

2024 年度 聖マリア訪問看護ステーション利用者満足度調査結果報告書

当事業所が 2025 年1月に行ないました満足度調査におきましては、調査にご協力頂き有難うございました。調査結果についてご報告致します。この結果を踏まえ、今後ご利用者・ご家族により満足していただけるよう、訪問看護の質向上に取り組んでいきたいと考えています。今後共よろしく申し上げます。

調査目的 : 当訪問看護ステーションを利用されている方やご家族様に、満足度調査を実施し、今後の訪問看護の質向上に役立てていく。

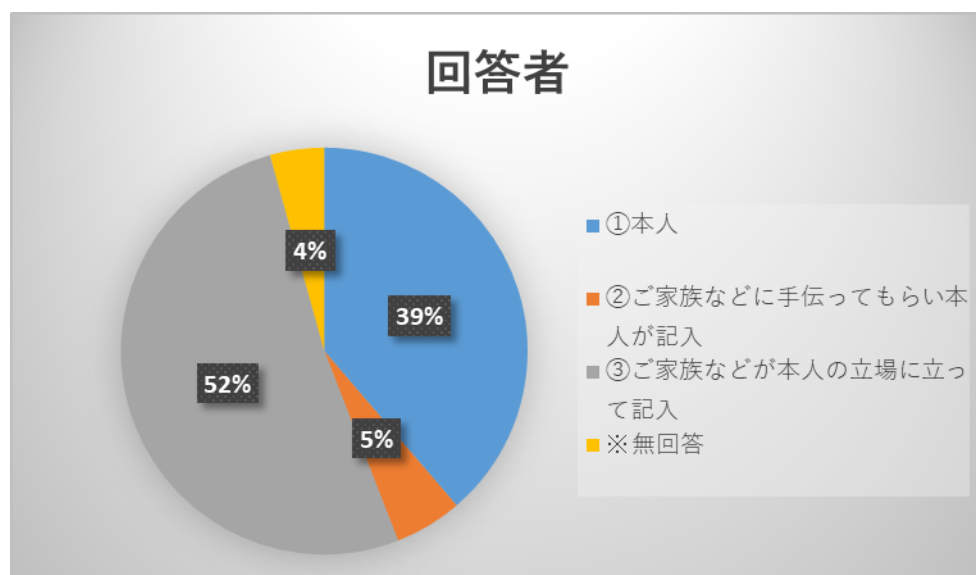
調査対象者 : 当訪問看護ステーションを利用中の方

調査期間 : 2025 年 1 月 1 日～2025 年 2 月 15 日

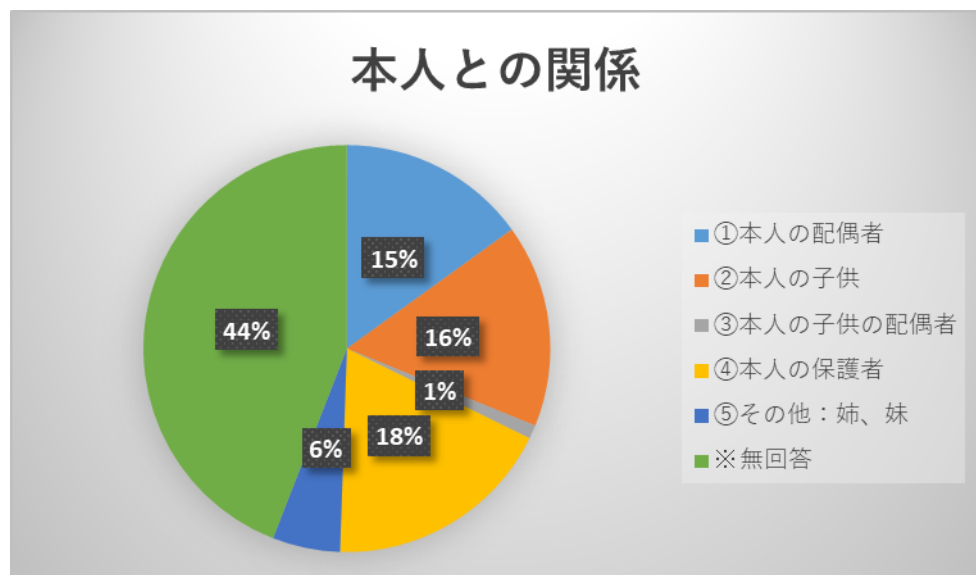
調査方法 : アンケート用紙または、URL もしくは二次元バーコードによる回答 (無記名式・選択・自由記載)

