

令和7年度満足度アンケート結果のご報告とお礼

この度は、お忙しい中「利用者満足度調査アンケート」にご協力いただき、誠にありがとうございました。多くの温かいお言葉、また厳しいご意見を頂きましたこと心より感謝申し上げます。

今年度の満足度アンケート結果をご報告いたします。

今年度のアンケート結果では言葉遣い、身だしなみ、態度といった接遇に関しては高い評価を頂き大変うれしく思います。

一方で、ステーション内外での連携という点ではまだ不十分だとする声を多くいただきました。在宅療養においては、「地域」という大きな規模での支援が必要であり、訪問看護単独では成り立たず、他職種との連携が不可欠だと思っております。

よりスムーズな連携が出来るよう、他職種の特性を理解し、また相手への敬意をもって情報共有が出来るよう努めてまいります。

また、自由記載欄から「多数の看護師がいらっしゃるので、名札で確認させて頂くとありがたい。かばんについているだけでも結構です」との貴重なご意見を頂きました。

ご意見から、利用者様はスタッフの名前がわからない状況でケアをされており、「だれにケアをされているか分からないことへの不安」があったのではないかと考えました。

この状況は接遇における最も基本的な「安心感を提供する」という役割を果たせてない状態であると思います。

今後は「信頼関係の構築」のために、以下の対応をさせていただきます。

1. 「名札」に関してルールの見直し

名札を訪問バックに装着（ユニホーム着用だとケアの妨げになるため）

2. 「名前を名乗る」習慣の定着

「こんにちは。看護師の〇〇です」「こんにちは。理学療法士の〇〇です」など、ケアを開始する前や部屋に入る際に、必ずあいさつと名前を名乗ることをルール化し「安心感を提供する」ことを、皆様にお約束したいと思います。

皆様から頂いた一つひとつのご意見は、私たちの成長の糧となります。全スタッフで共有し、より一層「利用者様、ご家族様」に満足して頂けるステーションを目指して参ります。

