

令和7年度 利用者満足度アンケート集計結果

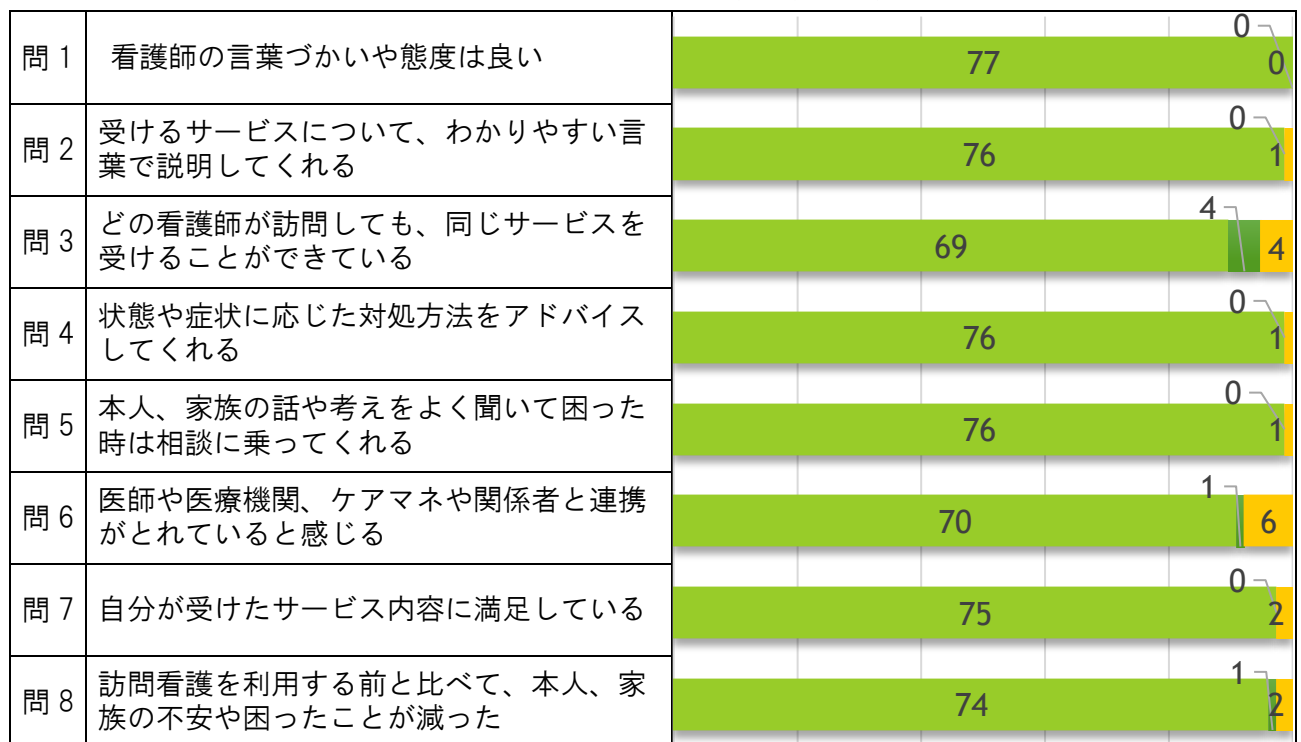
I. 調査の概要

- 調査期間 令和7年9月1日～9月15日
- 対象者 ゆめの里和田訪問看護ステーション利用者
- 調査方法 アンケート用紙への記入(利用者が記入できない場合、家族、その他関係者により記入)
- 回収率 97.5% (調査数 79 人、回収数 77 人)
- 回答者

1. 利用者本人	36 名	<div style="width: 47%; background-color: #92d050; height: 15px;"></div>
2. 家族が本人の気持ちを想像して回答	35 名	<div style="width: 45%; background-color: #92d050; height: 15px;"></div>
3. 本人が家族などの手助けを得て回答	6 名	<div style="width: 8%; background-color: #92d050; height: 15px;"></div>
4. その他(未記入含む)	0 名	

■ 訪問看護から受けるサービスについて

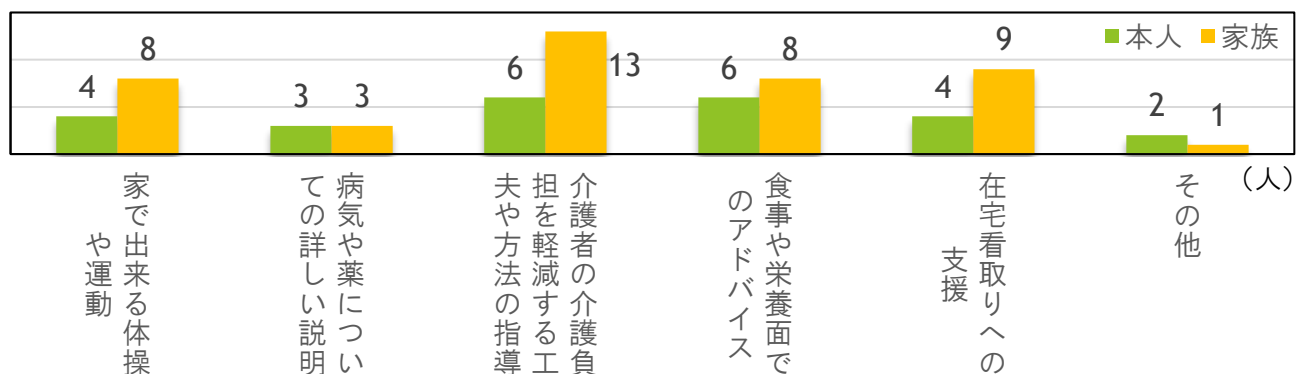
■ そう思う ■ そう思わない ■ どちらともいえない



(人)

