



令和6年度 満足度調査（病院・医院）

調査期間：令和6年12月～令和7年2月

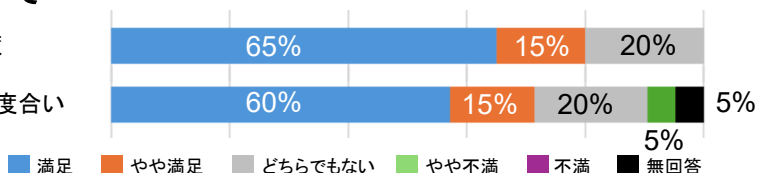
令和6年12月時点で、訪問看護指示書をいただいている主治医の先生方にご協力いただき、アンケートを実施いたしました。その結果をご報告いたします。

- ・ 総発送数81件に対し、20件の回答をいただきました（回収率 24.7%）。
- ・ 「不満」や「やや不満」とのご回答は少数でしたが、「満足」または「やや満足」とのご回答の割合は、同様の質問を行った居宅介護支援事業所に比べてやや低い傾向が見られました。
- ・ この結果を受け、よりご満足いただけるサービスの提供に向けて、今後の業務改善に取り組んでまいります。

1. 当ステーションのサービス内容について

ご利用者・ご家族の当ステーションへの満足度

ご利用者の身体・精神状況、生活環境の改善度合い



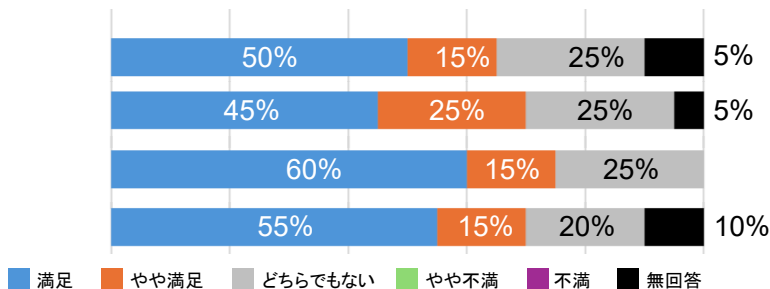
2. 当ステーションとの連携について

職員への連絡のつきやすさ

職員は必要時に報告・指示を仰げているか

緊急の指示に対する対応の迅速性・適格性

事務所に連絡いただいた際の職員の対応

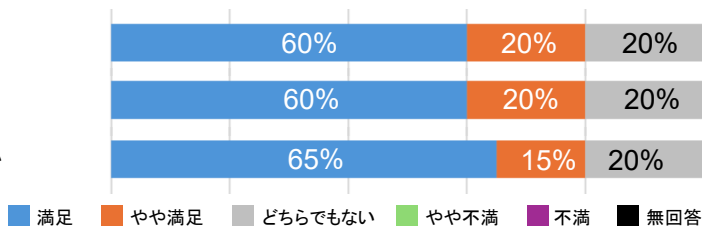


3. 月次の計画書・報告書について

計画書は指示書に沿っているか

計画書に則ってサービスが提供されているか

報告書から指示書の達成状況が確認できるか

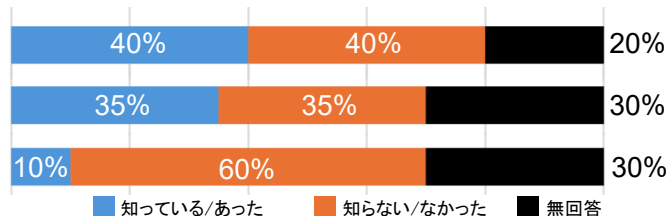


4 当ステーションのセミナーについて

私どもが月々開催しているセミナーについて

私どものセミナーに興味を引くものがあったか

これまでのセミナーへのご参加



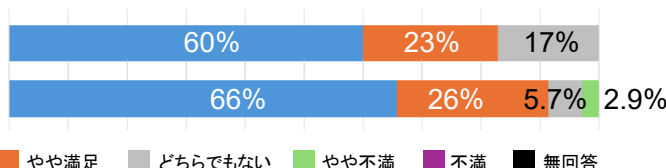


令和6年12月の時点で、訪問看護をご依頼いただいているケアマネージャーの皆様にご協力いただき、アンケートを実施しました。その結果をご報告いたします。

- 総発送数64件のうち、35件のご回答をいただきました（回収率54.7%）。
- 全体としては「満足」または「やや満足」とのご意見が多く寄せられましたが、「不満」や「やや不満」とのご意見も一定数あり、真摯に受け止めております。
- 自由記述で、連携面に関するご指摘を多くいただき、より丁寧な対応の必要性をあらためて感じております。
- 皆様からの貴重なご意見を、今後のサービス向上に活かしてまいります。

