

令和7年度 “ほたるいせ” 顧客満足度アンケート調査結果

アンケート回収率:

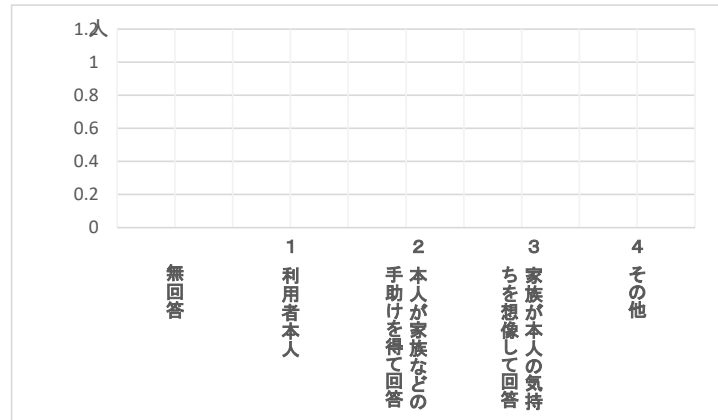
回収	83	人
配布	116	人
回収率	71.6%	

<https://forms.gle/Z3RJHmMebAxdU6sY8>

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe7wEtmBU-NPZAfNb7DF4r/>

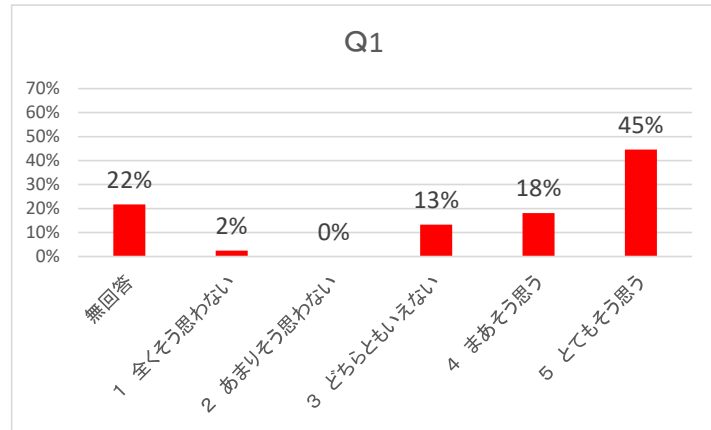
調査票に回答された方

無回答	人
1 利用者本人	人
2 本人が家族などの手助けを得て回答	人
3 家族が本人の気持ちを想像して回答	人
4 その他	人
合計	人



①スタッフは、24時間365日いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる

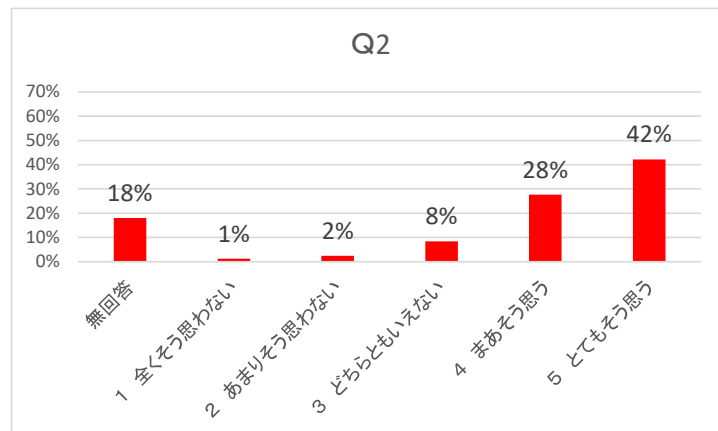
	割合	合計
無回答	22%	18
1 全くそう思わない	2%	2
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	13%	11
4 まあそう思う	18%	15
5 とてもそう思う	45%	37
合計・分母		83



