

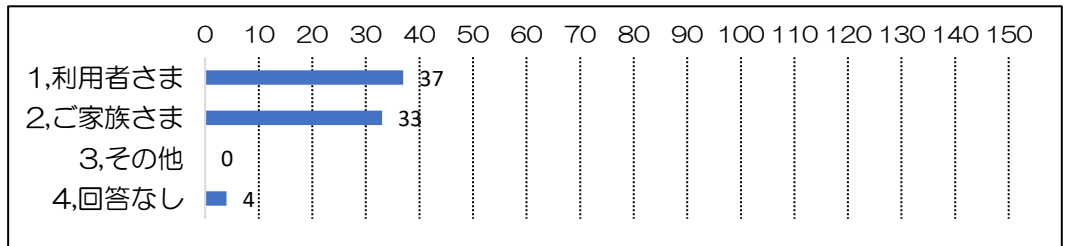
2023年度 利用者満足度調査【集計】 あいわ訪問看護ステーション

発送 通
回収 通
回収率 %

1, アンケートにお答えいただく方はどなたでしょうか

1,利用者さま	37
2,ご家族さま	33
3,その他	0
4,回答なし	4

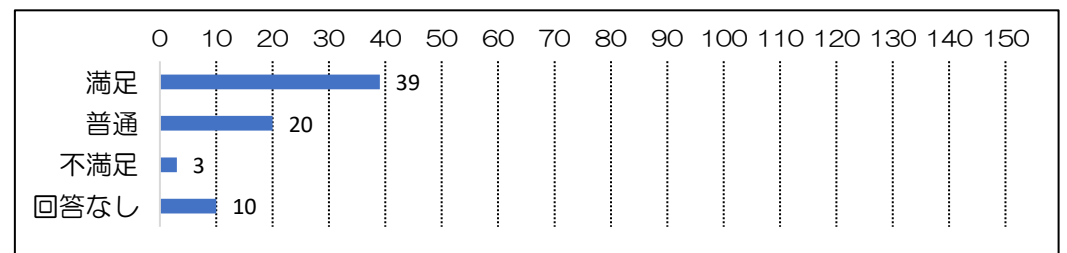
74



2, 理念・基本方針について

	満足	普通	不満足	回答なし
①法人理念・方針は伝えられていますか	39	20	3	10

72



3, 当施設の職員のマナーについて

	満足	普通	不満足	回答なし
①ケアに関する説明・報告の仕方	46	23	0	4
②身だしなみ	54	17	0	2
③あいさつ	57	13	1	2
④言葉づかい	56	14	1	2
⑤介護や支援の方法	50	17	1	5
⑥電話対応の丁寧さ	45	18	0	10
⑦電話対応等の引継ぎの時間	43	20	0	10
⑧プライバシーへの配慮	49	15	1	8
⑨伝言はきちんと伝わっているか	53	16	0	4

