



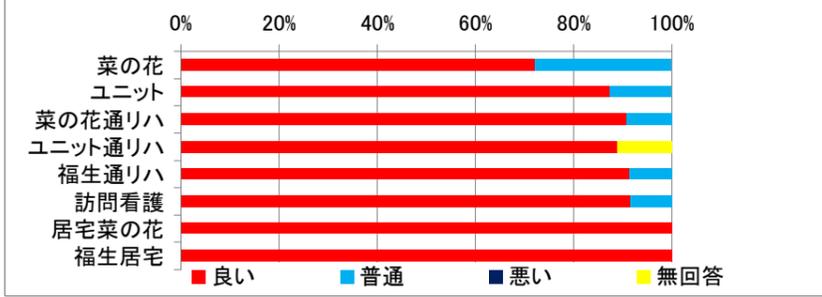
アンケート集計結果

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。

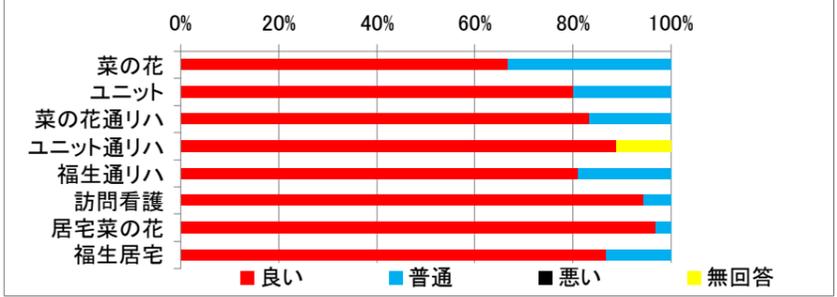
職員について

【施設・在宅系サービス事業所】

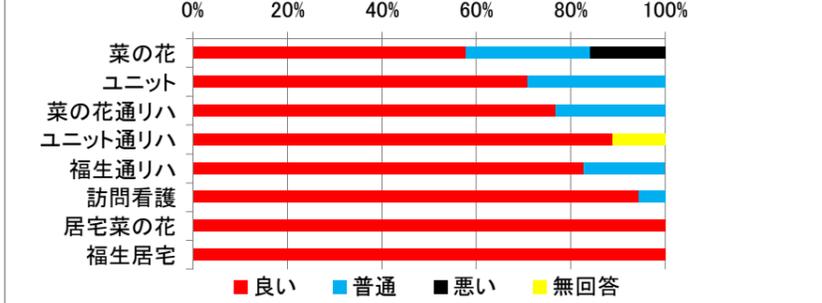
挨拶について



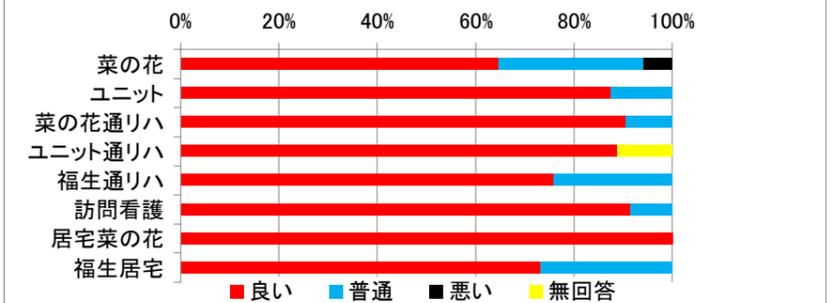
言葉遣いについて



診療・看護・介護をする上での配慮や心遣い

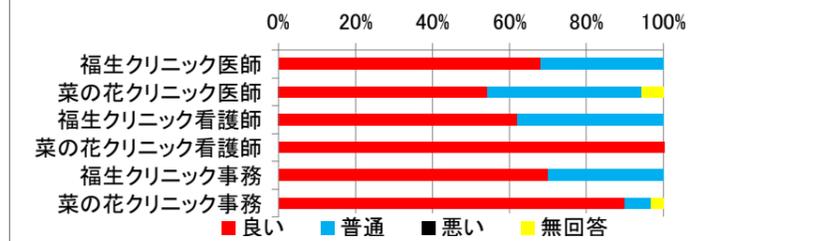


身だしなみについて

