



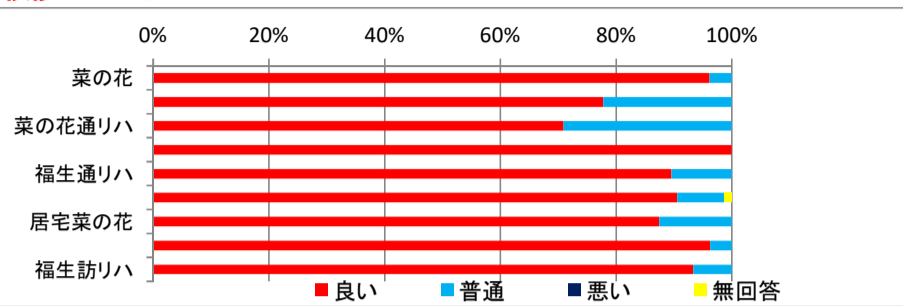
# アンケート集計結果

平成29年10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。

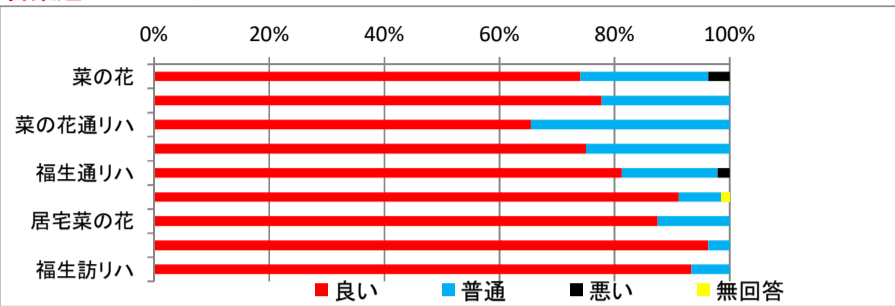
## 職員について

### 【施設・在宅系サービス事業所】

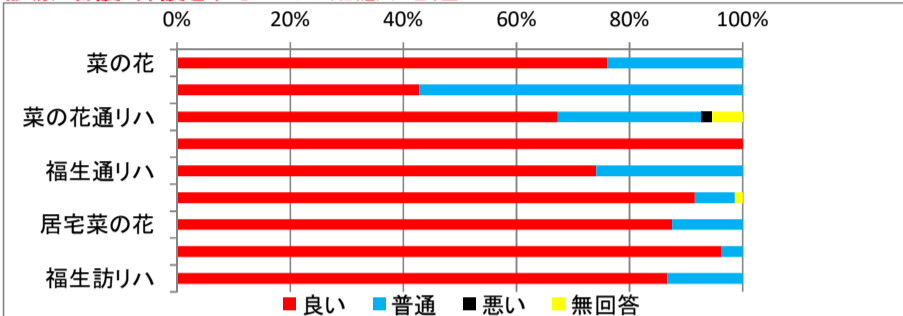
#### 挨拶について



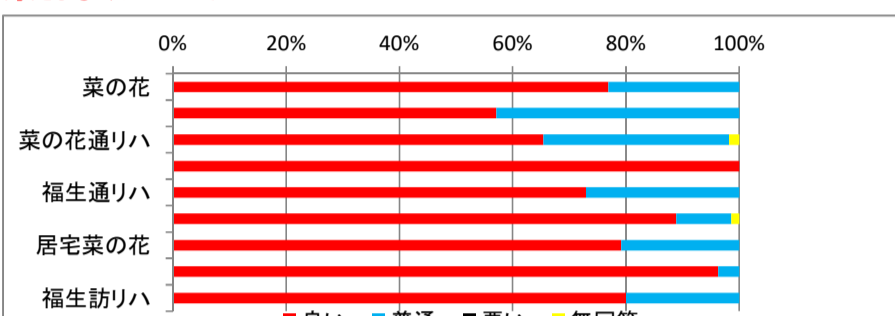
#### 言葉遣いについて



#### 診療・看護・介護をする上での配慮や心遣い

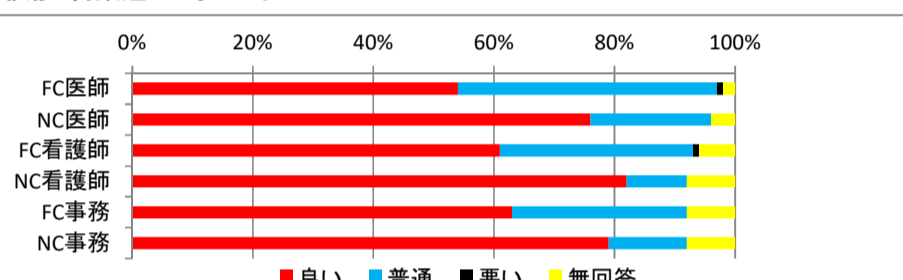


