

訪問看護利用者様満足度調査 結果報告書

令和5年度 訪問看護ステーションひなた

【調査の概要】

アンケート期間：令和5年11月～12月

対象：上記期間訪問中の利用者様及びそのご家族様

配布人数：69名

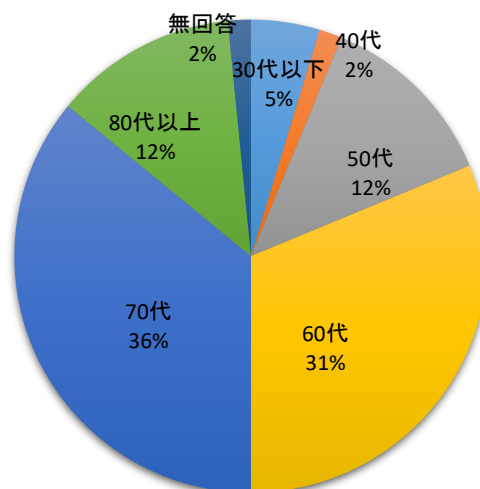
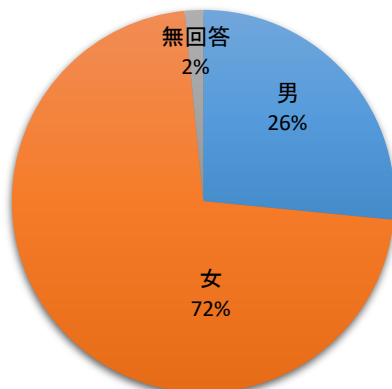
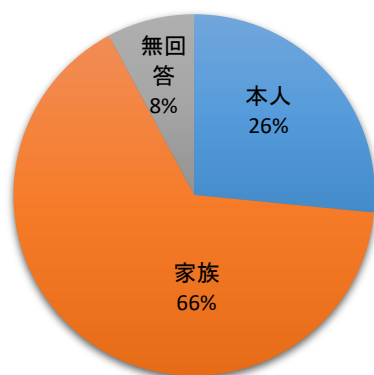
回数人数：66名（回収率95%）

◆調査結果◆

1.ご回答いただいたのはどなたですか？

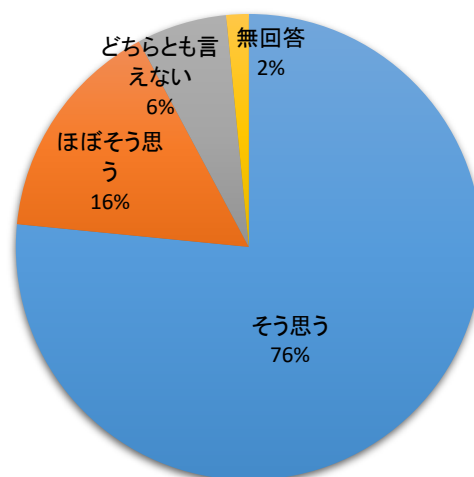
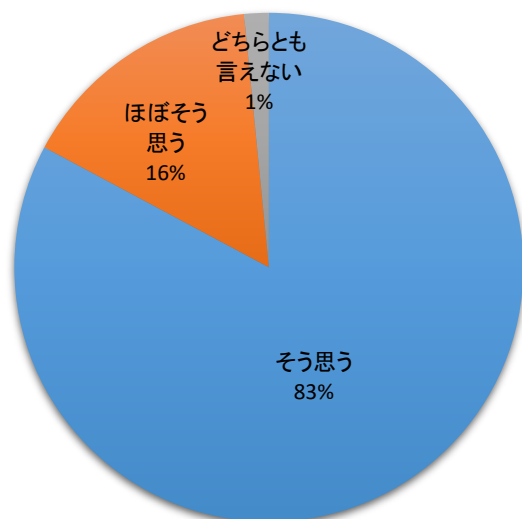
2.性別

