

第11回
訪問看護利用者様満足度調査
結果報告書

令和5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

令和5年1月1日～令和5年12月31日全利用者様 107名中

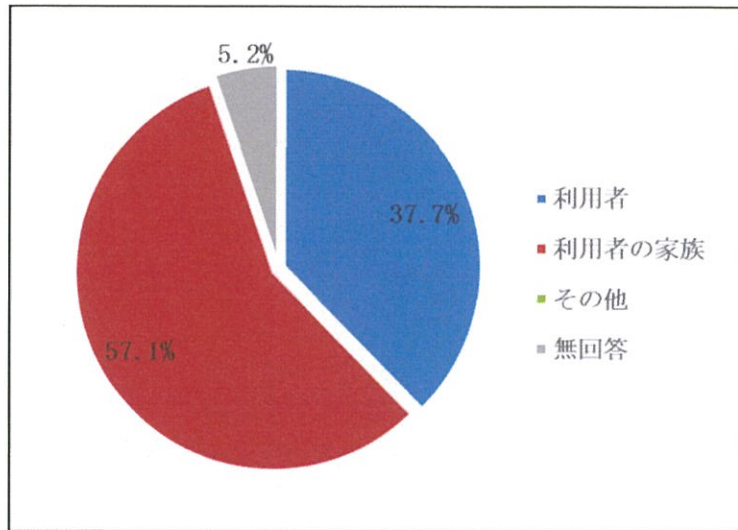
77名のご利用者様、ご家族様から回答が寄せられました（回答率 72.0%）

3. 調査実施期間

令和6年1月9日～令和6年1月23日

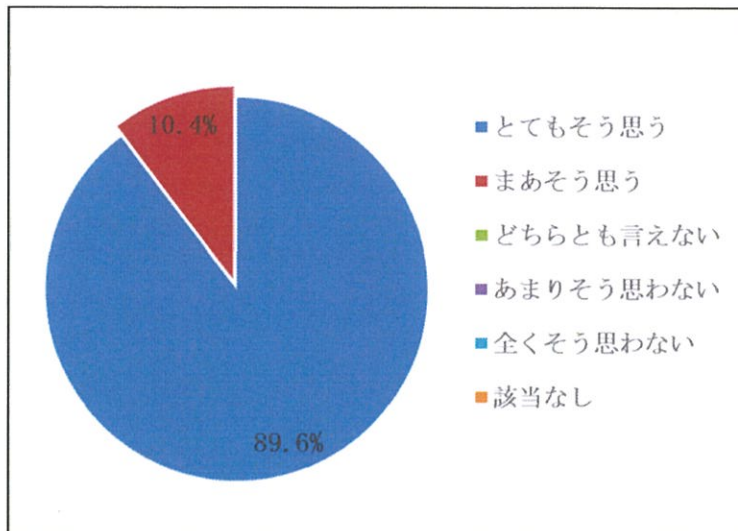
Ⅱ. 調査結果

