

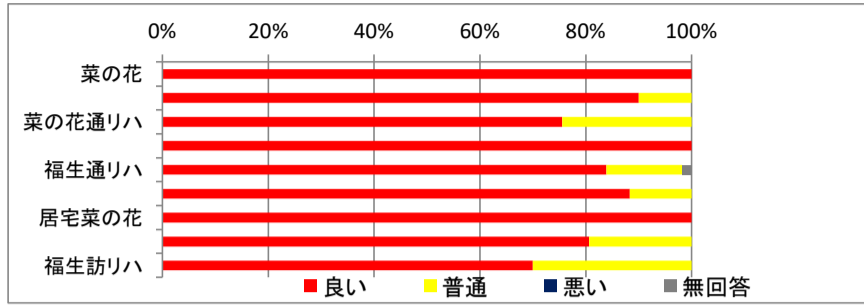


2019年10月1日から20日の間、当法人の全事業所でアンケート(ISO顧客満足度調査)を実施しました。その結果とお寄せいただいたご意見及び回答をご報告します。

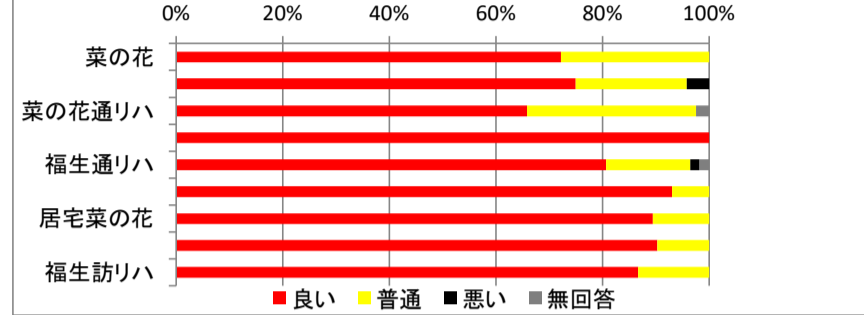
職員について

【施設・在宅系サービス事業所】

挨拶について

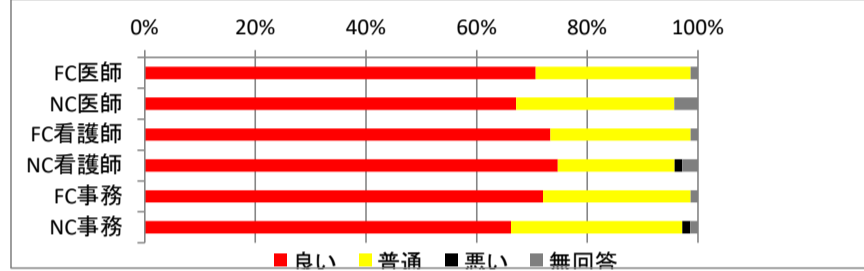


診療・看護・介護をする上での配慮や心遣い

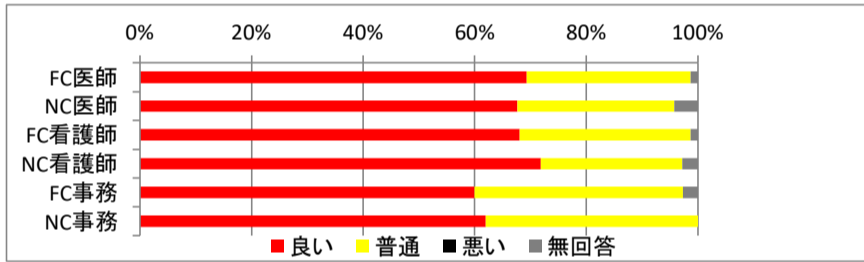


【診療所】

