

## 令和3年度

### 訪問看護利用者様満足度調査結果報告

#### I. 調査の実施概要

##### 1. 調査の目的

当ステーションでは、ご利用者様やご家族様にご満足頂けるサービス提供を目指し、日々サービスの質の改善に取り組んでいます。今回の調査では、私達が日々行っている訪問サービスに対する利用者様や家族様の満足度、改善すべき点を明らかにし、今後のサービス提供の改善につなげることを目的に実施しました。

##### 2. 調査の方法

###### 1) 調査期間

令和4年3月1日～3月31日

###### 2) 対象者

令和4年3月1日時点にご利用され承諾の得られた79名のご利用者様

###### 3) 調査内容

調査内容は、大田市立病院訪問看護ステーションが令和2年度に実施したアンケート用紙を参考に一部独自の内容に変更し、作成しました。

アンケート用紙を使用するにあたり、大田市立病院訪問看護ステーション管理者から承諾は得ています。

##### 3. 調査結果

###### 1) 回収数

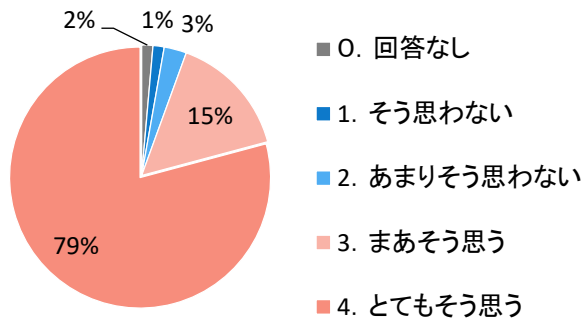
79名中72名のご利用者様から回答を得ることが出来ました。(回収率：91%)

