

# 2024年度 顧客満足度アンケート

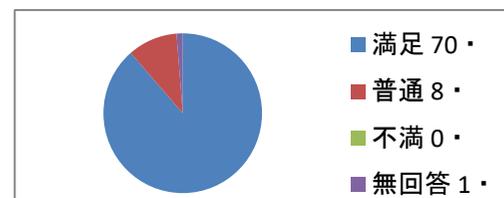
令和7年3月28日現在

## <ケアマネ>

79 件

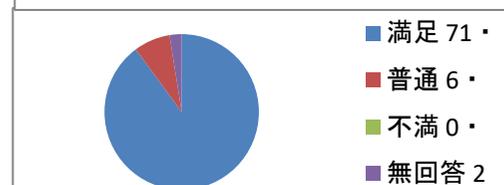
1.利用者様、ご家族のご意向・ご希望を良く聞き、丁寧に相談に応じていますか？

満足	70	89%
普通	8	10%
不満	0	0%
無回答	1	1%



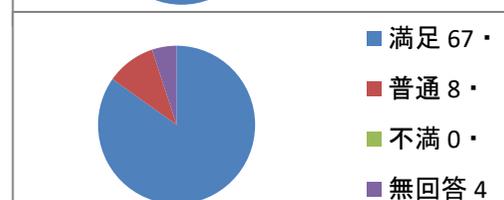
2.利用者様、ご家族への説明をわかりやすくしていますか？

満足	71	90%
普通	6	8%
不満	0	0%
無回答	2	3%



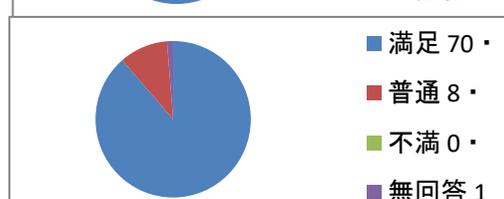
3.サービス計画見直しの必要性が生じた場合、ケアマネジャーが改善策を提案していますか？(コロナ休業の調整対応等も含めて)

満足	67	85%
普通	8	10%
不満	0	0%
無回答	4	5%



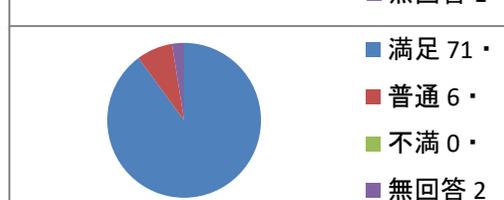
4.利用しているサービスが一体となり、支えられていると感じますか？

満足	70	89%
普通	8	10%
不満	0	0%
無回答	1	1%



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？(他制度利用や施設の相談など)

満足	71	90%
普通	6	8%
不満	0	0%
無回答	2	3%



その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください

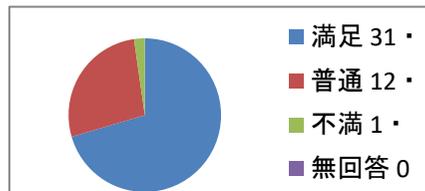
- ・ありがたく支援をうけています。
  - ・相談にも親切に対応してくださりありがたいです。
  - ・いつもありがとうございます。
  - ・話を聴いていただき満足しています、ありがとうございました。
  - ・いつもありがとうございます。
  - ・信頼しています。今後とも宜しくお願い致します。
  - ・何でも相談出来る関係をつくって頂いています。
  - ・いつもありがとうございます。
  - ・外室散歩が少ない。運動が少ない、屋外の運動リハビリが少ない。
  - ・介護者および支える家族の寄り添った説明、提案等いただき家族にとっては心強い味方と感じます。今後ともご指導賜りますよう心よりお願い申し上げます。
  - ・かなり長い間お世話になっているので全ての事を判って下さいます。対応も早く私共の要望にもすぐに対処いただいています。
- どこに出しても恥ずかしくないケアマネさんの名前です。
- ・毎月の訪問時に細かく今の状況を確認してもらえるので、今現在の状態が伝えられ(状態がよく変わるので)知ってもらえるので心強いです。
  - ・その時に合ったサービスを教えてもらったりと助かっています。
  - ・わがままを聞いていただきありがとうございます。

