菜の花だより

2013年　臨時増刊号
平成25年9月27日　発行

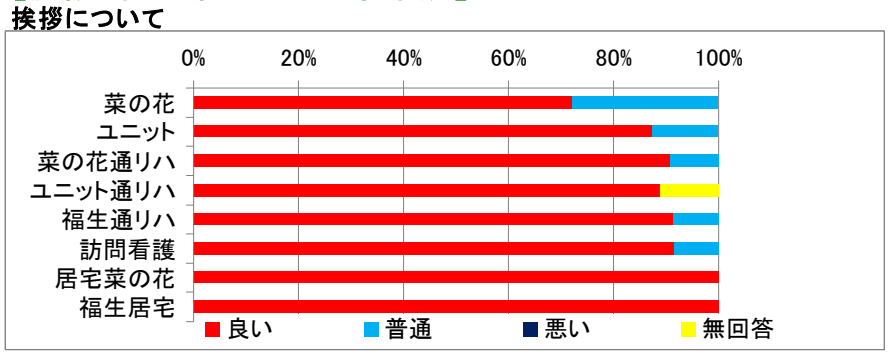
アンケート集計結果

平成25年8月1日から20日の間、当法人の全事業所でアンケート（ISO顧客満足度調査）を実施しました。その結果とお寄せいただいたご意見及び回答をご報告します。

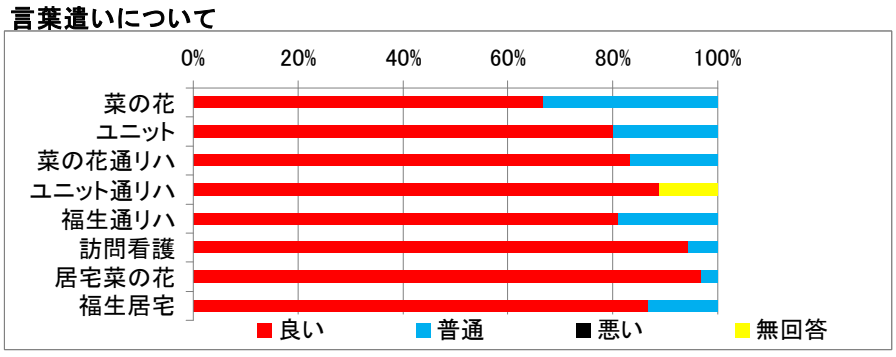
職員について

【施設・在宅系サービス事業所】

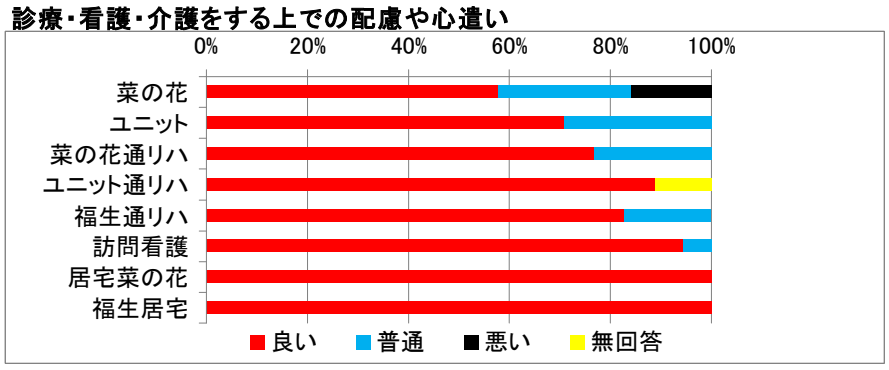
挨拶について



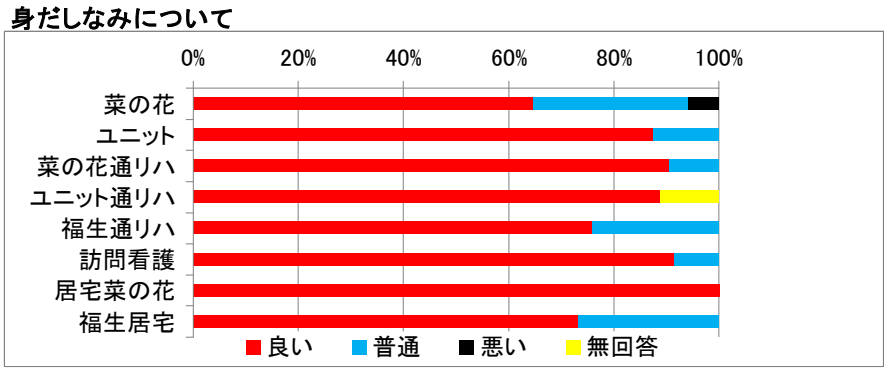
言葉遣いについて



診療・看護・介護をする上での配慮や心遣い

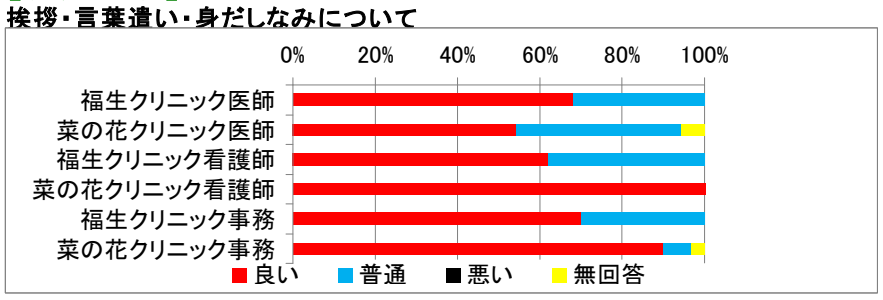


身だしなみについて

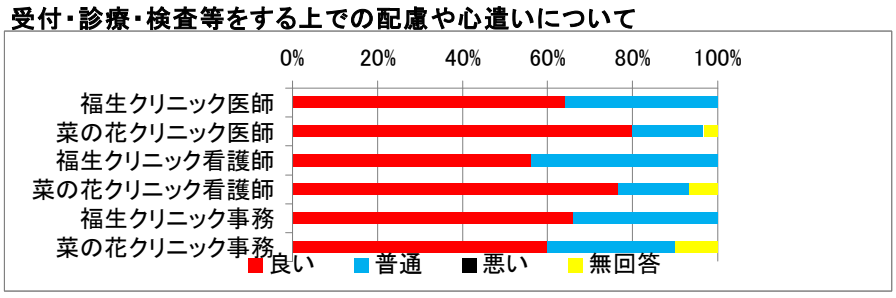


【クリニック】

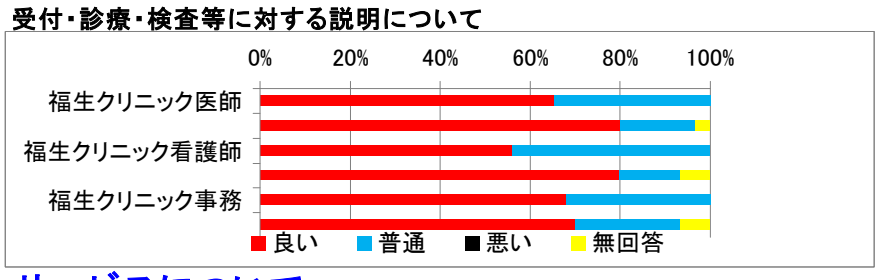