今後とも、訪問看護ステーションオアシスをどうぞよろしくお願い申し上げます。

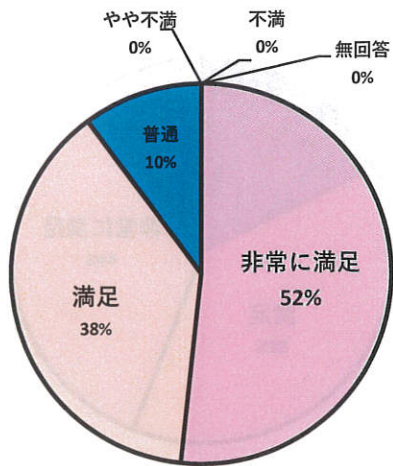
訪問看護ステーションオアシス

管理者 黒木将臣

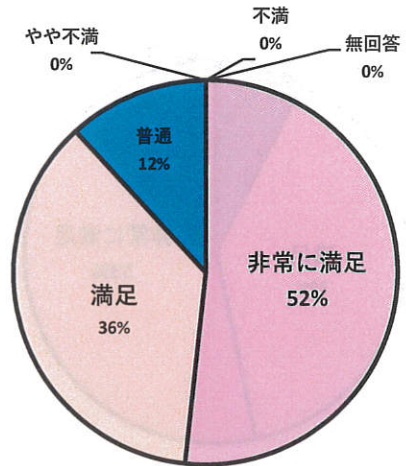
2025年度満足度アンケート調査結果



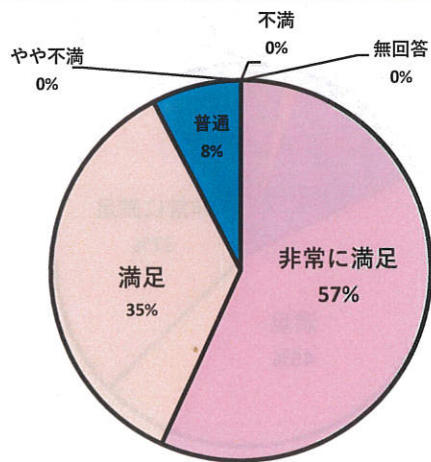
1. スタッフの言葉遣いは良いですか？



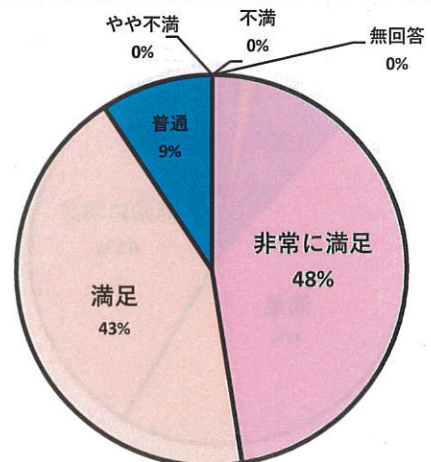
2. スタッフの身だしなみは良いですか？



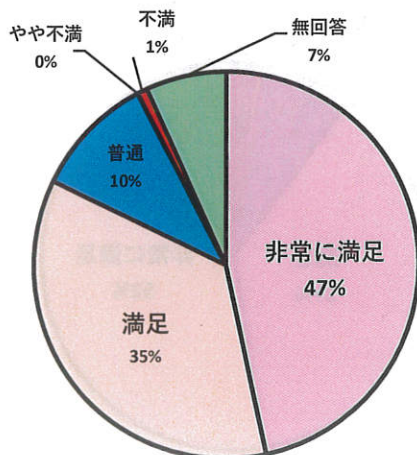
3. スタッフの態度は良いですか？



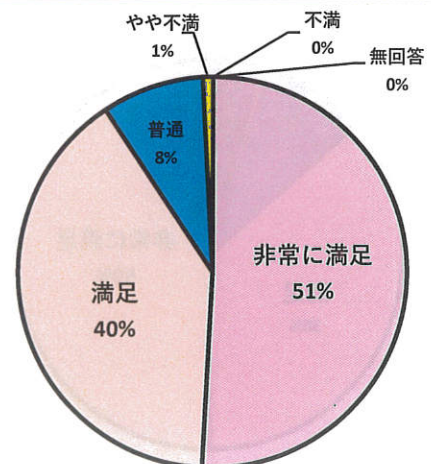
4. ケア内容について分かるように説明をしていますか？



5. 急な体調の変化があった時に適切に対応していますか？

