

訪問看護利用満足度調査結果



【アンケート実施要領】

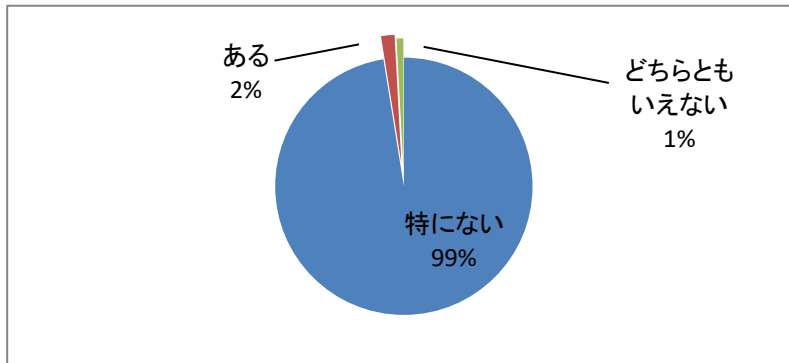
調査実施期間 令和4年7月15日～令和4年8月15日

調査対象 令和4年7月時点でご利用頂いている利用者さんを対象にアンケートに回答して頂きました。
166名のうち128名回答が寄せられました。（回答率77%）

調査目的 当ステーションでは、ご利用者様、ご家族様にご満足頂ける訪問看護サービスの提供を目指し、質の高いサービスの提供に取り組んでいるところです。
今回のアンケートでは、私たちが日々行っている訪問看護サービスの内容に視点をおき、
現行のサービス内容への満足度と改善すべき点を把握することを目的に、アンケート形式による調査を実施しました。

