

【顧客満足度アンケート調査結果報告について】

いつも DS 訪問看護ステーションをご利用くださいます、誠にありがとうございます。
コロナ禍から with コロナのステージに移りましたが、皆様におかれましては大変な日々を過ごされているかと存じます。
弊社事業所におきましては、皆様のご協力のおかげで、新型コロナウイルス感染者を一人も出すことなく事業を継続できておりますこと、心より感謝申し上げます。

さて、この度令和 2 年 2 月に実施いたしました「顧客満足度アンケート調査」の結果をご報告いたします。回答にご協力くださいました皆様に、厚く御礼申し上げます。

多くのご利用者様・ご家族様から大変満足、満足とのご回答をいただき、まずは安堵いたしました。
健康管理やリハビリ・言語訓練等のそれぞれのサービスにおいて、今後もさらなるサービスの質の向上に向けて取り組んで参ります。

一方、ご不満や改善希望のご意見につきましては、ご指摘を真摯に受け止め改善に向けて本部・事業所一丸となって対応していく所存です。

ご利用者様、ご家族様に気持ち良くご利用いただき、信頼される事業所づくりに社員一同専心してまいります。引き続き DS 訪問看護ステーションをご愛顧のほど何とぞよろしくお願い申し上げます。

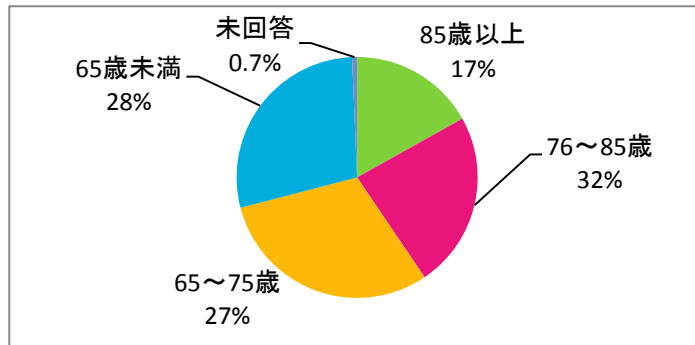
令和 2 年 7 月 1 日
DSセルリア株式会社
代表取締役 塚本 謙太郎

顧客満足度アンケート調査結果(訪問看護)

アンケート名	DS訪問看護ステーション ご利用者様アンケート
実施期間	2020年2月1日～2020年2月28日
実施方法	無記名で実施。アンケート用紙と回収用封筒を配布。 回収方法は、封入封緘の上、サービス担当者に手渡し。
対象者	DS訪問看護ステーション ご利用者様 244名 ※ご家族様からの回答含む。
回答率	全体:61% (244名中148名) 訪看光が丘:67% (110名中74名) 訪看富士見台:57% (77名中40名) 訪看千葉:60% (57名中34名)

