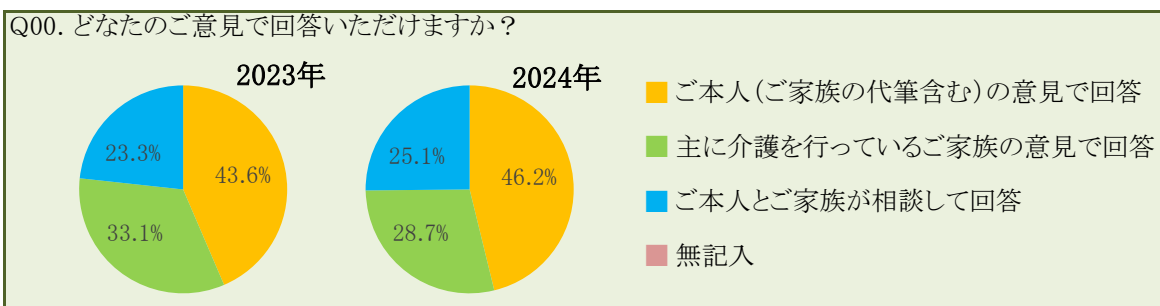


お客様・ご家族様各位

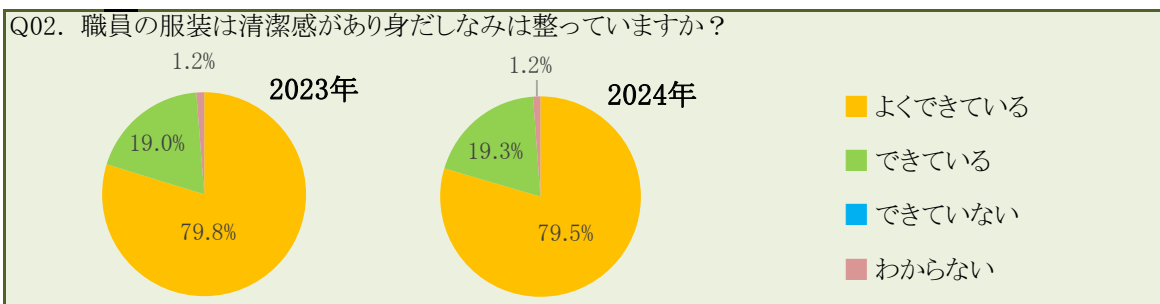
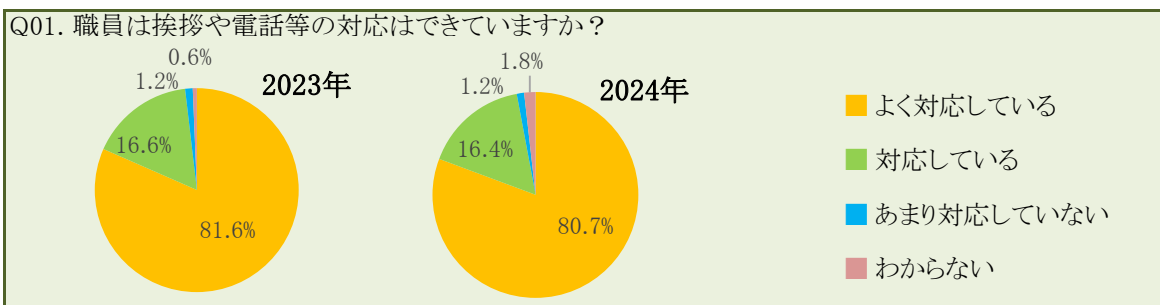
令和6年度 顧客満足度アンケート結果のご報告

師走の候、平素より湖山病院訪問看護ステーションをご利用いただき、誠にありがとうございます。
 この度は、ケアの質向上のための「顧客満足度アンケート」にご協力いただき、心より感謝申し上げます。
 お寄せいただきましたアンケート結果についてご報告いたします。
 皆様から頂戴しました率直なご意見を真摯に受け止め、
 ケアの向上ならびにご助言に対しての改善に取り組んで参ります。

