

# DS訪問看護ステーション顧客満足度調査 ご意見概要

※意見を要約して記載しています。

## **1. サービス内容や時間帯について**

### (満足・やや満足)

- ・申し分なし
- ・いつも時間通りに来てくれる
- ・時間内きっちりリハビリをしてくれる
- ・こちらの要望を全て聞いてくれる
- ・病院に行く日と重なってしまっても調整してくれてありがたい
- ・担当者が熱心で感心している

### (やや不満・改善希望)

- ・スタッフや利用者の都合で休みがあった際には振替が発生すると思うが一回も無いのは何故かと思う。
- ・担当者が変わり、来訪が多少遅くても終わりの時間はそのまま等時間の使い方がやや不満。
- ・訪問予定日に来ないことがあり、こちらから事業所に連絡をしたが本人は待っているので訪問キャンセルの電話は欲しい。
- ・約束通り行われず勝手な所がある。もっと利用者や家族側の立場を考えて看護にあたって欲しい。

## **2. スタッフの接遇について**

### (満足・やや満足)

- ・社員教育がよく行き届いている
- ・いつも明るく接して下さっている
- ・皆様それぞれがとても丁寧
- ・本人のみならず配偶者への配慮もして頂いている
- ・明るくはきはきしていて気持ちの良い対応をしてくれる
- ・穏やかな言葉遣い、態度で安心してお世話になれる
- ・いつも明るく楽しい雰囲気を作ってくれる
- ・良い担当者に出会えてよかった

### (やや不満・改善希望)

- ・依頼人がお願いしたことに対して可能であれば守って欲しい。家族が話していることに対し何を言わんとしているのか把握し、わからない時は確認、聞き直し等意思疎通を図ることが重要ではないか

### 3.サービスの質や技術について

#### (満足・やや満足)

- ・申し分なし
- ・技術的にとても満足している
- ・リハビリ体操指導時の声掛けが本人の気持ちを励ますのか身体の動きがびっくりする位に効果があるように思う
- ・リハビリの際の声掛けが本人が気持ちよく出来るように、前向きに生活出来るような声掛け、運動の提案をして下さっている
- ・色々質問しても親切にアドバイスして頂くので満足している
- ・サービスを受けた後は体調や気分が良くなり大変満足している

#### (やや不満・改善希望)

- ・決められた時間の配分で看護にあたって欲しい、難しい場合は家族へ相談して欲しい。お願いごとについての周知徹底で全員が把握出来るようにして欲しい。

### 4.サービス内容の工夫について

#### (満足・やや満足)

- ・いつも体調のことを心配してくれている
- ・本人の体調に合わせて丁寧にやって下さっている
- ・色々サービス内容に気を遣ってくれるので嬉しい
- ・疲れを感じたら別のメニューに変更して対応してくれている
- ・食事のことや水分の取り方等色々見せてくれている
- ・本人の元気、やる気をどうにか引き出そうとしてくれていて嬉しい
- ・よく配慮してサービスしてくれている
- ・どうすればよりよくなるか考えてから来てくれている
- ・悪い点はすぐ分かるように教えてくれているが出来ない自分が申し訳ない
- ・リハビリ内容や現状を分かり易く図解で説明してくれるので安心してリハビリを続けられる
- ・体調や気が付いた事をメモに残してくれている
- ・毎回本人がわかるように説明してくれており気を遣ってもらっている
- ・本人の話をよく聞いて下さり希望、体調に応じてメニューを考え組み直して頂いており感謝している
- ・多少マンネリ化しやすい年月の中で色々工夫してくれている
- ・家族の質問にも良いアドバイスをもらえている

