

令和2年度 アンケート結果のお知らせ

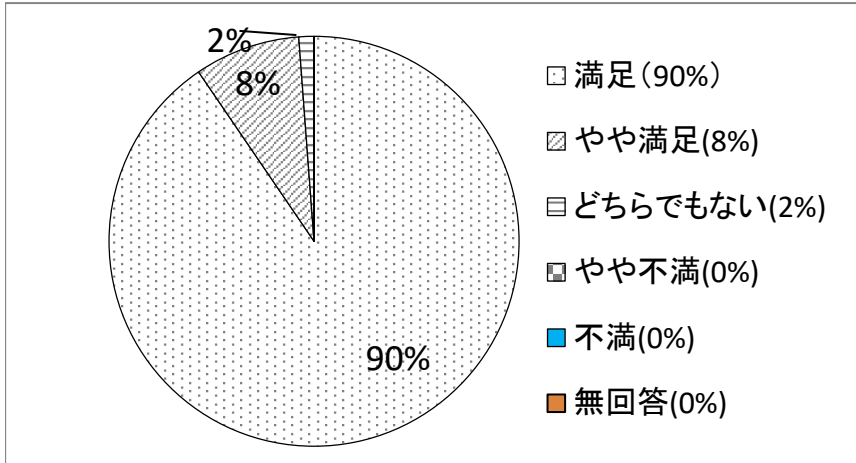
訪問看護リハビリステーションあすか
令和3年4月1日

いつもあすかをご利用いただきありがとうございます。

本年1月、皆様にご協力をいただき実施したアンケートの結果を報告させていただきます。総計168名(回収率84.0%)の方からご回答をいただき、貴重なご意見をたくさんいただきました。

