

満足度調査アンケート結果

5月は寒暖差の大きい日々が続きましたが、皆様いかがお過ごしでしょうか？

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がどう受け取り、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“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。

今回のアンケートの最初の項目は「あいさつが出来、マナーが守れている」という質問でしたが、約1割の方が『普通』と感じているとありました。これはすぐに改善できる「サービスの質」であり、全スタッフで周知、実践していきます。

いくつかの質問に対して無回答が多かったものがありました。特に『信頼関係』というワードに関して無回答が6件ありました。質問の言葉が難しかったり、同じような内容の質問に戸惑ったりすることもあったと考えます。質問内容や聞き方について吟味し、皆様にわかりやすい内容にしていく必要性を感じています。わたしたちのケアは皆様との信頼関係が根底にあると思っています。今後も利用者様とそのご家族様の気持ちを大事にして寄り添っていく姿勢をステーションのモットーとし、毎日のケア、言葉かけなどを丁寧に行っていきます。

さらに、様々な事由により調査に回答していない方には、ここには表面化しない意見や思いがあることも予測されます。調査は匿名で、回答しないことも選択でき、それにより不利益を被ることは一切ありませんが、書きにくいこともあるかもしれません。そういった『思い』こそがステーションにとって何より大切なことです。

アンケートをもとに、ケアの質の向上やステーション内の連携など一層の努力を行っていき、『思い』を受け止め、皆様に返していくことをお約束として感謝の意を表していきたいと考えます。



令和5年6月吉日

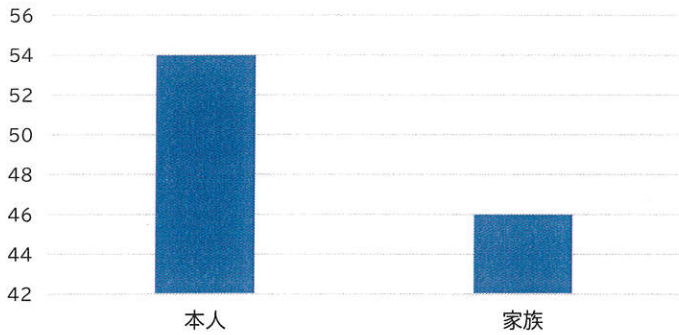
訪問看護ステーションオアシス 管理者

富高由香里

アンケート集計結果

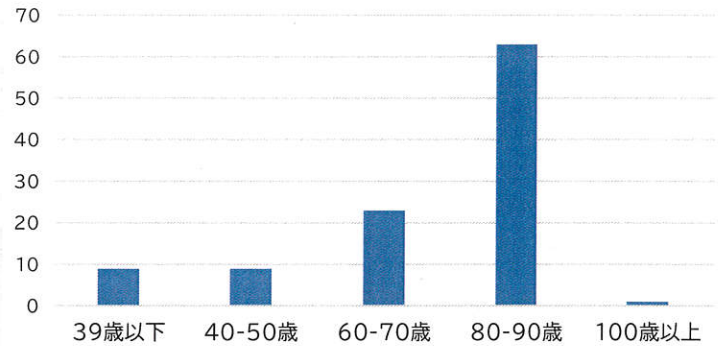
回答者	本人	54
	家族	46

回答者



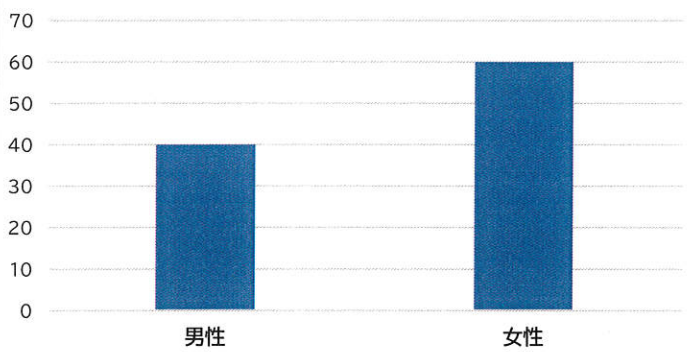
年齢	39歳以下	9
	40-50歳	9
	60-70歳	23
	80-90歳	63
	100歳以上	1

