

第7回  
訪問看護利用者様満足度調査  
結果報告書

令和元年度  
大田市立病院 訪問看護ステーション

## I. 調査の実施概要

### 1. 調査目的

当ステーションでは、ご利用者様、ご家族様にご満足いただ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、私達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。

### 2. 調査対象

平成31年1月1日～令和元年12月31日全利用者様 106名中

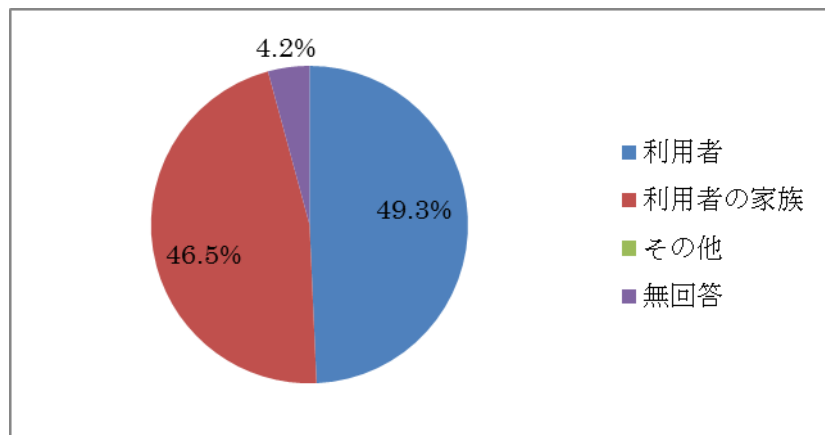
71名のご利用者様、ご家族様から回答が寄せられました（回答率 66.98%）

### 3. 調査実施期間

令和2年1月20日～令和2年2月20日