各質問項目の集計結果をもとに、具体的対策を検討し今後の業務改善に活用させていただきます。

質問1: 職員の言葉づかいや挨拶、態度は好感が持てますか？



結果

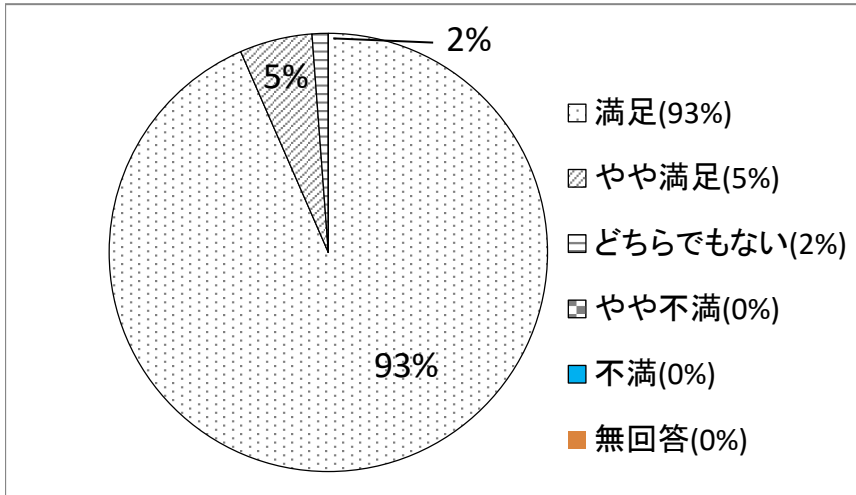
「満足～やや満足」98%、「どちらでもない」1%との回答でした。

対策

あすかでは、接遇の標語を事務所内に掲示し、接遇を意識できるよう取り組んでいます。

丁寧かつ、親しみのある挨拶、態度を目指していきます。

質問2: ご訪問させていただく際、時間を守っていますか？



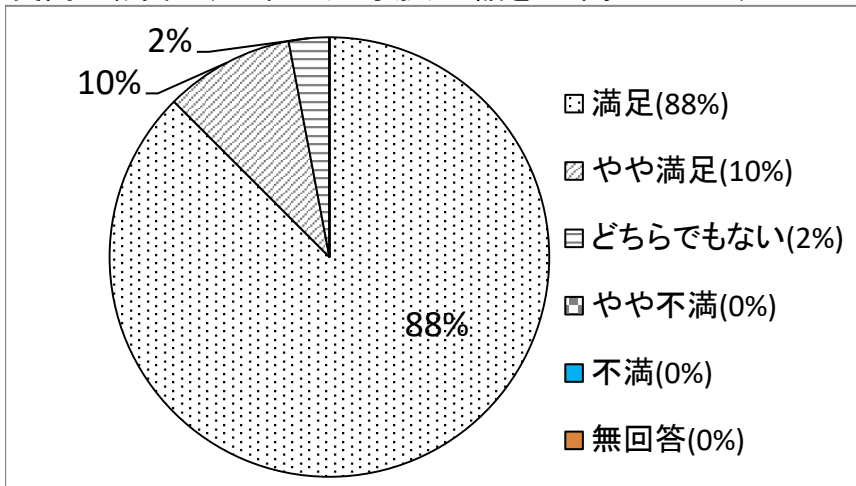
結果

「満足～やや満足」98%、「どちらでもない」1%との回答でした。

対策

交通状況等の関係で、5分前後のズレが生じる場合があるかもしれませんが、訪問予定時間に遅れる場合は、電話での連絡を徹底していきます。また、訪問時間の変更や振り替えについても漏れのないよう徹底していきます。

質問3: 職員は、ご本人(ご家族)の話をよく聞いていますか？



結果

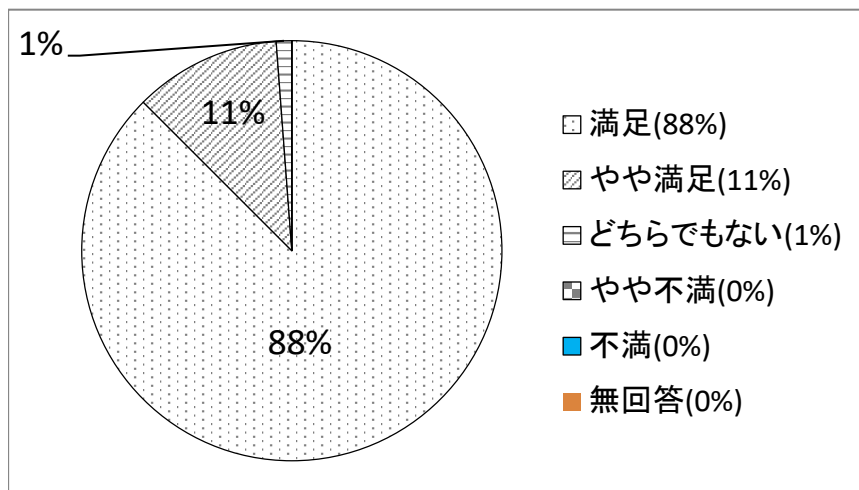
「満足～やや満足」98%、「どちらでもない」2%との回答でした。

対策

今後も利用者様のお話はもちろん、ご家族様のお話も傾聴させていただきます。

また、話しやすい・相談しやすい雰囲気づくりを心掛けていきます。

質問4:ご質問やご相談について、迅速に、また丁寧に対応していますか？



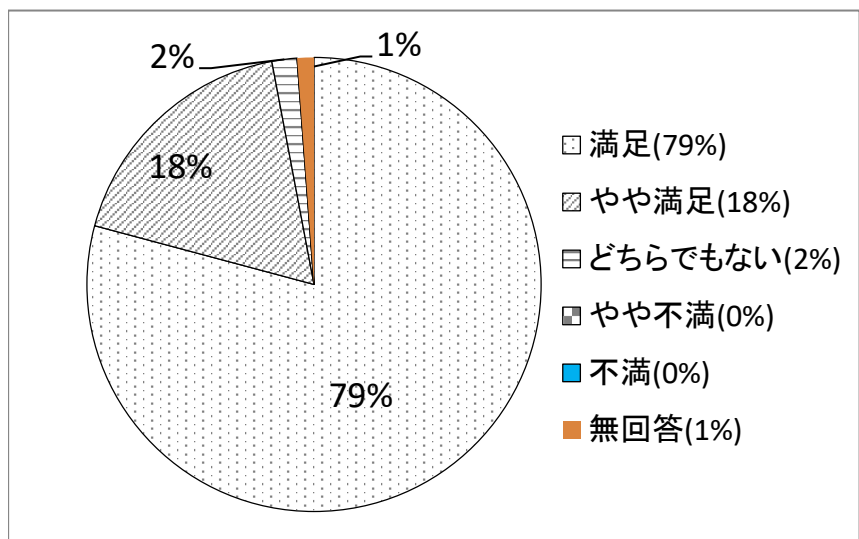
回答

「満足～やや満足」99%、「どちらでもない」1%との回答でした。

対策

ご質問いただいたことに関して、すぐに返事ができない場合は、持ち帰り、後日説明させていただきます。また、こちらからも積極的に聞きたいことはないか、お声掛けさせていただくことを心掛けていきます。