3.ご回答いただいた方の年齢

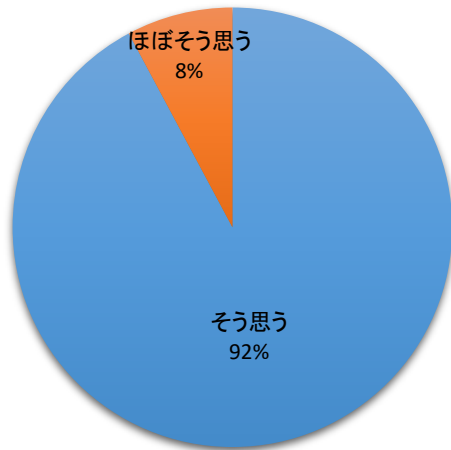


4.私たちは、あなた又はご家族の方々に
礼儀正しくふるまっていますか？

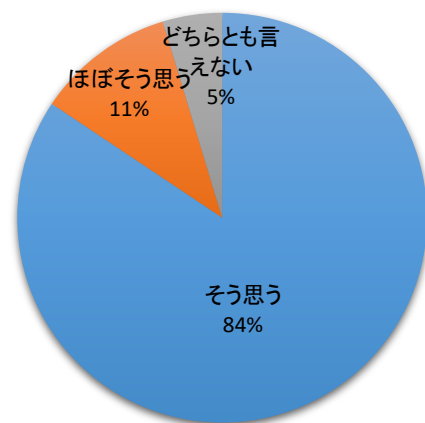
5.私たちはあなたやご家族の方々に緊急時の対処の
仕方や、その他、療養上の様々な問題について
理解しやすい様に話しましたか？