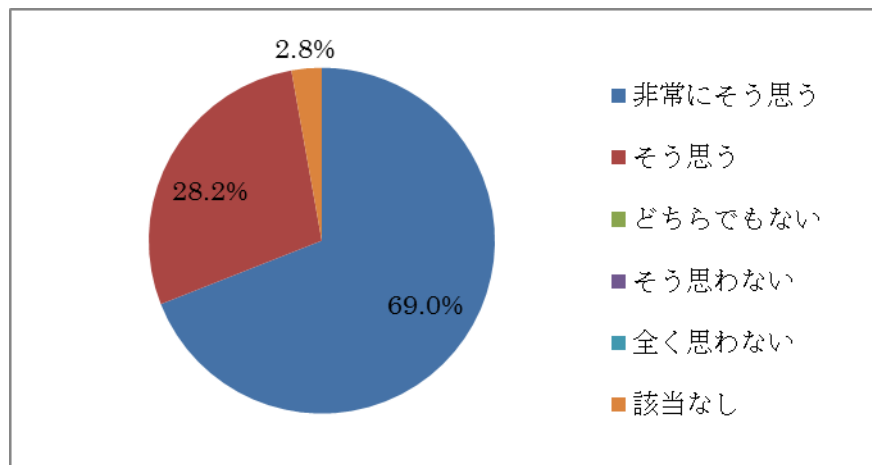
## II. 調査結果

### 1. アンケートにご回答いただく方はどなたですか？

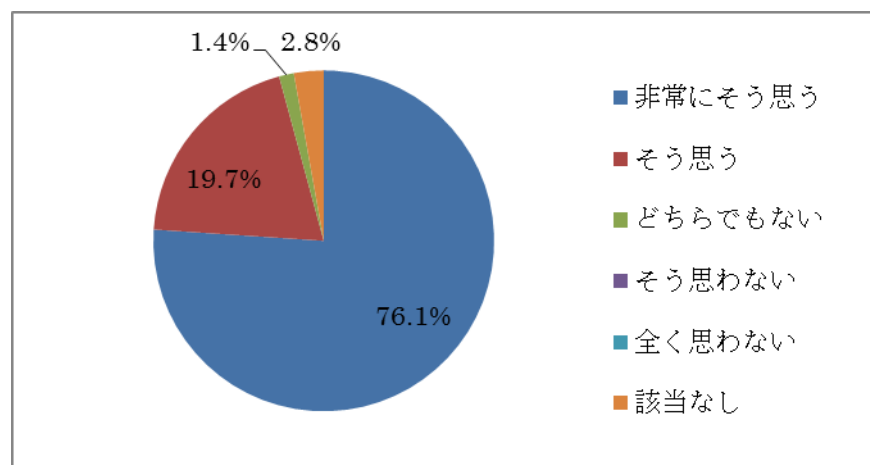


### 2. 訪問看護師から受けているサービスについて伺います。

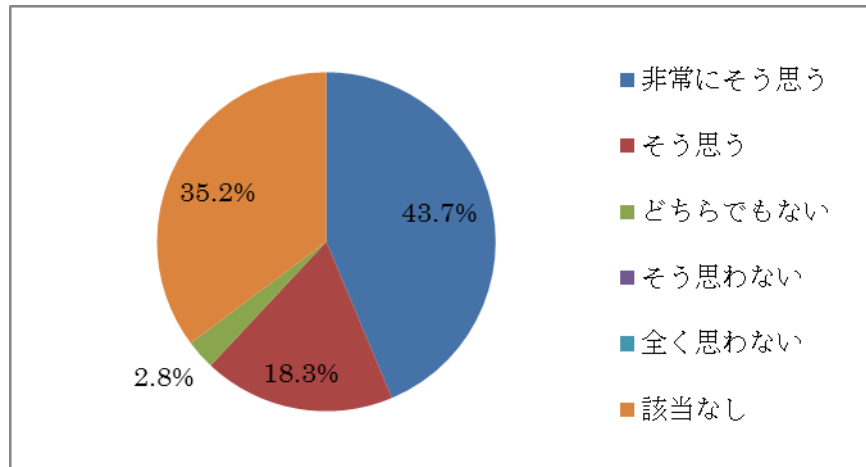
(1) 看護師は時間通りに訪問していますか。



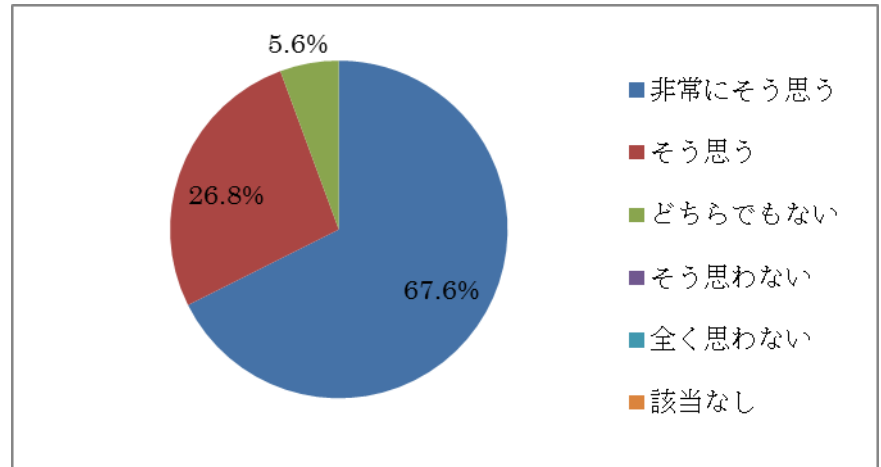
(2) 看護師の身だしなみ、言葉使いや態度に満足されていますか。



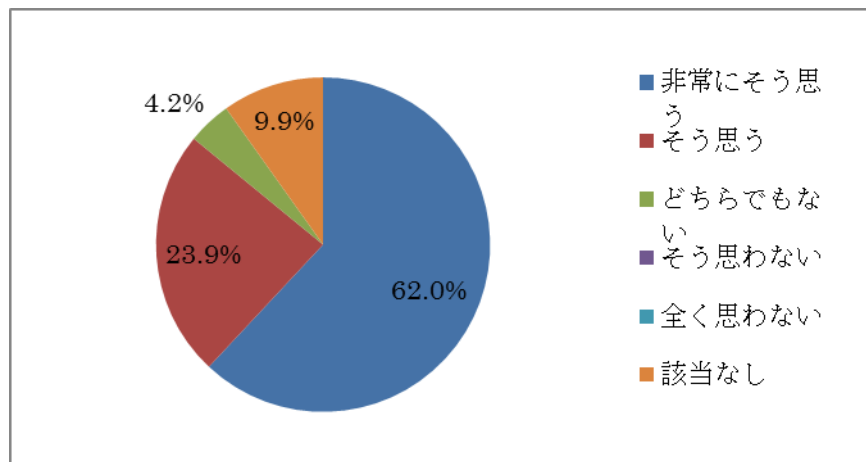
(3) 看護師は、24時間365日いつでも連絡がつき相談にのり対応してくれますか。(緊急時訪問看護加算をご契約の方のみ回答)



