

令和5年度年満足度アンケート結果

この度は訪問看護ステーションオアシスの利用者満足度調査にご協力頂き、誠にありがとうございました。

このアンケート調査はわたしたちが提供しているサービスを皆様はどう受け取り、満足して頂けているかお聞きするもので、言い換えればわたしたちの訪問ケアの“通信簿”とも言えます。

自由記載欄には温かい意見を数多く頂くと同時に、厳しいご意見も頂きました。心から感謝いたします。至らなかった部分はどのように改善していけば良いか、ステーション内で検討していきます。

今回のアンケートでは、約6割の方がご自身でお答えになっており、4割の方がご家族の回答結果となっています。また、サービス利用が1年以上という方が8割であり、逆に3カ月未満という方は1割でした。

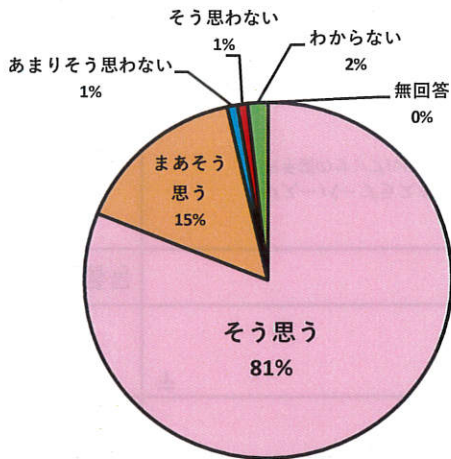
挨拶やマナーといった問いに対して、全回答者が「そう思う」「まあそう思う」といった回答が得られ、昨年と比べると改善されたということがわかりました。

