

2019年度 顧客満足度アンケート

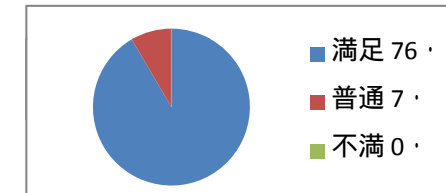
全回収数 123件

令和2年 2月 3日現在

<ケアマネ> 83件

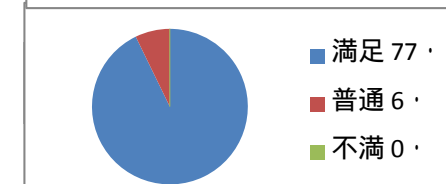
1.利用者様、ご家族の意向・希望を良く聞き、丁寧に相談に応じていますか？

満足	76	92%	・対応が的確で早い
普通	7	8%	
不満	0	0%	



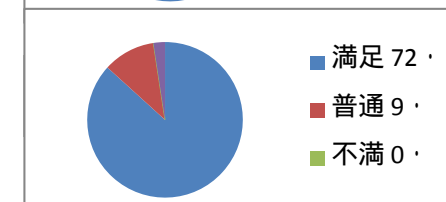
2.利用者様、ご家族への説明をわかりやすくしていますか？(法令の変更も含みます)

満足	77	93%
普通	6	7%
不満	0	0%



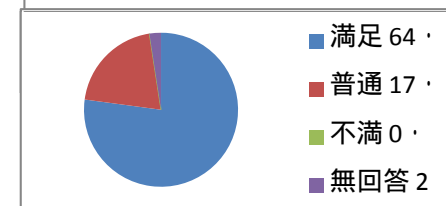
3.サービス計画見直しの必要性が生じた場合、ケアマネージャーが改善策を提案していますか？

満足	72	87%
普通	9	11%
不満	0	0%
無回答	2	2%



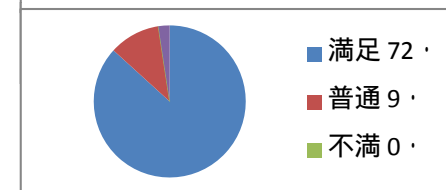
4.利用しているサービスが一体となり、支えられていると感じますか？

満足	64	77%
普通	17	20%
不満	0	0%
無回答	2	2%



5.介護の問題で困っている時、ケアマネージャーの対応は頼りになりますか？

満足	72	87%	・本人が受診を拒むためリハビリ的運動ができない。
普通	9	11%	
不満	0	0%	
無回答	2	2%	



その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください

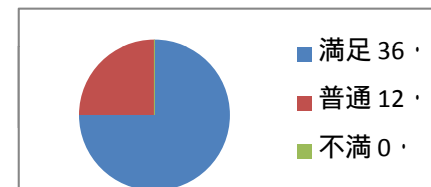
- ・いつもいろいろとありがとうございます。皆様のおかげをもちまして、日々元気な姿をみせてくれていますが、本日早朝”急変”その後は落ち着いたようで、14時過ぎには普通に。さて、年を越えるでしょうか?ご迷惑ですが、よろしくお願いします。
- ・リハビリを変更したい時、相談にのっていただき安心して、お任せする事ができた。
- ・愚痴でしかない家族の話にきちんと耳を傾けていただきストレス解消していただいています。いつも笑顔でお話してくださり頼りにしています。
- ・介護のしかたや家族の悩み事までも、親切に相談にのってくれて、心からケアマネージャー様に感謝しています。本当にありがとうございます。
- ・非常によくやってくれております。
- ・特に要望はありません。ケアマネージャー様には、大変お世話になっております。これからも相変わらず宜しくお願い致します。
- ・親切に対応していただき助かっています。
- ・よくしていただいています。
- ・父親本人がデイの使用したがない24時間見ているのがつらい。少しでもサービスを使用してもらいたいです。
- ・要所要所でのご指示・ご助言に感謝しております。
- ・大変に感謝しています。心強く支えになって頂いています。
- ・全てに於いて満足しています。有り難いことです。ありがとうございます。
- ・病院のリハが中止となり、8カ月を過ぎましたが、体力の低下・筋力の低下を感じています。個人的にはマット運動等努力しているのですが、訪問看護を含め病院リハほどの改善が達成されていないと思うのですが。
- ・日常の細かな様子を丁寧に聞きとってくれたり、前回質問したサービスの必要性をその後何度か確認してくれたり、気にかけて頂きありがたく思っています。
- ・本人、家族に寄り添い丁寧に対応していただき、頼りにしていると共に感謝しています。
- ・親切で助かります。
- ・特にありません。良く対応していただいています。
- ・感謝しています。
- ・いつも良くこちらの話を聞いてもらっています。
- ・若年性アルツハイマーの情報がもう少しあるといいのですが。
- ・丁寧に迅速な対応に感謝しています。

