

利用者満足度調査 結果報告書

(令和5年度)

東京都看護協会立城北看護ステーション

はじめに

令和5年12月に、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。

令和6年2月

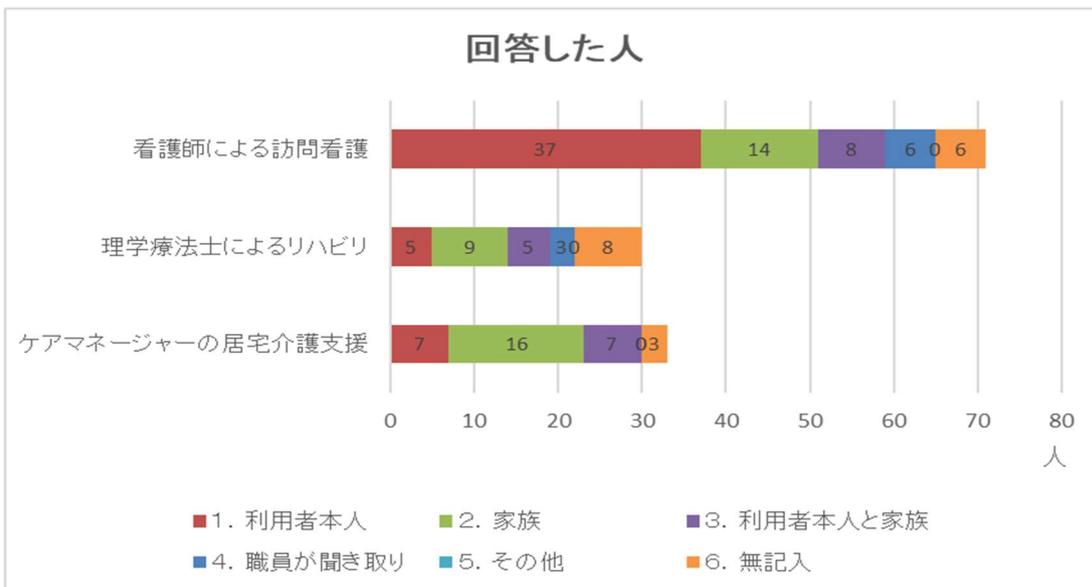
1. アンケート調査の概要

- 1) 対象者:令和5年12月1日現在、当該サービスを利用している方
- 2) 実施期間:令和5年12月1日～12月31日
- 3) 実施方法:調査用紙による4段階評価と自由記載
- 4) 配布方法:担当職員からの手渡し
- 5) 回収方法:郵送または封をして担当職員に手渡し

2. アンケート配布数と回収数

受けているサービス	アンケート配布数	回収数	回収率
看護師による訪問看護	103 通	71 通	69%
理学療法士によるリハビリ	32 通	30 通	94%
ケアマネジャーの居宅介護支援	48 通	33 通	69%