#### 身だしなみについて

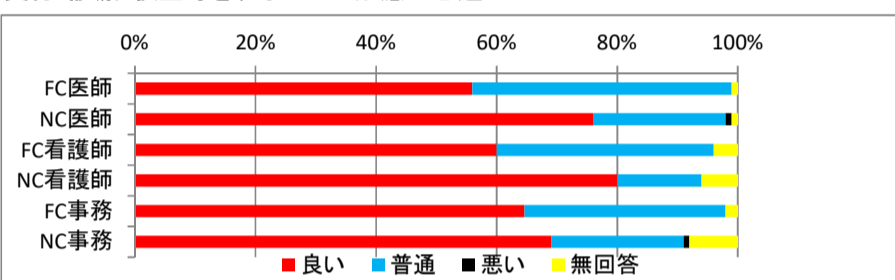


## 【診療所】

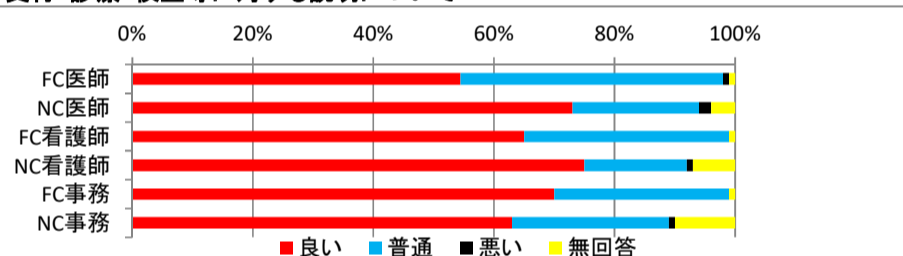
### 挨拶・言葉遣い・身だしなみについて



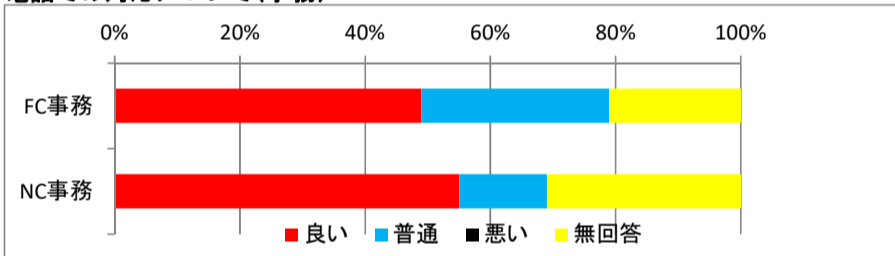
### 受付・診療・検査等をする上での配慮や心遣いについて



### 受付・診療・検査等に対する説明について



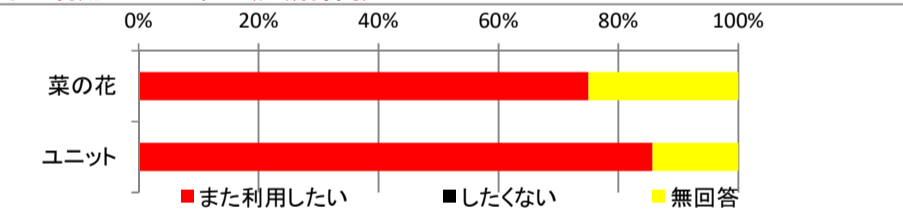
### 電話での対応について(事務)