< 看護 >

48件

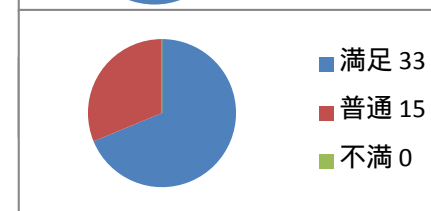
1. 予定の訪問時間が守られていますか？

満足	36	75%
普通	12	25%
不満	0	0%



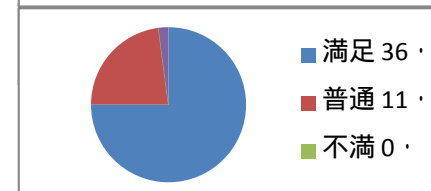
2. 看護師は同じ対応ができていますか？

満足	33	69%
普通	15	31%
不満	0	0%



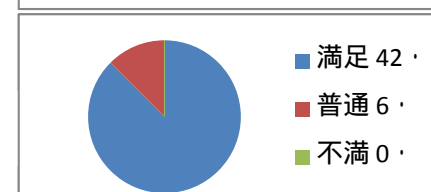
3. 看護師の説明や話した内容は生活の中で役立っていますか？

満足	36	75%	・役に立っていると思います。
普通	11	23%	
不満	0	0%	
無回答	1	2%	



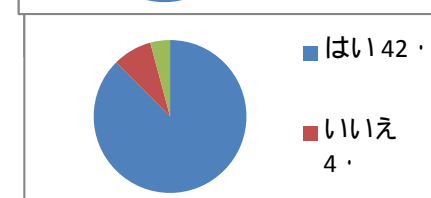
4. 看護師は、話しやすいですか？

満足	42	88%	・話を良く聞いてくれます。
普通	6	13%	
不満	0	0%	



5. 緊急コールの使い方は分かりますか？

はい	42	88%
いいえ	4	8%
無回答	2	4%

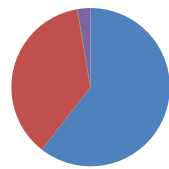
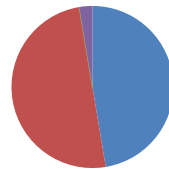
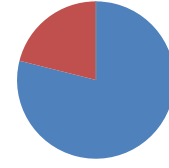
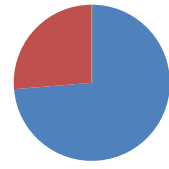
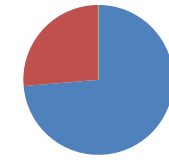


その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください

-
- ・大変お世話になっております。宜しく願い致します。
 - ・不安なことにはご指導していただき口腔ケアも丁寧にやっていただき感謝です。
 - ・訪問予定表は、前の月にもらえると助かります。
 - ・いつも明るく対応して頂くので、話しやすく毎回楽しそうにしているのを見ると嬉しくなります。
また、疑問、不明点を気兼ねなく聞けるので助かります。
 - ・いつも電話で助けて頂いて感謝しております。
 - ・いつも丁寧に対応して頂き感謝してます。介護してどちらの家でも、悩みは尽きないと思いますが、今後もよろしくお願いします。
 - ・感謝しています。
 - ・こちらの質問にも丁寧に話をしてもらえてわかりやすいです。体の異常にもすぐ気がついてくれ、すぐに対応してもらえましてありがとうございます。
-
-

