

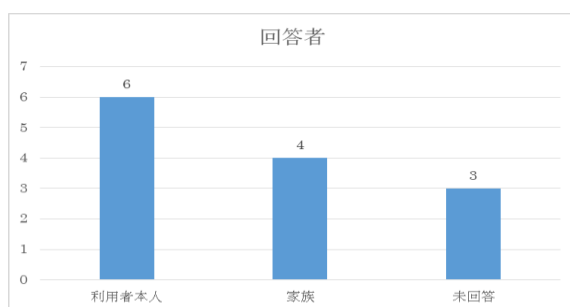
満足度調査結果報告

H30.1

配布人数： 19名 回答者： 13名 無回答 0名

1. 回答者

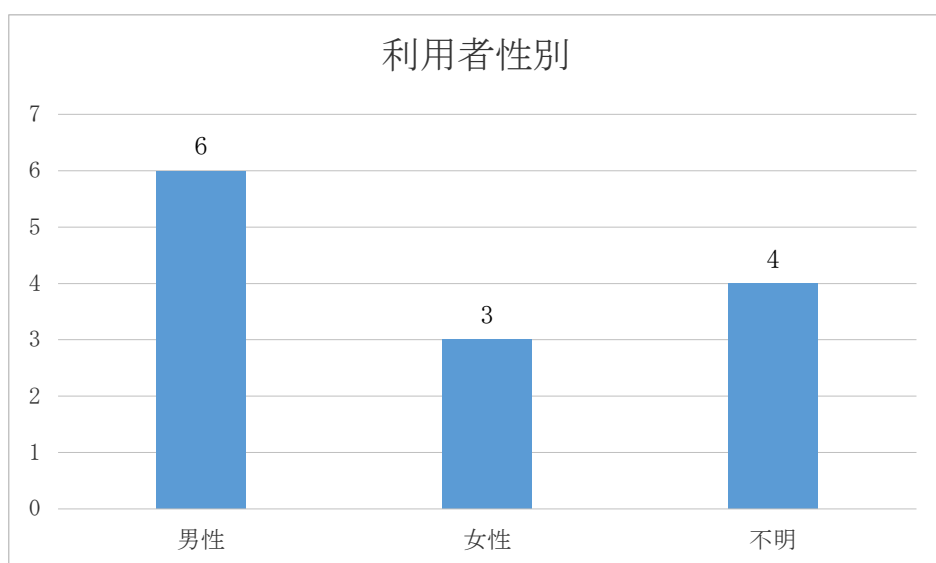
利用者様 6名、家族 4名、未回答 3



回答者は利用者名、家族名とほぼ半々だった。

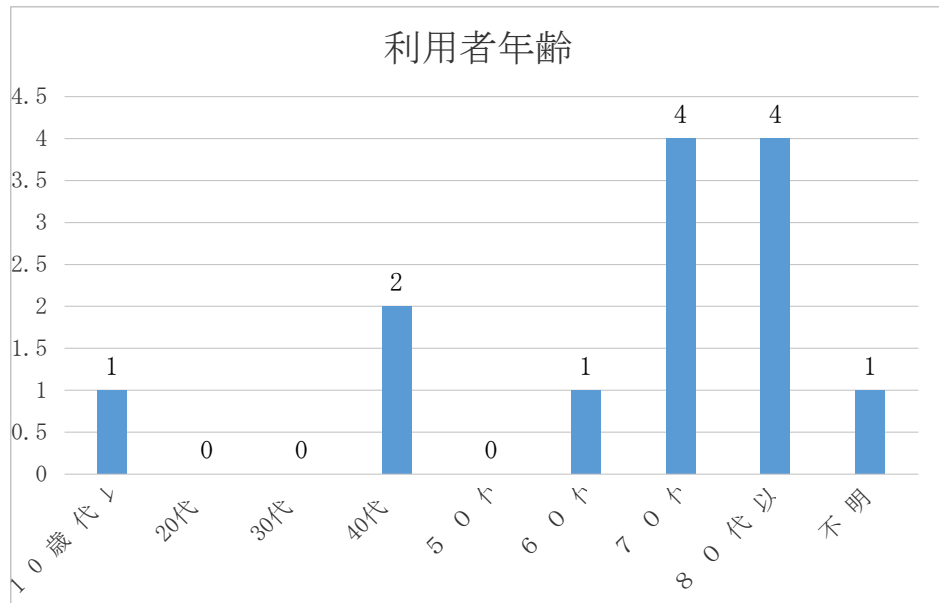
2. 利用者性別

男性 6名、女性 3名、未回答 4名



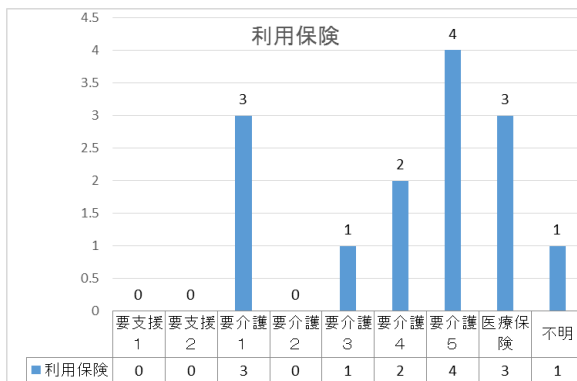
