

## 令和5年度 ひまわり顧客満足度アンケートに対するお礼とご報告

令和6年2月22日

訪問看護ステーションひまわり

訪問看護（理学療法） 斉藤寛和

この度はお忙しい中、訪問看護ステーションひまわりの顧客満足度アンケートにご協力いただき心から御礼申し上げます。ご利用者様（以下皆様）のリハビリサービスに対する満足度とご意見を伺うために、毎年アンケート調査を実施しています。ご回答いただいた皆様からのご意見・ご要望は真摯に受け止め、今後のサービス改善・向上に努め一層質のよいリハビリテーションを提供させて頂く為にご活用させていただきます。

・今回、皆様から頂

いたアンケート結果ですが、ご回答いただきましたアンケートの回収率は88%でありました。その中から各設問に対する解答で、日頃の訪問看護（リハビリ部門）についてのご意見・ご感想をいただいた結果について、まとめさせていただきましたので、以下にご報告をさせていただきます。

**アンケート回収状況** （皆様のご協力にて回収率100%となりました。ありがとうございます。）

配布数：17票 回収数：17票 回収率：100%

有効回答数：17票 有効回答率：100%

設問毎、結果・ご意見、ご要望を以下にご報告させていただきます。

### アンケート報告

**設問1** リハビリで行う頻度や一回の運動量(時間)は満足されていますか?の設問に対して、満足16人(94%) 普通1人(6%) 不満・無回答0人の結果となっています。設問に対するご意見や理由を紹介させていただきます。

「困った時や相談したい時があると、直ぐに対応してくれているので助かっています。」といったご意見と「時間が30分以上遅れる場合は連絡を頂けるとありがたいです。」といった2件のご意見をいただきました。ご相談いただいたお話は可能な限り即対応する姿勢を今後も継続していきます。また、開始時間を過ぎた訪問でご利用者様、ご家族様を不安、心配させてしまいました。大変すみませんでした。今後は時間に遅れないように肝に銘じ訪問させていただきたいと思います。また、万が一15分以上遅れる際にはお電話を差し上げるようにいたします。しかしながら、各利用者様に十二分にリハビリサービスを提供させて頂きたい事と、その中で訪問件数の増加や訪問ルートの関係でご相談の上、訪問時間の変更お願いする事がございますのでその際にはご協力をお願いいたします。

**設問2** リハビリで行う運動内容は満足されていますか?の設問には満足17人(100%)のご回答を頂きました。ご意見ご感想は、「ショートの利用で休みがちになるのですが、きちんと体幹を整えて下さり本人も元気でいられるように考えて頂いて感謝しております。」「運動量も内

容も患者の状態を良く理解してくれているので安心してお任せしています。」「日常運動機能維持に役立っています。」といったご意見を頂きました。今後も各ご利用者様に適したより効果運動内容を選択し提供させていただけるように努めていきます。

**設問3 リハビリ中、楽しく良い雰囲気で行えていますか？**の設問に対して満足が17人(100%)のご回答を頂きました。「本人と対話しながらやっています。」

「対応が良いので助かっています。話し易く説明もしっかりして下さるので満足しています。」  
「優しく気遣い頂き感謝しています。」といったご意見を頂くことができました。大変な運動や難しい課題、目標に向かって継続して行っていく上で最も有効であることの一つが“楽しく行う”です。リハビリ中、皆様の表情や反応をよく観てお声を聴き、良い雰囲気となるべく楽しんで行うため、お声をかけさせていただきます。その際にも今まで同様ご協力よろしくお願いたします。

**設問4 身体的な事や、訓練内容などで意見や疑問に十分こたえてもらえますか？**

この設問にも満足が17人(100%)のご回答を頂きました。ご意見は「自宅(家族)がどうすればいいのか話して下さるので助かります。」「日常会話を楽しみながら体のケアや状態を把握して適切なアドバイスをしてくれています。スケジュールも調整して下さり、有り難うございます。」「細やかな相談にも丁寧に対応して下さり、本当に有難いです。感謝しております。これからも何卒よろしくお願いたします。」といった言葉を頂きました。疑問を持ったまま行うより御理解、納得していただいた方が訓練の効果があると思われま。これからも分からないこと、困ったこと等、疑問にお答えできるように知識を身に付ける努力をしていきたいと思っております。