## <看護>

44 件

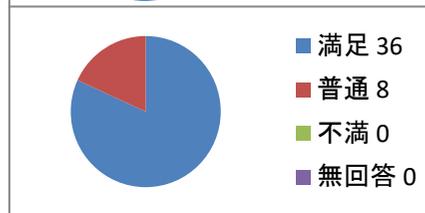
### 1. 予定の訪問時間が守られていますか？

満足	31	70%
普通	12	27%
不満	1	2%
無回答	0	0%



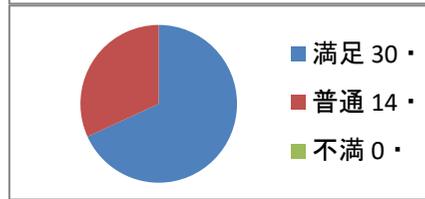
### 2. 看護師は、話しやすいですか？

満足	36	82%
普通	8	18%
不満	0	0%
無回答	0	0%



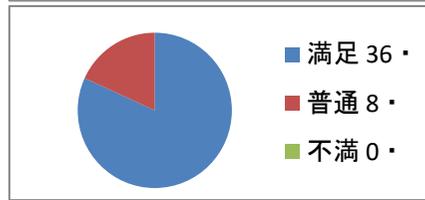
### 3. 看護師は同じ対応ができていますか？

満足	30	68%
普通	14	32%
不満	0	0%
無回答	0	0%



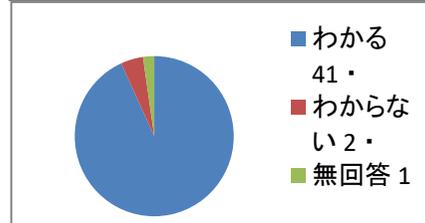
### 4. 看護師の説明や話した内容は生活の中で役立っていますか？

満足	36	82%
普通	8	18%
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	41	93%
わからない	2	5%
無回答	1	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

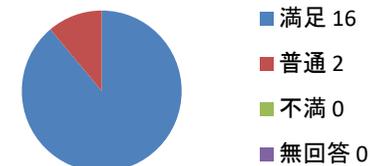
- 早く適切な対応で満足しております。
- ちょっとした小さな事も話しているとヒントを頂けます。介護者にとってはそれがとても心強いです。こちらの世間話も笑顔で対応して下さるので、おばあちゃんだけでなく、むしろ私のケアをして頂いているようで嬉しいです。ありがとうございます。皆さん、お体だけはご自愛ください。
- 訪問日を楽しみに待っています。
- アドバイスをいただいて、良くして頂いています。
- 時間に遅れることが多い。
- ちゃんと緊急時の連絡先を頂いています。
- 毎月やさしく体調の心配をして頂き、会話も楽しく大満足です。
- 私たちが仕事でドタバタしている中、任せっきりでやって頂いて助かっています。ありがとうございます。
- いつも大変ありがとうございます。
- 皆さん、元気で明るく、話しやすい方ばかりなので満足です。
- 看護師さんになんでも言えます。
- 緊急時の連絡先を分かりやすい場所に貼っています。
- 訪問の予定時間より少し遅い時がある。
- お風呂場のヒーターを付ける提案が良かった。
- 訪問の時間ですが、人によって5分位遅く来て15分位早く帰るので（ひとりだけ）、他の人は十分満足です。その後、誠意ある対応してくれましたので…。
- 力量は仕方のないことだとは思いますが…。
- 夫の顔つき、声の調子などよく観察して下さり、励ましていただくので嬉しいです。（これはどの人もできています。）
- 摘便やパジャマの着替えなど患者が痛くないように上手にやって下さる方に感謝！感謝！！その方がきてくださる時はラッキーと思います。
- 以前からお世話になっている方と、新しいスタッフがきちんと連携がとれている。
- 対応が皆様同じなので誰が来ても変わらないところがすごいです。
- 忙しいのに我がまを聞いてもらえて感謝しています。
- 先生とのやりとりも間に入って下さりスムーズですよ。
- 緊急コールが復活して非常に心強いです。
- 毎回笑顔やお話で空気が変わり、ありがたく思っています。
- 訪問予定の時間を大幅に遅くなる時は、一報頂くと安心です。