【調査結果】

①看護師やりハビリ担当者の言葉遣いや態度で、嫌な思いをしたことがありますか。



n=118

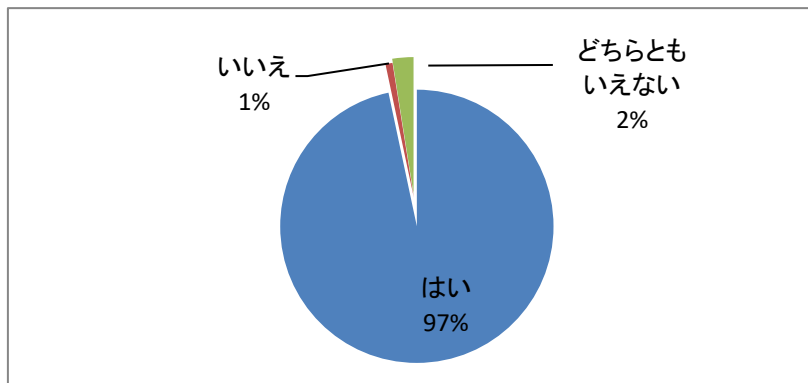
ある=2

特にない=115

どちらともいえない=1

無回答=10

②気兼ねなく看護師やりハビリ担当者に話しかけることができ、相談しやすいですか。



n=120

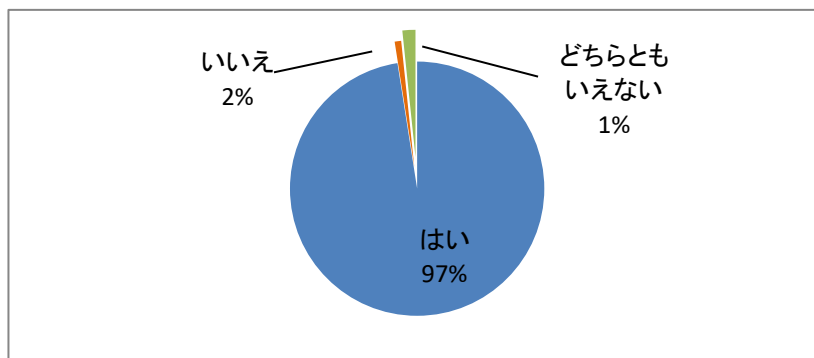
はい=116

いいえ=1

どちらともいえない=3

無回答=8

③訪問予定の約束を守っていますか。



n=121

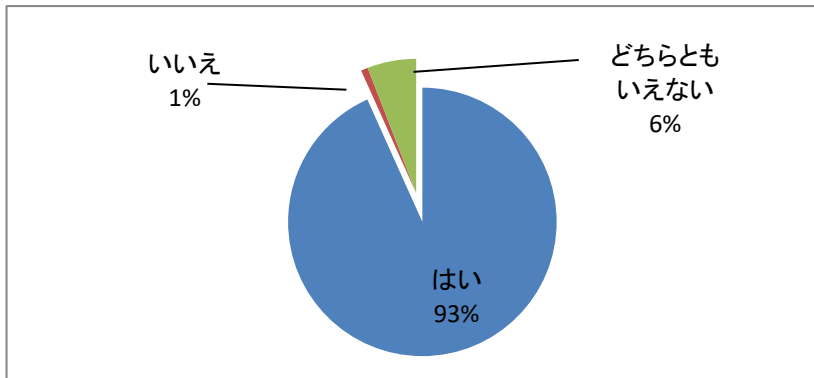
はい=118

いいえ=1

どちらともいえない=2

無回答=7

④わからないことについては、わかるまで教えてくださいませんか。



n=119

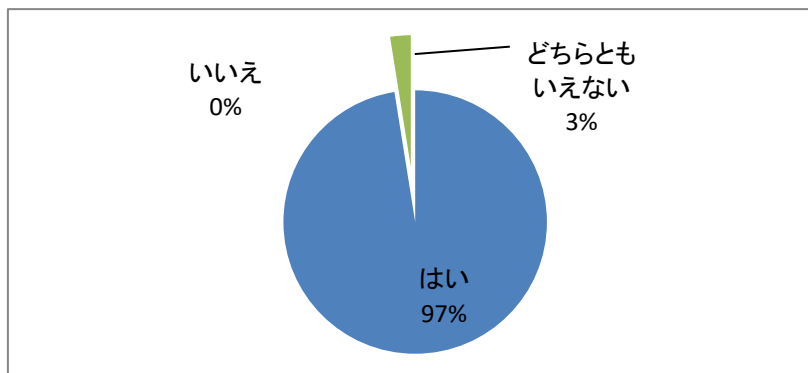
はい=111

いいえ=1

どちらともいえない=7

無回答=9

⑤ご家族、ご本人のお話をよく聞いてくれますか。



n=119

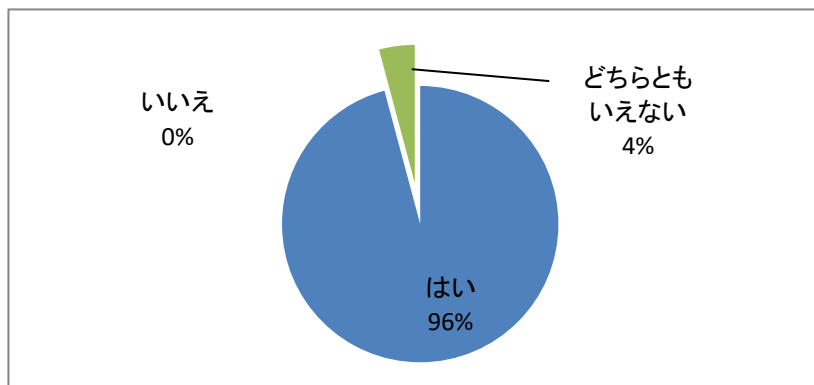
