



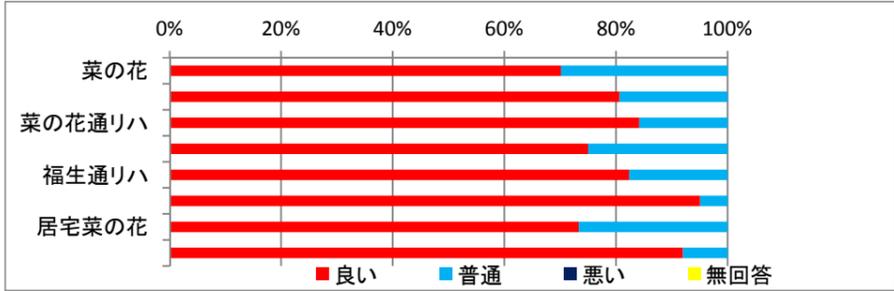
アンケート集計結果

平成27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。

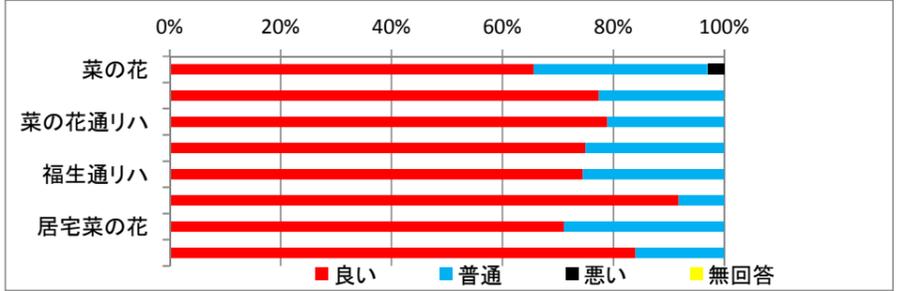
職員について

【施設・在宅系サービス事業所】

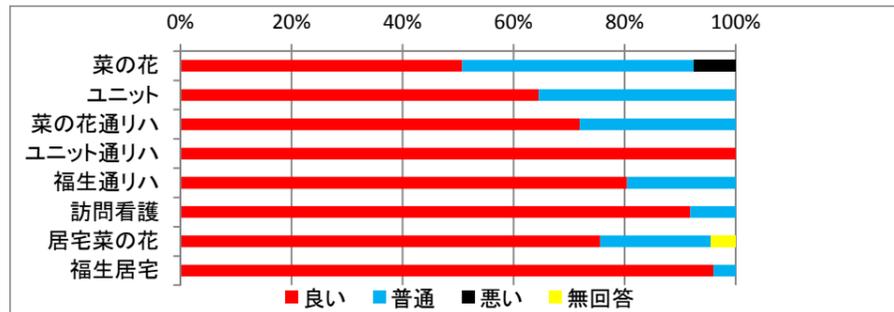
挨拶について



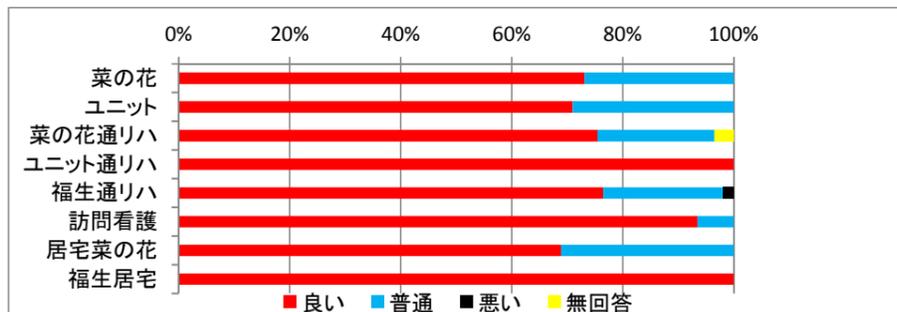
言葉遣いについて



診療・看護・介護をする上での配慮や心遣い

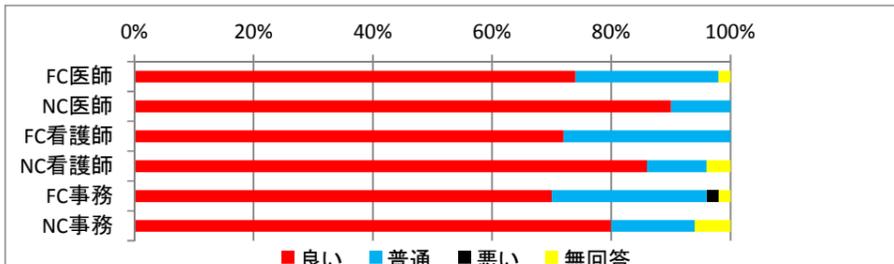


身だしなみについて

