

## 満足度調査結果報告

### ご利用者様宛

送付件数 553 件、返送数 278 件 回収率 50%

問1) 性別 男性 142 件 女性 135 件 合計 277 件

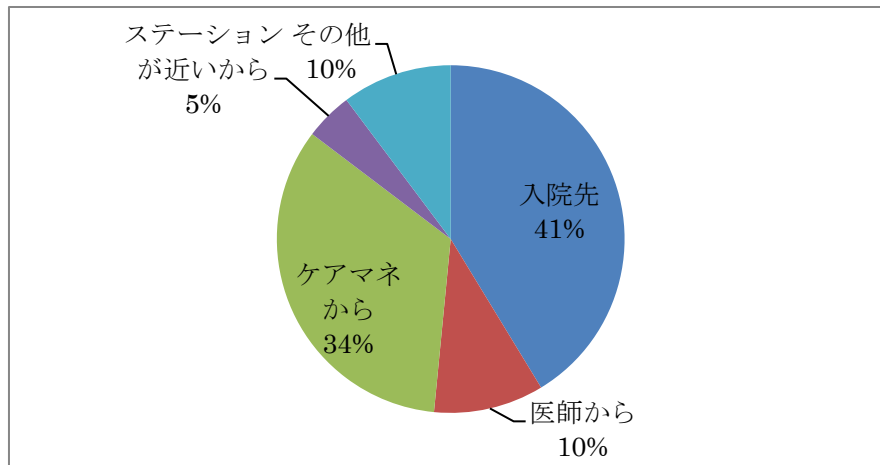
問2) 年齢 20 歳未満 8 件 20～39 歳 4 件 40～64 歳 36 件 65～74 歳 55 件  
75 歳以上 174 件 無回答 1 件

問3) 病名 脳血管疾患 47 件 悪性腫瘍 85 件 神経難病 40 件 心疾患 52 件  
呼吸器疾患 28 件 糖尿病 22 件 腎疾患 13 件 整形外科 21 件  
認知症 39 件 その他 8 件

問4) 介護者 配偶者 148 件 子供 93 件 兄弟 5 件 その他 44 件

問5) 利用期間 1 か月未満 27 件 半年未満 60 件 1 年未満 43 件 1 年以上 148 件

問6) 利用のきっかけ

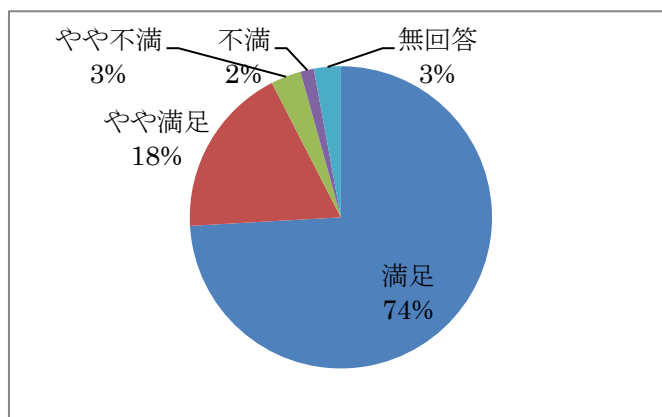


問7) 契約時の説明 わかりやすい 239 件 わかりにくい 23 件 無回答 16 件

契約書類内容 わかりやすい 208 件 わかりにくい 39 件 無回答 31 件

問8) 終了理由 回復 10 件 入院 17 件 施設入所 9 件 死亡 93 件(自宅 38 件、自宅以外 19 件、無回答 36 件) その他 13 件 無回答 136 件

問9) 訪問頻度について

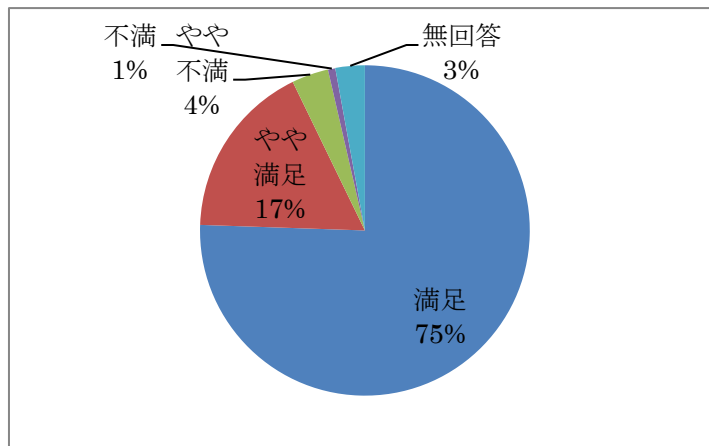


- ・ 初めてだったので利用の仕方がわからず、不満が一杯でした。
- ・ 週1回の訪問だったが、週2回希望した。リハビリについてもっと必要だった。
- ・ よくいろんな事を教えて頂きました。
- ・ 訪問日時は、ステーションに合わせなければならずひどいものでした。
- ・ 患者の病状によって訪問をして頂きたい。
- ・ 週1回だったが、病人も家族も心細く、治療行為はなくても顔を見てくれると安心できるのですが。