挨拶・言葉遣い・身だしなみについて



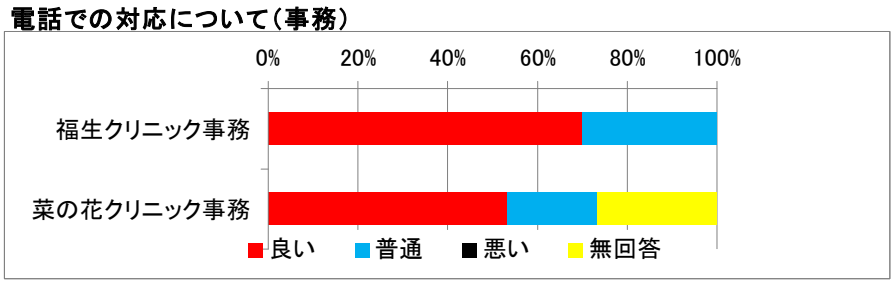
受付・診療・検査等をする上での配慮や心遣いについて



受付・診療・検査等に対する説明について



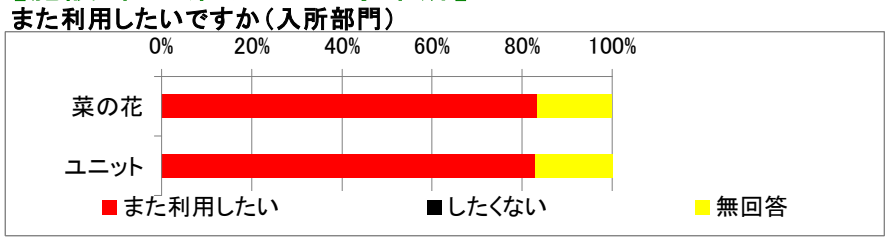
電話での対応について（事務）



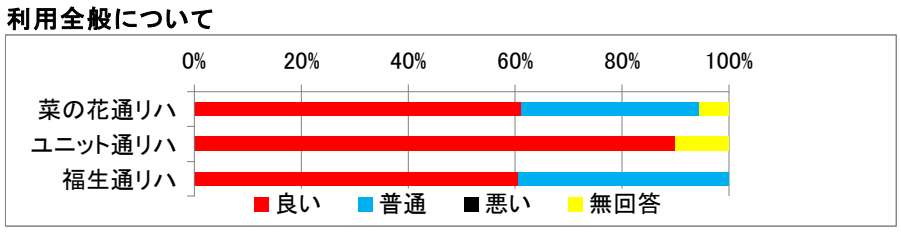
サービスについて

【施設・在宅系サービス事業所】

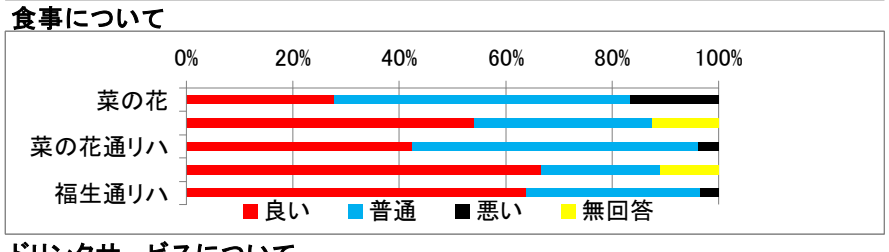
また利用したいですか（入所部門）



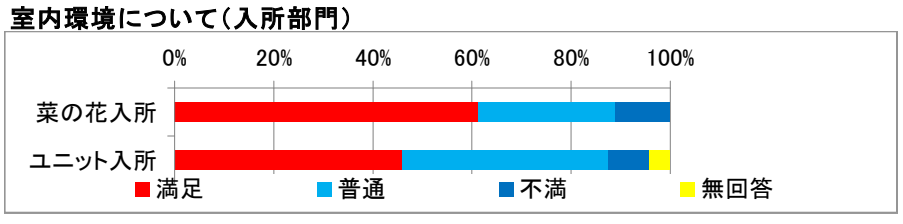
利用全般について



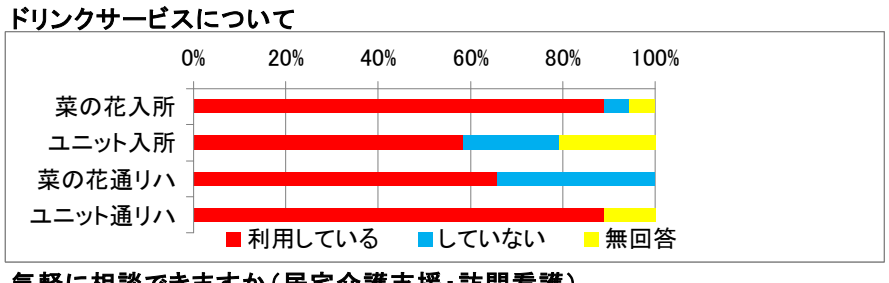
食事について



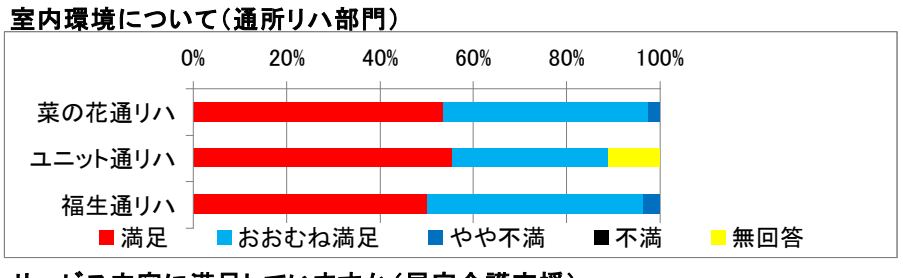
室内環境について（入所部門）



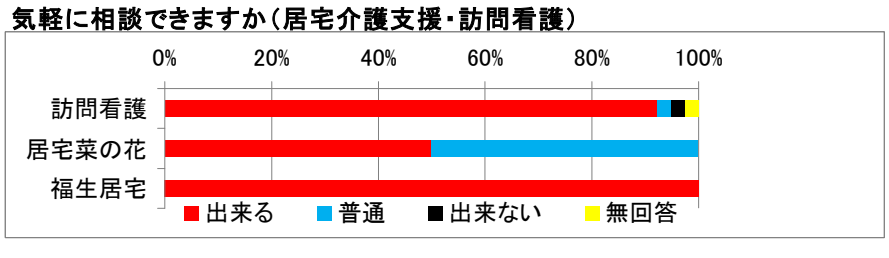
ドリンクサービスについて