## <リハビリ>

18 件

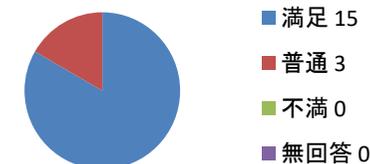
1.リハビリで行う頻度や一回の運動量（時間）は満足されていますか？

満足	16	89%
普通	2	11%
不満	0	0%
無回答	0	0%



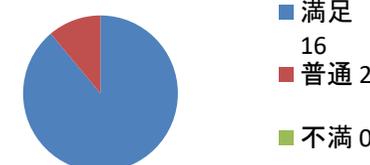
2.リハビリで行う運動内容は満足されていますか？

満足	15	83%
普通	3	17%
不満	0	0%
無回答	0	0%



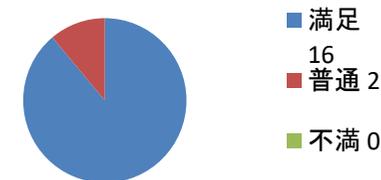
3.リハビリ中、楽しく、良い雰囲気で行えていますか？

満足	16	89%
普通	2	11%
不満	0	0%
無回答	0	0%



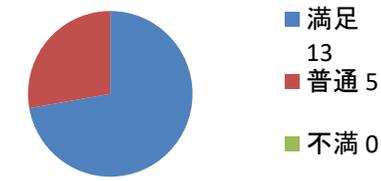
4.身体的な事や、訓練内容などで意見や疑問に十分答えてもらえますか？

満足	16	89%
普通	2	11%
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	13	72%
普通	5	28%
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

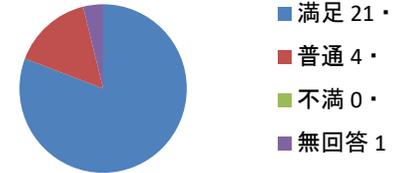
- ・大変感謝しております。
- ・お世話になっております。いつも楽しく分かりやすくアドバイス頂き安心しておまかせしております。
- ・微に入り細に入り、夫のためにいろいろ工夫して手作り用具をようしてくれほんとうに感謝の念でいっぱいです。もっと早く出会っていたら、、と思います。
- ・いつも時間一杯たっぷりやったださいます。申しわけないです。
- ・一步一步少しでも良くなるようにと目標を掲げやったださいます。
- ・主人にも家族にも気遣ってくれ会話がはずみます。主人が見に行けないので富士山の冠雪の写真をスマホで見せてくれたりします。
- ・よくわかるように説明してくれありがたいです。
- ・十分満足です。
- ・最近リハビリにおける頻度が増えたのですが、以前にも増して力を入れてくださいます。東海(介護用品)ともきちんと連絡とりあい車椅子の調子やBED等使い様にアドバイスして下さり、とても助かっています。ありがとうございます。
- ・できないと思っていた事ができる様になったりと驚きます。日々の動作のこつなど知る事ができ本人だけでなく、介助側も助かっています。

<介護>

26 件

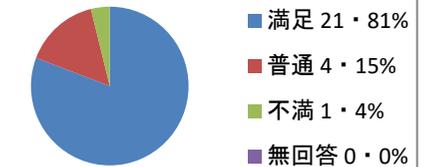
1.利用者様宅にある物品を使用する際は丁寧に扱っていますか？

満足	21	81%
普通	4	15%
不満	0	0%
無回答	1	4%



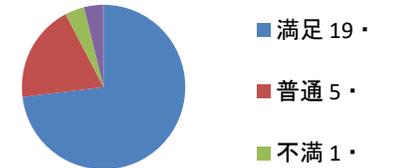
2.ヘルパーは、利用者様の話を傾聴し、気持ちが表現出来る対応をしていますか？

満足	21	81%
普通	4	15%
不満	1	4%
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	19	73%
普通	5	19%
不満	1	4%
無回答	1	4%