集計結果 : 配布数 118 名 回収数 93 名 (アンケート用紙 69 名、Web 24 名) 回収率 78.8%

問1 アンケートの記入者

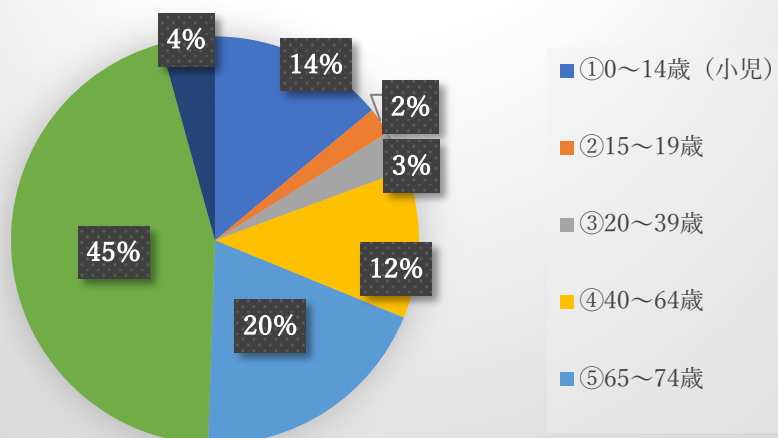


問2 問1の利用者との関係

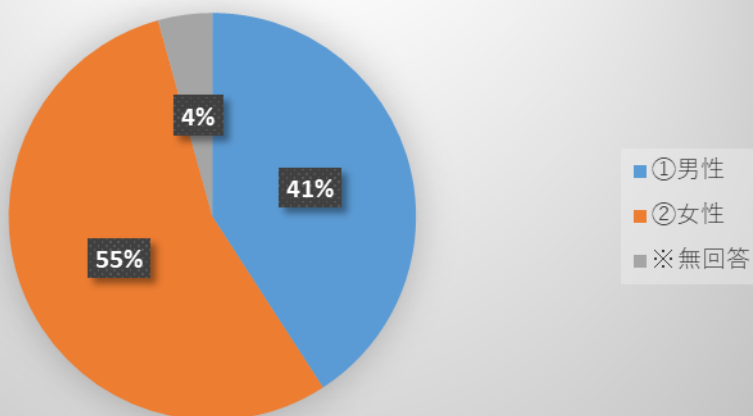


問3 利用者の年齢、性別、介護度

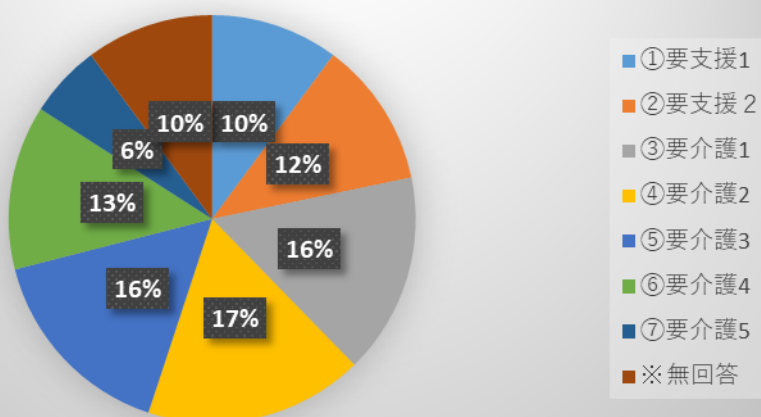
年齢



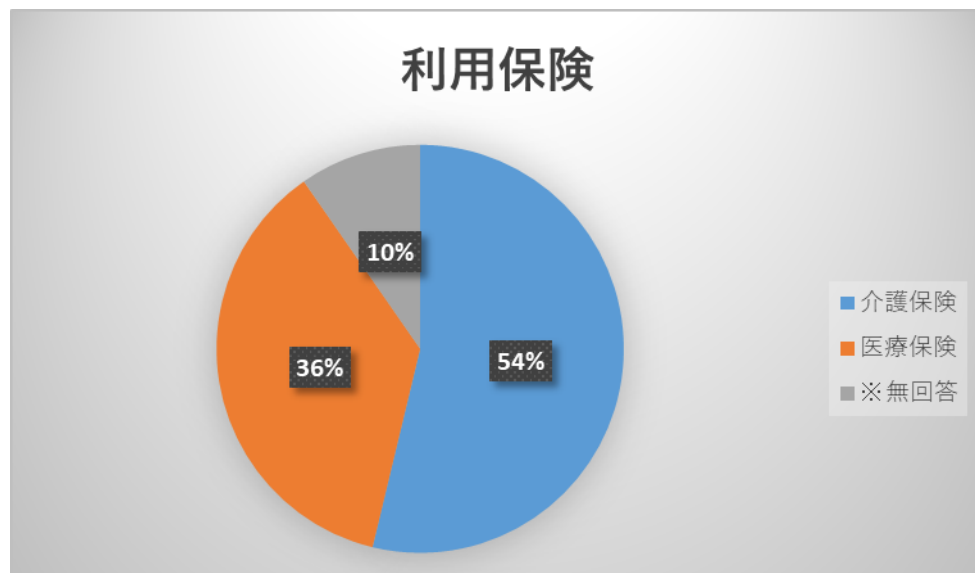
性別



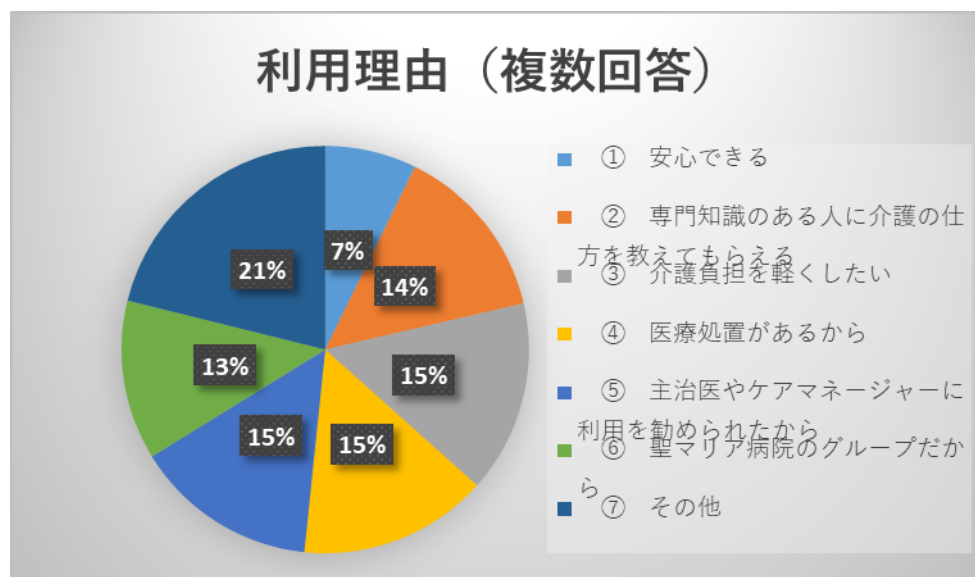
介護度



問4 訪問看護の利用中の保険制度

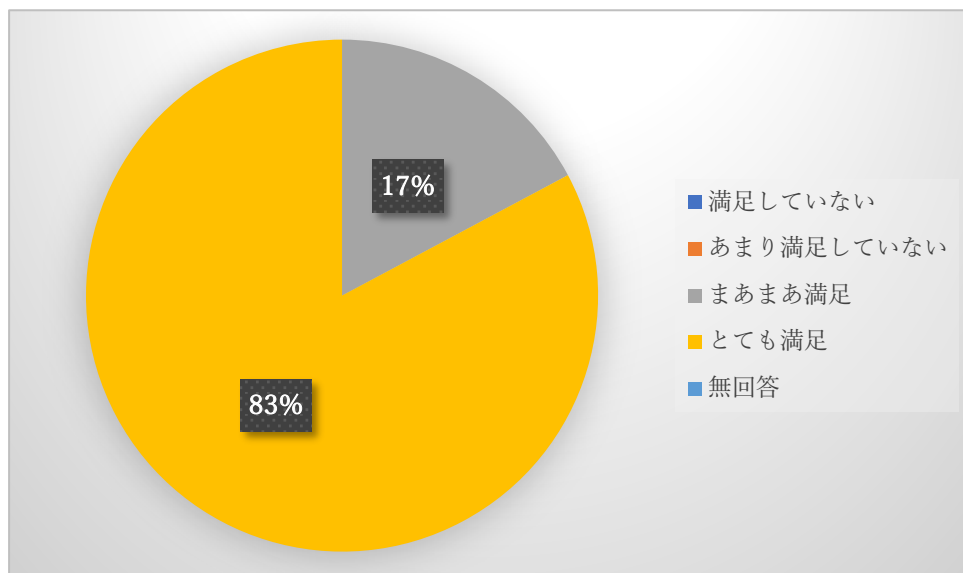


問5 訪問看護利用の理由

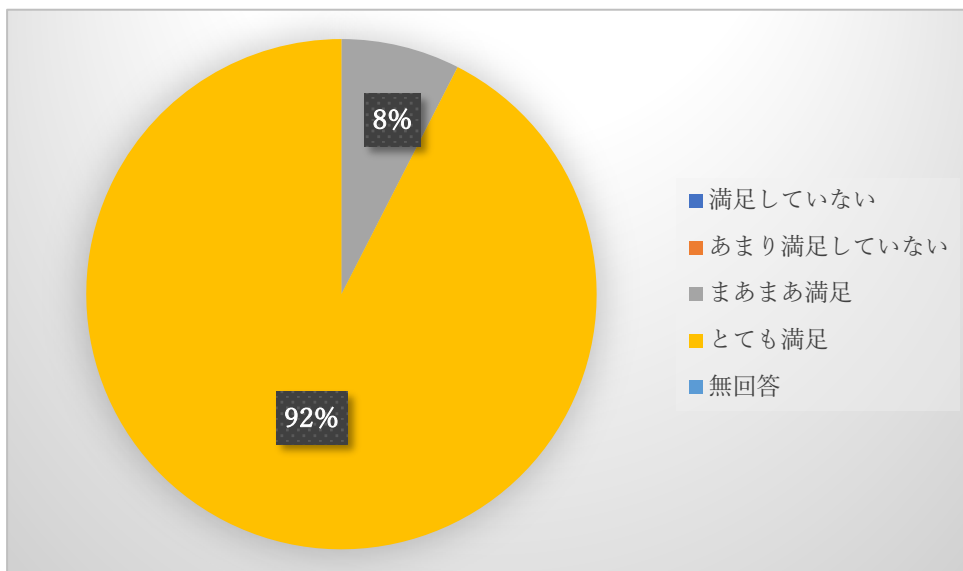


問 6-1 訪問スタッフについての満足度

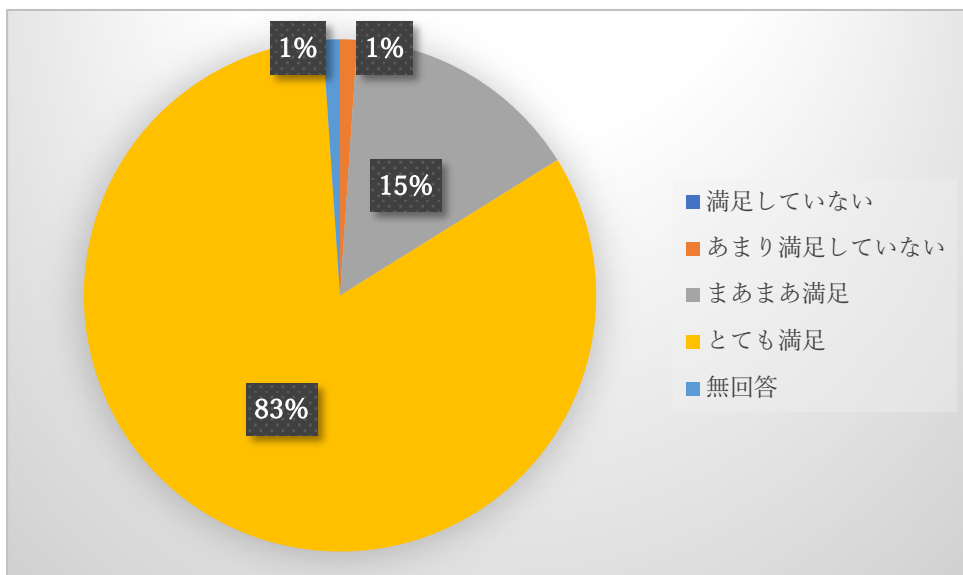
① 時間を守り訪問しますか