**設問5 最後の設問で、リハビリを行う事で、あなたやご家族が望も目標や目的が達成されていますか？**の設問に満足16人(94%)普通1人(6%)といった結果になりました。

理由として、「年齢が年齢だけに目標は特にありません。」「リハビリを行っていることで、ゆっくりではありますが良い方向に進んでいるのがわかります。」「リハビリ以外でも色々助けていただいています(ベッド・ポータブルトイレの調整等)。「楽しそうにリハビリの時の話をしています。体の動きも良くなってきたように思います。いつもありがとうございます。」といったご意見を頂きました。ご意見のようにご高齢となって大きな目標や目に見えた変化や進歩が見られなくなることもあります。しかし、その中でも今日一日の目標、明日の目標や課題を一緒に考えていけたら良いと考えています。それはご自身ではなくご家族(介護者)に対しての事でも良いと思います。また、身体の動きや痛みなどの感覚、精神的なアプローチだけではなく住環境、福祉用具や補装具等のご提案もさせていただきますので、遠慮せずに御相談ください。

## 総評

たくさんのご意見・ご感想を頂きお礼を申し上げます。全体を通して、満足して頂いているといった意見がほとんどであり大変励みになりました。皆様のご意見をもとにさらに工夫し努力していきたいと思。ご今後ともよろしくお願致します。

# 2023年度 顧客満足度アンケート

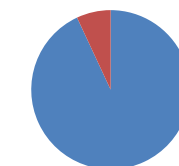
令和6年2月20日現在

## <ケアマネ>

74 件

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

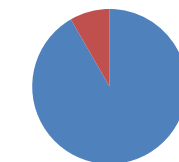
満足	67	93%
普通	5	7%
不満	0	0%
無回答	0	0%



■ 満足 67・  
■ 普通 5・  
■ 不満 0・  
■ 無回答 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？

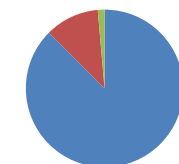
満足	66	92%
普通	6	8%
不満	0	0%
無回答	0	0%



■ 満足 66・  
■ 普通 6・  
■ 不満 0・  
■ 無回答 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？(コロナ休業の調整対応等も含めて)

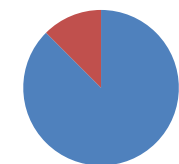
満足	63	88%
普通	8	11%
不満	1	1%
無回答	0	0%



■ 満足 63・  
■ 普通 8・  
■ 不満 1・  
■ 無回答 0

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？

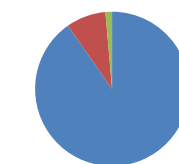
満足	63	88%
普通	9	13%
不満	0	0%
無回答	0	0%



■ 満足 63・  
■ 普通 9・  
■ 不満 0・  
■ 無回答 0

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？(他制度利用や施設の相談など)

満足	65	90%
普通	6	8%
不満	1	1%
無回答	0	0%



■ 満足 65・  
■ 普通 6・  
■ 不満 1・  
■ 無回答 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

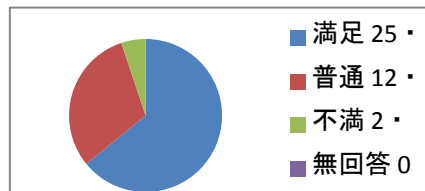
- ・日頃のケアを連携して理解してくれて助かっています。
- ・話をよく聞いて下さって、感謝しています。
- ・良く話を聞いて頂き相談にも応じてもらってます。
- ・色々話を聞いてくれてありがとうございます。今後も宜しくお願いします。
- ・細部に渡り丁寧な説明をされています。
- ・疑問・質問等分かり易く説明され、それ以上のご提案を受けることもあります。
- ・高齢者をかかえる我々にとってケアマネさん、ひまわりのスタッフの皆様は無くてはならない存在です。多いに満足し感謝申し上げます。
- ・今後ともご指導賜りますようお願い申し上げます。
- ・10年来お世話になっています。どんなに忙しくても必ず連絡を下さり、又、物事がスムーズに運んでくれるのでとても助かります。  
休みの連絡も全て引受けて下さり、私が何もしなくても相手側に伝わっている事が多くとても安心できています。これからも変わらず宜しくお願いします。
- ・色々申し出が多いのに対応して下さい、本当にありがたいです。
- ・年寄りなので話をゆっくり聞きとれる様にさせていただけら嬉しいです。
- ・良くやってくれて、ありがたいです。
- ・丁寧に話を聞いていただき優しいです。
- ・聞いていて分かり易いです。
- ・妻の私が1人ではちょっと辛いけど、ケアマネジャーさんが居てくれて頼りになります。
- ・すごく頼りになります。
- ・義母が100歳になり初めて利用させて頂きましたが、色々と考えて下さり安心して何でも相談でき助かっています。今後とも宜しくお願い致します。
- ・いつも親切に対応して頂いており、感謝しております。
- ・不安な気持ちにも寄り添って頂いています。絶対的な信頼があり、感謝しています。ありがとうございます。
- ・話を良く聞いてくれる。分かり易く話してくれる。その都度連絡していただいています。デイケア・病院と、一体となっています。非常に頼りになります。
- ・様々な事で頼りになりとても感謝しております。
- ・家族皆で感謝しています。今後とも宜しくお願いします。
- ・色々助かっています。今後とも宜しくお願いします。
- ・私共の要求を叶えてくれるように、すぐに動いて下さり助かります。
- ・午前の様子が午後の職員にすぐに伝わったり、皆さんが情報を共有しているのが分かるので助かります。
- ・情報源の確認に協力してくれます。家族と共に理解が来ています。インターネットでの情報をしてくれます。皆様の助言が心強い。  
気持ちが沈み不安な時に支えて頂いています。
- ・言葉と笑顔にいつも支えて頂いているので安心感があります。
- ・人の事を私が評価するなんて出来ません。