1. アンケートにご回答いただく方はどなたですか？

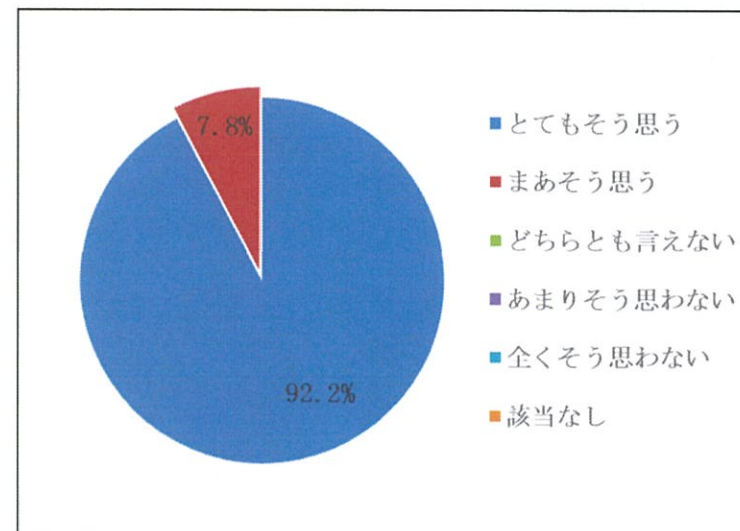


2. 訪問看護師から受けているサービスについてお伺いします。

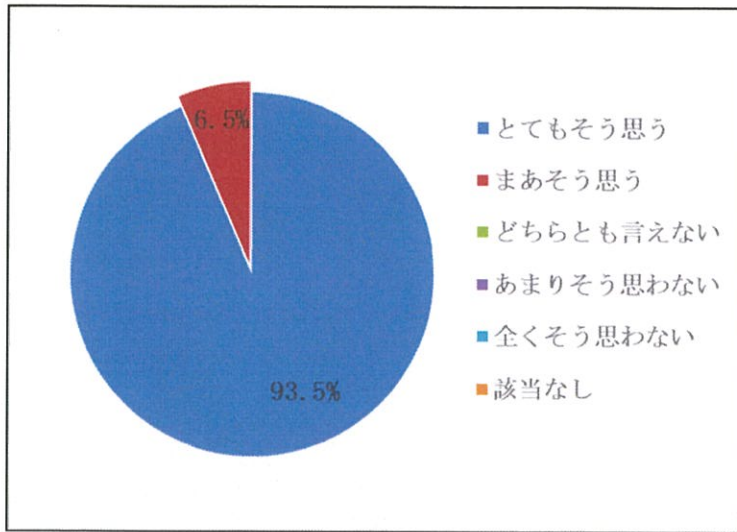
(1) 時間通りに訪問している。



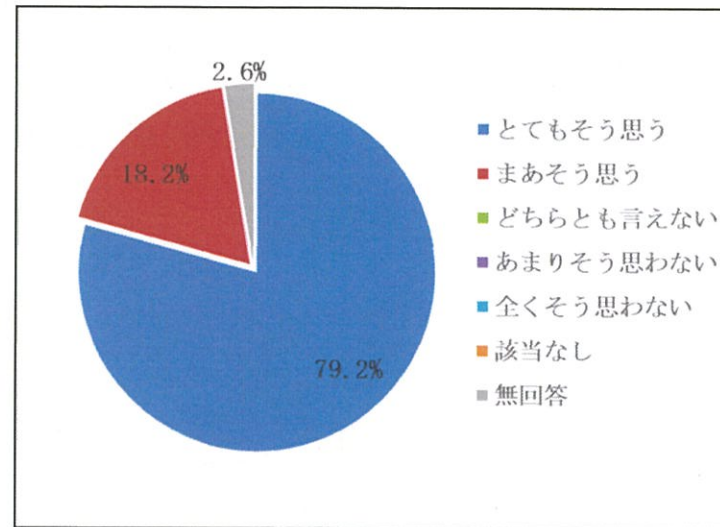
(2) 清潔感のある身だしなみをしている。



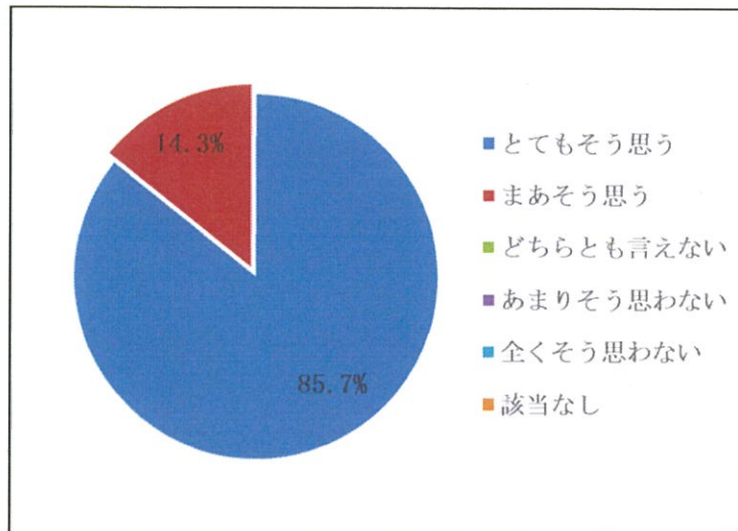
(3) 言葉遣いや態度は、丁寧で親切である。