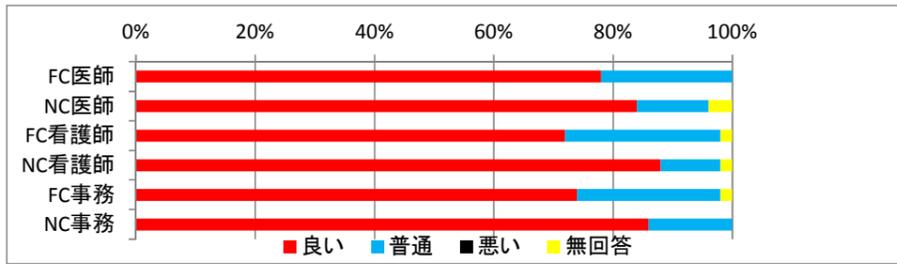


【診療所】

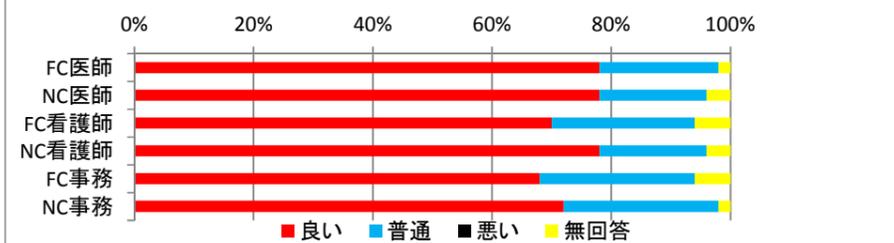
挨拶・言葉遣い・身だしなみについて



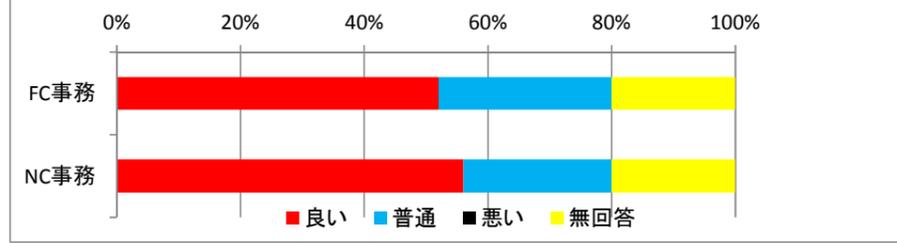
受付・診療・検査等をする上での配慮や心遣いについて



受付・診療・検査等に対する説明について



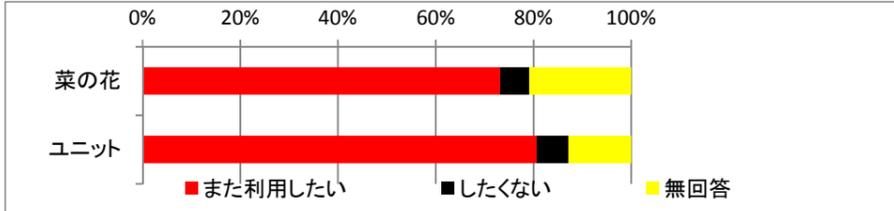
電話での対応について(事務)



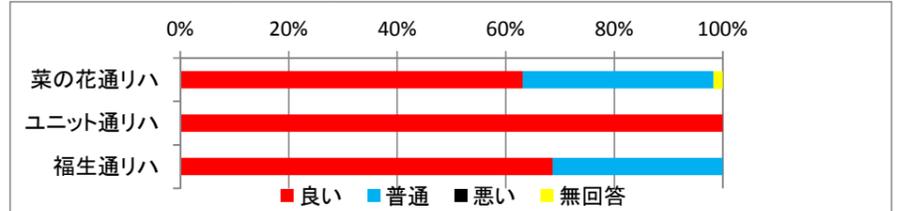
サービスについて

【施設・在宅系サービス事業所】

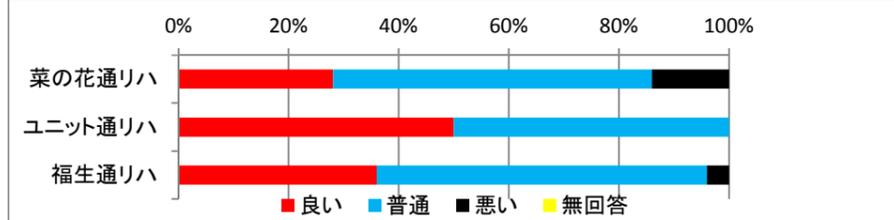
また利用したいですか(入所部門)



