

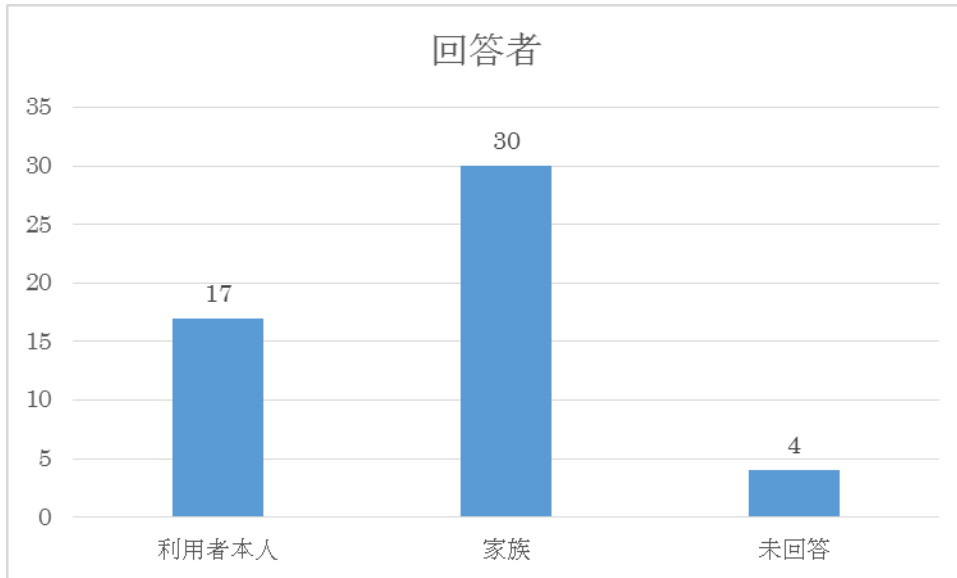
満足度調査結果報告

H30.1

配布人数： 69 名 回答者： 51名 無回答 2名

1. 回答者

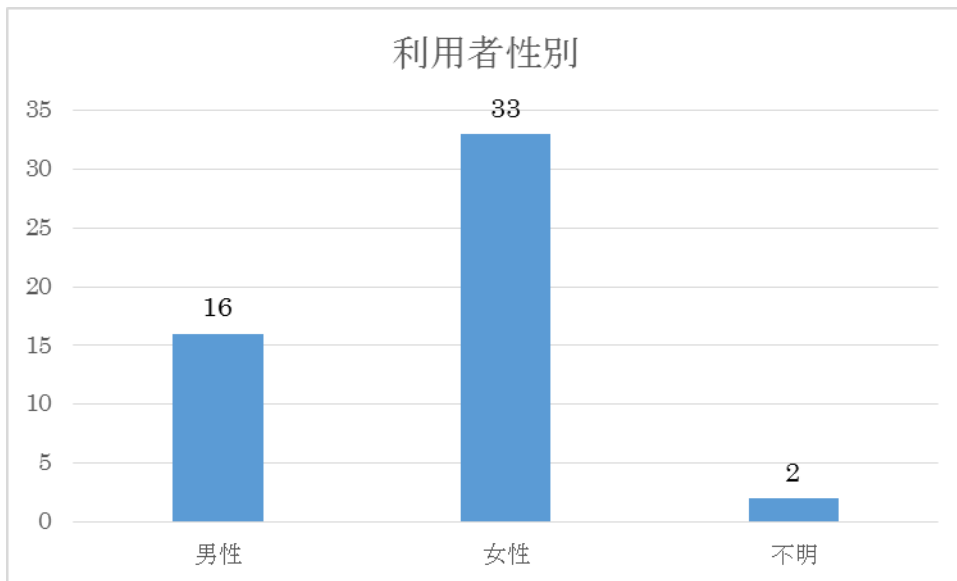
利用者様 17 名、家族 30 名、未回答 4



回答者は利用者 17 名、家族 30 名と家族の回答が多い。

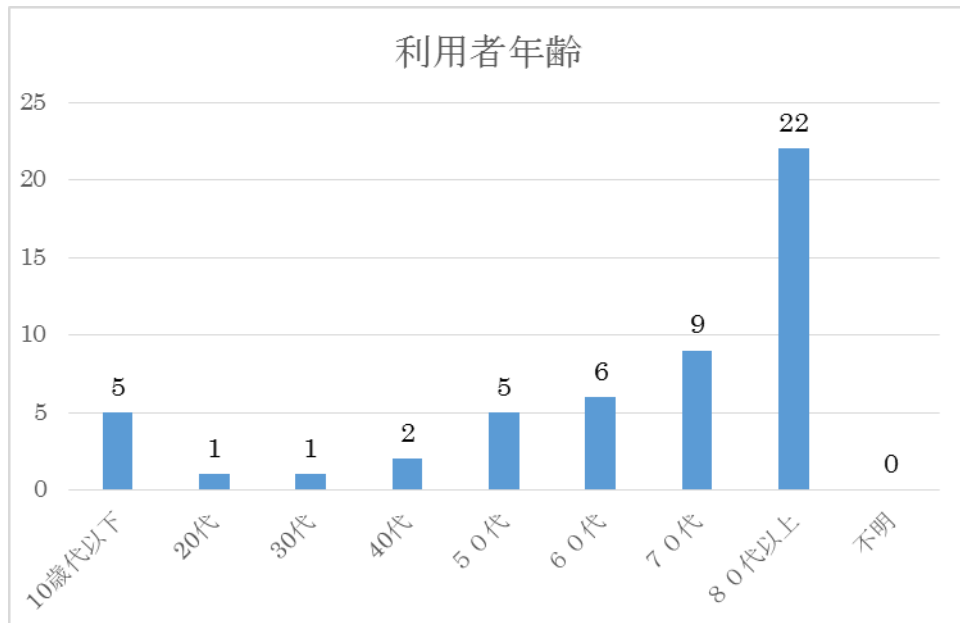
2. 利用者性別