年齢



性別	男性	40
	女性	60

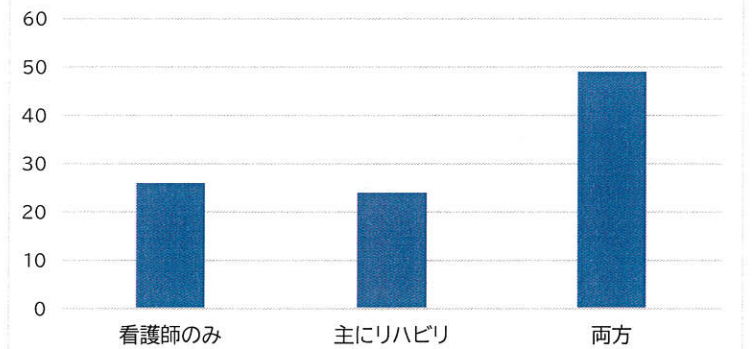
性別



受けているサービス

看護師のみ	26
主にリハビリ	24
両方	49

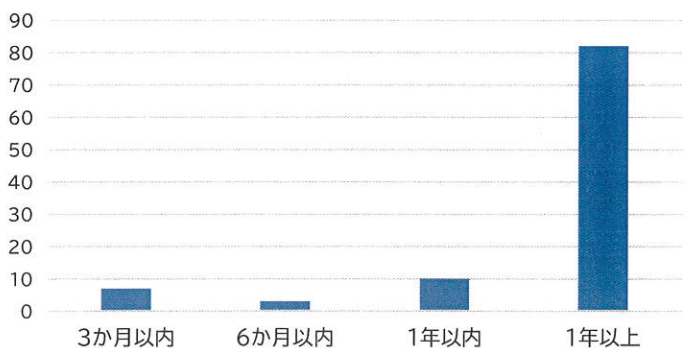
受けているサービス



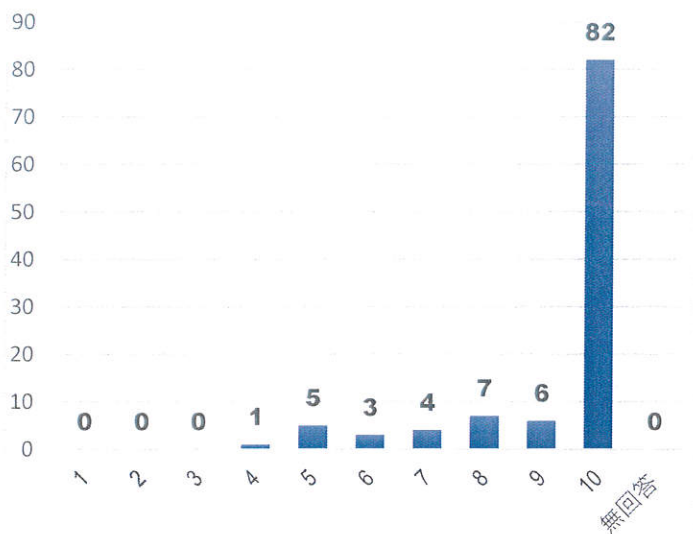
利用期間

3か月以内	7
6か月以内	3
1年以内	10
1年以上	82

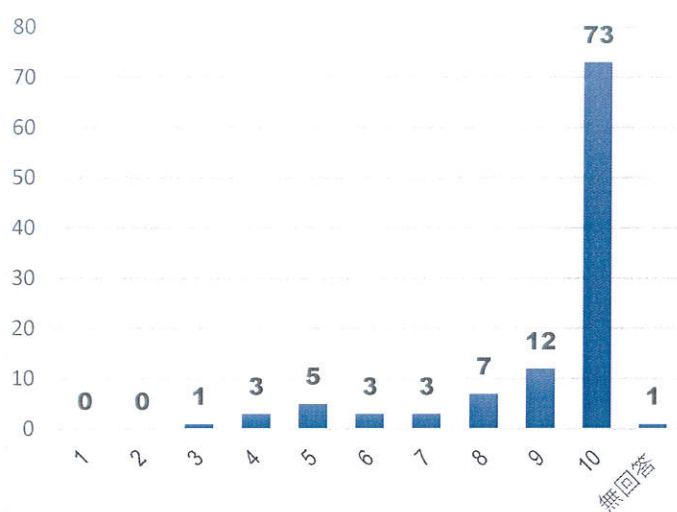
利用期間



