

# 令和4年度満足度アンケート結果

## ご利用者様向け

目的	利用者様・ご家族様の満足度と意向調査及び今後のサービスの質向上
対象者	当該期間ご利用中のご利用者様91名
実施方法と期間	令和4年10月15日～11月30日 匿名回答用紙を配布し、封入の上回収
回答数	61名 (N=91名)

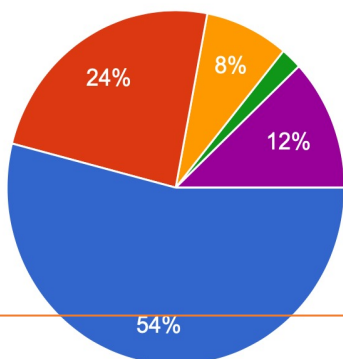


訪問看護リハビリ

はるかぜ豊田

## サービスを利用する際に契約書について、わかりやすい説明をいたしましたか？

50件の回答



- 十分わかりやすい説明があった
- どちらかといえばわかりやすい説明が...
- どちらかといえばわかりにくかった
- わかりにくかった
- 覚えていない

### 不満1位項目

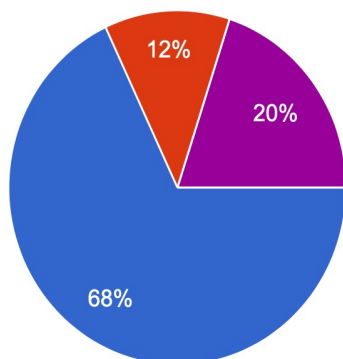


事業所より：

重要事項説明・契約共にどうしても複雑な内容説明になりがちで、悩みの種です。簡単でわかりやすい説明になるよう、文書の文面も含めて見直して参ります。

## ご本人やご家族が電話等で事業所へ連絡すると、担当者はすばやく丁寧に対応していますか？

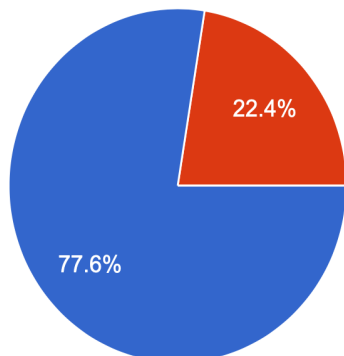
50件の回答



- 十分してくれる
- どちらかといえばしてくれる
- どちらかといえばしてくれない
- してくれない
- 事業所へ連絡した事がない

## 約束の訪問時間を守っていますか？

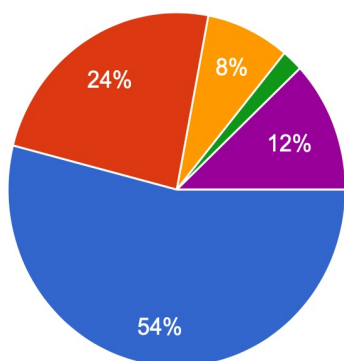
49件の回答



- 十分守ってくれる
- どちらかといえば守ってくれる