<リハビリ>

38件

1.リハビリをした後にからだが楽になって動きやすくなりますか？			 <ul style="list-style-type: none"> ■ 満足 23 ■ 普通 14 ■ 不満 0
満足	23	61%	
普通	14	37%	
不満	0	0%	
無回答	1	3%	
2.リハビリで受けた指導（自主トレーニング、歩き方の指導など）は生活の中で生かすことができますか？			 <ul style="list-style-type: none"> ■ 満足 18 ■ 普通 19 ■ 不満 0 ■ 無回答 1
満足	18	47%	
普通	19	50%	
不満	0	0%	
無回答	1	3%	
3.リハビリスタッフは話しやすく信頼ができますか？			 <ul style="list-style-type: none"> ■ 満足 30 ■ 普通 8 ■ 不満 0
満足	30	79%	
普通	8	21%	
不満	0	0%	
4.リハビリは、あなたやご家族が望む在宅生活を送る上で役に立っていますか？			 <ul style="list-style-type: none"> ■ 満足 30 ■ 普通 8 ■ 不満 0
満足	28	74%	
普通	10	26%	
不満	0	0%	
5.リハビリスタッフと訪問看護師は情報が共有できていると思いますか？			 <ul style="list-style-type: none"> ■ 満足 28 ■ 普通 10 ■ 不満 0
満足	28	74%	
普通	10	26%	
不満	0	0%	

その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください

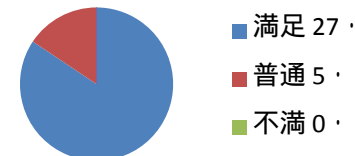
-
- ・やさしく丁寧にやっています。
 - ・進行が著しい病気のためリハビリの必要性で少し違うこともあります。訪問看護計画書が以前の担当の先生が書かれたものそのままだったり、症状が進行しているにも関わらず、古い情報のままのことが何年か続いていた（現状にそぐわない情報のままだった）。現在は改善されているようです。
 - ・感謝しています。
 - ・話やすくとても良いです。いつもありがとうございます。
-
-

<介護>

32件

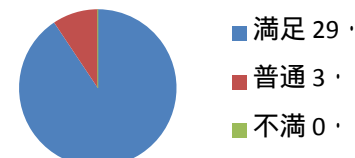
1.利用者様宅にある物品を使用する際は丁寧に扱っていますか？

満足	27	84%
普通	5	16%
不満	0	0%



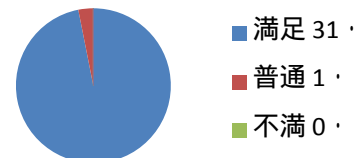
2.ヘルパーは、利用者様の話を傾聴し、気持ちが表現出来る対応をしていますか？

満足	29	91%
普通	3	9%
不満	0	0%



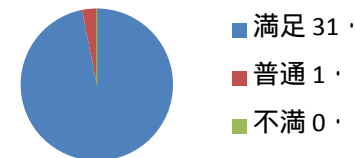
3.決められた仕事を最後まで責任をもってやり遂げていますか？

満足	31	97%
普通	1	3%
不満	0	0%



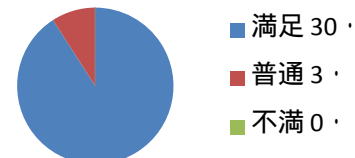
4.訪問中は安全に配慮し、思いやりや気遣いをもってサービスを提供していますか？

満足	31	97%
普通	1	3%
不満	0	0%



5.ヘルパーの訪問は、あなたやご家族が望む在宅生活を送る上でお役に立っていますか？

満足	30	91%	・いつも支えられ感謝しています
普通	3	9%	
不満	0	0%	



その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください

-
- ・とても良くやってくれます。
 - ・色々お世話になって感謝しております。
 - ・いつも感謝しております。今後と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。
 - ・いつも親切に助けていただき、感謝しております。
 - ・入浴中に会話が多く、認知の具合が良くなっていると感じます。
-
-