男性 16 名、女性 33 名、未回答 2 名



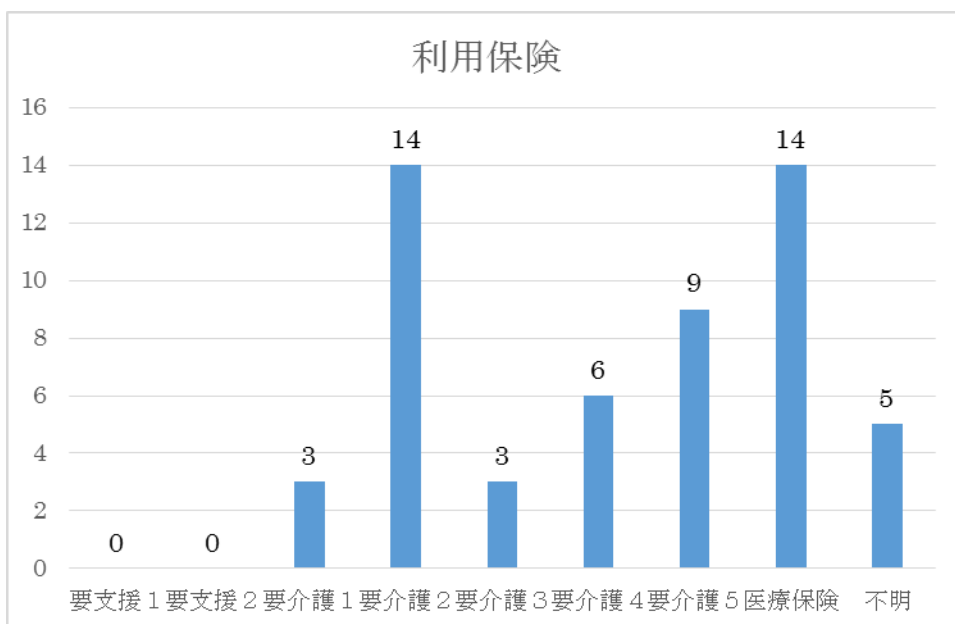
利用者の性別は女性が多い。

3. 利用者年齢



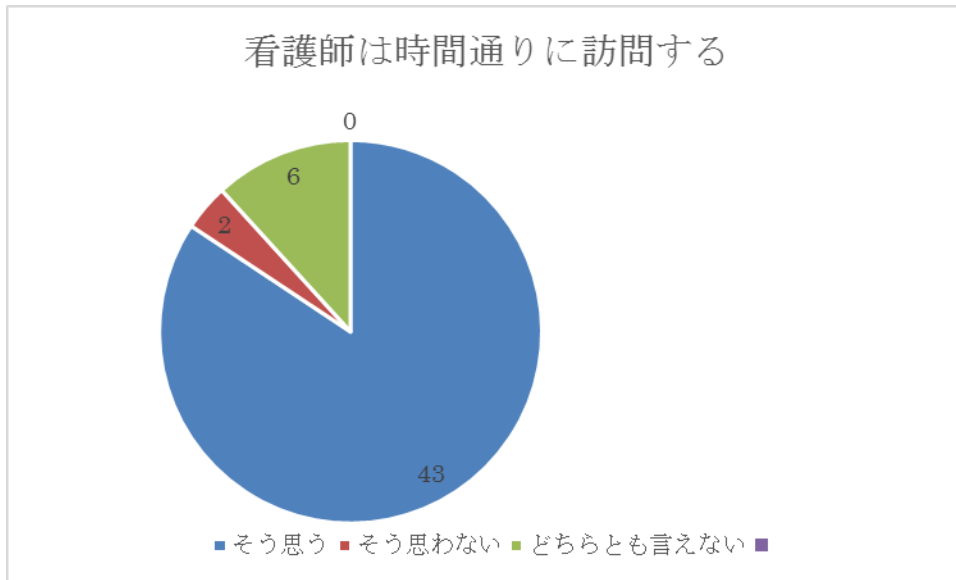
利用者の年齢は10歳以下から80歳以上と幅が広い。これは、10歳以下の利用者については多機能型事業所にじいろの利用者の訪問があることが考えられる。一方70～80歳以上の利用者が全体の60%以上を占めている。これは訪問看護の地域エリアが高齢化していることが考えられる。