はい=116

いいえ=0

どちらともいえない=3

無回答=9

⑥当ステーションのサービスを受けてよかったと思いますか。



n=120

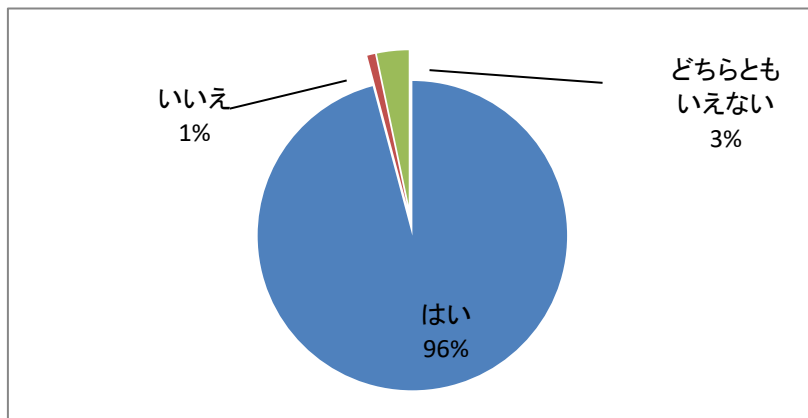
はい=115

いいえ=0

どちらともいえない=5

無回答=8

⑦ご利用開始時に契約説明について十分に説明を受けましたか。



n=121

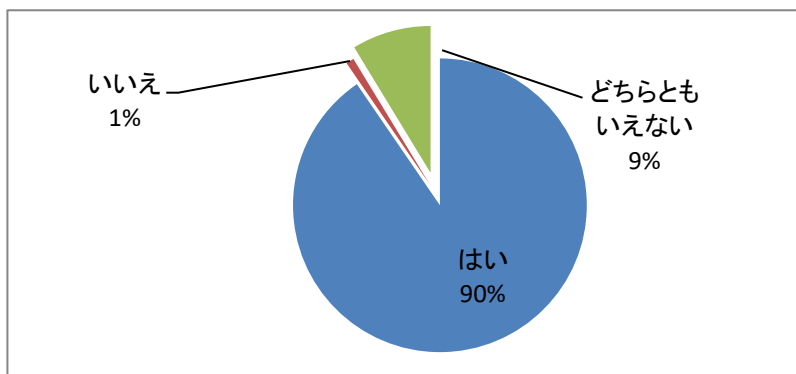
はい=116

いいえ=1

どちらともいえない=4

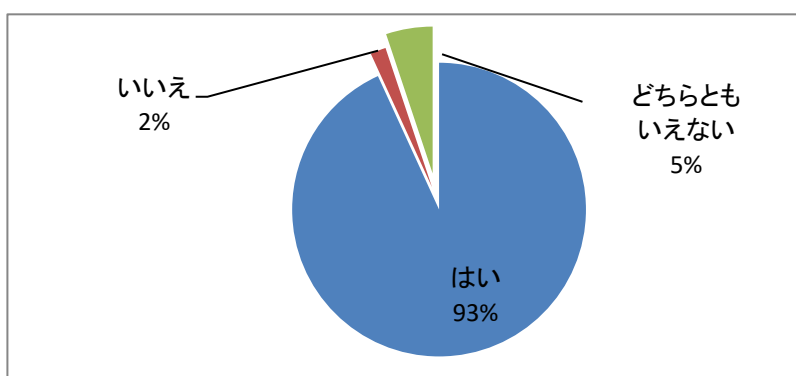
無回答=7

⑧訪問看護サービスについての説明はわかりやすいものでしたか。



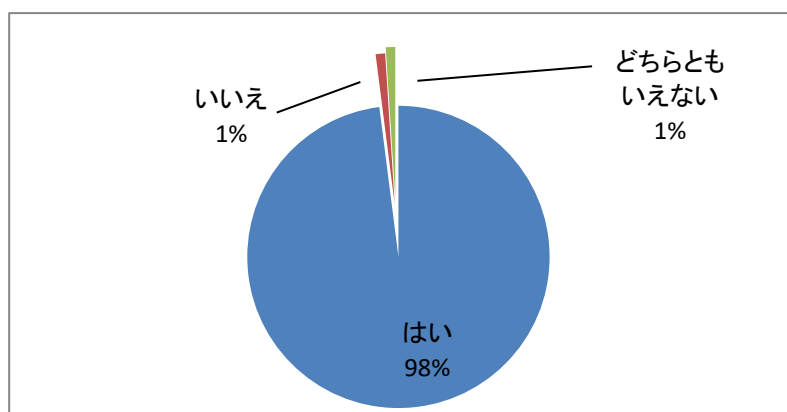
n=115
はい=104
いいえ=1
どちらともいえない=10
無回答=13

⑨他のサービス担当者（医師・ケアマネ・ヘルパーなど）と連携が取れていると思いますか。



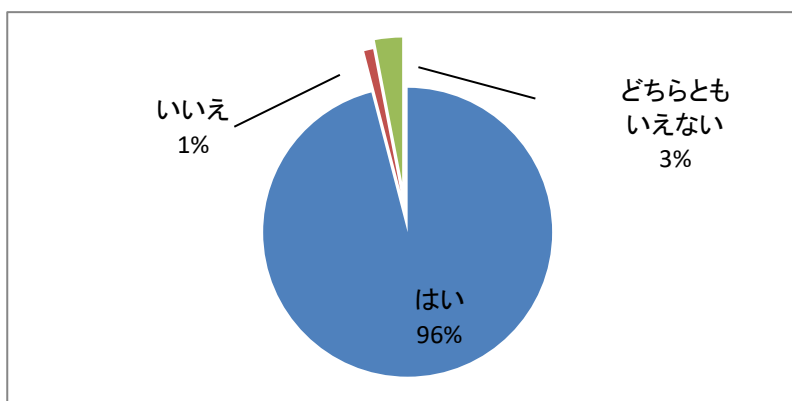
n=117
はい=109
いいえ=2
どちらともいえない=6
無回答=11