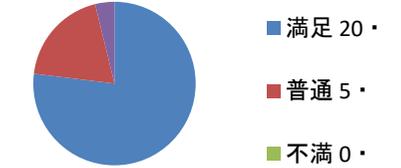
4.決められた仕事を最後まで責任をもってやり遂げていますか？

満足	21	81%
普通	4	15%
不満	0	0%
無回答	1	4%



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	20	77%
普通	5	19%
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

- 情報の共有をして頂いています。ありがとうございます。
- 清潔に楽しく過ごせています。家族の負担も軽減されています。ありがとうございます。
- 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。
- 家の物品をいつも丁寧に扱って下さいます。とてもよくして頂いています。
- ヘルパーさんが来て下さるおかげで、離職せず働き続けることが出来ています。ヘルパーさんもお身体をお大事にしてください。いつもありがとうございます。
- 満足しております。いつも有難うございます。
- 3人体制のヘルパーで個性が有り神経を使います。お互いに感情があるので距離を保ちたいです。
- ヘルパー来家の週は、朝9時から入浴はとても無理。(冬は辛いです。)寝たきりなら甘えるかもね。
- いつもありがとうございます。丁寧にやって頂き助かってます。今後もよろしく願いします。
- いつもたすかっております。ありがとうございます。これからもよろしく願いします。
- いつもお世話になり感謝しております。
- 今後もよろしくおねがいします。
- いつも気持ちよく対応して下さいます。来て頂く日を楽しみにしております。ありがとうございます。

## 令和6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

日頃よりひまわりの活動にご理解ご協力頂き、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79人の方にご回答いただき、多くの暖かいお言葉も頂きました。

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？

89%と多くの方に満足とご評価頂きました。残念ながら昨年より若干低い値となっています。全国的なケアマネ不足という状況の中で、平成6年4月の法改正でケアマネ1人あたりの担当数上限が40件未満から45件未満に増え、伴って実際の平均担当数も増えております。そのような中で、しっかりご意向を伺うという最も重要な業務に不足が生じているかもしれないと言う事は厳粛に受け止めなければなりません。今後オンラインでの面接の導入も見込まれ、さらにお会いする機会が減っていく流れの中で、現在ICTの活用で記録や連携業務の効率化を図っており、皆様と丁寧に向き合う時間確保と技術の向上を目指していきたいと思っております。

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？

90%と多くの方に満足とご評価いただきました。この設問も昨年より若干低くなっています。昨年まで少しずつ満足度が上昇傾向であった中での低下となり、考えさせられます。介護保険法は定期的に改正があり、使用している標準様式は情報量が多く字も細かい、サービス種類も提供事業所もいろいろあるなど、複雑でわかりにくい部分もありますので、出来るだけわかりやすくご説明できる様、見えたり、比較できるなど工夫していきたいと思っております。わかりにくい時には遠慮なさらずに仰ってください。

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？

85%の方にご満足とご評価いただいたものの、前回調査時より低下しています。現に起きていることだけでなく、予測できることへの積極的な関与、新しい視点や情報、対策などをタイムリーにご提案出来る様にして行きたいと思っております。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、研鑽に励みたいと思っております。

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？

89%の方にご満足とご評価いただきました。満足の割合が低下した設問が先行した中で、本設問については年々僅かながら満足度が上がってきていることに、ケアマネと事業所

間の連携体制の円滑化、マネジメント力の向上などが考えられます。また地域包括ケア情報システムの活用が業務の中に定着してきたことも背景にありそうです。支援事業所全体が皆様の目指す方向を向いて支援でき、それを皆さまが実感でき、満足な効果が得られるよう引き続き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？