4. 利用保険



医療保険の利用が全体の 30%を占めている。

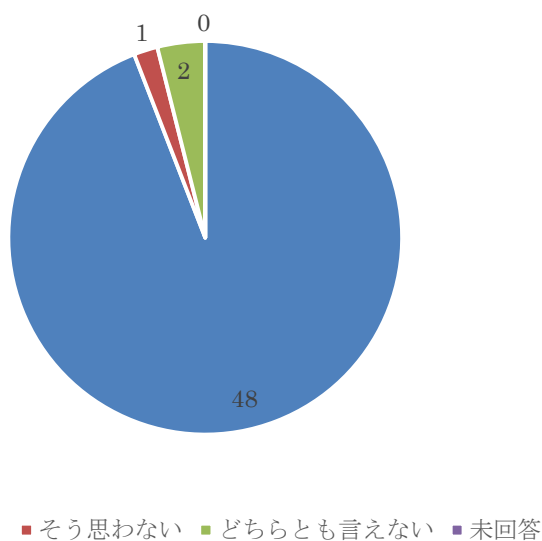
1、看護師は時間通りに訪問する



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 2 名、どちらとも言えない 6 名の回答がある。当日の調整での時間変更などもあり関係している可能性がある。

2、看護師のことば遣いや態度は良い

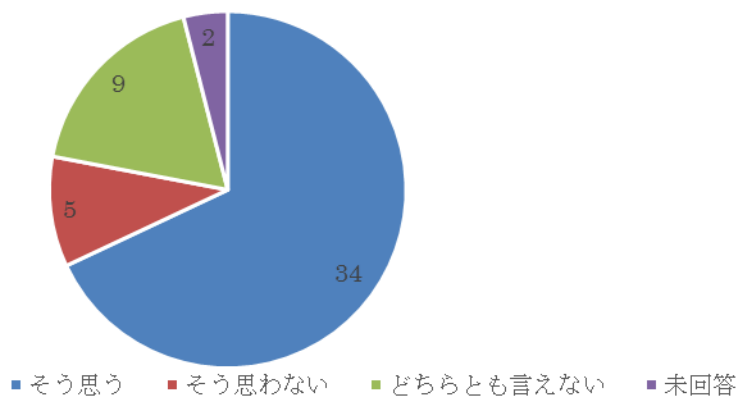
2. 看護師の言葉遣いや態度が良い



接遇についての評価は高い。どちらとも言えないが2名、そう思うが1名おり、利用者に合わせた対応が必要と考える。

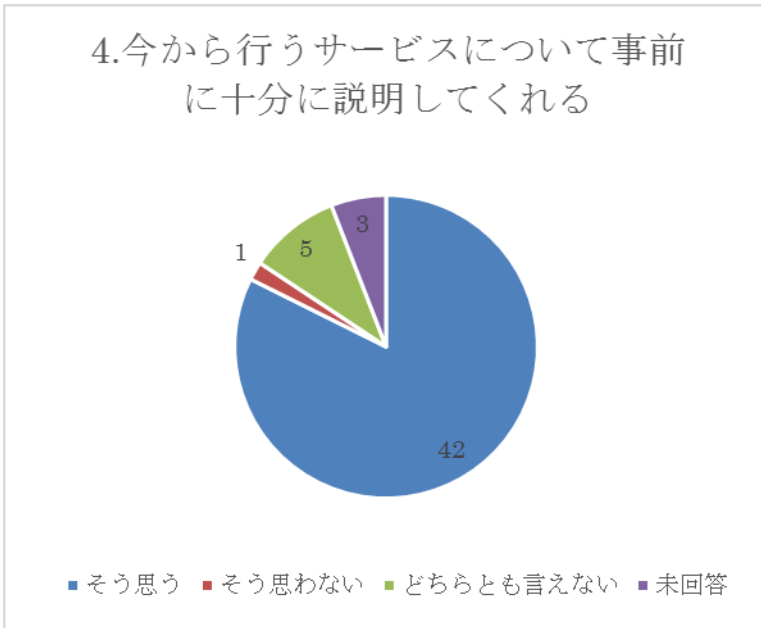
3. サービス利用手続きは簡単だった

3. サービスの利用手続きは簡単だった



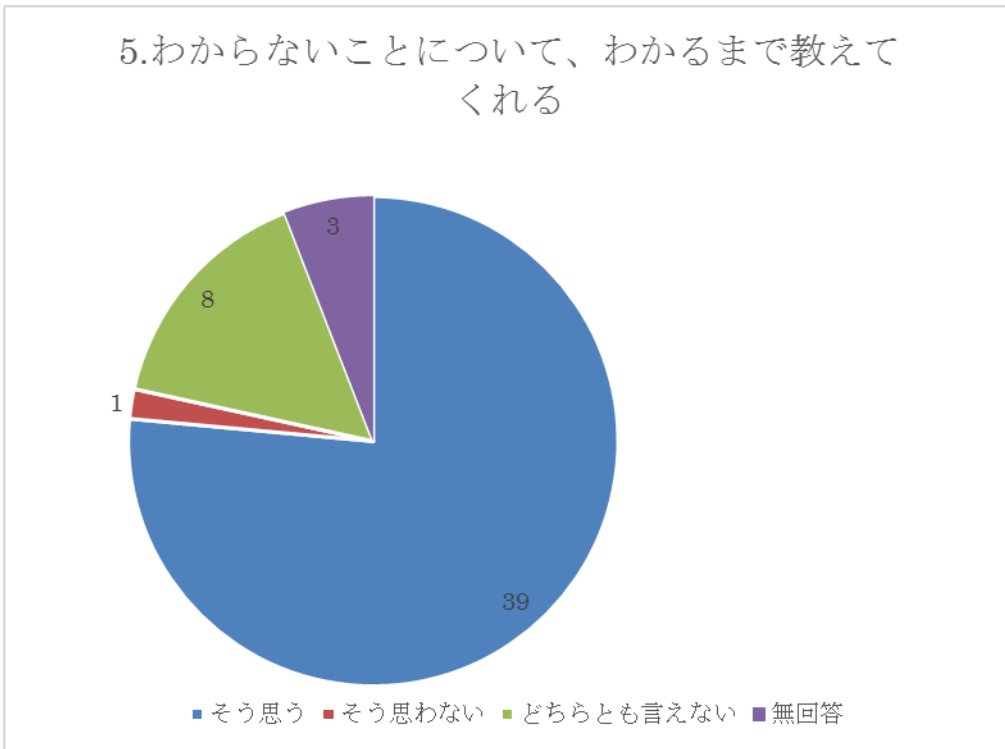
サービスの手続きは、簡単だったという回答にそう思うが67%を占めているが、そう思わない、どちらとも言えないが、25%になっているため、少数ではあるが、利用者及びご家族の理解度を確認しながら手続きを進めていくことが必要だと考える。前年度に比べると評価が下がっている。

