



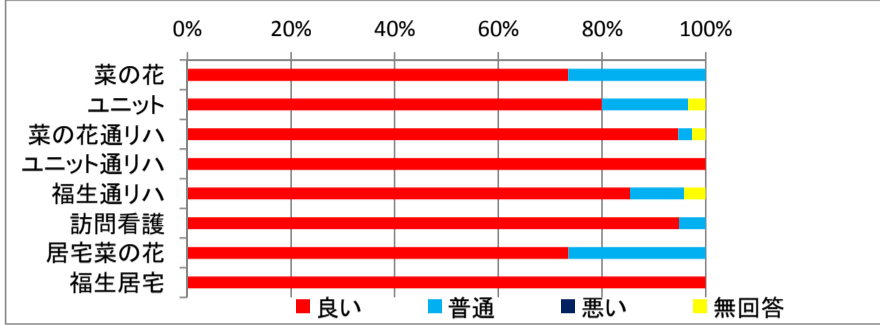
# アンケート集計結果

平成26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。

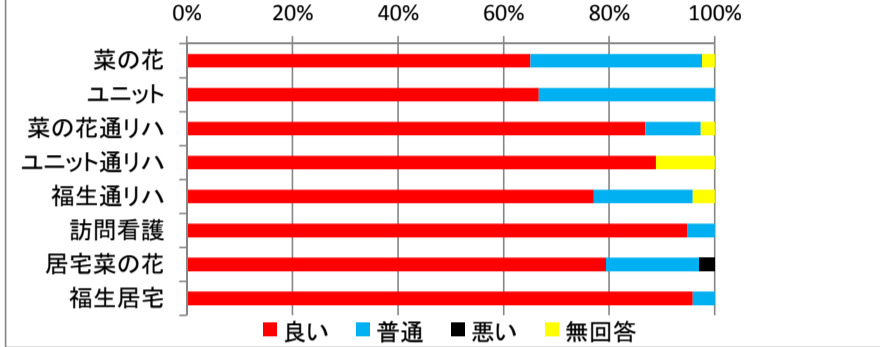
## 職員について

### 【施設・在宅系サービス事業所】

#### 挨拶について

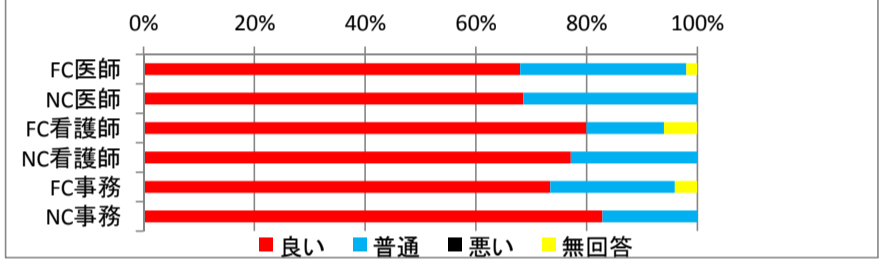


#### 診療・看護・介護をする上での配慮や心遣い

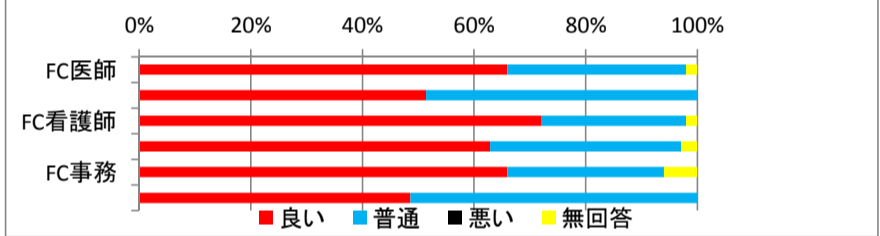


## 【クリニック】

### 挨拶・言葉遣い・身だしなみについて



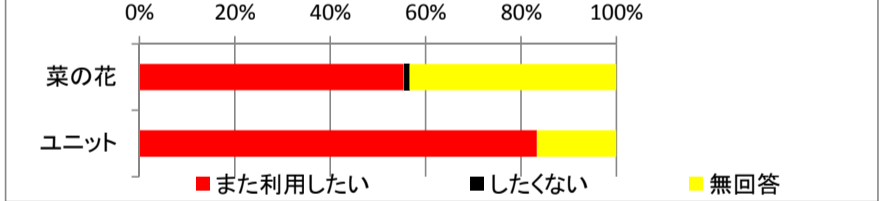