回答

毎月10数名の利用者様の入れ替わりで、ご希望も伺った上で、看護師の判断で優先順位や訪問回数などを検討させて頂いております。看護師が考える必要回数とご家族様が考える必要回数に差があったかと思いますが、もっと細やかな説明をし、同意された上でサービスを提供すべきだったと考えます。今後さらに、説明と同意を徹底していく様、努力してまいります。

問10) 滞在時間

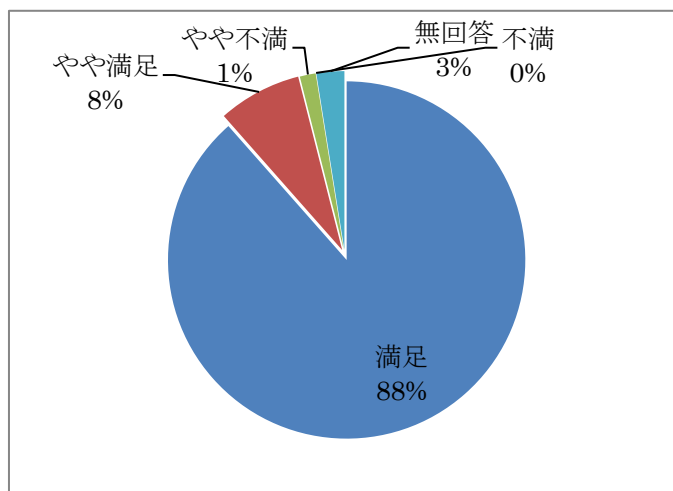


- ・ 病状の現状についてもっと詳細は説明がほしかった。
- ・ 短かった。本人の言うことなので実際は不明だが・・・。
- ・ 早く帰る

回答

病状の説明については、基本的に医師からなされるもので、医師から説明を受けた中で理解しづらい部分の説明をフォローするという立場にあると考えます。滞在時間に関しては、制度上定められた時間内でおこなっております。その上で必要なケアが終了次第、失礼させて頂いております。ケア内容についての見直しサービス提供時間を延長、縮小することは随時可能ですので、気軽にお声かけ下さい。

問11) 服装について



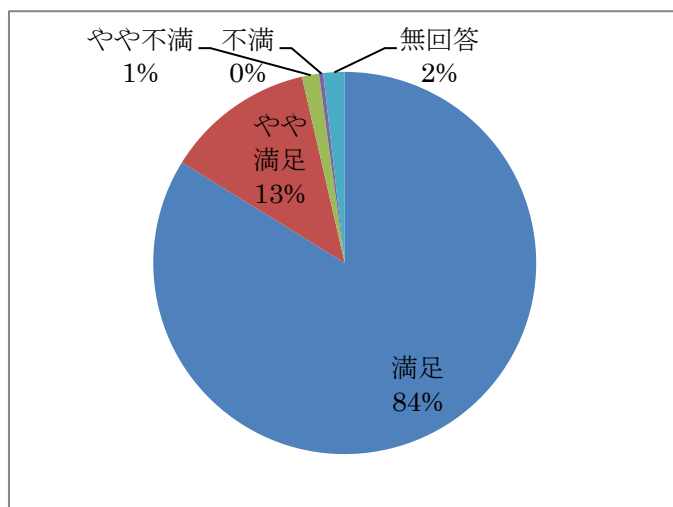
- ・ 患者に接する時は、エプロン的なものをつけてほしい。
- ・ 私服でくる。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。感染症予防面からもエプロン着用は良いことだと思いますので、実践していきたいと思います。

通常は、ユニフォーム（白い襟付きシャツ、グレー・カーキなどのパンツスタイル）ですが、緊急時・時間外対応については自宅から直接伺うこともあり私服で訪問させて頂いております。私服であっても TPO はわかまえる様にさらに注意していきます。