利用者の性別は男性が半数、女性と不明が半分となっている。

3. 利用者年齢



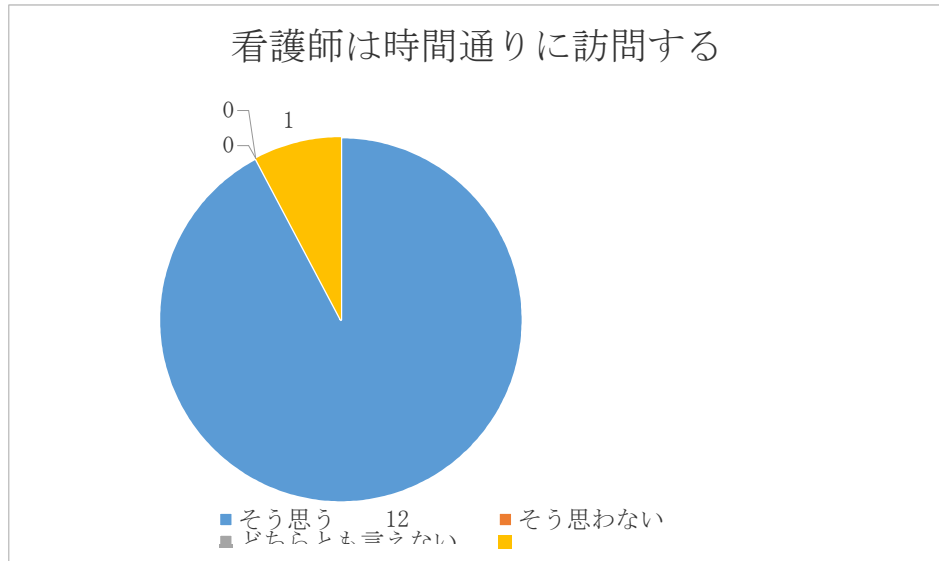
利用者の年齢は10歳以下から80歳以上と幅が広い。70～80歳以上の利用者が全体の60%以上を占めている。これは訪問リハの地域エリアが高齢化していることが考えられる。40歳代が15%占めているこれは外科術後や脊損の継続したリハビリが必要な利用者とする。

4. 利用保険



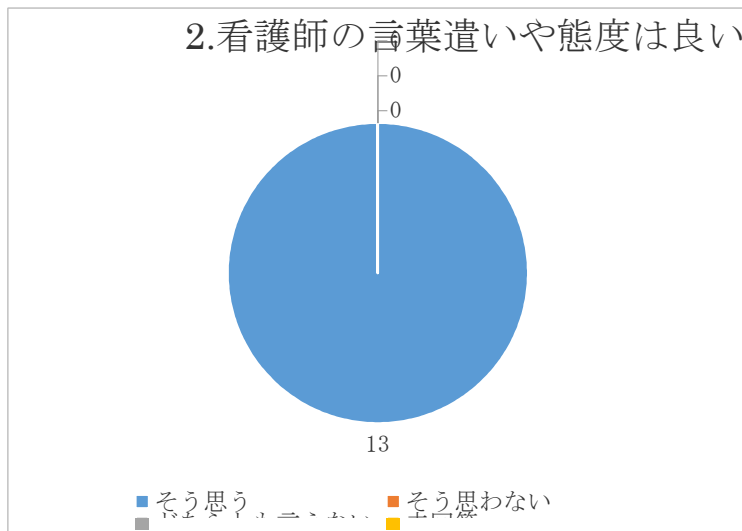
介護度別では、要介護1,5を合わせると、全体の54%を占め、医療保険での訪問リハビリも23%を占めている。