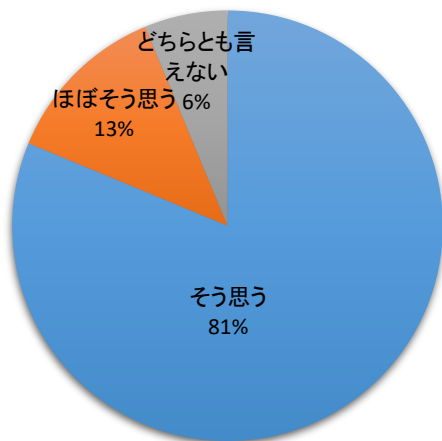
6.看護師は時間通りに訪問していますか？



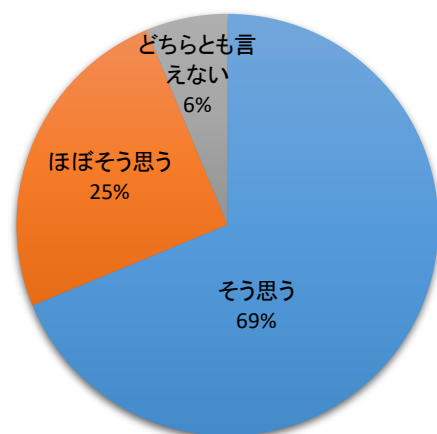
7.身体の状態を十分に見てくれていると思いますか？



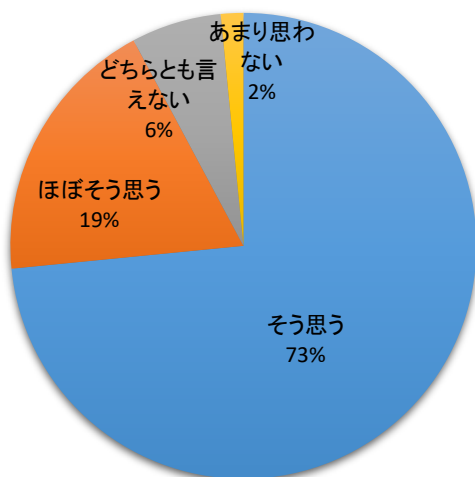
8.看護師はあなたやご家族の話をよく聞いてくれますか？



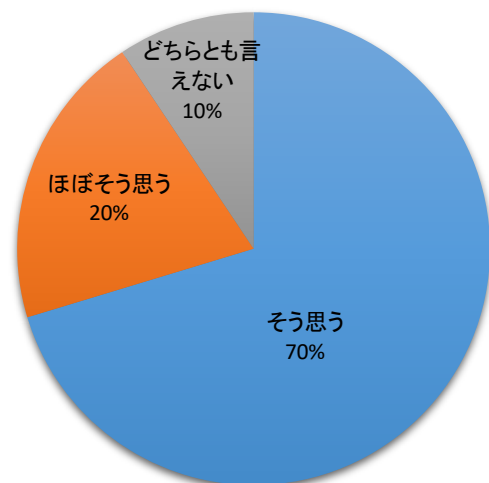
9.自分が受けたいと思ったサービスが十分受けられたと思いますか？



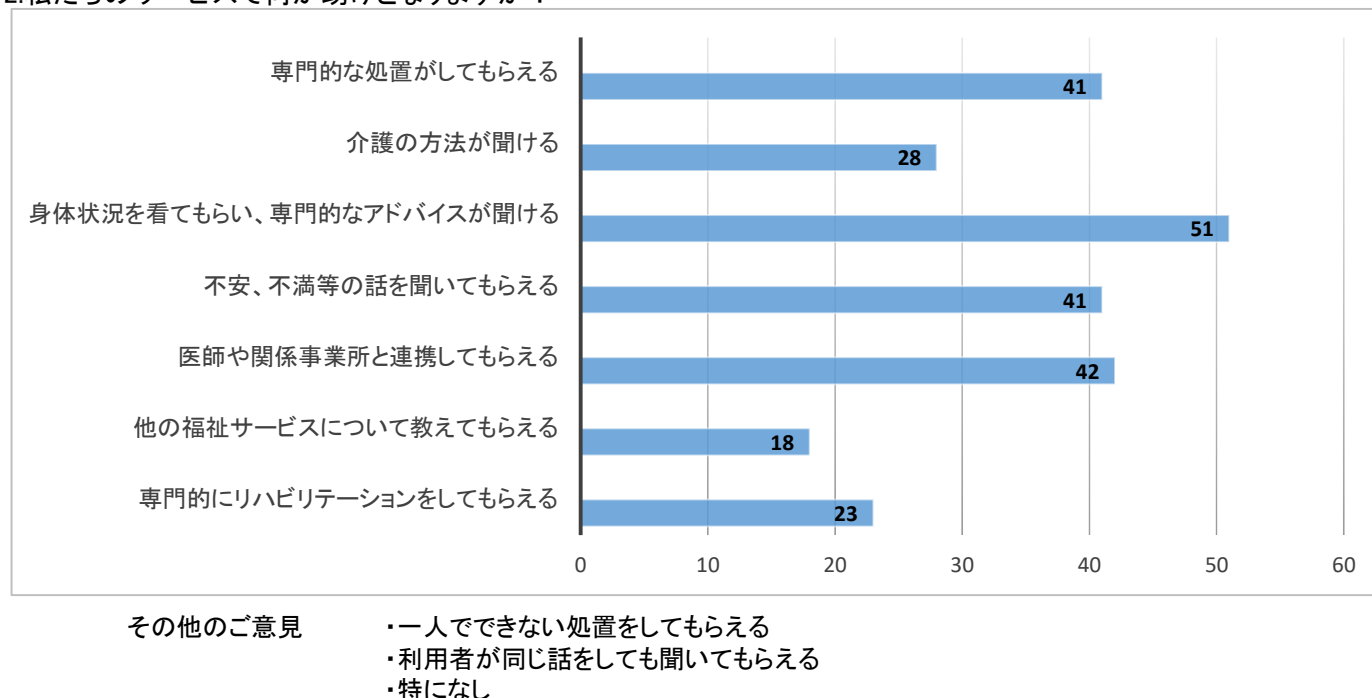
10.私たちの訪問看護は、ヘルパー・ケアマネジャー・病院・リハビリ等他の職種のスタッフや他の事業所と連携が取れていると思いますか？



11.私たちの訪問看護を他の人に勧められますか？



12.私たちのサービスで何が助けとなりますか？



13.当ステーションで実施している感染対策について、不安な点や疑問点、今後してほしいことはありますか？ (原文のまま掲載しています)