### 受付・診療・検査等に対する説明について



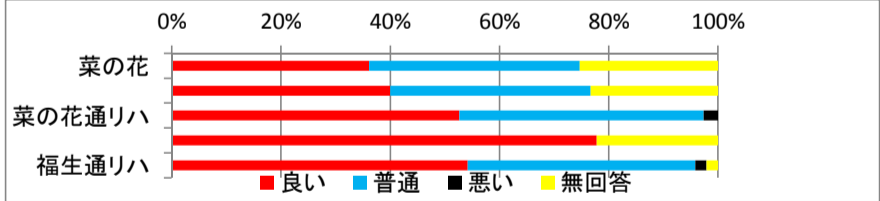
## サービスについて

### 【施設・在宅系サービス事業所】

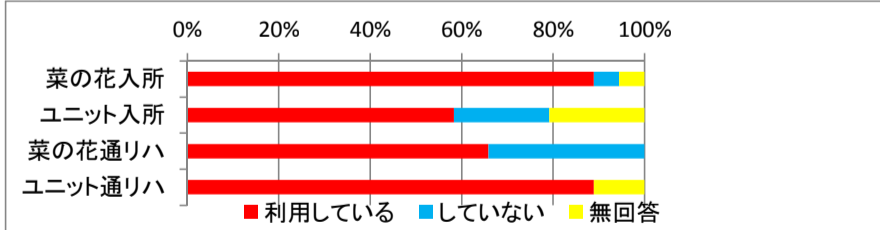
#### また利用したいですか(入所部門)



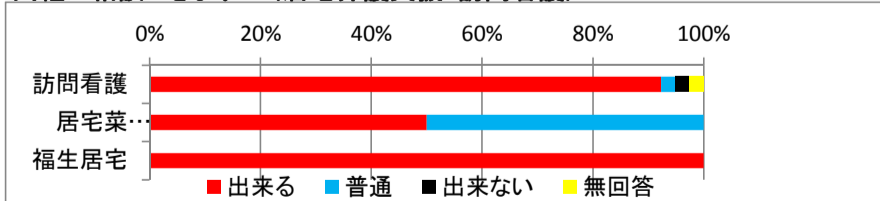
#### 食事について



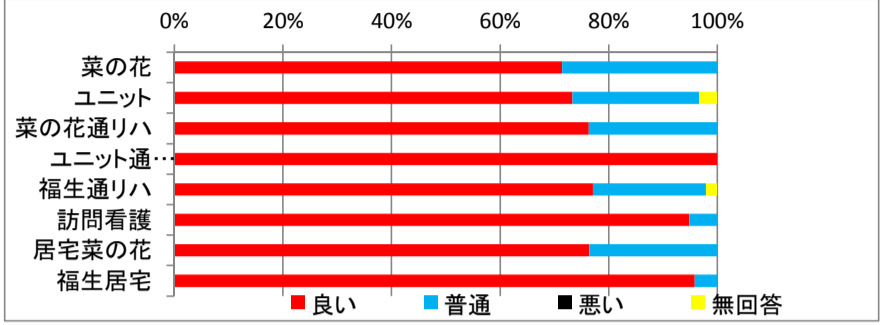
#### ドリンクサービスについて



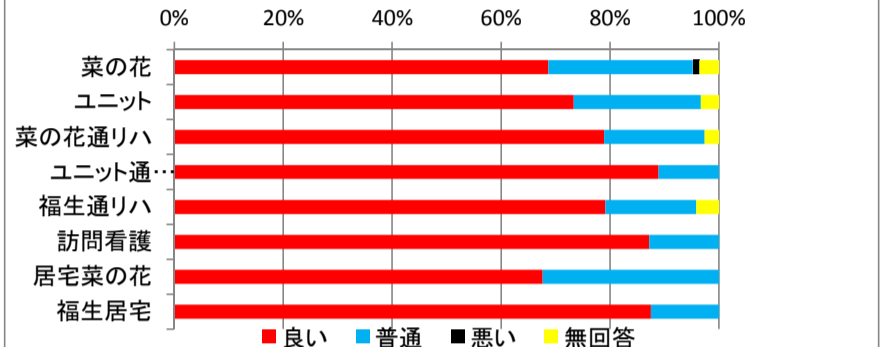
#### 気軽に相談できますか(居宅介護支援・訪問看護)