1、看護師は時間通りに訪問する



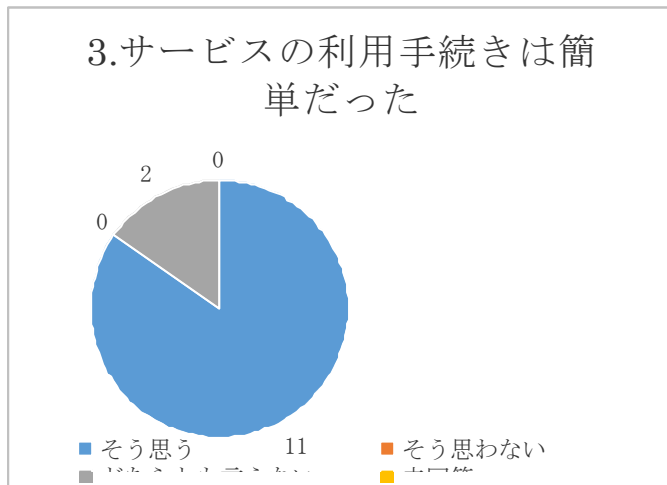
訪問時間はおおよそ守られており、定刻に訪問していることがわかる。小数ではあるが、そう思わない1名の回答がある。定刻に訪問できないときには予め遅れるなどの連絡を一報入れるなどの対応が必要と考える。

2、看護師の言葉遣いや態度は良い



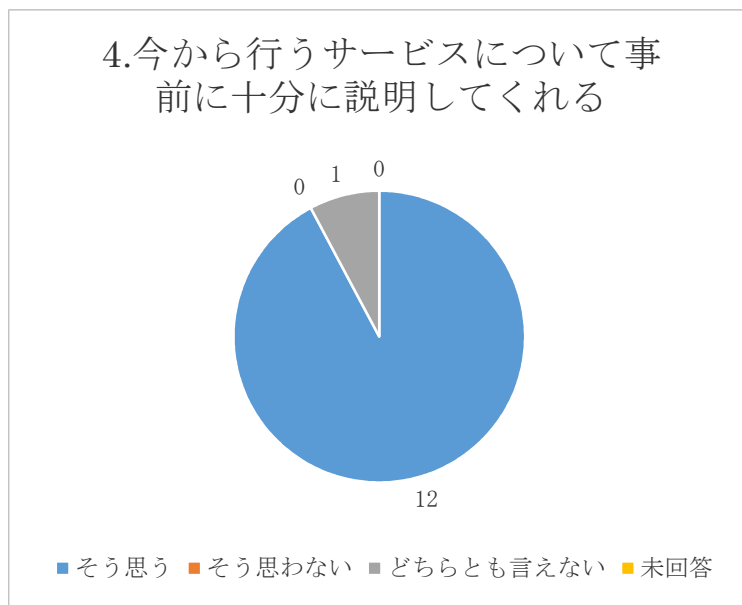
接遇についての評価は高い。

3、サービス利用手続きは簡単だった



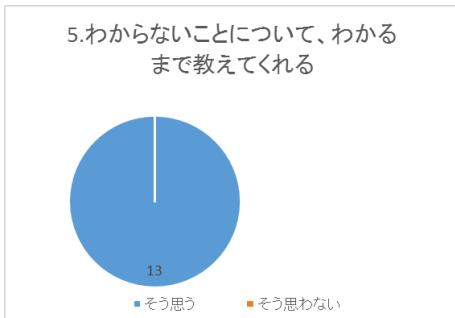
サービスの手続きは、簡単だったという回答にそう思うが 91%を占めているが、少数ではあるがそう思わない、どちらとも言えないが、15%になっている。訪問リハビリ開始年でもあり、説明や利用する手順で不慣れな部分もあったとも考えられる。利用者及びご家族の理解度を確認しながら手続きを進めていくことが必要だと考える。