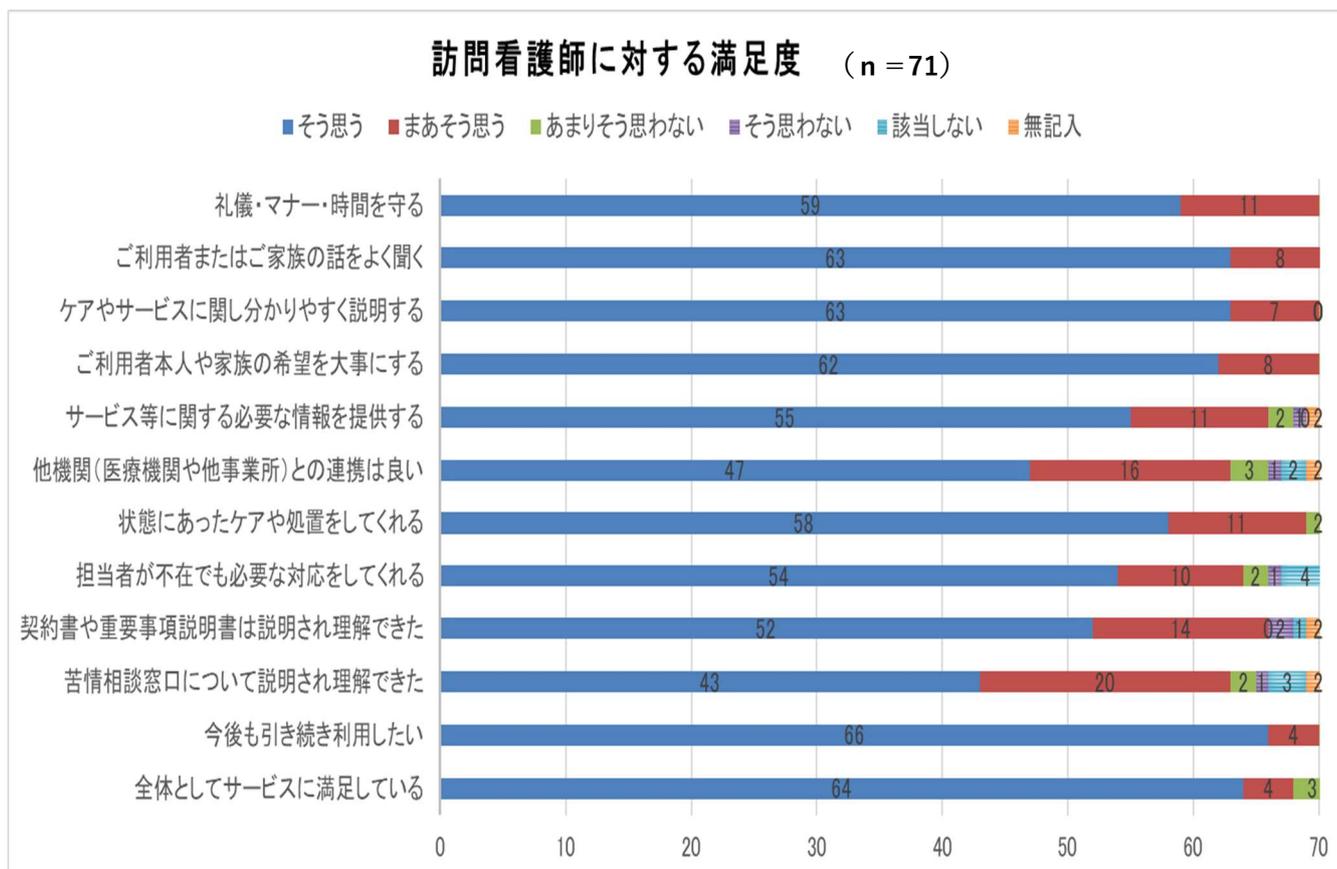
3. 回答者



看護師による訪問看護については、本人が直接回答した人が半数でした。また、理学療法士によるリハビリ、ケアマネジャーの居宅介護支援については家族または本人と家族と一緒に回答した割合が半数でした。

