

令和2年度 満足度調査報告

令和2年12月9日
千駄木訪問看護ステーション城北事業所

令和2年10月に、ご利用者様に対する満足度調査を実施いたしました。たくさんのご利用者様にご協力いただき感謝申し上げます。皆様の声を真摯に受け止め、今後もより質の高いサービスの提供を目指し努力していきたいと職員一同気持ちを引き締めているところです。以下に調査の結果と皆様から頂いたご意見の一部を公表させていただきます。

- ▷実施期間：令和2年10月～11月13日
- ▷配布方法：担当職員からの手渡し、回収方法：郵送または担当職員への手渡し
- ▷調査方法：調査用紙による選択と自由記載
- ▷配布パターン：看護師のみ(訪問看護のみ)
理学療法士のみ(看護も入っているが主体が理学療法士)
看護師と理学療法士それぞれ1枚ずつ(両方の職種が同程度に入っている場合)

配布数	121
回答数	96
回収率	79.3%

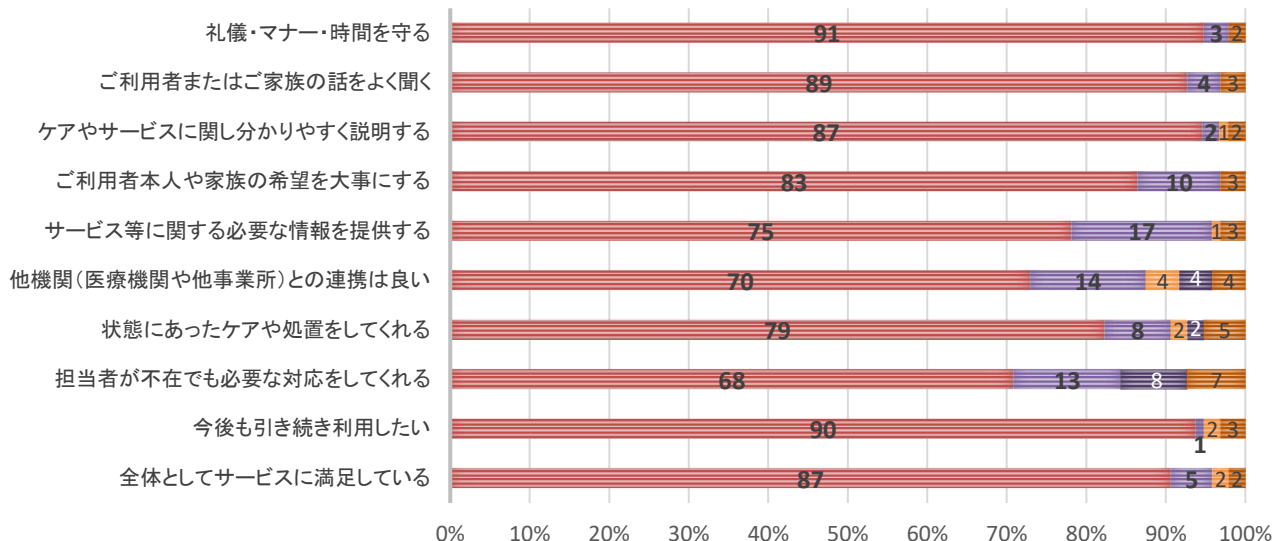
回答された方	全体
1. 利用者本人	61
2. 家族	19
3. 利用者本人と家族	9
4. 職員が聞き取り	4
5. その他	0
6. 無記入	3
合計	96

受けているサービス	人数
1. 訪問看護	80
2. 理学療法士のリハビリ	16
合計	96

⇒うち両方:9名

質問：職員のサービスについてどのように感じますか

■ そう思う ■ まあそう思う ■ あまりそう思わない ■ そう思わない ■ 該当しない ■ 無記入



※今回から調査項目には、以前の内容とケアマネ用の内容とを合わせ作成したものを使用しています

【自由記載欄のご意見】

- ・感謝の言葉・これからもよろしく等：多数
- ・話をよく聞いてくれる・受け止めてくれる：複数名
- ・意見はなにもない・満足している：複数名
- ・体・手足の痛い所の有無を本人に聞いて、(痛みが)あった場合の対処方法を家族に教えてくれる
- ・とても良くしてもらい、わるい所は注意してくださるので来てくれる日を楽しみにしています
- ・明るくさわやかに対応して頂いております。感染症についての第2報は内容もよくとてもよかったです
- ・肉体的なりハビリはもちろん私の話を良く聞いてくれて精神的にとても助かっています
- ・利用者本人や家族に対してもわかりやすくケアや処置も丁寧で大変よくしてもらっています
- ・毎回丁寧に対応してもらっております。質問にもきちんと返事を頂いております