

令和 6 年度
訪問看護利用者様満足度調査
結果報告書

訪問看護ステーションひなた

【調査概要】

アンケート期間：R7 年 2 月～3 月

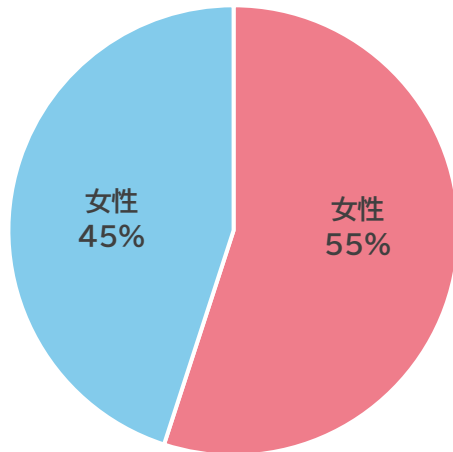
対象：上記期間訪問中の利用者様及びそのご家族様

配布人数：76 名

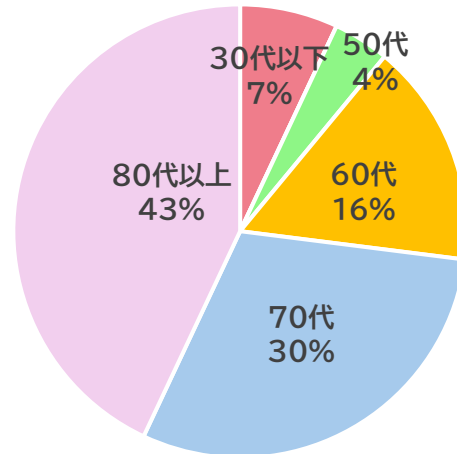
回答人数：74 名(回答率：97%)