4. 事業ごとの結果

1) 看護師による訪問看護



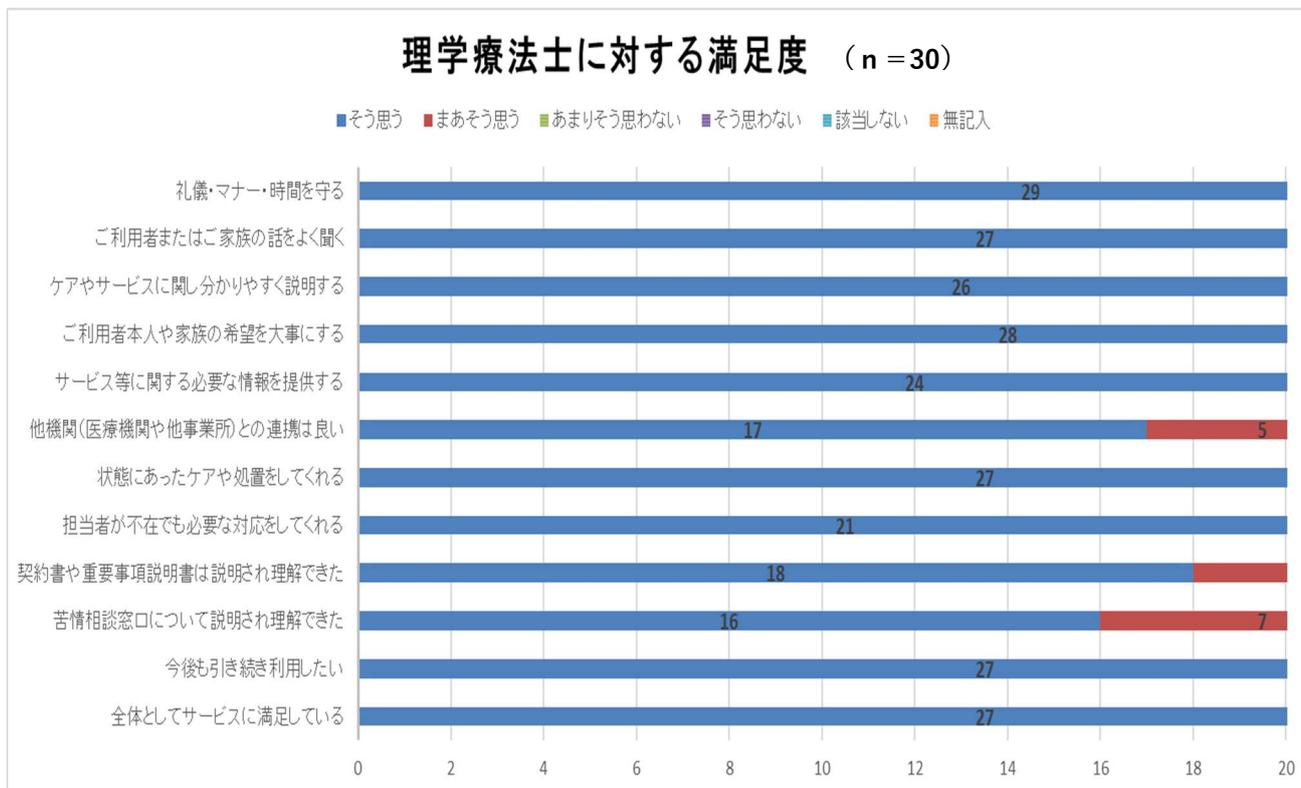
項目別の質問の満足度は、「そう思う」「まあそう思う」の合計は、88%～100%であり、平均すると95%となり、概ね好意的な評価をいただくことができました。

