

# 2024年度 利用者満足度アンケート 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

先日は当ステーションの満足度アンケートにご協力頂き、ありがとうございました。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、職員一同努力して参ります。



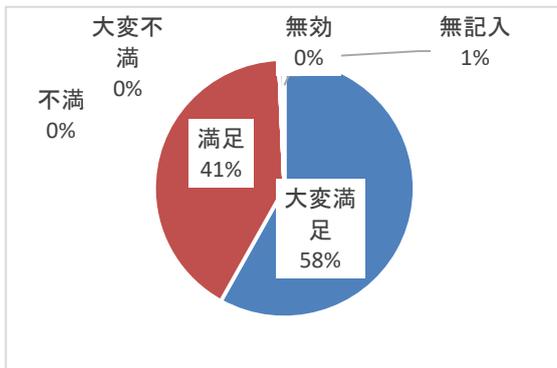
## I. 調査概要

- 配布数 235名
- 回収数 148名(63%)

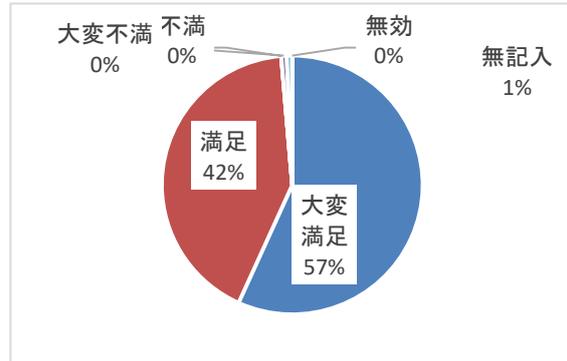
## II. 結果

### 1) 職員が提供しているサービスについて伺います。

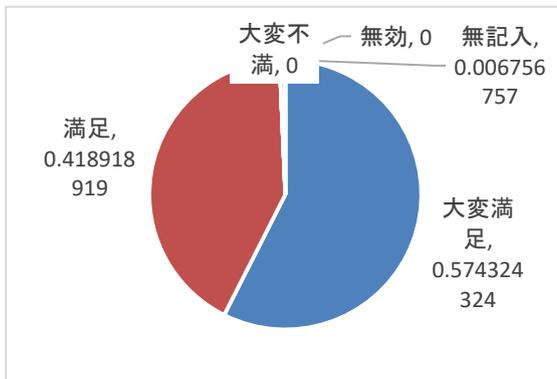
①職員の、立ち居振る舞いは適切ですか



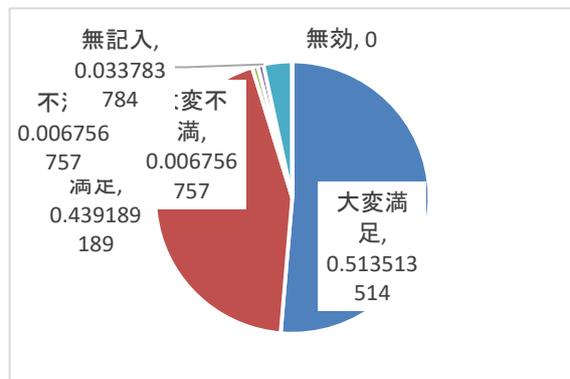
②職員は、本人・家族の希望や考えを聞いてくれますか



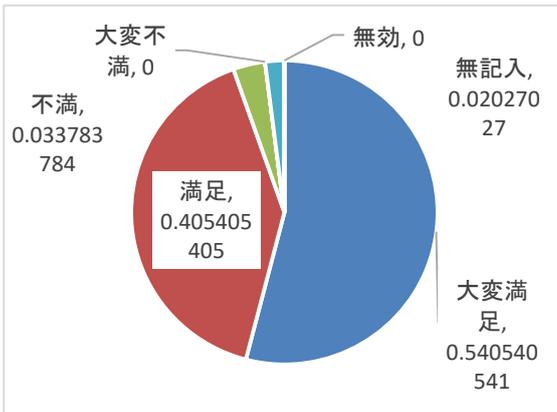
③職員は、相談したことにすぐに対応してくれますか



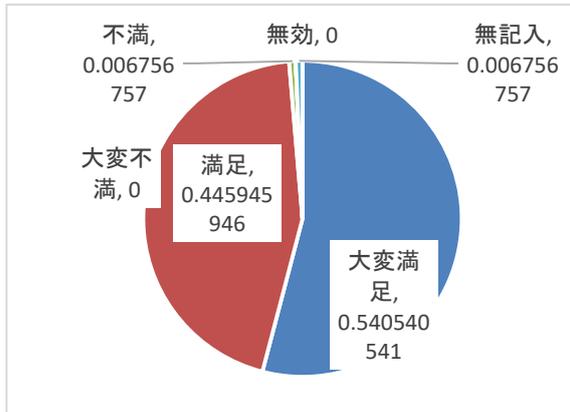
④職員は、主治医やケアマネジャーと情報共有していますか



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

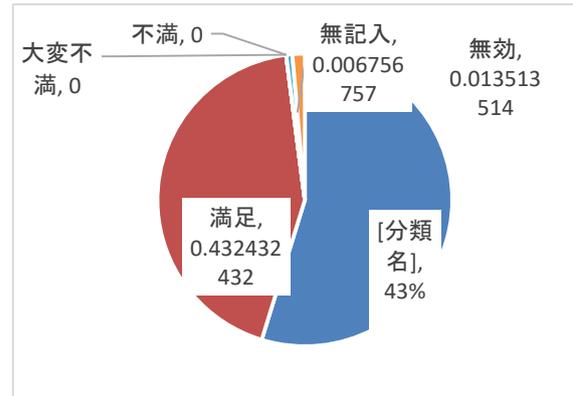
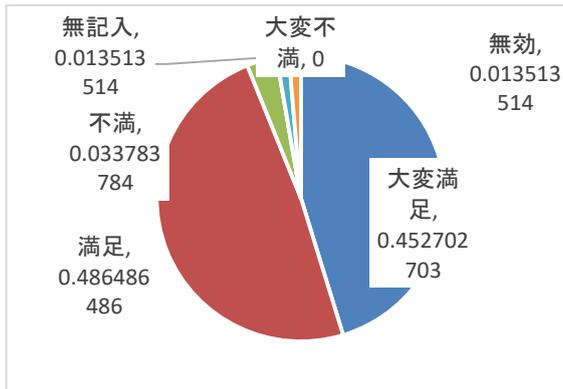