調査結果

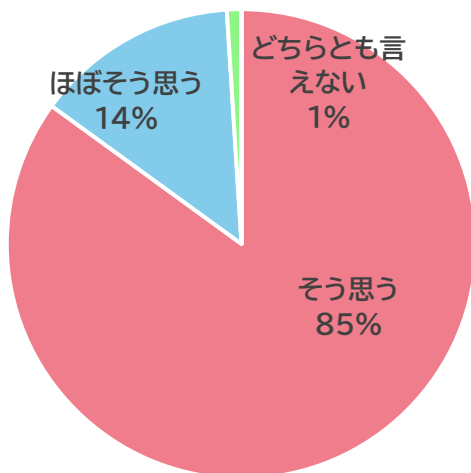
Q1. 性別



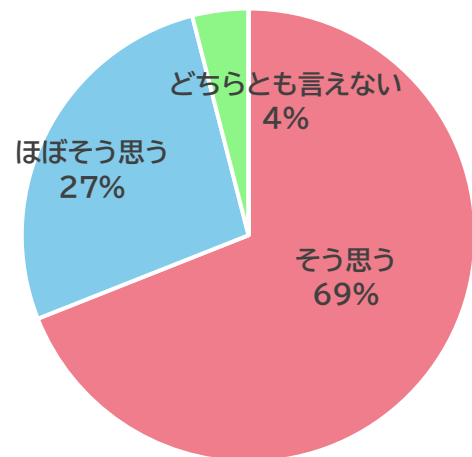
Q2. 年齢



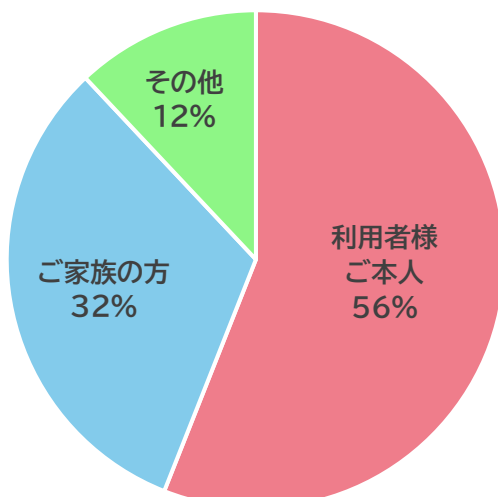
Q3. 私たちは、あなた又はご家族の方々に
礼儀正しくふるまっていますか？



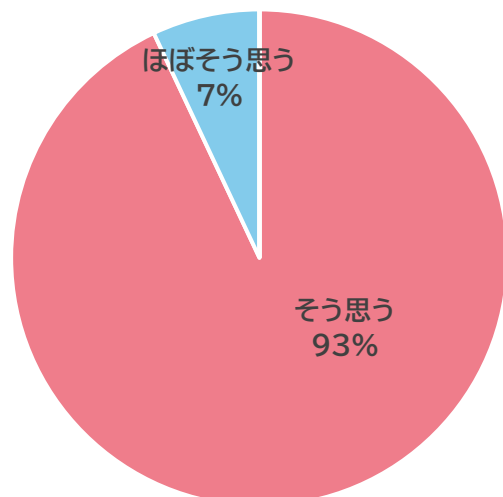
Q4. 私たちは、あなたやご家族の方々に緊急時の対応の仕方や、
その他療養上の様々な問題について理解しやすい様に
話しましたか？



