



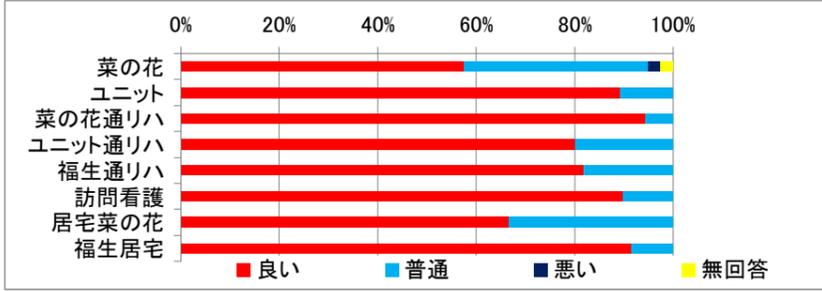
アンケート集計結果

平成24年7月23日から31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。

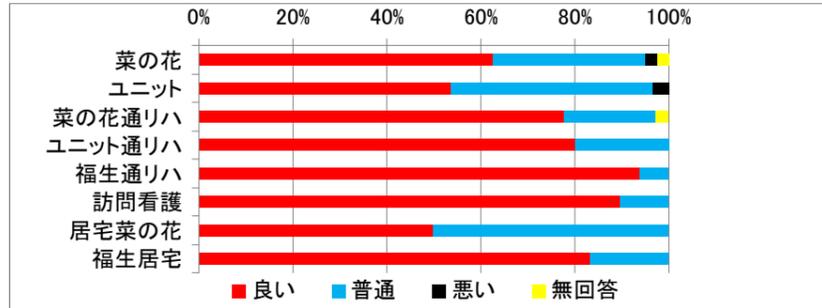
職員について

【施設・在宅系サービス事業所】

挨拶について

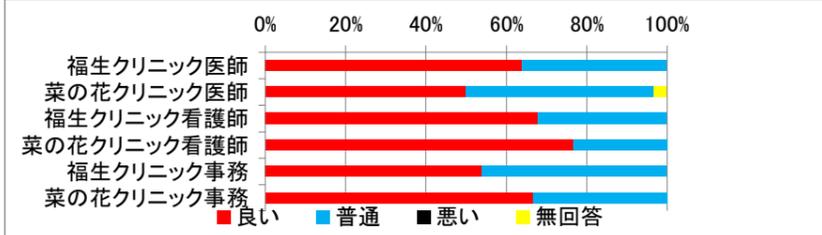


診療・看護・介護をする上での配慮や心遣い

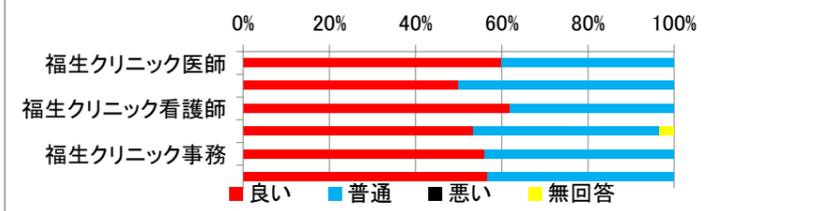


【診療所】

挨拶・言葉遣い・身だしなみについて



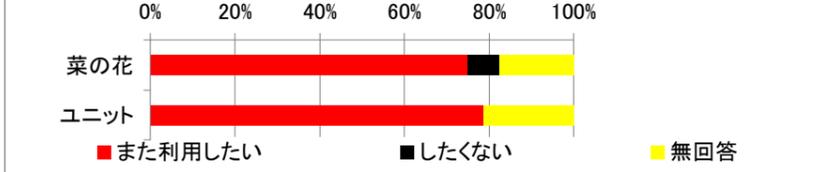
受付・診療・検査等に対する説明について



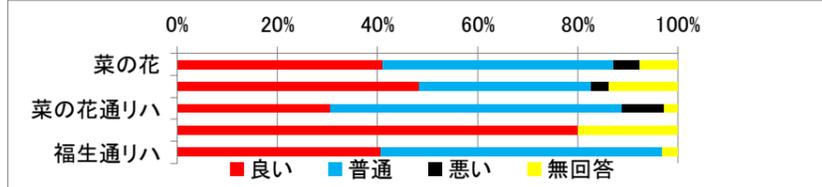
サービスについて

【施設・在宅系サービス事業所】

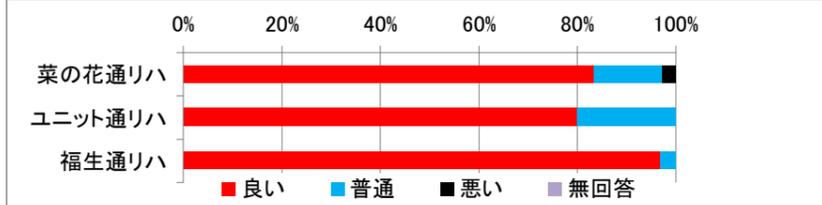
また利用したいですか(入所部門)