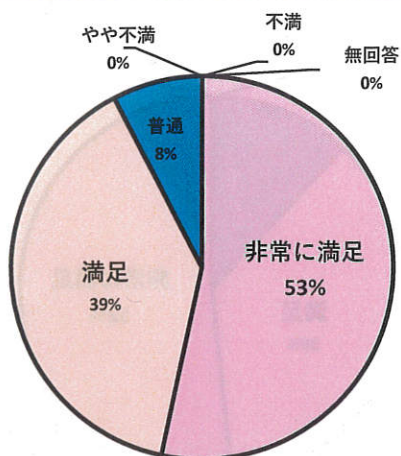


6. 本人や家族の希望、考えをよく聞いてくれますか？

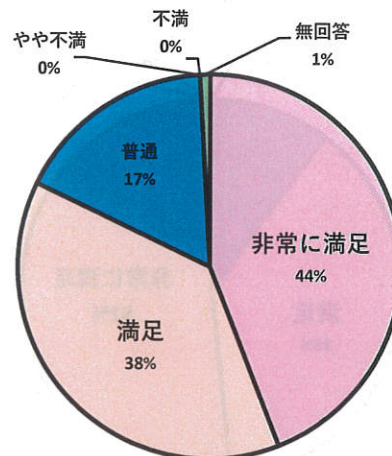




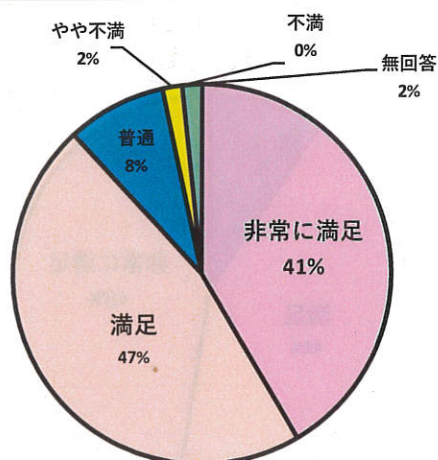
7. 看護師やリハビリが行う内容を安心して任せることができますか？



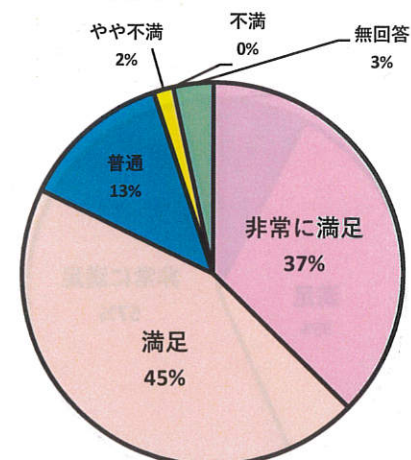
8. 今後起こりそうな体の変化を予測して、注意点や対処方法を教えてくださいか？



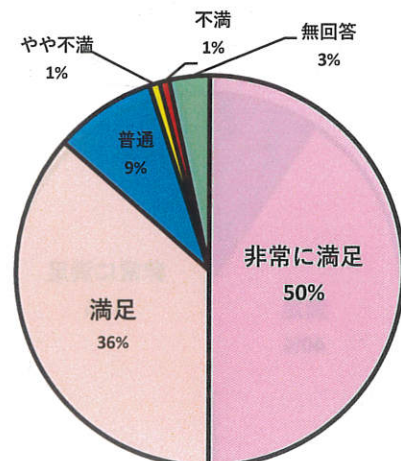
9. オアシス内でスタッフ同士の連携が取れ、情報の共有が来ていると思いますか？



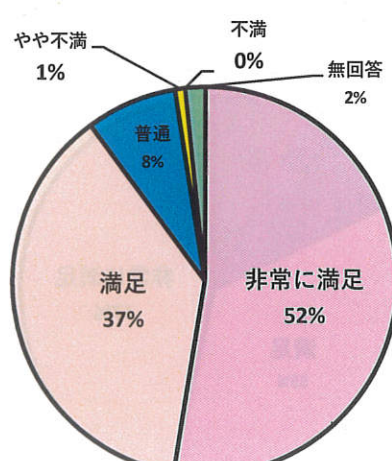
10. 医師、ケアマネ、ヘルパーとオアシスの連携はスムーズであると感じましたか？