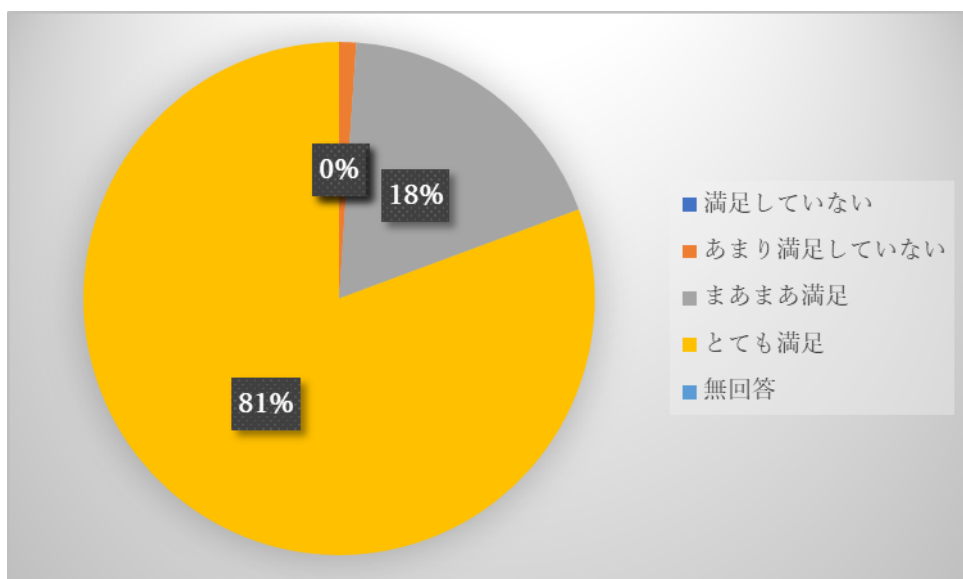
② 言葉遣いは丁寧ですか



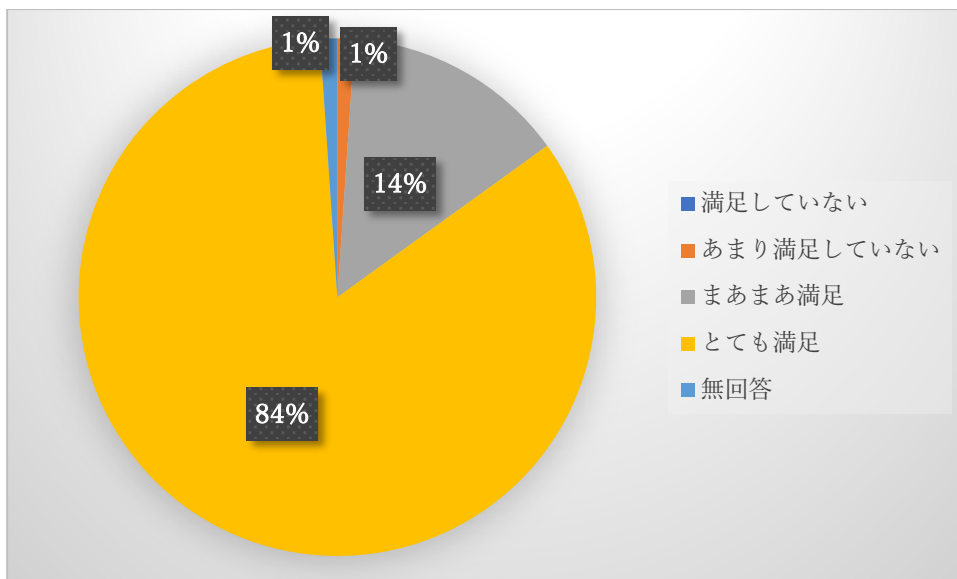
③ 聞きたいこと分からないことに対して十分に対応していますか



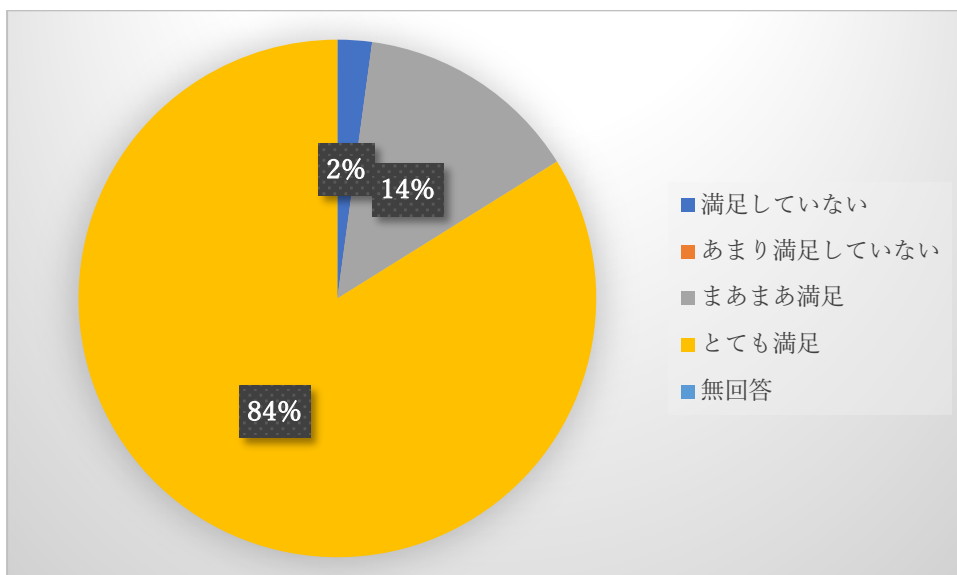
④ ケアやリハビリの内容について説明を十分に受けていますか



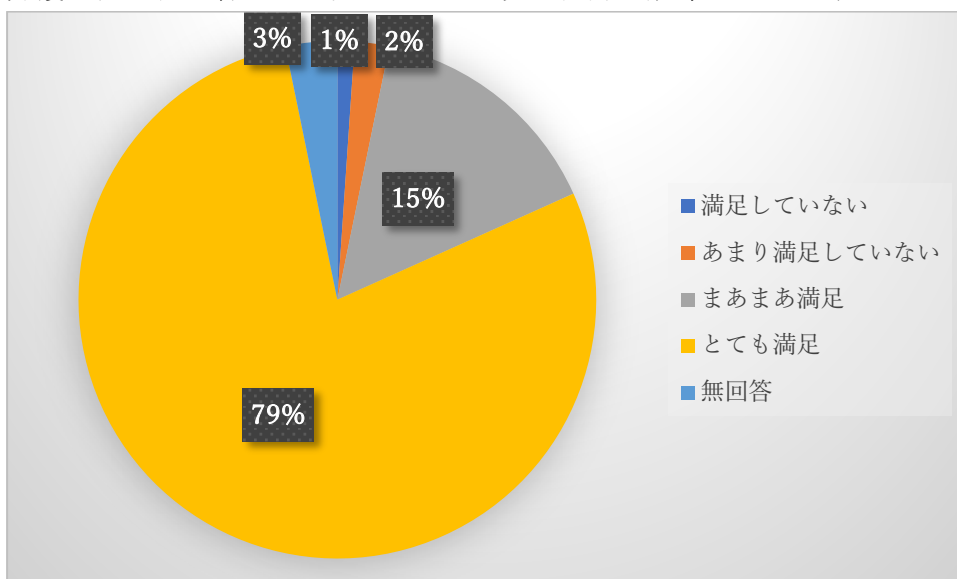
⑤ ケアや処置を手際よく行っていますか



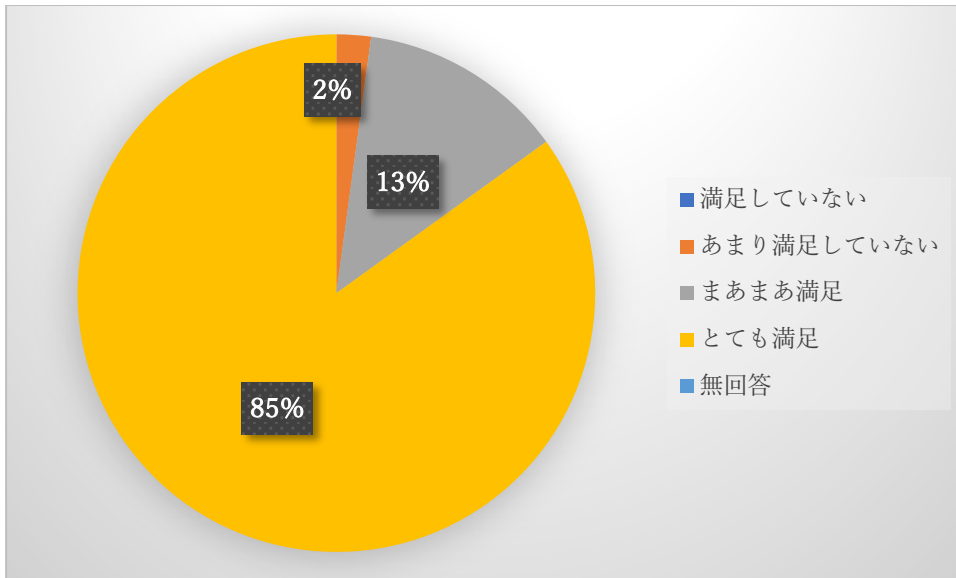
⑥ 身体の状態変化を十分に観察し注意点や対処方法を指導していますか



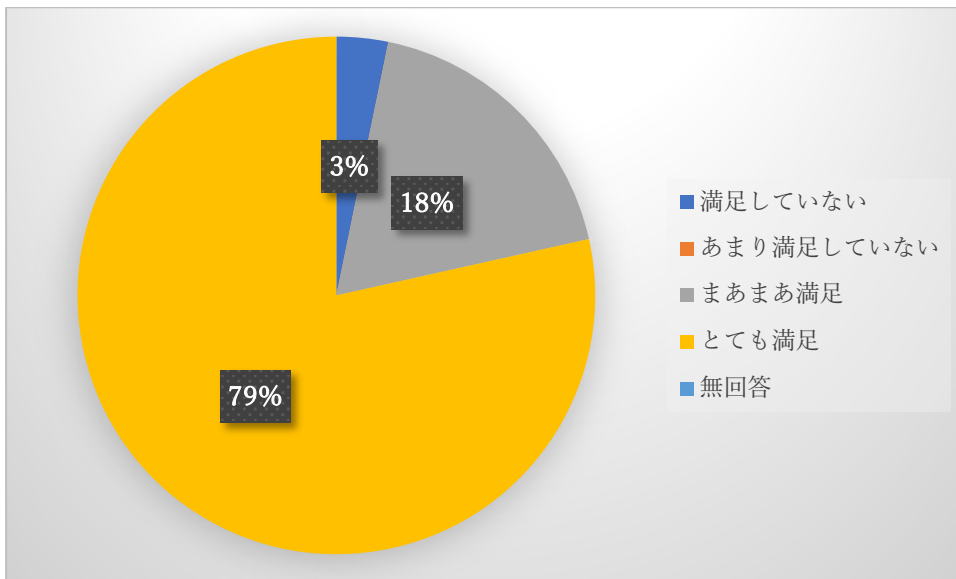
⑦ 介護方法や自己管理の方法について適切な説明や指導をしていますか



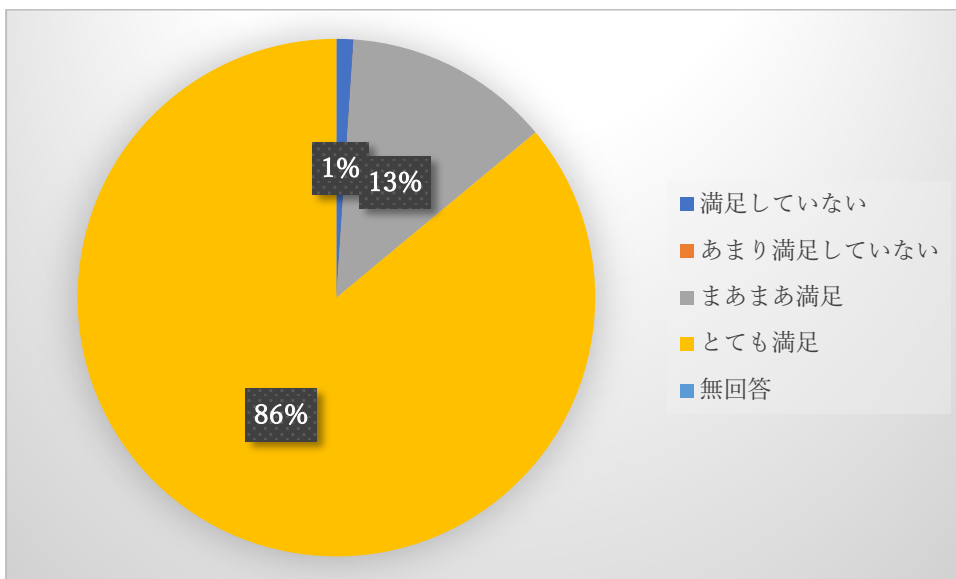
⑧ プライバシーに配慮していますか



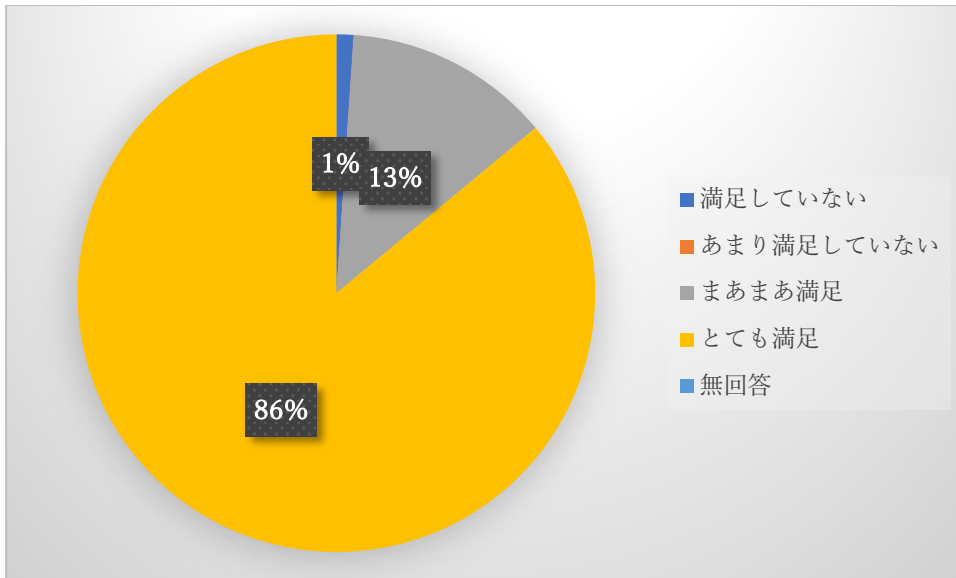
⑨ 主治医やケアマネジャーなど必要な関係者と十分に連絡をとり連携していますか