⑥職員は、身体の状態変化に合わせて適切なケアを提供してくれますか



⑦職員が変わっても、同じ質の看護・リハビリを受けることができますか

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)

・介護方法等（頭髪の洗い方※お風呂に入れたい時）を教えていただいたり、いつも助けていただき感謝しております。

・訪問看護を利用して毎日の健康に注意するようになった点。また介護以外にも日常生活上のアドバイスを頂くことなど。

・タブレットでリハビリの内容を共有してきてくれて説明しなくても段取りが進んでくれて嬉しかったです。長く訪問にお世話になってきて年と共に終わった後の疲れを強く感じるようになりましたが普段動かせない動きをさせてもらって疲れの後にスッキリする感じが先生方には感謝です。

## 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)

・急に同行者を連れてこないでほしい。

事前に了承なく、複数名で訪問してしまい申し訳ありませんでした。

当ステーションでは、看護学生や他病院の看護師など様々な研修をうけいれているという特徴があり、また、担当制ではないため、人が変わっても同様のサービスが提供できるよう、同行し、支援内容を見学させていただくことがあります。今後は、このようなことを契約の際にお伝えし、同行者がいるときは事前に確認が必要な方は前もって同行の可否をお伺いさせていただくように致します。

・看護内容を最後までしてほしい。

ご意見ありがとうございます。この度は御利用者さまのご希望に添えず大変申し訳ありませんでした。今後はサービス開始時に御利用者様と相談しながら、その日の支援内容を組み立てていきたいと思っております。