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



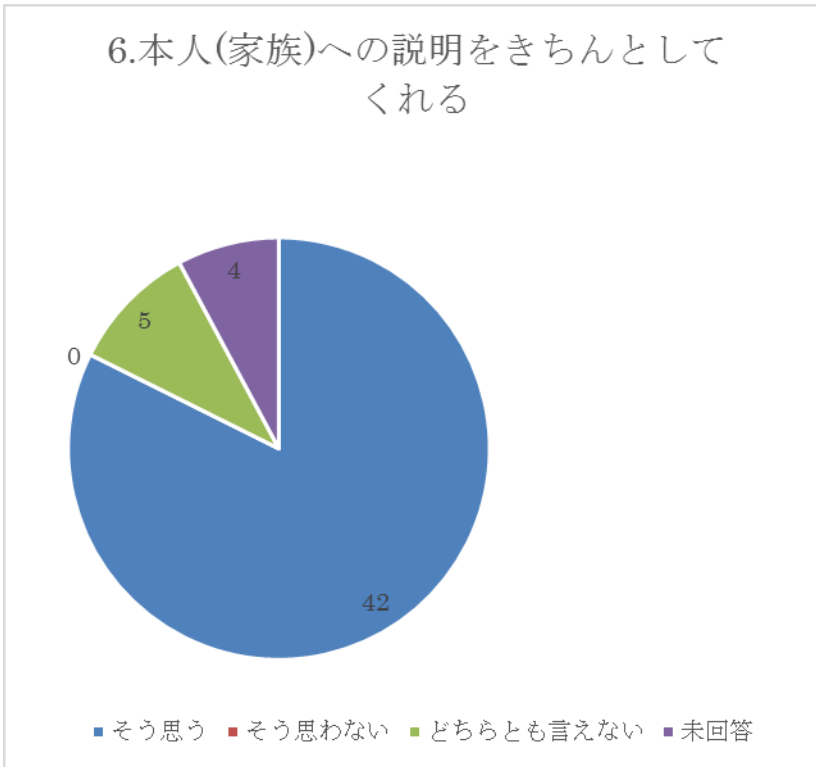
サービスの手続きと同様に、そう思うが82%をしめている。そう思わない、どちらとも言えないが12%となっている。前年度と比べて、そう思うの%が上昇しており、事前の説明が十分になされていると考える。

5、わからないことについて、わかるまで教えてくれる



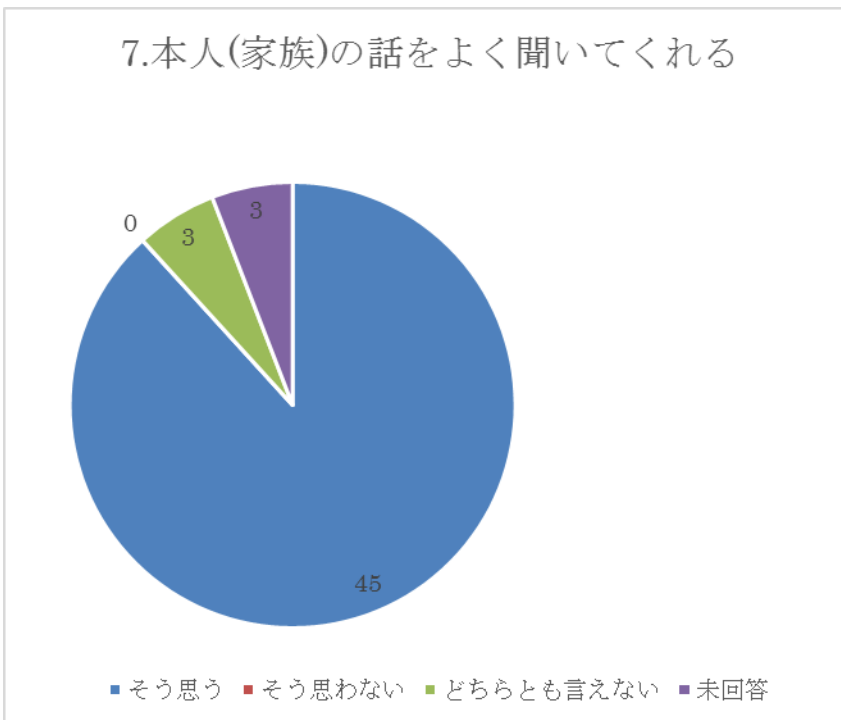
そう思うが75%。どちらとも言えないが16%となっている。利用者、ご家族が理解できるように説明する必要があると考える。