4、今から行うサービスについて事前に十分に説明してくれる



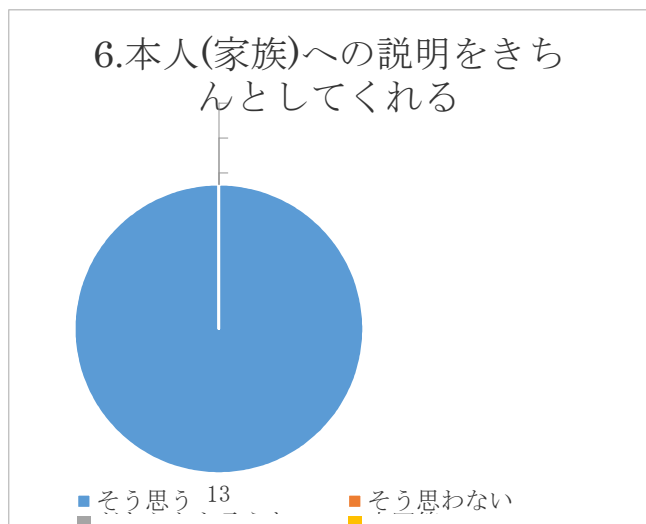
サービスの手続きと同様に、そう思うが 92%をしめている。そう思わないが 8%となっている。訪問開始時はもちろんのこと、日々の訪問でケア内容が変化したときなどは、丁寧な説明と同意が必要だと考える。

5、わからないことについて、わかるまで教えてくれる



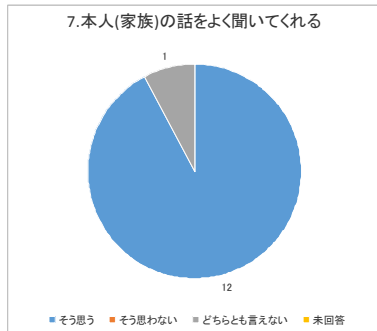
そう思うが 100%。利用者、ご家族が十分に理解した上でリハビリを進めていることがわかる。

6、本人（家族）への説明をきちんとしてくれる



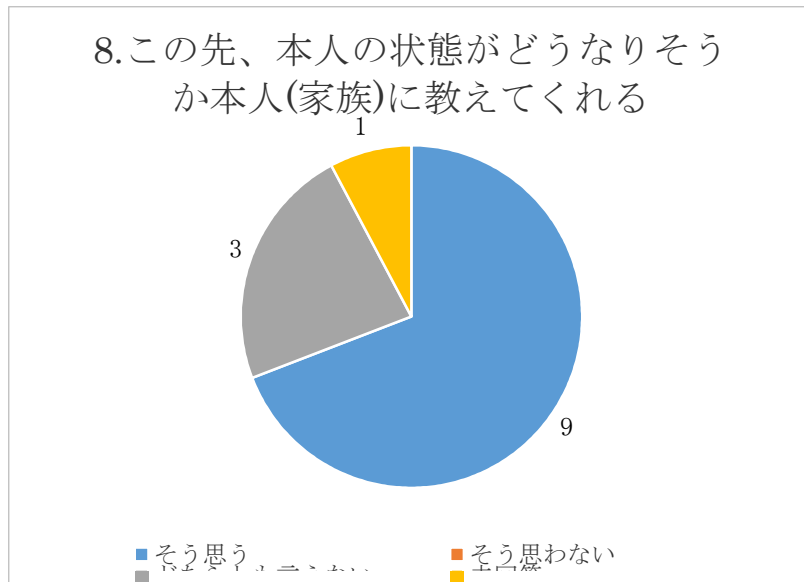
そう思うは 100%、5 の項目と同様と考える。

7、本人（家族）の話をよく聞いてくれる



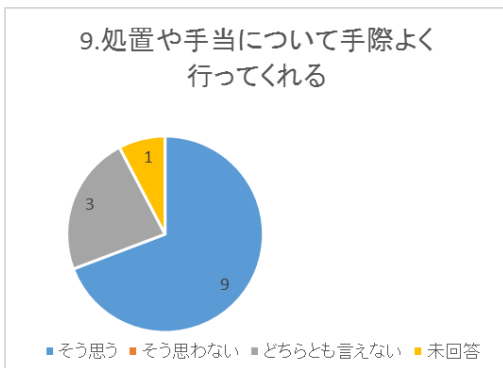
そう思うが 92%をしめている。ケアをしながら利用者、ご家族に十分な傾聴ができていると考える。