- どちらかといえば守ってくれない
- 守ってくれない

## サービスを利用する際に契約書について、わかりやすい説明をいたしましたか？

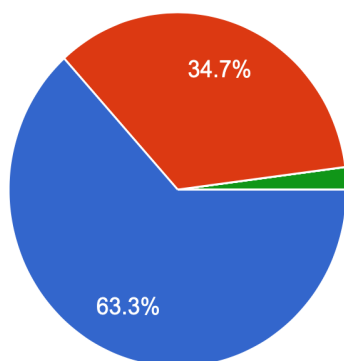
50件の回答



- 十分わかりやすい説明があった
- どちらかといえばわかりやすい説明が...
- どちらかといえばわかりにくかった
- わかりにくかった
- 覚えていない

## 今後の状態やご自宅における病気の予防やリハビリ方法等について、助言をしていますか？

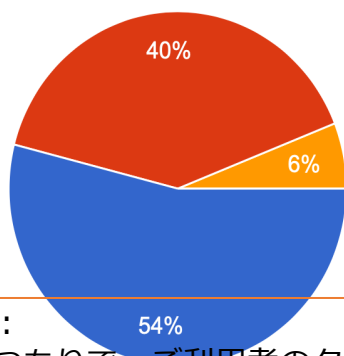
49件の回答



- 十分教えてくれる
- どちらかといえば教えてくれる
- どちらかといえば教えてくれない
- 教えてくれない

## 今から行おうとする看護やケアについて、事前に十分説明していますか？

50件の回答



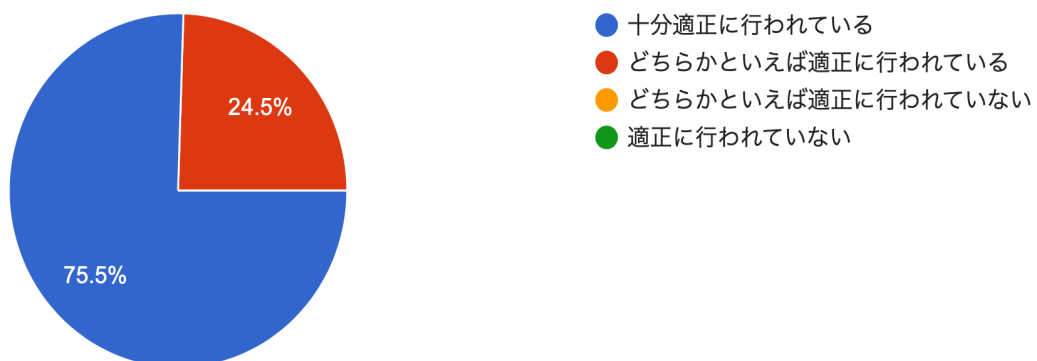
- 十分説明してくれている
- どちらかといえば説明してくれている
- どちらかといえば説明してくれていない
- 説明してくれない

事業所より：

出来ているつもりで、ご利用者のタイミングとずれる事もある事柄と気付かされました。より深い洞察と丁寧な声かけに取り組んでまいります。

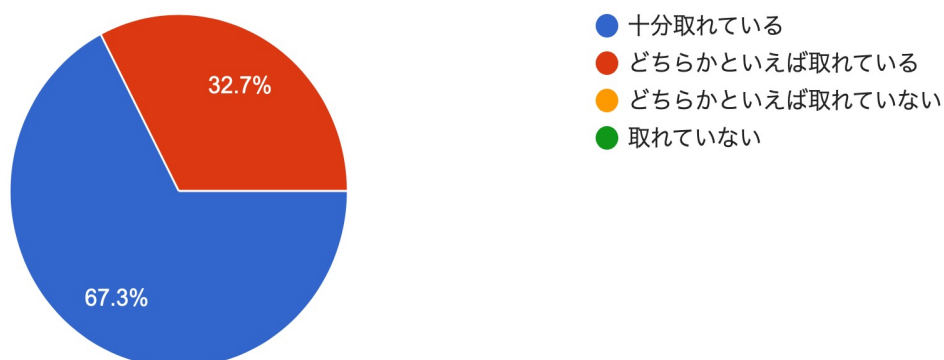
## 内容や時間は、説明された計画の通り適正に行われていますか？

49 件の回答



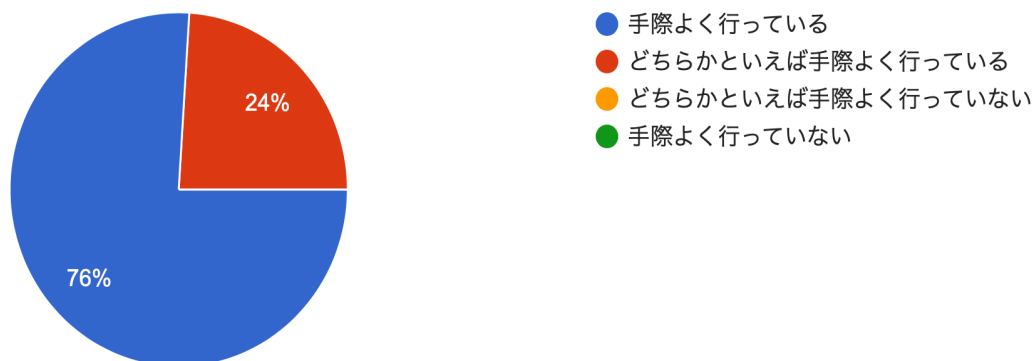
## 内容や利用時間などについて、ケアマネージャーや医療機関と調整がとれていますか？

