

# 令和3年度 満足度調査報告

令和3年12月24日  
千駄木訪問看護ステーション城北事業所

令和3年11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。皆様的心声を受け止め、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11月～12月17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)

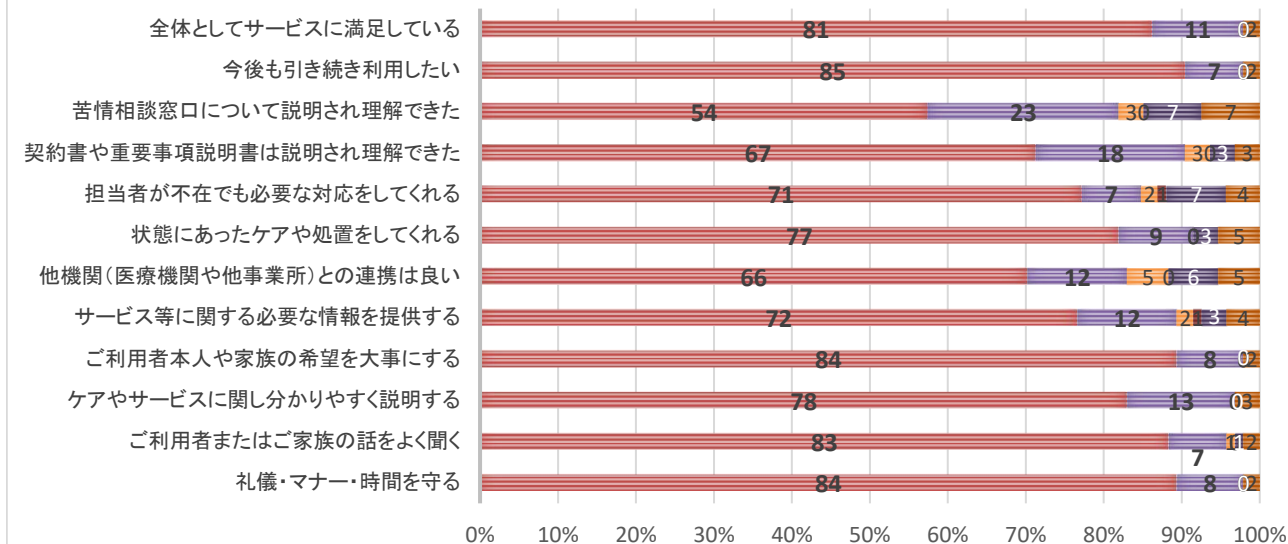
配布数	119
回答数	94
回収率	79.0%

回答された方	全体
1. 利用者本人	49
2. 家族	23
3. 利用者本人と家族	5
4. 職員が聞き取り	5
5. その他	0
6. 無記入	12
合計	94

受けているサービス	人数
1. 訪問看護	77
2. 理学療法士のリハビリ	17
合計	94

## 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



### 【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・満足している：複数
- ・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下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っ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

#### 【今後の課題】

- ・質問項目の中で「そう思わない」という否定意見は出なかった。「あまりそう思わない」の意見は、「連携」「状態に合ったケアや処置」が看護・理学療法士が共通して上がったため、多職種での連携をより積極的に行うこと、連携していることを利用者に伝えていく必要がある。
- ・今後も利用したい・満足しているに対し少数ではあるが「あまりそう思わない」の意見があったため、各自がご利用者のニーズに応えられているか、ご利用者と向き合っているかを見直したい。
- ・「担当者が不在な場合」の項目では該当しないを選択している方も多いため、本来は担当者が不在でもきちんと対応ができるよう、情報共有や体制を整え、チームワークを高めていきたい。
- ・全体としては満足していただけいている状況ではあるため、引き続きケアの向上を各自が目指すとともに、良いケアができている場合には共有するなどし、チームワークを高めたい。