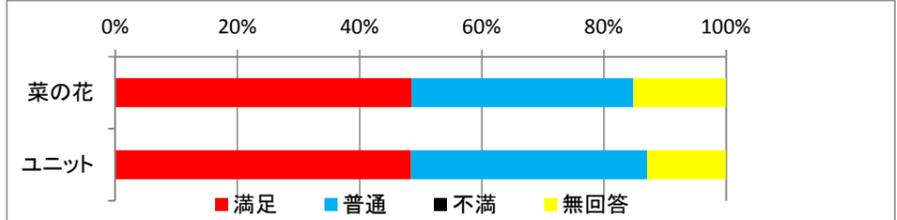
利用全般について(通所リハ部門)



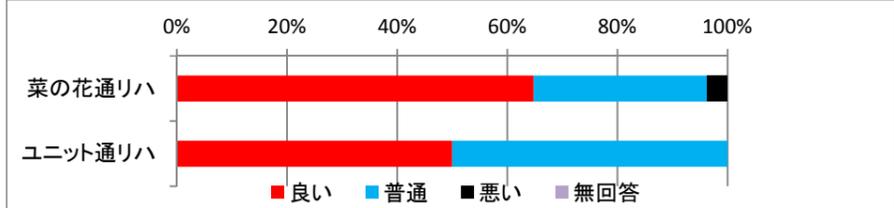
食事について



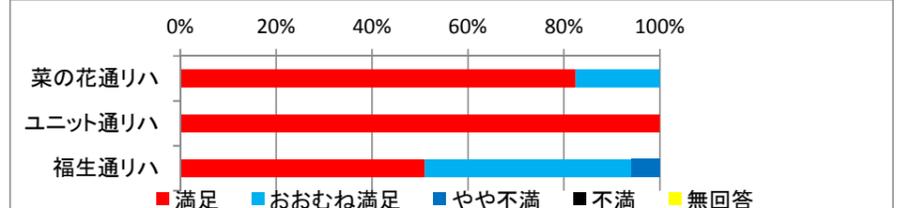
居室環境について(入所部門)



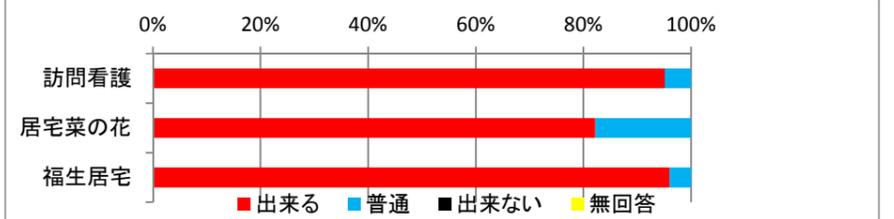
リハビリについて(通所リハ部門)



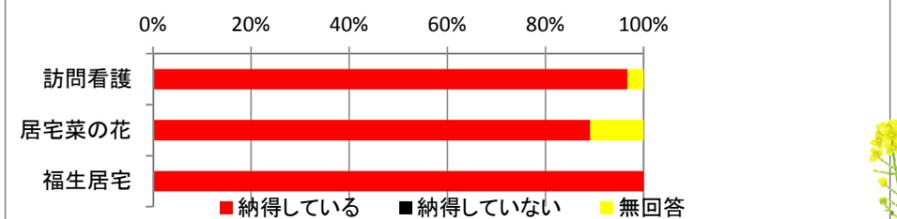
室内環境について(通所リハ部門)



気軽に相談できますか(居宅介護支援・訪問看護)