###### 2) 利用者満足度

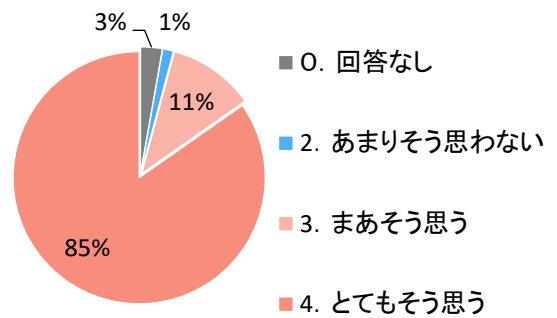
結果については2枚目以降に記載しています。

## 利用者様満足度結果

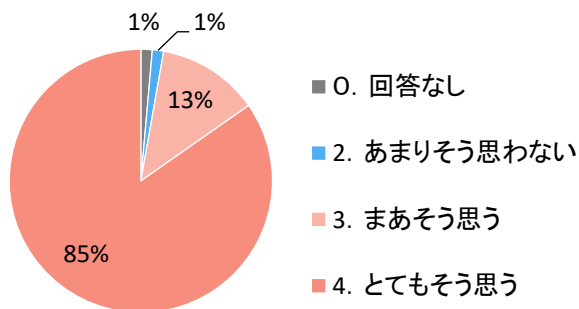
【問 1】 時間通りに訪問している



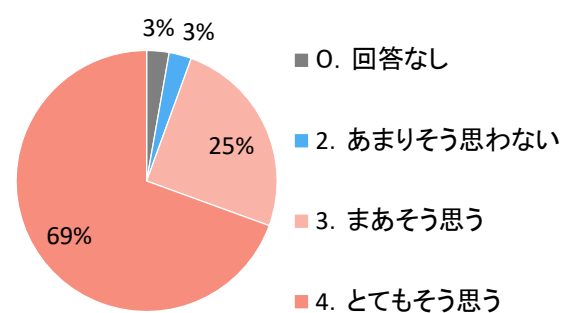
【問 2】 清潔感のある身だしなみをしている



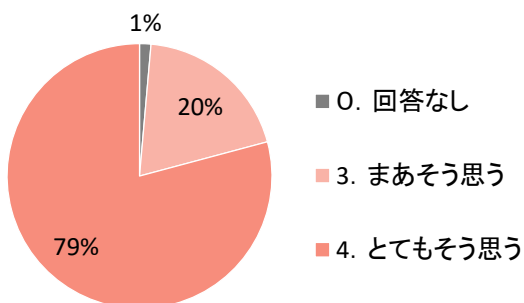
【問 3】 言葉遣いや態度は、丁寧で親切である



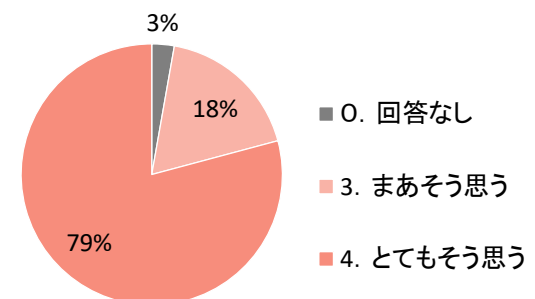
【問 4】 受たいサービス（看護・リハビリ）を十分に受けることができている



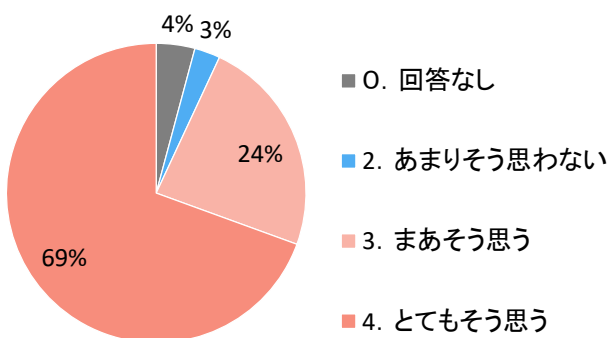
【問 5】 本人や家族の希望や思いをよく聞いてくれる



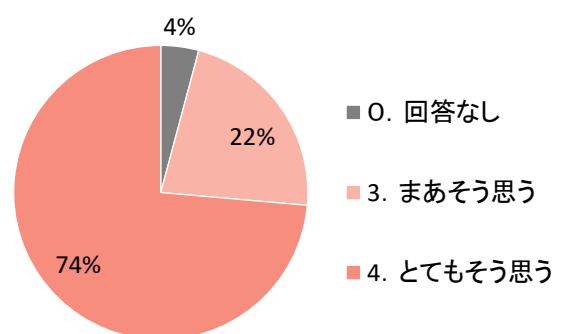
【問 6】 看護師が行う病状観察や処置を安心して任せることができる



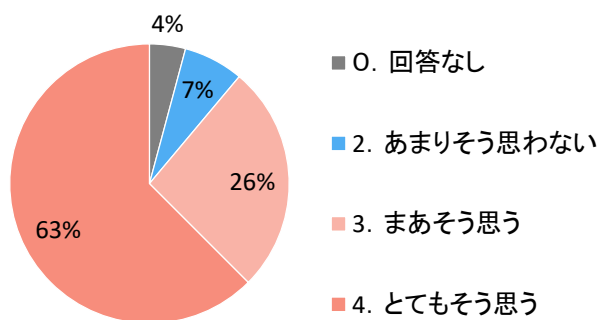
【問 7】 行っている看護・リハビリの内容を十分に説明してくれる



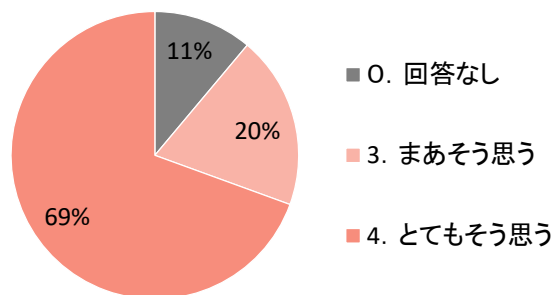
【問 8】 体調が変化したとき、困ったこと等を相談したときに、すぐに対応してくれる