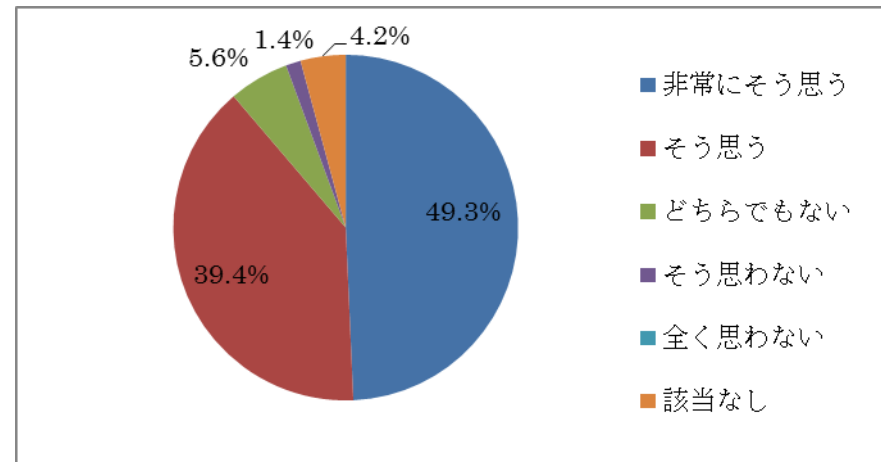
(4) 看護師は、あなたやご家族のご希望や考えをよく聞いてくれますか。



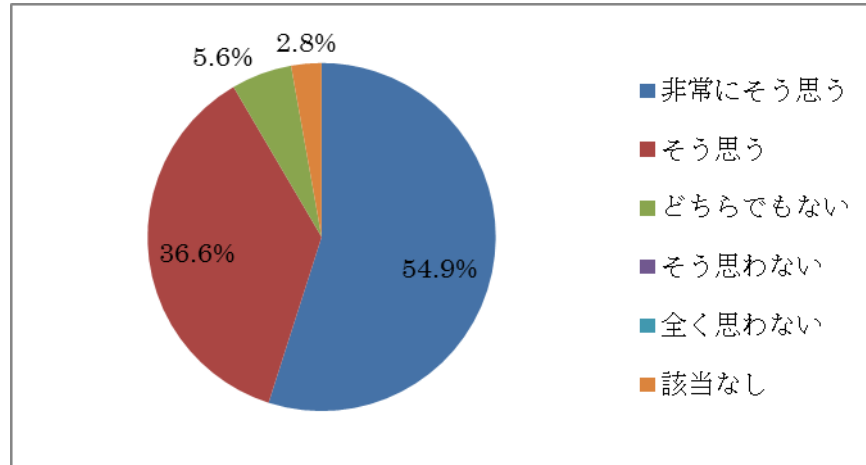
(5) 看護師は、あなたの身体の状態が変化したときや困っていることがあった場合は、すぐに対応していますか。