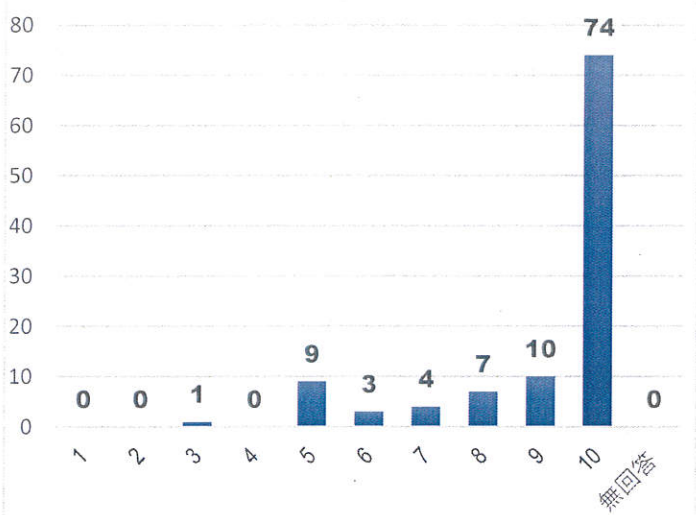
1. あいさつが出来、マナーが守れている



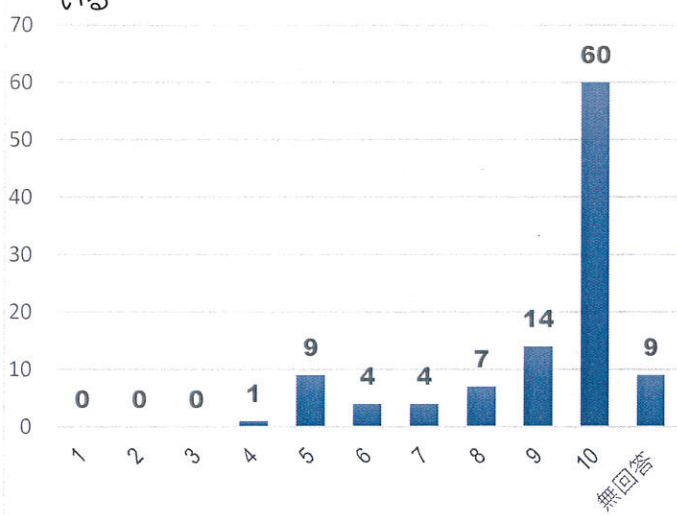
2. からだの状態を見て素早く対応している



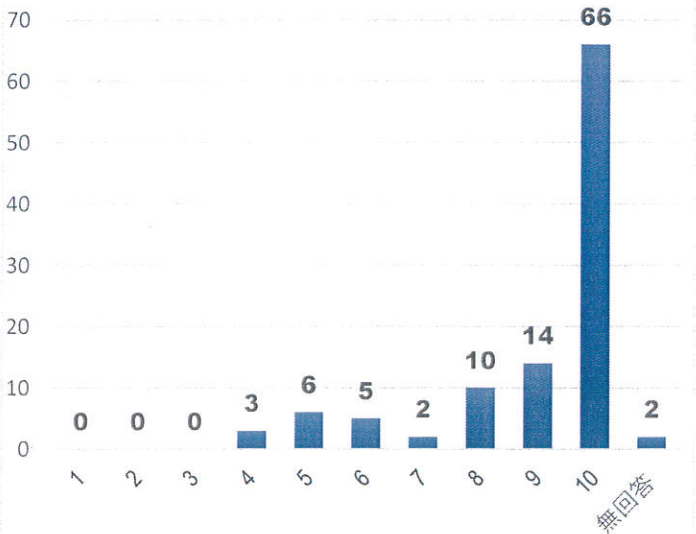
3. 時間内に必要なことを十分に行っている



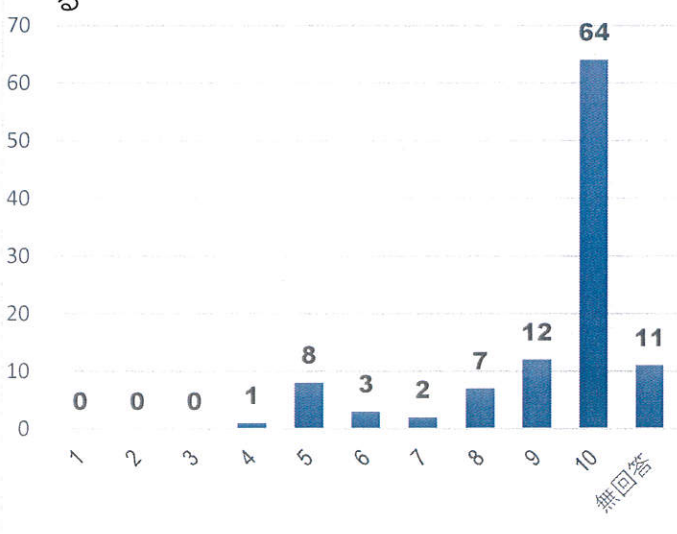
4. 生活環境について必要な情報提供が受けられている



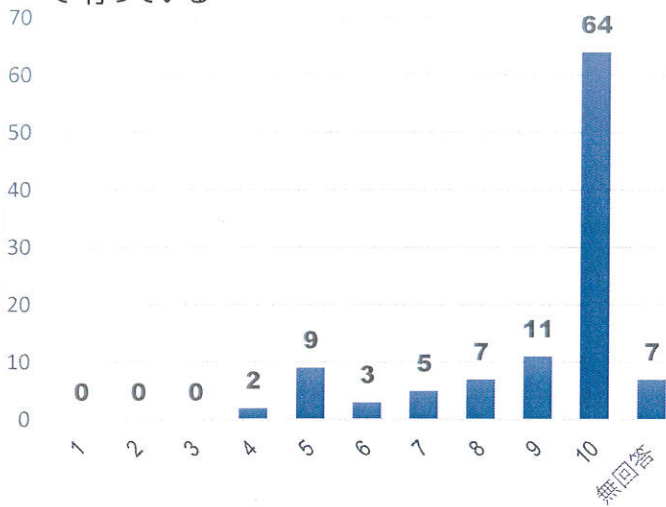
