



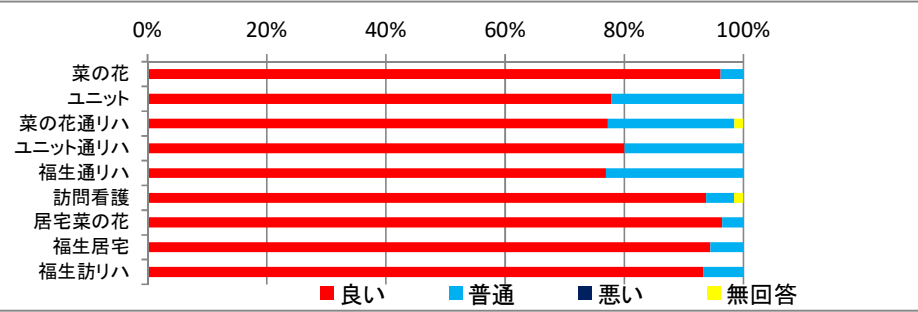
アンケート集計結果

平成28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。

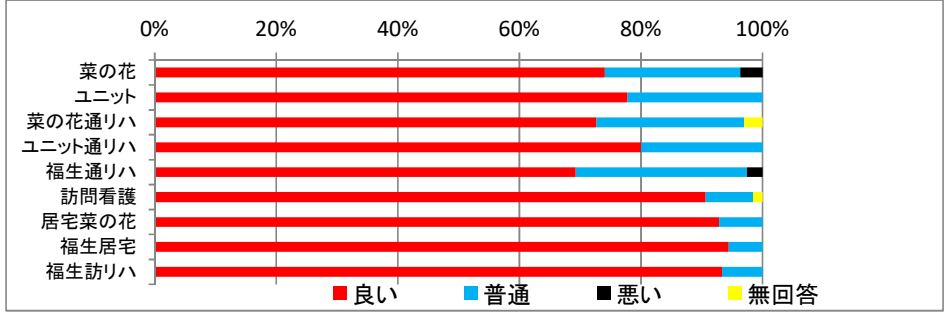
職員について

【施設・在宅系サービス事業所】

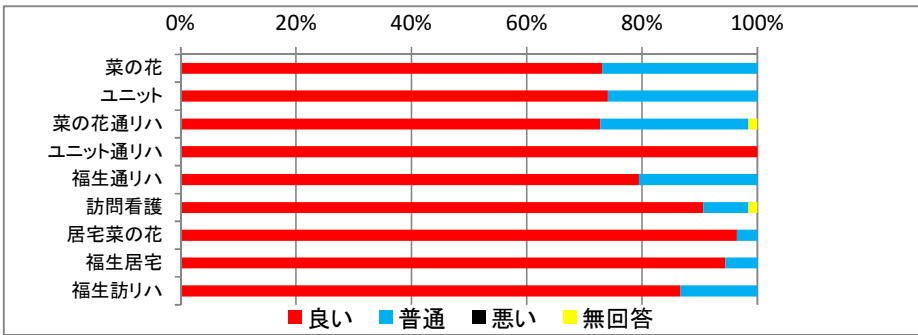
挨拶について



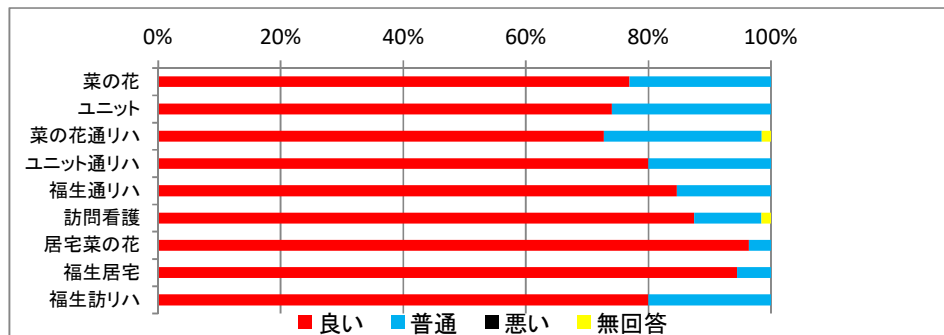
言葉遣いについて



診療・看護・介護をする上での配慮や心遣い