90%の方にご満足とご評価いただきました。引き続き相談事を正しく把握できる力や対応できる知識と行動力をしっかり磨いていきたいと思ます。皆様お一人お一人に寄り添いお役に立てるよう、情報が有効に活用でき、新たな提案もできる頼りになるケアマネジャーになれるよう研鑽を続けていきたいと思ます。

全体を通して、満足と普通を合わせると95～99%、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致します。

## 「令和6年度 顧客満足度アンケート」報告

日頃より、訪問看護ステーションひまわりをご利用いただき誠にありがとうございます。

ご利用者様の皆様にご協力いただきました「令和6年度顧客満足度アンケート」の結果をご報告させていただきます。

### 《アンケートの目的》

訪問看護ひまわりご利用の皆様、訪問看護への評価・満足度を把握し、今後の訪問看護の接遇や質の向上に役立てることを目的に実施。

毎年行っている。

<回答数> 44件

### <調査結果>

設問1：予定の訪問時間が守られていますか？

- ・満足 31件 (70%)
- ・普通 12件 (27%)
- ・不満 1件 (2%)
- ・無回答 0件 (0%)

満足・普通の回答が昨年よりも2%増加でした。

不満が5%から2%に減少しました。

遅れる場合や遅れることが予想される場合には事前に連絡をするようにしておりますが、十分にできていなかったことが考えられます。

また、緊急時訪問看護の対応により、やむを得ず時間変更を必要とする例や、既定時間内に訪問を終わることができず次の訪問時間が送ってしまった例があり、皆様にはご迷惑をおかけした場面があったかと存じます。

しかし、いかなる理由があったとしても、予定通りに訪問できない場合の連絡や予定通りに訪問する努力を徹底し、皆様の満足度上昇につないでいきます。

設問：2 看護師は話しやすいですか？

- ・満足 36 件 (82%)
- ・普通 8 件 (18%)
- ・不満 0 件 (0%)
- ・未回答 0 件 (0%)

満足の回答が 5%減少しましたが、不満の回答はありませんでした。

なんでも話せる信頼関係を築いてご満足いただけるように、人間力・看護力を高めていきます。

設問：3 看護師は同じ対応ができていますか？

- ・満足 30 件 (68%)
- ・普通 14 件 (32%)
- ・不満 0 件 (0%)
- ・無回答 0 件 (0%)

満足の回答が 11%減少していますが、不満の回答はありませんでした。

看護師全員が統一性をもったケアができるよう、情報共有や意見交換などを日々行っておりますが、より満足していただけるように更なる充実を図ります。

設問：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 36 件 (82%)
- ・普通 18 件 (18%)
- ・不満 0 件 (0%)
- ・無回答 0 件 (0%)

満足の回答が 3%増加しています。

皆様のお話を良く聴き、それぞれの病状や環境に配慮した説明、継続可能で日常に取り入れやすいアドバイスを目指しています。

日常生活や社会生活の中での療養・介護であるという位置づけを忘れず、皆様の生活に役立つ説明ができるように支援していきます。

設問：5 体調の悪い時の連絡先はわかりますか？

- ・わかる 41 件 (93%)
- ・わからない 2 件 (5%)
- ・無回答 1 件 (2%)