問 9 問 1～8 で「そう思わない」「どちらともいえない」を選択した方で、理由があったらお書き下さい
・同居ではないご家族より、「サービスの比較を判断することができない」との回答

問 10 これから充実してほしいと思うものが次の中にあれば、いくつでも選んで○をつけてください



(人)

■ ご要望＊感想（利用者様からいただいた声を原文のまま掲載）

- ・ 体調に依じて急な連絡にも対応して頂き、とても助かっています。今後ともよろしくお願いします。
- ・ 毎週「今日は来てくれる」と思うだけで気分が軽くなる。いつも心配したり声をかけて頂いてありがたい。家族としても本当に助かっています。
- ・ 初めての事ばかりで不安でしたが、いろいろなアドバイスや気持ちに寄り添ってもらい少し気持ちが落ち着いてきました。
- ・ 困った時（具合が悪くなった時）すぐ対応してもらえ助かった。病院にも連絡してもらえて良かった。雑談も介護する者にとっては気持ちが楽になる。
- ・ いつも細かく見て頂きありがたいです。
- ・ 看護師さん達がいてくれるおかげで、気持ち的にもとても助けられています。お風呂も家族が入れようとすると反発することもあるとあって、余計に無理だと思います。
- ・ おかげ様で本人も楽しく過ごせているようです。年々体力もおとろえ、ご迷惑をおかけすると思いますが、これからもよろしくお願いします。
- ・ 毎週来て頂いているので、とても心強く思います。
- ・ 妻が訪問することに対し、不満があることが辛い。
- ・ これからも看護師さんに今までと同じように分かりやすく説明して下さい。
- ・ 訪問看護、ヘルパーさんによくして頂いてお陰様で何とか生活出来ていて嬉しく思っています。
- ・ 聞いたことに対して答えてくれるので困っていることはありません。
- ・ 良くしてもらっているので要望はないです。みんな明るくて良い。
- ・ 優しい声がけ、困った時の対処、家族への助言等本人に寄り添った看護を頂き、家族もありがたく、感謝しております。お陰様で〇歳の誕生日を迎えることが出来ました。ありがとうございます。〇ちゃんが穏やかにこれからも過ごせます様に願っています。
- ・ 父も高齢で体調も気になり、何回かの訪問や電話相談等で安心してお願いでき、助かっています。

Ⅱ. 考察

- ・ 接遇、説明、傾聴姿勢、症状の対応などは高評価をいただいた。
- ・ 問3については「そう思わない」「どちらともいえない」との回答があった。サービスのばらつきを感じる利用者がいたと考える。または、家族が訪問の場におらず「どちらともいえない」の回答になったとも考える。
- ・ 問6の「どちらともいえない」は、ご家族が医療・介護関係者と直接連絡を取っている方からの回答だった。

「そう思わない」については、訪問の場で主治医やケアマネとやり取りをする場面もあったが、ご家族と訪問看護の「連携を取る」という言葉の認識の違いからの回答だったと考える。

- ・ 問10については、家族からの「介護負担の軽減」「看取り支援」についてのニーズが高かった。家族が長期的、精神的な負担に対する支援を強く求めていることがうかがえる。

運動についても家族の方が重視している。利用者のADLの現状維持、向上をのぞまれていることがうかがえる。

食事、栄養面は利用者、家族とも同等数関心があり、健康維持や病状管理に直結すると考えていると思われる。

- ・ 「妻が訪問することに対し、不満があることが辛い」との意見に対し、家族間関係もあるかもしれないが、他人が家に来る（入る）ということ、等、抵抗感があることも考えられる。

Ⅲ. 今後の改善、支援について

- ・ 訪問看護導入時、ご利用者はもちろん、ご家族にも訪問看護の必要性等の説明を行い、理解を得られるよう心掛けていく。
- ・ ご家族と訪問看護の「連携を取る」という言葉の認識の違いについて、引き続き医療機関、ケアマネや関係者と連携をとりつつ、ご家族に解りやすい説明を行うようにする。
- ・ スタッフ間のコミュニケーションを図り、手順書の充実など情報共有を密にすることでサービスの向上を図る。
- ・ 介護の方法の指導、在宅看取りの支援、継続的な運動・食事指導などの充実のため自己学習、研修会参加などで新しい情報をスタッフ内で共有し、ご利用者、ご家族に提供していく。

今回も皆様のご協力により貴重なご意見をいただくことができ、今後の励みになる感想も多くいただきました。心より御礼申し上げます。今後も、ご利用者様、ご家族様に寄り添った看護を心掛けてまいります。