# 2024年度 満足度アンケート集計結果

## 【ケアマネジャー・相談員様 対象】

社会医療法人 禎心会 訪問看護ステーション禎心会東  
所長 速水 奈保子

先日は、当ステーションの満足度アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

### I. 調査の概要

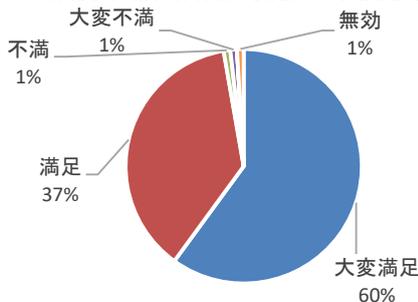
1. 調査時期：2024年8月15日～8月31日
2. アンケート方法：郵送にて配布・回収
3. 対象者：当事業所ご利用のケアマネジャー・相談員様
4. 配布数・回収数・回収率

	配布数	回収数	回収率
今年度	134件	110件	82.1%
前年度	124件	104件	83.9%

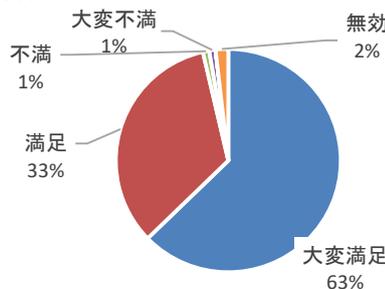
### II. 結果

1. 訪問職員が入ることで利用者の体調管理がなされ、

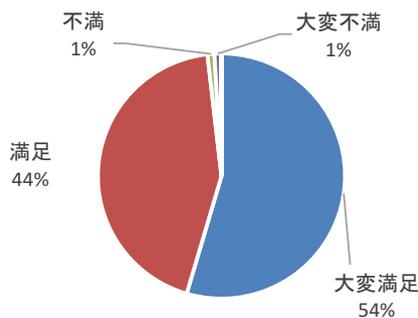
異常の早期発見につながっていますか。



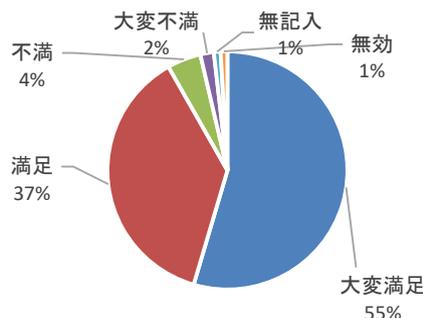
2. 訪問職員からの報告は利用者の把握に役立ちますか。



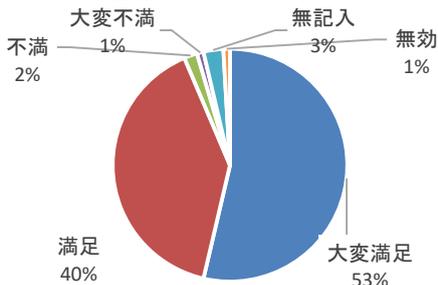
3. 当事業所へ相談する事で問題解決出来ていますか。



4. 訪問職員間の情報共有は十分になされていると感じますか。



5. ご意見・ご要望・苦情に対して満足のいく対応が出来ていると感じますか。



6. 当事業所を利用して良かった点（複数回答）

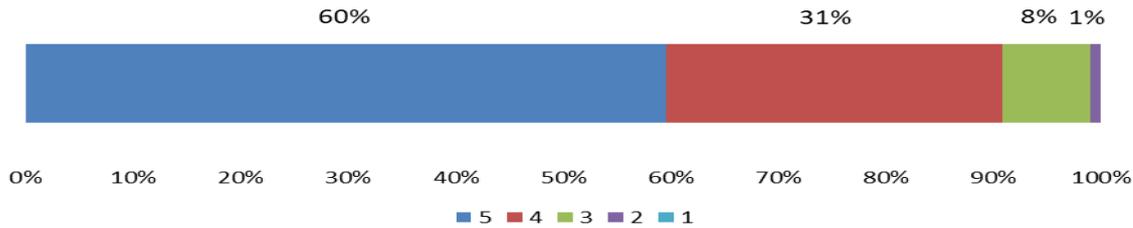
- 1位 病状に合わせた看護・リハビリができています
- 2位 相談がしやすい
- 3位 本人・家族の思いを十分に聞いている