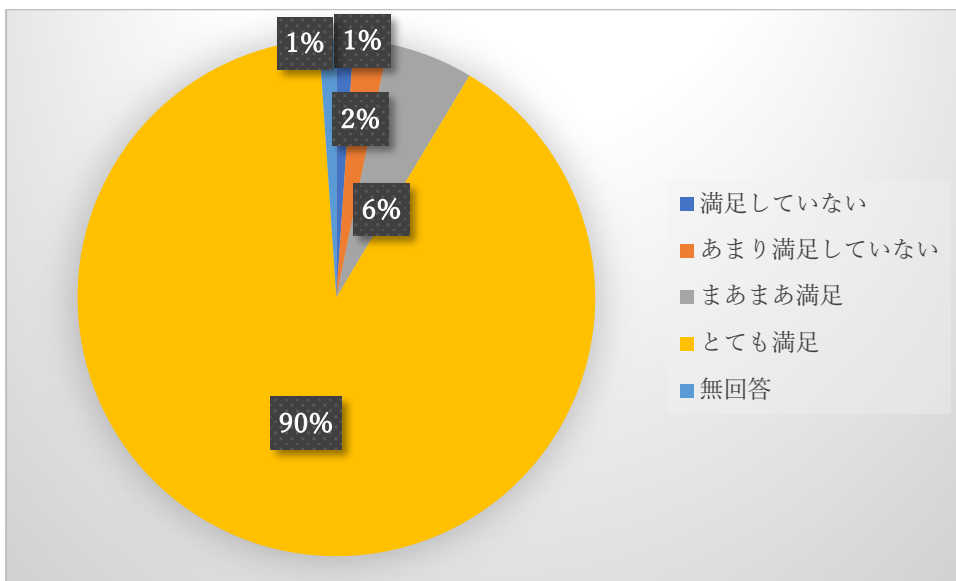
⑩ 介護者や家族への気配りができていますか



⑪ 相談しやすいですか

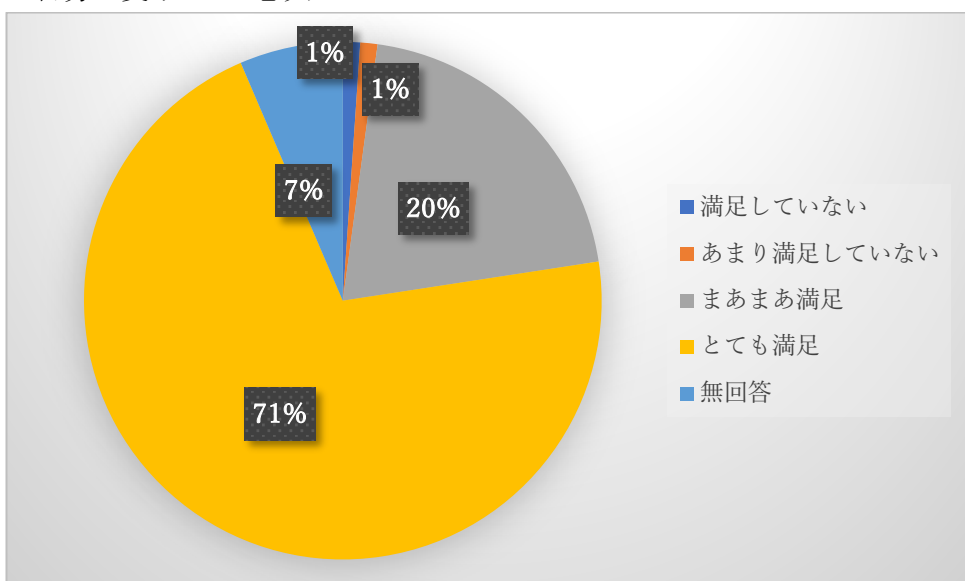


⑫ 感染対策をきちんと行ってますか

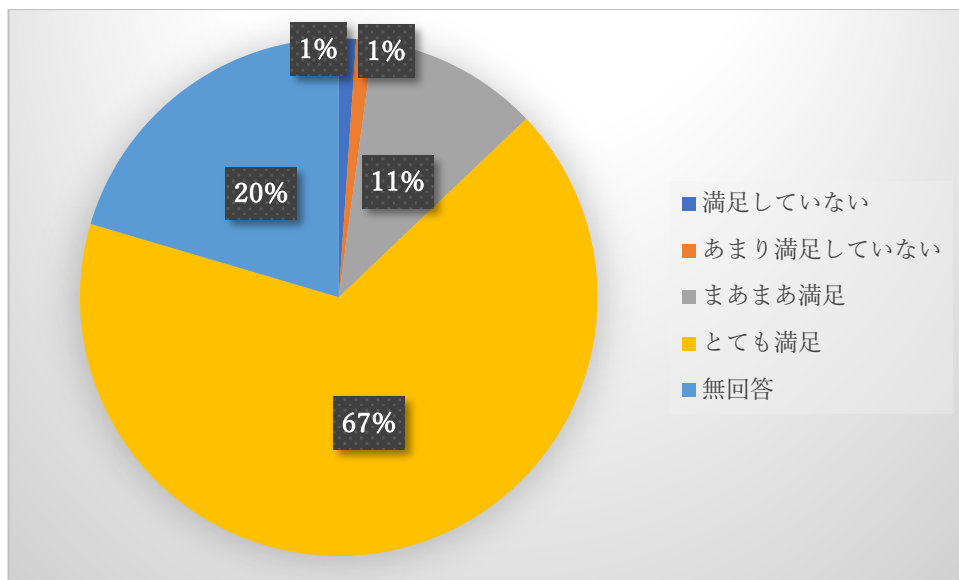


問 6-2 サービスについての満足度

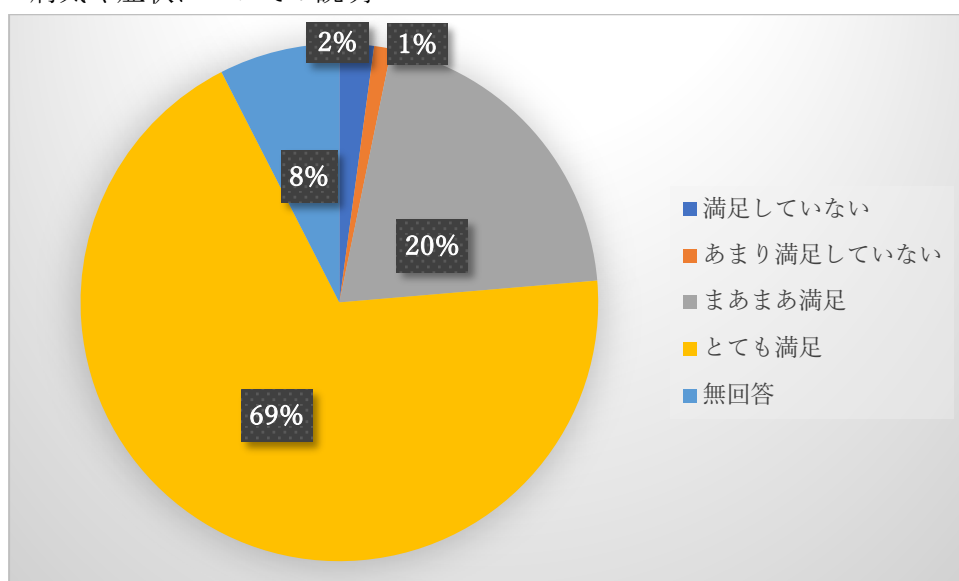
① 自分が受けたいと思うサービス



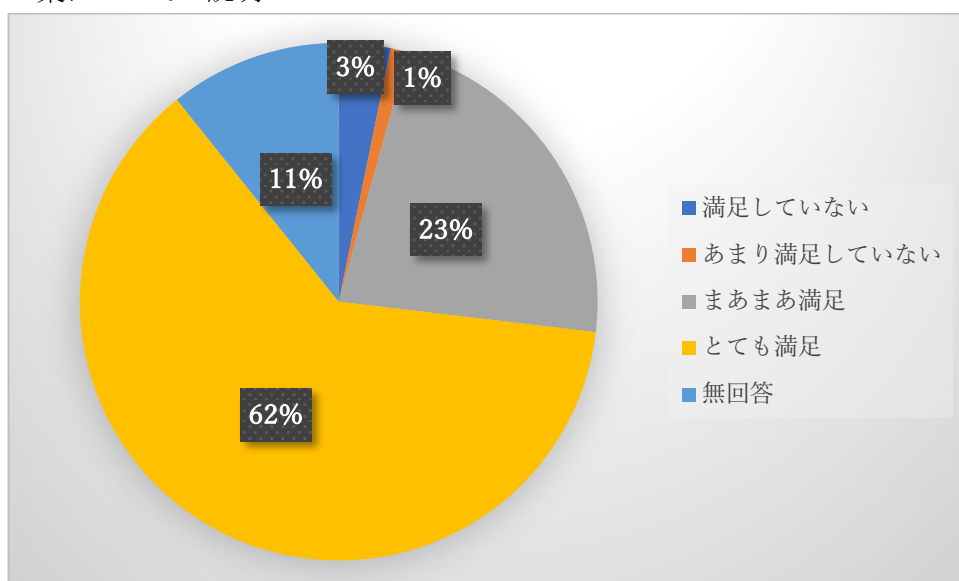
② リハビリテーション



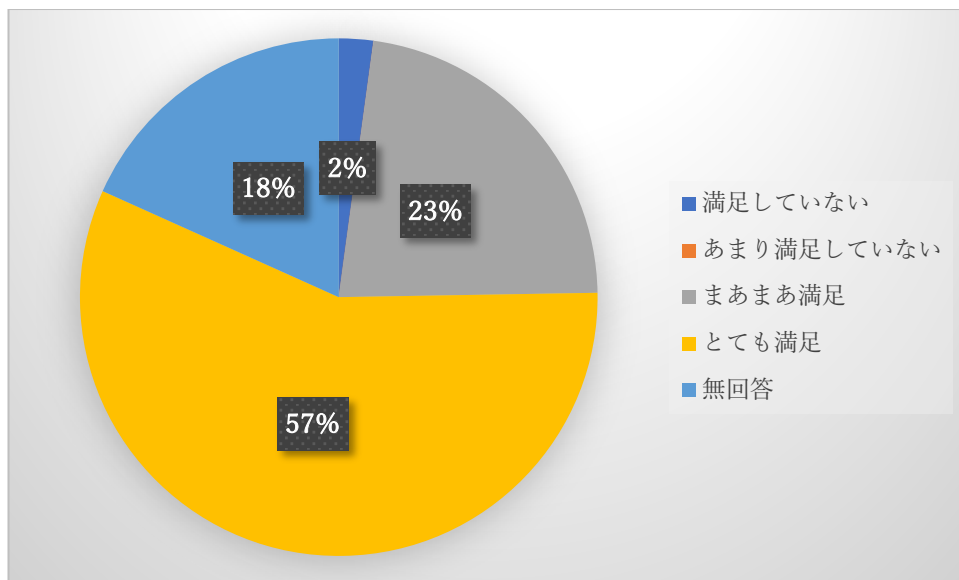
③ 病気や症状についての説明



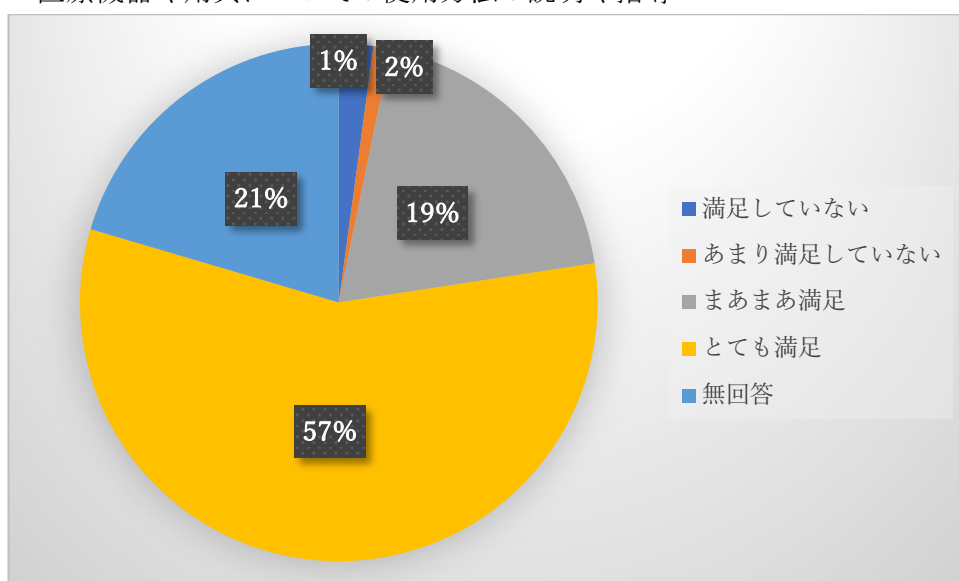
④ 薬についての説明



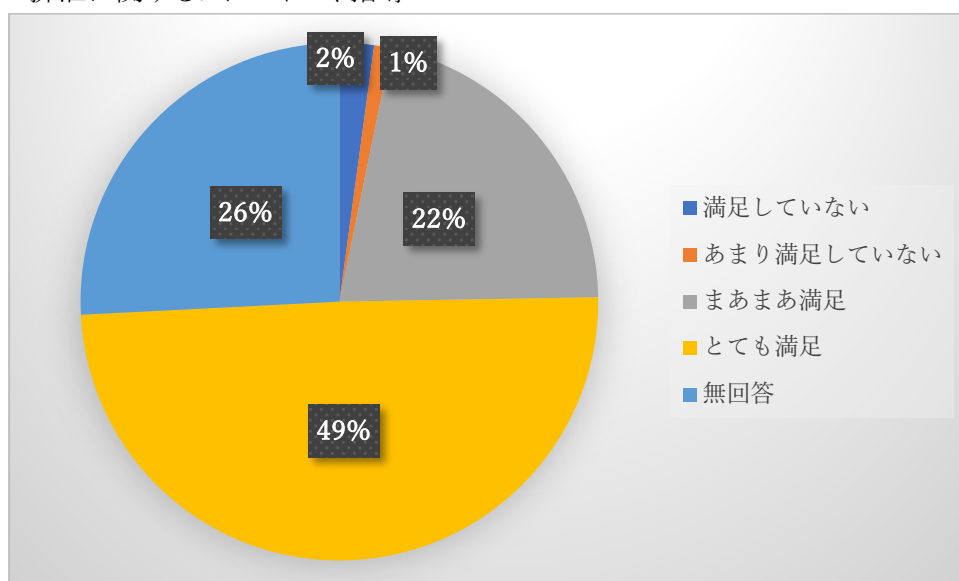
⑤ 福祉用具についての情報提供



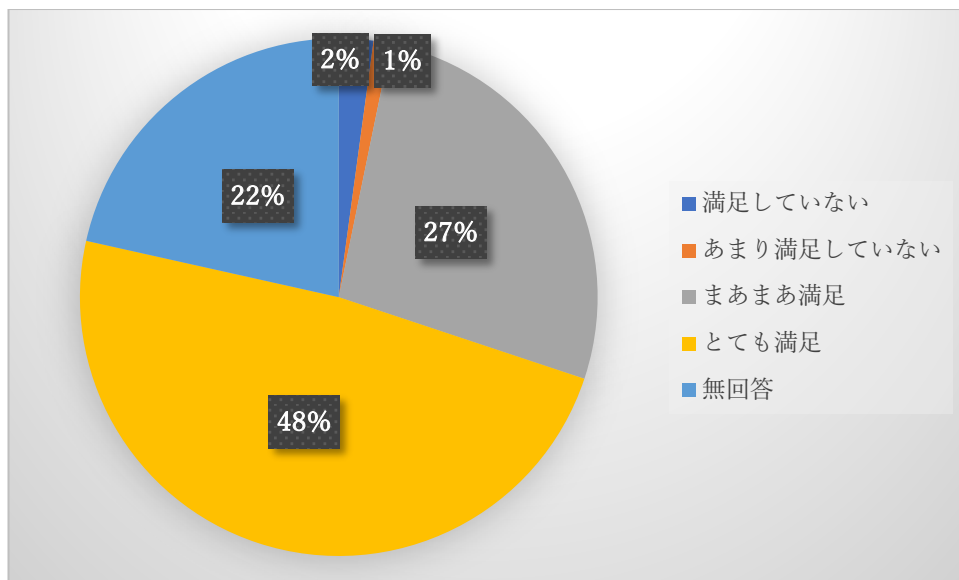
