないでも大変感謝していることと感ずます。私（妻）も心より有難く、さぞご面倒をお掛けしている事と申し訳ない心地で居ります。</li> </ul>	<p>また、くるみのショートを利用したいと思っていただけるように心がけていきたいと思っております。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・たくさんの方で、1人1人を世話されたり、色々な事があることあって大変ですが、職員さんも神経をつかい本当にありがたく思っている。今後又、お世話になりますから宜しく願いします。（あしからず）</li> </ul>	<p>利用者様、個人個人にあわせた看護・介護を行っていくことが出来るように努力したいと思います。</p>
外来	ご要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ前の血圧計2回測定すると、かなりの差が出る。おかしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、本機器を導入してから数年が経過しておりました。今回のご指摘を受け業者で機器の調整を行うことになりました。（9月20日現在）</li> </ul>