

2025年度 満足度アンケート 集計結果

訪問看護ステーション禎心会東 所長 速水 奈保子(R7年11月)

去る8月に実施させて頂いた利用者満足度アンケートにご協力いただきありがとうございました。結果をここに報告させていただきます。たくさんの感謝の言葉をいただき、とても励みになりました。今後も皆様のご期待に添えるよう、職員一同精進してまいります。

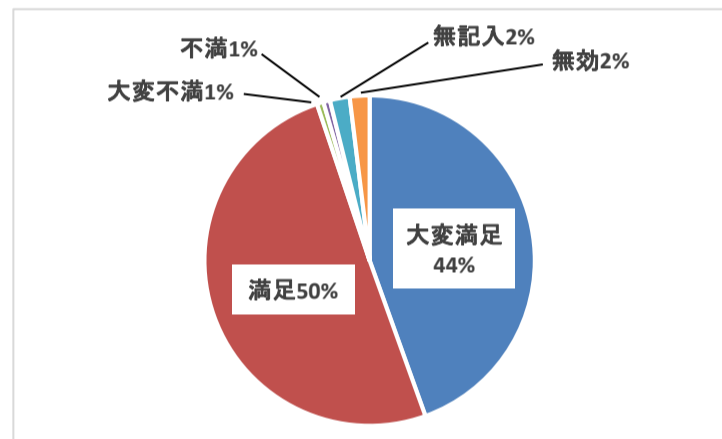
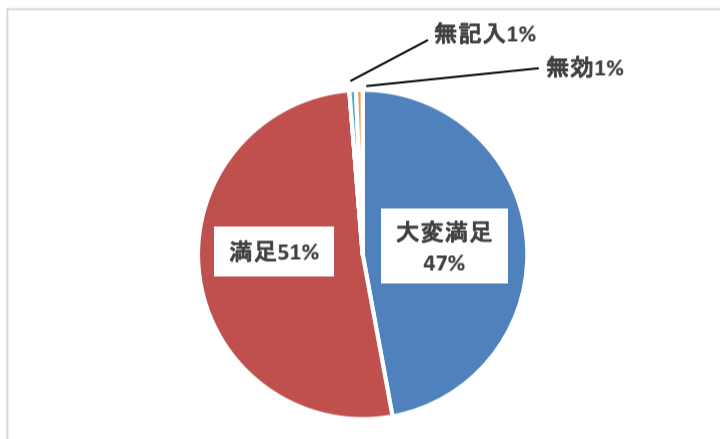
I. 調査概要

- 配布数 269名
- 回収数 155名(58%)

II. 結果

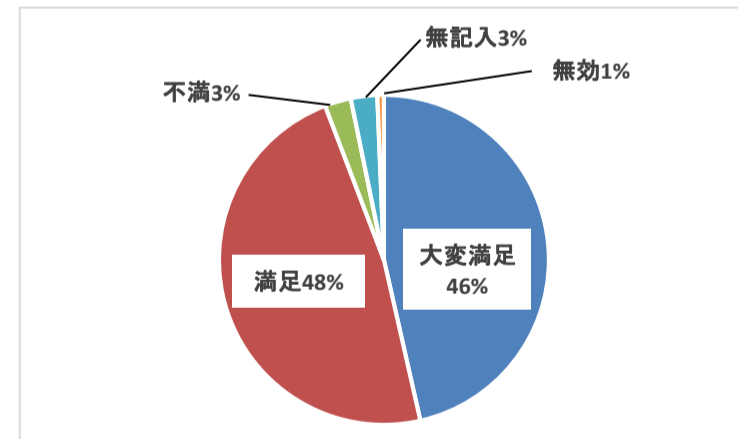
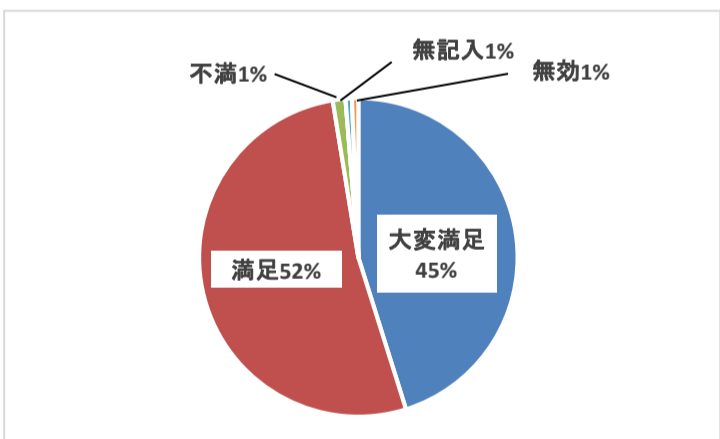
1) 職員が提供しているサービスについて伺います。