挨拶・言葉遣い・身だしなみについて



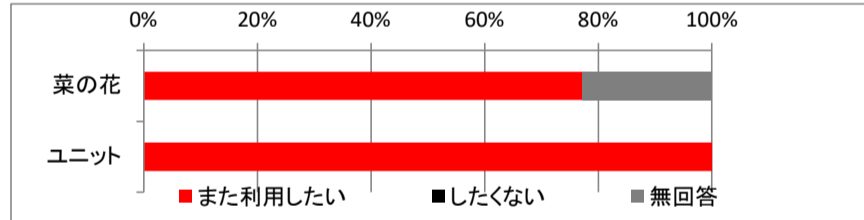
受付・診療・検査等に対する説明について



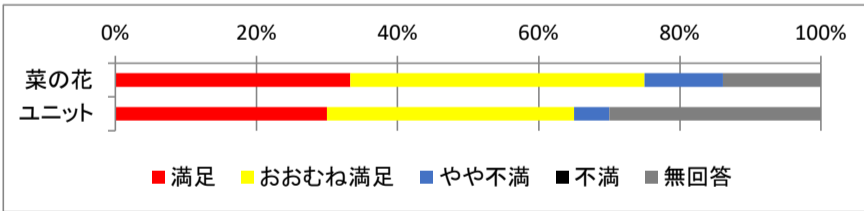
サービスについて

【施設・在宅系サービス事業所】

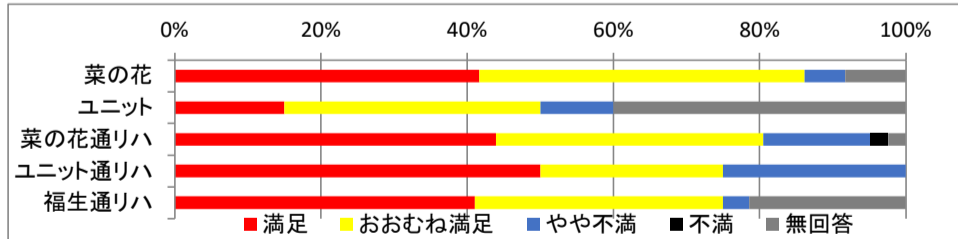
また利用したいですか(入所部門)



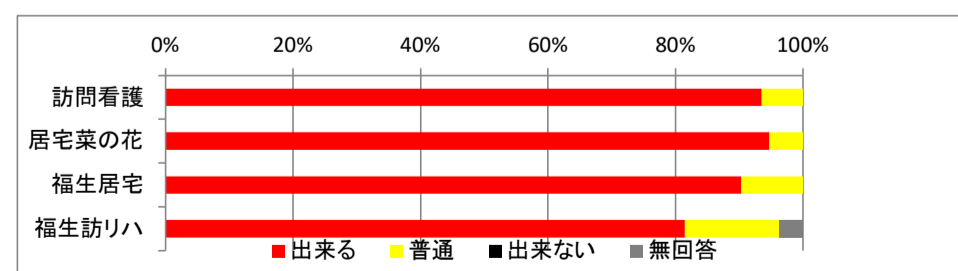
リハビリについて(入所部門)



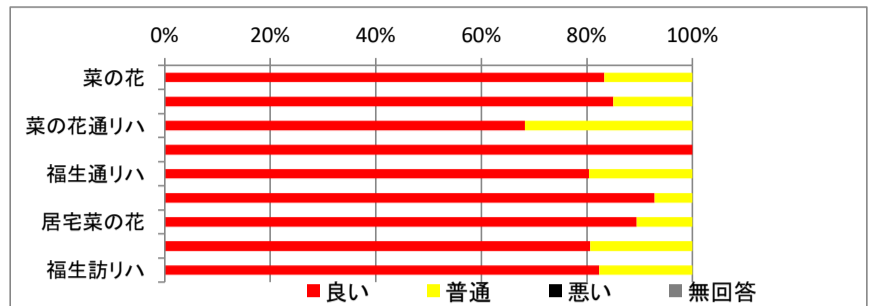
食事について(入所・通所)