6、本人（家族）への説明をきちんとしてくれる



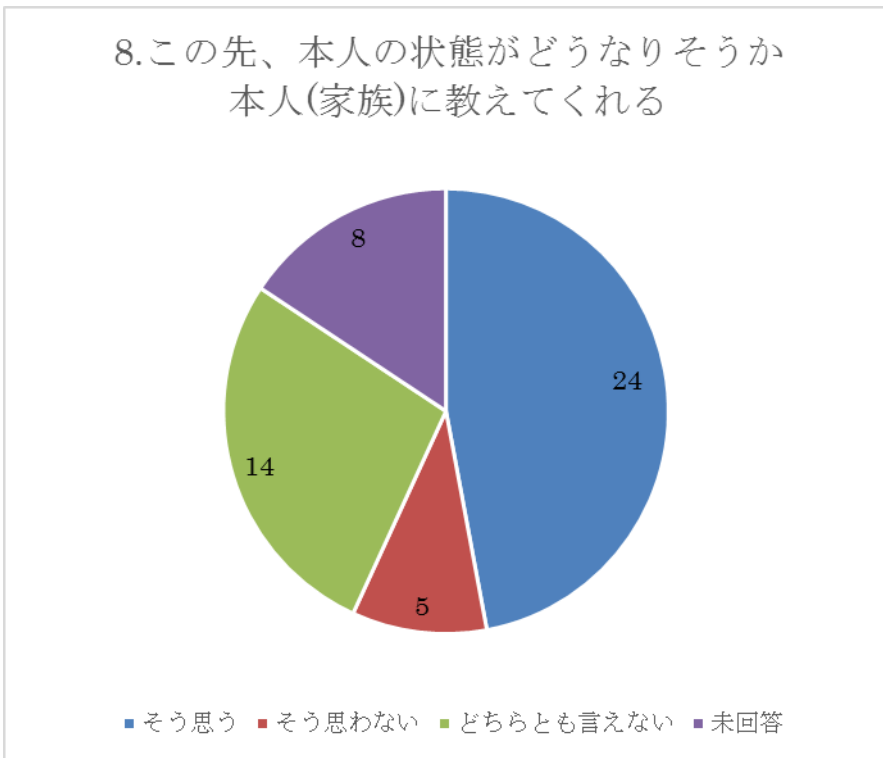
そう思うは 82%、そう思わない、どちらとも言えないが 18%になっている。

7、本人（家族）の話をよく聞いてくれる



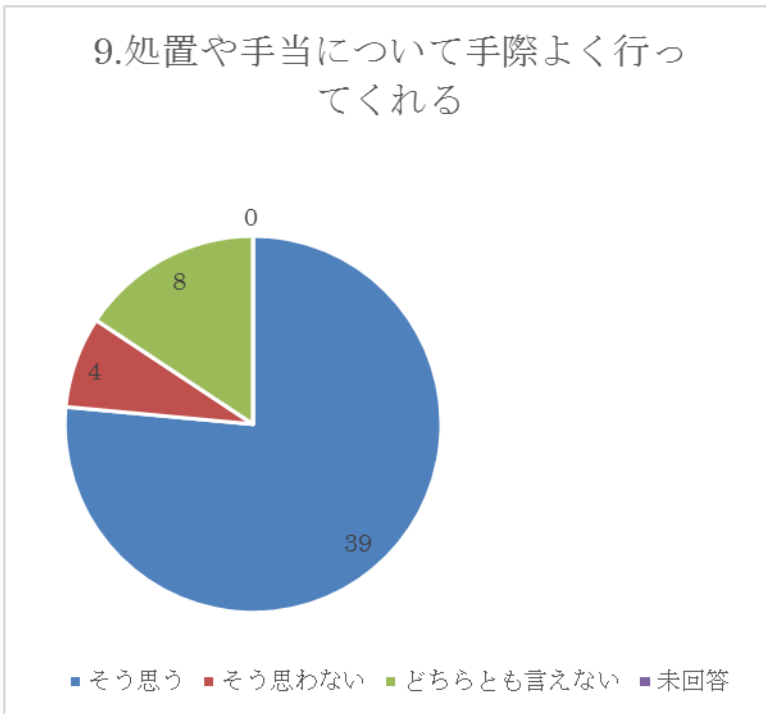
そう思うが 88%をしめている。ケアをしながら利用者、ご家族に十分な傾聴ができていると考える。