※「アンケート未回収者」は分母に含まず。
以下同じ。

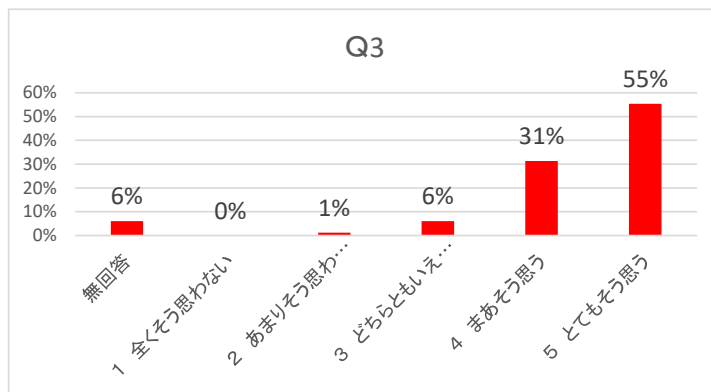
②スタッフは、緊急連絡が必要な状態について、またそのときの連絡先・連絡方法について具体的に本人と家族に説明してくれる

	割合	合計
無回答	18%	15
1 全くそう思わない	1%	1
2 あまりそう思わない	2%	2
3 どちらともいえない	8%	7
4 まあそう思う	28%	23
5 とてもそう思う	42%	35
合計・分母		83



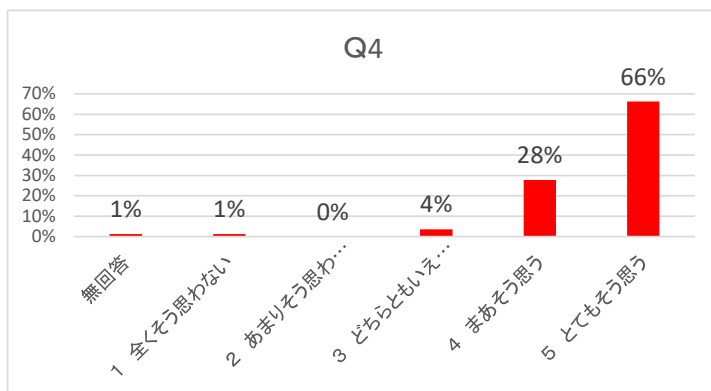
③スタッフは、本人の身体の状態が変化したときや困っていることがあった場合は、すぐに対応してくれる

	割合	合計
無回答	6%	5
1 全くそう思わない	0%	0
2 あまりそう思わない	1%	1
3 どちらともいえない	6%	5
4 まあそう思う	31%	26
5 とてもそう思う	55%	46
合計・分母		83



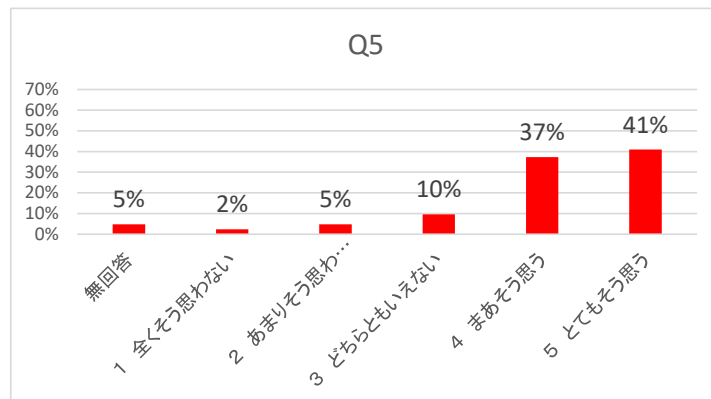
④スタッフは、本人と家族の希望や考えをよく聞いてくれる

	割合	合計
無回答	1%	1
1 全くそう思わない	1%	1
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	4%	3
4 まあそう思う	28%	23
5 とてもそう思う	66%	55
合計・分母		83