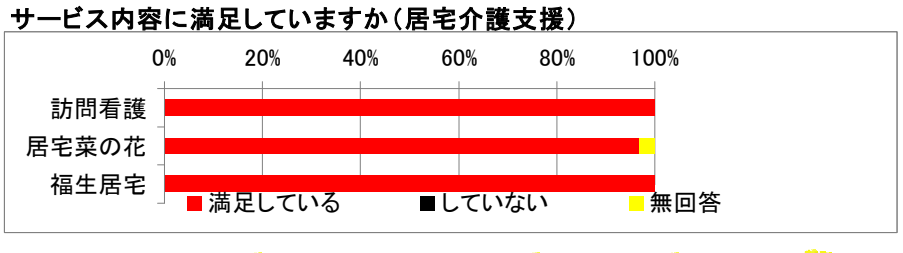
室内環境について（通所リハ部門）



気軽に相談できますか（居宅介護支援・訪問看護）



サービス内容に満足していますか（居宅介護支援）



菜の花だより

2013年　臨時増刊号
平成25年9月10日　発行

H25年度顧客満足度調査　コメント一覧

職員について

【菜の花入所部門】
・皆さん態度が良い。　・大体良い。
・職員がざっくばらんで良い。　・男性職員が親切。
・全職員が美男美女だ。
・職員が生き生きしている。

【ユニット入所部門】
・親切、優しい。（2件）　・丁寧。
・事務職員、リハ職員はじめきちんとしている。
・人員不足でサービスが滞ってしまうのが不満。
・職員がいつも忙しそうで話ができない。
・コール対応が遅い時があった。
・細やかに優しく高齢者に対応している。

【菜の花通所リハ部門】
・親切に対応してくれる。
・運転手が狭い道を通り過ぎる。

【ユニット通所リハ部門】
・良く見てくれている。（3件）　・安心

【福生通所リハ部門】
・看護師長さんの家族への声かけがうれしい。
・感謝している。（3件）　・親切（2件）
・いつもグチを聞いてくれる。　・明るい。
・よく見てくれている。
・通所のスタッフはよても良いが、クリニック会計の女性の態度が気になる。

【福生居宅介護支援事業所】
・気軽に相談できる。
・相談しやすく頼りになる。
・あらゆる面でサポートしてくれる。

【居宅介護支援事業所菜の花】
・心配事等気軽に相談できる。（3件）
・話がしやすくよく見てくれる。（2件）
・頼りにしている。
・親切。（4件）　・好感が持てる。

【訪問看護ステーション】
・よく気が付き、本人にいろいろ聞いてくれる。
・いつも笑顔で接してくれる。（4件）
・機転が利き安心。　・知識が豊富。
・訪問の時間は僕もほっとします（家族）
・毎回優しく、心休まる。　・きちんとしている。
・本人楽しみに待っている。　・良く看護して頂ける。
・細かいところまで見ていただいて助かる。
・長い付き合いで親しみがあり信頼している。
・いつも変わらない心遣い、気配りで対応してくれる。
・いつも丁寧で一生懸命。
・孫も訪問看護師さんが来るのを楽しみにしている。
・会話をたくさんしてくれる。
・心温まる看護に感謝。
・スタッフの皆様全員がとても親身。