## <看護>

43 件

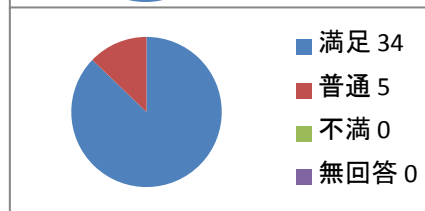
### 1. 予定の訪問時間が守られていますか？

満足	25	64%
普通	12	31%
不満	2	5%
無回答	0	0%



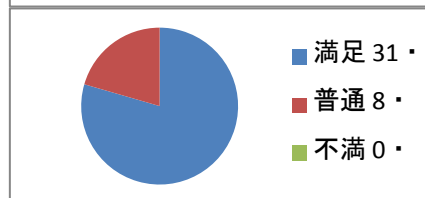
### 2. 看護師は、話しやすいですか？

満足	34	87%
普通	5	13%
不満	0	0%
無回答	0	0%



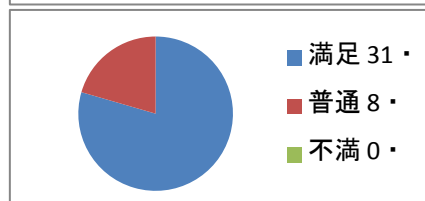
### 3. 看護師は同じ対応ができていますか？

満足	31	79%
普通	8	21%
不満	0	0%
無回答	0	0%



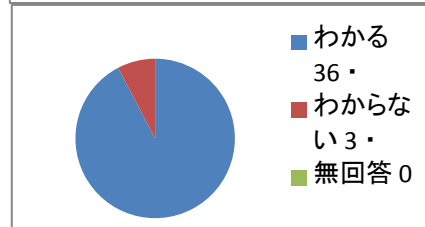
### 4. 看護師の説明や話した内容は生活の中で役立っていますか？

満足	31	79%
普通	8	21%
不満	0	0%
無回答	0	0%



### 5. 体調の悪い時の連絡先はわかりますか？

わかる	36	92%
わからない	3	8%
無回答	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

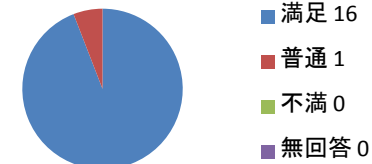
- ・明るく温かく接して頂き、本人も家族も心癒されております。不安な時も話を丁寧に聞いてくださり、頼れる方が居てくれるという安心感があり感謝しております。これからも宜しく願いいたします。
- ・体調が悪い時や分からない事がある時に直ぐに対応してもらえるので有り難いです。
- ・親切に対応していただいております。
- ・とても良い雰囲気でも会話も出来ている様子です。
- ・今まで通り世間話をしたり、体の体調の話をしたり、色々な事について沢山会話をしてほしいと思います。
- ・色々教えてもらって助かってます。
- ・大変お世話になっています。新しい看護師さんにも慣れてきました。どの方も明るく、親しみやすく安心しております。今後も宜しく願いいたします。
- ・急な訪問依頼にも対応してくださり、本当に助かりました。とても心強く感謝いたしております。今後も何卒宜しく願い申します。
- ・常に丁寧な対応していただき有難うございます。これからも宜しく願います。
- ・血圧や胸の音を聴いていただいて体調に変化が無いか確認出来てるので安心していきます。有難うございます。
- ・休みの日に家に居るので来る時間は守られています。
- ・皆さん気さくで、きちんと話易く感じの良い人達です。
- ・訪問日の連絡帳を必ず見させてもらって細かい所まで気を遣ってます。
- ・介護の事は全く知らない私ですが、来る方全員がその日の体調を細かく連絡帳に記録してくれるので参考にしています。
- ・何人かの名刺を頂いているので、体調の悪い時の連絡先は分かっています。
- ・介護のプロとして私に出来ない事、知らない事を責任をもって皆様一生懸命やっただけています。これからも引き続き宜しくお願いします。
- ・訪問の予定時間は、スタッフが少ないので多少のズレは仕方ないと思っています。
- ・体調の悪い時の連絡先ですが、訪問診療とコミュがとれている。電話ですぐ対応してくれる。アドバイスの的確である。
- ・夜間対応等していただければ心強いです。