サービスの決定について



菜の花だより

2015年 臨時増刊号
平成27年10月10日 発行



H27.8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】**
- ・良くしてもらっている。親切。
 - ・優しい人もいるし、優しくない人もいる。
 - ・一部の職員が良くない。
- 【ユニット入所部門】**
- ・良くして頂き感謝しています。
- 【菜の花通所リハ部門】**
- ・いつも親切。優しい。(複数件)
 - ・送迎時の挨拶が良くとても気持ちが良い。
 - ・玄関までの送迎に気を使ってもらえるのが良い。
 - ・いつも爽やかに元気をもらっている。
- 【ユニット通所リハ部門】**
- ・いつも笑顔で感じが良い。
- 【福生通所リハ部門】**
- ・感謝している。(複数件)
 - ・親切。気配りが良い。(複数件)
 - ・挨拶が元気で良い。
 - ・対応が迅速。
 - ・親しくなった職員が退職するとさみしい。
 - ・職員が良く嫌な思いをすることがない。
- 【福生居宅介護支援事業所】**
- ・とても良くしてくれている。感謝。(複数件)
 - ・世代に合わせてくれる。
 - ・働き者で感じがよい。
- 【居宅介護支援事業所菜の花】**
- ・良くしてもらっている。(複数件)
 - ・電話をかけてから来るので良い。
 - ・迅速な対応で助かる。
 - ・本人以外の話も聞いてくれるので良い。
 - ・明るい対応で良い。
 - ・普通に生活できるようご指導よろしく。
- 【訪問看護ステーション】**
- ・とても親切。満足している。(複数件)
 - ・職員の自身のあるケアに安堵と感謝です。
 - ・気さくで何でも相談しやすい。(複数件)
 - ・24時間対応で安心できる。
 - ・気が利いて仕事も丁寧で最高です。
 - ・全スタッフ優しいので感謝です。
 - ・オンコールも含め、優しく適格な対応です。
 - ・細やかなケアに感謝しています。
- 【福生訪問リハ】**
- ・思いやりがあり生活のアドバイスもしてもらえる。
 - ・全身状態を良く把握して対応できる方。
- 【福生クリニック】**
- ・院長先生が病気に対して非常に熱心。
 - ・看護師の明るい声での対応が気持ち良い
 - ・Dr.の中に感情をあらわにすることが見られる。
- 【菜の花クリニック】**
- ・いつも気持ち良い対応ありがとうございます。

- 食事について**
- 【菜の花入所部門】**
- ・以前の方がおいしかった。
 - ・野菜がもっと食べたい。ごはんが固い。
 - ・刺身が食べたい。
 - ・色をつけて欲しい。
 - ・最近おいしい。
 - ・時々ふりかけをつけて欲しい。
- 【ユニット入所部門】**
- ・以前の方がおいしかった。
 - ・本人の希望にできるだけ近づけて欲しい。
- 【菜の花通所リハ部門】**
- ・味が薄い。冷たい。
 - ・同じ品が多い。
 - ・麺食を増やして欲しい。
 - ・おいしい。
 - ・焼きそば、カレーは介護の食事に向かないと思う。
- 【ユニット通所リハ部門】**
- ・少し価格が高い。
- 【福生クリニック通所リハ部門】**
- ・美味しい(複数件)
 - ・献立表が欲しい。
 - ・とろみが少ないとよい。
 - ・夏は塩分を増やして欲しい。
 - ・量が少ない。

- 介護支援業務について**
- 【福生居宅介護支援事業所】**
- ・内容を良く教えてくれる。
 - ・利用者に対してどこまでして頂けるのかを知りたい。
 - ・何でも相談できる。
 - ・これ以上非の打ちどころがない。
- 【居宅介護支援事業所菜の花】**
- ・家でできないことをしていただき助かっている。

- リハビリについて**
- 【菜の花通所リハ部門】**
- ・増やして欲しい。物足りない。(複数件)
 - ・手足のリハビリをさらにやってほしい。
 - ・集団リハでできないものがありジレンマがある。
 - ・その人に合ったやり方で良いと思う。
 - ・リハビリの成果が見られる。これからもよろしく。
- 【ユニット通所リハ部門】**
- ・足の衰えが鍛えられると良い。

