

令和5年度 利用者満足度アンケート集計結果

- 調査期間 令和5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 92.6%（配布68枚、回収63枚）

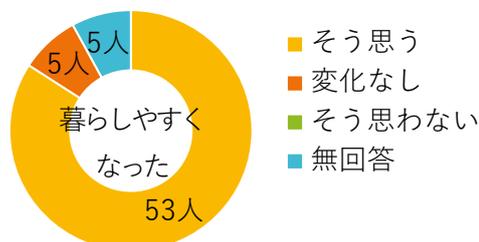
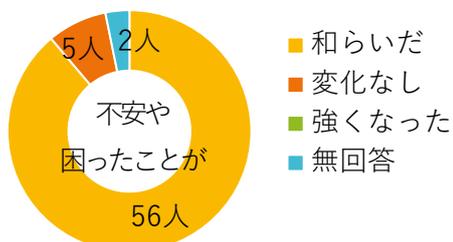
- 回答者
 - 1. 利用者本人 21名 
 - 2. 本人が家族の手助けを得て回答 9名 
 - 3. 家族が本人の気持ちを想像して回答 27名 
 - 4. その他（未記入含む） 6名 

■ 訪問看護から受けるサービスについて

a と思う、b そう思わない、c どちらともいえない

問	内容	a	b	c
問1	看護師の言葉づかいや態度が良い	63人	0人	0人
問2	受けるサービスについて、わかりやすい言葉で説明してくれる	61人	1人	1人
問3	訪問する看護師がかわっても、同じサービスを受けることができている	61人	0人	2人
問4	困った時は相談に乗り、対応してくれる	61人	1人	1人
問5	状態や症状に応じた対処方法をアドバイスしてくれる	59人	2人	2人
問6	本人、家族の話や考えをよく聞いてくれる	61人	2人	0人
問7	本人、家族が1人の看護師に情報を伝えると、それがケアマネ、医師、ヘルパー等、関わる機関にもきちんと伝わっている	57人	0人	6人
問8	看護師は本人、家族の気持ちの支えになっていると思う	60人	0人	3人
問9	現在の状態で、今後も訪問看護を継続して利用したいと思う	61人	0人	2人

問10 訪問看護を利用する前と比べて、



■ ご要望＊感想

- ・ 本人はもちろん家族の介護が少しでも負担にならないよう工夫をして、対処法などもアドバイスしてもらえて助かっている。
- ・ 訪問看護を利用するようになってから介護をする自分の気持ちがとても軽くなり、心にゆとりが生まれ、感謝している。
- ・ 介護は常に不安や困りごと、精神的にきついことなどが沢山ある。これからも助けてもらって一つ一つ乗り越えていきたい。
- ・ 介護する側の立場になってアドバイスや対応をしてもらえて感謝している。
- ・ 利用して良かった。
- ・ 親身になって相談に乗ってもらえる。
- ・ 何かあった時に相談に乗ってもらえるので精神的支えになっている。
- ・ 処置がとても多く、全部やるのは大変なのでとても助かっている。
- ・ 家族にも適切なアドバイスがあり、本人と家族に寄り添う温かい看護が心強い。
- ・ 機嫌の悪い時もそれなりに対応してもらい有難い。
- ・ 週2回利用しているが、以前より明るくなった様に感じる。(ご家族より)
- ・ 適切な処置、指導をしてもらえるので安心して家で介護できる。
- ・ 命のある限りお願いしたい。
- ・ ケアをしながらでも会話をしたい。

■ 考察

- ・ 問3について「そう思わない」という回答があったことについては、スタッフ間でケアの統一がされていないケースもある。
 - ⇒個人情報保護目的もあり、カルテを持ち歩かずタブレットに切り替えたためケアの手順書を見直す機会が減ったことも原因のひとつと思われます。スタッフ間で統一できるように今後、手順書の運用を見直します。
- ・ 問7について「そう思わない」という回答が複数あったことについては、利用者様からすると把握しにくい内容だったのではないかと。
 - ⇒次回のアンケート時に、設問内容の検討を行います。
- ・ 問9についてそう思わないという回答があったことについては、問10で「状態が良くなれば手を借りずに自分で色々行いたい」と言う前向きな回答でした。
- ・ 問2, 4, 5, 6, 8について「そう思わない」という回答があったことについて。
 - ⇒的確な対応ができるように自分たちの対応を振り返り、研修等で学びを深めていきます。

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。