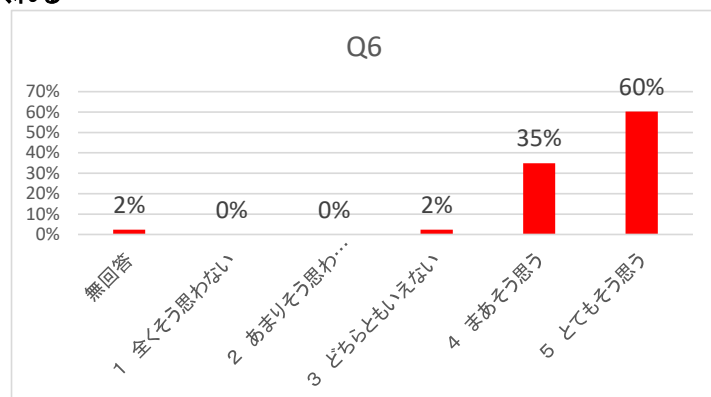
⑤訪問するスタッフがかわっても、同じ看護・リハビリをうけることができる

	割合	合計
無回答	5%	4
1 全くそう思わない	2%	2
2 あまりそう思わない	5%	4
3 どちらともいえない	10%	8
4 まあそう思う	37%	31
5 とてもそう思う	41%	34
合計・分母		83



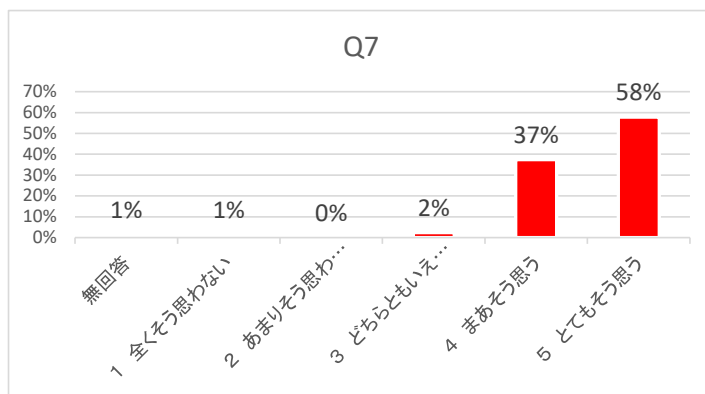
⑥スタッフは、本人の健康状態の変化によく気づいてくれる

	割合	合計
無回答	2%	2
1 全くそう思わない	0%	0
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	2%	2
4 まあそう思う	35%	29
5 とてもそう思う	60%	50
合計・分母		83



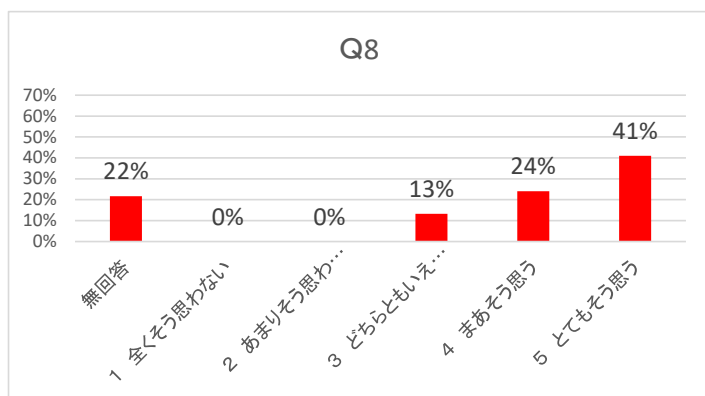
⑦スタッフは、身体の状態の変化に合わせて、適切なケアの方法を提供してくれるか？

	割合	合計
無回答	1%	1
1 全くそう思わない	1%	1
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	2%	2
4 まあそう思う	37%	31
5 とてもそう思う	58%	48
合計・分母		83



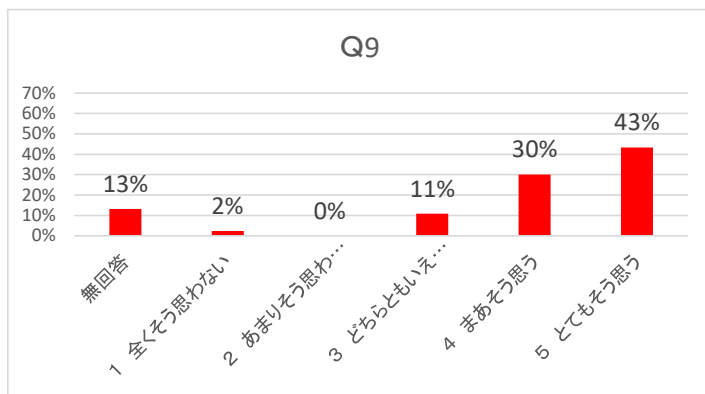
⑧スタッフは、医師と相談した内容をすぐに本人・家族と共有してくれる

	割合	合計
無回答	22%	18
1 全くそう思わない	0%	0
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	13%	11
4 まあそう思う	24%	20
5 とてもそう思う	41%	34
合計・分母		83