質問5:訪問看護・リハビリを利用することで、ご本人(ご家族)が、身体的・精神的に楽になりましたか？



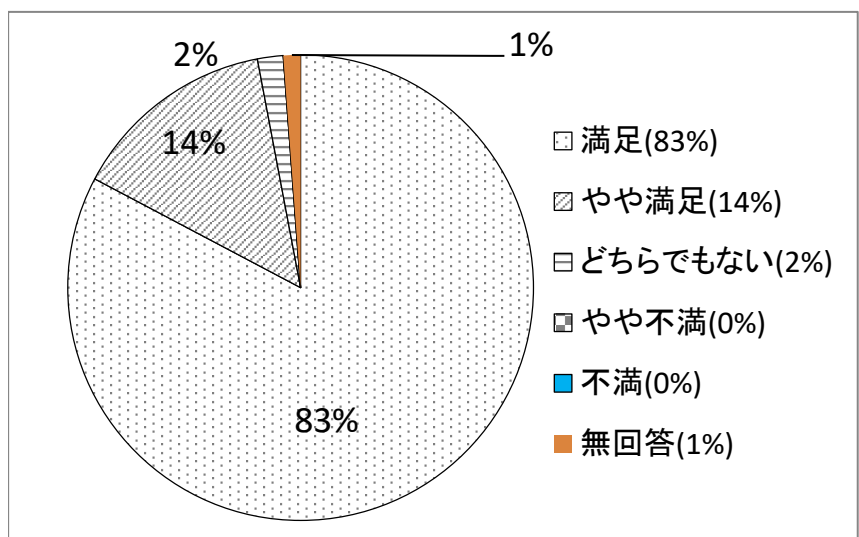
結果

「満足～やや満足」97%、「どちらでもない」2%、無回答1%との回答でした。

対策

今後も、看護・リハビリのスキルアップを図ると共に、ご本人、ご家族様の心の支えとなれるよう、努力していきます。

質問6:訪問看護・リハビリの内容について、満足できていますか？



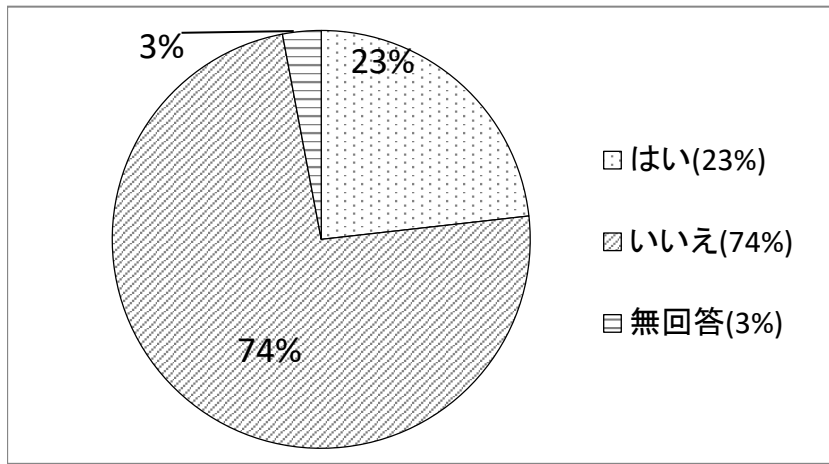
結果

「満足～やや満足」97%、「どちらでもない」2%、無回答1%との回答でした。

対策

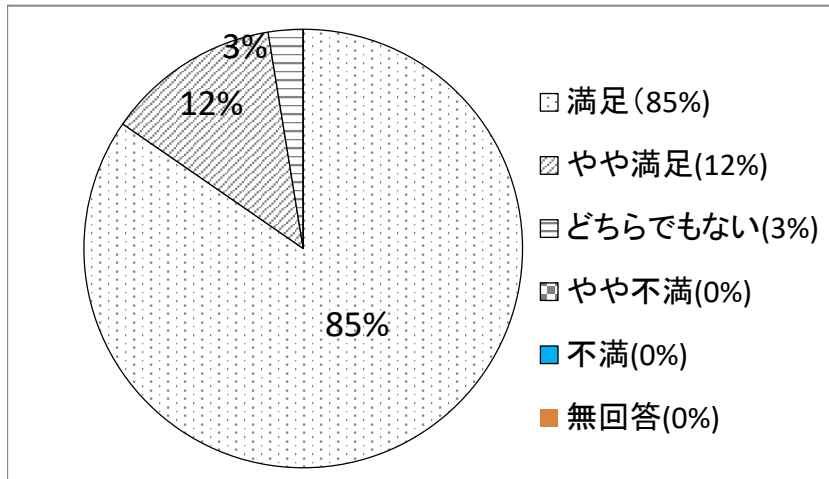
制度改正により、令和3年4月から、リハビリの時間が短くなる方もいますが、決められた時間の中でも、満足していただけるようなサービス提供ができるよう努めていきます。