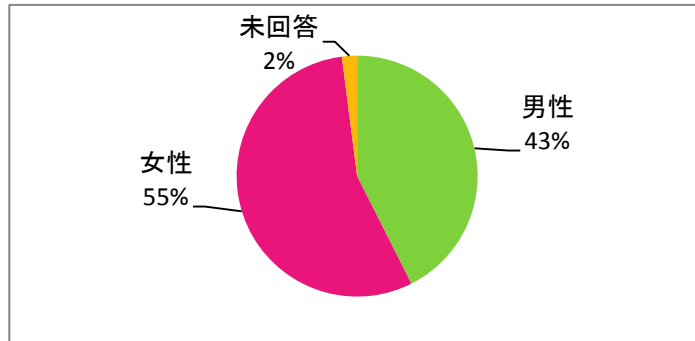
年代

	人数
85歳以上	25
76歳～85歳	35
65歳～75歳	45
65歳未満	42
未回答	1
総計	148



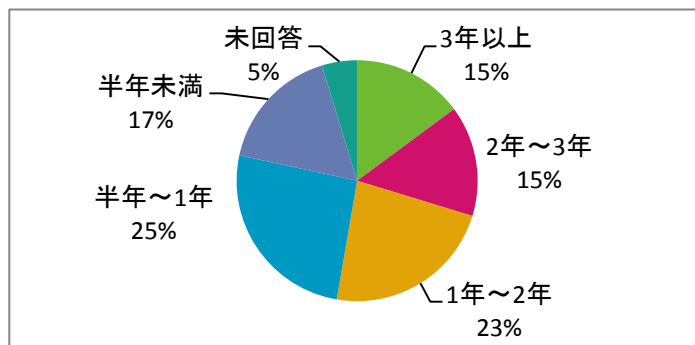
性別

	人数
男性	63
女性	82
未回答	3
総計	148



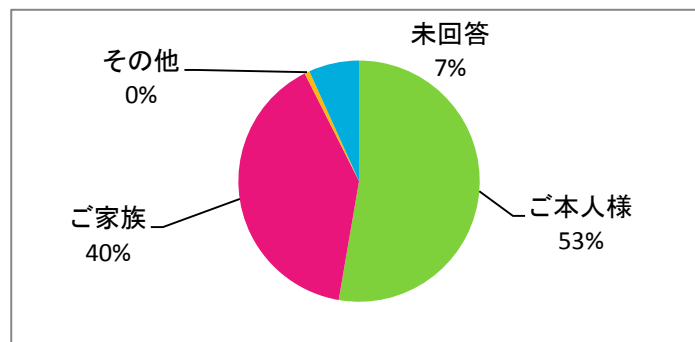
利用期間

	人数
3年以上	22
2年～3年	22
1年～2年	34
半年～1年	38
半年未満	25
未回答	7
総計	148



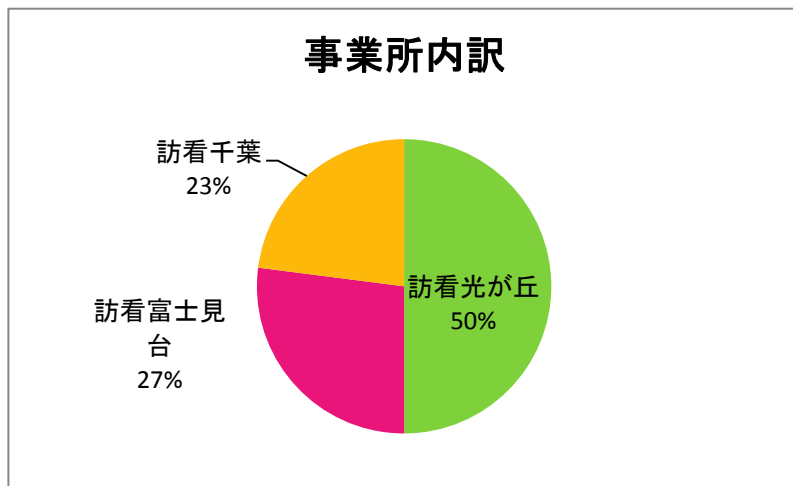
アンケート記入者

	人数
ご本人様	78
ご家族	59
その他	1
未回答	10
総計	148



回答事業所内訳

	回答数
訪看光が丘	74
訪看富士見台	40
訪看千葉	34
総計	148



~~~~~以下アンケート内容~~~~~

### 1. サービスについて (大変満足・満足・少し不満・改善希望から当てはまるものに○) (各設問で、気づいたことや意見を自由記載)

(1) サービス内容や時間帯について、約束したとおりにサービスが行われていますか

(2) スタッフの接遇について

- ① 電話の対応
- ② あいさつ