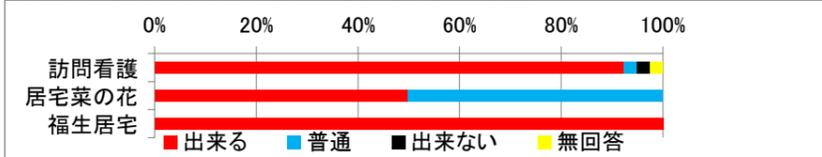
食事について



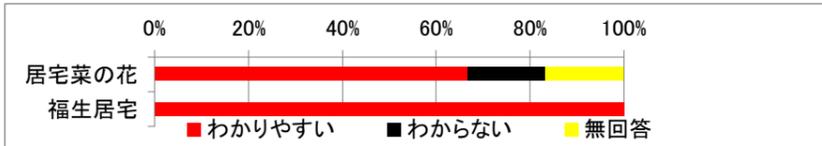
送迎について(通所リハ部門)



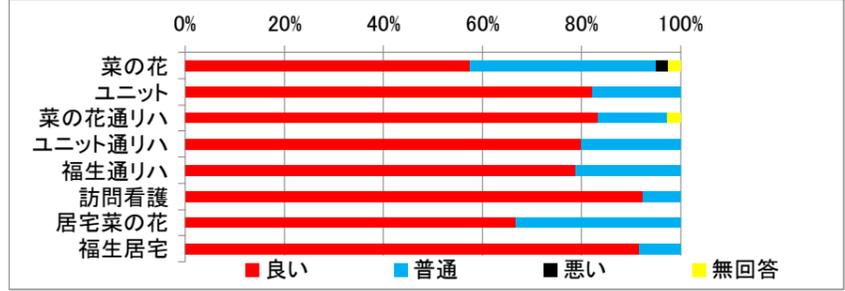
気軽に相談できますか(居宅介護支援・訪問看護)



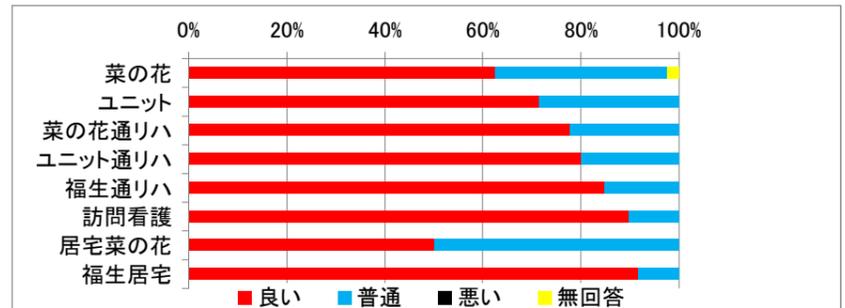
ケアプランの説明は解りやすいですか(居宅介護支援)