⑥ 医療機器や用具についての使用方法の説明や指導



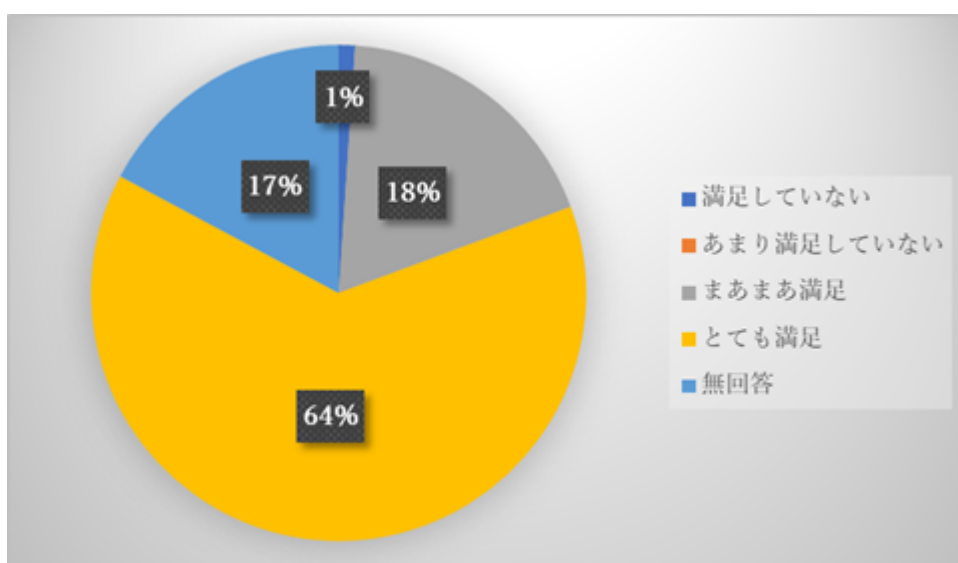
⑦ 排泄に関するアドバイスや指導



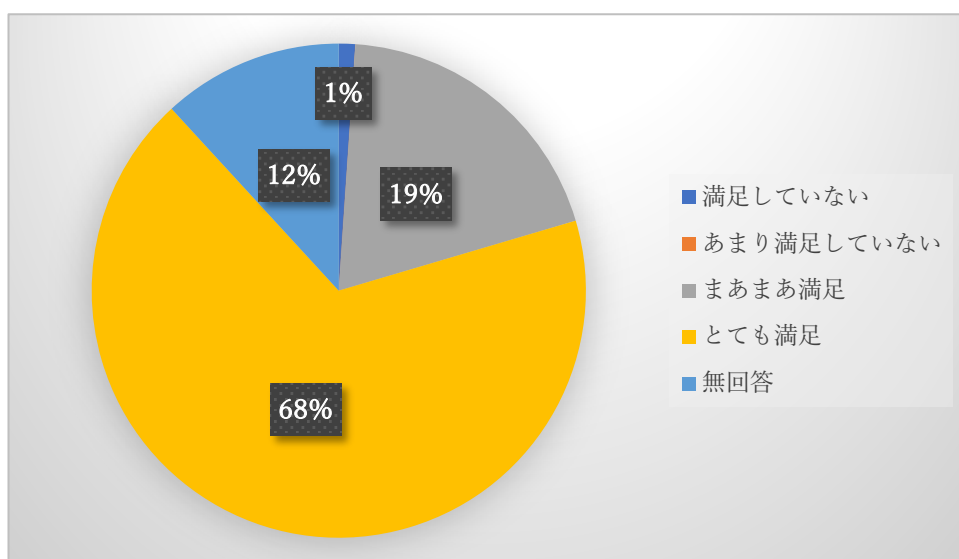
⑧ 栄養指導や食事に関するアドバイスや指導



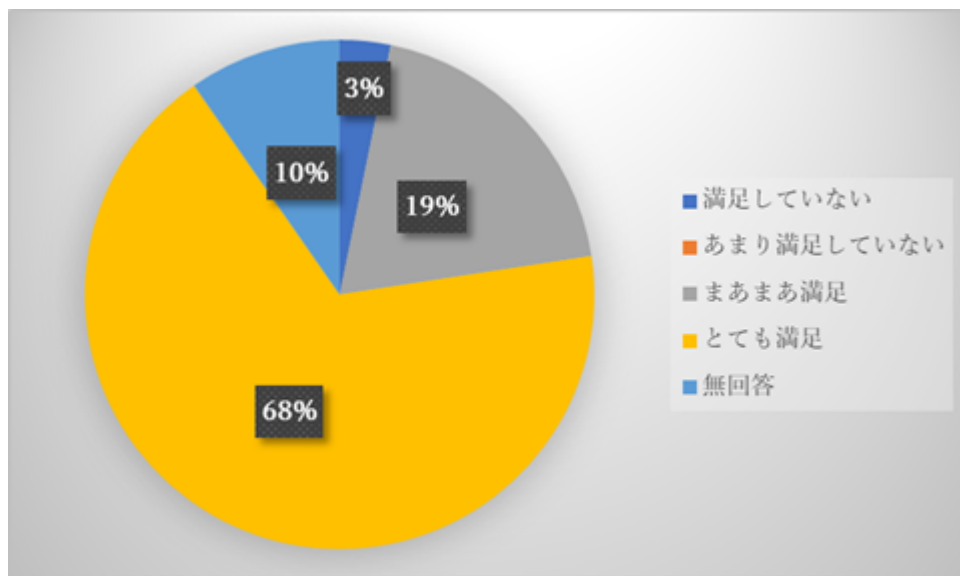
⑨ 介護者の相談相手



⑩ 利用者の相談相手

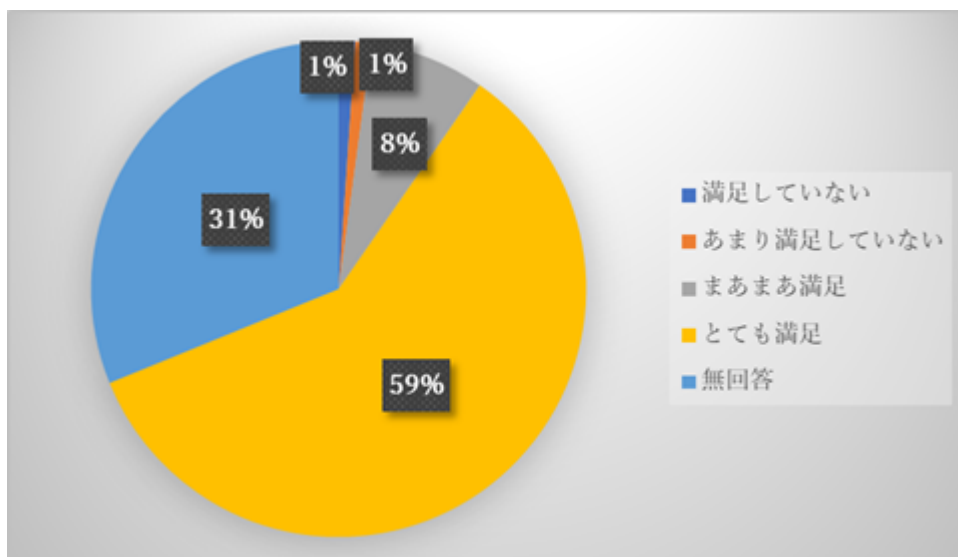


⑪ 医師、ケアマネジャーなど関係機関との連携

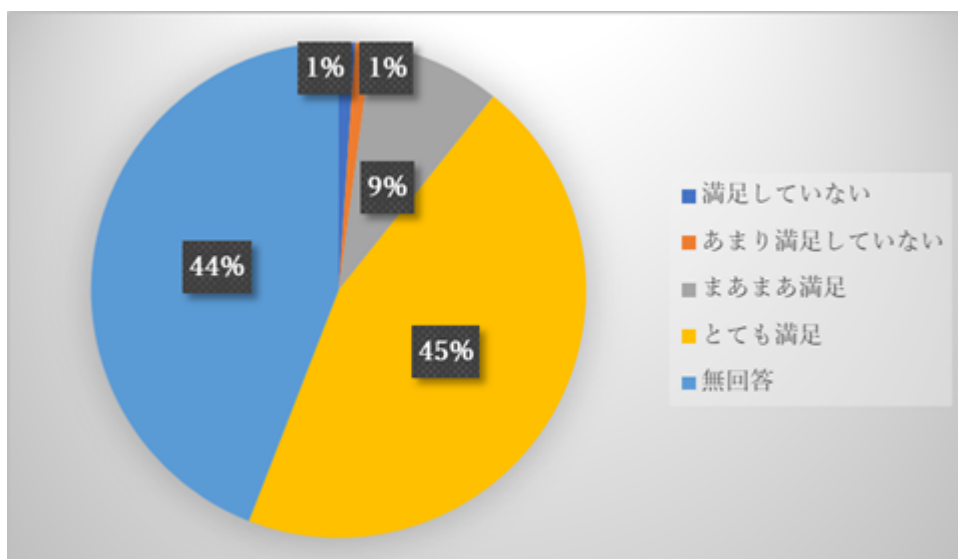


問 6-3 緊急時の対応について

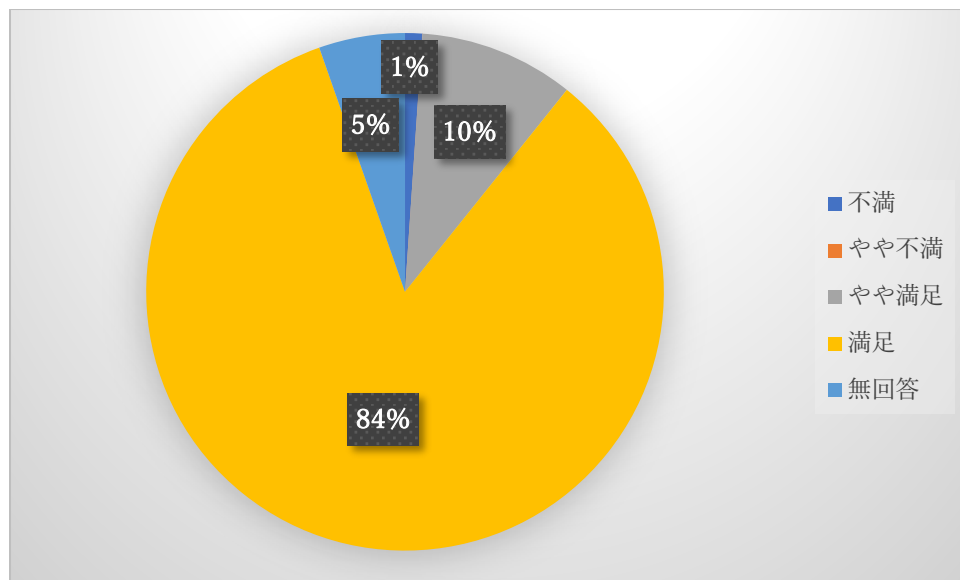
① 24 時間体制に対する安心感



② 緊急訪問時は適切な対応ができていますか



問 7 当訪問看護ステーションについての総合評価



問 8 その他、ご意見・感想・要望等