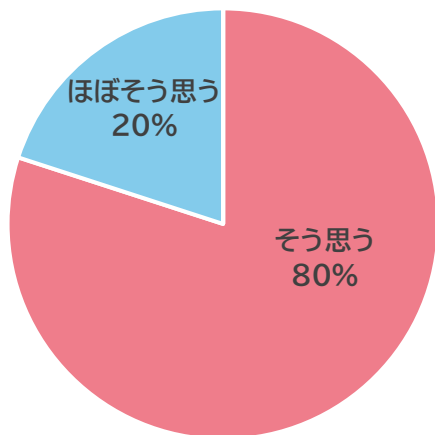
Q5. ご回答される方



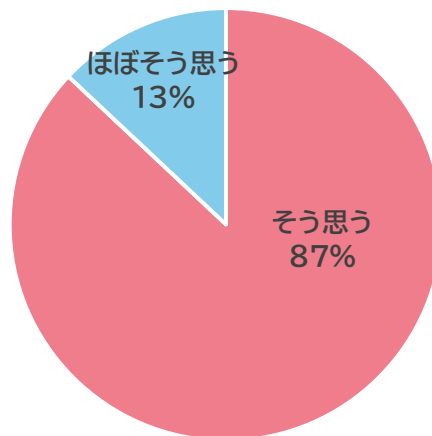
Q6. 看護師は時間通りに訪問していますか？



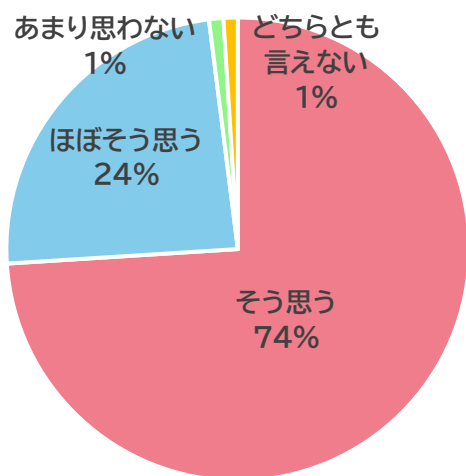
Q7. 身体の状態を十分に見てくれている
と思いますか？



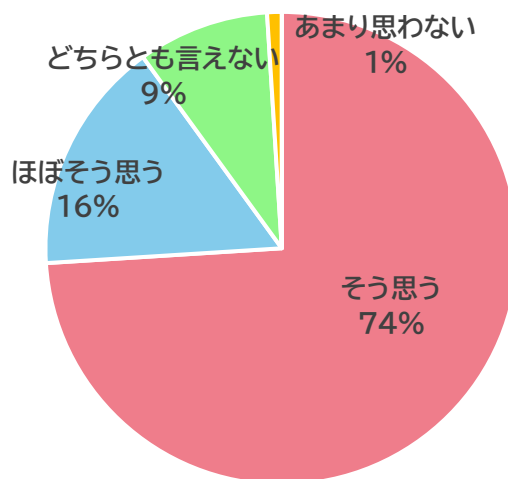
Q8. 看護師はあなたやご家族の話をよく聞いてく
れますか？



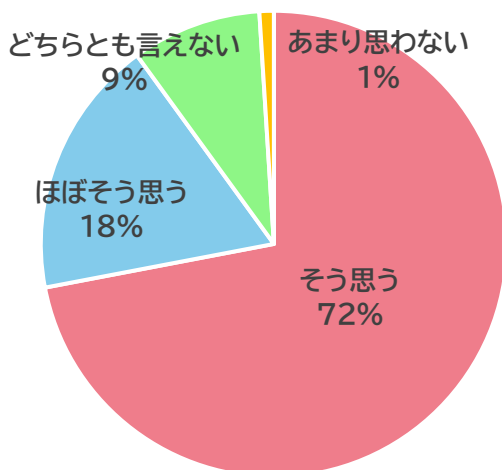
Q9. 自分が受けたいと思ったサービスが
十分に受けられたと思いますか？



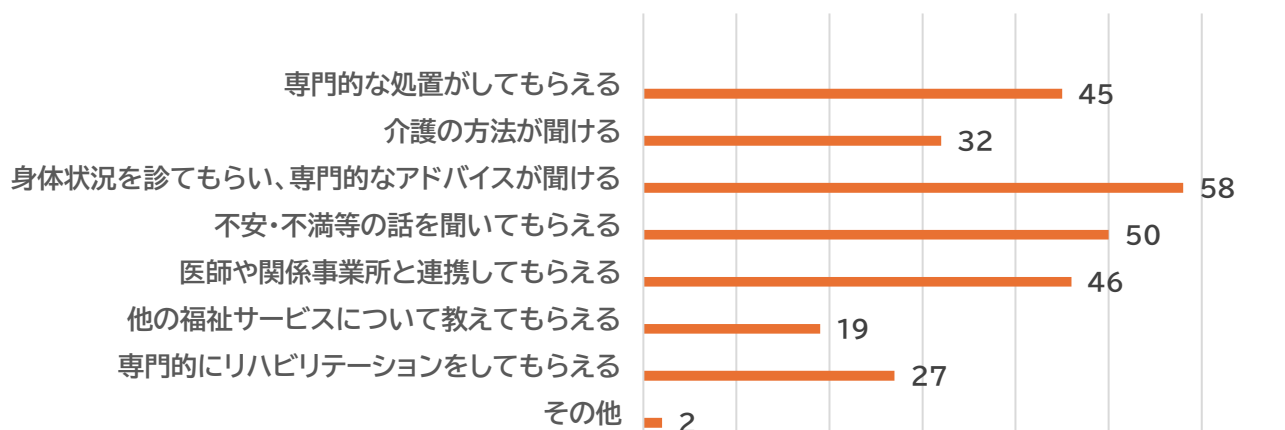
Q10. 私たちの訪問看護は、ヘルパー・ケアマネージャ
ー・病院・リハビリなど、他の職種のスタッフやほか
の事業所と連携が取れていると思いますか？



Q11. 私たちの訪問看護を他の人に勧められますか？



Q12. 私たちのサービスで何が助けとなりますか？



※その他として

みなニコニコして嬉しい、満足しています、医師との関係をもっと密にしてもらいたいとのご意見がありました。

Q13. 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、今後して欲しいことはありますか？(原文のまま記載しています)一部こちらから返答させて頂いております。