ステーション内外の連携という点ではまだ不十分だとする声が多かったと思います。どうすれば良い連携になるか、今後も考え改善して行きたいと思っています。

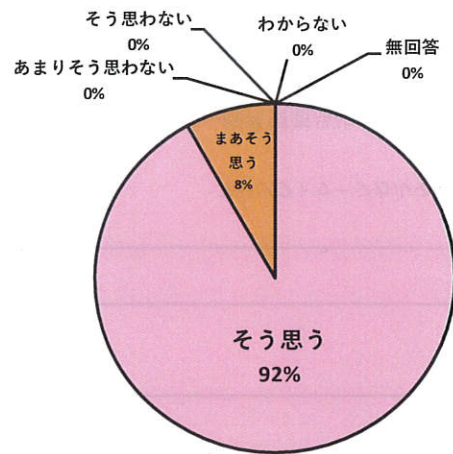
訪問看護ステーションオアシス

管理者 富高由香里

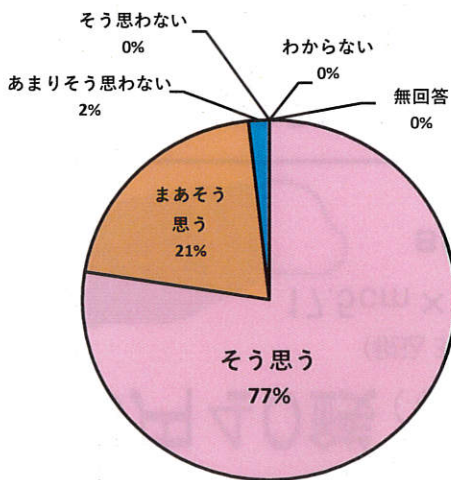
1. 時間通りに訪問していますか？



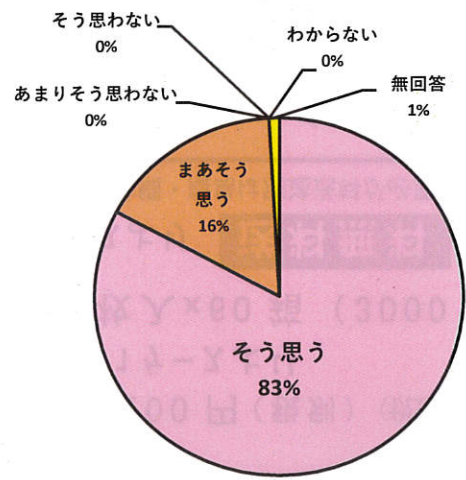
2. 言葉遣いや態度、身だしなみは良いですか？



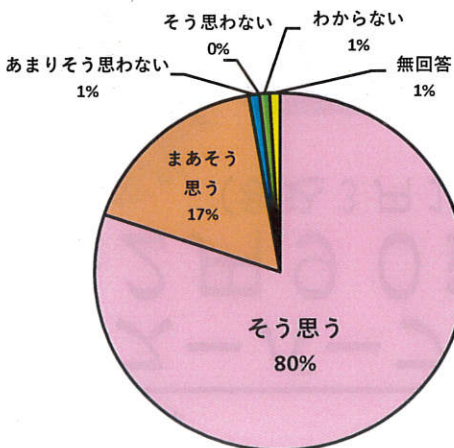
3. ケアやリハビリを行う前に十分な説明をしてくれますか？



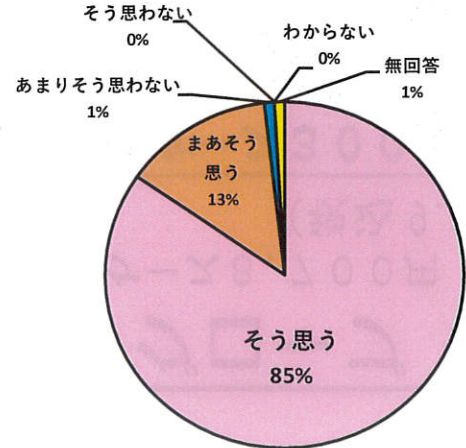
4. 時間内に必要なサービスを行っていただけますか？



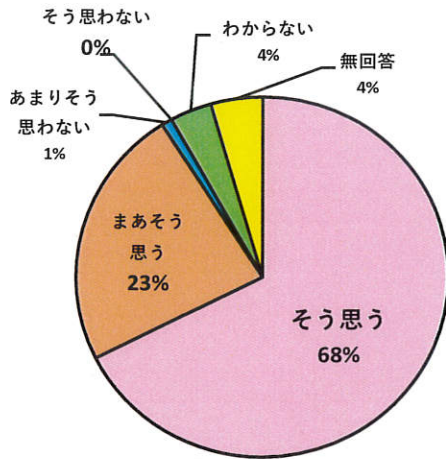
5. ご本人・ご家族の話を聞き、要望・意思を十分に取り入れてくれますか？



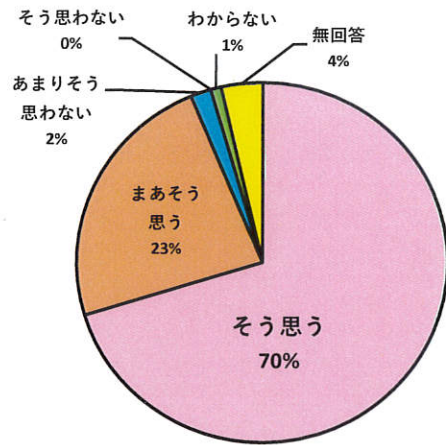
6. 処置やリハビリを信頼して任せることができますか？



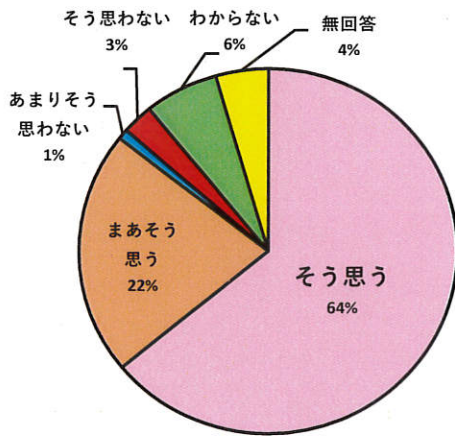
7. 身体の状態だけではなく、生活環境も総合的に見てくれていますか？



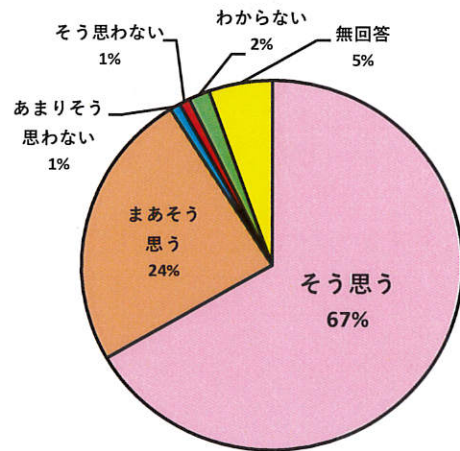
8. 今後の身体の状態（改善または悪化）を予測し、必要な時に援助・対応・助言をしてくれますか？



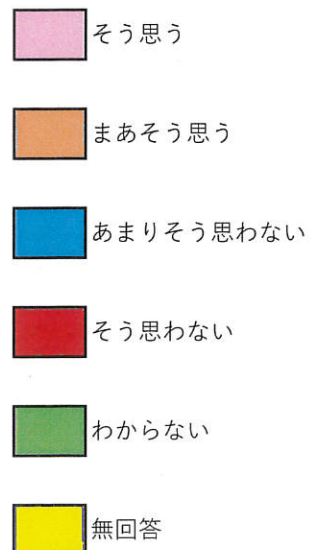
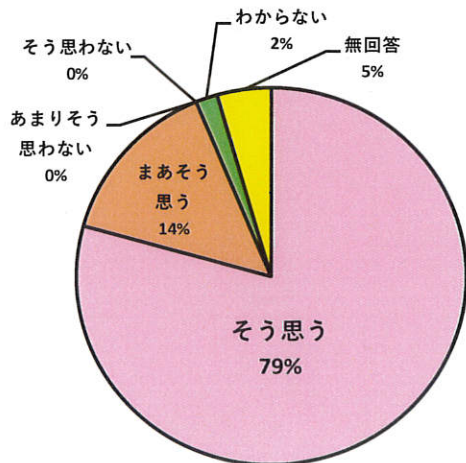
9. 主治医・ケアマネと連携が取れ、ステーション内での連絡も円滑に行われていると思いますか？



10. サービスのご利用でご本人・ご家族の気持ちや介護は楽になりましたか？



11. オアシスのサービスに満足し、引き続きサービスを利用したいと思いますか？



12.自由記載欄回答一覧（原文のまま）

- ・ いつもありがとうございます。
- ・ わがままな年よりに心をかけて接して下さっています。
- ・ 現状維持で続けて欲しい
- ・ 毎週訪問をたのしみにしている様子が伝わってきます。夏に担当の方が変わりましたが、数カ月同行をしていただいた後だったので、本人も何の抵抗もなくスムーズに移行することができ良かったです。何かと注文の多い利用者ご母ですが、今後ともよろしく願います。