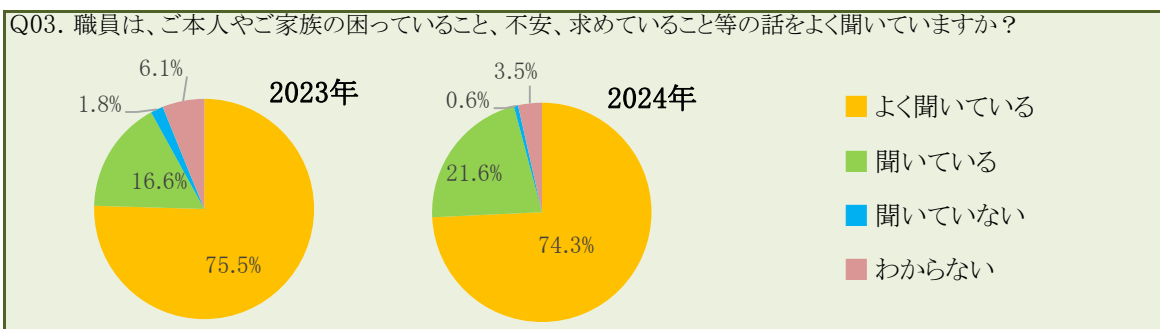
湖山病院訪問看護ステーション



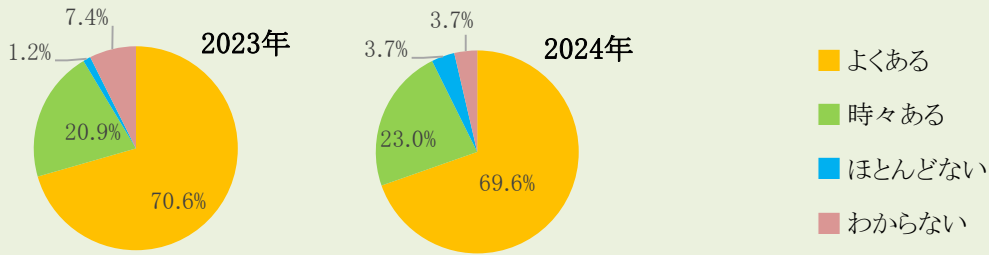
法人名	医療法人社団 緑愛会
施設名	湖山病院訪問看護 ステーション
事業所名	湖山病院訪問看護 ステーション 山形営業所
事業所名	湖山病院訪問看護 ステーション 米沢営業所
事業形態	訪問看護
訪問看護	訪問 リハビリテーション



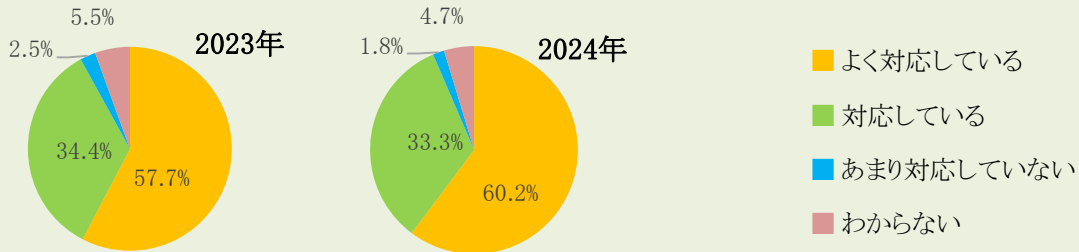
実施年	2024年
配布数	191
回収数	171
回収率	89.5%
配布開始日	2024/9/1
回収期限	2024/9/30
情報開示日	2024/12/9