- ・今年の4月にずっとお世話になっていた看護師さん達との突然の別れには、正直驚いた。もっと早めに1ヶ月前とかに連絡が欲しかったし、きちんとした理由も知りたいと思った。利用者(本人)の戸惑いもあり、最初は色々戸惑ってしまった(やり方とか)。もう少し配慮が欲しいと思った。皆とても良い人だったので！今はようやく全てを受け入れ、本人も相方を信用できる状況になりました。これからも出来れば人を入れ替える事無く、同じスタッフで続けていってほしいです。これからも宜しく願いいたします。

## <リハビリ>

17 件

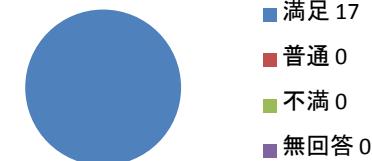
1.リハビリで行う頻度や一回の運動量（時間）は満足されていますか？

満足	16	94%
普通	1	6%
不満	0	0%
無回答	0	0%



2.リハビリで行う運動内容は満足されていますか？

満足	17	100%
普通	0	0%
不満	0	0%
無回答	0	0%



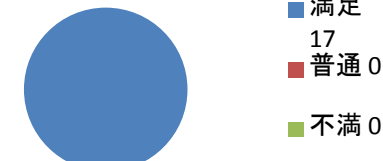
3.リハビリ中、楽しく、良い雰囲気で行えていますか？

満足	17	100%
普通	0	0%
不満	0	0%
無回答	0	0%



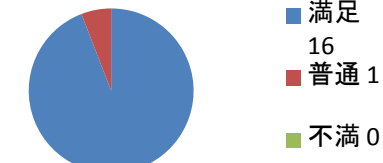
4.身体的な事や、訓練内容などで意見や疑問に十分答えてもらえますか？

満足	17	100%
普通	0	0%
不満	0	0%
無回答	0	0%



5.リハビリを行う事で、あなたやご家族が望む目標や目的が達成されていますか？

満足	16	94%
普通	1	6%
不満	0	0%
無回答	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

- 
- ・リハビリを行っていることで、ゆっくりではありますが良い方にすすんでいるのがわかります。
  - ・本人と対話しながらやっていただいています。
  - ・自宅(家族)がどうすればいいのか話して下さるので助かります。
  - ・ショートの利用で休みがちになるのですが、きちんと体幹を整えて下さり本人も元気でいられるように考えて頂いて感謝しております。
  - ・日常会話を楽しみながら体のケアや状態を把握して適切なアドバイスをしてくれています。スケジュールも調節して下さい、有難う御座います。
  - ・細やかな相談にも丁寧に対応して下さい、本当に有り難いです。感謝しております。これからも何卒宜しく願い申します。
  - ・対応が良いので助かっています。話易く説明もしっかりして下さいるので満足しています。
  - ・運動量も内容も患者の状態を良く理解してくれているので安心してお任せしています。
  - ・優しく気遣い頂き感謝しています。
  - ・リハビリ以外でも色々助けていただいています(ベッド・ポータブルトイレの調整等)。
  - ・楽しそうにリハビリの時の話をしています。体の動きも良くなってきて来たように思います。いつも有難うございます。
  - ・困った時や相談したい事があると、直ぐに対応してくれているので助かっています。
  - ・時間が30分以上遅れる場合は、連絡を頂けると有り難いです。
  - ・日常運動機能維持に役立っています。
  - ・年齢が年齢だけに目標は特にありません。