2019年度顧客満足度アンケート 看護師まとめ

日頃、ひまわりをご利用頂き有難うございます。

又、毎年行わせて頂いております、顧客満足度調査に今年もご協力頂き有難うございました。

今年度も昨年に引き続き、一部内容を変えて5項目の設問にご回答頂きました。全回収123件、内、看護師への回答は48件でした。

1、予定の時間は守られていますか？に対し満足36名(75%)

普通12名(25%)不満0名(0%)でした。

訪問時間においては例年、交通事情や、急な看護師の休みによる調整、緊急訪問、前ご利用者の病状の変化による対応などにより、時間変更をお願いするなど、ご迷惑をお掛けしております。

時間に余裕を持ち活動できるよう計画させて頂いておりますが、今年度は看護師の人事異動に伴い、看護師の人数は増えたものの、教育指導に時間をかけた事により、二人で訪問させて頂く時間が多く、分散しての計画訪問が出来なかったことで少なからずともご心配やご迷惑をおかけするなど、多方面において影響していたことも考えられます。

常に、訪問させて頂くコースも短時間で移動できるよう考慮させて頂き注意させて頂いておりますが、万が一遅れてしまう事情が起きた際には、御利用者、御家族(介護者)にご心配をお掛けしないよう早急にご連絡させて頂く措置を継続していきます。

不満のご回答がございましたが、時間厳守が出来るよう、努力して参りますので今後とも、ご理解、ご協力宜しくお願い致します。

2、看護師は同じ対応ができていますか？に対し、満足33名(69%)

普通15名(31%)不満0名0%でした。

定期訪問においては、個別性を重視し、処置がある方においてはローテーションで訪問させて頂く看護師が変わっても同一对応が出来るよう日々の申し送り、カンファレンス、皆が共有できるよう記録用紙に図を記載、絵を表示するなど工夫しながら対応させて頂いております。

不満と答えた方はおりませんが、今後も、職員間でケアの内容、手技の確認する時間、環境調整しながら満足して頂ける対応が出来るよう努力して行きます。

3、看護師の説明や話した内容は生活の中で役立っていますか？に対し、満足36名(75%)、普通11名(23%)不満0名(0%)でした。

訪問で、お話をさせて頂く内容のほとんどは、指導が中心となることが多いですが、役に立つとのご意見を頂き嬉しく思います。

ありがとうございます。

分りやすい言葉を用い、お1人々の状況に合わせた内容を提示させて頂き少しでも生活に役立てて頂けるよう丁寧に指導を重ね、評価しながらご本人の向上、介護者の介護力のUPにつなげられるよう、私達看護師も日々知識、技術向上に向けて努力し、スキルUPして行きます。

- 4、看護師は話しやすいですか？の問いに対し、満足42名(88%)普通6名(13%)、不満0名(0%)でした。

私達看護師の役割の中で、元気を提供させて頂くのも大切な責務と考えます。「いつも明るく話しやすく嬉しい」、「いつも丁寧に対応して頂き感謝しています」など、嬉しいお言葉に看護師個々のモチベーションも高まり、意欲につなげることができています。

ありがとうございます。

これからも、信頼が深められるよう頑張ります。

- 5、緊急コールの使い方は分かりますか？の問いに対し、満足42名(88%)、普通4名(8%)無回答2名(4%)でした。

訪問が開始となる前の契約時に緊急コール対応についてのご説明をさせて頂き内容のご理解は頂いておりますが、夜中などに電話するのは看護師さんに悪いと思う、朝まで待とう等、コールする際看護師に対し、お気づかいと同時に遠慮される事実があるようです。

病状変化においてはその時が大事です。

少しでも不安な気持ちを安心へつなげ早急に対応させて頂きたいと考えます。緊急事項に限らず、困ることが起きた時、相談を含め、看護師に関係する事は、お時間に関係なく、いつでも良いので、遠慮なさらずご連絡ください。信頼関係の構築に努めていきます。