- ③ 言葉づかい
- ④ 身だしなみ
- ⑤ 表情や態度

(3) スタッフが提供するサービスの質や技術に満足していますか

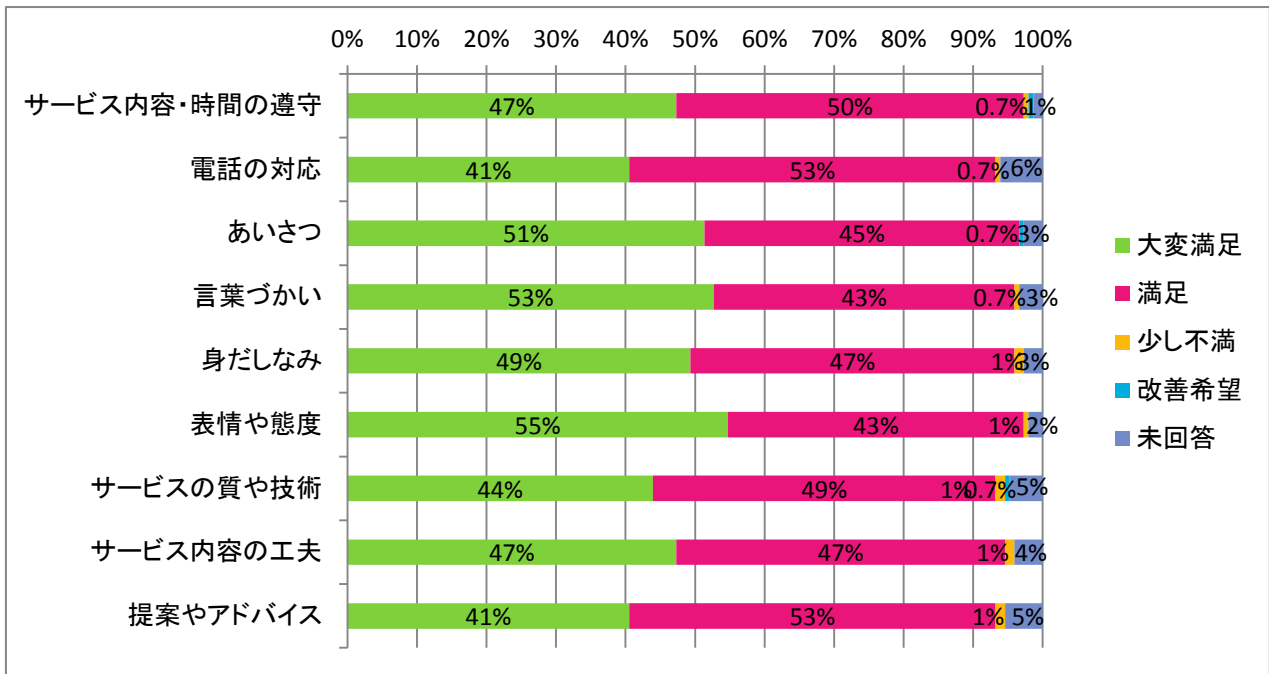
(4) スタッフは、その日の体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫してくれますか

(5) スタッフは、生活をさらに良くするために、色々な提案をしてくれたり、アドバイスをしてくれますか

### 2. その他 ご意見やご希望、スタッフへのメッセージなどご記入ください

~~~~~

サービス満足度(訪看全体)



質問項目	大変満足	満足	少し不満	改善希望	未回答	合計
サービス内容・時間の遵守	47%	50%	0.7%	0.7%	1%	100%
電話の対応	41%	53%	0.7%	0%	6%	100%
あいさつ	51%	45%	0%	0.7%	3%	100%
言葉づかい	53%	43%	0.7%	0%	3%	100%
身だしなみ	49%	47%	1%	0%	3%	100%
表情や態度	55%	43%	1%	0%	2%	100%
サービスの質や技術	44%	49%	1%	0.7%	5%	100%
サービス内容の工夫	47%	47%	1%	0%	4%	100%
提案やアドバイス	41%	53%	1%	0%	5%	100%