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



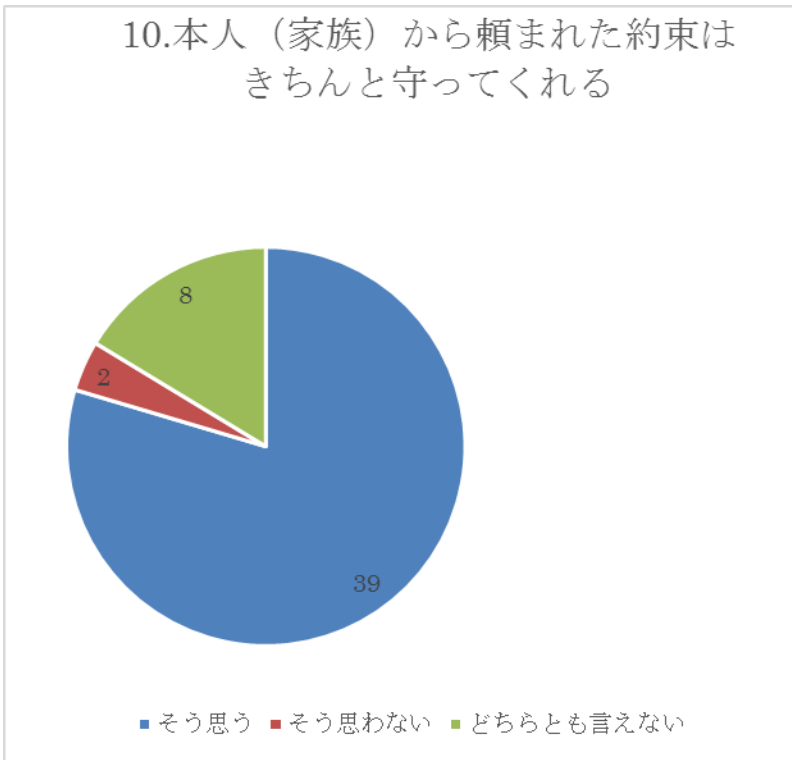
そう思う 47%、そう思わない 10%、どちらとも言えない 28%、未回答 17%となっている。前年度も 41%であり、そう思うのパーセンテージは上昇しているが、50%には達していない。

9、処置や手当について手際よく行ってくれる



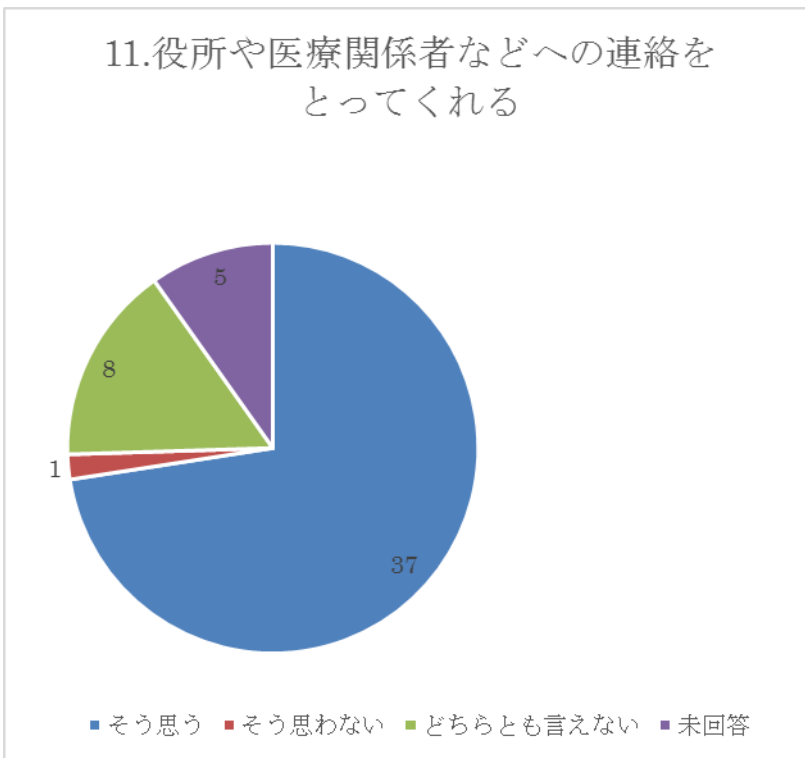
そう思うが 76%で、そう思わないが 10%、どちらとも言えないが 17%となっている。前年度の満足度を下回っている。

10、本人（家族）から頼まれた約束はきちんと守ってくれる



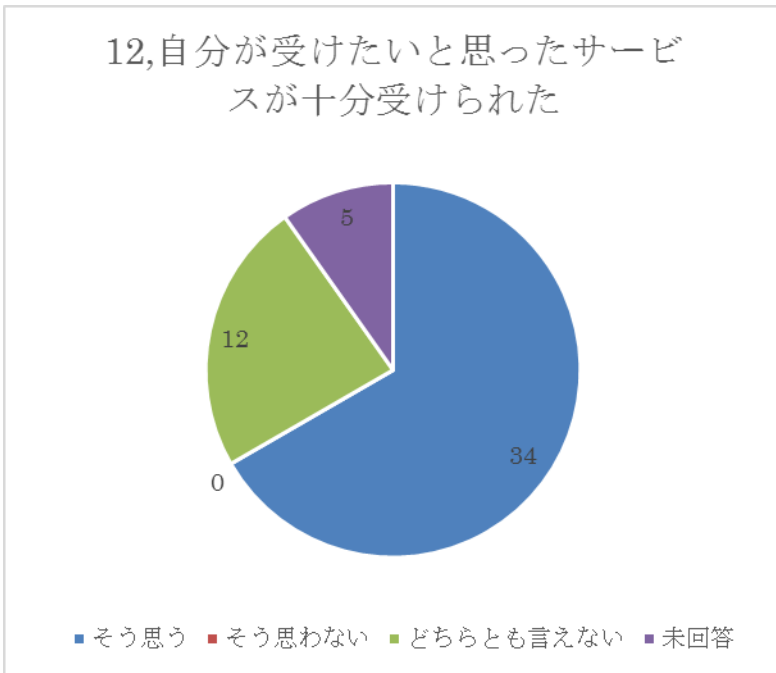
そう思う 76%、そう思わない、どちらとも言えないが 20%となっている。訪問する看護師スタッフが毎回違うために情報伝達がスムーズに行かないケースもあると考える。