- ・ 息子に対する皆さんの対応、友真に合わせた処置などを細かく考えて頂いてるのをすごく実感しております。私（母）娘達の悩みや相談を親身に聞いてくれて気持ちも楽になりますし、話し相手になっていただけるのもとても嬉しいです！大袈裟って言われちゃいそうですが、親や兄妹よりも色々話を聞いてもらってます笑
- ・ 満足しています。
- ・ 佐藤先生を初め、来られる先生方皆さまが親身の指導をしてくださいます。感謝しております。
- ・ いつも本人の状態から家族の体調まで気を遣ってもらい感謝しています。退院までは状態も不安定で障害の程度も重く帰ってからの生活自体が想像できず不安に思っていたのですが、看護師さんをはじめとするスタッフの皆様のおかげで楽しくお家で過ごしています。施設入所ではなく在宅の選択ができたのも看護師さんたちの支援がなくてはできませんでした。メインでケアをする私の体調や気持ちにも寄り添っていただき早めの病院受診を在宅医に持ちかけてもらったり病院の先生との連絡も密にいただいているので始める前は 1 人で私の責任で看ると言うことが怖かったのですがその不安も無くなりました。みんなで見てくれるのでより体調の変化にも気づきやすいし、不安や責任も幾らか和らぎました。いつもありがとうございます。
- ・ 質問に対してまだ利用していないためチェック出来ない箇所がありました。
- ・ とても心強い存在であり、私たち家族の生活が成り立っているのは皆さんのサポートがあってこそと、思っています。
- ・ 家族に感染者が出ても対応してもらい助かりました。本人だけでなく家族の事も気にかけて頂きます。安心できる大切な存在です。いつもありがとうございます。
- ・ 大変お世話になっています。いつも元気で笑顔で安心してお願い出来ています。本当にありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 一生懸命してもらっているので満足しています。
- ・ 人の爪を切るのが苦手なので処置して頂いて助かっています。たくさん話しかけて下さるので楽しそうにしています。
- ・ 長期入院後の対応が大変良かった。きめ細かい配慮をして頂き支援をして頂けるようスケジュールを組んでいただきありがとうございました。
- ・ これからも教えてもらえる方に教えてもって頑張っていきたいです。
- ・ 今のまいい状態で
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 私はパーキンソン病と診断された時、もう少し詳しく症状など教えてもらいたかったけど今は訪問看護でよくして