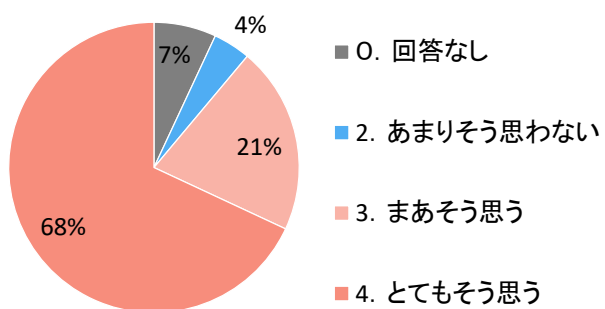
【問 9】 今後起こりそうな体の変化を予測して、  
注意点や対処方法を教えてくれる  
(例：発熱、床ずれなど)



【問 10】 緊急連絡をしたときに、適切な対応を  
してくれる



【問 11】 医師や他職種等（例：ケアマネージャー、  
ヘルパーなど）と連携がとれている



## 皆様からのご意見、ご要望（自由記載）

- ・いつもありがとうございます。いつも良くして頂き感謝です。看護師の皆様御身体に気を付けてお仕事なさってください。
- ・初めて家で看取りを行おうとしてます。いろいろ相談できて心強いです。残りわずかかもしれませんが、これからもよろしくをお願いします。
- ・訪問して頂いているだけで安心感があります。ありがとうございます。
- ・いつも来られた時は親切にして頂き、また相手になって頂き大変本人もよろこんでいます。
- ・日頃家に一人で居るので、色々お話して下さるので楽しみにしています。
- ・いろいろとご配慮頂き、感謝しております。 ・来てくださる方が大変良い人で助かっております。
- ・言うことなし。感謝しております。 ・すべてに満足しています。
- ・初来訪の際は私は緊張気味でしたが、親切に対応して頂き安心しました。次回以降もその都度病状を聞いて親身になって対応して頂きました。長い間お世話になりました。有難う御座いました。感謝。感謝。
- ・皆様に良くしてもらって、今後もよろしく願いいたします。
- ・大変親切に相談や会話、世間話等してもらい、来て頂く時を待ち望んでいる状態です。有難うございます。
- ・1時間ほどの時間を口腔ケア、身体ふき、おむつ交換などしてもらい感謝です。介護保険の介護度が上がっても単価が上がらないと聞き、不合理と思っています。
- ・通所リハビリが近くて良いです。
- ・いつも親切に対応して下さり、感謝しております。
- ・訪問の際は、色々余談も聞いていただき、私にとっては楽しいし、心配事もなくなったりと何でも相談出来て嬉しく思っています。
- ・ご親切にご指導頂いてありがたく思っております。当方の話が多くて困っておられるのではないかと申し訳なく思っております。
- ・話しやすい、親しみやすい、だから続けてほしい。
- ・長い間お世話になっています。私のことを優先的に考えて頂いてすごくありがたいです。週一回40分ですが、継続は力でも今の私があります。今後ともよろしく願いいたします。
- ・丁寧、親切にしてもらってます。
- ・毎週お世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつも大変良くして頂いて、本人家族ともに有難く思ってます。優しく穏やかに接して下さいますので、安心して相談ができます。これからもよろしくをお願いします。
- ・とても親切に接して頂きありがとうございます。天候の悪い日も必ず訪問して声掛けして下さい心強い、安心感があります。今後共よろしくをお願いします。 ・いつもありがとうございます。
- ・今後も続けて頂きたい。 ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・適切な対応、またコミュニケーションを取れ非常に満足しています。今後も続けて行きたいと思っておりますのでよろしくをお願いします。
- ・いつも親切にして頂きとても感謝しています。私が雲南病院へ入院中に食べた食事を退院してから食べたくて、訪問看護師様にお話ししましたら、すぐに病院の栄養士様に相談していただきました。これ以来、そのメニューを参考に食事を作り、食べることが出来るようになりました。とても感謝しております。
- ・日々、素人でもできるリハビリなど教えていただきたい。注意点なども。
- ・現在要支援2で週一回訪問看護受けている。ケアマネジャー様の話では、今後要支援2では訪問看護を受けなくなるかもしれない。そうなると独居の年寄りには困るので、要支援2でも訪問看護を続けてもらえること、特に要望。よろしくをお願いします。