

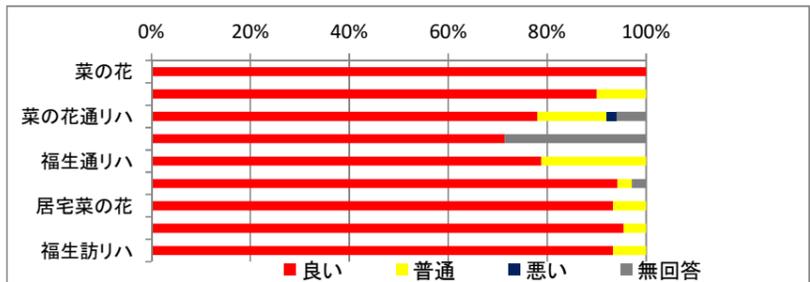


平成30年10月1日から20日の間、当法人の全事業所でアンケート(ISO顧客満足度調査)を実施しました。その結果とお寄せいただいたご意見及び回答をご報告します。

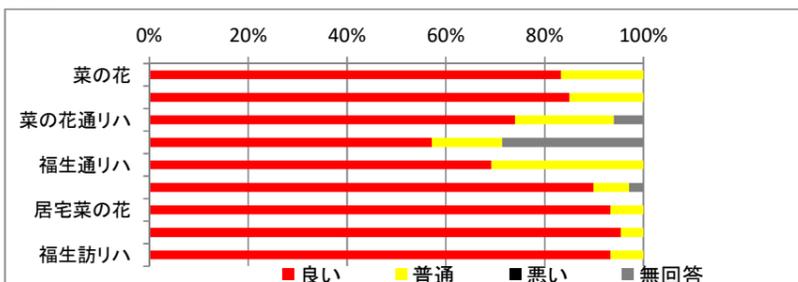
職員について

【施設・在宅系サービス事業所】

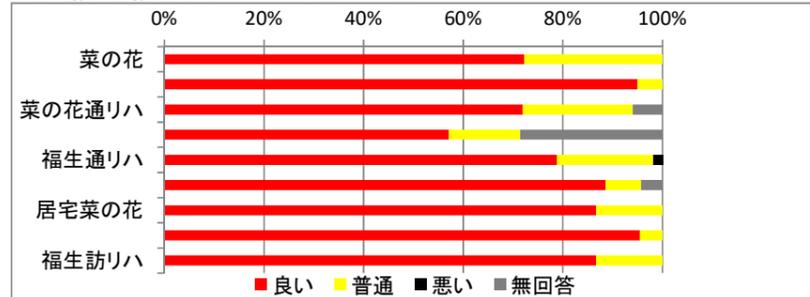
挨拶について



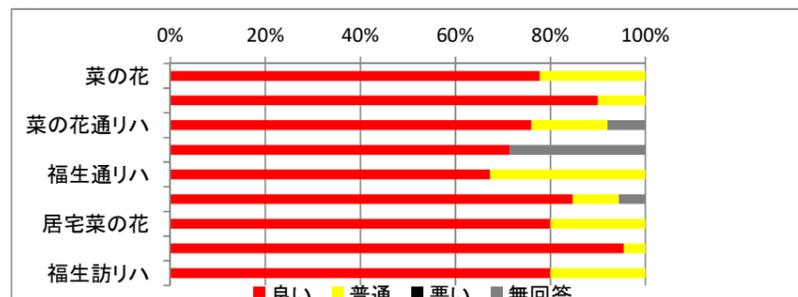
言葉遣いについて



診療・看護・介護をする上での配慮や心遣い

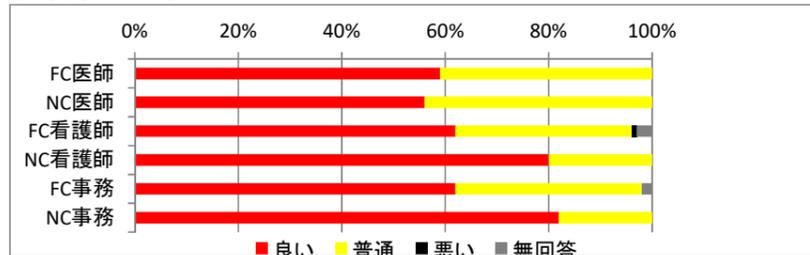


身だしなみについて

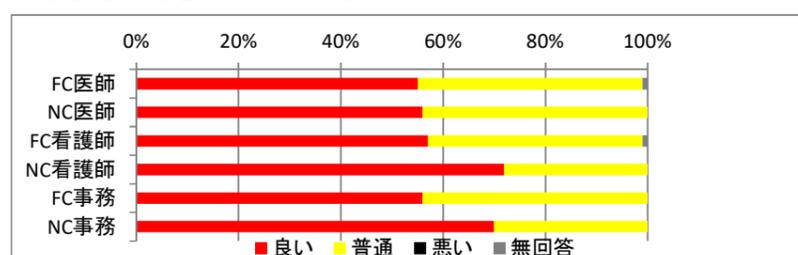