#### (やや不満・改善希望)

- ・気圧や気温などに関連してその日その日の体調を考慮して欲しい。
- ・サービスの前にこれから〇〇すると声をかけてから行って欲しい。

## 5.生活を良くするための提案やアドバイス

### (満足・やや満足)

- ・体調悪化時の訪問看護の提案をケアマネジャーにして下さり安心して家に居ることが出来た
- ・家族に寄り添った言葉をもらえてありがたい
- ・自宅でのリハビリを色々と考えて常に新しいことをしてもらっている
- ・体調の良い時に本人の希望を受け止めてリハビリの内容を変更して下さったり当日の急なお願いにも対応して下さり感謝
- ・医師に対しての発言のアドバイスをしてくれる
- ・いつも色々と相談に乗って頂いて感謝している
- ・「これからはこんな事を目標にして頑張りましょう」と帰りに必ず声掛けしてくれている
- ・常に心配して下さりちょっとした日常の報告も必ず拾ってくれ気にかけてくれる
- ・尋ねたことに的確に返答してくれる
- ・アドバイスは毎回貰っており実際にやってみせてくれる
- ・現在も教えてくれているが、流行している病気や生活せの注意点など新しい医療情報を教えてもらえるとありがたい
- ・身の回りにある物で体操などを勧めてもらい生活の質を高めてもらっている
- ・有効なアドバイスを多数もらい参考になる
- ・自主リハビリのアドバイスがとても有難く思う

### (やや不満・改善希望)

- ・身体をつぼをおさえてしっかりやって頂きたい
- ・リハビリ以外のアドバイスもして欲しい
- ・決められたことだけをしてなかなかそのような話はしていない、お互いの信頼関係が大事でありそうでないと難しい
- ・長く来てもらっているとマンネリになりがちなのでたまに提案して欲しい

## 6 ご意見、ご希望、スタッフへのメッセージ

### (満足・やや満足)

- ・人相手の職業。スタッフさんも移動時の安全とストレスを溜めないように頑張ってください
- ・長期間夫の療養生活を支えて下さり感謝している、難病の夫を自宅で介護するという決断が出来たのもDSさんのおかげです
- ・母も大変頼りにしています
- ・いつも優しい笑顔で対応してくれて感謝している
- ・家族があれこれ言っても聞いてくれないがスタッフに指導してもらおうと素直に体を動かしている
- ・どのスタッフさんも親切で助かっている
- ・いつも身体の機能回復、改善のため尽力していただき大変感謝している
- ・ケアマネジャーの方に勧めてもらったが利用してみて大変満足している
- ・スタッフにより個人差はあるが現在の担当者には満足している
- ・元々口数が少ない夫が人と会話しているのを見られるのは嬉しい
- ・寒い中自転車で大変だと思いますが頑張ってください
- ・都合の悪い時代わりの人が必ず来てくれている
- ・スタッフが自分の娘のような気持ちでいるので無理しないで欲しい
- ・素晴らしい人と巡り合えてとても幸せに思っている
- ・発音明快で理解しやすい
- ・今後とも時間通りの訪問をお願いしたい
- ・来宅して下さる日を待ち遠しく感じている
- ・寝たきりだった主人がどんどん良くなり今では外出が出来るようになった
- ・家族が不在の時に来てもらっているが安心してお任せ出来るのでとても有難い

### (やや不満・改善希望)

- ・振替の融通が利きにくいので改善を希望したが難しいようだった
- ・5分以上遅れる時は本人も心配するので連絡が欲しい
- ・リハビリの時間が1回40分は大変短くもう少し効果的な運動を望む
- ・1回あたりの出費金額が割高であるような感じがする
- ・金額と運動量のバランスを考慮して受講者に実のある内容を期待したい
- ・天候が悪くてもバイクで来てくれるので車を用意してあげて欲しい
- ・利用者からの提案が無くても改善に向けての提案が欲しい
- ・毎日の体調管理の方法や治療に対するアドバイスをお願いしたい
- ・アンケート結果をホームページで見たいが出来ないので文章で教えて欲しい
- ・中には雑な扱いをされる方もいる
- ・担当スタッフが1名しかいないのはどうなのか