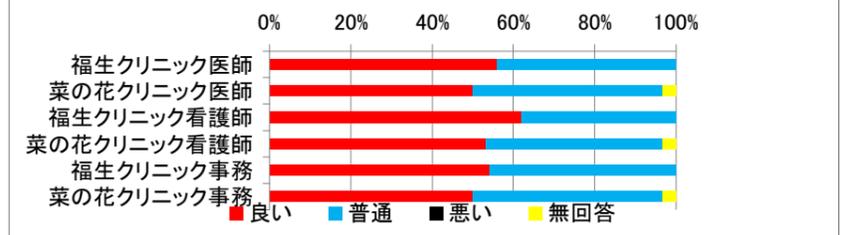
言葉遣いについて



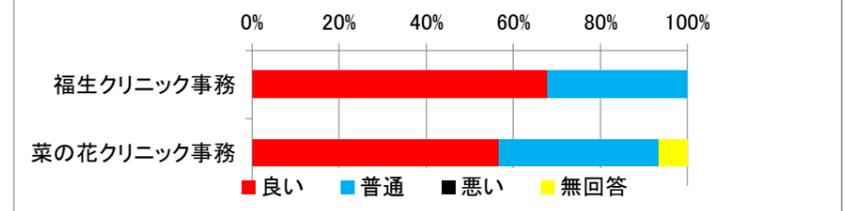
身だしなみについて



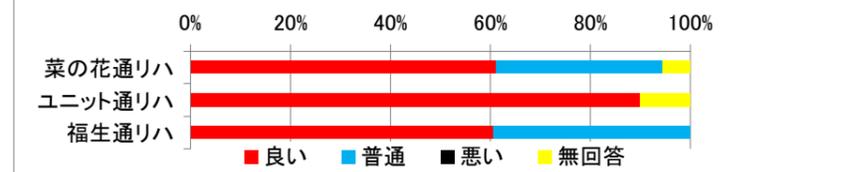
受付・診療・検査等をする上での配慮や心遣いについて



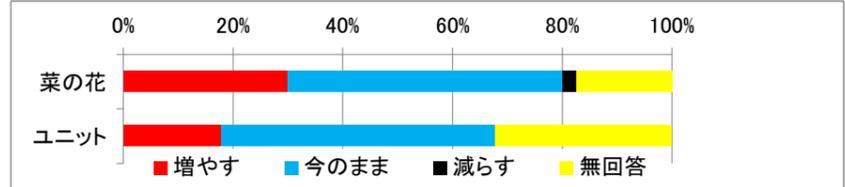
電話での対応について(事務)



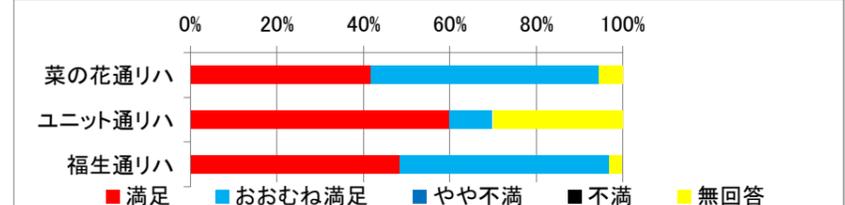
利用全般について(通所リハ部門)



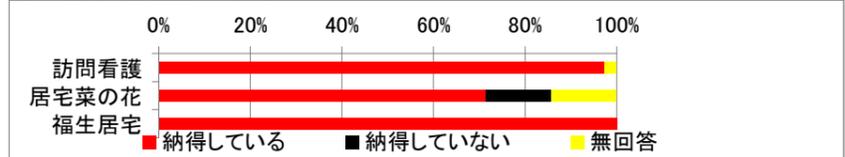
リハビリについて(入所部門)



室内環境について(通所リハ部門)



サービスの決定について



菜の花だより

2012年 臨時増刊号
平成24年8月10日 発行



H24.8実施顧客満足度調査 コメント一覧

職員について

【菜の花入所部門】

- ・いろいろと相談を聞いてもらえる。
- ・対応がとても丁寧。
- ・スタッフが明るい。
- ・もう一歩というところもある。
- ・感謝している。(2件)
- ・フィリピンの実習生に感謝している。
- ・パットは自分で交換できる。

【ユニット入所部門】

- ・感謝している。(2件)
- ・皆さん優しい。(5件)
- ・親切。
- ・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。

【菜の花通所リハ部門】

- ・良く気をとめて元気をもらっている。
- ・感謝している。
- ・毎回行くのを楽しみにしている。
- ・いつも一生懸命やっていただいている。

【ユニット通所リハ部門】

- ・良く見ている。(3件)
- ・安心。

【福生通所リハ部門】

- ・感謝している。(3件)
- ・明るく元気に接してくれる。
- ・気持ちよく迎えに来てくれる。
- ・皆さん明るく接してくれる。
- ・気遣いをしてくれる。(2件)
- ・職種によってまちまち。
- ・運転手さんが良い。

【福生居宅介護支援事業所】

- ・相談に乗ってくれて助かる。(2件)
- ・話しやすい。(2件)
- ・感じが良い。

【居宅介護支援事業所菜の花】

- ・とても満足しています。

【訪問看護ステーション】

- ・このままで良い。
- ・いつも明るく好印象。
- ・良く観察し記録に残してくれるので参考になる。
- ・訪問を楽しみにしている。(2件)
- ・丁寧。(2件)
- ・親切にいろいろ教えてくれる。(2件)
- ・十分すぎて非の打ちどころがない。(3件)
- ・気軽に相談できる。(3件)
- ・気持ちよく対応してくれ感謝している。(5件)
- ・礼儀正しい。