1. 当ステーションのサービス内容について

ご利用者・ご家族の当ステーションへの満足度



ご利用者の身体・精神状況、生活環境の改善度合い



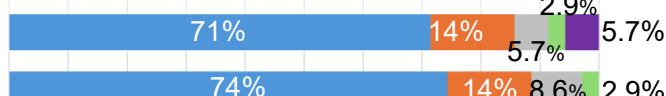
■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらでもない ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

2. 当ステーションとの連携について

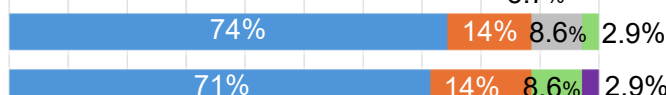
職員への連絡のつきやすさ



職員は必要時に報告・指示を仰げているか



緊急の指示に対する対応の迅速性・適格性



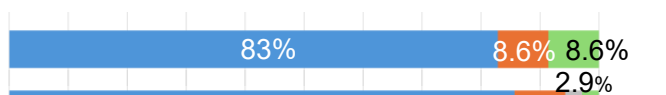
事務所に連絡いただいた際の職員の対応



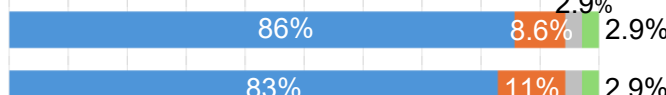
■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらでもない ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

3. 月次の計画書・報告書について

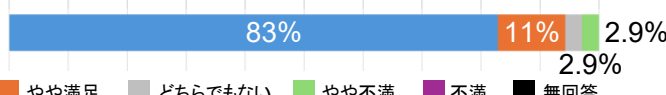
計画書はケアプランに沿っているか



計画書に則ってサービスが提供されているか



報告書からケアプランの達成状況が確認できるか



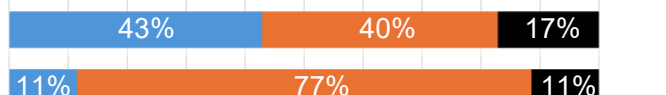
■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらでもない ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

4 当ステーションのセミナーについて

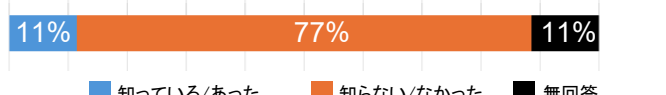
私どもが月々開催しているセミナーについて



私どものセミナーに興味を引くものがあったか



これまでのセミナーへのご参加



■ 知っている/あった ■ 知らない/なかった ■ 無回答

4. 当ステーションが開催しているセミナーに対するご意見・ご要望（自由記載）

- ・ セミナーへの案内をいつもありがとうございます。時間の調整が難しく参加できていませんが、機会があれば参加させていただきます。
- ・ 時事に応じたテーマでセミナーを開催され興味深くパンフレットを見ています。機会があれば参加させていただきます。
- ・ 興味深く思っていますが、なかなか時間とれずすみません。機会あれば宜しくお願いします。
- ・ レジハピのLINEを登録しているので、そちらから研修案内が見れると参加しやすく熱望します。また、研修資料は前日までに届くと当日バタバタしなくて良いのでいつも楽しみに参加しています。本当にありがとうございます。
- ・ 毎回案内頂きましてありがとうございます。なかなか参加できる機会がなくてすみません。
- ・ 時間を作って受講させていただきたいと思います。
- ・ いろいろな企画があり、興味はあるのですが、余裕がなくてまだ参加できてないです。
- ・ 今後ともよろしくお願いいたします。

4. 今後、充実して欲しいサービス、ご意見・ご要望など（自由記載）

- ・ 細やかに連絡頂き連絡とりやすくお仕事させて頂いております。慣れた頃にスタッフの変更（退職？異動？）が続き、「〇〇さん辞めたんだって」と残念そうに言われることがありました。以前からのスタッフが頻繁に入っていたいただいて安心されることがありました。スタッフの調整等大変かと思いますが今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ いつもありがとうございます。色々相談もでき助けて頂いて感謝しております。
- ・ 医療の知識が少ないので助けてもらえるとありがたいです。
- ・ 言語聴覚士の導入
- ・ 電話をしたときに名前を名乗ってくださると助かります。
- ・ 連携も取りやすく、多面的に支援していただけているので、私自身も視野が広がり良い学びの機会をいただいています。引き続きよろしくお願いいたします。