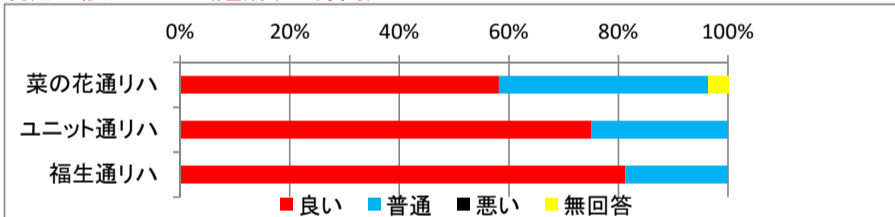
## サービスについて

### 【施設・在宅系サービス事業所】

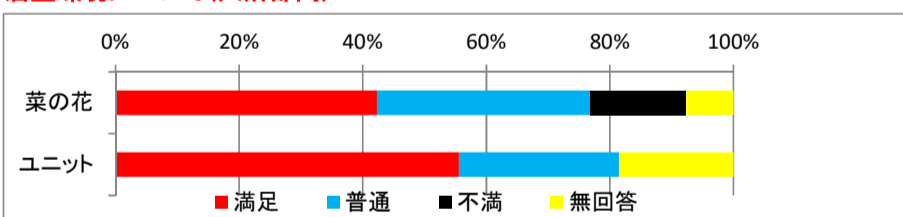
#### また利用したいですか(入所部門)



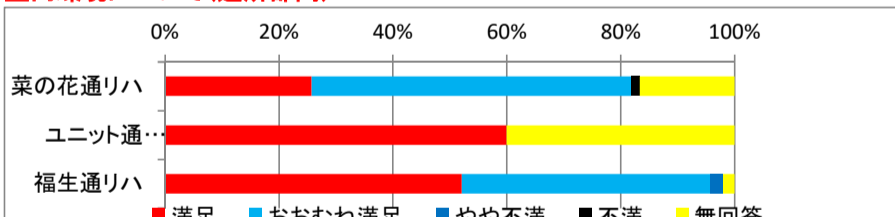
#### 利用全般について(通所リハ部門)



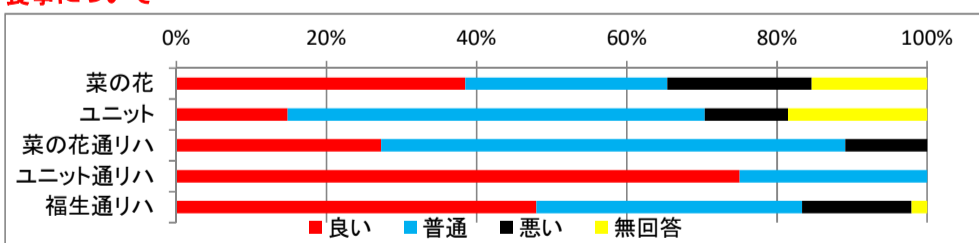
#### 居室環境について(入所部門)



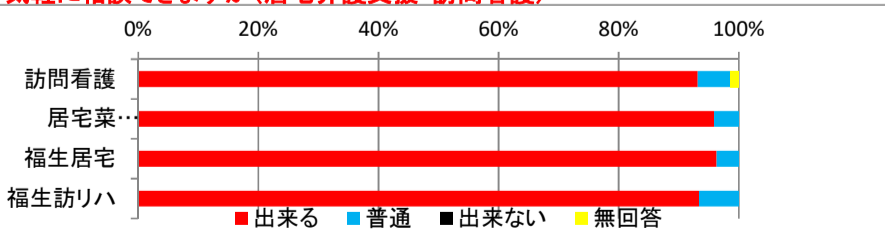
#### 室内環境について(通所部門)