- ・特にありません(23名)
- ・今まで通りでいい。
- ・特に不安な点等はありません。
- ・私はデイサービスに行ったことがないので中の様子とか知りたいと思って主人に聞くと少しずつ教えてくれます。お昼ご飯がおいしいみんな親切ですと言っています。いいところを選んだと思っています。
- ・満足しているのでありません。
- ・不安は感じない。教えていただければ実践したい。
- ・毎回しっかりと感染対策して安心しています。
- ・現状で満足しています。
- ・今まで通りで十分感染対策をしていただいているので大丈夫です。
- ・十分だと思います。
- ・今まで通りで問題ないと思います。
- ・特になし。これまで通りで良いと思う。院内感染ないと安心です。
- ・現状のままで特に問題ありません。
- ・十分満足しています。
- ・今どおりでいいです。今どおり同じナースに来て欲しい。
- ・今だに-googleもしてきて感染対策はとっている方だと思います。
- ・あります。

⇒何かご意見ありましたらいつでもお気軽にお声がけ下さい。

Q14. その他、自由にご意見・ご希望などお書きください(原文のまま記載しています)一部こちらから返答させていただきます。

- ・特にありません(11名)
- ・いつも丁寧な看護ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・1週間に2回便を取ってもらっていますが、私ではできないので助かります。2.3軒の夜病院へ行きましたが、下剤をよこすだけでとってもらえなく主人と二人で困って、泣きたくなるようでした。主人はパーキンソン病で自力では出せないのでも今はとても助かっています。
- ・やさしくしてもらっています。ありがたいです。
- ・いつも本当に助かっています。今後もよろしくお願いします。
- ・年老いて、改めて、若い世代の方々にこうもお世話になって行くのだなあという実感です。ありがたいことでございます。
- ・買い物に行きたい。
- ・今後とも変らぬ看護願致します。
- ・①貴社しか使っていないので比べ様がないので率直な意見を述べる。
②徳洲会があまり評判が良くなかったのでお世話になることをためらったが子供達が希望したのでお世話になった。最近は透析の時送迎してくれるので助かっています。
③透析後家に帰ってから寝てばかりいるのでアンケートを取られたのでいつするのかと心配なのですが声掛けして欲しい。
④来院時簡単な体操をしてもらいたい。最初はしていたのですが最近はしていないようです。
- ・いつもお世話様です。訪看さんにお世話になって8年位になるのでしょうか。私も年をとり最初の頃は どうしていいかわからない事ばかりでした。そんな時はいつも訪看さんが寄り添ってくれて色々アドバイスをくれたりしました。本当に感謝です。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・初めて1週間点滴と尿道の管を入れました。皆さん親切で手際よく治療してくれて本当に助かりました。色んなことを細かく教えて頂きました。私の体調も気にかけてくれてありがとうございます。
- ・浣腸もうまいし痛いもない。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・しっかりやってくれていると思います。
- ・母の体調や気になることでも訪問時TELでも聞いてもいただけるので安心します。ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・ケアマネジャーさん、ヘルパーさんにお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・無事に百歳の誕生日を迎える事が出来、看護師さんには感謝の気持ちでいっぱいです。あぶない時も何度かありましたが、看護師さんには随分助けていただきありがとうございます。本人はまだまだ生きると言っていますので今後共よろしくお願いします。母親に看護師さんの笑顔で声をかけていただくと自然に本人も笑顔で楽しくお話が出来、うれしく思っています。
- ・いつも身体状況、本人・家族に色々アドバイスを頂き感謝申し上げます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・毎回同じ話を聞いてもはじめて聞いたみたいに話を広げてくれるのでとてもありがたいです。
- ・いつもありがとうございます。感謝しております。今後とも宜しくお願いいたします。