- 良いと思うところ**
- 【菜の花入所部門】**
- ・男性のヘルパーが優しい。
 - ・きれいに掃除されていて嫌な臭いがしない。
 - ・職員の面会者に対する対応が良い。
 - ・何かあると連絡をくれるのが良い。
 - ・職員が明るく対応が良い。説明もわかりやすい(複数件)。
 - ・相談員の方々の対応の良さ。熱心に話を聞いてくれる。
- 【ユニット入所部門】**
- ・みんなが笑顔で気持ち良い。
 - ・少人数が良い。ゆったり過ごせる。
 - ・ご飯を炊いているところが良い。
 - ・ユニットなので一人一人に目が行き届いている。
 - ・清潔。特有の臭いが無い。
 - ・連絡を密にさせていただいて安心して利用できている。
 - ・全職員が老人介護について良く理解し実践している。
- 【菜の花通所リハ部門】**
- ・みんなが揃ってできる。みんなに会える。
 - ・職員が親切。(複数件)
 - ・リハビリ、身体能力の維持ができる。(複数件)
 - ・家にいるより刺激になる。気分転換。
 - ・送迎の時間がしっかりしている。
 - ・少人数で丁寧。
- 【ユニット通所リハ部門】**
- ・前よりだいぶ落ち着いてきました。
 - ・お世話して頂けて助かります。
- 【福生クリニック通所リハ部門】**
- ・社会性を保てる。
 - ・チームワークが取れている。
 - ・リハビリ機器が使える。(複数件)
 - ・通リハのおかげで自宅介護ができる。
 - ・生活のリズムができる。
 - ・筋力、体力、気力の低下が防げる。
 - ・個々の体調に合わせてくれる。
 - ・利用者が皆良い人。楽しい。
 - ・毎週の体重測定が有意義。
- 【福生訪問リハ】**
- ・対応、訓練ともすばらしい。
 - ・ケアマネとよく連絡を取っている。
- 【訪問看護ステーション】**
- ・病院に行かなくてよいところ。(複数件)
 - ・明るくて気さくな職員が多い。気軽に相談できる。
 - ・全身洗ってもらえる。
 - ・本人が落ち着く場所でみてもらえる。(複数件)
 - ・本人の体調に合わせてみてもらえる。(複数件)
 - ・病院にはない細やかなケアをしてもらえる。(複数件)
 - ・最後の時まで家で暮らせるのは訪問看護のおかげ。
 - ・病気のことなど看護師さんのお話を聞くことで救われた。
 - ・いつも正確に来ていただき助かります。
 - ・定期的に、集中的にリハビリをしていただくので助かる。
 - ・本人だけでなく家族の支えになっている。



今後希望すること	回答
【菜の花入所部門】 <ul style="list-style-type: none"> ・長期の入所希望。 ・汚れた服のままであることを改善して欲しい。 ・トイレをもっと増やして欲しい。 ・食事の向上。 ・職員を増やした方がよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・その利用者様に合った利用計画で進めて参ります。 ・利用者様の整容に気を配れるケアに努めます。 ・施設管理部門と検討させていただきます。 ・厨房と協力して改善に努めます。 ・求人活動を積極的におこなってまいります。
【ユニット入所部門】 <ul style="list-style-type: none"> ・外出する機会が多くなることを希望。 ・食事の向上。 ・介護職員の質の向上。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行事やレクだけでなく、近隣への散歩等増やしていきます。 ・厨房と協力して改善に努めます。 ・研修等、スキルアップの機会を増やしていきます。
【菜の花通所リハ部門】 <ul style="list-style-type: none"> ・個別リハを毎回受けたい。 ・リハビリを長くやりたい。 ・以前のメンバーよりリハの内容が充実してきたので継続して欲しい。 ・涼しくなったら外出に連れて行って欲しい。 ・体について気づく事があれば早めに知らせて欲しい。 ・食事の向上。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者様との兼ね合いもありますが、可能な範囲で調整して参ります。 ・ありがとうございます。今後も利用者様に満足していただけるサービスを実践していきます。 ・近隣の感染情報に気を配りながら実施していきます。 ・適時ご報告させていただきます。 ・厨房と協力して改善に努めます。
【居宅介護支援事業所菜の花】 <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の連絡方法を知りたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当ケアマネージャーにご連絡ください。

今後希望すること	回答
【福生通所リハ部門】 <ul style="list-style-type: none"> ・個別リハビリを多くして欲しい。 ・手洗い場で足がぶつかる。 ・美容室が来てくれると良い。 ・利用時間を長くして欲しい。 ・リハビリ機器・電気マッサージを増やして欲しい。 ・朝ゴミ箱がいっぱいになっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者様との兼ね合いもありますが可能な範囲で調整して参ります。 ・車イスのステップを下ろすようにアドバイスを徹底します。 ・介護保険法上、利用中の散髪が認められていません。 ・ご希望に応じますのでご相談ください。 ・リハビリ機器は追加しました。ぜひご利用ください。 ・清掃業者に伝え改善しました。
【訪問看護ステーション】 <ul style="list-style-type: none"> ・決まった時間に来て欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急の訪問が入ることなどがありご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。
【福生クリニック】 <ul style="list-style-type: none"> ・男性事務職員の態度が悪い。 ・会計の待ち時間を短くして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人事の入替をおこないました。今後、気持ちの良い対応に努めて参ります。 ・お待ちいただく時間が短縮できるよう迅速かつ正確な業務に努めます。
【菜の花クリニック】 <ul style="list-style-type: none"> ・診療訪問を実施して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の医師の勤務状況で検討して参ります。

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