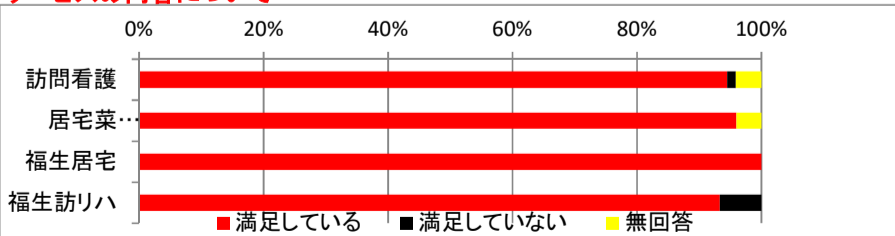
#### 食事について



#### 気軽に相談できますか(居宅介護支援・訪問看護)



#### サービスの内容について





## H29.10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】

- ・皆さん明るくてよい
- ・みなさん親切です
- ・要望にすぐに対処してくれて良い

## 【ユニット入所部門】

- ・職員の方々が親切
- ・医師や看護師がいるので安心

## 【菜の花通所リハ部門】

- ・皆さん親切で感謝しています
- ・挨拶や気配りができています
- ・トイレの時に少し離れて欲しい
- ・職員の私語が気になる

## 【居宅介護支援事業所菜の花】

- ・いつも丁寧で親切な対応です
- ・とても相談しやすい
- ・対応が迅速で助かります

## 【訪問看護ステーション】

- ・心より安心と信頼をしています。この方達と出会えたことは私の宝物です
- ・利用者に寄り添いアドバイスしてくれる
- ・母の事だけでなく私のことも気遣ってくれる
- ・手際よく色々な相談にも乗ってくれる
- ・我が家の生活方針になっています
- ・明るく朗らかで花丸です

## 【福生通所リハ部門】

- ・細かな配慮でとても助かる
- ・在宅で生活できるのはみなさんのおかげです
- ・お休みの判断をお迎えの時まで待っていただけること、すごく助かっています
- ・利用以外でも声をかけてくれることがうれしい

## 【福生居宅介護支援事業所】

- ・いつでも親身になっていただき本当に有難い
- ・とても感じが良くて親しみやすい
- ・細かいところまで相談できる
- ・利用者だけでなく家族にも気配りができている

## 【福生訪問リハ部門】

- ・毎回体に合わせた指導してくれる
- ・接しやすく安心して任せられる
- ・思いやりの心がうれしい

## 食事について

## 【菜の花入所部門】

- ・色々工夫していただき有難い
- ・同じような献立が多い

## 【ユニット入所部門】

- ・カレーやうどんが出るから嬉しい
- ・甘いものが食べたい

## 【菜の花通所リハ部門】

- ・事前に献立表をもらっているのが良い
- ・おかずが細かく、硬さも柔らかくて良い
- ・薄味が好きです
- ・毎回メニューが同じ気がする
- ・体に良いとは思いますがあまり美味しくない
- ・以前より良くなった