11. サービスを利用する事でご本人様・ご家族様の介護や気持ちは楽になりましたか？



12. 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？



自由記載欄回答一覧（原文のまま）

- ・ 皆さん良くやってくれているので満足しています
- ・ 専門家の知識・情報量の多さは本当に助けて頂いております
いつもありがとうございます。これからもお世話になります。
- ・ 私の病は（パーキンソン）と云う病ですが、痛い所や辛い処を診て頂いております。オアシスの皆様のやさしさや気遣いに有り難く感謝致しております。これからもよろしくお願い申し上げます。
- ・ いつも丁寧に真摯に娘に向き合って頂き、さらに母の体調までお気遣い頂きありがとうございます。今回、急な体調変化に対応していただける体制を整えて頂き感謝の気持ちでいっぱいです。心強い味方ができ安心できました。セラピストさんたちが来てくれること毎回楽しみに心待ちしています。何かと我がままな娘ですが、今後ともよろしくお願いしたいと思います。
- ・ とてもわかりやすい言葉で説明して下さるので助かっています。これからもよろしくお願いします。どのような質問でも的確に答えて下さり、たのしい方々です。心がいやされます。ありがとうございます。
- ・ これから先に何がおきるのか不安です。私が元気でいないと共倒れになった時が心配です。何かの時はすぐにTELしようと思います。
- ・ 長くお世話になっていて、家族それぞれの性格を把握して頂いたうえで、mサービスの提供をして下さってとても助かっています。これからもよろしくお願いします。
- ・ よく面倒を見て頂き感謝しています。これからも厄介をおかけします。よろしくお願いします。
- ・ いつもわかりやすい説明や話しやすい雰囲気にももらってたいへんたすかっています。
- ・ 看護やリハビリに加え、仕事やしゅみの話んにも付きあって下さりありがとうございます。気分転かんになったり、何かあった時も相談しやすく、とても助かっています。これからもよろしくお願いしたいと思います。
- ・ 本人も楽しそうにリハビリをしています。
- ・ 母がお世話になっています。いつも親切にしてください明く対応していただいて安心しています。ありがとうございます。年々、耳が遠くなっている母ですが、会話が通じているか不安な面もあります。必要なこと、重要なことはメモや筆談のほうが確実かなと思っています。その際はよろしくお願いします。（視力・認知は正常ですので大丈夫かと思っています。）
- ・ いつもありがとうございます。安心しておまかせしています。
- ・ 多数の看護師がいらっしゃるので、名札で確認させて頂くとありがたい。カバンについているだけでも結構です。
- ・ 大変お世話になっております。ありがとうございます。転ばないでいられるのもスキルの高い看護師やリハビリ、常に自分に合ったプログラムを考えていただき適切なアドバイス指導していただき、本当に心より感謝しています。どうかスタッフの皆様体に気をつけて元気で来て下さい。元気パワーを下さい。これからも指導のもとよろしくお願いします。
- ・ 約2カ月間訪問看護でお世話になりました。皆様の「看護」というお仕事に対して丁寧な対応、適格なアドバイスに感謝致します。いつも笑顔で接して頂きありがとうございました。大変なお仕事だと思いますが頑張ってください。
- ・ リハビリの日はいずれも仕事で不在日で様子を見ずにきましたが、リハビリとしてのピアノ操作をKさんと楽しんでいると聞きます。コミュニケーション力の維持にも努めていただけるとありがたいです。
- ・ 今まで通り、私の気持ちを聞いてくれて、やってもらえたらよいと思います。
- ・ 別に「無し」です。大変素晴らしい教育をされています。
- ・ 病気が進行してきて、やりにくいことが増えてきています。看護師さんにももっと相談していきたいです。
- ・ いつもはげましていただき、皆さんケアの中で排泄などきれいな仕事ばかりではないので感謝している。家族にも声をかけてくださる。ありがとうございます。
- ・ いつも心がこもっていて満足感謝して居ります。有難う御座います。
- ・ 少しずつ良くなっているとかんじているそうです。今後とも宜しくお願い致します。