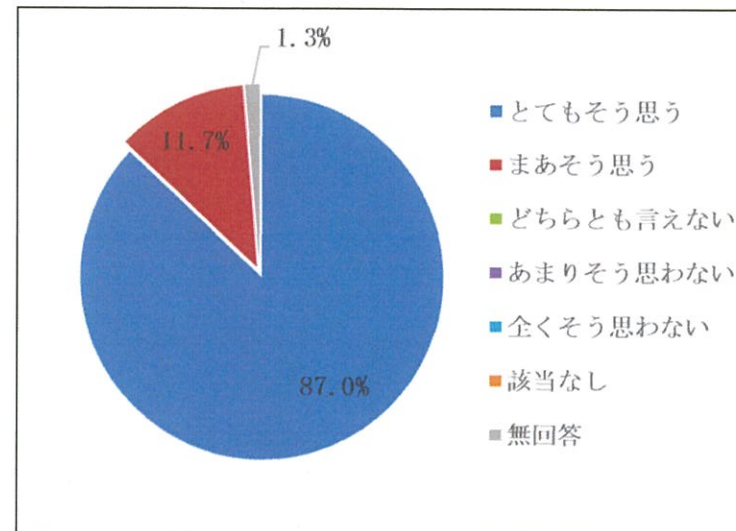
(4) 現在受けている看護に満足している。



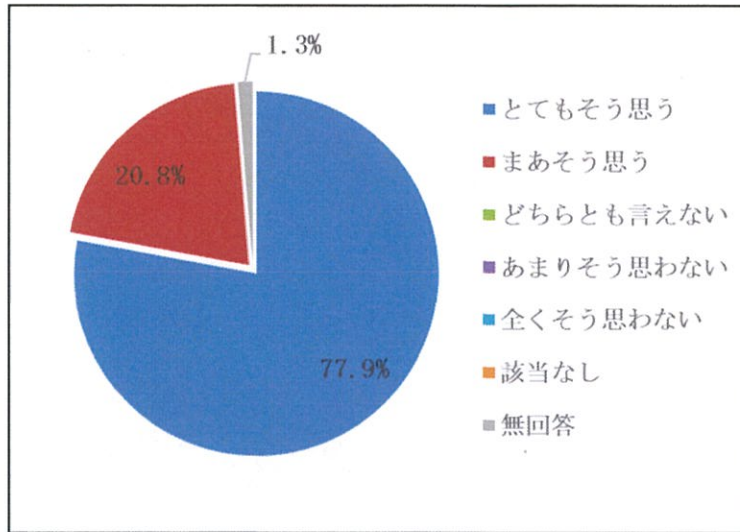
(5) 本人や家族の思いをよく聞いてくれる。



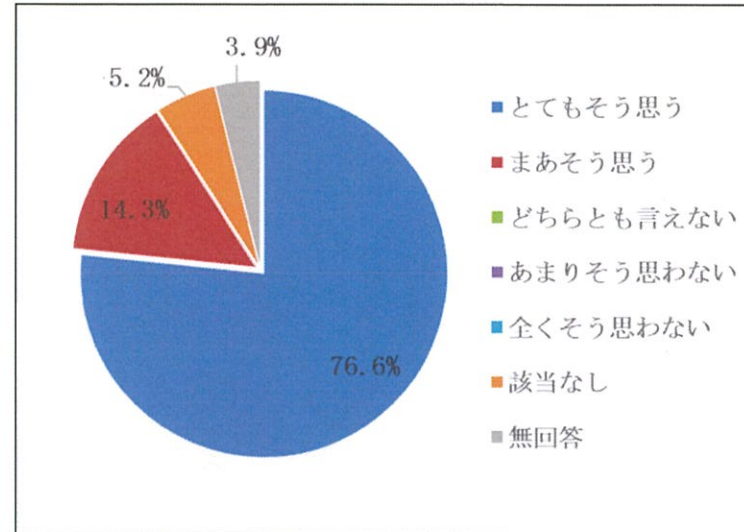
(6) 看護師が行う病状観察や処置などを安心して任せることができる。



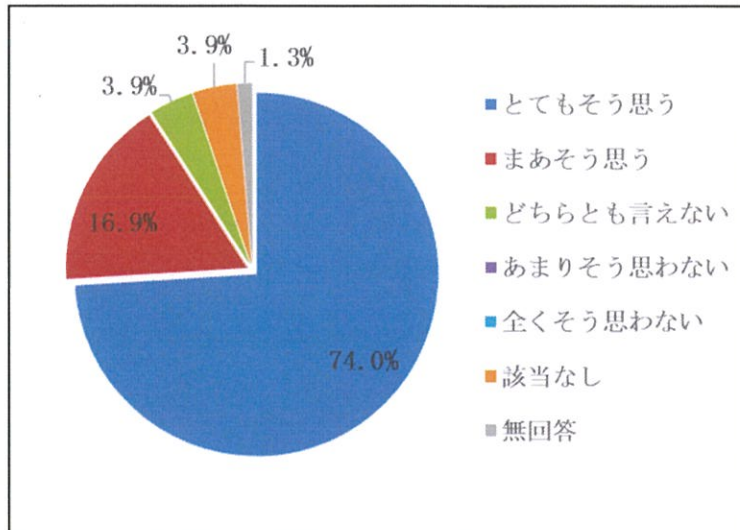
(7) 看護師は、行っているケアの内容とその理由や意味を、わかりやすい言葉で説明している。