8、この先、本人の状態がどうなりそうか本人（家族）に教えてくれる



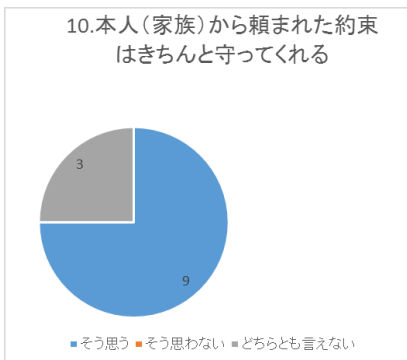
そう思う 69%、そう思わない 8%、どちらとも言えない 23%となっている。訪問リハビリにおいて今後の見通し（予後予測）は利用者・家族の人生設計にもかかわることである。そのため、その思いなどを確認しながら十分な説明を行っていく必要がある。

9、処置や手当について手際よく行ってくれる



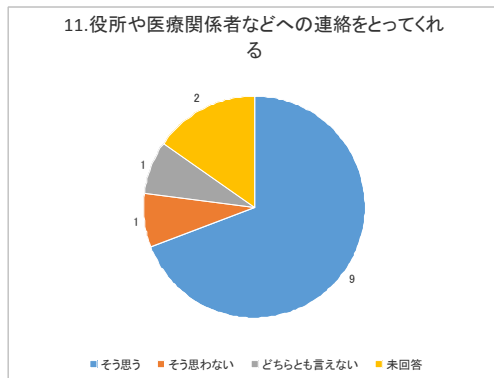
そう思うが 69%で、そう思わないが 23%となっている。ケアの手際については訪問ハ
ビリ開始年であり、不慣れな部分も多くあったと考えられる。技術の熟練度を上げな
がら、訪問前の準備をととのえ、改善を図っていきたい。

10、本人（家族）から頼まれた約束はきちんと守ってくれる



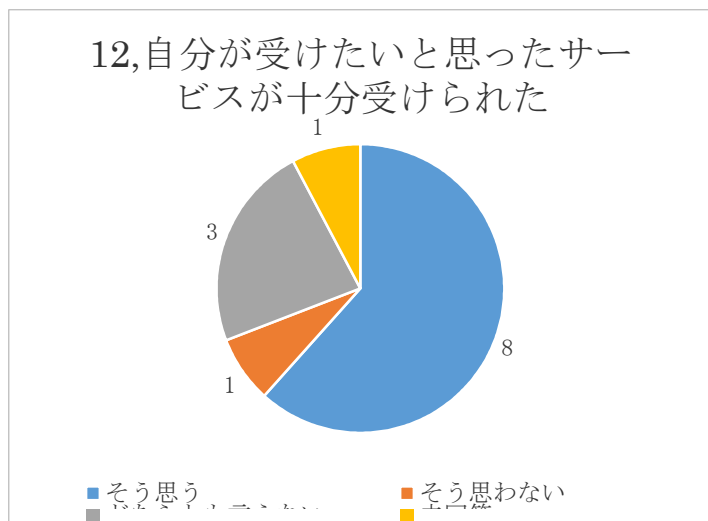
そう思う 69%、そう思わない、どちらとも言えないが 23%となっている。

1 1、役所や医療関係者などへの連絡をとってくれる



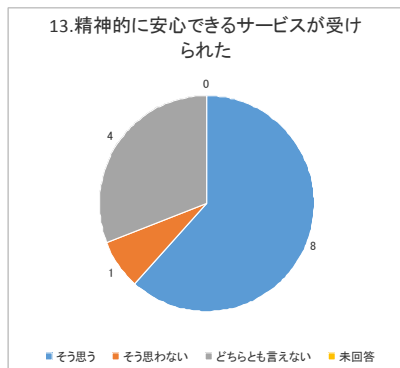
そう思うが 69%、それ以外の回答が 31%になっている。適宜、利用者・ご家族の意向を傾聴し、必要に応じて他機関等との連絡調整を積極的に行うことを検討していく必要がある。