* 項目は1%未満の場合小数点第1位まで表示

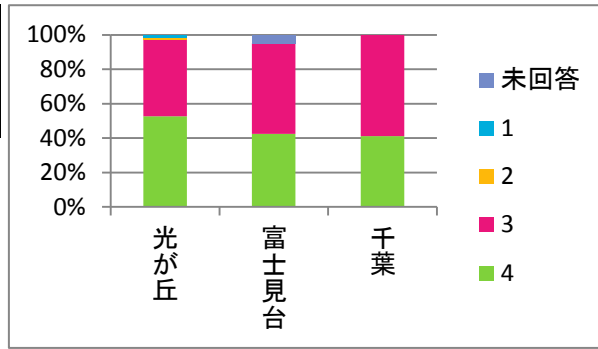
大変満足・満足の割合の合計 (満足度が高い順)	
サービス内容・時間の遵守	97%
表情や態度	97%
あいさつ	97%
言葉づかい	96%
身だしなみ	96%
サービス内容の工夫	95%
電話の対応	93%
サービスの質や技術	93%
提案やアドバイス	93%

事業所別サービス満足度(訪問看護)

4段階表示 4:大変満足 3:満足 2:少し不満 1:改善希望 未回答

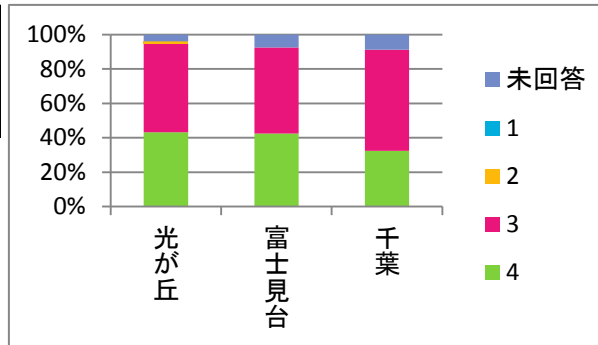
【サービス内容・時間の遵守】

	4	3	2	1	未回答
光が丘	53%	45%	1%	1%	0%
富士見台	43%	53%	0%	0%	5%
千葉	41%	59%	0%	0%	0%



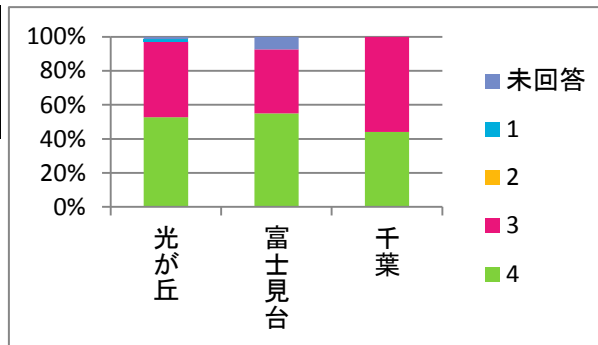
【電話の対応】

	4	3	2	1	未回答
光が丘	43%	51%	1%	0%	4%
富士見台	43%	50%	0%	0%	8%
千葉	32%	59%	0%	0%	9%



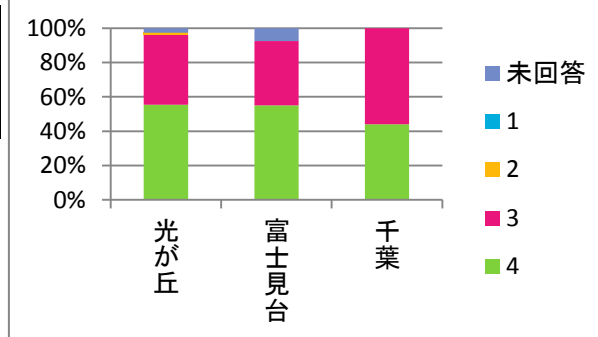
【あいさつ】

	4	3	2	1	未回答
光が丘	53%	45%	0%	1%	1%
富士見台	55%	38%	0%	0%	8%
千葉	44%	56%	0%	0%	0%



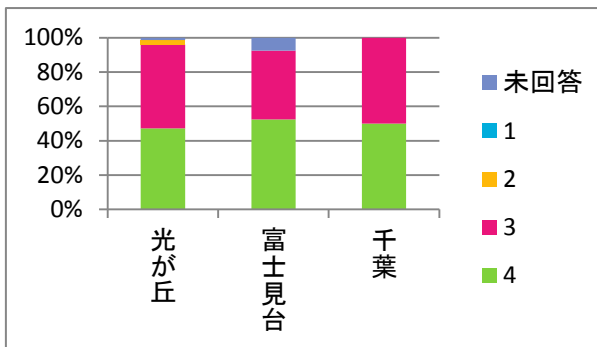