⑩処置をする時など、ご家族、ご本人への説明をきちんとしてくれますか。



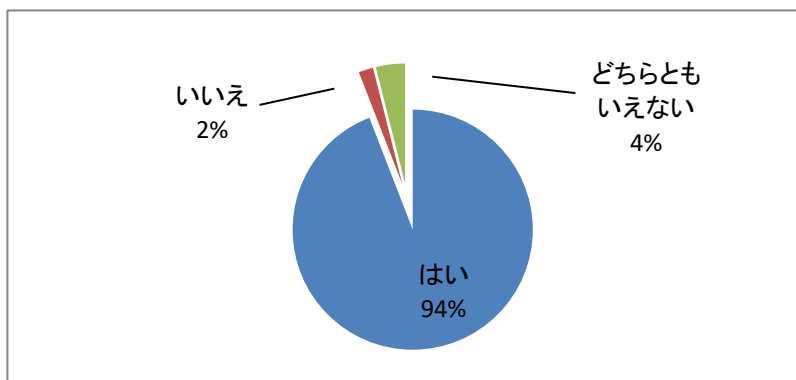
n=99
はい=97
いいえ=1
どちらともいえない=1
無回答=29

⑪処置や手当の手際はいいですか。



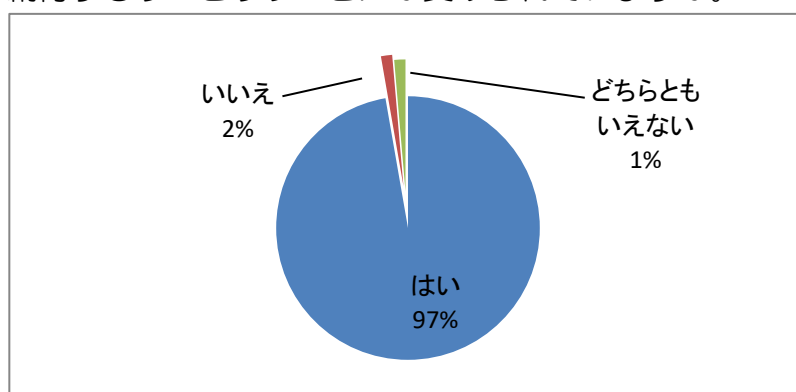
n=99
はい=95
いいえ=1
どちらともいえない=3
無回答=29

⑫看護師の看護に関する、知識や専門性に満足していますか。



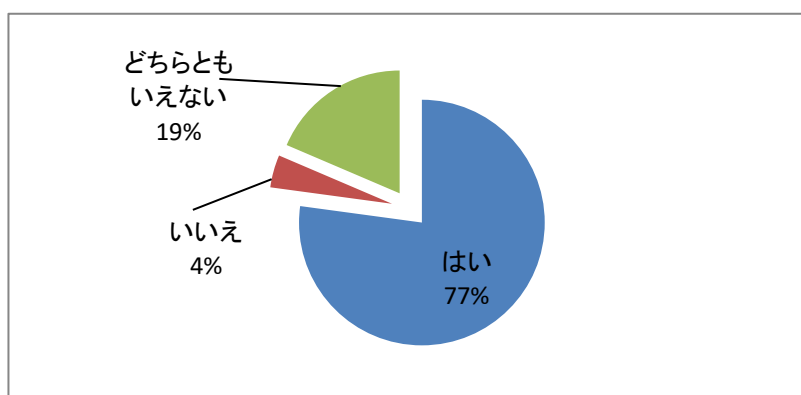
n=102
はい=96
いいえ=2
どちらともいえない=4
無回答=26

⑬納得するリハビリサービスが受けられていますか。



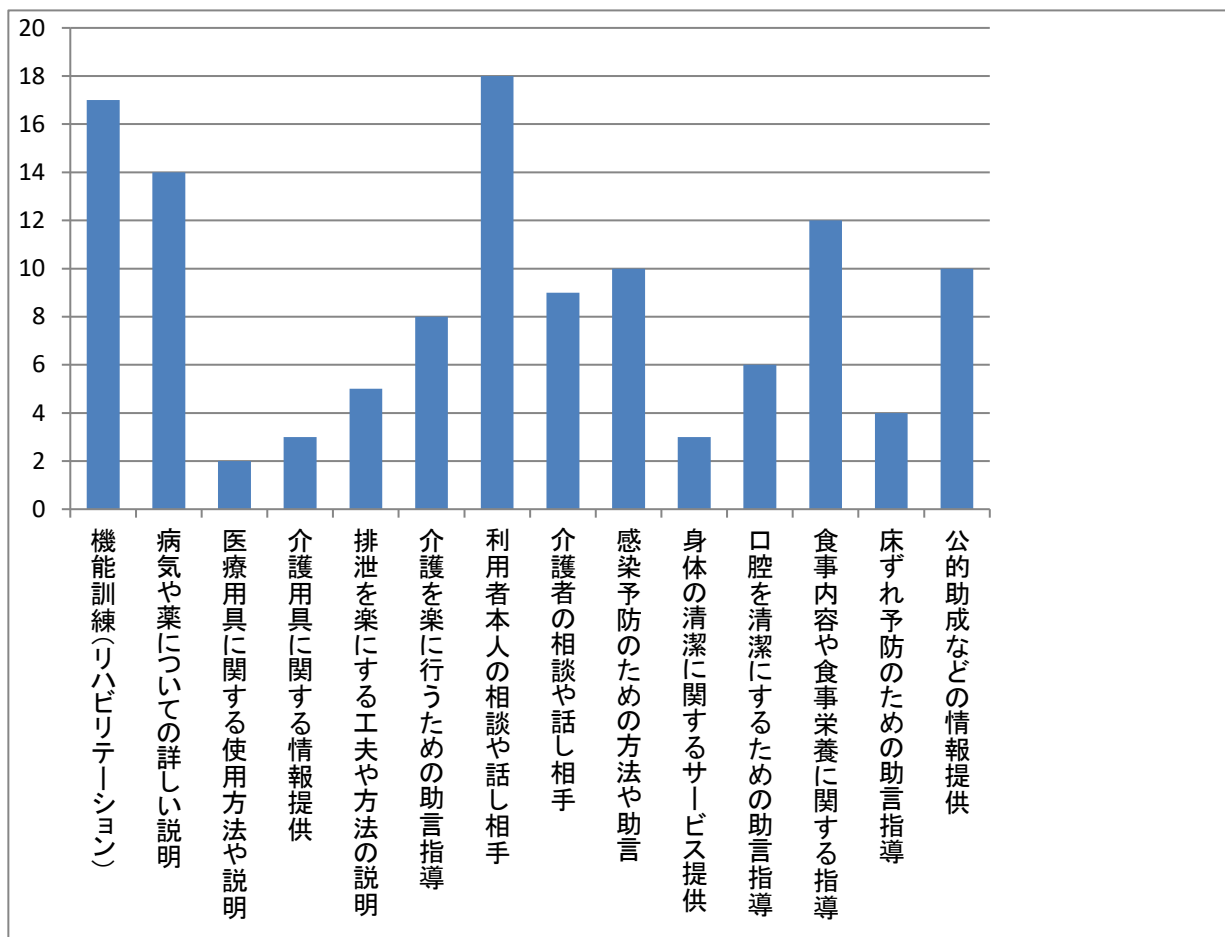
n=78
はい=71
いいえ=1
どちらともいえない=1
無回答=50

⑭リハビリを開始し、生活や身体に良い変化があったと思いますか。



n=70
はい=54
いいえ=3
どちらともいえない=13
無回答=58

⑮今後、充実してほしいと思うサービスはありますか。（複数回答あり）



◎その他ご意見（原文のまま）