5. 心身について必要な情報提供が受けられている



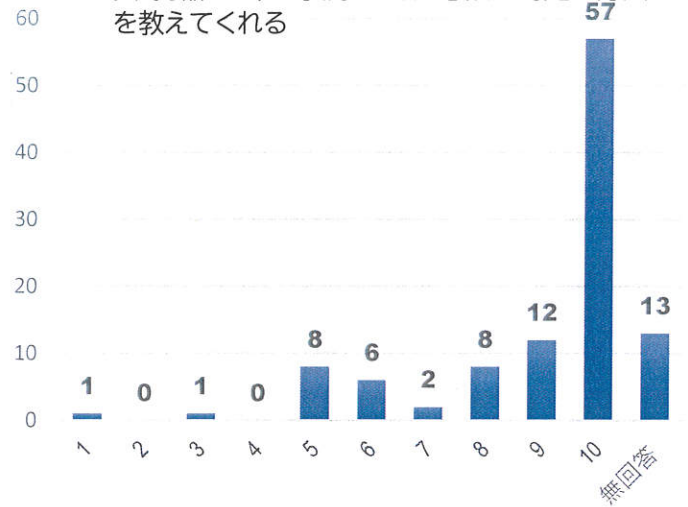
6. 生活自立度に配慮した、ケア・運動を実施している



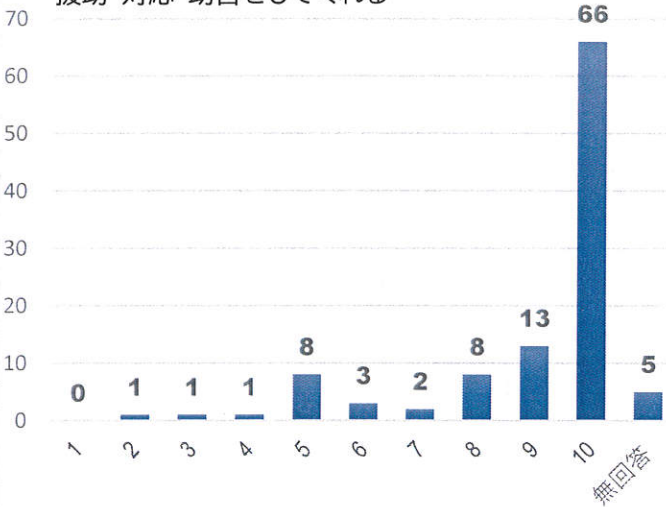
7. 訪問のない日の状態も気にかけて、計画性をもって行っている



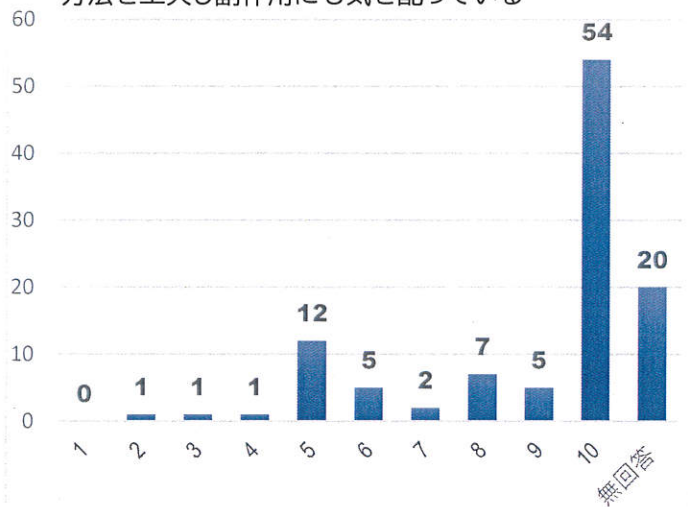
8. 起こりそうなからだの変化(床ずれ・肺炎・膀胱炎・拘縮など)を予測して、注意点や対処の方法を教えてくれる