- ・笑顔で優しく接してくれ、心癒される。
- ・予定通り訪問してくれると有り難い。
- ・経験・知識が不足。

【福生クリニック】

- ・言葉づかいが丁寧過ぎて過剰敬語に感じられる。
- ・発熱時、ベッドで休ませてくれ、看護師が丁寧に問診して安心感があつた。かかりつけ医としてお願いしたい気持ちが高まった。
- ・とても良くしてもらっている。

【菜の花クリニック】

- ・病院内が明るく、清潔。
- ・電話対応が丁寧。
- ・皆さんとても良い。(2件)
- ・親切。
- ・何一つ悪いところはない。

入所サービスを利用したくない理由

【菜の花入所部門】

- ・家に帰りたい。

【ユニット入所部門】

なし

リハビリについて

【菜の花入所部門】

- ・最高。
- ・もっと平行棒を歩かせて欲しい。
- ・一人30分以上のリハはすばらしい。

【ユニット入所部門】

- ・先生が良く見てくれる。
- ・満足している。
- ・長くリハビリして欲しい。(2件)

食事について

【菜の花入所部門】

- ・さっぱりとした食事が食べたい。

【ユニット入所部門】

- ・いろいろなメニューから選びたい。

【菜の花通所リハ部門】

- ・量が多い(2件)
- ・改善された。
- ・残りそうだったら言葉をかけて欲しい。
- ・毎回おいしく頂いている。
- ・味付けにアクセントが少ない。

【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。

【福生通所リハ部門】

- ・美味しくない。
- ・いつも美味しい。
- ・みそ汁の冷えたのはかんばしくない。
- ・おやつに果物が欲しい。
- ・味が薄い。

送迎について

【菜の花通所リハ部門】

- ・みな笑顔で送迎してくれ気持ちが良い。(5件)
- ・16:00以降が助かる。
- ・最近帰りの時間が一定なので有難い。
- ・帰りが遅くなるのが不満。

【ユニット入所部門】

- ・とても親切。
- ・9時半頃迎えに来てくれると助かる。
- ・帰宅時間がある程度わかると良い。

【福生通所リハ部門】

- ・送迎があつて助かる。(2件)
- ・いつも親切。

- ・暑い中笑顔で大切に送迎してくれる。
- ・帰宅時に忘れ物がないように。
- ・乗り降りの気遣いが良い。

介護支援業務について

【福生居宅介護支援事業所】

- ・細やかな気遣いが有り難い。
- ・利用者側の立場に立ってくれて嬉しい。

【居宅介護支援事業所菜の花】

- ・ケアプランの計画と実績が同じフォーマットで実績も計画欄に記入してあり違いが良く見えない。

良いと思うところ

【菜の花入所部門】

- ・利用者を尊重してくれる。
- ・職員の言葉かけ等感謝している。(2件)
- ・対応が行き届いている。
- ・職員が仕事熱心。
- ・窓から見る景色がすばらしい。緑化に力を入れている。
- ・室内がきれい。(2件)
- ・自主的に行動できる。
- ・職員が良く勉強して驚いている。
- ・事務的なところが良い。

【ユニット入所部門】

- ・余計なものが無く、明るくてとても良い。
- ・個室なのでプライバシーが守られる。(2件)
- ・入所してから落ち着いて穏やかになった。
- ・清掃が良くされている。(2件)
- ・直ぐに対応してくれる。
- ・アットホームな感じが利用者に受け入れやすい。
- ・静か。

【菜の花通所リハ部門】

- ・職員が明るく、苦なくリハビリができる。
- ・リハビリは家ではできないので助かる。(3件)
- ・本人に合ったメニューなので満足。
- ・多くの方とのコミュニケーションができる。(3件)
- ・刺激になる。

【リハビリの先生が熱心。】

- ・リハ器具があつて良い(2件)
- ・体力の衰えを予防できる。

【ユニット通所リハ部門】

- ・身体機能の維持ができる。(2件)
- ・家族に見落としがちな変化を良く見て教えてくれる。
- ・本人が楽しく過ごしている。
- ・家では出来ないマット体操が良い。