【福生クリニック】
・みなさん親切。　・対応が丁寧。
・薬のみの時はもう少し早くしてほしい。
・待ち時間が長い。
・時々呼び出しのアナウンスが聞こえない。
・なんのためのアンケートか説明してほしい。問診して安心感があった。かかりつけ医としてお願いしたい気持ちが高まった。
・次回予約の後、予約日に先生の都合で診察できない場合は、変更の電話を頂きたい。
・とても良くしてもらっている。

【菜の花クリニック】
・みなさん優しく安心できる。
・対応がとても丁寧。

食事について

【菜の花入所部門】
・おやつが種類が多くておいしい。

【菜の花通所リハ部門】
・塩分の調整が日によって違う。
・トロミが強いようだ。
・パン食があっても良い。
・おやつの選択をしたい。

【ユニット通所リハ部門】
・おいしいと思う。
・ありがたみがわかる。
・献立表を見るとおいしそうなものばかり。

【福生クリニック通所リハ部門】
・味を濃くしてほしい。
・味を薄くしてほしい。
・冬は汁物を温かく出してほしい。
・おいしいです。
・味が薄い。
・種類も多くバランスがとれている。

ドリンクサービスについて

【菜の花入所部門】
・甘いものを。
・炭酸。
・朝冷たいものが飲みたい。

【菜の花通所リハ部門】
・おいしいと思う。
・ありがたみがわかる。
・献立表を見るとおいしそうなものばかり。

室内環境について

【菜の花入所部門】
・冬が寒い。
・日当たりが悪い。
・入口近くで落ち着かない。

【福生通所リハ部門】
・もっと広いと良いと思う。

介護支援業務について

【福生居宅介護支援事業所】
・本人も大満足です。
・良くしてくれる。
・一緒に考えてくれる。
・感謝している。

【居宅介護支援事業所菜の花】
・デイケアを続けていければと思っている。
・話しやすい。
・細かく話してくれて満足している。

良いと思うところ

【菜の花入所部門】
・行事の写真。　・優しくしてくれるところ。
・明るいところ。　・食事がおいしい。
・全部良い。（2件）　・施設がきれい。
・満足している。

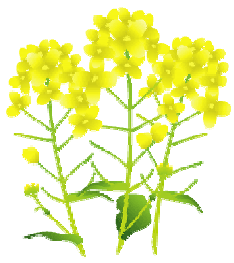
【ユニット入所部門】
・室内全体の空気がよく気分よくいられる。
・施設のソフト、ハード面がすばらしい。
・職員の対応に満足。
・今までの施設より職員が良い。
・館内や外回りがとてもきれい。（2件）
・再入所できる。
・クリニック併設で安心。

【菜の花通所リハ部門】
・生活のリズムができる。　・楽しく1日を過ごせる。
・自宅ではできないリハビリをやって頂けて助かった。
・何でもできることが良い。
・短時間でも成果が表れていてうれしい。
・病院に行かなくてもリハビリが受けられる。
・歩行の安定を保ち少しでも低下を防げること。
・家庭での生活にリハビリがとても役立っており欠かせない。

【ユニット通所リハ部門】
・延長サービスが出来るようになって心強い。
・職員の方が一生懸命接してくれたおかげで笑顔が増えた。
・入浴も安心して任せられる。
・不安にならないよう、小型車で送迎してくれる。
・レクが多い。
・とても気配りされている。

【福生通所リハ部門】
・通所するので身だしなみを整えることができる。
・いつも楽しい。　・通所リハの姿勢、取り組みに感謝。
・体全体を動かせて良い。
・家事と両立できる。
・通リハが非常に役立っている。
・家庭で生活するのに身体の維持回復が図られる。
・リハビリ計画に従って運動できる。
・平行棒
・一定の身体機能を維持するのに効果がある。