11、役所や医療関係者などへの連絡をとってくれる



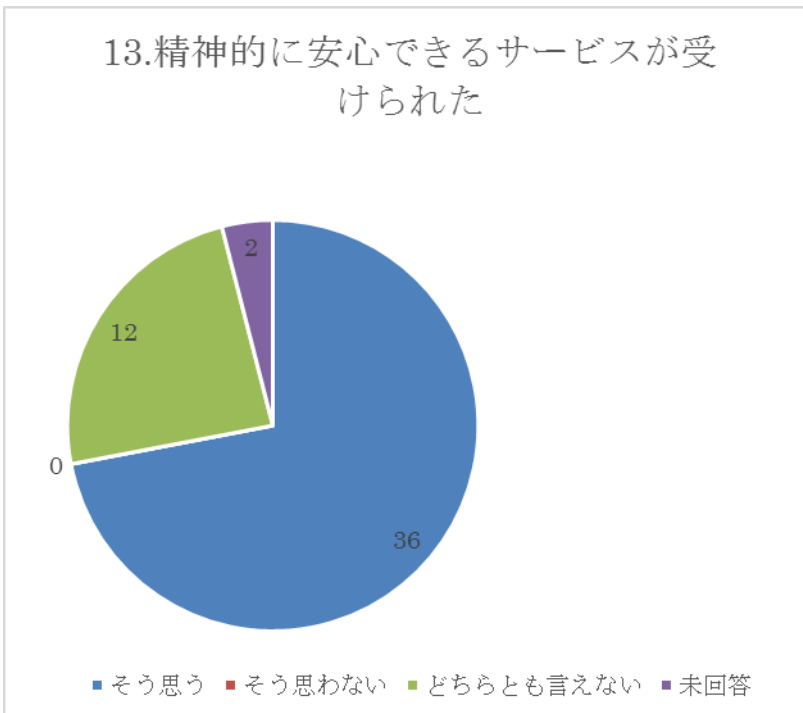
そう思うが 73%、どちらとも言えないが 16%になっている。

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



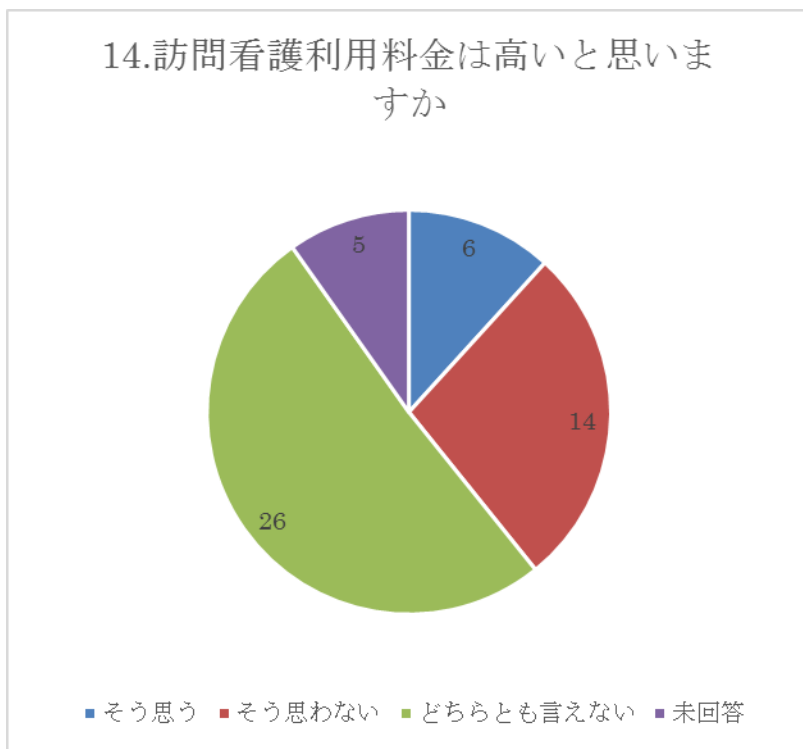
そう思う 67%、そう思わない、どちらとも言えないを合わせると 33%となっている。