【診療所】

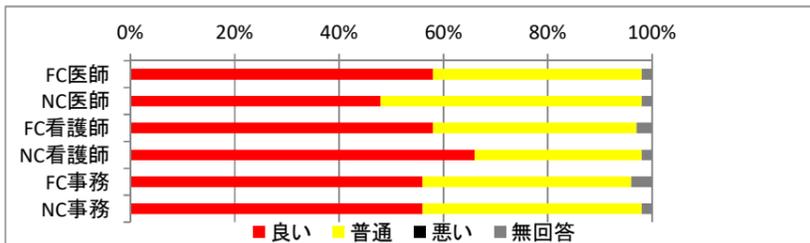
挨拶・言葉遣い・身だしなみについて



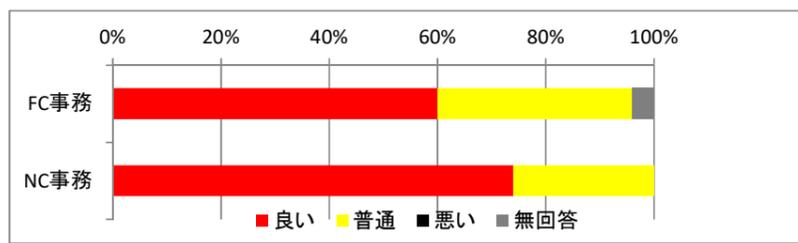
受付・診療・検査等をする上での配慮や心遣いについて



受付・診療・検査等に対する説明について



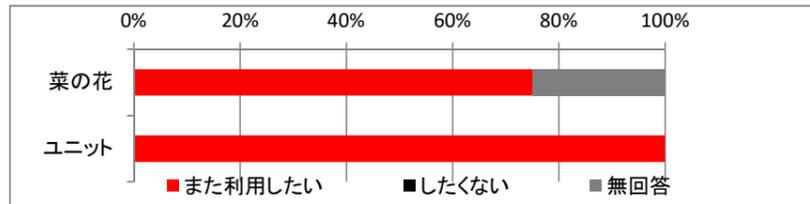
電話での対応について(事務)



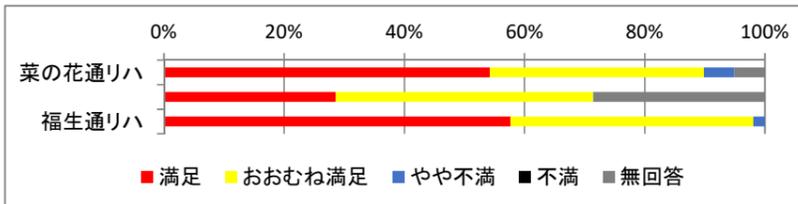
サービスについて

【施設・在宅系サービス事業所】

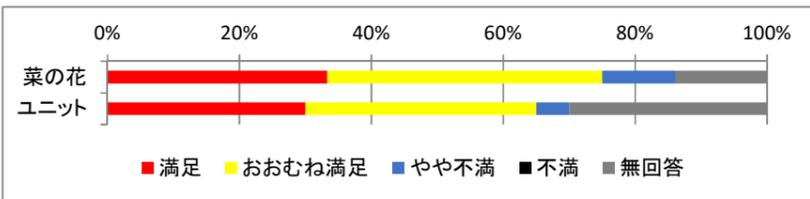
また利用したいですか(入所部門)



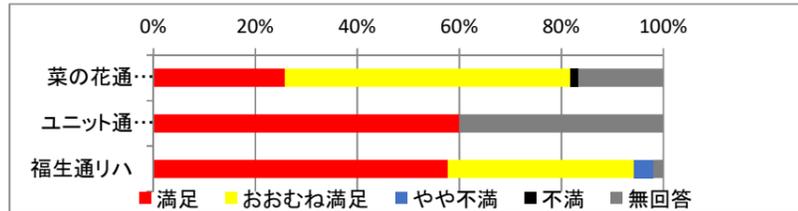
利用全般について(通所リハ部門)