- ・二人暮らしで日々同じことの繰り返し、刺激の少ない生活の中で週2回の訪問は生活リズムにメリハリ、「誰かが来る」楽しみと少しの緊張があり、とても助けられています。私自身の悩み事は相談したり愚痴を言える相手がいないので黙ってやるしかないと思っていましたが、困っている事を口に出すだけで自ずと答えが見つかり解決することが多いので驚いています。母と私二人分助けて頂いて有難いです。どうもありがとうございます。
- ・家族の話を聞いていただき、気持ちが楽になります。ちょっとした変化にも看護師さんに相談が出来、アドバイスをもらいとても助かっています。今後もよろしくお願い致します。
- ・いつも本人や家族の気持ちに寄り添っていただき感謝しています。今後共宜しくおねがい致します。
- ・丁寧な言葉で接していただいておりますが、本人は知的障害もあるのであまりわからないと思います。逆にフレンドリーな言葉遣いの方が慣れているので、親しみやすいと思います。会社の方針としては丁寧な言葉遣いが基本だと思いますので、そこをあえて崩すのは難しいでしょうか？
- ・いつも優しい笑顔で対応していただき、ありがとうございます。
- ・アンケート遅くなり済みません。「これが彼女の寿命だった」と自分に云い聞かせて日々過ごしていますが、自分の口足らずのせいで早めてしまったと、次々出てきていまだ気持ちは立ち直り出来ません。AIに聞いてみたら、「時間と趣味に没頭する」という事で、週2、3回釣りに行ってますが、中々薄まりません。あとは時のたつのを待ちます。Aさん、Yさん、Kさん、Oさん、Kさん、ホントーにありがとうございました。※メダカも元気に増えています。これから水替えをしてあげます。
- ・皆さんしんしにおきあって頂いて光栄です。アドバイスも良心的でうれしいです。これからもこのような感じで頑張っていきたいので、スタッフさんよろしくお願いします。
- ・施設入所まで様々ご対応いただきありがとうございました。特に24H看護師さんに相談出来る所助けて頂きました。
- ・亡き父●●共々お世話になりました。皆様から頂いた名刺は、まだ冷蔵庫に張り付けたままになっており、扉を開閉するたびに眺めています。書類上の手続きが進むにつれ、父の生きていた痕跡が消えていくのは寂しい限りですが、きづけばあれから5カ月が経っており、昨日は友人と映画を観に出かけ、再来週には1日友達と江ノ島に行く予定です。母ももう少し涼しくなったらダリアの花を見に行きたいと言っており、一緒に行くつもりです。暑かった夏をなんとか乗り切り、少しずつですが前に進み始めました。
- ・いつもお世話になっております。私の担当であります、Sさん、Fさん、Kさんの助けもあり、毎日少しずつ、1本ではありますが進歩を続けていけます。これからもよろしくご指導よろしくお願いします。
- ・服用薬などをきちんとセットして頂くのでとても助かっています。対応もよく、いろいろと不安な1人生活にも安心して日々を感謝しております。ありがとうございます。
- ・オアシスさんとのご縁をいただき1年になろうとしています。退院後の様子がとても心配でしたが、いろいろ助言、ご指導を受けながらリハビリ・看護をお世話になり、かなり良い変化が見えてきました。お見えになる時間に寝てしまう時もあり、ご迷惑をおかけしております。嫌な顔もせず、施術指導等して下さいます。本人の興味のある話題等を上手に取り入れて気を和らげて楽しく受けております。ご指導をいただきながら過ごせればとありがたく思っております。今後も本人家族共によりしくお願い致します。感謝いたしております。
- ・90代の母、1か月の入院で心身ともに弱りあきらめの顔で退院しました。立つこともできない、寝たきりから看護師さんの優しい対応、明るいリハビリで笑顔がもどるようになり、日々を楽しく、笑って過ごせる希望が出てきて、皆さんがよくしてくれるから寿命がくるまで頑張るとしております。
- ・いつもお世話になり感謝しております。ありがとうございます。お世話になっている母の事はもちろん、娘である私の事にも体調を気遣い、助言し、色々お話をしてくださり、大変感謝しております。引き続き、お願いしたいと思っています。
- ・とても暑い夏でしたが皆様お元気でしょうか？おかげさまで仕事に復帰して丸一年が経ちました。気候・気温により多少の体調の変化はありますが、セルフケアしながら元気に過ごしています。皆様に支えていただいたこと本当に感謝でいっぱいです。ありがとうございました(^^)
- ・この度は看取りまでお世話いただきありがとうございました。週に1度の訪問もたいへん楽しく過ごしていたようです。最期まで充実したケアをしていただきとても満足しています。
- ・毎日ありがとうございます。特に10の項目については大変感謝しております。引き続きよろしくお願い致します。