わかるという回答が 1%増加、わからないが 3%減少しました。

わからないという方が一部でもいらっしゃることを重く受け止め、繰り返し重ねてのご説明と、わかりやすくなる工夫をして参ります。

その他のご意見・ご要望では、今年度も多くの方からご意見ご要望を頂きました。

- ・早く適切な対応で満足しております。
- ・ちょっとした小さい事も話しているとヒントを頂けます。介護者にとってはそれがとても心強いです。こちらの世間話も笑顔で対応して下さるので、おばあちゃんだけでなく、むしろ私のケアをして頂いているようで嬉しいです。ありがとうございます。皆さん、お体だけのご自愛ください。
- ・訪問日を楽しみにしています。
- ・アドバイスをいただいて、良くして頂いています。
- ・時間に遅れる事が多い。
- ・ちゃんと緊急時の連絡先を頂いています。
- ・毎月やさしく体調の心配をして頂き、会話も楽しく大満足です。
- ・私たちが仕事でドタバタしている中、任せっきりでやって頂いて助かっています。ありがとうございます。
- ・いつも大変ありがとうございます。
- ・皆さん、元気で明るく、話しやすい方ばかりなので満足です。
- ・看護師さんになんでも言えます。
- ・緊急時の連絡先を分かりやすい場所に貼っています。
- ・訪問の予定時間より少し遅い時がある。
- ・お風呂場のヒーターを付ける提案が良かった。
- ・訪問の時間ですが、人によって 5 分位遅く来て 15 分早く帰るので（ひとりだけ）、他の人は十分満足です。その後、誠意ある対応してくれましたので…。
- ・力量は仕方のないことだとは思いますが…。
- ・夫の顔つき、声の調子などよく観察してくださり、励まして頂くので嬉しくです。（これは、どの人もできています。）

- ・ 摘便やパジャマの着替えなど患者が痛くないように上手にやって下さる方に感謝！感謝！！その方が来てくださる時はラッキーと思います。
- ・ 以前からお世話になっている方と、新しいスタッフがきちんと連携がとれている。
- ・ 対応が皆様同じなので誰が来ても変わらないところがすごいです。
- ・ 忙しいのに我がままを聞いてもらえて感謝しています。
- ・ 先生とのやりとりも間に入ってくださいスムーズですよ。
- ・ 緊急コールが復活して非常に心強いです。
- ・ 毎回笑顔やお話で空気が変わり、ありがたく思っています。
- ・ 訪問予定の時間を大幅に遅くなる時は、一報頂くと安心です。

\*遅れてしまい、申し訳ありません。移動時間に前後 10 分程度お時間を頂いております。10 分以上遅れる場合はご連絡させて頂いております。

\*情報共有や研修等でなるべく同じ対応・処置が出来る様努力してまいります。

このたびはお忙しい中、顧客満足度アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。

今年のアンケートでは全体的に高い評価をいただきましたが、これに甘んずることなく、皆様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、看護の質の向上と個々の自己成長に努めることで、皆様への還元ができると考えています。

また、令和 6 年 8 月より夜間の緊急時対応を再開することができ、すべての利用者様にとって安心して日常生活を送っていただける環境に繋がっていると評価をしております。

これからも皆様から愛されるひまわりを目指して精進する所存でございますので、今後ともよろしく願い申し上げます。

## 令和6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7年4月1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95%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

配布数：19票 回収数：18票 回収率：95%

有効回答数：18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？

結果と設問に対するご意見や理由を紹介させていただきます。

「満足16人（89%）普通2人（11%）不満・無回答0人の結果となっています。前回より5%ダウンです。ご意見は一件で、いつも時間一杯たっぷりやったださいます。申し訳ないです。」とご意見をいただきました。本年度もリハビリは理学療法士私1人で回らせてもらっております。そのため、突然のお休みや、訪問時間の前後、振り替えができないなど御利用者様には大変ご不便とご迷惑をおかけしてしまいこちらこそ申し訳ないと常々思っております。そのため皆様に可能な限り時間いっぱい実施し、次の方の訪問時間に食い込んでしまっています。申し訳ございません。今後も皆様の貴重なご時間を頂いていることを念頭に置き、有意義で十分な時間を提供出来るように努力いたします。これからもご理解と御協力を賜りますよう宜しくお願いいたします。

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15人（83%）普通3人（17%）不満・無回答0人のご回答を頂きました。17%ダウンです。ご意見ご感想は、3件頂き、「微に入り細に入り、夫のためにいろいろ工夫して手作り用具をようしてくれ本当に感謝の念でいっぱいです。もっと早く出会っていたらと思います。」こちらこそご主人様、ご家族様に出会え色々な事を共有させていただきとてもありがたく感謝しております。ありがとうございます