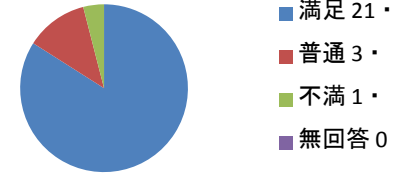


<介護>

26 件

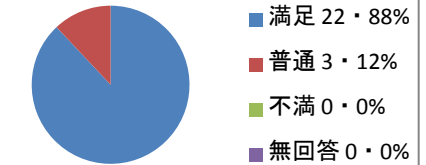
1.利用者様宅にある物品を使用する際は丁寧に扱っていますか？

満足	21	84%
普通	3	12%
不満	1	4%
無回答	0	0%



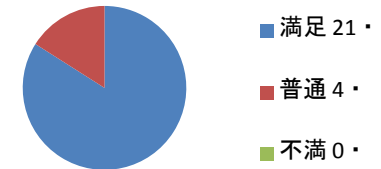
2.ヘルパーは、利用者様の話を傾聴し、気持ちが表現出来る対応をしていますか？

満足	22	88%
普通	3	12%
不満	0	0%
無回答	0	0%



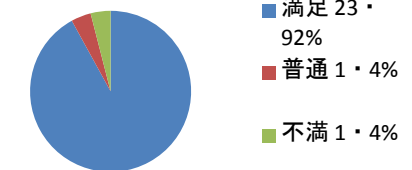
3.訪問回数、サービスの内容に満足していますか？

満足	21	84%
普通	4	16%
不満	0	0%
無回答	0	0%



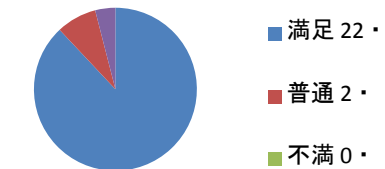
4.決められた仕事を最後まで責任をもってやり遂げていますか？

満足	23	92%
普通	1	4%
不満	1	4%
無回答	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	22	88%
普通	2	8%
不満	0	0%
無回答	1	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

- ・お世話になっております。いつも有難うございます。
- ・いつも有難うございます。お陰様で元気に過ごせています。
- ・いつもお世話になります。ヘルパーの皆様大変良くやって下さって有り難く思っております。これからも宜しくお願いいたします。
- ・いつもきちんとして下さいます。
- ・母の気持ちに寄り添ったケアをして頂いています。
- ・本人にたくさん話しかけて下さり、丁寧にケアしてもらっています。
- ・具合が優れない時など、連絡をくださるので安心です。
- ・ヘルパーさんが居なければ、生活が成り立たないと感じています。
- ・失語症の母がこれだけ話せるようになったのも、根気良く語りかけて下さるヘルパーさんのお陰だといつも感謝しています。私が安心して働き続ける事が出来るのもヘルパーさんが来て下さるからだ実感しています。寒くなってきましたので、ご自愛下さいませ。
- ・いつもヘルパーさんが来てくれているので本当に助かっています。本当に有難うございます。
- ・ヘルパーさんが来てくれた時の事や、来た事は忘れる事が多いけれど、ヘルパーさんとの話は楽しいとの事。これからも宜しく願いします。
- ・色々沢山お世話になっています。今後も宜しくお願い致します。
- ・楽しそうにしています。清潔な状態も保てています。安心してお任せ出来ています、本人の気分転換にもなっている様です。有難うございます。
- ・私の考えを理解して行動してくれる事、感謝しております。
- ・本人の希望を聞いて下さり、対応して頂けるので安心してお任せ出来ます。優しく接して頂き、来ていただける日を本人も家族も楽しみにしております。来て下さった時、帰る時も耳の遠い本人の顔を見てして下さいるので心が温まります。これからも宜しくお願いいたします。
- ・とても頼りがいのあるメンバーです。
- ・他のサービスを減らして、ヘルパーさんの訪問回数を見直す事は無理ですか？
- ・とても素敵なスタッフ3人です、そんなスタッフさんに甘えています！！個性が分かりつつ分野も得意が伝わってきました。支援から介護になり時間延長になりましたが、以前と同じで終わり自分の話が過ぎますかね？心を明かし、台所(野菜ガット等)依頼します。したいです。(今はレンチン食事)
- ・思うような事が出来ないなので、助かっています。有難うございます。