73

73

73

73

73

73

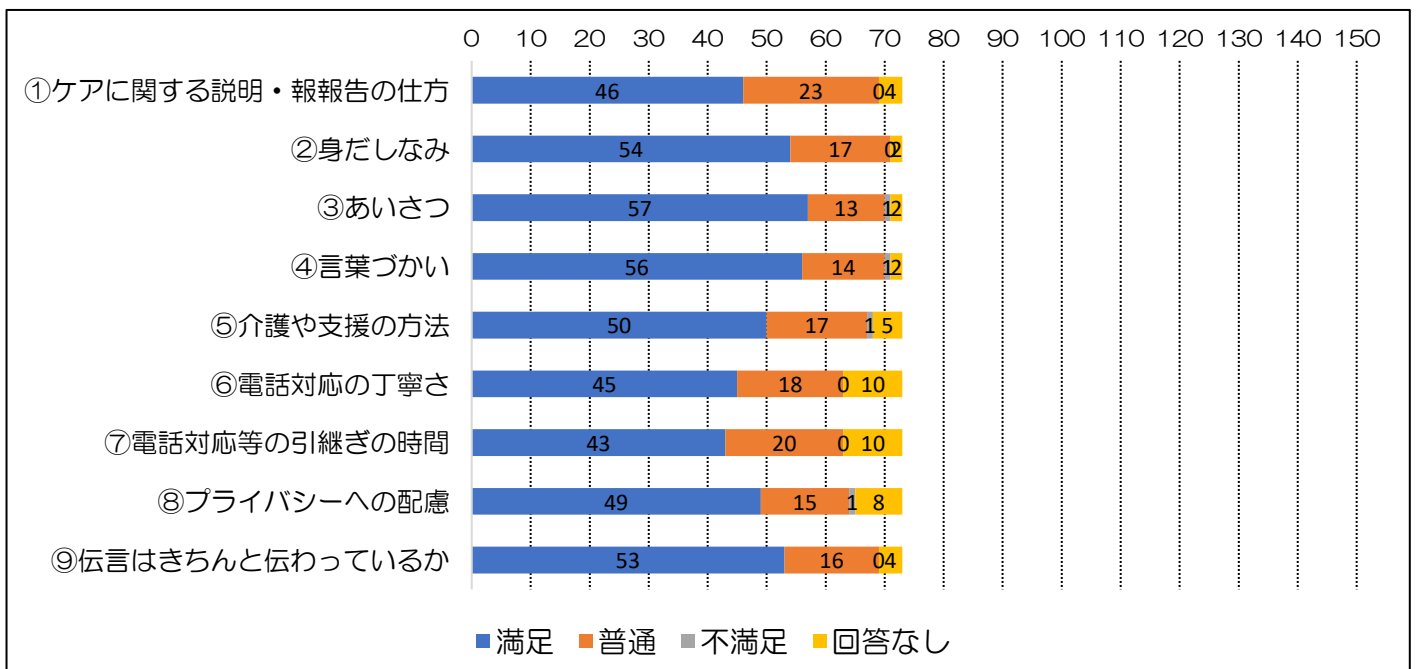
73

73

73

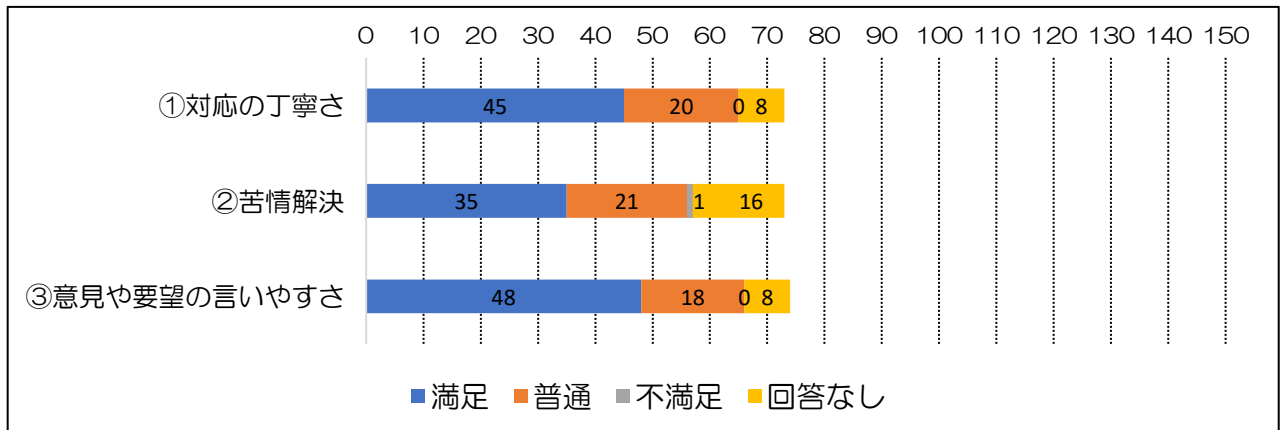
73

73



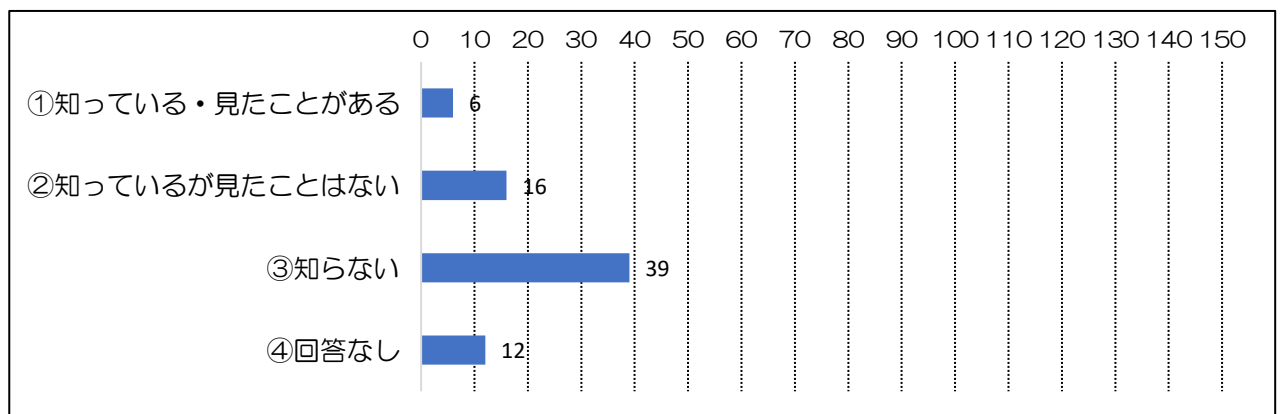
4, 苦情、要望について

	満足	普通	不満足	回答なし
①対応の丁寧さ	45	20	0	8
②苦情解決	35	21	1	16
③意見や要望の言いやすさ	48	18	0	8



5, 愛和会のホームページ、Instagramについて

①知っている・見たことがある	6
②知っているが見たことはない	16
③知らない	39
④回答なし	12



6, ご利用中でのお困りごと、その他ご意見、ご要望がありましたらご記入をお願いします

- ・排便コントロール：15時頃排便するリズムになる時があり、訪問リハビリの際重なったらどうしようと考えてしまうことがある。訪問リハビリの時間を変えると生活リズムが崩れそう
- ・現在のところ利用者(母)・家族ともに安心してリハビリを任せられる。現状維持に共に努力し続けたい。
- ・ディにて第6回目の「新型コロナワクチン接種」を行うなら必ず連絡して欲しい。特定の人だけに告知ではなく、平等に知らせてほしい。
- ・苦情解決：知らん顔された事がある。