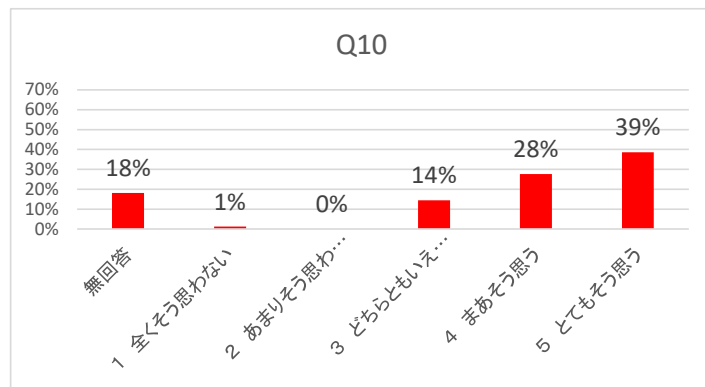
⑨スタッフは、今後の身体の状態の見通しについて、本人と家族にわかる 言葉で説明してくれる

	割合	合計
無回答	13%	11
1 全くそう思わない	2%	2
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	11%	9
4 まあそう思う	30%	25
5 とてもそう思う	43%	36
合計・分母		83



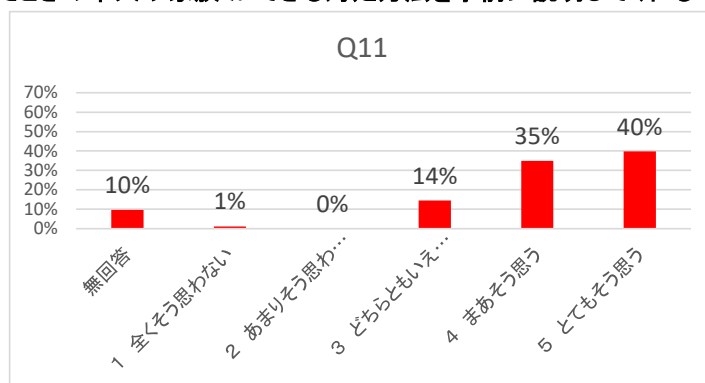
⑩スタッフは、今後に起こりうる身体が悪化(床ずれや痛みなど)を予防するために、先を見越して関わってくれる

	割合	合計
無回答	18%	15
1 全くそう思わない	1%	1
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	14%	12
4 まあそう思う	28%	23
5 とてもそう思う	39%	32
合計・分母		83



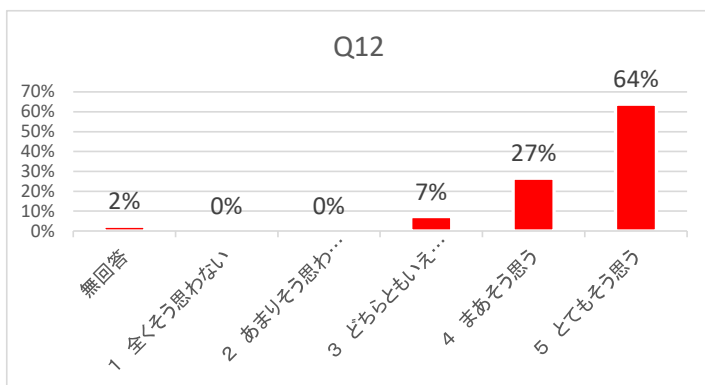
⑪スタッフは、身体の状態が悪化したときや症状がでたときの本人や家族 ができる対処方法を事前に説明してくれる

	割合	合計
無回答	10%	8
1 全くそう思わない	1%	1
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	14%	12
4 まあそう思う	35%	29
5 とてもそう思う	40%	33
合計・分母		83