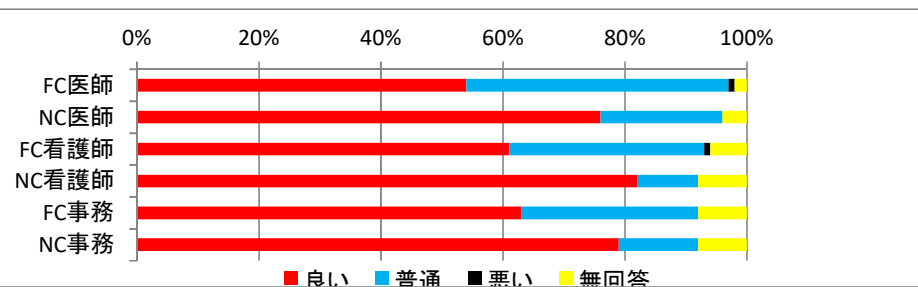


身だしなみについて

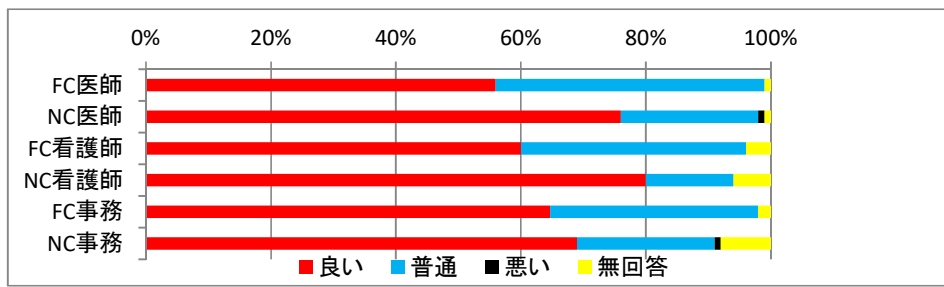


【診療所】

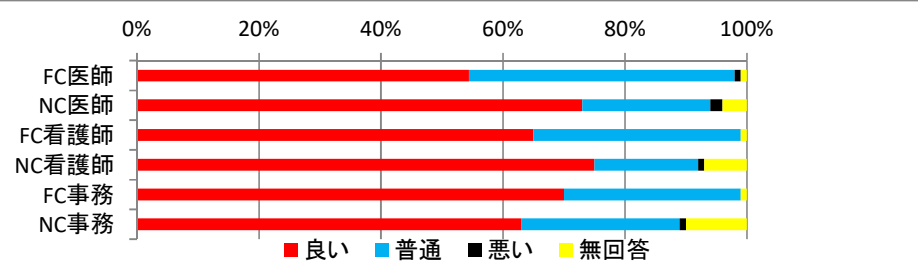
挨拶・言葉遣い・身だしなみについて



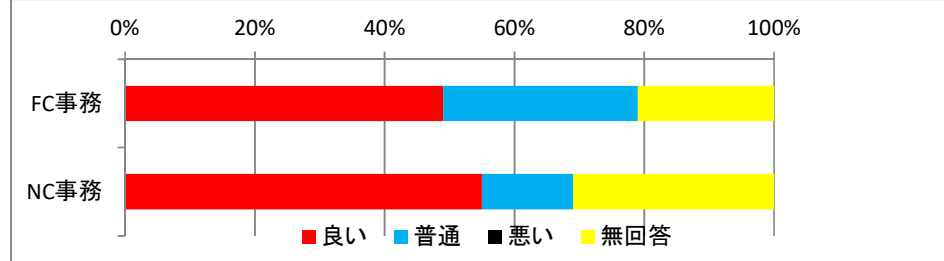
受付・診療・検査等をする上での配慮や心遣いについて



受付・診療・検査等に対する説明について



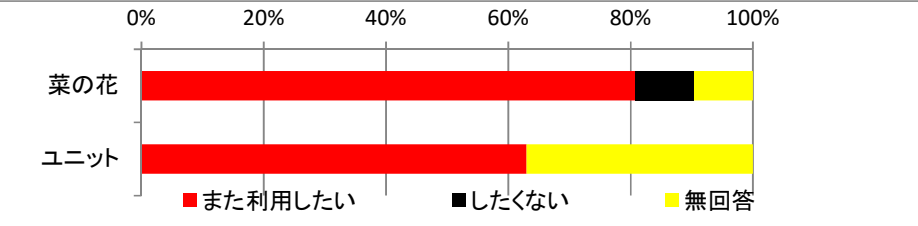
電話での対応について(事務)