「全体としてサービスに満足している」では、3名の方が「あまりそう思わない」との回答があり、「今後も引き続き利用したい」では1名の方が「あまりそう思わない」との回答でした。

「そう思う」の回答割合が相対的に高かった質問、低かった質問は下記の通りとなります。

	項目	割合
「そう思う」の割合が 高い項目	「ケアやサービスに関し分かりやすく説明する」	89%
	「ご利用者またはご家族の話をよく聞く」	89%
	「ご利用者本人や家族の希望を大事にする」	87%
「そう思う」の割合が 低い項目	「苦情相談窓口について説明され理解できた」	61%
	「他機関(医療機関や他事業所)との連携は良い」	66%

2) 理学療法士によるリハビリ

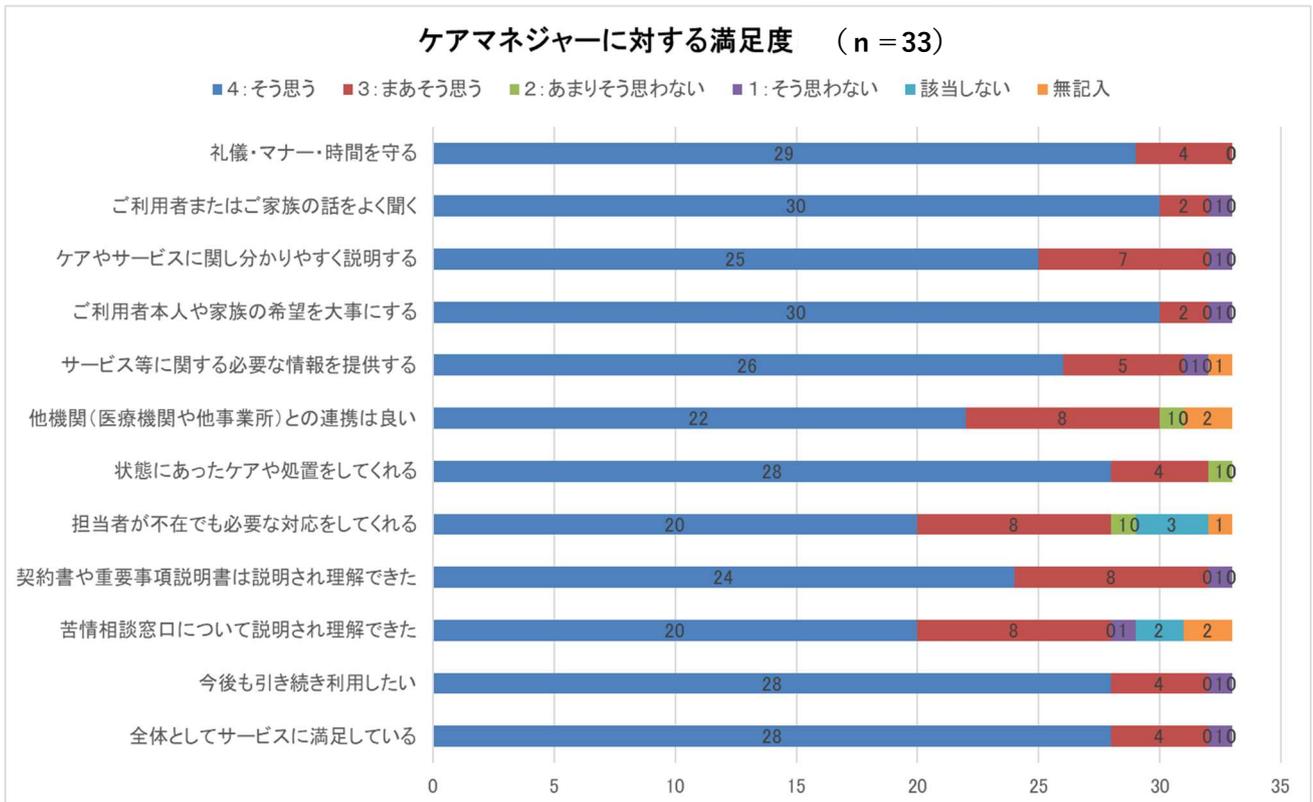


項目別の質問の満足度は、「そう思う」「まあそう思う」の割合が90%と概ね好評価をいただいています。

「そう思う」の回答割合が相対的に高かった質問、低かった質問は下記の通りとなります。

	項目	割合
「そう思う」の割合が 高い項目	「礼儀・マナー・時間を守る」	97%
	「ご利用者本人や家族の希望を大事にする」	93%
「そう思う」の割合が 低い項目	「苦情相談窓口について説明され理解できた」	61%
	「他機関(医療機関や他事業所)との連携は良い」	67%

3) ケアマネジャーの居宅介護支援



項目別の質問の満足度は、「そう思う」「まあそう思う」の割合が 94%と概ね好評価をいただいています。

「全体としてサービスに満足している」では、1 名の方が「そう思わない」との回答があり、「今後も引き続き利用したい」でも「そう思わない」との回答でした。

「そう思う」の回答割合が相対的に高かった質問、低かった質問は下記の通りとなります。

	項目	割合
「そう思う」の割合が 高い項目	「ご利用者またはご家族の話をよく聞く」	91%
	「ご利用者本人や家族の希望を大事にする」	91%
「そう思う」の割合が 低い項目	「苦情相談窓口について説明され理解できた」	61%
	「担当者が不在でも必要な対応をしてくれる」	61%

5. いただいたご意見

49件の自由記載によるご意見では「丁寧で親切な対応をしてくださっています。」「感謝の気持ちで一杯です。」など感謝のお言葉を多くいただきました。また、要介護者の状態やご家族の思いを書かれているものもありました。

いただいたご意見の一部を掲載いたします。

- 身体の状態に応じた対応をして頂き、十分に満足しています。
- 来てもらうことで家庭全体がまるくなりました。満足しています。
- 母は訪問の日をいつも楽しみにしています。看護師さんに安心、パワーをもらって喜んでおります。
- 看護師の方が、こちらの希望等を聞き入れながら、積極的に対応されている。
- 本人の状態を見極め、適切なアドバイスをして頂けています。本人に充分よりそっていただけている感じです。
- 歳を取っても自分はひとりで平気だと自らを分析しておりました。しかし人はひとりでは生きていけないのですね。心底そう気付かされました。
- ウォーキングを一緒にして下さる看護師さんとお薬をセットして下さる看護師さんが密に連携してくださっていてウォーキングした翌日にはウォーキング時にお話したことが伝わっていて、お話がとてもしやすいです。
- 介護に関する事が初めてだったので、何もわからない事ばかりでしたが、色々ご相談に乗って頂きサービスなど情報を早い対応に感謝しております。

6. まとめ

すべての事業で「ご利用者またはご家族の話をよく聞く」、「ご利用者本人や家族の希望を大事にする」の項目で高評価をいただいております。当ステーションが大事にしていることがご利用者、ご家族にも伝わっていると感じています。

また、改善すべき点があると考えられる「苦情相談窓口について説明され理解できた」「担当者が不在でも必要な対応をしてくれる」「他機関(医療機関や他事業所)との連携」などについても見直しを進めて参ります。

いただいた評価やご意見を参考に職員一同サービスの質向上に取り組んでいきたいと思っております。

皆様のご協力に感謝申し上げます。