1 2、自分が受けたいと思ったサービスが十分受けられた



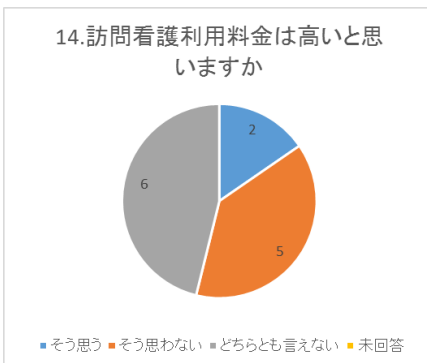
そう思う 62%、そう思わない、どちらとも言えないを合わせると 31%となっている。サービス開始だけではなく定期的なモニタリングを行い、利用者・ご家族の意向に出来る限り沿えるようにリハビリを進めていく必要がある。

1 3、精神的に安心できるサービスが受けられた



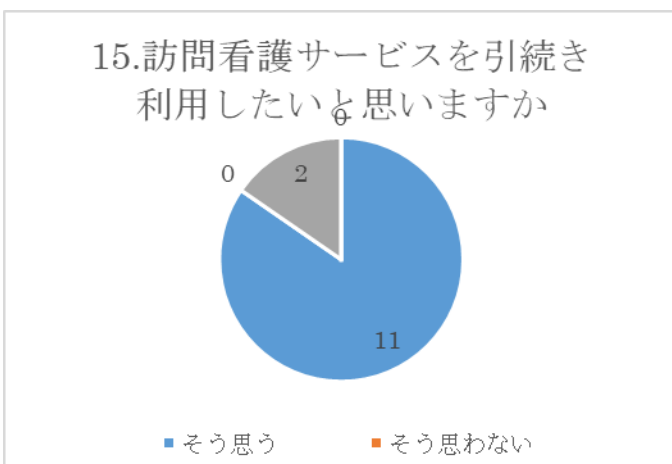
そう思う 62%、それ以外が 38%になっている。利用者・家族の価値観や想いを言葉だけでなく表情や振る舞いなどにも十分配慮しながら進めていく必要がある。

1 4、訪問看護利用料金は高いと思いますか



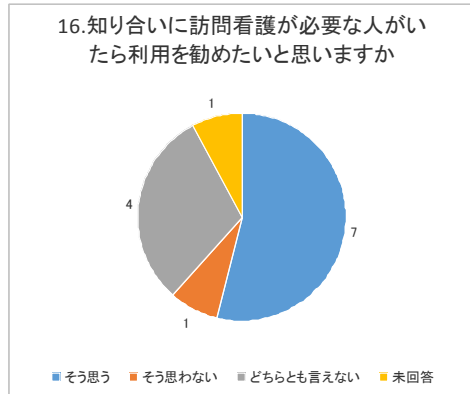
そう思う 15%、そう思わない 38%、どちらとも言えない 46%となっている。料金についての理解と同意を定期的に確認していく必要がある。