【訪問看護ステーション】
・本人と話をして親身にリハビリしてくれる。
・困ったときに相談に乗ってくれて安心。（2件）
・本人に接する時の注意点がよくわかる。
・どんな時も気軽に相談できる。（2件）
・自分では気づかないことを教えてくれる。（2件）
・家族の前でいろいろしてもらえ、勉強になる。
・気を使わないところ。
・家族ではできない医療処置をしていただける。
・同じ方が毎回訪問してくれるので助かる。
・週に一度でも健康状態を見ていただいて、とても良いシステムだと思う。
・できないことをしてもらえる。
・なんといっても在宅でリハビリが受けられる。
・家族の負担が軽減される。
・入院と違い、自宅でのんびり過ごせています。
・話し相手になっていただいたり気分転換をさせてくれる。
・訪問時に体調が聞ける。
・病院に行く前に相談ができる。
・在宅に戻り、訪看のおかげでとても元気になり、本人家族とも幸せな日々を送ることができている。



今後希望すること	回答
【菜の花入所部門】	
・作業等をもっとやりたい。	・ご利用者の希望を聞き、作業・レクリエーション等増やしていけるよう努力します。
・レクを増やしてほしい。	
・イベントを事前にしっかり報告してほしい。	
・パステルの絵の先生を呼んでほしい。	
・もっと良いベッドにしてほしい。	・必要に応じてマット対応いたします。
・リハの回数を増やしてほしい。	・相談員・リハビリ職員にご相談ください。
・外出を多くしてほしい。	・これからも計画していきます。
【ユニット入所部門】	
・コールに早く対応してほしい。	・ご利用者様の要望に迅速に対応していけるよう努力します。
・介護の質の良さとリハを保ち続けてほしい。	
・レクリエーションを増やしてほしい。	・ユニット単位での活動を増やし、有意義な時間が過ごせるよう努力していきます。
・暇をもてあますことがないようにしてほしい。	
・同じ職員に長く見てほしい。	・ユニットケアでなるべく同じスタッフが対応します。
・夜間のスタッフが少ない。	・夜間はスタッフ数が減りますが、フロア間で連携を取っています。
・部屋にポータブルトイレを置いてほしい。	・体調に合わせ配慮いたします。
・利用者の得意なことの発表の場があると良い。	・現在計画中です。
【菜の花通所リハ部門】	
・個リハを常時してもらいたい。	・担当のケアマネージャーとご相談のうえ、リハビリスタッフにご相談ください。
・歩行の安定を希望する。	
・短時間でも横になって休みたい。	・リハビリ施設なので仮眠程度でお過ごしください。
・トイレの汚物入れを増やしてほしい。	・検討します。
・カラオケより折り紙の時間を増やしてほしい。	・個別での対応もできますのでご相談ください。
【ユニット通所リハ部門】	
・ヘアカットができると良い。	・サービス利用時間内は、リハビリ以外のサービスとの併用できないこととなっています。

今後希望すること	回答
【福生通所リハ部門】	
・入浴のみのサービスがあると良い。	通所リハはリハビリ目的のサービスです。入浴のみのサービスについては担当ケアマネにご相談下さい。
・マッサージをお願いしたい。	リハビリの一環として空気マッサージがあります。
・作品つくり、行事をお願いしたい。	今後計画して行きます。今年度は敬老会の予定です。
・空気マッサージは小さい人には効果が少ない。	空気マッサージ（メドマー）は表皮直下のリンパを誘導する機器のため弱い刺激でも効果は望めます。気長にケアを続けて下さい。
・共用するもの（枕・毛布等）の清潔が気になる。	定期的に洗濯していますが、要望のある方にシートを配布しています（枕カバーの上など）。
【訪問看護ステーション】	
・看護計画書は紙の無駄なのでなくしてよい。	検討致します。
・多くの患者さんが自宅で幸せな最期を迎えられると良い。	終末期の在宅ケアは年々増えておりますが、多くの患者様の希望にお応えできるよう体制を整えてまいります。
【福生クリニック】	
・入口にひさしを設置してほしい（雨の日のため）。	今後検討していきます。
・今何番目の患者さんかわかると良い。	番号とお名前をお呼びしていますが、わからない時は看護師にお尋ねください。

貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。
当法人は皆様のご意見・ご要望の一つ一つを検討し、より良いサービス・ご満足頂けるサービスを目指して努力いたします。今後も宜しくお願い致します。

医療法人社団幹人会　職員一同