ます。「十分満足です。」「最近リハビリにおける頻度が増えたのですが、以前にも増して力を入れてくださります。介護用品事業所ともきちんと連絡を取り合い車椅子の調子やベッド等のアドバイスしてくださりととも助かっております。ありがとうございます。」満足いただきありがとうございます。また、リハビリに力が入っているように感じられる、、、よく見てくださっているのですね。お身体や機能的な変化があったのだと思われま。その時の調子や機能改善状況に合わせて少しでも効果のあるようにリハビリの内容強度を毎回変化をつけるようにしています。もちろん可能であれば福祉用具や生活環境面でのアドバイスもさせていただきます効果（変化）も見させていただきますので、運動内容だけでなく生活全般のご相談よろしく願いいたします。

**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16人(89%) 普通2人(11%) 不満・無回答0人のご回答を頂きました。11%のダウンです。

「主人にも家族にも気遣ってくれ会話が弾みます。主人が見に行けないので富士山の冠雪の写真スマホで見せてくれたりします。」山や自然がお好きな旦那様ですからきれいなものを共有したく見ていただきました。笑顔で見ていただきありがとうございます。私も皆様のご自宅いに伺い少しの時間ですが楽しい良い雰囲気で行わせていただいております。痛みや苦しみの強い方にも一瞬でもよい時間となれたら本望です。ありがとうございます。

**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16人(89%) 普通2人(11%) 不満・無回答0人のご回答を頂きました。11%ダウンです。「お世話になっております。いつも楽しく分かりやすくアドバイス頂き安心してお任せしております。」そのようなご意見頂き誠にありがとうございます。「よく分かるように説明してくれありがたいです。これからも分からないこと、困ったこと等に答え、対応できるように知識、技術を身に付け訪問で提供出来るように致しますので宜しく願い致します。

**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13人(72%) 普通5人(28%) といった結果になりました。22%ダウンです。

「大変感謝しています。」「一步一步少しでも良くなるようにと目標を揚げてやってくださいます。」暖かいお言葉ありがとうございます。身近な目標が立てられると頑張れますし。自信がきますね。皆様にも出来るだけ明確で達成可能な目標や希望と一緒に考え、立ててそこへ向かって行かれたら良いと思っております。「出来ないと思っていた事が出来るようになったりと驚きます。日々の動作のこつなど知ることが出来、本人だけでなく介助側も助かっています。」ご本人やご家族が喜んでいただけると私もとてもありがたいです。出来るようになったのはご本人やご家族の努力ですよ、ですが一人でも多く目標が達成できご利用者様、ご家族の生活の質が良くなったとのご意見をいただけるようにリハビリサービス提供させていただきたいと思ひます

## 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。ご意見、ご感想にはネガティブな意見はなく、応援していただいている、とても暖かい意見でうれしく思います。

ありがとうございました。しかしながらアンケートの結果は、前回と同様の設問とし、比較すると5問の設問で平均13.2%満足から、普通へとダウンしています。そのことに関しては、前年度よりも訪問人数が増え、空き時間が無くなった事で一人一人に対する気遣い、特に目標達成度の満足度を下げている事は実感としてあります。皆様に大変申し訳なくひとえに私の力不足であったと思っております。そのような中でも今回このような暖かい御意見と優しい評価を頂き、それを励みに次はもっと多くの方のリハビリの目標、生活の質が上がったとのご意見を頂けるように頑張っていきますので、今後ともよろしくお願い致します。

## 令和6年度ひまわり顧客満足度アンケートへのお礼とご報告

令和7年3月28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 26件

#### 1. 物品の取り扱いについて

- ・21名81%の方が満足、4名15%の方が普通、無回答が1名4%の回答を頂きました。  
ヘルパーが生活援助で訪問している際“ガチャガチャ！カチカチッ！”と働きながら放つ音に気が気でない方もいらっしゃると思います。ご利用者宅で使用させて頂く家電製品、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いただきますが、使用時の異常や、万が一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周知徹底して参ります。