- ・いつも一生懸命にして下さって感謝の気持で一杯です。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも適切な対応をしていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・いつも丁寧な対応をして頂いています。大変ありがたいです。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。自分では出来ない事をしていただけるのでありがたいです。よろしくお願い致します。
- ・一人一人に合ったサービスを受けられて安心。今後共宜しく願います。
- ・いつも感謝しています。身体に気を付けて頑張ってもらいたいと思います(あんまり頑張りすぎず…)。常に向上心をもって働いてらしてとても尊敬しています。これからも宜しく願致します。
- ・毎回話を聞いてもらい、不安がなくなります。いつも感謝しています。ありがとうございます。今後共宜しく願います。お体に気をつけてがんばってください。
- ・いつも私達を支えて下さり感謝しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも笑顔で接していただき感謝しています。医療行為がなくても対面で会話をすることで私達(利用者)の心がリフレッシュできています。日中1人で過ごすとか高齢の夫婦の人達がもっともっと利用して欲しいと思います。日頃の不安が軽減できるのではないのでしょうか。
- ・来ていただける事が安心感があります。
- ・以前若干トラブルがありましたが、その後の確に対応していただきましたので現在は特にありません。大変ありがとうございました。
- ・将来、介護度が進行した時施設への入所等相談にのっていただきたい。

⇒訪問中でも構いませんのでいつでもお気軽にお声がけください。必要時ケアマネージャーとも情報共有し必要な情報提供などさせていただきます。

- ・往診からの指示は行くのですが、状態の変化や状況が報告されていないので家族が連絡した方がいいのでしょうか。

⇒ご意見ありがとうございます。症状や状況の変化に伴いご心配する気持ちお察しいたします。

必要時には看護師から主治医へ連絡をするようにしています。看護師から主治医へ伝えて欲しい内容などありましたらお気軽にお伝えください。

- ・今回の訪問看護の代金がいくらでどこへ支払するのか知りたいです。

⇒ご意見ありがとうございます。料金に関しては利用している頻度や利用している保険などで異なります。毎月10日前後に前月の請求書を訪問したスタッフがお持ち致しますので、ご不明点あれば遠慮なくステーションへお問い合わせください。

基本的にはトラブルなど防ぐために引き落としでのお支払いをお願いしています。引き落としが難しい場合にはご相談ください。

- ・請求書、領収書がわかりにくい。もっと簡単でよい。

⇒法律上、請求書・領収書に記載しなければならない項目がある為、わかりにくい内容になってしまい申し訳ありません。請求書と領収書の内容等に関するご質問があれば遠慮なくステーションへご連絡下さい。事務担当者が対応させていただきます。

・看護師さんが訪問する時(1名か2名)決まった人の方が本人も対応しやすいようです(本人が行動する時)。看護師さんが常に入ってる人が来ると状況がわかっているのでスムーズに行動出るようです。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。おっしゃる通り、スタッフを固定し訪問する事が理想だと思います。しかし緊急時などの訪問に備え、固定ではなく複数名のスタッフが訪問に行くようにしています。ご利用者様へご迷惑のかからないようにケア内容や身体状況など情報共有して訪問するように致します。

・担当者によって、サービスの内容にばらつきがあるような気がする。

⇒ご指摘ありがとうございます。今回のご指摘を真摯に受け止めケア内容の情報共有を行い安心してケアを受けて頂けるように努めて参ります。日頃より気になった事があれば訪問したスタッフへお伝えください。

・リハビリの方、あまりおそくならないで下さい。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。リハビリの時間が遅れる事がないようスケジュール管理していきます。

皆様アンケートへのご協力ありがとうございました。

皆様から頂戴しました貴重なご意見・ご要望についてスタッフ全員で検証・意見交換をし今後の訪問看護活動に活かす所存でございます。ありがとうございました。

これまでご協力いただいた満足度調査を訪問看護ステーションひなたのホームページで公開しています。ご覧ください。

今後ともよろしくお願い致します。

訪問看護ステーションひなたスタッフ 一同