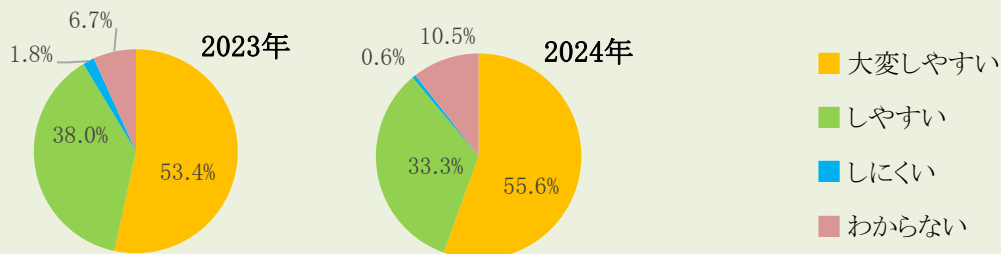
Q04. ご本人の様子や健康状態などについて職員から報告、連絡、相談がありますか？



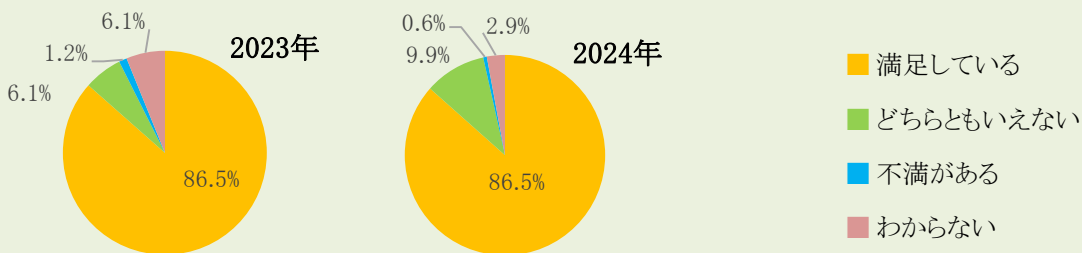
Q05. 職員は契約書・重要事項説明書・支援計画書(ケアプラン等)の説明をご本人やご家族にわかり易く説明していますか？



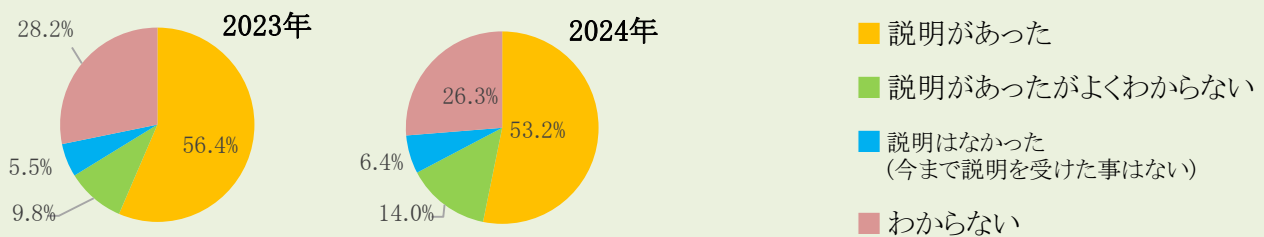
Q08. 利用の事業所は、ご家族が訪問またはお電話する際に気兼ねなく連絡することができる雰囲気ですか？



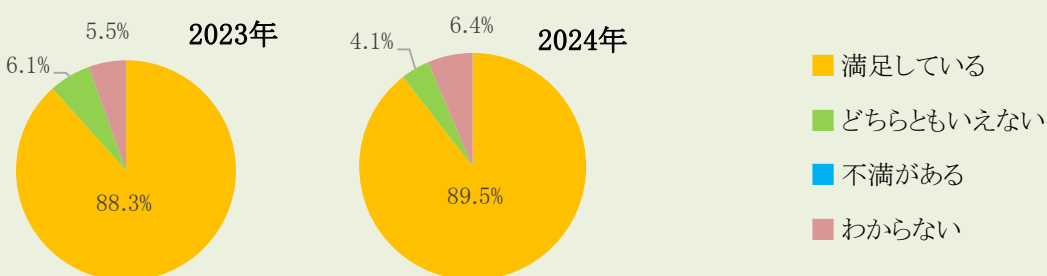
Q09. 現在のケア・サービスに満足していますか？



Q10. 事業所より苦情・要望を受け付けるための相談窓口の説明はありましたか？(利用前・利用中)