【福生通所リハ部門】

- ・家で出来ない運動が出来て有り難い。(2件)
- ・送迎があつて助かる。(2件)
- ・日常に変化があり良い刺激になる。
- ・マッサージがとても良い。(2件)
- ・諸器具の利用効果が出てきた。
- ・和やかで良い。
- ・家族によって介護からの解放。
- ・通所の日は朝からきちんと着替えをしている。
- ・誰にでも平等に接してくれる。
- ・体調に合わせて対応してくれる。

【訪問看護ステーション】

- ・有難い。
- ・家族の負担が軽減される。
- ・リハビリ継続で維持できている。
- ・家族以外の方と接する機会が持てる。
- ・自然体でいられる。
- ・早め早めに対応してくれる。
- ・最高。
- ・どんな質問にも答えてくれ便利になる。(3件)
- ・何かあつた時に安心。(2件)
- ・一人の介護で寂しいが訪問で癒される。
- ・専門的なケアをしてくれる。
- ・病状の変化が早期発見できる。(2件)
- ・マッサージに満足している。
- ・訪問看護を信頼しているので外出できる。
- ・末期に向かってお世話になる。
- ・真心のこもった足湯に感謝。
- ・安心して在宅介護ができる。
- ・ヘルパーさんをお願いできないことをしてもらえ。
- ・病院の治療が終わって不安を抱える中、安心して毎日を過ごせる。



今後希望すること	回答
【菜の花入所部門】 ・トイレの時もう少し早く来て欲しい。(3件) ・シフトによって伝達ができていないようだ。 ・職員の待遇向上を望む。 ・歌手が慰問に来て欲しい。 ・トラブル時の対応が悪い。 ・排泄用品をもっと気軽にもらいたい。	他の方に対応中で直ぐ行けないことがあります。申し送りを徹底します。 福利厚生での充実を図っています。 今秋計画しましたのでお楽しみ下さい。 利用者様間の人間関係を見極めるよう努力します。 多く必要な場合はお声かけ下さい。
【ユニット入所部門】 ・衣類をかけておく場所が欲しい。 ・電話をいつでも使えるようにして欲しい。 ・体調を崩したとき早く対応して欲しい。 ・医療にもっと力を入れて欲しい。 ・外での活動を増やして欲しい。(2件) ・夏場の衣類を重ね着させて欲しい。	ご希望があればご相談下さい。 1階ロビーに公衆電話を設置しております。 できる限り早期に対応します。 老健施設ですので、決められた枠の中での医療を提供します。 寒暖の厳しい時期以外で取り組みます。 いつでもお申し付け下さい。
【菜の花通所リハ部門】 ・機械が増えると良い。 ・帰りを遅くしてもらいたい。 ・横になって休ませてもらいたい。 ・リハビリの回数を増やしたい。 ・時間を長くして欲しい。 ・人に合ったリハビリをして欲しい。 ・運動器具を増やして欲しい。	現在マシンの追加は予定しておりません。 サービスを検討中です。 職員にお申し出下さい。 担当のケアマネ、当施設職員にご相談下さい。 サービスを検討中です。 リハビリの計画書作成の際、ご希望をお聞きしています。 現在マシンの追加は予定しておりません。
【ユニット通所リハ部門】 ・月に一度爪きりをして欲しい。 ・仲間に入れない。	原則ご家族対応ですが、ご相談に応じます。 利用者様の関係を把握して対応します。

今後希望すること	回答
【福生通所リハ部門】 ・手芸や習字をしてほしい。 ・足のリハビリを希望する。 ・パワーリハが選択できると良い。	遠慮なく希望をお伝え下さい。 ケアマネ・リハスタッフとご相談下さい。 現在マシンの追加は予定しておりません。
【訪問看護ステーション】 ・法改正で時間が短縮になったのが残念。(2件) ・毎月の支払は口座からにして欲しい。 ・家族の介護を経験した人が来てくれると良い。 ・アンケートは封書が良い。 ・他の曜日が増えると助かる。	サービスの必要性が認められると良いですね。 本所でカード決済ができる方法を調査しています。 訪問看護師のスキルアップに努めます。 個人が特定できない方法を検討します。 ケアマネ・訪問看護師とご相談下さい。
【福生クリニック】 ・自分の順番があつたか分かるような表示があると良い。 ・会計の時間が長すぎる。 ・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。	窓口へお問合せ下さい。 なるべくお待たせしないよう努力します。 必ず全患者様にご連絡していますが、漏れないよう徹底します。

アンケートにお答えいただいた皆様へ

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。今後とも宜しくお願い致します。

医療法人社団幹人会 職員一同