

各 位

令和5年 11月 吉日
訪問看護ステーションみのり
代表 池亀 孝一

令和5年 アンケートのお礼と報告

日頃より当事業所に対しまして格別のご理解とご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

この度は、お忙しい中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。
皆様より頂戴したご意見ご感想を参考に、今後もお満足いただける看護サービスの提供に努めると共に、事業所として改善が必要な部分はきちんと改善に努めてまいります。

なお、アンケート結果と皆様から頂戴したご意見、ご感想への対応策につきましては、当事業所の公式ホームページの【インフォメーション】に掲載させていただきましたので、ご確認下さいますようお願い申し上げます。

これからも、皆様に親切・丁寧・安心な看護サービスを提供できる事業所として職員一同努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力をいただきますよう宜しくお願い申し上げます。

◀ 個人情報の取扱いについて ▶

本アンケートでご記入いただいた個人情報につきましては、本件目的以外には利用いたしませんので、ご安心ください。

アンケート結果の報告（ご利用者様・ご家族様）

回答率：62%

質問内容の回答につきましては、ほとんどの方よりご満足いただいている結果となり職員一同安心しているところですが、一方で「ややできていない」や「わからない」といったご意見も複数件いただきました。

また、当事業所の良かった点、改善が必要な点につきましてもご回答いただき、ありがとうございました。今後の対応策については以下にまとめさせていただきましたので、ご確認下さい。

自由記載欄では、沢山の感謝のお言葉をいただき、全職員の励みとなりました。これからも皆様からご満足いただける看護サービスの提供に精進してまいります。

◀ 改善が必要な点についての対応 ▶

① 訪問時間などの時間の管理について

今後も出来る限りお約束の曜日と時間に訪問できるようスケジュール管理を行ってまいります。やむを得ず予定が変更となる場合は出来るだけ早い段階でご連絡をさせていただくよう努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

② 「家の物品を無駄使いしている」への対応

業務内容によりやむを得ない場合を除き、ご家庭でご準備いただいた物品につきましては無駄遣いしないよう全職員に改めて指導を行ってまいります。なお、皆様にご家庭の物品を無駄遣いされているとお感じになった際は、遠慮なく職員にその旨をお伝え下さい。

アンケート結果の報告（ケアマネージャー・地域包括）

回答率：60%

質問内容の回答につきましては、ほとんどの方よりご満足いただいている結果となり職員一同安心しているところですが、一方で「非常に不満」や「わからない」といったご意見も複数件いただきました。

また、当事業所の良かった点、改善が必要な点につきましてもご回答いただき、ありがとうございました。今後の対応策については以下にまとめさせていただきましたので、ご確認下さい。

自由記載欄では、皆様より沢山の感謝のお言葉をいただき、全職員の励みとなりました。これからも皆様にとって、依頼しやすく、相談しやすく、スピーディーに対応できる事業所を目標に精進してまいります。

◀ 改善が必要な点についての対応 ▶

① 事業所スタッフの接遇マナーについて

以前のアンケートでも同様のご指摘があり、事業所として言葉遣いやマナーの向上に努めているところですが、改めて全職員に対してマナーの向上を図るよう指導し、皆様から気持ちよくお付き合い頂けるよう努めてまいります。

② 「連絡・報告・相談が不十分」への対応

ご指摘の内容につきましては、真摯に受け止め改善に努めてまいります。

また、今後も急を要しない内容につきましては、FAX や MCS 等を活用し、情報共有を図ってまいります。

③ 「リハビリ職員（PT・ST・OT）や歯科衛生士の補充」への対応

こちらにつきましても、以前のアンケートでも同様のご要望があり、この度のアンケートで以前より多くの皆様よりご要望がございました。在宅でのリハビリの需要も年々増加するなか、弊社といたしましても人材確保を前向きに検討してまいります。

アンケート結果の報告（医療機関）

回答率：23%

質問内容の回答につきましては、ほとんどの方よりご満足いただいている結果となり職員一同安心しているところですが、一方で「やや不満」や「わからない」といったご意見も複数件いただきました。

また、当事業所の良かった点、改善が必要な点につきましてもご回答いただき、ありがとうございました。各課題の対応策については以下にまとめさせていただきましたので、ご確認下さい。

自由記載欄では、皆様より沢山の感謝のお言葉をいただき、全職員の励みとなりました。これからも当事業所が得意とする分野のサービス内容を強化し、皆様のお役に立てる事業所を目指して精進してまいります。

◀ 改善が必要な点についての対応 ▶

① 事業所スタッフの接遇マナーについて

以前のアンケートでも同様のご指摘があり、事業所として言葉遣いやマナーの向上に努めているところですが、改めて全職員に対してマナーの向上を図るよう指導し、皆様から気持ちよくお付き合い頂けるよう努めてまいります。

② アンケート回答率向上へ向けての対応

今回よりパソコン、スマートフォンなどを使ってご回答いただくスタイルに変更した結果、以前の紙で回答をお願いしていた時に比べ回答率が大幅に下がってしまいました。

次回は、紙での回答も併用することで、皆様よりより多くのご意見、ご感想を戴けるよう改善してまいりますので、その際はご協力のほどよろしくお願い申し上げます。