Q11. 事業所の感染症対策・対応に満足していますか？



Q9の○をつけた箇所の具体例をお聞かせください。

●湖山病院訪問看護ステーション(川西)

- ・世間話をしながら楽しくマッサージして下さるので、とてもためになります。
- ・いつもの確に丁寧に対応してくださっています。
- ・本人の容態に合わせて内容を考慮してくださっています。
- ・具合の悪いところを手当してくれる。
- ・不安な点がある時に相談すると丁寧に説明して下さったり、別の方法を提案して下さるので安心できる。
- ・最近訪看さんに仕事で会えない日が多いが、介護されている母は「良くしてもらっている」と。
- ・どんな小さな事にも親身に耳を傾けて下さって、最善の回答をして頂いています。
- ・心配事がある時は、一人で抱え込まずに相談でき助かっています。小さなことでも話を聞いてもらっています。本当にありがとうございます。
- ・母の健康状態に合わせて様々なアドバイスを下さったり、不安に思っていることを聞いても、嫌な顔や面倒そうなどなく、快く対応してください。
- ・職員の皆さんに親切・丁寧に対応していただき、とても感謝しています。家族の気持ちにも寄り添って下さるのでありがたいと思っています。
- ・患者の要望に沿った考えを述べてくれるので大変良い。
- ・いつも笑顔で指導して下さるので、楽しくリハビリさせていただいています。
- ・丁寧な対応である。リハビリ中もできない中でも前向きになれる声掛けが聞かれ、本人も励みになっている。
- ・精神的なケアもしていただいている。
- ・体を動かして気分が良くなる。
- ・自分に合ったリハビリをしていてくれるところなどです。
- ・自分の病気について、病院で聞かないでしまったことを看護師さんに聞いた。
- ・話をすると、前向きに聞いてもらえます。
- ・症状に合わせた運動を提案してくれる。
- ・本人にも家族にもしっかり対応してくれる。感謝しております。
- ・仕事でいつも留守になるのですが、しっかり記録を残して下さい、又、体調に合わせてリハビリをして下さるので大変ありがたいです。

アンケート結果からの改善項目	事業所からの回答
足の筋力をつけたいため、なにか良い方向性を指導してもらいたい。	セラピストに聞いて頂ければ、ご本人に合わせた運動の方法をご提案させていただきます。
腹筋のつけ方を首が痛くならないようなやり方で教えてほしい。	
どこまで相談したら良いか分からない。小さなことで迷惑をかけたくない。	些細な事でも、お気軽にご相談ください。

●山形営業所

- ・ちょっとした気になることを話した際など、すぐに対応してくれる。
- ・専門的なことをわかりやすく教えてくれる。
- ・毎回本人に話題をもちかけ、和んだ雰囲気経過している。
- ・本人の調子を見ながら楽しくリハビリして下さり、本人も毎週楽しみにしているようです。介護する上での心配を相談すると、いつもすぐにアドバイスを頂き心が軽くなります。
- ・体重減少の際には栄養士の訪問サービスについても教えていただきました。おかげ様で具体的に何をどのくらい食べさせれば良いか分かり、安心して食事の準備ができます。
- ・横の連携がとれていると思います。
- ・外出の訓練もしてくれる。
- ・看護師さんがお医者さんとかけあってくれて、自宅で点滴ができるようになりました。感謝しております。
- ・すべてのスタッフの皆様の人間性が大変優れています。
- ・本人の体調が悪い時に、すぐに来て見て下さいます。
- ・何でも相談できるし、すぐに実行していただくととても感謝しています。本人も安心してお任せしています。
- ・体が良くなっていくのが嬉しいです。