#### 2. 話に傾聴し気持ちが表現し易い対応をしていますか？

- ・21名81%の方が満足、4名15%の方が普通、不満の方1名4%と回答されました。  
サービスを提供する時間は契約の際決まっております、訪問介護計画に沿いサービスを提供しています。ヘルパーは常に時間に追われ声を掛け難い雰囲気をかもし出しているのかもしれませんが、「今週他人と話をするには、あなたが初めてだよ…」と言う話も伺います。訪問終了時間が迫り時間的にも精神的にも余裕を見失いそうな時などは、話をする雰囲気など感じさせないかもしれません。少しでも余裕をもったサービスの提供に努めて参りたいと思います。又、サービス提供責任者が訪問した際にはご意見ご要望をお聞きしますし、話に傾聴して参りたいと思います。皆様も周知の通りヘルパーは介護保険上出来るサービスと出来ないサービスがあります。グレーゾーンも多く皆様には理解が難しい点があると思いますが、丁寧に説明させていただきますのでまづはお伝え下さい。

時間と心にゆとりを持ってサービスを提供出来ます様スタッフ一同努力して参ります。

### 3. 訪問回数、サービス内容に満足していますか

- ・19名 73%の方が満足、5名 19%の方が普通、不満の方1名 4%、無回答の方1名 4%と回答して下さいました。

質問2と共通する点がありますがヘルパーの訪問回数や提供時間、サービス内容はご利用者とケアマネが相談しケアプランを作成します。そのプランを基にヘルパーは訪問致します。体調や環境により生活に変化は付き物ですので、ご希望がございましたら、訪問しているヘルパーに直接提案して下さい構いませんし、直接ケアマネに相談しても構いません。ヘルパーの空具合やご利用者の介護保険限度額など色々制限もありますが、まずはご希望をお聞かせ頂きご希望を叶えて参りたいと思います。

### 4. 決められた仕事を責任を持ってやり遂げていますか

- ・21名 81%の方が満足、4名 15%の方が普通、無回答の方1名 4%とご回答して頂きました。

ヘルパーは訪問介護計画に基づきサービスを提供しています。訪問中は常にご利用者の行動に注意し、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ない様目を配り、転倒や事故の無い様注意をしています。訪問時は話に傾聴し、イレギュラーな仕事も行いながら何とか決められた仕事を全うする様日々努力し訪問させて頂いております。

### 5. ヘルパーはお役に立てていますか？

- ・20名 77%の方が満足、5名 19%の方が普通、無回答の方1名 4%と回答されました。

日々の生活の中で、ヘルパーの訪問は僅か1～2時間と短時間のご支援です。ヘルパー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高められます様今後ともご支援させて頂きます。

#### ※皆様のご意見

- ・清潔に楽しく過ごしています。家族の負担も軽減されています。
- ・ヘルパーさんが来て下さるおかげで離職せず働き続ける事が出来ています。
- ・来て下さる日を楽しみにしています
- ・三人体制のヘルパーで個性があり神経を使います。お互いに感情があるので距離を保ちたいです。朝9時からの入浴は無理です。 他

#### 総括

今年度もご利用者、ご家族からは労いの言葉や、日頃感じている思いを忌憚なくお聞かせ頂き有難く思います。全体的に今年度は満足度が前年を下回り普通とご回答される方が多く、スタッフ一同胸に手を当て日頃の業務内容を顧み、考える良い機会を与えて頂いたと思います。特に生活援助サービス時のグレーゾーンサービスについて、臨機応変に対応しておりますが、本当に難解でご理解頂く際は言葉を選び、どの様に

説明したらご納得頂けるのか、悩みます。その都度円満に問題を解決しそれでも信頼される事業所として継続出来ます様日々努力して参ります。

また、当事業所は担当制ではありません。人間ですので相性もあるのかもしれませんが、引継ぎをしっかりと行い、サービス内容を統一してご利用者に精神的負担を与えない様努力致します。今後も切磋琢磨し精進して参る所存ですので、今後共宜しくお願い致します。お忙しい中、アンケートへのご協力誠に有難うございました。