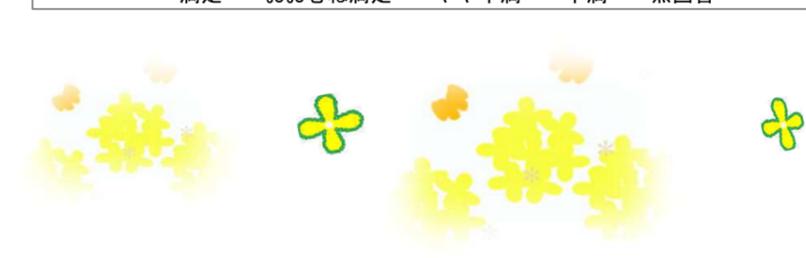
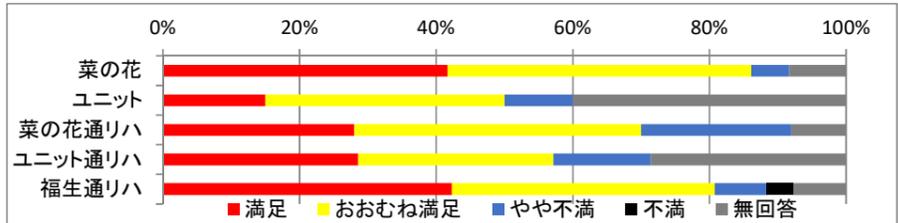
リハビリについて(入所部門)



リハビリについて(通所部門)



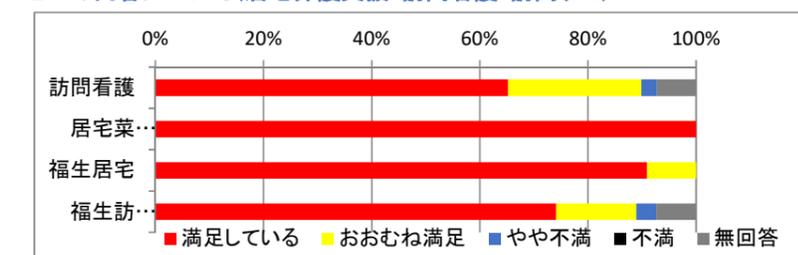
食事について(入所・通所)



気軽に相談できますか(居宅介護支援・訪問看護・訪問リハ)



サービスの内容について(居宅介護支援・訪問看護・訪問リハ)





2018.10 実施顧客満足度調査 コメント一覧

多くのコメントを頂戴しましてありがとうございます。その中の一部をご紹介します。

職員について

【菜の花入所部門】

- ・親切丁寧に対応してくれて感謝している
- ・優しく接してくれるので安心です
- ・挨拶が良い
- ・職員によってサービスの質に差がある

【ユニット入所部門】

- ・職員の方々が親切で明るい
- ・心遣いに感謝している
- ・時々誰もいない時がある

【菜の花通所リハ部門】

- ・笑顔が良く、元気で明るい
- ・心配りができている
- ・送迎バスの運転手さんが親切
- ・皆さんの快い会話が安心できる

【ユニット通所リハ部門】

- ・いつも良くしてもらっている。担当が良い

【居宅介護支援事業所菜の花】

- ・何でも相談できて気持ちが楽になる
- ・介護する側に配慮してくれる
- ・担当の方が本当に良くしてくれる

【訪問看護ステーション】

- ・常に細かい心遣いに感謝している
- ・看護師さんの知識があり頼りにしている
- ・何でも相談できて心強い
- ・落ち着きがあり何事も完璧
- ・暑い日でも元気に来て下さって有難い
- ・いつもすぐに来てくれて助かっている

【福生通所リハ部門】

- ・職員が親切
- ・細やかな健康チェックしてくれる
- ・運転手さんまで気さくで感じが良い
- ・家族の事まで気にかけてくださり気持ちが良い

【福生居宅介護支援事業所】

- ・こちらのニーズに対し的確に伝えてくれる
- ・突然なお願いも嫌なそぶりなく相談に乗ってくれる
- ・家族の事まで気にかけていただき有難い
- ・話しやすい、心配りが良い
- ・素晴らしいケアマネージャーです

【福生訪問リハ部門】

- ・笑顔で明るく顔を見るとホッとします
- ・とても感じが良く安心する
- ・リハビリの効果がでてきて来るのが楽しみです
- ・担当によってリハビリの内容にバラツキがある

食事・リハビリ・環境整備について

【菜の花入所部門】

- ・色々工夫していただき有難い
- ・父に寄り添ったリハビリで感謝しています
- ・回数がもう少し多いと有難い
- ・室温が寒い時がある

【ユニット入所部門】

- ・流動食ではあるがしっかり食べれている
- ・少しずつリハビリの成果が出ている
- ・体位交換をしてくれて有難い

【菜の花通所リハ部門】

- ・献立が良く楽しみにしている
- ・バランスが良く栄養面も考えている
- ・味付けが合わない、美味しくない
- ・ごはんの固さにバラツキがある
- ・リハビリで筋力が増して言葉がはっきりしてきた
- ・リハビリをすることで前向きになった
- ・リハビリを増やして欲しい