アンケート結果からの改善項目	事業所からの回答
はじめての体験なので判断できない。	今後わからない事等ありましたら、些細な事でもご相談ください。

●米沢営業所

- ・安心して生活ができる
- ・本人とのコミュニケーションを上手に取りながら楽しくリハビリができています。
- ・また、本人に合わせた運動を道具を使用して工夫してやってもらっている。本人もリハビリをしてもらった事で、テレビで体操番組を見ると自ら体を動かす習慣がみについたようである。
- ・丁寧なリハビリで声掛けからも気持ちが明るくなっている様子です。
- ・訪問を心待ちにしています。
- ・訪問リハビリの際のリハビリ内容に満足しています。
- ・また、リハビリ中に本人に気軽に話しかけて頂いて、本人の話す・聞くのリハビリにもなっていて満足しています。
- ・リハビリの後は身体の動きや調子も良いように思います
- ・リハビリをするようになって歩けるようになってきたので良かった。
- ・的確に説明してくれます
- ・1時間内に終わらない時延長時間を心よく引き受けてくださる
- ・話しやすいし対応がとても良い。緊急の時も嫌がらずいつも通り親切に接してくれて助かりました。
- ・時間変更、曜日変更をしてもらえる

アンケート結果からの改善項目	事業所からの回答
訪問リハビリの1回の時間は何分間になっていますか？	ご質問ありがとうございます。 リハビリ職員の場合、20分を1単位とし、1～3単位の中で提供時間を決めていきますので、契約時に説明させて頂いていますが、20分、40分、60分のいずれかとなります。 毎月ケアマネージャーより渡されるサービス提供予定表や計画書の提供時間帯をご覧ください。わかりにくい場合は、いつでもお聞きください。
食事以外は寝てばかりいるので運動量が足りないのではと思います。	生活リズムの問題は個々の状態が変わるため、担当職員にご相談頂くか、担当ケアマネージャーにご相談ください。
もう少し時間があるといいのでしょうか？	ご利用者様の体調や提供時間などもございますので、担当ケアマネージャーか、職員が訪問した際にご相談ください。

*利用されている事業所の良いところなどをおきかせください(自由記載)

●湖山病院訪問看護ステーション(川西)

- ・休日にもすぐに対応していただいて大変助かっています。わからないことも丁寧に説明してもらって大変良かったです。
- ・相手への思いやりや立場に立って考えて下さるところ
- ・いつも本人や家族に温かく接して下さるので、ケアの負担が減るだけでなく精神的な支えにもなっていて頂いています。いつもありがとうございます。
- ・優しい対応で母は喜んでいます。
- ・家族が不安に思っていることに対して、素早い対応をして下さる。感謝しかありません。
- ・話しやすく、とても親切に教えてくださいます。これからも宜しく願いいたします。
- ・訪問時間を守って来てくれる。
- ・気さくに話しかけてくださり、祖母も喜んでる。
- ・相談の電話に対して、早めの対応ができています。とても心強い存在です。
- ・時間厳守で手際良く、何事も快く接してくれて、明るく前向きな気持ちにさせてくれる。
- ・自宅に近い。非常に相談しやすい雰囲気。
- ・先生とは13年以上の付き合いなので、何でも話せて良いです。
- ・たくさんありますが、無理なく楽しく指導して下さるのがとてもいいです。3ヶ月に一度の訪問看護の方もとても親身になってくれます。
- ・コンプライアンスがよく守られています。
- ・祝日でも来て下さること。
- ・家族同様に思っています。
- ・親近感がある。
- ・職員の方が長～く変わらないことがよいですね～
- ・本人に合わせたリハビリを考えて対応して下さっていることに感謝しております。訪問看護師さんも優しく、話を聞いて下さるのでありがたいです。

●山形営業所

- ・話し合いがしやすい。よく聞いて問いかけしていただけるので、安心しております。
- ・皆さん明るく親切に対応していただいています。
- ・何でも相談できます。
- ・職員の方に気軽に相談できる。
- ・皆さんとってもフレンドリーで本人の話をよく聞いてくれる。
- ・病院で聞いたことを話すと、分からないところをきちんと教えてくれる。
- ・父は性格に少々難があるのですが、訪問して下さる皆さんが父の気質を考慮し話題を選んで話しかけ、辛抱強く会話して下さいます。いつもありがとうございます。
- ・明るく楽しい方が多いので、話しやすいです。
- ・T看護師はじめ、皆んな良い方ばかりです。
- ・連絡をするとすぐに対応していただけます。
- ・気兼ねなく何でもお話しできること。
- ・あたたかい雰囲気が感じられて、とても安心感が持てます。
- ・親切に対応してくれる。
- ・雰囲気が良いので何でも相談したくなる。
- ・要望にすぐ対応していただいて、大変助かっています。皆さん非常に明るい方で、本人も喜んで話を聞いています。
- ・いつも気持ちよくお仕事していただき感謝です。
- ・スタッフの皆さんが優しく心配りに助かっていて、敬意を表します。
- ・最高の事業所ですね。ありがとうございます。