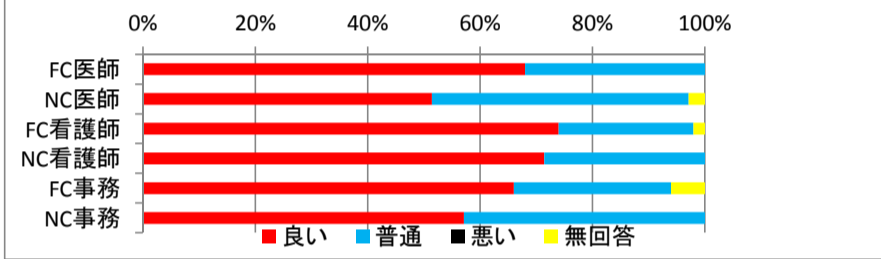
## 言葉遣いについて



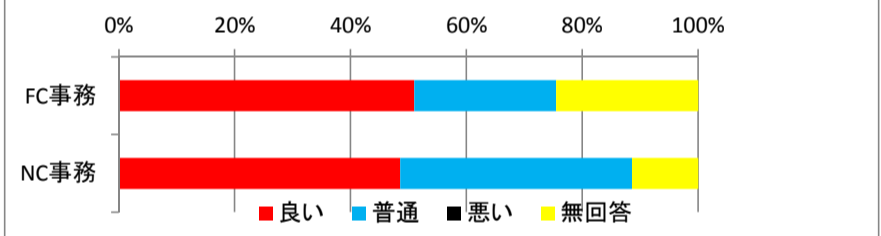
## 身だしなみについて



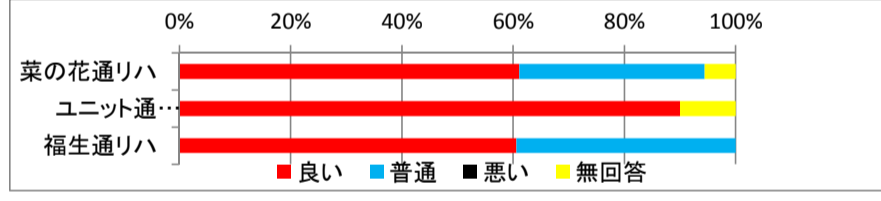
## 受付・診療・検査等をする上での配慮や心遣いについて



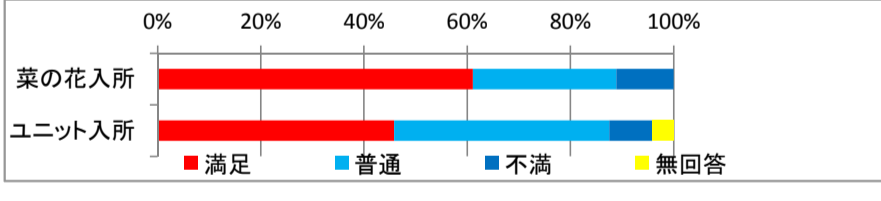
## 電話での対応について(事務)



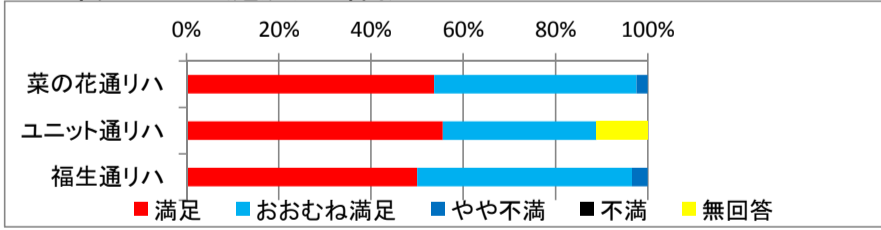
## 利用全般について



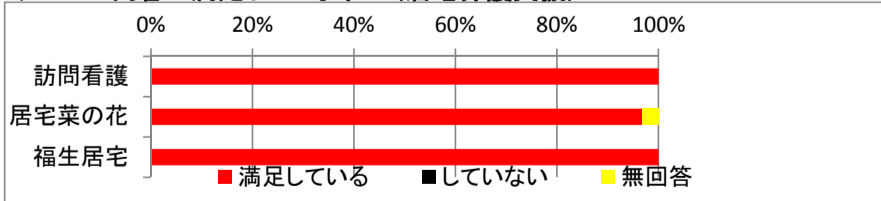
## 室内環境について(入所部門)



## 室内環境について(通所リハ部門)



## サービス内容に満足していますか(居宅介護支援)



# 菜の花だより

2014年 臨時増刊号  
平成26年11月25日 発行



## H26.8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】

- ・いつも親切で感謝 ・男性介護職員が親切。
- ・いつも笑顔で挨拶が良い。
- ・気軽に話しかけてくれる。
- ・介護職員に差があり、忙しそうな時は言葉が荒い。
- ・一部介護に携わる資質に欠けている職員がいる。

