

## 2024年度 介護事業部 満足度調査(結果まとめ)

～ 在宅福祉総合センター きずな訪問看護ステーション ～

- 調査目的 利用者により良いサービスを提供し、信頼される介護サービスを目指すことを目的に調査を実施する。
- 実施期間 2024年12月1日～2024年12月31日
- 調査対象者 きずな訪問看護の利用者
- 調査方法 アンケート用紙による調査・無記名
- 回収率 134 名配布中 91 名 69 %
- 質問事項及び回答

回答者	:	本人( 43 )	家族( 46 )	他( 2 )
利用者の性別	:	男( 42 )	女( 44 )	
医療生協の組合員	:	組合員である( 52 )	組合員ではない( 18 )	わからない( 8 )

### ◎サービスについて

#### 1. 職員のみだしなみはどうか？

よい	まあよい	やや悪い	悪い	無回答
77	11	0	0	3
85%	12%	0%	0%	3%

#### 2. 職員の言葉遣いと態度はどうか？

よい	まあよい	やや悪い	悪い	無回答
79	10	0	0	2
87%	11%	0%	0%	2%

#### 3. 職員の電話対応はどうか？

よい	まあよい	やや悪い	悪い	無回答
78	8	0	0	5
86%	9%	0%	0%	5%

#### 4. 相談しやすい雰囲気ですか？

よい	まあよい	やや悪い	悪い	無回答
77	12	0	0	2
85%	13%	0%	0%	2%

5. 職員間の伝達・連絡はどうか？

よい	まあよい	やや悪い	悪い	無回答
72	14	0	0	5
79%	15%	0%	0%	6%

◎きずな訪問看護について

1. 訪問時間は守られていますか？

守られている	まあ守られている	あまり守られていない	守られていない	無回答
70	20	0	0	1
77%	22%	0%	0%	1%

2. 提供する看護内容は統一されていると思いますか？

思う	まあ思う	あまり思わない	思わない	無回答
68	20	0	0	3
75%	22%	0%	0%	3%

3. 今後も当事業所のサービスを利用したいと思えますか？

そう思う	どちらかといえば そう思う	どちらかといえば そう思わない	そう思わない	無回答
82	5	0	0	4
90%	6%	0%	0%	4%

4. 訪問看護に対するご意見・ご要望がありましたら、お聞かせください。

いつも熱心で時間いっぱい取り組んでくださり感謝しています。  
 知識も豊富詳しく教えてくれ勉強になります。  
 看護師が来ると、介護者の心まで元気になります。  
 医療の事介護の事、いろいろな面で相談しやすく助かっています。  
 笑顔で話を聞いてもらってありがたいです。  
 大変なお仕事だと思い頭が下がります。  
 医療面だけでなく、精神的にも支えてくださり感謝しています。  
 在宅看護での良いケアを提案して下さるととても助かります。相談しやすく、介護者の支えとなります。  
 看護師とつながりを持つことで安心できます。  
 とてもよくして下さりありがたいです。  
 リハビリでは本人は面倒くさいようですが、体操をしてもらって助かっています。(PTなし)  
 精神的に辛くなった時、どのように家で過ごせば良いか教えて欲しいです。具体的な方法があれば知りたいです。

**【事業所より】**

たくさんの謝辞をいただきありがとうございます。日々の励みとなります。

今後ご利用者様、ご家族様のお話をうかがい、丁寧な対応をしていきたいと思っております。

いただきましたご意見を部署、施設で検討し、よりよい支援ができるよう検討していきます。

ご意見ありがとうございました。