- ・ 皆さん親切でとてもよいです。ちょっと具合悪いととても熱心にみてくれてありがたいです。
- ・ 良くしていただいております。これからもよろしく!!お願い致します。
- ・ 担当者の方が訪問して下さると安心します。
- ・ 7~10については具体的にどのようなことをどこまでイメージしているのかがわからないので、今の状態が十分なのか不十分なのかがわからない。期待できる内容、サービスの範囲などがわからないので回答しにくい。
- ・ 相談ごとがあればこたえてくれそうで安心しています。
- ・ これからもよろしく願ひ致します。
- ・ 11月よりデイサービスが変更になった時、デイサービス側が自宅でしているリハビリを参考にしたいと言われたので、その旨申し入れた時、快く受けていただきました。そして、デイの担当者に具体的な情報提供をしていただき、デイでそれを実施してもらっています。その事により、本人の動きが良くなっているように思います。情報を共有していただいた事に感謝致します。
本人にとって何が良いかを優先して考えてもらえる事に、又認知症状の低下にもかかわらず、変りなく寄り添ってもらえる事に感謝致します。
- ・ 今の所皆さん一生懸命やってくれていると思っています。
- ・ いつもお世話様です。すごくたすかっています。私は満足ですが、本人はリハビリきらいで困ります。
- ・ いつもやさしく私の話を聞いて下さり、答えて下さり、助けて頂いています。有難うございます。今後も大変ですが、宜しくお願い致します。
- ・ 皆様真心あってとても感謝しています。引続きよろしく願ひします。
- ・ 人前ではやる気あるアピールしてるけど気分次第で「やりたくない」がしょっちゅうで週2は多いと思っています。でも家族にしか言わないならまだマシだと思ってほっとしてるけどそのうち怒りだすのが目に見えていてどうすべきなのか考え中です。
- ・ 安心して過ごせています。ありがたいの気持ち一杯です。
- ・ 訪問時間について、15分以上遅れる場合は連絡下さい。
- ・ いつも大変よく見ていただいております。助かります。
- ・ 感謝しています。
- ・ 良くしてもらってる(皆様に)
- ・ オアシスの皆様、いつも大変お世話になります。毎回感謝の気持ちで、とてもありがたく思います。利用者本人の改善が出来るよう、心がけて行きますので、今後共、どうぞ宜しくお願い申し上げます。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。とても感謝しています。母の事はもちろん、家族(私)の事も気に掛けてくださりいつも親身に接して頂き、大変感謝しています。
- ・ 大変お世話になっております。最高のスタッフに恵まれて、最高のリハビリをしてもらい幸せです。又これからもよろしく願ひします。