- ①職員の、立ち居振る舞いは適切ですか ②職員は、本人・家族の希望や考えを聞いてくれますか



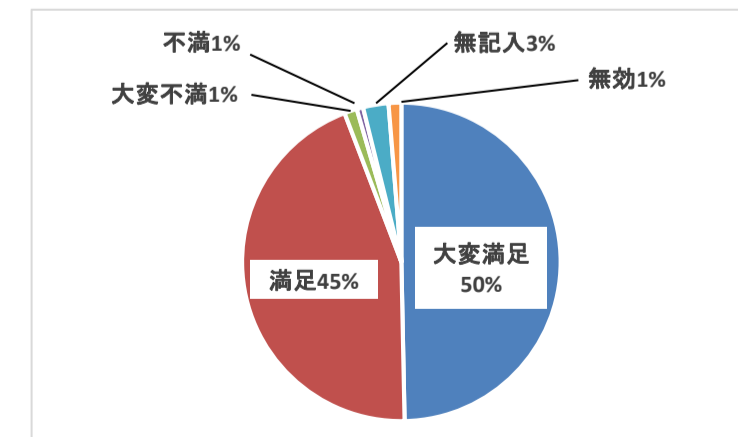
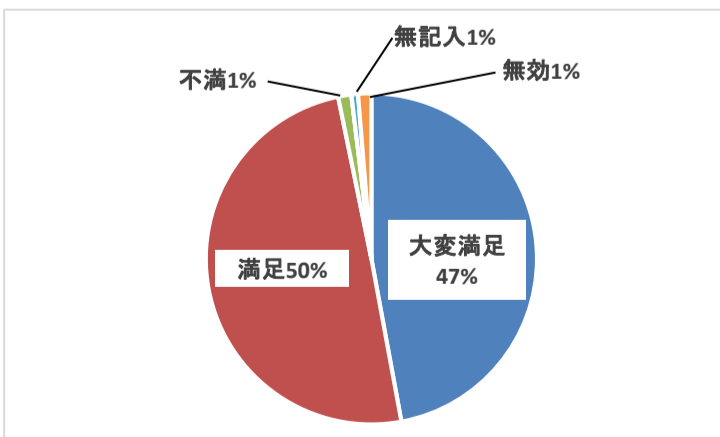
③職員は、相談したことにすぐに対応してくれますか

④職員は、主治医やケアマネジャーと情報共有していますか

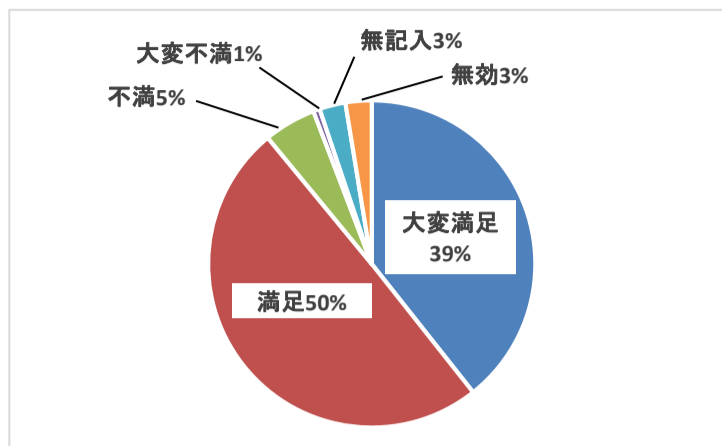


⑤職員は、身体の状態や今後の見通しについてわかりやすい説明をしていますか

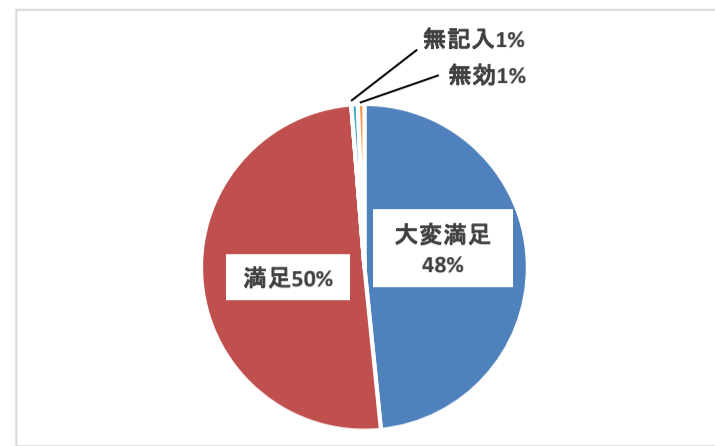
⑥職員は、身体の状態変化に合わせて適切なケアを提供してくれますか



⑦職員が変わっても、同じ質の看護・リハビリを受けられていますか



⑧職員は、本人・家族の気持ちの支えになっていますか



2) 訪問看護を利用して良かった点をお聞かせ下さい。(抜粋)

- ・急な体調変化に連絡入れてもすぐにアドバイスや行動を起こしてくれる。
- ・自宅にいながら治療を受けられる。日常の不安を頻繁に相談できる。
- ・週1回の情報交換を大変心強く感じています。介護が孤立しないために重要な役割を担っていただいていると思っています。
- ・体のケア、心のケアをしてもらう事で、本人も家族も頑張れています。

3) 改善してほしい点・ご要望・ご意見をお聞かせ下さい。(抜粋)

【ご意見】

夜間など何かあったときに担当の人に聞けるようにしてほしい。会ったことのない人だと解決するまでに時間かかる。

【回答】

この度は対応に時間を要しご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。今後は緊急時に迅速な対応ができるよう、同行スタッフを増やす方向で検討して参ります。また、現在の健康状態から予測される相談内容を事前に申し送り、スムーズに対応できるよう準備いたします。

貴重なご意見をありがとうございました。

【ご意見】

ちよくちよく担当者かわるのが嫌だ。担当が変わった時、多少不便なことがある。

【回答】

この度は担当が変わることでご不便をおかけして申し訳ありませんでした。当ステーションは緊急時に様々なスタッフが対応することができるように、あえて担当制にはせず、複数のスタッフが訪問に入らせていただいております。ご指摘の通り、担当制には信頼関係が構築しやすいなどの利点もある一方で、複数のスタッフが対応することで多角的な視点でみることができ、より質の高いサービスを提供できるという良い面もあります。

今後はご不便をおかけしないよう、スタッフ間での情報共有を密に行い、スタッフの違いによりサービスの質に差が出ることを無いうよう尽して参ります。また、事前にスタッフの変更が分かっている場合は前もってお知らせいたします。

貴重なご意見ありがとうございました。