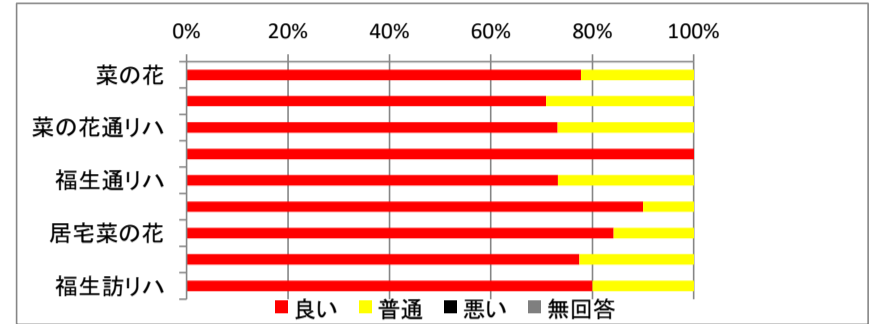
気軽に相談できますか(居宅介護支援・訪問看護・訪問リハ)



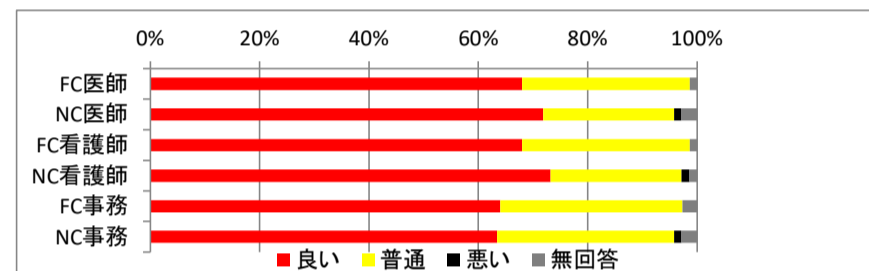
言葉遣いについて



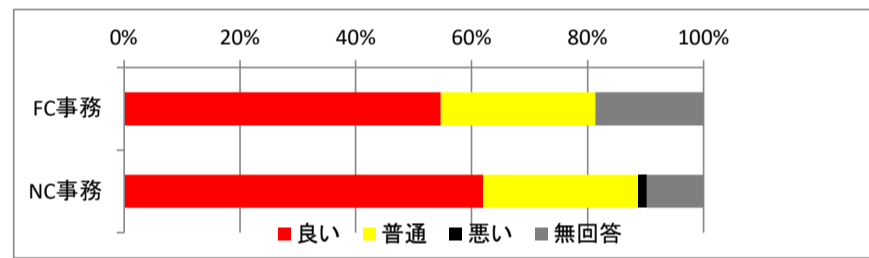
身だしなみについて



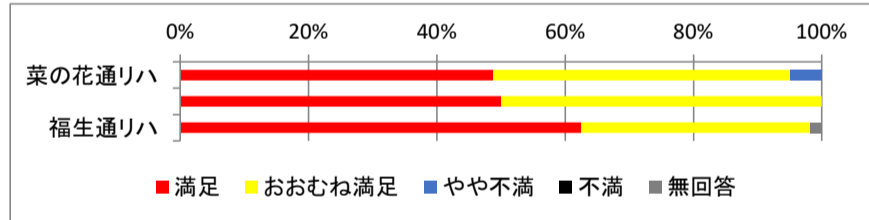
受付・診療・検査等をする上での配慮や心遣いについて



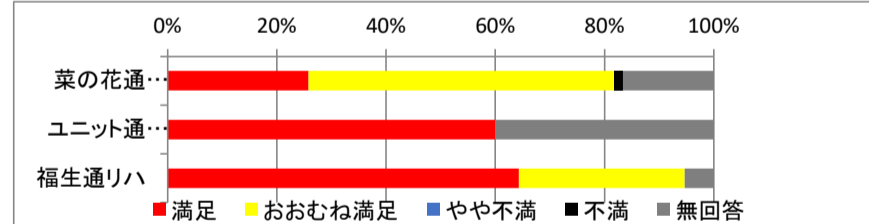
電話での対応について(事務)