## 【ユニット通所リハ部門】

- ・完食しているので良いと思う

## 【福生通所リハ部門】

- ・うどんが固く調味も今一つ。老人用に考えた料理にしてほしい
- ・塩分がもう少し欲しい
- ・いつも美味しく食べている
- ・家の食事よりおいしい

## ケアマネージャーの仕事について

## 【居宅介護支援事業所菜の花】

- ・色々な面で気遣ってくれる
- ・気軽に相談できる
- ・いつもご支援ありがとうございます

## 【福生居宅介護支援事業所】

- ・無理な相談も親身になってくれる
- ・家族では気づかないところを気付いてくれる
- ・これからもよろしく願います

## 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

## 良いと思うところ

## 【菜の花入所部門】

- ・清潔で居心地がよい
- ・家庭的でよい
- ・看護学生や中学生の実習受け入れは大変良い

## 【ユニット入所部門】

- ・掃除が行き届いていて良い
- ・面会時間が20時まで助かる
- ・新しくとてもキレイな施設です

## 【菜の花通所リハ部門】

- ・他の人とのコミュニケーション
- ・マシンを使った軽いリハビリが良い
- ・家ではできないリハビリができる
- ・送迎がある
- ・リハビリスタッフが優しい
- ・刺激があって活力が取り戻せる
- ・話し方、歩き方、表情が良くなった

## 【ユニット通所リハ部門】

- ・お風呂はとても助かっている
- ・自宅でできないことをするので良い

## 【訪問看護ステーション】

- ・細かく身体をチェックしてくれる
- ・心のこもった対応してくれる
- ・薬の相談ができる
- ・自宅で看護やリハビリが受けられる
- ・菜の花クリニックと連携がとれているのが良い
- ・身体だけでなく心のケアもしてくれる
- ・人の思いやりをすごく感じる
- ・24時間体制で安心
- ・気さくな子ばかりで良くしてくれる
- ・不安でいっぱいだった私をここまで引っ張ってくれたことに感謝しています
- ・食事指導までアドバイスすごく助かる
- ・手間を惜しまず看護する姿に感動すら覚える
- ・家族が言ってもやらないけど、訪看のスタッフに指導していただくとうやる気を出して助かります

## 【福生通所リハ部門】

- ・専門的なリハビリ、体操ができる
- ・おしゃべりができるところ
- ・社会との接点ができる
- ・各自にあったリハをしてもらえる
- ・一人ひとりを大切にしている
- ・連絡帳に貼ってくれる行事や日々の写真は様子がとてもわかり家族も楽しみにしている

## 今後希望すること

【菜の花入所部門】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフによって言うことが違う</li> <li>・長く入所がしたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統一した対応ができるよう教育、申し送りを徹底して参ります</li> <li>・老健ですので基本的には在宅復帰を目指していただきます。ショートステイや通所リハをご利用ください</li> </ul>
-----------	---	---

【ユニット入所部門】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レクを増やして欲しい</li> <li>・介護士が少なく大変そうです。人員を増やして下さい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションロボットのパルコ等を活用してレクの回数や内容を充実していきます</li> <li>・今後も積極的な求人活動、介護ロボットによる職員負担の軽減を図って参ります</li> </ul>
------------	--	--

【菜の花通所リハ部門】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリの時間が短い</li> <li>・マシンは前のレイアウトがよかった</li> <li>・レクやボランティアのショーがみたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別でのリハビリ以外でも集団リハやマシンを使ったリハビリもご利用いただけます</li> <li>・気持ちよくリハビリしていただける配置をご意見を参考に検討して参ります</li> <li>・リハビリ以外での楽しい時間が作れるよう検討して参ります</li> </ul>
-------------	--	--

【ユニット菜の花通所リハ部門】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ショートステイの送迎を日曜でも対応して欲しい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後のサービス向上の参考にさせていただきます</li> </ul>
-----------------	---	---

【福生通所リハ部門】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・もっとスタッフが欲しい。特にST</li> <li>・楽しいイベントがあればよい</li> <li>・トレーニングの時間を長くして欲しい</li> <li>・音楽レクリエーションがまたしたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、STの採用は計画しておりません</li> <li>・少しずつ増やして参ります</li> <li>・自主トレメニューを提案して参ります</li> <li>・近日に予定しております</li> </ul>
------------	--	--

【食事に関して】	<p>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。</p>
----------	--

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。今後も宜しく願ひ致します。

医療法人社団幹人会 職員一同