その他として、皆様の声から訪問の日程を前の月に連絡を頂きたいとの記載を頂きました。

介護保険での訪問は、ケアマネージャーから提示される提供表に合わせて行なわれます。

状況により、計画通りに行われなくてもありますことをご理解ください。理学療法士と協同で看護師が月に1回の定期訪問でお伺いしているご利用者様におかれましては、事前に電話連絡、または、理学療法士を通じてお伝えできるよう、配慮させて頂いております。

今後も継続し、ご迷惑をお掛けしないよう注意して行きます。

日々の業務に対し、皆様から、多くの温かいお言葉を頂き、大変嬉しく心より感謝申し上げます。今後も、ご希望に添えるよう努力して参りますのでご指導ご鞭撻のほど、宜しくお願い致します。

2019 年度顧客満足度アンケートのまとめ

この度はお忙しい中、顧客満足度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。38 件のご回答を頂きました。日頃のリハビリサービスについて皆様より貴重な御意見、御感想を頂きました。

設問ごとに御報告させていただきます。

設問 1 の リハビリをした後に身体が楽になって動きやすくなりますか？

今回の回答結果では半数以上 61%の方から『満足』という回答を頂くことができました。また、37%の方から『普通』といった回答を得ています。

身体の動きやすさ(体調)は日によって様々で、また原因もそれぞれ違います。私たちは、その動きにくさの原因、どうすれば身体が楽に動かせるようになるかといった事を考えながら、常日頃サービスを提供するように心がけております。しかしながら、皆様方の動作の阻害、制限因子が一人一人異なるように、治療、訓練後の効果の出現時間、量、持続時間も一人一人異なっております。だからこそ、皆様方には施術、治療で終わるのではなく、その後の身体の変化を確認して頂きたいと思えます。動かせるところを動かして頂き、動作をして頂くように御協力をお願いしています。私たち理学療法士も技術、知識の向上に努め最善のリハビリを提供していきたいと思えます。今後とも御理解、御協力よろしくお願い致します。

設問 2 の リハビリで受けた指導(自主トレーニング、歩き型の指導など)は生活の中で活かす事が出来ていますか？

『満足』47%、普通が 50%といった結果となりました。理由欄へのコメントはなく、おそらく“一人では運動が続かない。一人では怖い。難しい。”といった理由なのではと推測します。運動は辛く大変なイメージがあり一人で続けられる方は少ないと思えます。そのため継続して行って頂けるように、個々にあったリハビリ内容を再検討し楽しんで行えるようにしたいと考えております。サービス中もしくは前後で構いませんのでその都度御意見やアドバイス等をお気軽に言って頂ければと思えます。

設問 3 の 話しやすく信頼ができますか？

『満足』79%、『普通』21%でした。今後も個人情報の保身に配慮をし、話しやすく信頼して頂けるよう努めていきます。

設問 4 の 在宅生活を送る上で役に立っていますか？

74%は『満足』、『普通』26%でした。昨年は同じ質問に対して『満足』が 60%でした。満足度向上の結果を頂き、大変ありがたく感じます。今後も利用者様の体力や能力に合わせ、日常生活動作に繋がるようなリハビリ内容を提供できるよう研鑽をしていきたいと思えます。

設問5の 看護師との情報共有ができていますか？

『満足』74% 『普通』26% 『不満』0%でした。こちらも昨年の『不満』3%に比べよい回答を頂くことが出来ました。来年度も全身の状態に注意し看護師と連携しながらリハビリを行っていきます。

フリーコメントでは訪問看護計画書の更新状況についてご意見を頂きました。症状の変化に合わせて計画書を随時更新するようにして行きます。また、リハビリに対して感謝のコメントを複数頂き大変有難く思います。

今回の皆様からの貴重な御意見を参考にさせて頂き、より良いサービスを提供していけるよう自己研鑽に励み、皆様のお役にたてるよう精進していきたいと思えます。今後も引き続き訪問看護ステーションひまわりを宜しくお願い致します。

