

# 令和5年度顧客満足度調査



訪問看護ステーション DESIR（デジール）では、サービスに対する満足度を調査し、サービス内容の改善に取り組んでいます。皆様からのご意見をもとに今後の運営に活用してまいりますので、ご協力をお願いいたします。（アンケートは無記名ですので、個人が特定されることはありません。）

* 「5：とても満足」～「1：とても不満」の5段階の評価のうち、あてはまる番号を1つ選び○印をつけてください。		と と も 満 足	満 足	普 通	不 満	無 記 入	31 39 回 収
<b>I.職員について（接遇マナー）</b>							
①	職員の言葉使いや礼儀、態度に満足していますか	24	7				31
②	職員は笑顔で対応していますか	21	9	1			31
③	職員は清潔感のある身だしなみですか	22	8	1			31
④	ご利用者様への配慮や誠意を感じられますか	20	11				31

## II.サービスについて

①	訪問の予定時間がきちんと守られていますか	23	8				31
②	ご利用者様とご家族の希望や考えをよく聞いてくれますか	22	8				30
③	ご利用者様の健康状態の変化によく気づいてくれますか	19	10	2			31
④	身体の状態や症状に応じた対処方法を助言してくれますか	17	12	2			31
⑤	ケアプランや訪問看護計画書に沿ったサービスが実施されていますか	19	9	2		1	31
⑥	サービス内容とその意味や理由についての説明はされていますか	16	10	5			31
⑦	他のサービス担当者（医師、ケアマネージャー、ヘルパーなど）との申し送りが実施されていると感じていますか	17	8	4		2	31

## III.サービスを利用される前と比べて

⑧	不安や困ったことが軽減しましたか	20	7	2	1	1	31
⑨-1	急に体調が悪くなったとき、看護師が迅速に対応してくれることで苦通や症状が和らぎましたか	18	5	4		3	30
⑨-2	リハビリテーションの効果を感じていますか	15	9	1		5	30
⑩	当事業所に対する満足度は、どのくらいですか	18	10	1			29

## IV.その他ご意見があれば、ご記入ください。

- ・電話対応のアドバイスに感謝しています。
- ・訪問時に体調について声掛け、たずねてほしい。腹部に超音波をあててほしい。便秘時に対応してほしい。
- ・いつも親身になって話を聞いてくださり、とても感謝しています。これからもお願いします。
- ・いつもありがとうございます。みんな優しくて面白いです。
- ・高齢の母の入浴介護大変だと思っておりますがご苦労様です、感謝。
- ・主治医と御社がどのように情報共有しているのか知りたいと思います。（通院時、訪看さんはどうですかとよく聞かれるので）

\* ⑨-2に◎がありました。