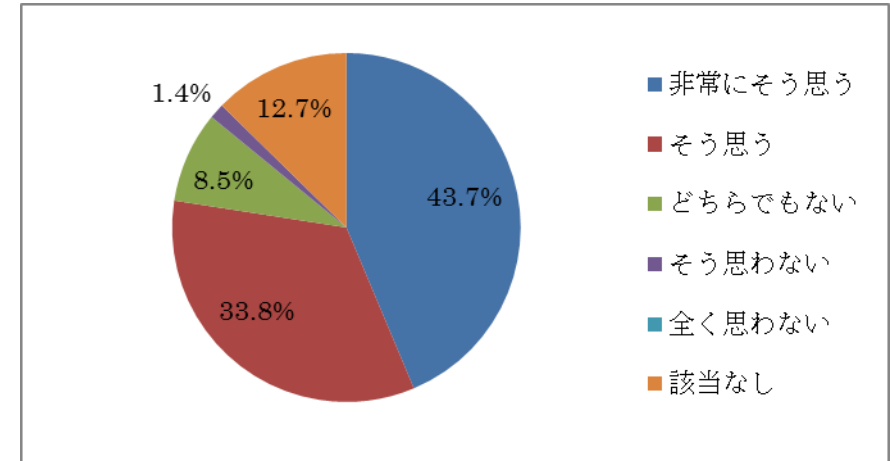
(6) 訪問する看護師が代わっても、同じ看護を受けることができますか。



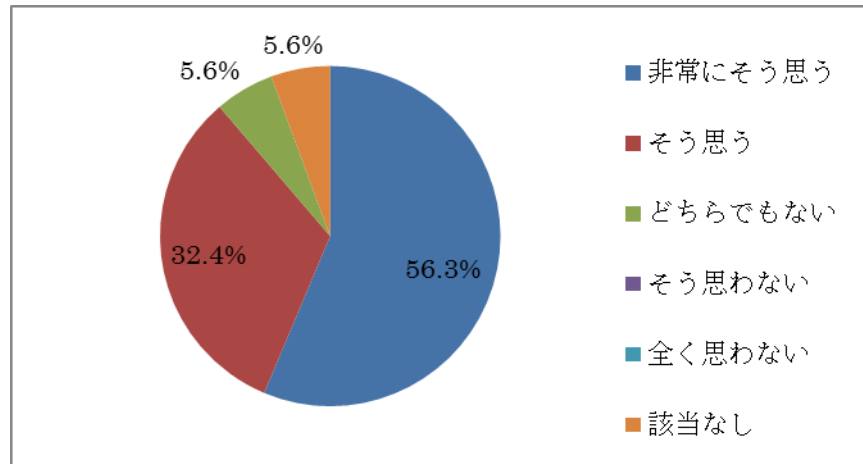
(7) 看護師は、身体の状態の変化に合わせて、適切なケアの方法を提供してくれますか。



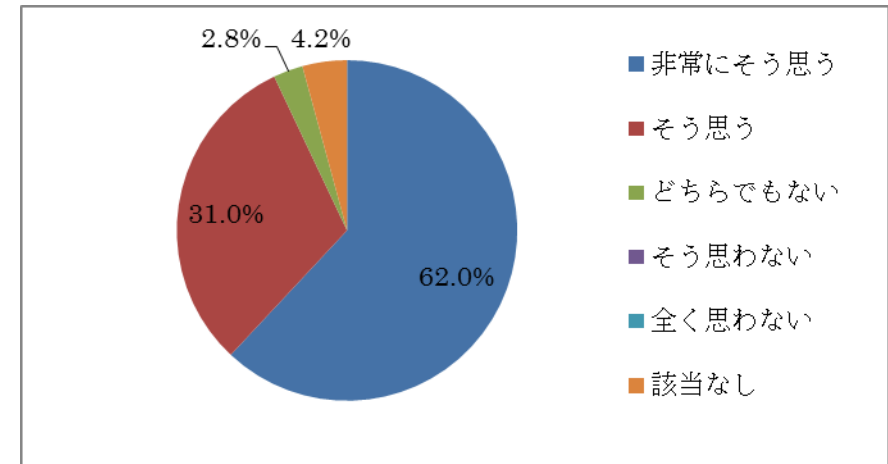
(8) 看護師は、今後起こりうる身体が悪化（床ずれや痛みなど）を予防するために、先を見越して関わっていますか。