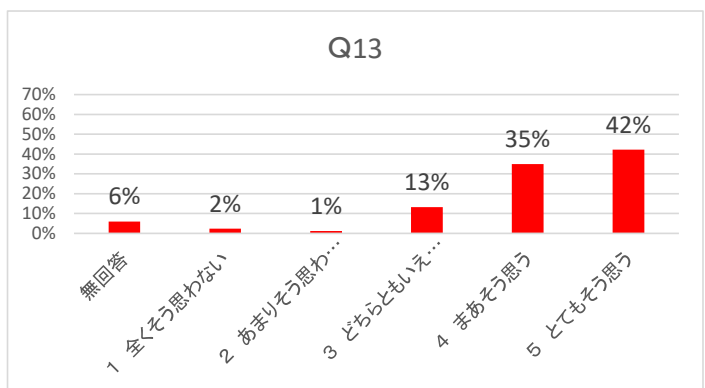
⑫スタッフは、行っているケアの内容とその理由や意味を、毎回、説明してくれる

	割合	合計
無回答	2%	2
1 全くそう思わない	0%	0
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	7%	6
4 まあそう思う	27%	22
5 とてもそう思う	64%	53
合計・分母		83



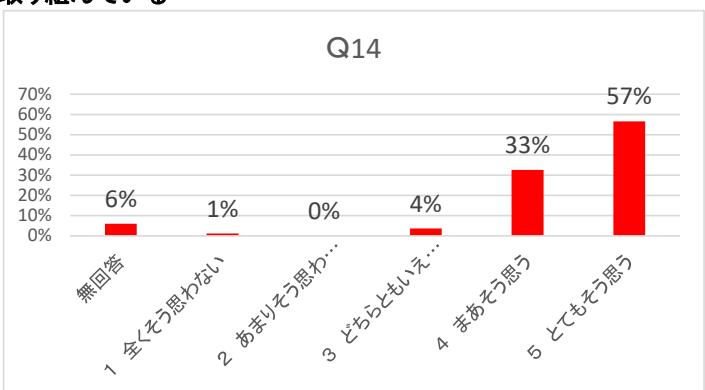
⑬本人に関わっている様々な専門職(例えば、看護師、リハビリ職、医師、ケアマネジャー、介護職など)の中で、本人や家族が1人の人に情報を伝えると、それが他の人にもきちんと伝わっている

	割合	合計
無回答	6%	5
1 全くそう思わない	2%	2
2 あまりそう思わない	1%	1
3 どちらともいえない	13%	11
4 まあそう思う	35%	29
5 とてもそう思う	42%	35
合計・分母		83



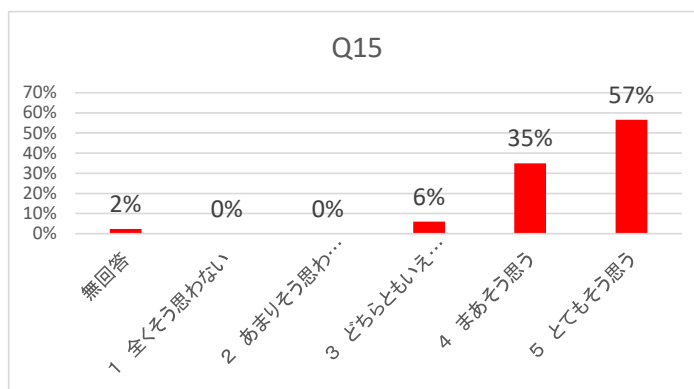
⑭本人に関わっている様々な専門職(例えば、看護師、リハビリ職、医師、ケアマネジャー、介護職など)は、本人や家族の目標に沿って、皆で同じ方針 で取り組んでいる

	割合	合計
無回答	6%	5
1 全くそう思わない	1%	1
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	4%	3
4 まあそう思う	33%	27
5 とてもそう思う	57%	47
合計・分母		83