- ・マスクと手袋
- ・不安点、疑問点については出た時その都度聞いてとおもってます
- ・訪問時いままで通りにマスクを付けられており今後もコロナが終息するまで実施して頂きたいと思います
- ・今のところ現状のままで困ったことはありません
- ・十分です
- ・不安な点や疑問点など特にありません。今まで通りよろしくお願いいたします
- ・これからもよろしくお願い致します
- ・特にありません。いつも状況に応じて対応していただけてるので感染対策はしっかりしてます
- ・人様のお命に関わるお仕事。信頼してご協力をしますので今で十分です
- ・今のままで良いです
- ・今後も今まで通りお願いします
- ・十分していただいております
- ・感染対策はきちんとしていただいているので大丈夫です。
- ・まだ少ししか利用しないのであまり詳しく回答出来ません
- 来訪する看護師さんとリハビリ療法士の方はマスク着用をお願いしたいが在宅者はマスクはなくても良いのではないのでしょうか？
- ご利用者様とご家族様、訪問スタッフが双方にウイルス感染しないようにマスク着用をお願いしています。双方がマスクを着用することで感染のリスクは下がります。安心してケアを受けていただくために、引き続きご協力をよろしくお願いいたします。
- 結核が院内感染した報道されても従事者に情報が共有されていない事は非常に不安です
- 管理者の不手際により、スタッフに情報共有がなされておらず、ご心配ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。全てのスタッフに情報共有ができるよう、ICTを活用し情報共有の仕方を見直して改善していきます。

14.その他のご意見・ご要望(原文のまま掲載しています)

- ・この件も出たら思ったらその都度聞いていこうとおもってます
- ・毎朝私達の話し相手になっていただき何でも話を聞いていただき解決して下さるのでいらっしゃる日を心待ちにしています。とても明るくて本人も会話がはずみお話がたくさんできるので喜んでいきます。身体的に不自由としているところによく気が付きリハビリをしてくれたり手当てをして下さるのでとてもありがたいと思っています。本人もうれしく思っていることでしょう！！
- リハビリの内容を毎回同じではなくもう少し考え工夫してほしい
- 貴重なご意見ありがとうございます。体調をみながら続けていけるリハビリを考えていきたいと思いたいますので、ご希望があれば気兼ねなくお申し付けください。
- ・訪問時の皆様の笑顔には「ほっと」します。毎日激務に耐えているとは思いますが自分をほめ自分にごほうびをあげこれからもがんばって下さい
- ・お世話になってからもうすぐ2年になります。最初は不安なことばかり何度ご迷惑をおかけした事か！！本当に感謝しかありません。今後共末永く宜しくお願い致します
- 声がけをして下さい。気くばりのある人はとてもすばらしい。そうでない人もいますので。
- 不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。スタッフによって声がけや気配りに差があるという貴重なご意見ありがとうございます。接遇研修や、同行訪問、ケアチェック等を実施し改善に取り組んでいきます。
- ・ほぼ満足しておりますので今後ともよろしくお願い致します
- ・生活に他者が介入することを少しずつ受け入れてくれて家族は安心しています。祖父本人も看護師の名前を口にしたりと覚えている時は訪問を待っている日があります。ゆっくりとデイサービスを使ってくれるようになることを願っています。これからもよろしくお願いいたします
- ・親身になって相談を聞いてくださったり緊急時にも対応して頂いて本当に感謝しています
- ・看護師さんの適格なアドバイスやいろいろな話題から通所リハビリテーションを利用することになり感謝しております。普段話好きな方ではないのですが来ていただいているお二人にはきがねなく話もはずんでるようです。通所の様子も気にかけていただいて見に行ってみて下さったりその時の状況もお話してもらえて安心しています。これからも頼りにしております
- 少しでも体調が良い時は少し強引にでも体を動かす様な運動(体操)を促していただきたいです
- ご本人の体調やお気持ちを確認しながら、リハビリを進めていきたいと考えております。また、ご家族様の思いや要望もお聞かせいただき、一緒に目標を設定して進めてきたいと考えております。ご要望などがあれば是非ご相談ください。
- ・いつも大変お世話になっております。本人の事、家族の事も色々気にかけて下さり感謝申し上げます。今後ともどうぞよろしくお願い致します
- ・これからもよろしくお願い申しあげます！
- ・感謝の一言です
- 柔らかい食事をさせているがレパートリーが少なく困っています。何かあったら教えてほしい。
- 看護に関係ないことかも知れませんが、、
- どうぞ気兼ねなく訪問時スタッフへご相談ください。
- ・いつも親身になって頂き本当にありがたく思っています。今後共よろしくお願い致します
- ・皆様が親切、丁寧にして下さるので感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしくお願い致します
- ・話を誰が来ても聞いてくれるのでありがたいです。先生やケアマネさんにも連絡してくれてるのでたすけてもらっています。報・連・相がしっかり出来ているからですね。感謝しております。ありがとうございます
- ・いつも感謝、相手を信じることで関係がより良くなると思います。情報をいただき助かってます。特に体調が悪い時にはお会いただけで気持ちが明るくなりホットしますがそれもお役目ですね
- ・いつも良くして頂いて感謝しています。今後も今のままでもお願い致します
- ・皆さんに来ると本人はよくいろいろ話しをしています。聞きとりにくいのに根気を聞いて話していただけるので本人も安心感を持ち少しでも良い方に向かいたいと少しですが努力しています
- ・いろいろと相談にのっていただき大変助かっております。今後もいろいろな症状が出て来るのかと思います。これからもよろしくお願い致します
- ・よくしてくれています。特にありません。

