

令和5年度 アンケート 結果報告書

今後のサービス向上に活かす目的で、以下の通りにアンケート調査を実施しましたのでご報告致します。

1 調査実施方法

- ・調査方法 訪問時に調査趣旨を説明して用紙を渡し、記入後に手渡し、または郵送にて返却して頂いた。
- ・調査対象 利用者、及びご家族
- ・回収率 82% (配布数159件、回収数130件)

2 調査実施期間

- ・令和5年12月1日 ～ 12月31日

3 添付資料

- ・アンケート集計表
- ・自由記入欄
- ・職員の意見

令和6年2月1日
みなみだい訪問看護ステーション
所長 服部 紋子

令和5年度 満足度調査アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

集計の結果が出ましたので、ご報告させていただきます。

<アンケート結果>

回収率 82% (配布 159件、回収 130件)

自由意見は54人の方々が記入して下さいました。

今回もたくさんのご感謝のお言葉を頂きました。

その一方で我々の至らない部分について具体的にご指摘下さった回答もあり、今回の調査結果は大変貴重なものとなりました。

<課題と取り組み>

・「時間通りに訪問しますか」の質問に「どちらともいえない」とする回答を2件頂きました。過去の調査にて「いいえ」の回答があった反省に立ち、訪問スケジュールの見直し、日時変更の際は事前にご連絡するように努力してきましたが、今後も更に改善に努めます。

・職員の言葉遣いや態度について「どちらとも言えない」1件、職員による傾聴、説明については「いいえ」1件の回答を頂きました。昨年とほぼ同様の結果であったため、職員への接遇教育内容を見直し、ご利用者様が気持ちよくサービスを受けられるよう努めます。

・訪問看護、リハビリテーションの内容への満足度について、昨年度は「どちらとも言えない」1件、無記入2件でした。今年度は「どちらとも言えない」5件、「いいえ」1件となりました。

当看護ステーションのサービスにまだまだ改善の余地があることを肝に銘じて、より満足度の高い看護、リハビリテーションを提供できるように更に研鑽を重ねてまいります。

みなみだい訪問看護ステーション

令和6年2月1日

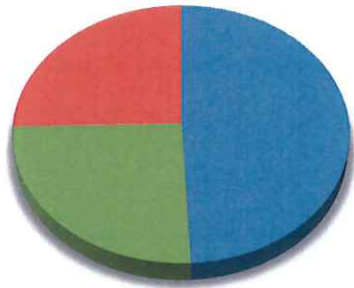
所長 服部 綾子

令和5年度アンケート集計表

アンケート回収率 82% 配布数159 回収数 130

アンケートに回答された方。

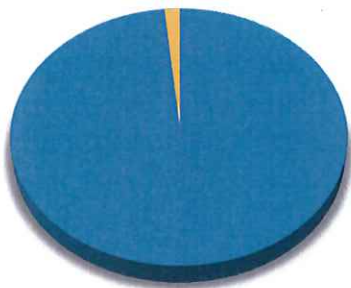
■ご本人 ■ご家族 ■その他 ■無記入



ご本人	64
ご家族	33
その他	0
無記入	33

設問1 予定通りに訪問していますか。また日時を変更する際は事前にお伝えしていますか。

■はい ■いいえ ■どちらとも言えない ■無記入



はい	128
いいえ	0
どちらとも言えない	2
無記入	0

設問2 言葉遣いや態度は良いですか。

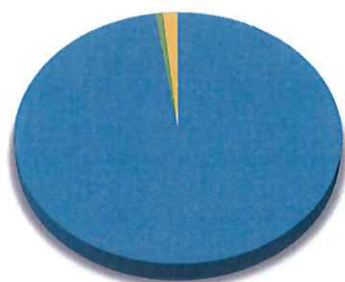
■はい ■いいえ ■どちらとも言えない ■無記入



はい	129
いいえ	0
どちらとも言えない	1
無記入	0

設問3 話をよく聞いて十分説明していますか

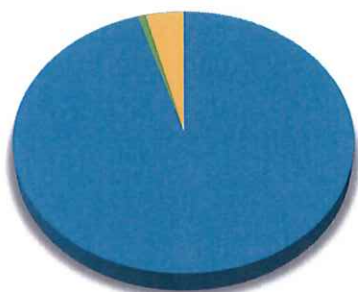
■ はい ■ いいえ ■ どちらとも言えない ■ 無記入



はい	127
いいえ	1
どちらとも言えない	2
無記入	0

設問4 訪問看護、リハビリテーションの内容に満足していますか。

■ はい ■ いいえ ■ どちらとも言えない ■ 無記入



はい	124
いいえ	1
どちらとも言えない	5
無記入	0