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 71%、それ以外が 29%になっている。

14、訪問看護利用料金は高いと思いますか



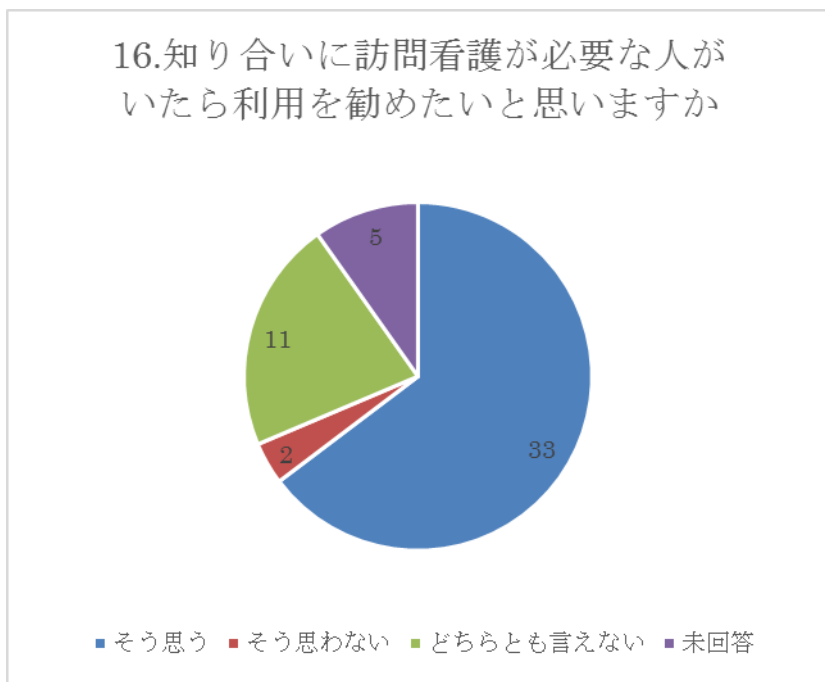
そう思う 12%、そう思わない 28%、どちらとも言えない 51%となっている。前年度に比べてそう思うが上昇して、そう思わないが下がっているが、どちらともいえないも上昇している。

15、訪問看護サービスを引き続き利用したいと思いますか



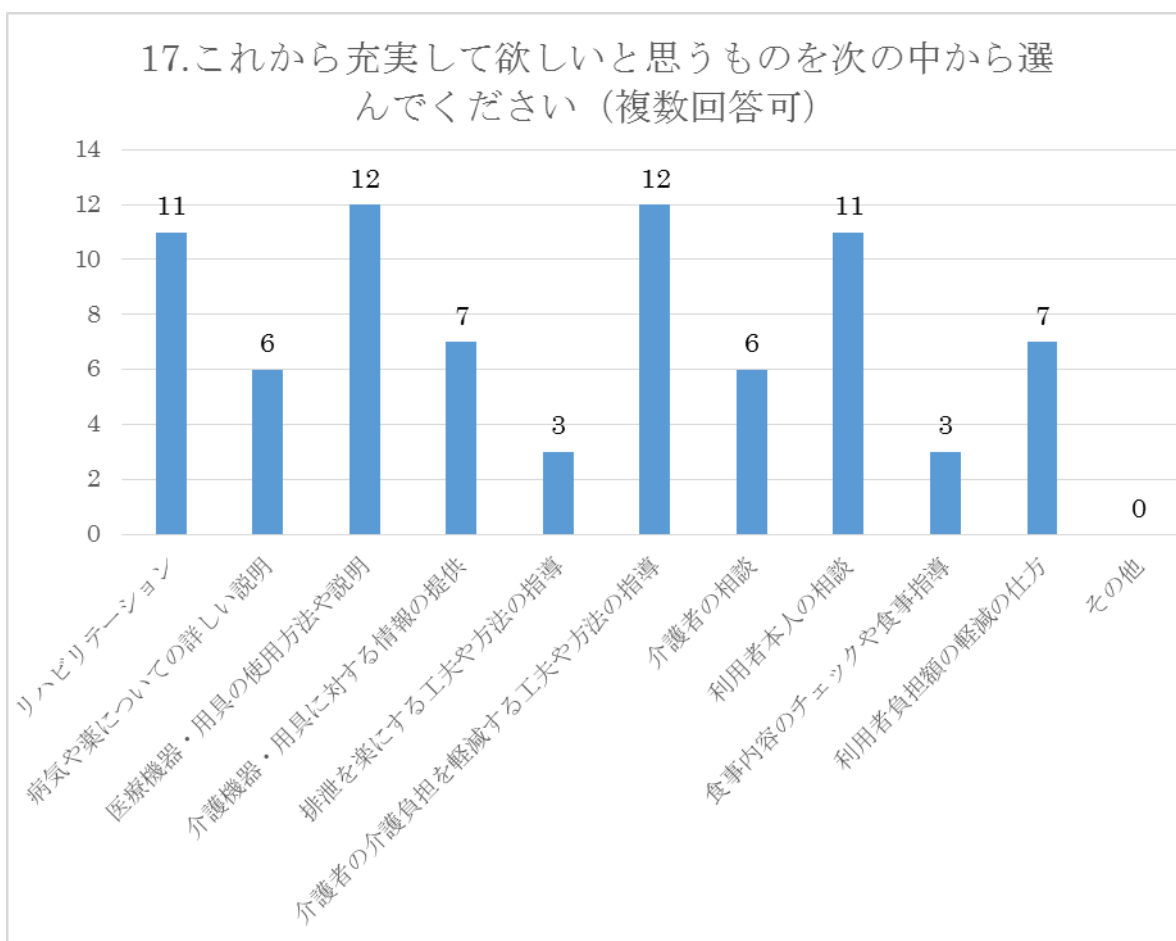
そう思う 96%で、サービス内容についての満足度は高い。

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 65%、そう思わない、どちらとも言えないを合わせると 25%になっている。

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。

今後もよろしく願います。(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した。

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 74%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、今後の課題として以下の内容があげられる。

- 1、 現在の利用者の状態とその方向性について定期的なカンファレンスや事例検討を行い、訪問スタッフが情報共有する
- 2、 利用者・ご家族の必要としている内容を見極め、そのことについて受け持ちスタッフを中心に関係機関との連携がスムーズに行えるよう学習を深め、役所、地域関係者との連携強化を図る。

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。