7. 当事業所へ改善してほしい点（複数回答）

- 1位 主担当者を明確にしてほしい
- 2位 連絡方法（メール・FAX・ICTの活用）
- 2位 休祝日も営業日にしてほしい

8. 当事業所と円滑に連携がとれていますか。(当てはまる数字に○を付けてください)

項目： 5 とれている / 4 / 3 / 2 / 1 とれていない



9. 当事業所に対するご意見・ご要望・ご感想 (いくつかを抜粋して掲載させていただきます)

- ◆利用者の細かい変化や家族の体調などもすぐに連絡をいただけるので本当に助かっています。訪看が来てくれる事で
- ◆ご依頼に対し内容含め、ご家族・ご本人のキャラクターを理解・尊重した対応をして下さり満足いただけています。
- ◆ケアプランの変更は制度上、担当者会議を行い、主治医に変更の確認をする等、とても時間がかかってしまいます。
- ◆チーム制のため担当が決まっていないのだと思いますが、電話するときやFaxのとき、戸惑うので、担当やチームリーダーの

アンケートへのご協力ありがとうございました。

紙面の都合上、すべての意見を記載出来ませんが、たくさんの励ましのお言葉やアドバイスをいただき、とても励みになりました。今後も職員一同、専門性を高める為の研鑽を積み重ね、ご満足いただける医療者・事業所へと成長するための努力をして参ります。

# 2024年度 満足度アンケート集計結果【医療機関対象】

社会医療法人 禎心会 訪問看護ステーション禎心会東  
所長 速水 奈保子

先日は、当ステーションの満足度アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

## I. 調査の概要

1. 調査期間：2024年8月15日～8月31日
2. 方法：郵送にて配布・回収
3. 対象者：当事業所利用者様の医療機関・地域連携担当者様
4. 配布数・回収数・回収率