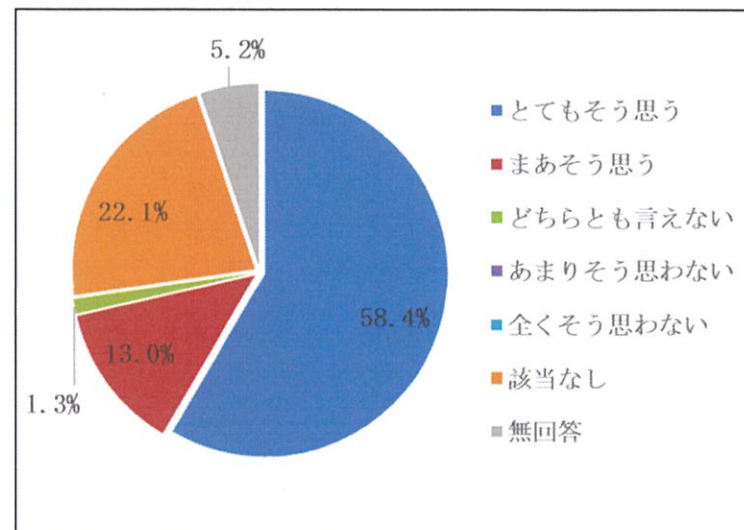
(8) 体調が変化したとき、困ったこと等を相談したときに、看護師はすぐに対応してくれる。



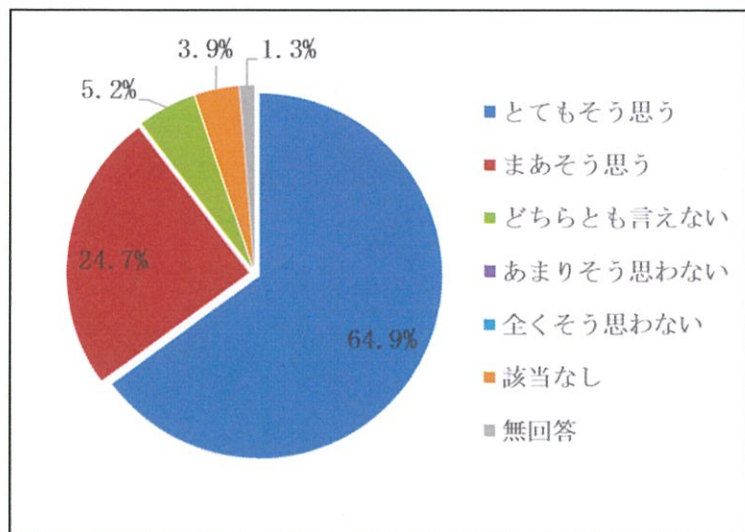
(9) 今後起こりそうな体の変化を予測して、注意点や対処方法を説明している。
(例えば、発熱や痛み、床ずれの対応など)



(10) 緊急連絡をした時に、適切な対応をしている。



(11) 医師や他職種等（例えばケアマネジャーや介護職等）と、連携がとれている。



○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大変お世話になっており、心強く思っております。

②良くやっているといます。

③訪看と訪問リハビリを利用しているが、請求書と一緒に同封されたらいいと思う。受診日に一緒に払う時、自動支払いが出来ないため、受付で請求書がそろっていなければ、より待ち時間がかかる気がします。

④良くお世話いただいています。ありがとうございます。

⑤いつもお世話になり感謝しております。

⑥不具合な事、点を引き出してほしい（痛い・不安等）。いつもお世話になりありがとうございます。

⑦実際、こういったサービスがあるのは初めて知りました。大変良くしていただきました。

⑧親切にしてくださいました。来てもらうと安心感がありました。

⑨親切ていねいに接していただき感謝しております。ありがとうございました。

⑩皆様には101歳までいたれりつくせり、長生きできて毎日がしあわせだったと思います。長い間いろいろお世話になり、誠にありがとうございました。皆様にくれぐれもよろしくお伝え下さい。

⑪何事にも適切に処理してもらっている。（病院へ行くタイミング、傷の処置の仕方、体調）

⑫サービスを利用して心強く感じ、感謝しかありません。

⑬いつもお世話になり、ありがとうございます。家族がなかなか出来ないことをいろいろしていただいて、とても助かって
います。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

⑭大変お世話になりました。

⑮利用者さんの話を良く聞いて親身に対応されていると思います。コロナ等、大変ですけど頑張って下さい。

⑯病床中、お世話になりました。オムツの取り替えの練習をしていただきいろいろと勉強になりました。

ありがとうございました。

⑰家族に対しても本当に心配して下さい、家族の不安が楽に（軽く）になりました。安心して任せることもでき、相談にもよく乗って下さり、感謝でいっぱいです。お仕事大変でしょうけれども、利用者も家族も本当に助かりましたので、これからも頑張って下さい。本当にお世話になりありがとうございました。