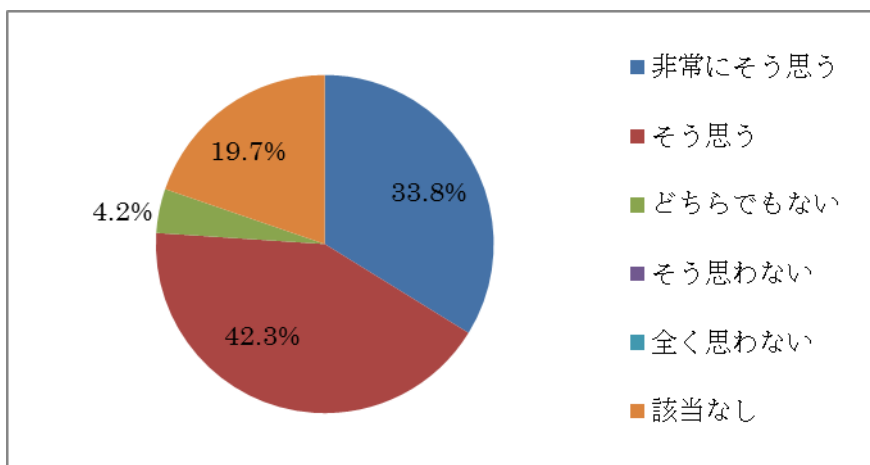
(9) 看護師は、行っているケアの内容とその理由や意味を、わかりやすい言葉で説明していますか。