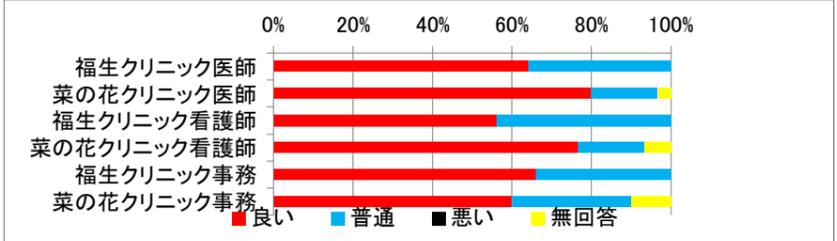


【クリニック】

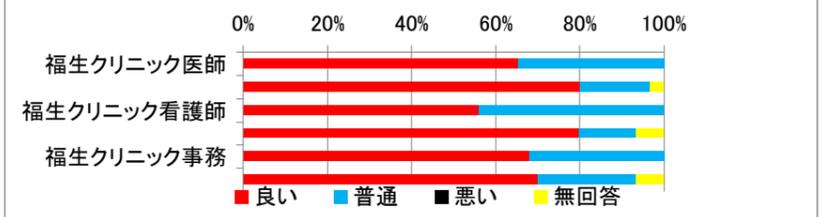
挨拶・言葉遣い・身だしなみについて



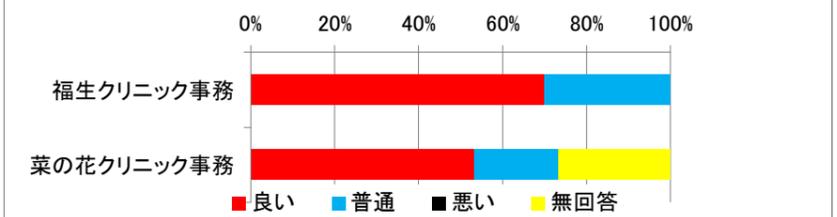
受付・診療・検査等をする上での配慮や心遣いについて



受付・診療・検査等に対する説明について



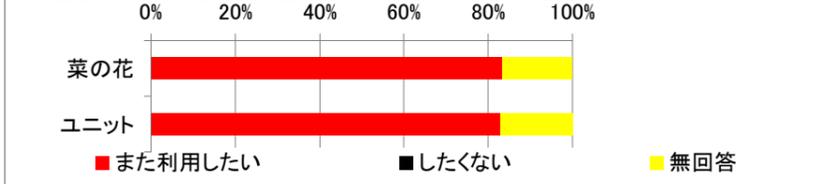
電話での対応について(事務)



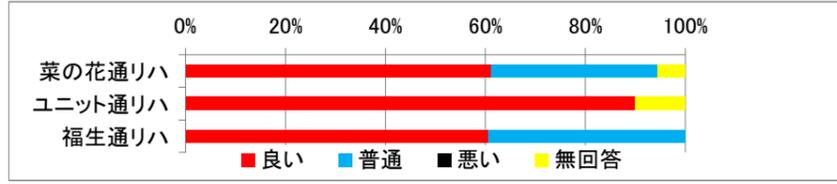
サービスについて

【施設・在宅系サービス事業所】

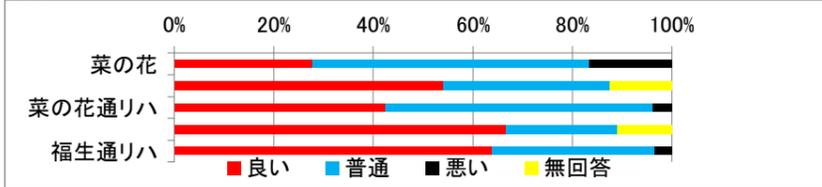
また利用したいですか(入所部門)