⑱とても満足できる介護をしていただき感謝しております。

⑲訪問看護師の方には本当にお世話になっています。感謝です。家族は気付かないので本当にたよりきっています。

これからもよろしく願います。

⑳まず、時間通りに訪問していただき、私たちの仕事（家事その他）も計画的に出来ていて喜んでます。親切・丁寧な態度で接していただき本人も安心しているようです。また（9）についてもわかりやすくこまかく説明して下さるので、今後についても困ることなく生活していけます。ありがとうございます。よろしく願います。

㉑来られる方々に心より感謝しています。4年近く来てもらっているけれども皆さんは気持ちの良い話をしやすくお世話をして下さいます。本当にありがとうございます。これからもよろしく願います。何でも相談しやすい人たちです。

㉒まだ利用してから1ヶ月～2ヶ月目なので、本人が順応しなくて言うことを素直に受け入れてくれないので申し訳なく思っています。市立病院附属の看護ステーションとしてのメリットを期待しています。

㉓いつも母が笑顔になれるよう明るく声がけて下さり、いろいろな話を聞いて下さり感謝しております。

これから何卒よろしくお願いします。

㉔10年間にわたってお世話になりましたが元気になりましたので、先生の意見もあり休息することとなりました。

また用事がある時はすぐにお願ひしますのでよろしくお願いします。やさしい看護師に感謝を込めてありがとう。

㉕病院からの一時退院で一週間弱、訪問していただきました。日々、容態が変化する中で丁寧な対応、アドバイスをしていただき大変心強く思いました。今でも思い出すとうるっとするくらい本当に感謝の気持ちでいっぱいです。

とても温かく穏やかな最期の時を過ごせました。ありがとうございました。

㉖訪問看護師皆さんが良くみてもらい、また色々気をつけて下さってありがたく思っています。皆さんいつまでも元気で頑張って身体に気をつけてはげんで下さい。

㉗その節は皆様に大変お世話様になり心よりお礼申し上げます。私達家族も一歩ずつ前に進めるように頑張っていこうと思っています。まだ寒い日が続くことと思いますがお体に十分気をつけて下さい。

今後のご活躍をお祈り致します。皆様によりよくお伝え下さいませ。

㉘とてもよくしてもらっています。

㉙大変お世話になりました。義父の療養中は義父も私も「今日は誰が来てくれるかな」と訪問とおしゃべりを楽しみにしていました。大きな体調の変化もなく、亡くなる前日までいつも通りに過ごし、眠りながら本人の希望通り旅立つことが出来たのは、ナースの皆さんの看護なくしてはとても出来なかったととても感謝しています。

9ヶ月間の介護生活を無事に終えることが出来ました。皆様本当にありがとうございました。心より感謝申し上げます。

⑩昨年1月～7月12日まで感謝しかないです。お父さんが信頼してたよって来ていました。朝（おはようございます！）声がすると笑顔でうれしい顔！！本当にお世話になりました。いまだにお父さんが元気になって帰ってきてくれる。毎日朝、墓参りに行き、一日あった事の報告です。半年が過ぎた今も時々看護師さん一人一人の顔が浮かんできます。私がりウマチで何も出来ないなのでその事も心配してくれました。本当にありがとうございました。感謝！！その言葉しかないです。

私ももう少し息子とがんばりたい！！

⑪排便の周期が決まらず（1週間ぐらい排便がない時も）困っている時があり、訪問看護師の方にお話を聞いていただいたり、いろいろと教えていただいたりと私の担当の方は安心していられます。ありがとうございます。

○満足度調査結果に対する改善点

調査結果より、③「訪看と訪問リハビリを利用しているが、請求書と一緒に同封されたらいいと思う。受診日に一緒に払うとき、自動支払いができないため、受付で請求書がそろっていないければ、より待ち時間がかかる気がします。」との回答がありました。③につきましては、今後、訪問看護と訪問リハビリの請求書を同封し、郵送させていただきます。

皆様からお寄せ頂いた貴重なご意見、ご要望について、職員全員で意見交換をおこない、訪問看護活動に活かしてまいります。今後も、ご利用者・ご家族様の希望や意向を大切に、住み慣れた自宅や地域で安心して過ごすことができるよう職員一同努めて参りますので、よろしくお願い致します。

大田市立病院訪問看護ステーション職員一同