もらっているので助かります。有難うございます。

- ・ 皆さん信頼感のもてる感じの良い方ばかりでありがたく思っています。今後ともよろしくお願い致します。訪問時間もいつもきちんと決まっていて、これもありがたさの一つです。
- ・ 昨年 6 月よりお世話になっています。いつもありがとうございます。透析がなかなかうまく終わらずにどうしても疲れが残ってしまいます。リハビリで腰や肩などもんでもらったりして助かっています。いつも笑顔で接していただきありがとうございます！！
- ・ ありません
- ・ よくして頂いて満足しています
- ・ 専門知識があるからわかりやすく教えてもらえる。家族の立場からみて安心して任せられる。このままおねがいします
- ・ 看護師も色々な人がいます。平崎さんが爪切り、シャワー、シャンプー、髭剃り、水虫のくすり塗りとともに気を配っていただいています。とてもさばけて、気を配っていただいています。シャワー後の後片付けもしてくれます。感謝しています。リハビリも三人来て頂いています、散歩したり助かっています。荒巻さんは男性なので主人に合っていると思います。運動したり散歩をしたり助かっています。
- ・ 身体が不自由になった現在でも、少しづつ仕事をつづけることができていますが、訪問看護リハビリなど決まった時間に来て頂いているので、予定が立てやすく時間のロスがなく両立できとても助かっています。自身が生活している環境の中での困りごとの改善や不便さに対応できるような工夫やアドバイスを頂いたり目標や希望に沿って体調に合わせたリハビリと心身のケアをして頂き本当にありがたく感謝しています。ありがとうございます。
- ・ 各計器の消毒等参考にしています 薬の相談する事もあります 爪切り髭剃り等大変助かっています
- ・ 私の訪問看護の方は細かく説明をしてくださり大変お世話になっています。感謝しています。
- ・ 訪問リハビリに来てもらい、母の状態も良くなり表情も出て笑ってくれるようになった、感謝しています。直接会う事は少ないので書けない事も多く申し訳ないです。妹ともよく、感謝しかないと話しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 今後ともよろしくお願い致します
- ・ 特にありません。皆さんには、大変よく対応して頂いており、感謝しております。

(ご意見・要望への回答)

- ・ アンケートを集計したら集計結果を出してください。アンケート取るだけでは意味がない。長年 だらけてしまっている。もう少し勉強してほしい。集計してアンケート出すように。

(回答)

⇒集計、公表に時間がかかり申し訳ありません。

集計結果は、利用者の皆様に配布いたします。

また、社会医療法人雪の聖母会のホームページへも掲載いたします。

下記の URL もしくは二次元バーコードからご覧いただけます。

https://www.st-mary-kaigo.jp/houmon_kaigo.html



- ・ 連絡手段に LINE を使えるようにしていただきたいです

- ・ 運転中で電話が取れない時があるので LINE 活用したい。今は時間変更がある時に使わせて頂いています。何かある時は LINE は便利と思っています

(回答)

⇒問 9 で携帯電話やスマートフォンなどの活用状況を確認させていただきました。

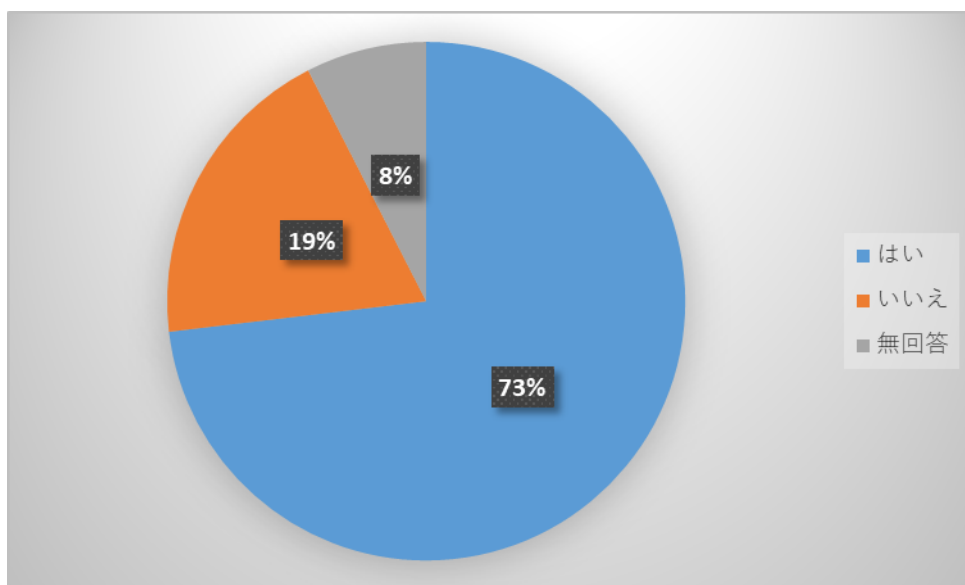
73%の方がスマートフォンや携帯電話を利用されています。また、ご要望の LINE や SNS の利用も44%の方が利用されています。個人情報の管理等含め検討中です。

- ・ クッションを取って横になるとめまいがしてちょっと怖い(右向き)

⇒病状確認や利用者さん、ご家族等の要望に沿いながら安全安楽にケアやリハビリ等が行えるよう努めていきます。

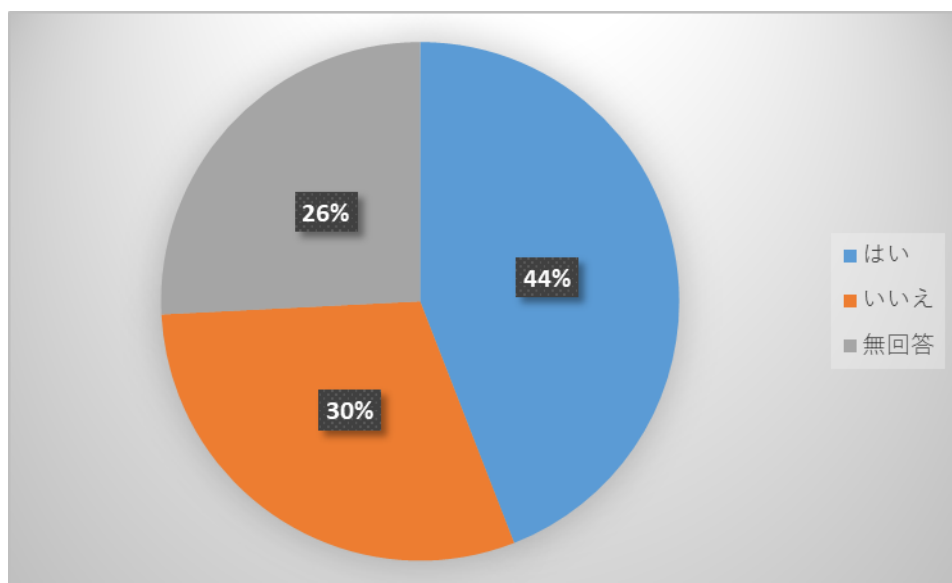
問 9 携帯電話やスマートフォンなどの活用状況

① 携帯電話またはスマートフォンを利用していますか



② ありと答えた方へ

LINE などの SNS を利用していますか



まとめ

利用者ご本人、ご家族の方など、アンケートにご協力いただきありがとうございました。今回は、アンケート用紙での回答とパソコンやスマートフォンなどを用いた Web 回答から選択いただきました。118 名の利用者に配布し 93 名の回答をいただきました。アンケート用紙での回答は 69 名、Web での回答は 24 名でした。回収率は 78.8%で、そのうち Web 回答は 25.8%でした。ご回答いただいた皆様ありがとうございます。

回答いただいた利用者の年齢、性別、介護度、利用保険は、全利用者と比較し割合は概ね変わりありませんでした。利用理由のなかで、医療処置が増してきています。在宅での医療的ケアが安心して継続できるよう私たち訪問看護は、支援していきます。

訪問スタッフに対しての満足度は、とても満足と 80%以上の回答を多くの面で頂いています。しかし、満足していない、あまり満足していないとの回答もありました。利用者やご家族等の要望を聞きながら、ケアや処置内容・指導方法・説明等に納得いただけるよう努めていきます。

サービスの満足度は、とても満足とまあまあ満足が7割以上でした。満足度が増していくよう、最新の知識や技術を日々学び、関係機関と連携し個々の生活に応じた対応を提案していきます。

私たち訪問看護は、在宅で生活する利用者、家族等の方々も対象者です。今後も皆様方の心理面や体調に留意し、必要に応じて関連機関との連携を深め、在宅生活が満足して過ごせるよう努めてまいります。訪問看護師の質向上に向けて、研鑽を積みより満足して頂けるように今後も努力していきたいと思います。

ご協力ありがとうございました。

2025年5月 吉日
聖マリア訪問看護ステーション
スタッフ一同