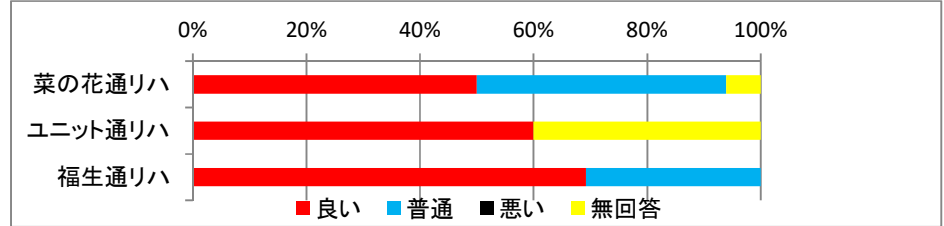
サービスについて

【施設・在宅系サービス事業所】

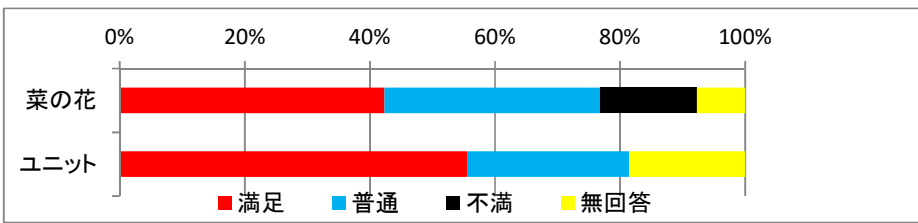
また利用したいですか(入所部門)



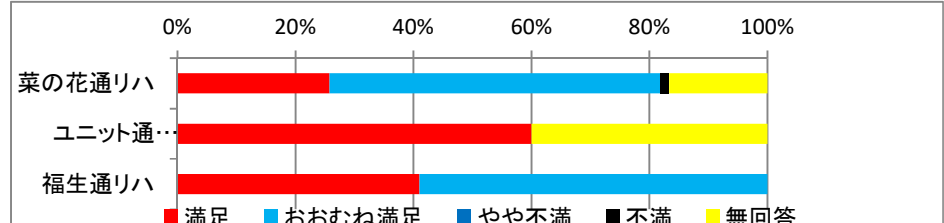
利用全般について(通所リハ部門)



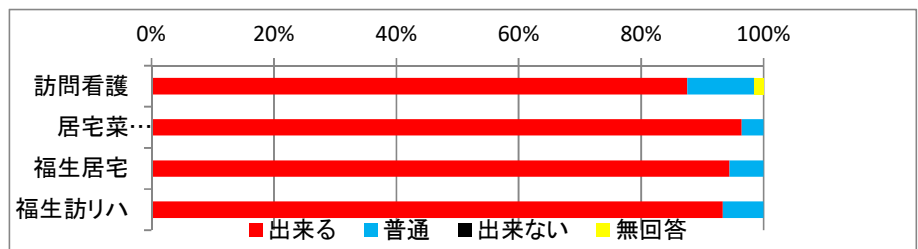
居室環境について(入所部門)



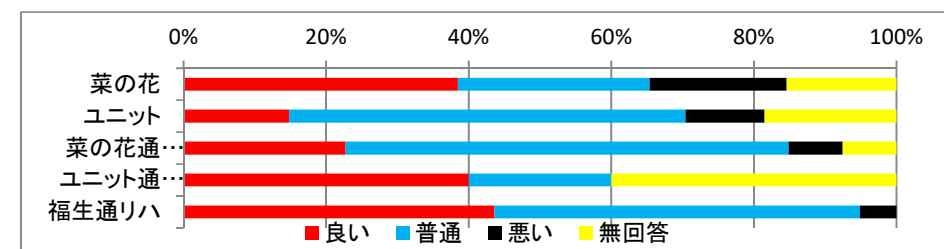
室内環境について(通所部門)



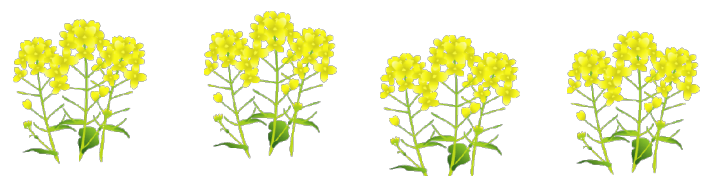
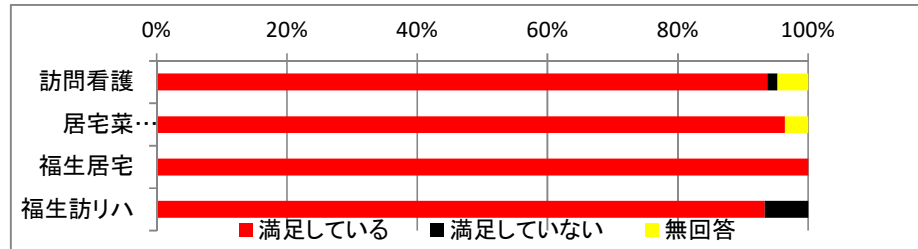
気軽に相談できますか(居宅介護支援・訪問看護)