令和6年度 満足度調査（利用者）

調査期間：令和6年12月～令和7年2月

令和6年12月時点で、当ステーションをご利用中のご利用者そしてご家族の皆様にご協力いただき、アンケートを実施しました。その結果をご報告いたします。

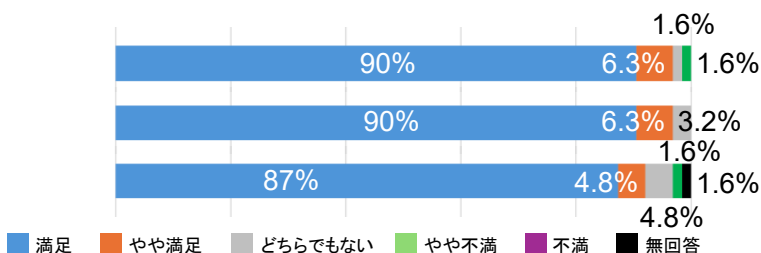
- ・ 総発送数124件に対し、63件のご回答をいただきました（回収率50.8%）。
- ・ サービスにご満足いただいた一方で、ご不満やご意見も頂戴しております（詳細は裏面をご覧ください）。
- ・ 今後は、皆様のご要望をより丁寧にくみ取る必要性を強く感じております。
- ・ いただいたご意見を参考に、より良いサービス提供に努めてまいります