問12) 言葉づかい・態度



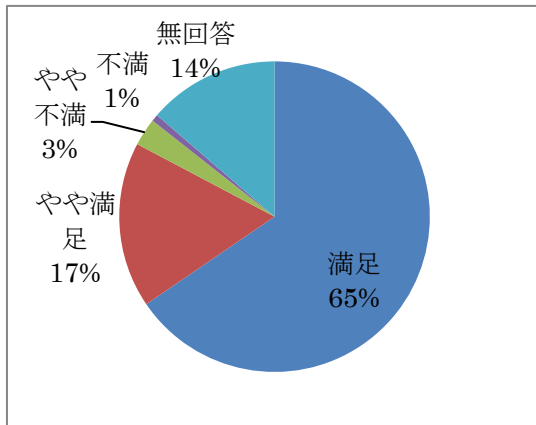
- ・ 説明が丁寧ではなく、涙がでました。

- ・ 少し慣れが感じられた。
- ・ 自分の意見を言ってもらいたい。
- ・ 来た人による。

回答

今一度、接遇、コミュニケーションスキルなどを見直していきたいと考えます。

問13) 緊急対応について



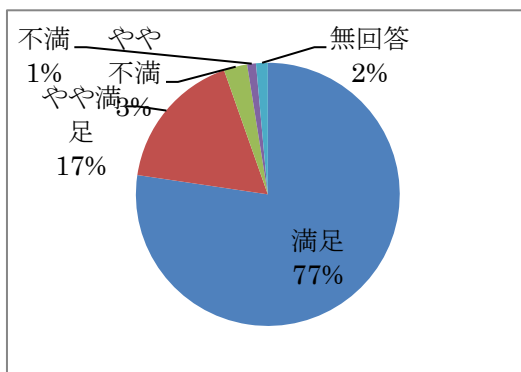
- ・ 電話対応は満足だが・・・来てくれない。
- ・ 素早い対応をして頂きました。
- ・ 土日の連絡が平日に比べてとりにくい点、説明が十分でなかった。

回答

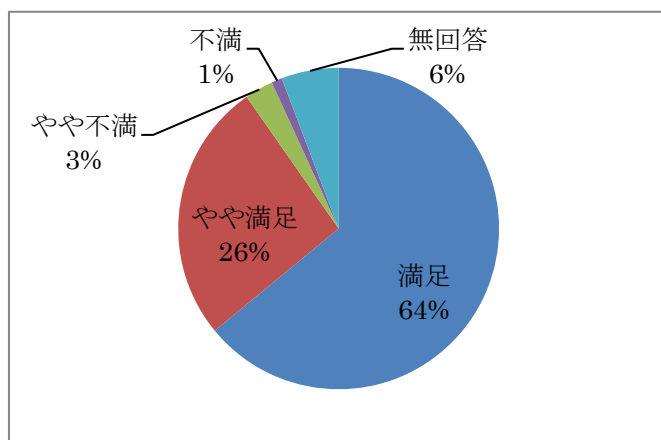
病状を伺い、看護師の判断で訪問に至らないケースもありますが、なぜそうなのか納得のいく説明ができるよう心掛けたいと思います。

緊急対応中で、すぐに電話にでられないこともありますので、メインとサブと2つの電話で対応しております。

問14) アドバイスについて



問15) 主治医やケアマネジャーなどとの連携について



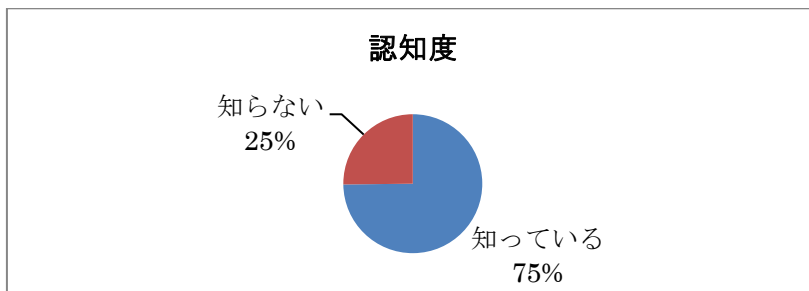
- ・ 連携されているのか否か、主治医から全くコメントが無かった。
- ・ 主治医への連絡がまだにない。
- ・ 病状の変化についての家族への連絡が不十分。
- ・ 主治医からは何もありませんが、ケアマネジャーの方は毎月連絡して下さっているようです。
- ・ 連絡が不十分
- ・ 突然、違う方が来る。事前に変る場合は連絡してほしい。