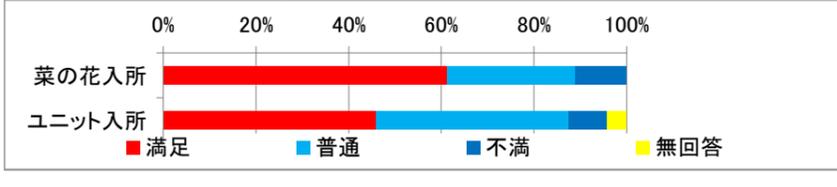
利用全般について



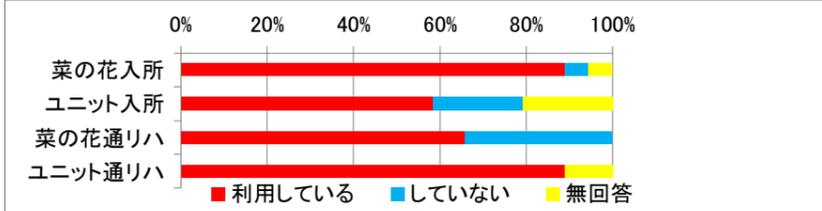
食事について



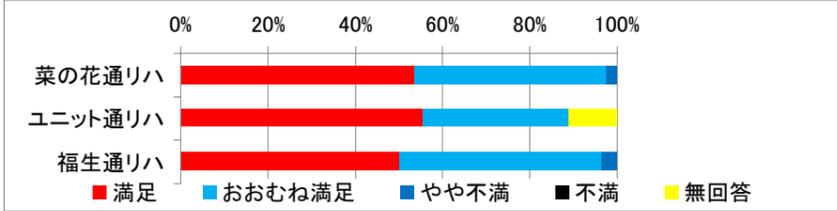
室内環境について(入所部門)



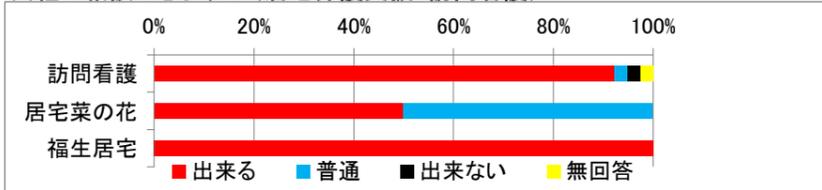
ドリンクサービスについて



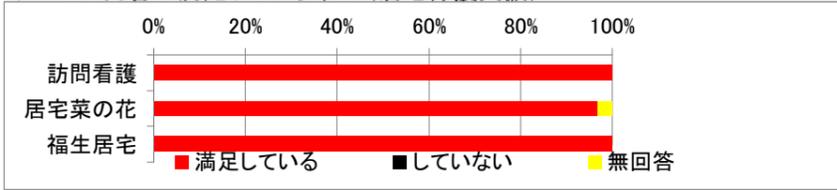
室内環境について(通所リハ部門)



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



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、気配りに対応してくれる。
- ・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。
- ・おやつを選択をしたい。

【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。
- ・体全体を動かして良い。
- ・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、訪問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

【菜の花入所部門】

- ・作業等をもっとやりたい。
- ・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。
- ・バスタ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。
- ・リハの回数を増やしてほしい。
- ・外出を多くしてほしい。

回答

- ・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。
- ・必要に応じてマット対応いたします。
- ・相談員・リハビリ職員にご相談ください。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・夜間のスタッフが少ない。

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・体調に合わせて配慮いたします。
- ・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。
- ・歩行の安定を希望する。
- ・短時間でも横になって休みたい。
- ・トイレの汚物入れを増やしてほしい。
- ・カラオケより折り紙の時間を増やしてほしい。

- ・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。
- ・リハビリ施設なので仮眠程度でお過ごしくさいます。
- ・検討します。
- ・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

【福生通所リハ部門】

- ・入浴のみのサービスがあると良い。
- ・マッサージをお願いしたい。
- ・作品づくり、行事をお願いしたい。
- ・空気マッサージは小さい人には効果が少ない。
- ・共用するもの(枕・毛布等)の清潔が気になる。

回答

- 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。
リハビリの一環として空気マッサージがあります。
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(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。
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。
- ・多くの患者さんが自宅まで幸せな最期を迎えられると良い。

- 検討致します。
- 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)。
- ・今何番目の患者さんかわかると良い。

- 今後検討していきます。
- 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。