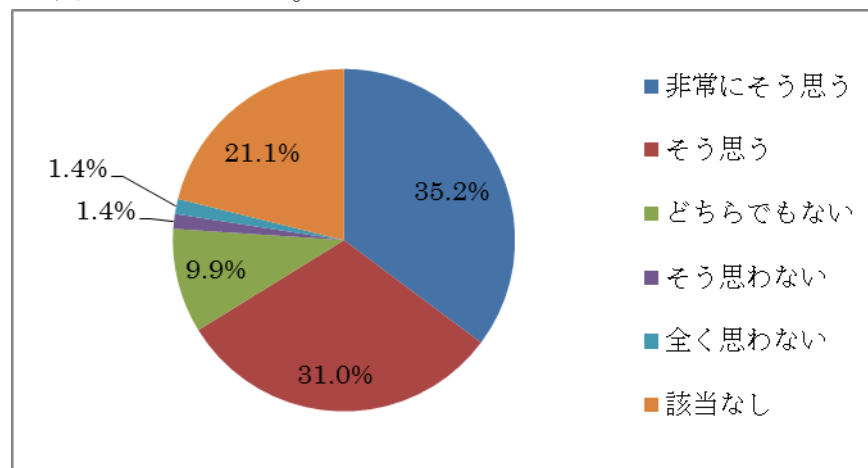
(10) 看護師が行う病状観察や処置等を信頼して任せることができますか。



(11) 契約時の説明について分かりやすく説明していますか。

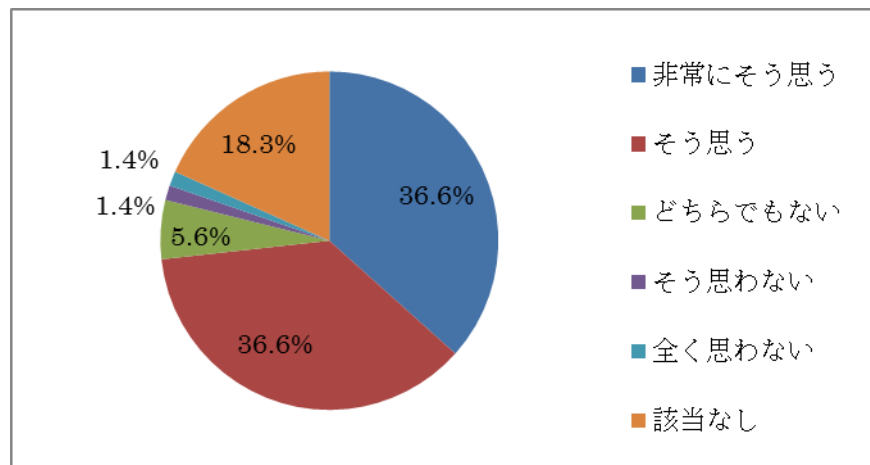


(12) 医師からの指導や説明と訪問看護師からの指導と説明に違いはありませんでしたか。

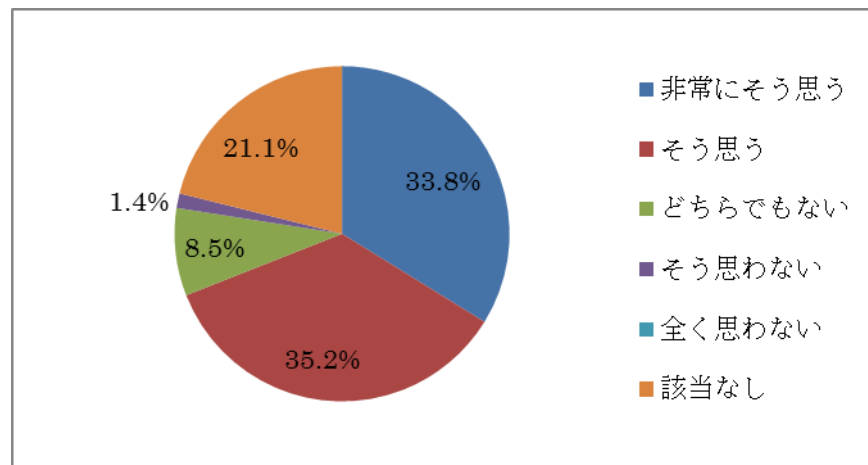


### 3. 医師や訪問看護以外のサービス事業所等との連携についてお伺いします

(1) 医師との連携は十分ですか。

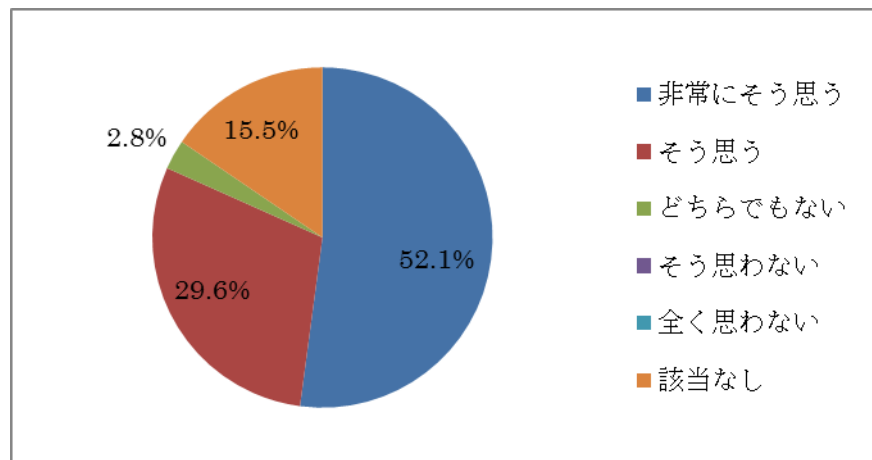


(2) 様々な専門職（例えば、ケアマネジャー、ヘルパー等）との連絡は十分ですか。



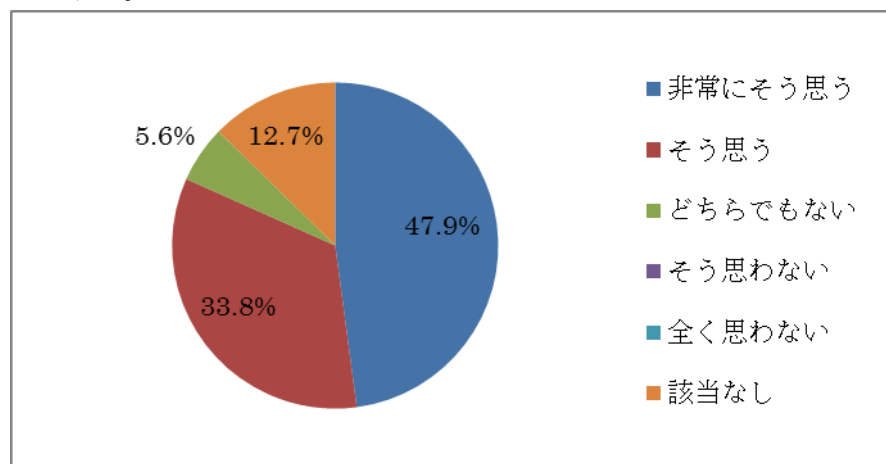
#### 4. ご家族様への対応についてお伺いします

(1) 看護師は、ご家族様の気持ちの支えになっていますか。

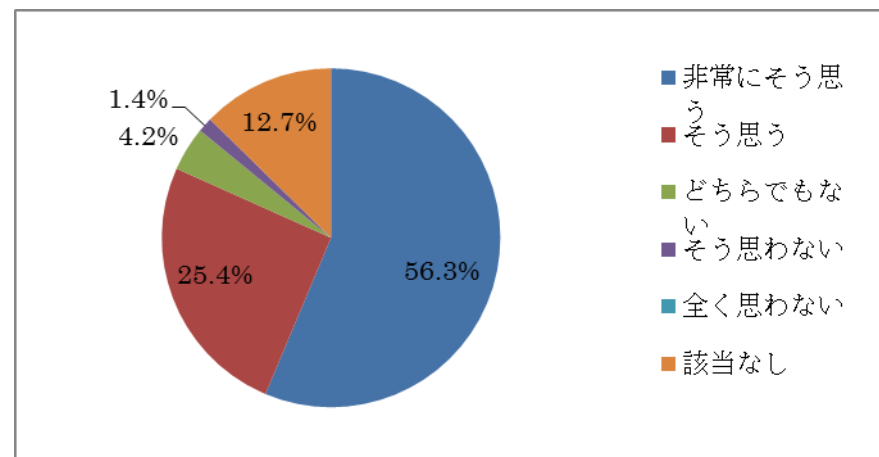


#### 5. 訪問看護全体の印象についてお伺いします。

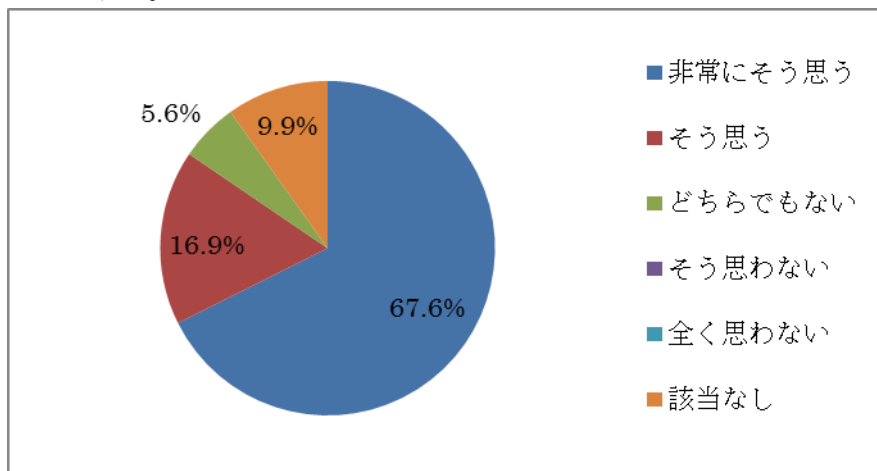
(1) 訪問看護サービスは、あなたの要望・意思を確認しケアに取り入れていますか。