- ・いつも親身に相談に乗っていただき感謝しております。今後も宜しくお願いいたします
- ・介護の方法等聞け心配な事がなくなりました。皆さんしんせつで感謝しております
- やってほしい事として入浴中の身体をほぐしてほしい。ベッドサイドからでもよいのですが看護師さんがステーションへもどる時間があるため難しい。アンケートで「ほぼそう思う」とした理由は上記に書いた点と往診の方でやり取りを取らない事があるため。No.11では利用したいと思っている家族がいても時間が夜遅い時間だったり土曜日曜は利用出来ないということで利用時間が合わないため紹介出来ません。訪問していただいている看護師さんにはとても本人によりそっていただきながら楽しい雰囲気の中にかかわっていただき感謝しております。これからもよろしくお願いいたします
- ご要望に十分に答えられず申し訳ございません。事業所の体制上、営業時間外は拘束者の緊急対応臨時訪問業務に支障が出ないように定期訪問の提供を控えている現状にあります。訪問時間内で提供可能なケアであれば対応させていただきますのでご相談ください。
- ・熱を出したり具合が悪かったりで電話をすると夜中でも朝方でも吹雪の中でも来ていただいて助かりました。電話でオロオロしている私に「大丈夫だよ大丈夫だから落ちついてねカフアシストして待っててね」と声かけしてもらって、気持ちもすごく楽になって待っていました。そして対処してもらって本当に助かりました。すごくうれしかったです。ありがとうございます。訪看さん皆さんすごいです。おかげ様で主人も私も助けられているんだなあと思っています。今後共よろしくお願いいたします
- ・〇〇さんのよう看護師をもっとふえるよう願っています。〇〇さんはすばらしい方です
- いつもマッサージをしてもらい助かっています。軽いストレッチのご指導できればお願いします
- ご希望がありましたら是非遠慮なくお声がけください。ご利用者さんに合わせたメニューを提案させていただきます。
- 薬を毎回みてくれるのですが今回ちょっと忘れた様子なので少し心配しましたがすばやくフォローしてもらい安心しました。会話の中で不安に思うこと等率直に聞けるので助かっています。経験に元ずいたアドバイスをしてくれるのでとてもたすかっています。本人も喜んでいます
- 大変申し訳ありませんでした。訪問時にやるべきケアが抜けないう手順書を作成・更新していきます。また、ミスがあった時には、事業所内で話し合い、対策をたてて実施していきます。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。わかりやすく説明していただき感謝しております。今後もよろしくお願いいたします。母の話を聞いていただきうれしく思っております
- ・いつもお世話様です。色々迷惑をかける時もありますがこれからもよろしくお願いいたします。訪看の皆様には感謝しております
- ・いつもていねいに処置 マッサージをして頂いて大変助かってます。私の健康面もよいアドバイスをもらい参考にします

いつも訪問看護ステーションひなたをご利用いただきありがとうございます。
 この度はお忙しい中「訪問看護利用者様満足度調査」にご協力いただきまして、ありがとうございました。
 おかげ様で貴重なご意見を多数頂戴することができました。
 アンケート結果と頂戴したご意見・ご要望はスタッフ全員で共有し、今後のよりよいサービス改善に活かしていきたいと考えております。
 今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

🌻 訪問看護ステーションひなた スタッフ一同 🌻