●米沢営業所

- ・毎回、体調・体力に合わせて下さり助かっています。
- ・話をよく聞いてくださるところ
- ・現在のサービスを継続してほしい
- ・気兼ねなくお聞きしたい事を聞くことができます。
- ・よく本人の身になって丁寧に接して頂いております。
- ・なんでも話せる
- ・リハビリを受けて少しずつ動かない所が動かせるようになってきた
- ・親切に対応して頂いていること
- ・本人と向きあい話し合いながら行動して下さるので信用しています
- ・楽しくリハビリができます
- ・毎週水曜日に利用させていただいていますが、職員の方々はいつも挨拶や報告を丁寧に対応していただき感謝しております
- ・利用させて頂いてから日が浅いので今のところまだ分かりません
- ・何ごとにも早めの対応をして下さり感謝致しております
- ・こちらが具合悪い時も、明るくやさしい対応でいつも救われていますし、またとても頼りにしています。
- ・本人だけでなく家族の体調なども気にかけてくれる。相談をするとすぐアドバイスしてもらえる。
- ・日時の変更は即知らせてくれます。
- ・夏は熱中症になるのではないかと心配です。部屋も暑い中リハビリしていただいてありがとうございます。
- ・職員の方が常にフェイスシールドをされて暑い中大変だと思います。
- ・あまりにも重視されており、もう少し緩和された箇所があっても良いのではないかと。こちらが具合悪い時も、明るくやさしい対応でいつも救われていますし、またとても頼りにしています。

お客様の声	事業所からの回答
夏は熱中症になるのではないかと心配です。部屋も暑い中リハビリしていただいてありがとうございます。	お気遣いありがとうございます。職員も自分の体調管理に気を付けております。今後ともよろしく願いいたします。
職員の方が常にフェイスシールドをされて暑い中大変だと思います。	フェイスシールドはケア内容に合わせて対応しております。感染対策は継続して取り組み、感染拡大予防に努めてまいります。
あまりにも重視されており、もう少し緩和された箇所があっても良いのではないかと。	感染症は人から人へ広がっていきます。皆様に接する際は私どもが感染源にならぬよう十分気をつけてまいります。

*利用されている事業所に改善して欲しい点や気になる点などをお聞かせ下さい

●湖山病院訪問看護ステーション(川西)

お客様の声	事業所からの回答
来られた時、特に帰られるときの挨拶の声が小さくて、気付かないうちに帰られてしまうことがある。	ご迷惑にならない程度に、はっきり挨拶するように努めます。

●山形営業所

お客様の声	事業所からの回答
未だにマスクをしてることが残念です。入浴介助の折など気の毒に思います。	お気遣いいただきありがとうございます。感染対策上必要な対策は今後も継続となります。入浴後水分補給など行い、体調不良にならないように努めて参ります。
日用品やその他、買い物等してもらえたら最高です。	制度上、訪問看護では買い物ができないことになっています。必要時は、ケアマネージャーに相談できますので、訪問職員にお声掛けください。
暑いのにビニールで体を包んで可哀そうです。	お気遣いありがとうございます。感染対策上必要な対策は今後も継続となります。暑さで体調不良とならないように努めて参ります。

●米沢営業所

- ・満足しています。このままして頂けるとありがたいです。
- ・現状の対応で充分でございます。今後ともよろしくお願ひ致します。

皆様のご意見を真摯に受け止め、ケアの質の向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。