⑮スタッフは、家族の気持ちの支えになっていると思う

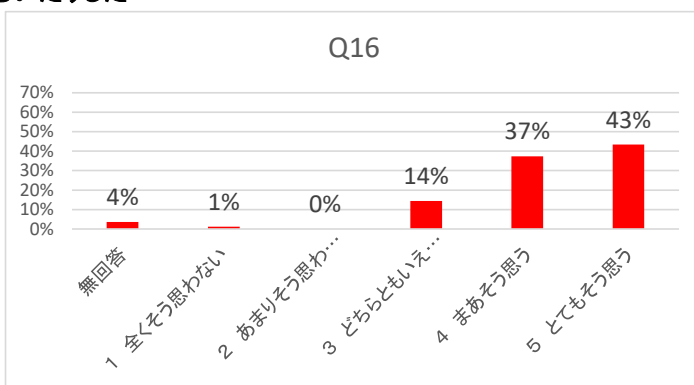
	割合	合計
無回答	2%	2
1 全くそう思わない	0%	0
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	6%	5
4 まあそう思う	35%	29
5 とてもそう思う	57%	47
合計・分母		83



訪問看護を利用する前に比べて、

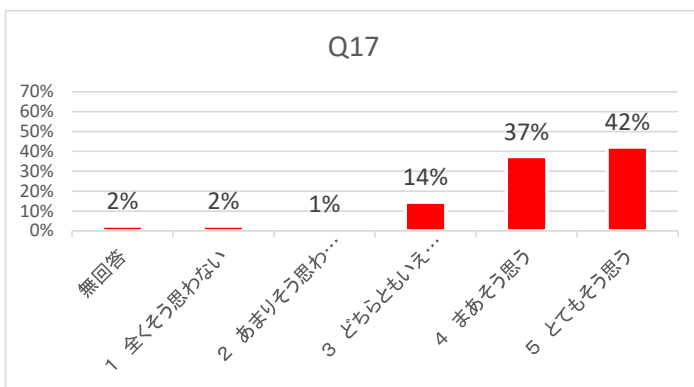
⑯本人の身体の状態が安定したり、苦痛や症状が和らいだりした

	割合	合計
無回答	4%	3
1 全くそう思わない	1%	1
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	14%	12
4 まあそう思う	37%	31
5 とてもそう思う	43%	36
合計・分母		83



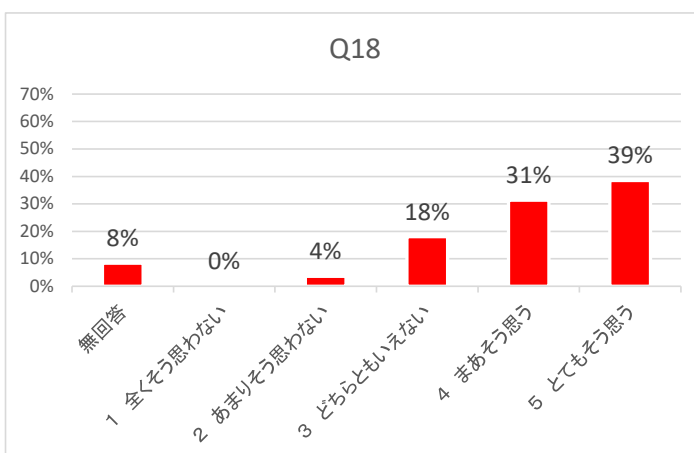
⑰本人の不安や困ったことが軽減した

	割合	合計
無回答	2%	2
1 全くそう思わない	2%	2
2 あまりそう思わない	1%	1
3 どちらともいえない	14%	12
4 まあそう思う	37%	31
5 とてもそう思う	42%	35
合計・分母		83



⑱本人が自宅での生活に自信をもつことができた

	割合	合計
無回答	8%	7
1 全くそう思わない	0%	0
2 あまりそう思わない	4%	3
3 どちらともいえない	18%	15
4 まあそう思う	31%	26
5 とてもそう思う	39%	32
合計・分母		83



⑬スタッフは新型コロナウイルス感染症対策の意識を持ち、対応をとっている

	割合	合計
無回答	2%	2
1 全くそう思わない	1%	1
2 あまりそう思わない	0%	0
3 どちらともいえない	5%	4
4 まあそう思う	29%	24
5 とてもそう思う	63%	52
合計・分母		83