49 件の回答



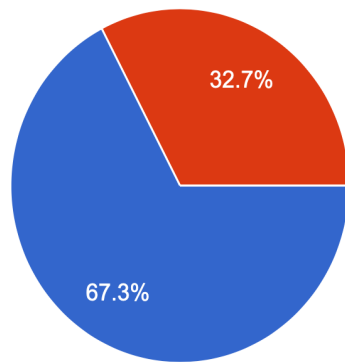
## 処置や手当について手際よく行っていますか？

50 件の回答



## わからないことについては、ていねいにわかるまで説明してくれていますか？

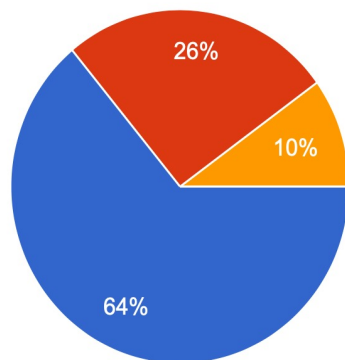
49 件の回答



- 十分に丁寧に説明してくれている
- どちらかといえば丁寧に説明して...
- どちらかといえば丁寧に説明して...
- ていねいに説明してくれていない

## サービスを利用することで、ご本人のお身体の状況...、安心して生活を送れるようになりましたか？

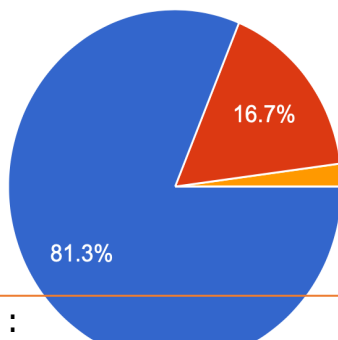
50 件の回答



- とても安心できた
- どちらかといえば安心できた
- 特に変化はない
- やや不安は残る

## 全体的に安心してサービスを受けられていますか？

48 件の回答



- 安心してサービスを受けられる
- どちらかといえば安心してサービスを...
- どちらかといえば安心してサービスを...
- 安心してサービスを受けられない

## 満足度1位項目

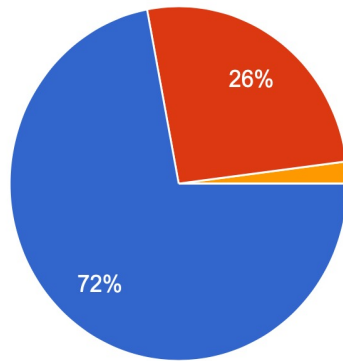


事業所より：

何よりも嬉しい結果で職員も励みになります。今後ともより安心して快適な生活に少しでも寄り添えるよう、励んでまいります。ありがとうございます。

## 体調や心配事など遠慮なく気軽に相談しやすい雰囲気ですか？

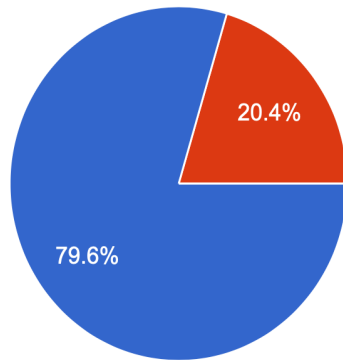
50 件の回答



- とても相談しやすい
- どちらかといえば相談しやすい
- どちらかといえば相談しにくい
- 相談できない

## 本人(家族)の話をよく聞いてくれると思いますか？

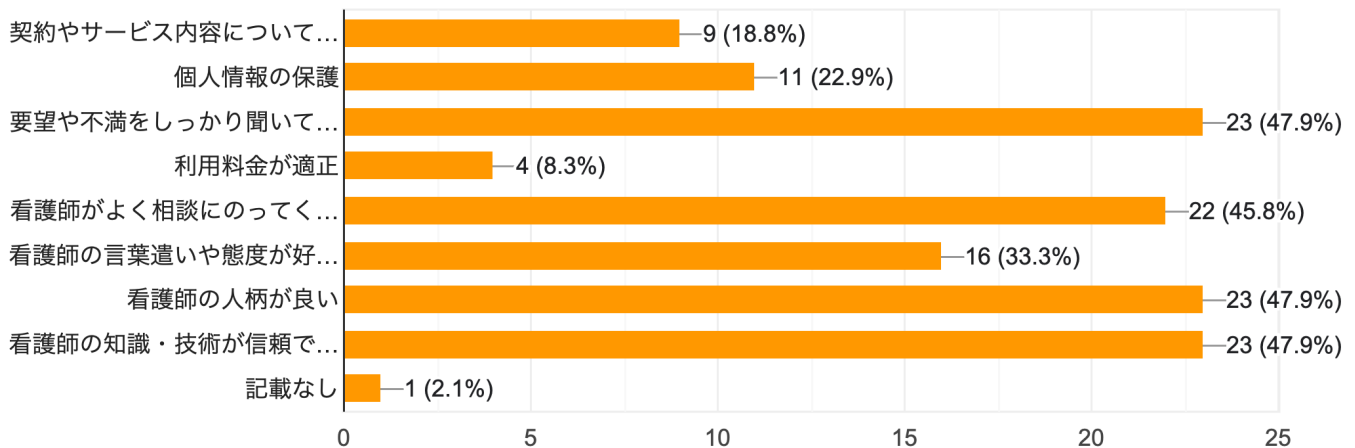
49 件の回答



- 十分聞いてくれる
- どちらかといえば聞いてくれる
- どちらかといえば聞いてくれない
- 聞いてくれない

## 訪問看護師に求めることは何ですか？（複数選択できます）

48件の回答

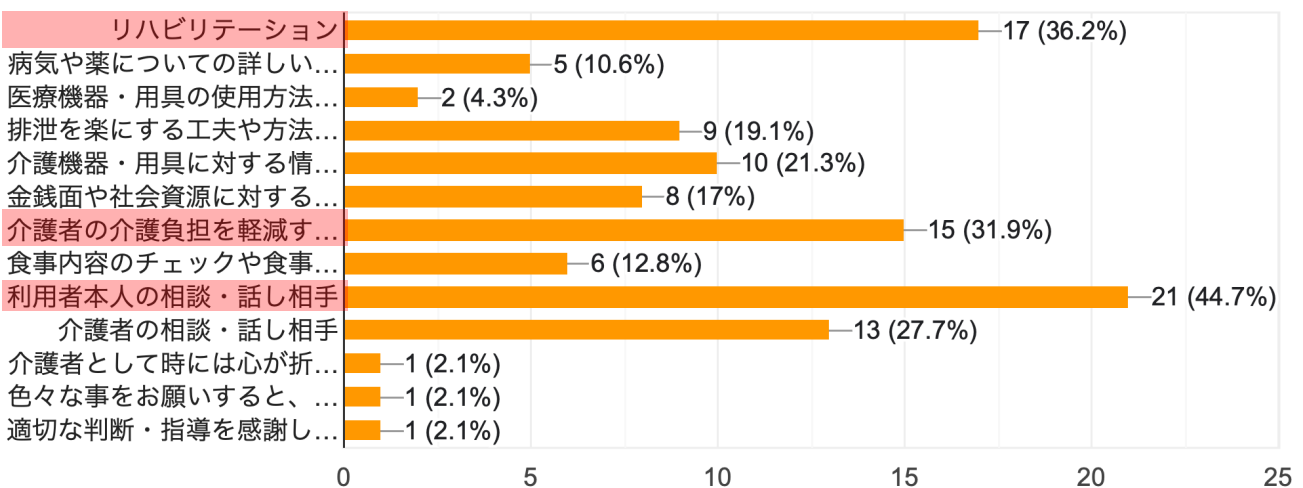