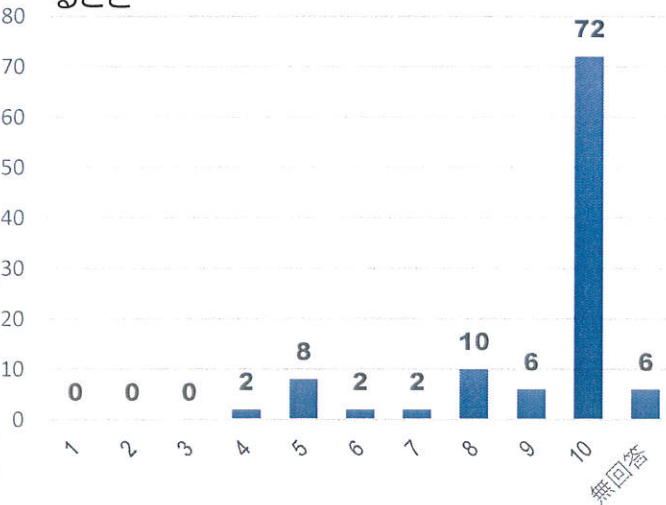
9. いつもからだの事を気づかい、必要なときに援助・対応・助言をしてくれる



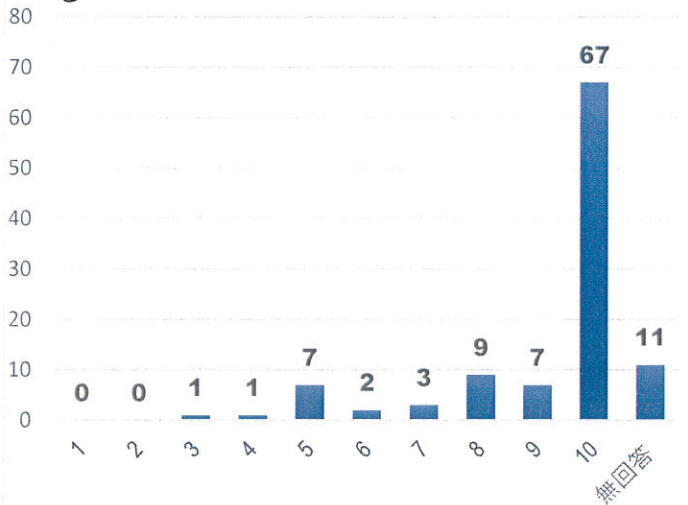
10. 薬の飲み方について気づかい、確実に飲める方法を工夫し副作用にも気を配っている