質問7: あすかに電話で相談したり、定期訪問以外で、来てもらったことはありますか？



結果
「はい」23%、「いいえ」74%、
無回答3%との回答でした。

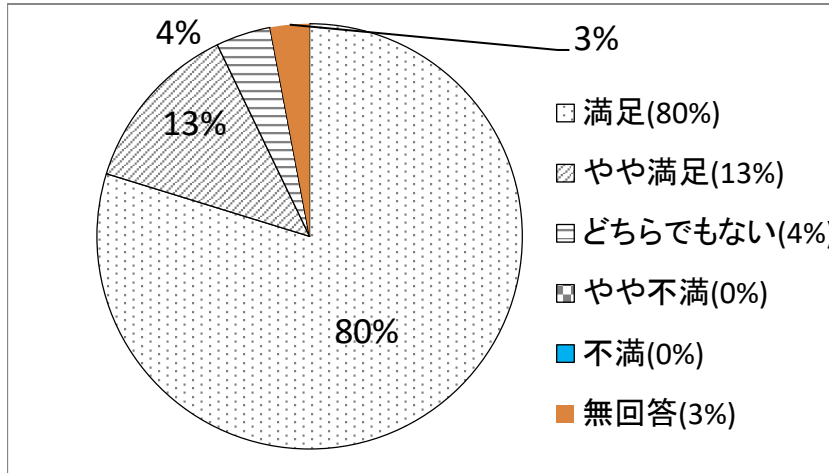
質問7-2: 「はい」と答えた方のみ回答下さい。その時の対応はどうでしたか？



結果
「満足～やや満足」97%、「どちらでもない」3%
との回答でした。

対策
緊急時の対応については、今後も皆様が
安心していただけるように対応していきます。

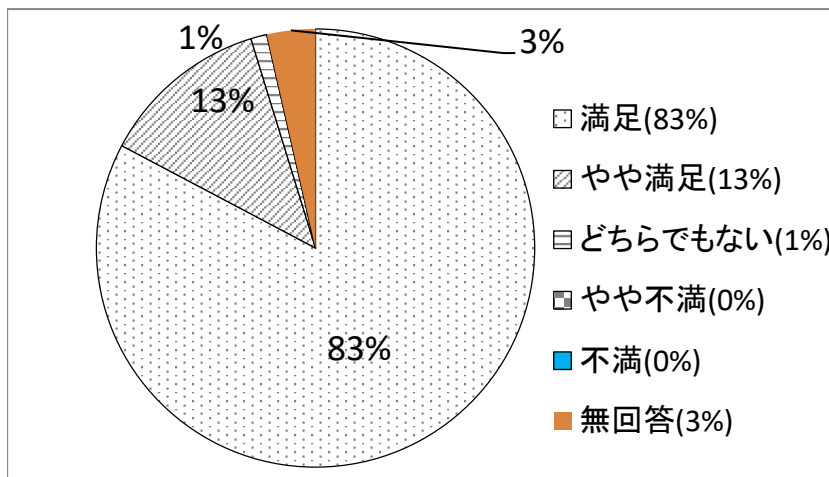
質問8: あすかは、あなたの要望、意思を取り入れてくれていますか？



結果
「満足～やや満足」93%、「どちらでもない」4%、
無回答3%との回答でした。

対策
今まで同様、寄り添う姿勢を持ち、
何でも相談してもらえるような関係作りを
心掛けていきます。また、出来る限り、
要望、意思を取り入れられるよう
努めていきます。

質問9: 感染対策についてお聞きします。職員は、訪問時に感染対策ができていましたか？



結果
「満足～やや満足」96%、「どちらでもない」1%、
無回答4%との回答でした。

対策
今年は、マスク着用の徹底、手指消毒など
新型コロナウイルスの対策を徹底しておりました。
今後も感染対策を継続していきます。
また、利用者様のマスク着用等のご協力も
宜しくお願い致します。

”あすか”のサービスに「満足している」という大変ありがたいご意見を多くの方からいただきました。しかし、満足にはいたっていないケースもあるため、今回のアンケート結果を真摯に受け止め、これからもコミュニケーションを大切に、心に寄り添ったサービスを提供できるよう、スタッフ一同努力して参ります。