

# 令和4年度顧客満足度調査 【訪問看護】

先日、満足度アンケートを実施させていただきました。多くの方のご協力とお声をいただき、ありがとうございました。皆さまのお声に真摯に向き合い、今後も皆さまに寄り添えるサービスができるよう、努めてまいります。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしく願いいたします。

| *「5:とても満足」～「1:とても不満」の5段階の評価のうち、あてはまる番号を1つ選び○印をつけてください。 |  | とても満足 | 満足  | 普通  | 不満 | 無記入 |
|--|--|-------|-----|-----|----|-----|
| <b>I. 職員について（接遇マナー）</b>                                |  |       |     |     |    |     |
| ①  | 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足していますか                             | 59%   | 41% | 0%  | 0% | 0%  |
| ②  | 職員は笑顔で対応していますか                                     | 59%   | 35% | 6%  | 0% | 0%  |
| ③  | 職員は清潔感のある身だしなみですか                                  | 59%   | 35% | 6%  | 0% | 0%  |
| ④  | ご利用者への配慮や誠意を感じられますか                                | 59%   | 35% | 6%  | 0% | 0%  |
| <b>II. サービスについて</b>                                    |  |       |     |     |    |     |
| ①  | 訪問の予定時間がきちんと守られていますか                               | 65%   | 35% | 0%  | 0% | 0%  |
| ②  | ご利用者のご家族の希望や考えをよく聞いてくれていますか                        | 65%   | 29% | 6%  | 0% | 0%  |
| ③  | ご利用者の健康状態の変化によく気づいてくれていますか                         | 65%   | 29% | 6%  | 0% | 0%  |
| ④  | 身体の状態や症状に応じた対処方法を助言してくれていますか                       | 59%   | 35% | 6%  | 0% | 0%  |
| ⑤  | ケアプランや訪問看護計画書に沿ったサービスが実施されていますか                    | 59%   | 35% | 6%  | 0% | 0%  |
| ⑥  | サービス内容とその意味や理由についての説明はされていますか                      | 65%   | 29% | 6%  | 0% | 0%  |
| ⑦  | 他のサービス担当者(医師、ケアマネジャー、ヘルパーなど)との申し送りが実施されていると感じていますか | 65%   | 29% | 6%  | 0% | 0%  |
| <b>III. サービスを利用する前と比べて</b>                             |  |       |     |     |    |     |
| ⑧  | 不安や困ったことが軽減しましたか                                   | 35%   | 53% | 12% | 0% | 0%  |
| ⑨-1  | 急に体調が悪くなったとき、看護師が迅速に対応してくれることで苦痛や症状が和らぎましたか        | 47%   | 41% | 12% | 0% | 0%  |
| ⑨-2  | リハビリテーションの効果を感じていますか                               | 29%   | 47% | 18% | 6% | 0%  |
| ⑩  | 当事業所に対する満足度は、どのくらいですか                              | 59%   | 41% | 0%  | 0% | 0%  |

### III. その他ご意見があれば、ご記入ください。

身体の変化によく気づいて下さり、連絡を頂いて感謝しております。私の気持ち（家族）もとても楽になります。これから相談に乗っていただく事が増えると思いますがよろしく願いします。身体の状態の変化もよく見てもらっています。話し相手にもなって頂きありがとうございます。いつも困った時相談に乗ってもらえて助かってます。初めてのことで不安だらけ 心配だらけです。これからもよろしく願いします。いつも親切にしてくれています。（多数）