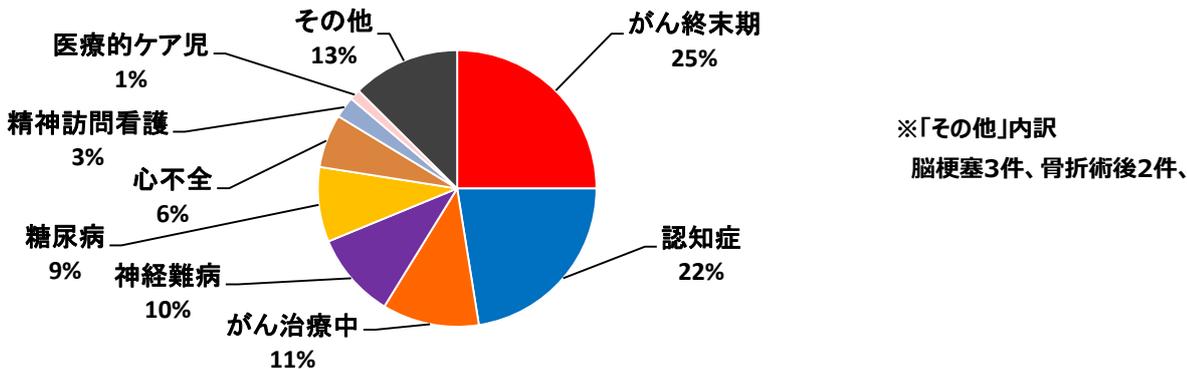
	配布数	回収数	回収率
今年度	87件	57件	65.5%

## II. 結果

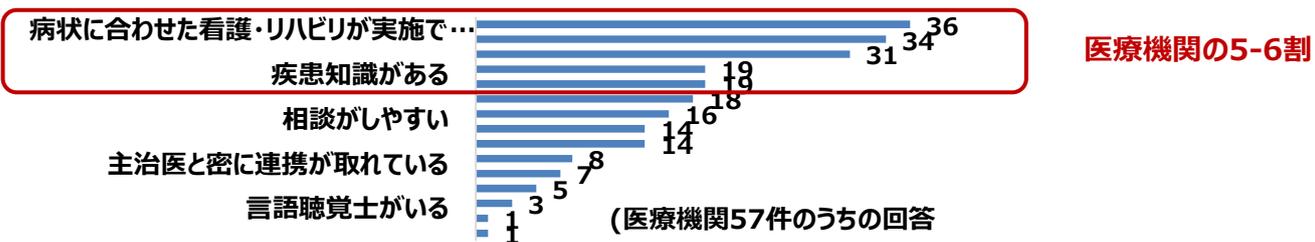
### 1. 当事業所に患者様をご紹介いただいたことはありますか？

医療機関数	はい	いいえ
57件	40件(70%)	17件(30%)

### 2. 1で「はい」とつけた方にお聞きます。どのような利用者様ですか？（複数回答可）



### 3. 当事業所を利用して良かった点を教えてください。（複数回答可）



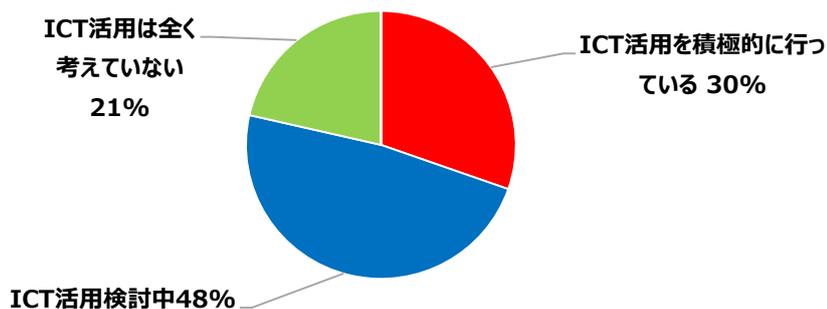
### 4. 当事業所との連携ついて、当てはまるものを選択してください。（複数回答可）



### 5. 訪問看護計画書・報告書、外来受診時のFAX情報は、治療において参考になっていますか？

医療機関数	はい	いいえ	無記入
57件	4件(95%)	1件	2件

## 6. ICTの活用に対するご意見をお伺いします。



## 7. ご意見・ご感想（いくつかを抜粋して掲載させていただきます）

- 退院前カンファレンスなどにも積極的に参加していただき、入院中の状況や退院後の課題など共有できるのでとても連携しやすいです。
  - 訪問診療が入る時には、すでに貴事業所にて生活基盤を整えて下さっている患者様をご紹介頂くことが多く、安心して診療に入れています。
  - 指示書作成の際に患者によって個別的で柔軟な対応をしていただき、ありがとうございました。
  - チーム制のため担当が決まっていないのだと思いますが、電話するときやFaxのとき、戸惑うので、担当やチームリーダーの名前を教えてください。
- いつも迅速なご連絡や情報共有等、ありがとうございます。仰る通り、弊社ではチーム制を導入しており、利用者様を複数のスタッフで担当しています。基本的に、報告書などに記載されている担当者に連絡を頂ければ幸いです。その担当者が休みの場合もあるので、利用者様のお名前も一緒に伝えて頂けると、こちらで状態を

皆様、アンケートへのご協力、ありがとうございました。紙面の都合上、全てのご意見を記載できておりませんが、たくさんの励ましのお言葉やアドバイスをいただき、とても励みになりました。  
今後も職員一同、専門性を高めるための研鑽を積み重ね、ご満足していただける医療者・事業所へと成長するための努力をして参ります。