1. 職員のマナー（接遇マナー）

職員の言葉遣い、態度、そして礼儀

職員の身だしなみ

職員がご利用者やご家族に配る配慮や注意



2. レジハピのサービスについて

職員の訪問到着時間

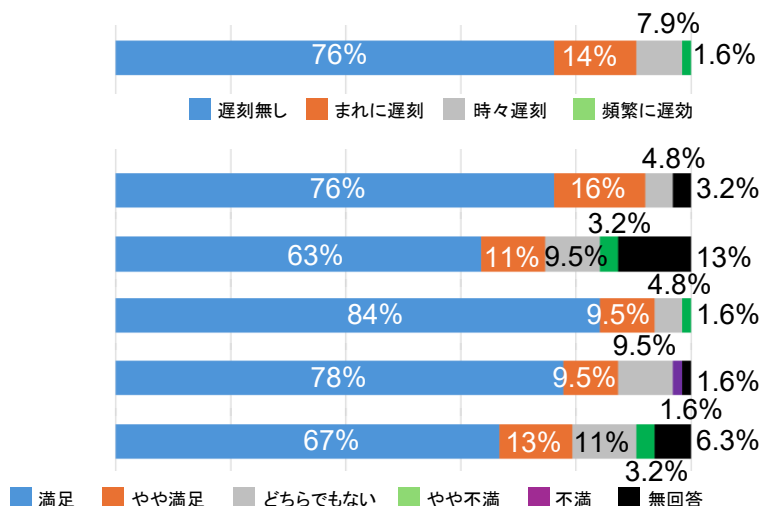
ご利用者のご家族からのご要望に対する対応

急な体調変化があった時などの職員の対応

体の状態や対処法に関する説明やアドバイス

サービス内容などについての職員からの説明

他のサービス事業所や担当者との連携

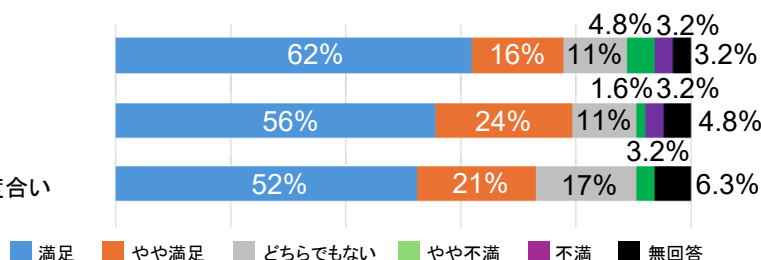


3. レジハピを利用する前と比べて

心身の安定度合いや苦痛、症状

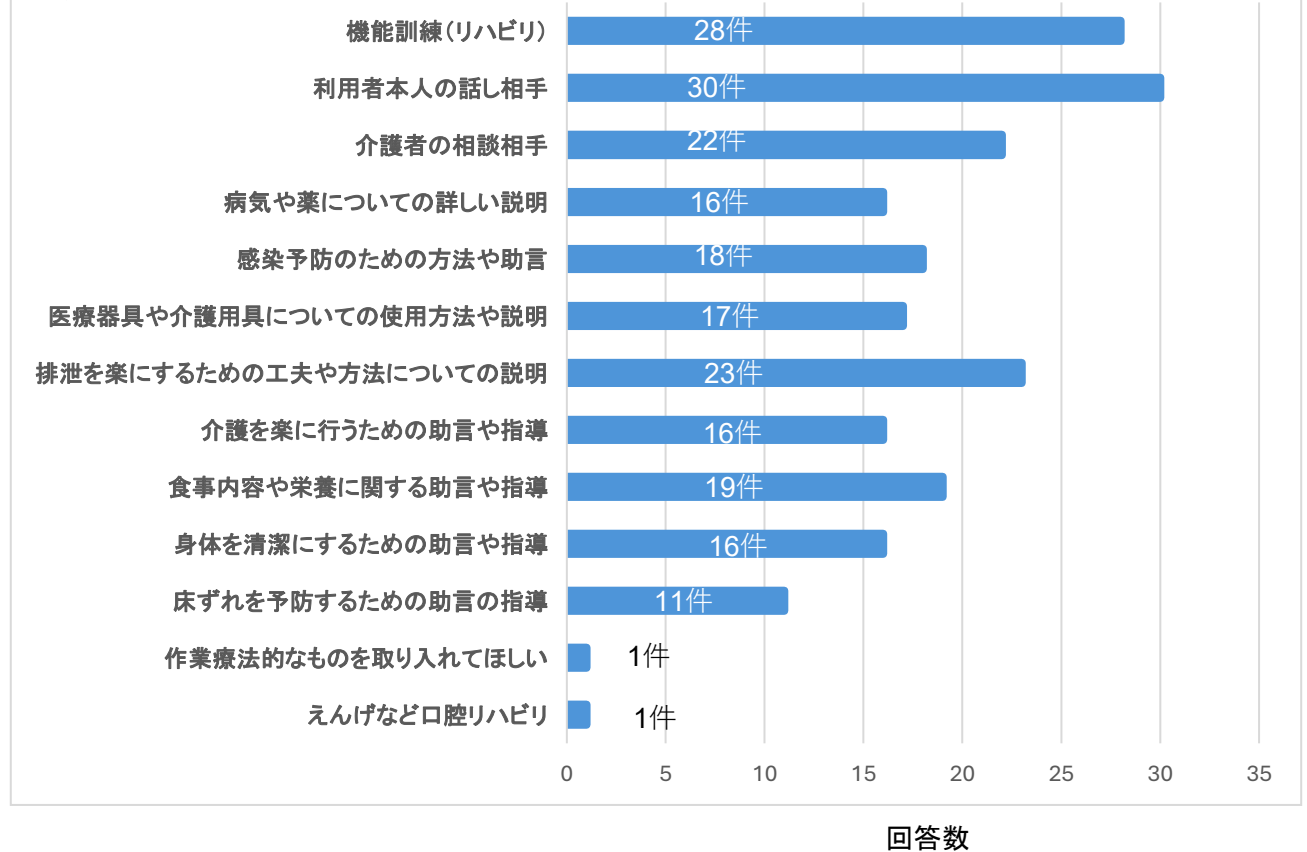
不安や困ったことの改善度合い

自宅での生活を続けるための自信の改善の度合い



4. 今後充実してほしいサービス

(複数回答あり、総回答件数 22件)



5. ご意見・ご要望（自由記載）

- ・ 単身高齢者に対する緊急の場合の対処の方法が心配です。外出が難しいのでストレスがたまります。良い方法があれば教えてほしい。
- ・ 寄り添って考えてくださる先生にお力をいただきました。ありがとうございました。
- ・ 本当に本当に感謝しかありません！ありがとうございました。全てにおいて不安しかなかった私にいろいろアドバイスしてくださり、何度も何度も助けてくださりました。担当してくださった看護師さんをはじめスタッフの皆様ありがとうございました。
- ・ 今は満足しています。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・ 訪問看護、訪問リハビリを利用しています。利用時の気づき等がありましたら、小まめに介護者へ伝えてください。ケアマネージャーさんとの連絡を密にしてください。
- ・ 利用者の家庭のことに入りすぎないでほしいです。
- ・ ここを利用して良かったと思った事は無いに等しく、自分で判断して今まで来ました。これからは色々と利用していきたいと思っています。
- ・ 多忙とは思いますが、現状一時間では足りないような感有り。