食事について



サービスの内容について



菜の花だより

2016年 臨時増刊号
平成28年11月28日 発行



H28.8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】**
- ・優しい方が多く丁寧で行き届いている
 - ・言葉づかひも対応も丁寧
 - ・職員の私話が気になる
- 【ユニット入所部門】**
- ・職員が明るい
 - ・何かあった時に頼みやすい
- 【菜の花通所リハ部門】**
- ・いつも明るく丁寧・親切
 - ・思いやりがあり気持ちが良い
 - ・運転が気になることがある
- 【ユニット通所リハ部門】**
- ・利用者に対して思いやりがある
- 【居宅介護支援事業所菜の花】**
- ・良く話を聞いてくれる
 - ・迅速に対応してくれる
 - ・来てもらえるだけで安心する
- 【訪問看護ステーション】**
- ・何事にもテキパキと対応、看護等助かっている
 - ・看護やリハビリの様子を見るだけで参考になる
 - ・全体に信頼できる。安心して任せられる
 - ・来てくれるのが楽しみ
 - ・非の打ちどころなし！
 - ・どんな質問でも笑顔で答えてくれる
 - ・相談に乗ってもらい心が軽くなる
 - ・いつも明るい対応で元気をもらっています
 - ・プロの指導で自信が付きリハビリが楽しい
- 【福生通所リハ部門】**
- ・みんな親切で優しい
 - ・相談に乗ってもらい助かっている
 - ・親切だがもう少し柔らかく話したい
 - ・一人挨拶しても返事がないのが残念
- 【福生居宅介護支援事業所】**
- ・とても良くしてもらっている
 - ・親身になって相談に乗ってくれる
 - ・利用者の立場に立ってくれる
 - ・全員の職員に感謝！
- 【福生訪問リハ部門】**
- ・世間話など話題も広く親しみ深い
 - ・心遣いが有り難い

- 食事について**
- 【菜の花入所部門】**
- ・飲み物を自由に飲みたい
 - ・同じような献立が多い
 - ・朝食が少ない
- 【ユニット入所部門】**
- ・ダシを効かせて欲しい
 - ・甘いものが食べたい
 - ・タンパク質を増やして欲しい
- 【菜の花通所リハ部門】**
- ・汁とご飯が温かくなって美味しい
 - ・食事イベントが嬉しい
 - ・美味しくなった。満足している
 - ・薄味で細かくて食べやすい
 - ・量が少ない
 - ・カレーや麺を増やして欲しい
 - ・野菜の和え物や煮物を増やして欲しい
 - ・食事が高い
- 【ユニット通所リハ部門】**
- ・本人の調子に合わせて補助食品を使って欲しい
- 【福生通所リハ部門】**
- ・美味しい
 - ・そば、うどん、パンを増やして欲しい
 - ・量が多い
 - ・調理に工夫が欲しい
 - ・麺が伸びて冷めている
 - ・一品だけでも味付けを濃くして欲しい