(2) 訪問看護を利用することであなたやご家族の不安や困ったことが軽減していますか。



(3) 訪問看護を利用することは自宅での生活を続けるために役立っていますか。



○「訪問看護師から受けているサービスについての改善点」

カンファレンスを行い情報共有し、統一した看護を提供できるように努めていきます。また看護ケアの必要性や内容を分かりやすく説明しながら状態に応じた看護を提供いたします。

○「医師、訪問看護、サービス事業所との連携についての改善点」

訪問看護の実践にあたって、主治医や他職種と密な連携を図り、情報を共有していきます。共有した情報は、誰にどのように伝えたかを明確にし、その内容をご利用者・ご家族様に説明出来るよう努めていきます。



○「訪問看護全体の印象についての改善点」

ご利用者・ご家族様と信頼関係を築き、不安や心配を抱えておられる時に相談できるよう努めてまいります。

○お寄せいただきましたご意見、ご要望を全て記載いたしました。

①いつもお世話になって有難うございます。ただただ感謝です。

②看護に来て下さる看護師さんは、皆さん明るく親切に対応してくださり、自分で検診を記入することもしっかり出来るので、毎日頑張って記入しています。感謝しています。

③いつも丁寧に接していただき有難うございます。これからも宜しく申し上げます。

④いつも安心しております。早め早めに対応され、大事に至らず助かってます。サービス内容、状況についても皆さんで共有されています。医療内容についても十分に説明されており助かります。