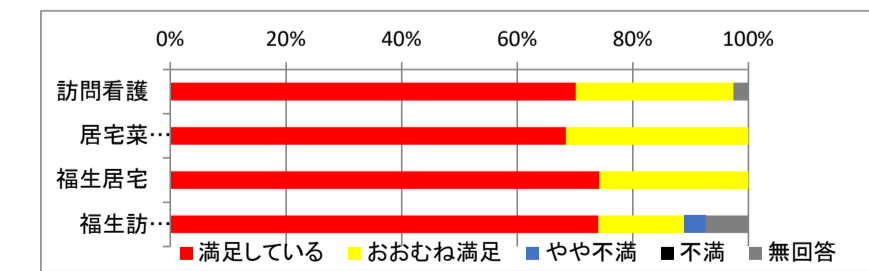
利用全般について(通所リハ部門)



リハビリについて(通所部門)



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)



## 2019.10 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】

- ・職員が笑顔でホッとします
- ・難しい母を上手に対応していただき感謝です
- ・いつも明るい挨拶でよい

## 【ユニット入所部門】

- ・細やかな配慮に感謝している
- ・相談や日常的な話もできて居心地よい
- ・スタッフのみなさんが明るい、温かい
- ・スタッフが変わらないのがよい

## 【菜の花通所リハ部門】

- ・笑顔が良く、元気で明るい
- ・みなさん気持ちよく迎えてくれる
- ・朝から元気をいただき介護の有難さを感じる
- ・利用する日がとても楽しい

## 【ユニット通所リハ部門】

- ・いつ何時もありありがとうございます

## 【居宅介護支援事業所菜の花】

- ・相談しやすく親身になってくれる
- ・相談にすぐ対応していただき感謝しています

## 【訪問看護ステーション】

- ・医療行為以外のことも相談に乗ってもらえる
- ・家族では気づかないことも看てもらえる
- ・清潔感と笑顔が好き
- ・テキパキと仕事をして下さり心強い
- ・他の担当が来て申し送りがしっかりできている
- ・ただただ元気がです

## 【福生通所リハ部門】

- ・職員が元気でよく気が付く
- ・体調にいつも細やかに気をつけてくれる
- ・みんな優しく「本人が行きたくない」と言わなくなった
- ・いつも明るくて楽しい

## 【福生居宅介護支援事業所】

- ・挨拶が気持ちよく説明もわかりやすい
- ・とても親切で信頼できる方
- ・気軽に相談できるので助かります

## 【福生訪問リハ部門】

- ・心で接していただき感謝感謝です
- ・利用日が楽しみで生活の張り合いがある
- ・誠実に対応してくれる
- ・言葉遣いが丁寧で礼儀正しくて明るい

## 食事・リハビリ・環境整備について

## 【菜の花入所部門】

- ・季節の食材等は満足している
- ・熱心な指導に感謝している
- ・寝たきりにならず座った姿勢もよくなっている

## 【ユニット入所部門】

- ・缶詰ではなく季節の果物が食べたい
- ・食事は楽しみのひとつで手を加えてもらって感謝
- ・出汁がきいていない
- ・リハビリの内容を共有して欲しい

## 【菜の花通所リハ部門】

- ・メニューが多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
- ・魚料理が多い気がする
- ・細かくし過ぎている気がする
- ・効果ありでとても感謝している
- ・身体だけでなく外へ出て会話することがうれしい
- ・本人のやる気がなくても促して欲しい

## 【ユニット通所リハ部門】

- ・全部食べてくれると嬉しいです

## 【福生通所リハ部門】

- ・味付けがよくなった
- ・量、硬さがちょうどよい
- ・味噌汁が冷めている
- ・リハビリ後は調子がよい
- ・以前より足の運びがスムーズになりました
- ・なるべく歩行リハビリをして欲しい