- ・ 言葉使いも丁寧で疑問点もていねいでわかり易く信頼感が増します。高齢なので、一度聞いたこと忘れて再び聞くことがあると思いますが、その際も、ていねいな説明をいただければと願っております。
- ・ 看護師・リハビリの皆さんにとっても良くして頂き、心から感謝しております。今後もお世話になりたかったのですが、体調不良により入院となってしまいました。万が一退院出来たら又、お願いしたいと思いました。
- ・ いつも大変お世話になっております。主人のケアもそうですが、私、介護している私にもいつも気を使ってくれて安心感があります。夜の急な事にも対応して下さい、とても心強い気持ちです。
- ・ 色々とお世話さまで。寒くなりましたのでお体に気を付けてがんばって下さい。
- ・ 今年の夏はことの外暑かったです。そんな中自転車を一心にこいで我が家に、、、汗を拭くまもなく「●●さん!お変わりありませんでしたかー?」と一呼吸する間もなく様子うかがい、重いカバンの中から体温計を出し検温!!みごとな手の動きに温かさ、やさしさ、愛情を感じました。
介護が進むうち、本人から話を引き出しよくその話を聞いて下さる。その中から、本人の様子をつかみケアマネさんや先生に連絡をとって下さり、あくる日にはケアマネさんも先生も来て下さる。すばらしい連携で本人は安心して感謝していました。本当にお世話になり有がございました。
- ・ 認知症の母がお世話になっております。いつも尊厳を持って接して下さい、感謝しております。看護・リハビリ共に全幅の信頼を寄せています。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・ 長くお世話になっていて、主に1人の方に来てもらっていますが、良くも悪くも慣れ過ぎているように感じます(お互いが)。今回、別の方が来る機会があり、本人の状態に新たな気付きが得られました。色々な方に関わってもらってリハビリをしてもらうこともメリットがあるように感じました。これからもよろしくお願い致します。
- ・ いつもありがとうございます。本人も家族もとても助けて頂いてます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ このまま続けたい。
- ・ 大ベテランの皆様に見守られてうれしいです。これからもあまえさせて下さい。医学の事全然分からず、つまらない質問ばかりで申し訳ありません。
- ・ 女性のリハビリの先生が良いと母の希望をかなえて下さりありがとうございます。ベットの上や横で自分で運動する様子があり、リハビリすることの動機づけとなったようで感謝しています。通所リハに切り替わった時、通所先で母にあわせたリハビリが行えるのか少し不安があります。ですが、このまま体力がついて、元気になってくれるようリハビリはつづけて欲しいと願っています。よろしくお願い致します。
- ・ 排便コントロールだけでなく、本人が非常に頼りになる方々だと言っていました。おそらく精神的にも楽にさせていたれているのかと思います。これからもよろしくお願い致します。