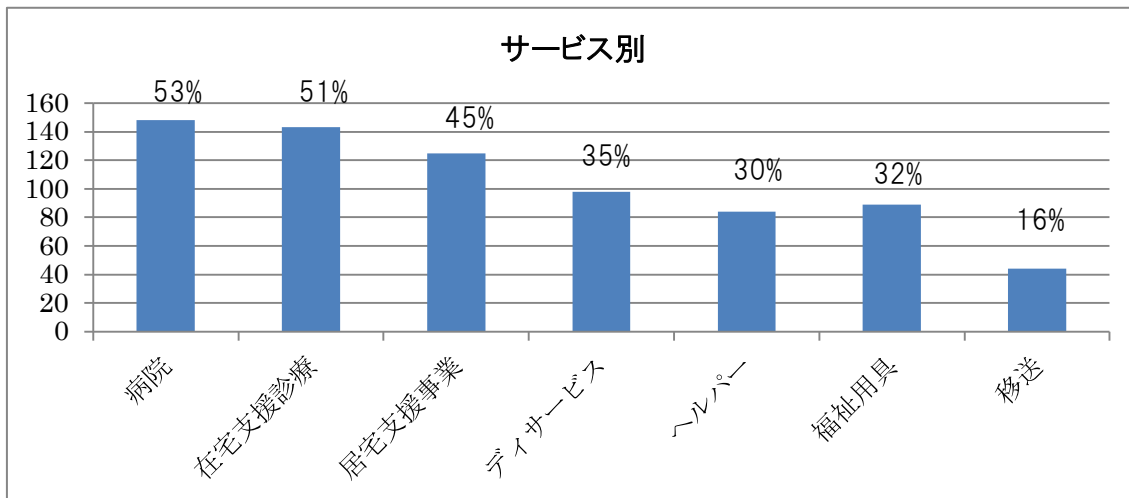
回答

主治医、ケアマネジャーには最低でも毎月1回報告の書類を郵送させて頂いております。主治医に連絡した際には、連絡した旨をお伝えするようにしたいと思います。

病状の変化についての説明は、医師から頂くことが一番だとは思いますが、医師から了解を得たうえで、納得のいく説明ができるよう心掛けたいと思います。担当者変更の際に、事前連絡を徹底するようにしたいと思います。

法人・グループ関連サービスに対する認知度





#### □ご意見

総数 112 件+お手紙 3 通

◇満足 77 件

- ・ 不安が安心に変わった。安心と空気の流れを変える存在だった。
- ・ 自宅で看取ることができた。
- ・ 主治医、その他事業所と看護の連携が良かった。
- ・ 緊急対応もよく、すぐに来てくれ休日早朝でも優しく接してくれた。
- ・ スタッフ同志の連携が素晴らしい。
- ・ 精神的な援助が申し分ない。「誠心誠意」が感じられる。「傾聴」してくれる。
- ・ 排泄援助で薬の量も減った。
- ・ アドバイスが効果的であった。プロフェッショナルであった。

◇不満 25 件

- ・ 言葉づかいや態度、説明が丁寧でない。
- ・ スタッフによりけり。
- ・ 連絡、調整にやや不満。突然担当者が変わる、事前の連絡がほしい。
- ・ 緊急対応は、来てくれない。
- ・ 回数に対する不満（回数が多い、病状に合わせて変えてほしい）
- ・ 契約の説明がわかりにくい。具体的な説明がほしい。その場で捺印させられた。
- ・ エプロン的なものをつけてほしい。
- ・ 遅く来て、早く帰る。
- ・ サービス内容の説明をもっと具体的にしてほしい。
- ・ 主治医との連絡調整がとれているのかわからない。

・リハビリ担当者がすぐ変わってしまう。

◇要望 10件

- ・患者のよき助言者に期待。
- ・信頼できる科目別医師の紹介。
- ・家事支援が受けられない。制度の改正。
- ・料金の内訳
- ・看護師にマッサージもしてほしい。
- ・法人、グループのサービス拡大（配食、高齢者個人には知識も交渉力も乏しいサービスの紹介）

回答

多忙な日々の中、回答して頂きありがとうございます。

評価して頂いた部分につきましては、励みにして更に向上していけるよう努力したいと思っております。

改善のご意見を頂いた事については、見解の相違もあり、説明不足だった点を多いに反省しております。「説明と同意」という点を意識し改善したいと思います。

今後も、お気づきの点がございましたら、改善に向けて努力していきたいと思っておりますので、ご意見下さいますようお願いいたします。

ご協力ありがとうございました。