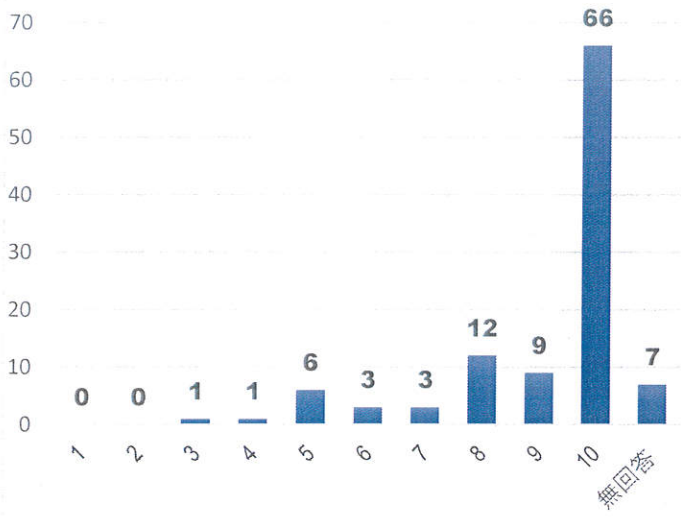
11. 行う看護・リハビリの方法を信頼して任せること



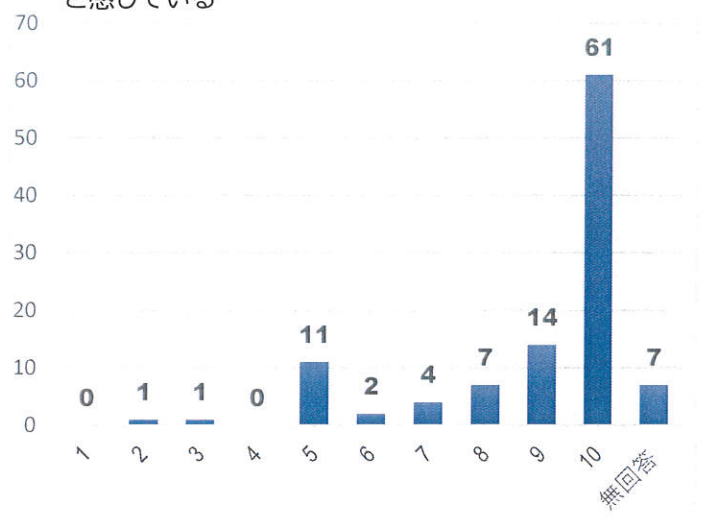
12. 本人・家族の思いを受け止め相談に乗ってくれる



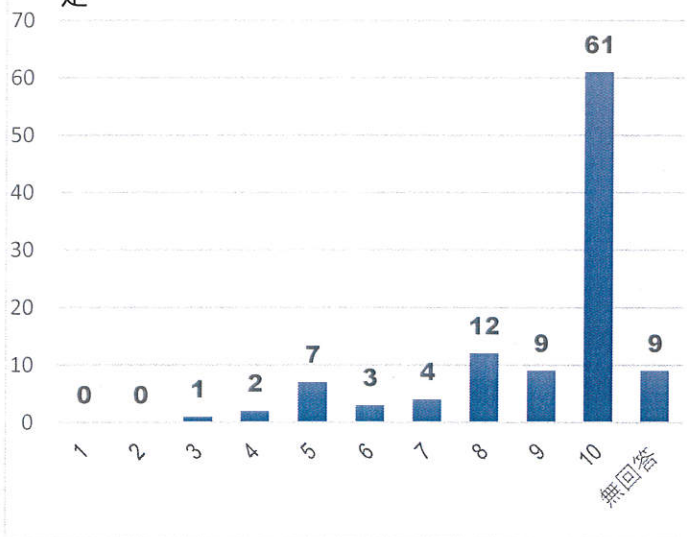
13. あなたの要望・意思を十分に取り入れている



14. ステーション内での連絡が円滑に行われていると感じている



15. スタッフが変わってもオアシスのサービスに満足



自由記載欄回答一覧 (原文のまま)

- 充分に対処頂き特に記載することはありません。
- いつもありがとうございます。安心して母をゆだねています。いつも私のおしゃべりにつき合っ下さりありがとうございます。母も私もこの時間を楽しみにしております。
- 本当にすてきな方々で、本人も家族もとても助けてもらいありがとうございます。心から感謝しています。
- いつもお世話になり有難く思っています
- 利用開始して間もなくですが、丁寧に対応していただいていると思います。
- スタッフの皆様、とてもやさしくてうれしいです。何も申し上げる事ありません。これからも宜しくおねがい致します。
- 意見を良く聞いてくれる姿勢はある。反映されるかまでは…
- 現時点では相対的に満足しています。心配なのはスタッフが変わる事。
- いつも親身に接して頂いています。
- 特になし。まんぞくしています。みんなの顔をみるとホッとする。
- 特になしですが年をとるとヒハビリに来てくれる方、看護師さんが変わる事を極端に嫌うので、今はずっと同じ方が来ていただいているので感謝しています。
- いつもお世話になりありがとうございます。その日の体調で情緒が不安定になりがちですが、いつも気分を盛りたてて頂き看護師さんが来ていただいた日は機嫌がよいです。又、家族の話しやチョットした愚痴も親切に聞き入れていただき励みになっています。今後とも宜しくおねがいします。