#### 【ユニット入所部門】

- ・いつも細やかなケアに感謝。
- ・職員のマナーが徹底されていて良い。

#### 【菜の花通所リハ部門】

- ・楽しく利用でき感謝している。
- ・良く気配りされている。

#### 【ユニット通所リハ部門】

- ・いつも親切。・本人が喜んでいる。
- ・配慮や目配り、色々教えてくれる。
- ・ケアマネともっと話ができると良い。

#### 【福生通所リハ部門】

- ・公平で積極的に指導してくれる。
- ・皆さんの声掛けがうれしい。感謝している。
- ・質問にははっきり答えてくれる。
- ・みなが明るくて良い。

#### 【福生居宅介護支援事業所】

- ・良く話を聞いてくれる。・満足している。
- ・安心して相談できる。
- ・笑顔で対応して下さり安らぐ。

#### 【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】

- ・気軽に相談でき助けられている。
- ・非の打ちどころがない。安心して頼りにしている。
- ・いつも親切で優しい。・笑顔で接してくれる。
- ・家族の相談にも乗ってくれ頭が下がる。
- ・様々に具体的な工夫をしてくれる。
- ・家族の心のケアまで対応してくれる。
- ・患者に良く声を大きくはっきり接してくれる。
- ・根気よく話しかけてくれる。
- ・どんな相談にも的確にアドバイスをしてくれる。
- ・父は訪問看護師さんが来ると「三女が来た！」とうれしそうにしている。

#### 【福生クリニック】

- ・事務(窓口)の対応が良い。

#### 【菜の花クリニック】

- ・良くして頂いている。

### 食事について

#### 【菜の花通所リハ部門】

- ・おかず、葉物が多い。
- ・バランスのとれた食事内容で安心。

#### 【ユニット通所リハ部門】

- ・食事の量や様子を教えてくれる。
- ・品数が多くて良い。
- ・よく食べる。

#### 【福生クリニック通所リハ部門】

- ・おいしい。満足。
- ・本人の体調等に理解いただける。
- ・料金が安い気がする。
- ・温かいもの、冷たいものの気配りがよくできている。
- ・味付けがあまりよくない。
- ・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】

- ・レモン系のを希望。・甘いもの。
- ・何が飲めるかを図で示してほしい。
- ・朝冷たいものが飲みたい。

#### 【ユニット入所部門】

- ・自分の意思で飲めないのどれ位利用しているかわからない。
- ・冷水機を設置してほしい。

#### 【ユニット通所部門】

- ・コーヒーもドリンクか。
- ・メニューがわからない。

### 室内環境について

#### 【菜の花入所部門】

- ・冬が寒い。

#### 【福生通所リハ部門】

- ・ショートステイがあると良い。

### 介護支援業務について

#### 【福生居宅介護支援事業所】

- ・本人、家族のことをよく考えて頂き頼りにしている。
- ・今より更なる運動機能回復のエクササイズができるとよい。
- ・新しいことにどんどん挑戦させてほしい。
- ・介護保険更新の手続きをしてほしい。

#### 【居宅介護支援事業所菜の花】

- ・安心してすべてお願いできている。
- ・続く限りよろしく願っています。
- ・引き続き訪問看護を。
- ・どうすればよいかアドバイス等あったら教えてほしい。

### 良いと思うところ

#### 【菜の花入所部門】

- ・職員が親切、優しい、明るい。・入所者の近くに職員がいる。
- ・施設が清潔、ゆったりしている。・お風呂が良い。
- ・何かあったらすぐ連絡をくれる。・リハビリが良い。
- ・クリニック併設で安心。
- ・退所するときに玄關まで付き添ってしてくれるところ。

#### 【ユニット入所部門】

- ・明るくきれいでフレンドリー。・希望を取り入れてくれる。
- ・落ち着いた。
- ・何かあったらすぐ連絡をくれる。
- ・入所者一人一人に親切。・大切に対応してくれる。
- ・介護士一人一人が自覚ある仕事をしている。

#### 【菜の花通所リハ部門】

- ・時間通りに送迎をしてくれる。
- ・家から通所できるのが本人の一番の望み。
- ・広くてきれい。・ふれあい。
- ・気分転換とリハビリ。・入浴。
- ・いろいろな施設を利用している方から菜の花が一番と聞いた。

#### 【ユニット通所リハ部門】

- ・関節の動きや筋力の維持ができる。
- ・日常生活の維持ができる。・皆さんがよくしてくれる。
- ・少人数で丁寧。
- ・延長で食事まででき非常に助かる。他にも紹介できる。
- ・急な要望や延長サービスに対応してくれる。