## 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】

- ・デイケアを利用できることを母が喜んでいました
- ・問題発生時の対応が早く助かりました

## 【福生居宅介護支援事業所】

- ・皆さんいい人たちで安心です
- ・その都度相談にのっていただけるので助かる
- ・認知症の母に居場所があるのは有り難い
- ・感謝の言葉しかない

## 【その他コメント】

- ・日々の介護ありがとうございます。
- ・こまめに連絡をしてくださり助かります
- ・家ではできないことを施設で楽しんでいきます
- ・最期を迎える日までお願いしたい

## 良いと思うところ

## 【菜の花入所部門】

- ・スタッフが親切で明るい
- ・医師もいてリハビリもあり満足です
- ・声をかけやすく対応もよい
- ・清掃整頓ができていて気持ちがいい

## 【ユニット入所部門】

- ・ゆったりしている、穏やか
- ・行事を計画してくれる、イベントが多い
- ・家庭的な雰囲気がよい
- ・施設が明るい

## 【菜の花通所リハ部門】

- ・色々サポートしてくれて助かります
- ・後押ししてくれて助かります
- ・玄関口まで来てくれて助かります
- ・家をこもることなく気分転換ができる
- ・リハビリができ心身機能が維持できる

## 【ユニット通所リハ部門】

- ・本人の刺激になる

## 【訪問看護ステーション】

- ・リハビリの実施指導がわかりやすい
- ・先生に聞きづらいことも気軽に聞ける
- ・自宅に来てくれるところ
- ・体調の変化に臨機応変に対応してくれる
- ・健康状態がわかり安心できる
- ・お風呂に入れてもらえて助かる
- ・本人が楽しみにしておりリハビリも頑張っている

## 【福生通所リハ部門】

- ・雰囲気が良い
- ・同じ年代の方と交流できるのがよい
- ・運動を続けられることがよい
- ・短時間リハビリができるところがよい
- ・デイの日に通院できるのが助かる
- ・生活のリズムができてよい
- ・気になる点を連絡ノートで情報共有してくれる

## 【福生訪問リハ部門】

- ・介助での歩行ができるようになった
- ・介助の仕方などアドバイスをいただき助かる
- ・毎週来る日を楽しみにしている
- ・わからないことをとても丁寧に教えてくれる

## 今後希望すること

<b>【菜の花入所部門】</b> ・エレベーター解除の対応が悪かったのが良くて欲しい ・服装が暗い ・食事介助に不快感を感じた ・夜間の様子を昼の職員もわかるようにして欲しい	職員の対応はもちろんですが、システムから検討して参ります 次回制服入替え時に明るい色を検討させていただきます 気持ちよく食事をしていただける介助を指導して参ります 即答できなくても確認後に回答できるよう教育して参ります
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>【ユニット入所部門】</b> ・トイレや居室のドアを開けた状態で介助していることがある ・レクの充実と個別対応を手厚くしてほしい	・ご利用者様の尊厳を守るケアができるよう教育して参ります ・外出や調理といった企画を増やしております
---------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

<b>【菜の花通所リハ部門】</b> ・送迎時に問題が発生したら些細なことでも連絡が欲しい ・歩行ができるようになって欲しい	・適時連絡を入れるようにして参ります ・HONDAの歩行アシスト等を活用して歩行を支援できるリハビリに取り組んで参ります。
----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

<b>【ユニット菜の花通所リハ部門】</b> ・体力維持したい	・理学療法士の指導のもとリハビリに励んで頂きます
------------------------------------	--------------------------

<b>【福生通所リハ部門】</b> ・お尻の筋力をつけるリハビリを希望 ・STIに関連するリハビリができますか ・家族にも献立がわかるとよい	・設置しているリハビリマシンに臀筋群に効果が期待できるものがございます ・福生クリニックでは予定ございませんが関連事業所の菜の花では可能です ・希望される方に献立表をお配りします
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

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