### ■ ↑設問に対する選択肢一覧

①契約やサービス内容についてわかりやすく説明してくれる②個人情報の保護③要望や不満をしっかり聞いてくれて対応してくれる④利用料金が適正⑤看護師がよく相談にのってくれる⑥看護師の言葉遣いや態度が好ましい⑦看護師の人柄が良い⑧看護師の知識・技術が信頼できる

## これから充実して欲しいのは何ですか？（複数選択できます）

47件の回答



### ■ 設問に対する選択肢一覧

①リハビリテーション②病気や薬についての詳しい説明③医療機器・用具の使用法や説明④排泄を楽にする工夫や方法の指導⑤介護機器・用具に対する情報の提供⑥金銭面や社会資源に対する情報提供⑦介護者の介護負担を軽減する工夫や方法の指導⑧食事内容のチェックや食事指導⑨利用者本人の相談・話し相手⑩介護者の相談・話し相手

### ◎自由コメント

- ・適切な判断や指導感謝しております。いつも親切な明るい訪問看護をありがとうございます。
- ・いろいろな事をお願いすると、金銭面が気になるので、あまり言えない。

## 皆様の声

訪問看護師に伝えたいことや要望を自由にお書き下さい

「充分親切に対応して下さるので大変ありがたく思っております。これからもよろしく願い申し上げます。」

「今後も宜しく願います」

「何時でも相談にのって頂き、必要に応じて来宅、処置して下さい、訪問看護さんをお願いしてから、安心して毎日過ごせています。今後もよろしく願います。」

「いつもお世話になりありがとうございます。皆さん、穏やかで、優しく、明るく、親切に頑張ってください、感謝しており、私達も安心し、お世話になっております。これからもよろしく願い致します。」

「サイズの大きい血圧計を購入して下さい」

「いつも親切にやって頂きありがとうございます。リハビリの方もとても明るくて、話し相手になって下さるので、本人も満足しています。」

「どちらかと言えば、良くしていただいているので要望はないです。」

「大変お世話になりました。ありがとうございました。」

「関節が痛い事と、トイレの排泄に時間がかかる事」

「時として残念に思ったことは、とても足腰が痛く苦痛に思っていた日の訪問を楽しみにしておりました。が、その日は血圧などの数値など測り観て、「大丈夫、変わりないですね」と帰られました。一寸寂しい思いでした（わがままですみません）」

「現時点で特に要望はありません。週1の訪問リハが定着してきており、本人にとっても良い刺激になっていると思います。大変ありがたいです。」

「色々な看護師さんがみえるので、誰に相談したらいいか困ることがある」