#### 【福生通所リハ部門】

- ・規則正しく事が運ばれて良い。
- ・出かける「場所」があるということ。
- ・体を動かしたり、話ができる。
- ・家ではできないケアをしてくれる。
- ・送迎時の気配りがとても行き届いている。
- ・体調や状態に合わせてみていただける。
- ・リハビリで元気になってきた。
- ・「それぞれに リハビリ自転車にまたがりて 痛みよさらばに 発車オーライ」

#### 【訪問看護ステーション】

- ・親身に対応してくれる。・緊急時にも対応してくれる。
- ・患者の状態をいつでも相談できる。
- ・その家庭にあった看護、リハをしてくれる。
- ・適切なアドバイスをしてくれる。
- ・いつでも対応してくれる。
- ・細かな点の気配り。
- ・家での入浴ができるようになりありがたい。
- ・足が不自由なのでとても良い。
- ・家族の気持ちを大切にしてくれる。
- ・家ではできない手当等感謝している。
- ・定期的な全身状態の観察、機能維持のリハビリ。
- ・本人が自宅で安心して看護してもらえ。
- ・直接話ができて、見てもらえるところ。
- ・食事や体性などいろいろなアドバイスをもらえる。
- ・一生懸命！
- ・リハビリのおかげで転ばずに生活できる。
- ・いつでも明るく介護していただき、家族として見習うようこころがける。
- ・医師に相談する前に相談できる。
- ・いずれ訪れる最後の時を自宅で迎えるために最高のスタッフに出会えた。



### 今後希望すること

#### 【菜の花入所部門】

- ・利用者への声掛け。
- ・ご意見箱を使いやすくしてほしい。
- ・職員の接遇の向上。
- ・家族への詳しい状況説明。
- ・もう少し話をしてほしい。
- ・利用者へのえこひいきがあるのでは。
- ・ショートステイが併設されると良い。

### 回答

日々のレクを増やし、利用者様との関わりを増やします。検討させていただきます。面会時に利用者様の状況をお話できるように、接遇とともに指導していきます。できるだけお話を聞けるようにします。えこひいきと思われないような対応を心がけていきます。ショートステイもご利用いただけます。

#### 【ユニット入所部門】

- ・夜間看護体制の充実。
- ・介護職員の統一的な対応。
- ・外出を多くしてほしい。
- ・明るい雰囲気欲しい。
- ・看取りをやってほしい。
- ・声掛けや見守りの充実。

ケア提供の際に、統一した対応がおこなえるように指導して参ります。散歩等、近隣へ外出する機会を増やしていきます。ご家族様面会時、あいさつや日々の様子を説明することで、明るく過ごしやすい雰囲気をつくっていきます。できるだけ声掛け、見守りできるよう努力します。

#### 【菜の花通所リハ部門】

- ・麺類を増やしてほしい。
- ・朝の迎えの時間変更が多い。
- ・職員の数が少ない。

栄養課に依頼します。変更ができないよう調整に努めます。現在、求人活動をおこなっております。

#### 【ユニット通所リハ部門】

- ・リハビリに歩行を取り入れて欲しい。
- ・書く書類が多くて煩わしい。

ケアマネに相談の上、プランに従って提供します。介護保険法上やむを得ない書類となっています。

#### 【居宅菜の花】

- ・1ヶ月に1回印鑑を押すのみで会話なし。
- ・ケアマネは書類を作成するのが目的か。
- ・それぞれの連携を密にして、必要なことだけ連絡。

個々の利用者へ合ったマネジメントを、納得していただけるように努めていきたいと思っております。簡潔明瞭を心がけていきます。

### 今後希望すること

#### 【福生通所リハ部門】

- ・リハビリの時間、内容をもっと盛り込んでほしい。
- ・高齢者の気力を引き出す治療を考えて欲しい。
- ・外出や行事。
- ・毎日お風呂に入れるとありがたい。
- ・手がすいた時間にやることがあるとよい。

### 回答

パワーリハ機器を追加、個々に合わせたりハを実施します。訪問リハを開始し、更にリハサービスの選択が増えました。行事は回数を増やしました。入浴希望者全員への提供のためご理解下さい。作業療法等ご希望者におすすめていきます。

#### 【訪問看護ステーション】

- ・できれば希望する時間にきてほしい。

緊急の訪問が入ることなどがあり迷惑をお掛けしております。ご希望に添えるよう調整して参ります。

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