

令和4年度 満足度調査報告

令和5年3月1日
東京都看護協会立城北看護ステーション

令和4年12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。

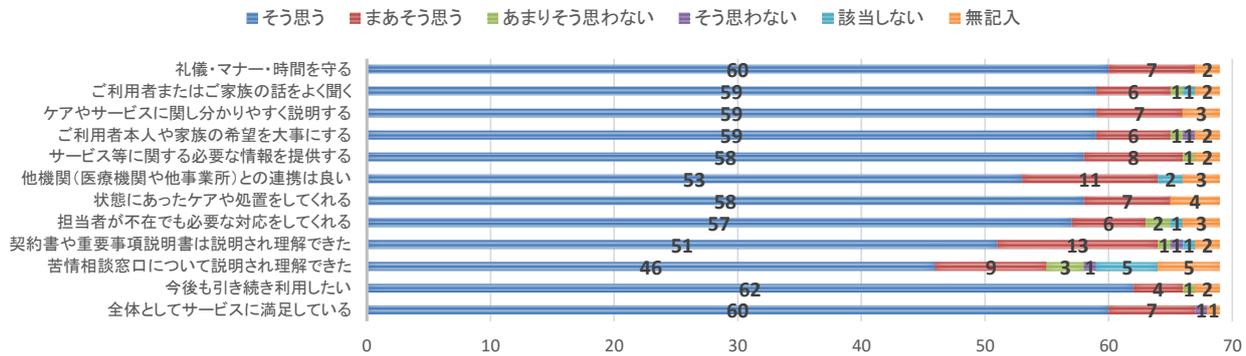
- ▶実施期間：令和4年12月1日～31日
- ▶調査方法：調査用紙による選択と自由記載
- ▶配布方法：担当職員からの手渡し 回収方法：郵送または担当職員への手渡し
- ▶配布パターン：看護師のみ(訪問看護のみ)
理学・作業療法士のみ(看護も入っているが主体が理学療法士)
看護師と理学・作業療法士それぞれ1枚ずつ(両方の職種が同程度に入っている場合)

配布数	113
回答数	89
回収率	78.8%

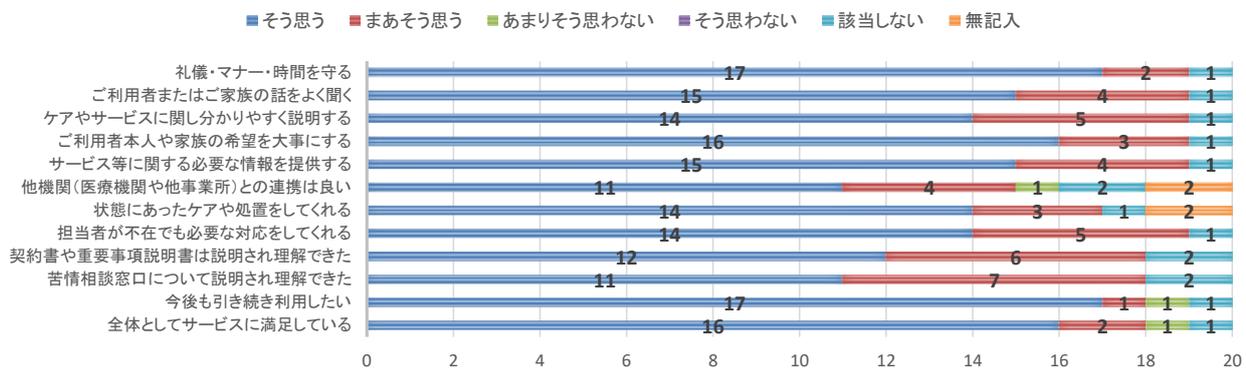
回答された方	全体
1. 利用者本人	48
2. 家族	20
3. 利用者本人と家族	8
4. 職員が聞き取り	5
5. その他	1
6. 無記入	7
合計	94

受けているサービス	人数
1. 訪問看護	70
2. 理学・作業療法士のリハビリ	19
合計	94

看護師のサービスについてどのように感じますか



理学・作業療法士のサービスについてどのように感じますか



【自由記載欄のご意見】

- ・感謝、良くしてもらっている、楽しみにしている等、多数
- ・いつも優しくしてくれている、親身である、助かっている
- ・いつも心豊かに本人・家族に接し、頼りにしている。
- ・前向きな言葉をもらえるので、私もゆっくりだが前に進んでいきたい
- ・苦情や重要事項説明は難しくわかりにくい
- ・親切に分かりやすく説明してくれる
- ・本人の状態に合わせ親身になって考えてくださる
- ・だいたい希望通りだが時間をもう少し長くとりたい

【今後の課題】

- ・看護・リハビリともに「多職種との連携」において改善が必要である。また、連携をしていることをご利用者にご伝えていくことも必要である。
- ・看護において「契約書の説明」「苦情窓口の説明」について「そう思わない」の意見があった。説明してから時間が経過していることもあるため、年に1回、改定の際などにおいて説明し確認することが必要である。
- ・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伝えられているか、ご利用者と向き合っているかを見直したい。
- ・全体としては満足していただけ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いる場合には共有するなどし、チームワークを高めたい。