- 良いと思うところ**
- 【菜の花入所部門】**
- ・フロアや部屋のスペースが広い
 - ・職員がとても良くしてくれている
 - ・いつも明るく清潔感がある
 - ・利用者の身になって考えてくれる
 - ・忙しくても対応してくれる
 - ・職員の表情が明るい
 - ・イヤな臭いがしない
 - ・職員が温かい
- 【ユニット入所部門】**
- ・職員が明るい
 - ・何かあった時に頼みやすい
 - ・玄関等、色々な所がキレイにされている
 - ・面倒をよく見てくれる
 - ・清潔で明るい
 - ・個室でプライバシーが守られている
 - ・いつも安心してます
- 【菜の花通所リハ部門】**
- ・職員の声かけや付き添い指導のおかげでリハができる
 - ・リハビリがやりやすい機械がいっぱいある
 - ・フロアが広い
 - ・出来ないことが少しずつできるようになった
 - ・送迎の時間がほぼ同じ
 - ・堅苦しいところがない
 - ・家族以外の人と交流できる
 - ・体操が良い
 - ・お風呂に入れる
 - ・骨折後、リハのおかげで前より歩けるようになった
 - ・時間を効率よく使えて運動が出来る
- 【ユニット通所リハ部門】**
- ・骨折後、リハにより歩行が前より動けるようになった
- 【福生通所リハ部門】**
- ・痛みがとれてラクになります
 - ・器具が揃っていて、リハビリができて喜んでます
 - ・入浴や機能訓練をしてもらえる
 - ・振替日の設定や送迎の対応など融通がきく
 - ・部屋がキッチンしている
 - ・みなさんと会話、交流ができる
 - ・マット体操と自転車漕ぎが良い
 - ・痛い部分のマッサージが好きで効果があります
 - ・リハビリが生活の支えになっています
 - ・職員が親切で助かっている
- 【訪問看護ステーション】**
- ・訪問して頂けるので時間のムダがなく、負担が少ない
 - ・他の方に気を使わないので本人が安心している
 - ・一日を心強く安心して看護できる
 - ・家族が気付かない点もみて、処置して頂けるので助かる
 - ・みんなの心のケアをしてくれる。相談ができる
 - ・症状にあった処置、薬の手配を敏速にしてくれる
 - ・医師との連携もよく、時間外の対応など指示してくれる
 - ・親身で丁寧、家族に対しても同様に接してくれる
 - ・体調に合わせた看護、リハをしてくれる
 - ・家族より看護師さんの言うことをきく
 - ・訪問して頂けることが励みになり前向きになった
 - ・本人や家族にわかりやすい説明してくれる

ケアマネジャーの仕事について

- 【福生居宅介護支援事業所】**
- ・安心して任せられる
 - ・細かく指導してくれる
 - ・丁寧な対応で有り難い
- 【居宅介護支援事業所菜の花】**
- ・細やかな配慮で接してくれている
 - ・何でも相談に乗ってくれる
 - ・何時も相談しやすい

リハビリスタッフの仕事について

- 【福生訪問リハ部門】**
- ・通院が出来ない時の訪問リハは大変有難い
 - ・心身への利用者への心遣いに感謝です
 - ・日常生活の過ごし方、心を豊かに等の訓育ありがとうございます
 - ・とても熱心で家族の事も気遣っていただきありがとうございます

今後希望すること

【菜の花入所部門】	<ul style="list-style-type: none"> ・電気のスイッチがどれなのか表示をして欲しい ・職員の名札を見やすくして欲しい ・面会時、職員の誰に声をかけてよいか分からない 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理部と相談して過ごしやすい環境を整備して参ります ・付ける位置に配慮します ・誰にでも気軽に声がけください。職員からも気付けるよう努力します
【ユニット入所部門】	<ul style="list-style-type: none"> ・レクを増やして欲しい ・外に出る機会を増やして欲しい ・寝間着に着替えさせて欲しい ・好きな時にお茶を飲みたい ・リハビリをもっとしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ・天気の良い時など外気に触れる機会を積極的につくって参ります ・お声がけをしながらお手伝いさせていただきます ・職員にお申し付けください ・介護職によるリハを充実させていきます
【菜の花通所リハ部門】	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し長く利用したい ・リハビリ機器が少ない ・外出のレクが増えたらよい ・利用している時の状況を記入して欲しい ・疲労感あるため加減をして欲しい ・人によってリハビリの時間が違う ・以前のようにグループで料理等を教えて欲しい 	<ul style="list-style-type: none"> ・延長利用も承っております ・リハビリ機器の入れ替え検討中です ・レクを企画する際の参考にさせていただきます ・連絡帳に記載するよう致します ・声掛け確認をこまみに行います ・その方の状態に応じたリハビリを提供して参ります ・レクを企画する際の参考にさせていただきます

【福生通所リハ部門】	<ul style="list-style-type: none"> ・訓練種目を増やして欲しい ・トイレのウォシュレット化、数を増やして欲しい ・輪投げ、カラオケを楽しみたい ・横になるスペースが欲しい ・シャワー浴でなく湯船を利用したい ・利用時間を増やして欲しい 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフを増員し項目を追加しています ・認知症の方の事故を防止するためご理解ください。 ・イベントなどで適宜計画します ・体調の悪い人を優先とさせていただきます ・医師の許可が必要となります ・担当ケアマネとご相談ください
-------------------	--	---

【食事にに関して】
上記コメントで食事に対するご意見を多くいただき誠にありがとうございます。現在、ご満足いただける食事を提供できるよう調整中でございます。

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