⑤いつも大変お世話になっております。今後ともご指導のほど宜しくお願いします。

⑥時間が過ぎても凄く良く対応され優しいです。ありがたく思っています。今後とも宜しくお願いします。

⑦・いつもご親切に対応して下さり、有難うございます。子どもに対して常に和やかで明るく振る舞っておられるので、子供の成長にとっても良い影響を与えて下さっています。絵本の読み聞かせ、バースデイカード等の贈り物もとても嬉しく思っています。

・項目3（1）（医師との連携は十分ですか。）医大の Dr.へ直接連絡されることは出来なかったと思いますが、診察の時に確認しても伝わっていないことが多かった。Dr.自身の記憶が無かったのかもしれませんが・・・。

・SPO2の測定が難しいので大変かと思いますが、なんとかきちんと測って貰えたらと思います。

⑧いつもお世話になり有難うございます。

⑨体調の変化や身体の傷等すぐに発見され対応、処置していただき信頼しています。在宅での生活が可能なのも支援があつてこそだと実感しています。感謝しかありません。これからも宜しくお願いします。

⑩母の生前中はとても良くしていただきました。入院中も看護師の方ほどなたもとても温かく、本人ばかりでなく家族の不安も随分軽減されました。本当に感謝しています。有難うございました。

⑪いつもお世話になっています。心から感謝しております。有難うございます。

⑫看護師さんは、本当に親身になって主治医、薬のことをアドバイスしてくれます。

⑬いつも助かっています。有難うございます。2名で来ていただけるので、ホット一息つけます。

⑭いつもお世話になっています。利用者本人はもとより、他の家族の話しにも相談にのって下さり、アドバイスしていただいたり、とても心強く助かっています。本人も訪問日を楽しみにして、よく話しをしております。有難うございます。

⑮利用させて頂いた期間は短いものでしたが、それでも十分助かりました。様々なパターンがあると思いますので、職員さん方も大変だと思いますが、これからも頑張ってもらえればと思います。有難うございました。

⑯お世話になっています。看護師さんによってお考えの違い、経験の違いもあり、見立ての違いに少し戸惑ったこともありましたが。全般的に良くしていただいていると感謝しています。

⑰いつも明るく清潔で親切に対応して頂き有難うございます。とても喜んでいきます。

⑱二年間訪問看護に来ていただき大変感謝しております。このままずっと続けていければ良いかと思ひます。宜しくお願ひ

します。

⑱訪問看護の時、〇〇さん、△△さんには本当にお世話になりました。家で少しの間でも家族が父のことを看れたので良かったです。いろいろ助けて頂き有難うございました。

⑳楽しいです。

㉑率直に書きます。5段階の表現があまり解釈しにくく感じました。非常にそう思うとはどうゆうことか解釈しにくかった。

㉒傷口等の処理方法を丁寧に説明してくれる。薬の説明も良くわかる。

## ○ご意見に対する改善点

「SpO2 の測定が難しいので大変かと思いますが、なんとかきちんと測って貰えたらと思います。」「看護師さんによってお考えの違い、経験の違いもあり、見立ての違いに少し戸惑った」とのご意見を頂きました。利用者様の状態に合わせ、適切な対応・説明を心掛けて、安心できるよう対応していきます。また、看護師間で情報共有を密に行い、ケアの統一とカンファレンス・勉強会を行い、適切な看護が提供できるよう努めていきます。そして「5段階の表現があまり解釈しにくく感じました。非常にそう思うとはどういうことか」のご意見に対しては、今後設問をわかりやすく、回答しやすい標記にすることを検討していきます。今後も気軽にご意見を言える環境作りと住み慣れた我が家で安心して生活ができるような支援をスタッフ一同心掛けてまいります。

皆様からお寄せ頂きました貴重なご意見、ご要望について、スタッフ全員で意見交換を行い、今後の訪問看護活動に活かしてまいります。今後も利用者様のご要望を第一に活動してまいりますので、引き続きご意見をお寄せ頂きますようお願い致します。ご協力ありがとうございました。

大田市立病院 訪問看護ステーション  
スタッフ一同