・皆さん本当に親しみやすくとても丁寧な対応をしてくださり本人は勿論、家族としても大変に助かっております。感謝しかありません。本当にありがとうございます。

今後共宜しくお願い致します。スタッフの皆様もお身体気をつけて頑張ってください。

・直接お話しすることはあまりありませんが、実施記録をいつも丁寧に書いて頂いて助かります。ケアマネさんや担当医にも読んでもらい、数値等の参考にしています。

・マッサージ・ストレッチをやってもらいとても楽なり、話し相手にもなっていただき感謝しています。毎週1度の訪問看護師さんが来るのを楽しみにしています。

・絵図を書いて説明してくださり有難くそれを手帳に貼り時々見えています。

・退院してきた時は全然話す事が出来なかったのが発声の訓練などで今では話せるまで回復したことが凄く嬉しいです。

・爪を切ってくれるのは非常に有り難いし、来てくれるのが待ち遠しいです。一瞬でも楽になれます。

食事について妻が軽い認知症なので、いつもこれでいいのか？と疑問視しながら食べているが、妻にも解るような指導をしてもらいたい。

・大変感謝しております。本人はもとより、介護者（家族）としましてもなくては

ならない存在で、お陰様で安心して過ごせています。

- ・初めのころは歩けなかったが、リハを受けている内に装具等の話もしてくれて用意したりして、外歩き出来るまでに思ったより早く良くなってきたと思っております。

- ・薬の管理や医師への伝達・訪問時の体操など大変助かっております。

今後も宜しくお願い致します。

- ・施設職員から床ずれが出来たので利用するにと話がありお世話になっています。

コロナ禍で家族の入室禁止で訪問看護利用を見学する事が出来なく様子がわからないので、現在のサービス内容の説明があったらいいなと思います。

- ・足のむくみが取れ立ちやすくなったと思います。初めは慣れてなくて嫌がっていましたが、今は担当者の方を気に入って楽しみにしています。

(総評)

- ・全体的には高評価で、有難い温かいコメントも頂き嬉しく思い、利用して頂いている皆様へ感謝の気持ちです。しかしごく少数ですが、会話で不快な思いを抱いたり傾聴出来ていない、専門性に満足していないなどがあげられており、改めて対策が必要なことがわかりました。

(改善策)

- ・コミュニケーションスキルの向上
- ・技術、知識の向上
- ・連携の回り方

以上について事業所内外での研修を行い、個々のスキル向上に繋がるよう努力していきます。

※お忙しい中、アンケートへのご協力ありがとうございました！