【言葉づかい】

	4	3	2	1	未回答
光が丘	55%	41%	1%	0%	3%
富士見台	55%	38%	0%	0%	8%
千葉	44%	56%	0%	0%	0%



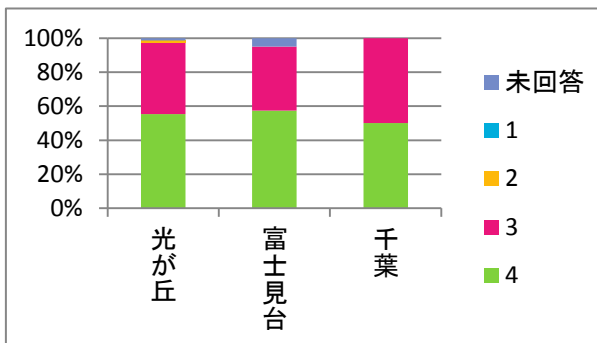
【身だしなみ】

	4	3	2	1	未回答
光が丘	47%	49%	3%	0%	1%
富士見台	53%	40%	0%	0%	8%
千葉	50%	50%	0%	0%	0%



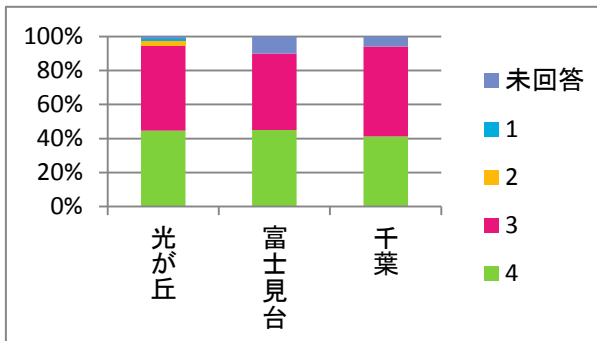
【表情や態度】

	4	3	2	1	未回答
光が丘	55%	42%	1%	0%	1%
富士見台	58%	38%	0%	0%	5%
千葉	50%	50%	0%	0%	0%



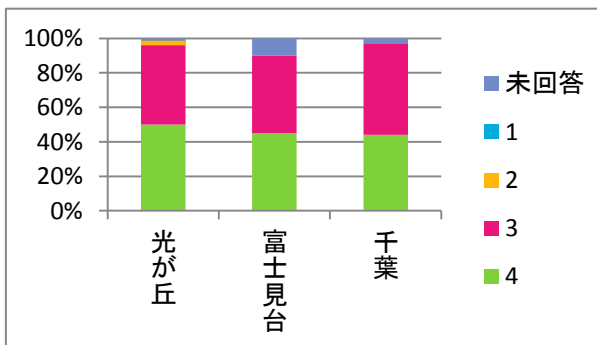
【サービスの質や技術】

	4	3	2	1	未回答
光が丘	45%	50%	3%	1%	1%
富士見台	45%	45%	0%	0%	10%
千葉	41%	53%	0%	0%	6%



【サービス内容の工夫】

	4	3	2	1	未回答
光が丘	50%	46%	3%	0%	1%
富士見台	45%	45%	0%	0%	10%
千葉	44%	53%	0%	0%	3%



【提案やアドバイス】

	4	3	2	1	未回答
光が丘	42%	53%	3%	0%	3%
富士見台	43%	48%	0%	0%	10%
千葉	35%	59%	0%	0%	6%