- ・治療箇所を把握しないで来訪する方がいる。(前回の記録を確認していないと思われる)
- ・長年(12年)お世話になっている。訪問に来てくれる方々はみんないい人で喜んでる。
- ・毎回訪問を楽しみにしている。利用者だけでなく家族にも寄り添ってもらい感謝している。
- ・過不足なく対応してもらっている。
- ・担当のふたりともよく話をしてくれるので、楽しくリハビリでき満足している。

- お世話いただきありがとうございます。
- いつも親切にしてもらっている。
- アンケートはめんどくさい。
- パソコン等なにもないので、ホームページを見ることはできない。訪問にきてくれる方は皆いい人で、もうダメかなと思っても復活している。みんなのお陰。
- いつも丁寧に接してくれて、利用者(母)もリハビリを楽しそうにしている。
- いつも親身な対応をしてくれる。状況に応じてフレキシブルに助言してもらい助かっている。
- 急な訪問依頼でも丁寧に対応してもらい助かった。
- ポストされている機関紙「あいわ(おはよう)」をまれなく読んでいる。ずっと続けてほしい。
- 本人が補聴器の装着を嫌がり、コミュニケーションが取りづらく迷惑をかけており申し訳ない。
- 大変ありがたく満足している。
- いつも親身に相談にのってもらい母も家族も感謝している。
- いつも困っている時に良い意見を教えてもらい、とても助かっている。

<各施設共通>

- 施設見学していないのでわからない。