令和1年度 顧客満足度アンケートのお礼とご報告・居宅介護支援事業所

訪問看護ステーションひまわり 居宅介護支援（ケアマネジャー）

日頃よりひまわりの活動にご理解頂き、感謝しております。

この度はお忙しい中アンケートに御協力頂きありがとうございました。

今回、ケアマネジャーご利用の方は83人の方にご回答いただきました。チェックだけでなく、暖かいお言葉や、ありがたいご指摘もたくさん頂きました。

設問1：利用者様、ご家族の意向・希望を良く聞き、丁寧に相談に応じていますか？

92%と多くの方に満足とご評価頂きました。皆様のお気持ちに寄り添おうとするケアマネジャーの姿勢を多くの方が感じて下さっているのだと、ありがたく思います。ただ、例年より若干低めの評価となっています。それぞれが自らの業務姿勢を振り返り、気持ちを引き締めて、皆さまのご意向・ご希望を文字通り耳で心で聴く姿勢を大事にしたいと思います。また面接技術の向上のための研鑽をしていきたいと思えます。皆様が元気になったり、笑いが増えたり、ホッとした気持ちになる支援ができるよう、しっかり聴く力、支援する力を付けていく努力を致します。

2：利用者様、ご家族への説明をわかり易くしていますか？

93%と多くの方に満足とご評価いただきました。昨年、一昨年より若干増えているのは消費税導入による単位数改訂や、支援体制変更など、御署名頂いたり、実際に用紙をお持ちしてご説明する事が多い年度であったことも背景にあるかもしれません。複雑でわかりにくい介護保険制度をはじめとする諸制度・サービスをご利用いただいていますので、出来るだけわかりやすくご説明できる様、見えたり、比較できたりする工夫が求められていると思えます。わかりにくい時には遠慮なさらずに仰ってください。部門内でも知恵を出し合い考え、工夫致します。

3：サービス計画見直しの必要性が生じた場合、ケアマネジャーが改善策を提案していますか？

87%の方にご満足とご評価いただいたものの、無回答が2%となっています。無回答の方こそ、どの様なご要望があったのか、思いであったのか、気になります。無記名のため何う事もできませんが、状態や生活が落ち着いていると思込み、どこか鈍感になっている部分があるのかもしれません。常にご利用者・ご家族の言葉や言葉以外のメッセージに注意を向け、新しい視点や情報、対策を提案出来る様に行きたいと思えます。そのためには積極的に研修に参加したり、部門内で共有するなど、努力したいと思えます。

4：利用しているサービスが一体となり、支えられていると感じますか？

毎回一番満足度が低迷する項目です。ケアマネが作成する居宅サービス計画書の妥当性や質と、ケアマネがサービス事業所の個々の支援目標や内容も含めてマネジメント出来ているか、が問われています。また、その事を皆さまが実感でき、満足な効果が得られているか、更に、ケアマネがその状況を適切に把握できているか、と言うことです。必要なケアを具体的に明確に役割分担し、それぞれの支援が上手くかみあって初めて目標に近づく介護保険の大事な所です。計画書の作成技術や面接技術の向上も求められる所です。各事業所と密に連絡を取り合い、皆さまの目標達成に、より効果的に支援が提供されるように取り組んでいきます。気になる所がありましたら是非お知らせ頂きたいと思います。

5：介護の問題で困っている時、ケアマネジャーの対応は頼りになりますか？

全体としてコミュニケーションの面は満足度が高い反面、専門性や積極性の部分でまだまだ足りない部分があるという事が表れているように感じます。質の高い頼りになるケアマネジャーになれるよう、また、地域包括ケアシステムの構築が強く求められる中、地域力を高める事への取り組みができるよう、研鑽を続けて行きたいと思います。

*頂いたコメントについて

○通院リハビリから介護保険のリハビリに変更した方の体力や筋力低下へのご指摘を頂きました。さぞご不安や心配があたりだろうとお察しします。リハビリの方法や頻度など、専門職も含めた検討をすすめる他、一時的な入院で集中的にリハビリのできる方法もありますので、在宅でできる事に拘らずに、広い選択肢もご提示したいとお思います。

若年性アルツハイマーについて情報提供のご希望を頂きました。同じ状況の方が少ない中で情報量も少なく、尚の事ご不安と思います。介護に向き合う真剣な気持ちも伝わります。この病気に限らず、役に立つ情報を出来るだけ探してお伝え出来る様にしたいと思います。