【ユニット通所リハ部門】

- ・美味しいと言っているので満足
- ・自立歩行できる現状が維持できれば良い

【福生通所リハ部門】

- ・いつも美味しくいただいている
- ・肉は柔らかいものを使って欲しい
- ・リハビリのおかげで杖歩行ができています
- ・こちらが気付かないところまでやってくれる
- ・もう少し長くやってほしい
- ・少しでも手足に力がつくよう頑張りたい

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】

- ・サービスも満足でケアマネさんに会う日はとても嬉しそう
- ・健康状態を共有してくれているので助かる

【福生居宅介護支援事業所】

- ・利用者のことを一番に考えてくれる
- ・何でも話すことができ好感が持てる
- ・アクシデントなど対応がスピーディー

訪問看護・訪問リハビリの仕事について

【訪問看護ステーション】

- ・普段人が来ないので訪問時の会話が有難い
- ・栄養面まで考えていただき感謝しています
- ・デリケートな医療行為は職員の判断でやって欲しい

【福生訪問リハ部門】

- ・痛む箇所を的確に施術していただき本人も意識できている
- ・その時の状態でリハビリをしてくれて良くなっている
- ・褒めていただけるので本人もリハビリを頑張っている

良いと思うところ

【菜の花入所部門】

- ・清潔で居心地が良い
- ・スタッフが明るくて話しやすい
- ・面会時間が遅くまでやっていて助かる
- ・一部の職員の動きが機敏

【ユニット入所部門】

- ・医療面で手厚くみてくれている
- ・職員が明るく気さくなところがよい
- ・本人が毎日穏やかに過ごせている

【菜の花通所リハ部門】

- ・たくさんリハビリ器具を使えるのが良い
- ・送迎があり、個々に合わせたリハビリが良い
- ・全体体操が良い
- ・その日の体調で休みができること
- ・毎回続けることで成果が出ている

【ユニット通所リハ部門】

- ・無理をさせず飽かさずが良い
- ・入浴時、看護師や介護士が体の様子を見てくれる

【訪問看護ステーション】

- ・緊急時にも対応してくれる
- ・医師には聞きづらい些細なことも聞いてもらえる
- ・転倒なく維持できるのは訪問サービスの賜物
- ・体調の変化、薬の服薬等気軽に相談できる
- ・出かける足がないので来てもらえることが助かる
- ・マンツーマンなので安心して相談できる
- ・気づいたことなど率直な意見をいただける
- ・病院と連携しているので安心できる

【福生通所リハ部門】

- ・職員の指導が良いと思ひ
- ・医療と直結しているところが良い
- ・リハビリ器具が沢山あって良い
- ・本人の「健康でいよう」という気持ちを維持できる
- ・同年代の人と話ができる
- ・リハビリの専門家のもとで安心して運動ができる

その他のご意見感想

- ・排せつなど大変なことも淡々とこなす皆さんに感謝です
- ・利用料の支払いが引き落としでラクです
- ・毎回連絡帳にて利用時の様子を教えていただき助かります
- ・認知症が進行したら大変だと思いますがこれからもよろしく願います

今後希望すること

【菜の花入所部門】	・レクリエーションを増やして欲しい	・アニマルセラピー等、利用者さまに喜んでいただける活動を企画して参ります
	・個室を増やして欲しい	・現状菜の花では難しいですがユニット菜の花がございましたのでご相談ください
	・介護職員が少なく声をかけにくい	・お気を遣わせてしまい申し訳ございません。適時求人活動を進めて参ります

【ユニット入所部門】	・もう少し職員がいると良い	・今後も積極的な求人活動、介護ロボットの活用でフロア職員の充足を図ります
------------	---------------	--------------------------------------

【菜の花通所リハ部門】	・リハビリの時間を長くして欲しい	・個別でのリハビリ以外でも集団体操やマシンを使用したリハビリもご利用いただけます
	・手作り作業等を増やして欲しい	・作業療法士と相談、また地域ボランティアに依頼してみます

【食事に関して】

・前年よりプラスのコメントを多くいただきましたが、まだまだみなさまに満足いただけないアンケート結果を真摯に受け止め改善して参ります。日々の食事を美味しくすることはもちろんですが、イベントを増やす、食事環境を見直す等、楽しい食を提供できるよう努めて参ります

【ユニット菜の花通所リハ部門】	・杖歩行ができる期間ができるだけ長くあって欲しい	・理学療法士の指導のもとリハビリに励んで頂きます
-----------------	--------------------------	--------------------------

【福生通所リハ部門】	・リハビリのマッサージがあればよい	・空気圧式マッサージ器のメドマーをご利用ください
	・折り紙とか塗り絵を増やして欲しい	・各種ご用意しておりますので職員までお声がけください
	・利用時間がもう少し長くなればよい	・現状6-7時間のサービスでご提供させていただきます。ご了承下さい。

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。今後も医療法人社団幹人会を宜しくお願い致します。

医療法人社団幹人会 職員一同