- いつもお世話になりありがとうございます。かなり弱っていた母ですがリハビリを開始してからは階段の登り下り、トイレなど付き添いは必要ですが、かなりしっかりしてきました。本人も意欲的に行っています。私の話も聞いていただき毎週楽しみにもなっています。みなさんのおかげでここまでになりました。大変感謝しております。これからもよろしくお願ひ申し上げます。
- いつも親切にしてください、ありがとうございます。
- 外で歩けるように歩行訓練もお願ひしたいです。夏、海に連れて行ってあげたいので…(往復は車椅子) 今後とも宜しくお願ひ致します。
- 利用している母はもとより、家族である私の身体の事まで心配して頂き、とても感謝しています。薬の塗り方など説明が丁寧でわかりやすいです。
- オアシスさんに出あえて本当に感謝しています。母が家に帰れたのもオアシスさんがいてくれたおかげです。私にとっても心の支えとなっていていただきました。ありがとうございました。どうかお身体をご自愛いただき生きる希望をあたえつづけていただけますようお祈り申し上げます。
- 大変満足しています。これからも宜しくお願ひ致します。
- 毎回セラピストさんが訪問してくれる事とても楽しみにしています。本人の話、母の話にいつもきちんと耳を傾けて頂いており、うれしく思っています(本人は前の日から「ココ、痛いつて教える!」と話しています)。どなたがいらしても、とても丁寧なりハビリ、とても安心です。お忙しいとは思いますが、願わくばもう少し時間に余裕があるように来て頂けると良いかな…と思います。いつも本当にありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します。
- 時間外の相談にも心よく対応してくださり、心強く感じました。