1 5、訪問看護サービスを引き続き利用したいと思いますか



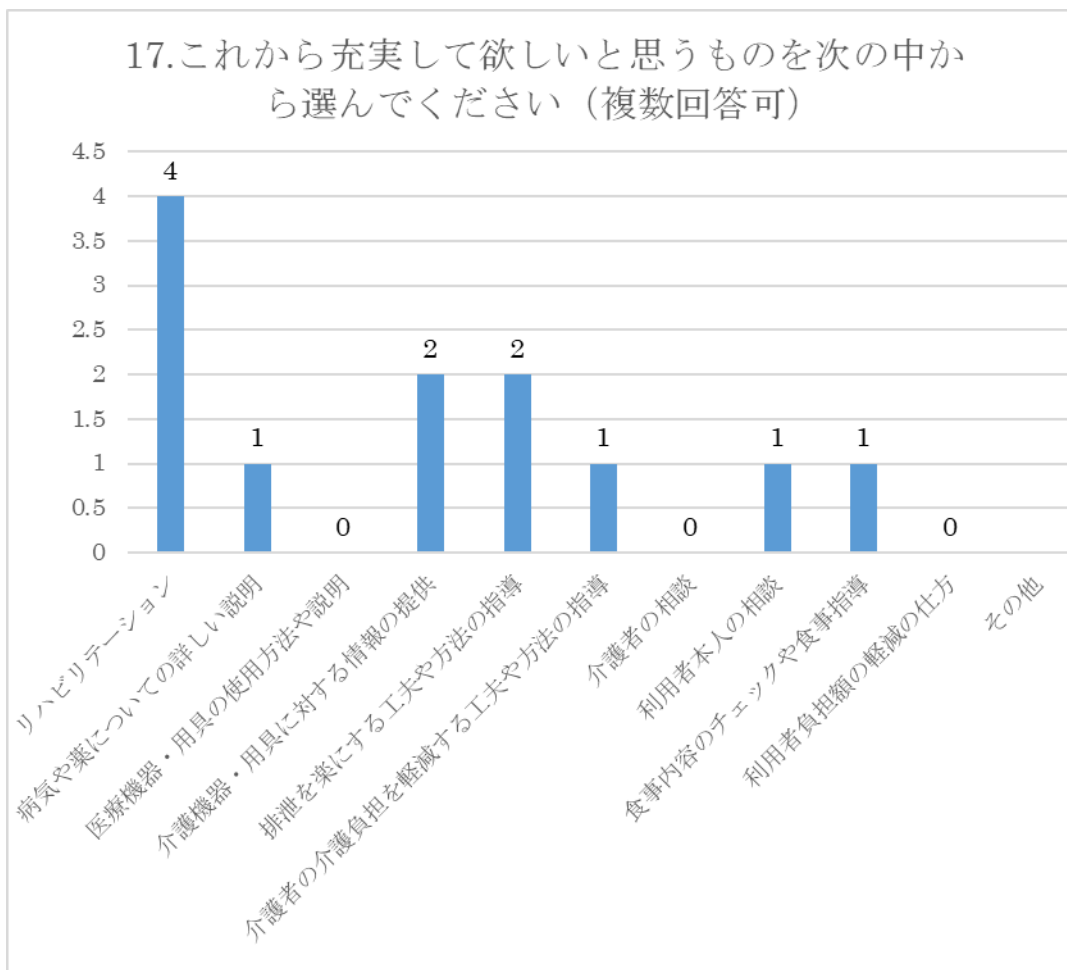
そう思う 85%で、サービス内容についての満足度は高い。

16、知り合いに訪問看護が必要な人がいたら利用を勧めたいと思いますか



そう思う 54%、そう思わない、どちらとも言えないを合わせると 46%になっている。
利用満足度を上げられるように努力していく。

17、これから充実してほしいと思うものを次の中から選んで○をつけて下さい（複数回答可）



18、自由記載

プラスの意見

毎回適切にととても親切に細かな注意等にもご指導頂いていると感謝しています。

今後もよろしくお願いします。(理)

困ったときにTELすると親切に対応してくれる。安心できる。(理)

祭日の料金が低い。(理)

リハビリなら増やしてほしい。(理)

お世話様になり感謝しています。

家族ともども大変助けられています。

ガチや話を聞いてくださるので助かります。

在宅介護を継続できるのは本人家族にとって訪問看護は支援の要なっています。

入浴、傷の手当をして頂き安心してお任せ出来ます。2名

困ったとき電話すると直ぐ駆けつけてくださりありがとうございます。頼りにしています。

短い間でしたがありがとうございます。

マイナスの意見

看護の方固定に出来ないか。

気を使う。

H29年度利用者満足度調査結果から

アンケートの回収率は68%で、利用者の3分の2からの回答は得られた。

全体としては、現在の訪問看護の提供にほぼ満足していることがわかった。

少数の回答ではあるが、今後の課題としては、ケース会議やカンファレンス、朝のミーティングを活用して具体的な事例の中からスタッフの意見を踏まえサービス内容を統一していくことが課題と考える。

また、訪問リハビリは今年度開始し、PTが一人であるため、現在の利用者の状態とその方向性について訪問看護スタッフがリハビリ内容を周知し情報共有したうえで協働していくことが必要である。

上記の課題を次年度の目標に加え、利用者の満足度向上に努めていく。