全体を通して、不満の回答が1つも無く、これも皆さまのご厚意や応援の気持ちかもしれません。甘んじることなく丁寧に、業務に取り組んでいきたいと思います。お気づきの事があればなんでも仰ってください。今度ともどうぞよろしくお願い致します。

2019年度ひまわり顧客満足度アンケートへのお礼とご報告

2020年3月9日

訪問看護ステーションひまわり訪問介護

本年度もひまわり顧客満足度調査にご協力頂き、誠にありがとうございました。
貴重なお時間を割き、アンケートに答えて下さったご利用者、ご家族の皆様にはご協力に心から感謝致します。STひまわりの介護サービスに関するご意見、ご要望を伺いアンケート結果を集計しまとめたものを、貴重なご意見と共に報告させていただきます。

回収数 32件

1. 物品の取り扱いについて

- ・84%の方が満足、16%の方が普通と回答して下さいました。

ヘルパーの仕事には生活援助と身体介護がありそのどちらでもご利用者宅の物品を使用させていただきます。特に掃除機や洗濯機などの家電製品、割れやすい食器類の取り扱いにつきましては破損や故障の無い様落ち着いて丁寧に使用させて頂き、又掃除機使用時は壁や家具をキズ付けぬ様充分配慮し使用させていただきます。万が一故障や破損が生じた際には速やかにお伝えし指示を仰ぐ様スタッフ一同今後も周知徹底して参ります。

2. 話に傾聴し気持ちが表現出来る対応をしていますか？

- ・91%の方が満足、9%の方が普通と回答されました。

皆さんヘルパーの訪問を心待ちにして下さり会話を交えながらのサービス提供を心掛けております。ところが調子に乗り話に傾聴しておりますとその日に提供しなければならぬ仕事を行う時間が短くなり後は無言で働かなければならぬ事態に陥ってしまう事が多々あります。その日の仕事も全うし尚且つご利用者の話にも傾聴出来満足して頂ける技術を更に磨いて参りたいと思います。効率重視の介護保険見直しにより訪問時間が短縮され1回あたりの滞在時間が短くなり長年ご利用頂いておられるご利用者からは「前の方がよかったね～」と言うご意見も聞かれます。少しでも余裕をもったサービスの提供に今後も努めて参りたいと思います。

3. 仕事をやり遂げていますか

- ・97%の方が満足、3%の方が普通と回答して下さいました。

ヘルパーは訪問介護計画に沿ったサービスを訪問時間内に提供する様心掛けております。突発的なサービスが発生した際には若干変更はありますが、ご利用者のご希望に沿いある程度臨機応変に対応させていただきます。

4. 訪問中にご利用者の安全に配慮し、サービスを提供しています

- ・97%の方が満足、3%の方が普通とご回答して頂きました。

訪問中は常にご利用者の行動に注意し必要な時は手を差し伸べ、事故の無い様に常に見守っています。特に生活援助で訪問している際には掃除機のコードや移動した家具に躓かぬ様目を配らせるなど配慮をしています。今後も訪問中の転倒や事故が無い様注意を払って参ります。

5. ヘルパーはお役に立てていますか？

- ・94%の方が満足、6%の方が普通と回答されました。

ヘルパーの訪問は一日の内の短時間ではありますが、訪問する事によりご利用者やご家族の生活が少しでも快適に、そして生活の質を少しでも高められます様ご支援させていただきます。

その他のご意見

- ・入浴中に会話が多く、認知の具合が良くなっていると感じます。
- ・いつも支えられ感謝しています。
- ・いつも親切に助けて頂き、感謝しております。

他

総括

介護保険も誕生し20年を迎えます。長いご利用者は約20年のご利用となり長い様なあつと言う間の20年とも感じます。ご利用者またご家族には訪問介護サービスの意義について考えて下さる時間をさいて頂き感謝致します。温かいご意見が多く恐縮致しますが、「経験は大切だけれど慣れは大敵」と肝に銘じ、初心を忘れる事無く今後も満足して頂けるサービスの提供に努めて参ります。

今後共末永いお付き合いを宜しくお願い致します。ご協力有難うございました。