- 曜日よりサービス時間が変更があったり、予定時間の連絡がない時があるので予定が立てられない時があるので、事前に電話をお願いします。ケア・リハビリは時間内に行っていただきありがとうございます。
- いつもお世話になっています。ありがとうございます。
- 利用者の事だけではなく家族の者にも目を向けてくれる。心配事や悩み事など聞いてくれる。たすかる。
- 相談を親身になって聞いてくれます。例えば訪問のない日に電話をして検査などの不安の話を聞いてくれます。
- 各分野に於て専門の知識、技術を身につけていると思っていますので、それを信頼して任せています。特に技術に於いては、職人と同じで経験を重ねた方に安心感を感じます。
- 満足しております。熱心に対応して頂いているので感謝しております。
- 相談にも乗って頂き、助かっております。
- 普段からていねいに接していただけてとてもありがたいです。また、話しやすいのもうれしいです。傷が開いた時にも素早く対応していただけてとてもありがたかったです。お忙しいとは思いますが、ご自分の身体にも気をつかいながら過ごされてください。
- これからも宜しくお願い致します。
- 私は88才の男性です。以前腰椎陥没骨折をしたこともあって、殆ど歩くことが出来ませんでした。オアシスの理学療法士の御蔭で最近では歩行補助機の助けを借りて近所の商店に買い物に行けるようになりました。深く感謝しています。ところが最近もっと良くなろうという意欲が減退しています。これは私の問題であって私自身が強い意志を持って解決しなければならないということは十分承知してはいますがそこを何とか御社の療法士看護師の蓄積された知恵と経験を結集して今一度最初にお世話になった時同様私が意欲を持てるように御指導御鞭撻を心よりお願い致します。
- 年々認知機能が低下していますが、それに合せ対応してくれています。残っている運動機能を十分に発揮できるよう、少しでも歩けるようにと、向き合ってくれています。おかげ様で現状維持が出来ている事に感謝いたします。又丁寧な対応に本人も拒否することなくリハビリを受けています。今後とも宜しくお願い致します。
- 看護師さんが来る日を事前に教えて欲しい(リハビリメインなので)。
- 面倒な事でもいやな顔一つしないでサポートして頂いています。ありがとうございます。
- いつもお世話に成り有りがとう。何事も100%はおづかしいもの今で充分満足しています。今後共よろしくお願い致します。
- 大変お世話になっております。日常生活が、少しの修正範囲(階段、歩行など)までできるまで回復させていただき親も大変喜んでおります。もうすこしめんどう見て下さいね。よろしく。ありがとうございます!
- よくやってる(がんばってる!)
- 一番の目標である室内の杖歩行の訓練が全く行われていないのです。ベッド上の筋肉トレーニングは大切ですがこのままでは何の進歩もない。一考をお願いします。
- 看護師さん、理学療法士さんのお世話になっています。いつも、どんな時にも丁寧に暖かく対応して下さい、感謝しております。情報の共有もしっかりなされてとても安心です。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- いつも丁寧にリハビリをして下さってありがとうございました。おかげ様で体力も付けるようになってきたので今後も宜しく申し上げます。