

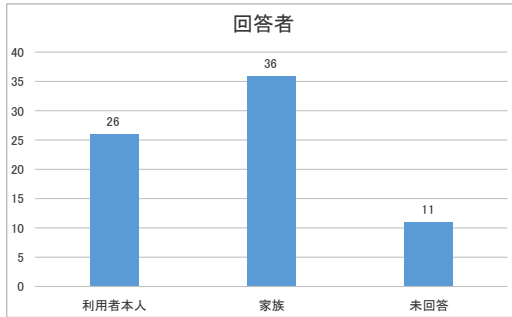
# 満足度調査結果報告

H31.1

配布人数： 100 名 回答者： 73 名 無回答 0 名

## 1. 回答者

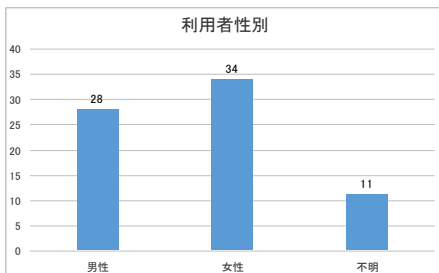
利用者様 26 名、家族 36 名、未回答 11



回答者は利用者 26 名、家族 36 名と家族の回答が多い。

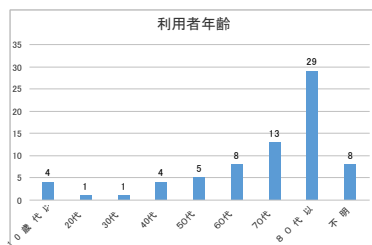
## 2. 利用者性別

男性 28 名、女性 34 名、未回答 11 名



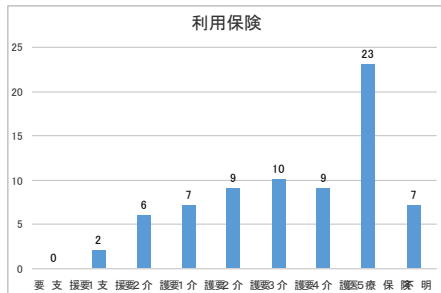
利用者の性別は女性が多い。

## 3. 利用者年齢



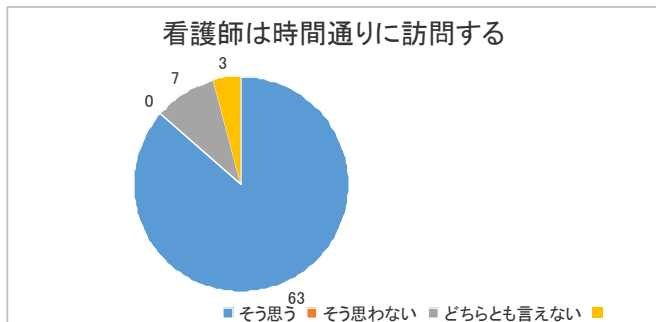
利用者の年齢は10歳以下から80歳以上と幅が広い。これは、10歳以下の利用者については多機能型事業所にじいろの利用者の訪問があることが考えられる。一方70～80歳以上の利用者が全体の58%以上を占めている。これは訪問看護の地域エリアが高齢化していることが考えられる。

#### 4. 利用保険



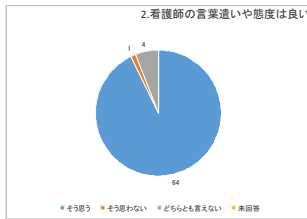
医療保険の利用が全体の32%を占めている。

#### 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3名、どちらとも言えない7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。

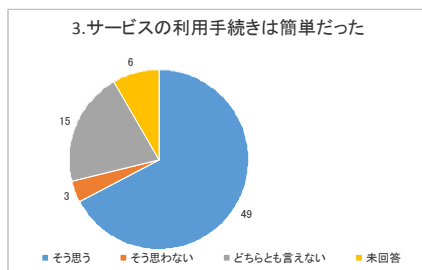
#### 2、看護師のことば遣いや態度が良い



接遇についての評価は高い。どちらとも言えないが4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。

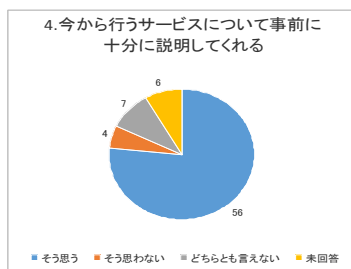
### 3、サービス利用手続きは簡単だった

◎病院がやってくれた。



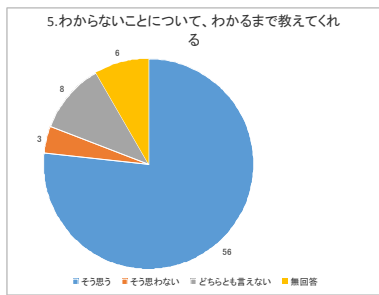
サービスの手続きは、簡単だったという回答にそう思うが67%を占めているが、そう思わない、どちらとも言えないが、29%になっているため、少数ではあるが、利用者及びご家族の理解度を確認しながら手続きを進めていくことが必要だと考える。前年度に比べると評価が下がっている。

### 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



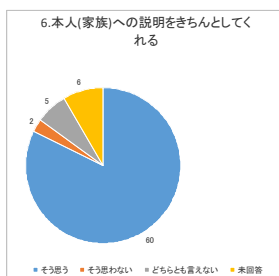
サービスの手続きと同様に、そう思うが76%をしめている。そう思わない、どちらとも言えないが18%となっている。前年度と比べて、そう思うの%が上昇しており、事前の説明が十分になされていると考える。

### 5、わからないことについて、わかるまで教えてくれる



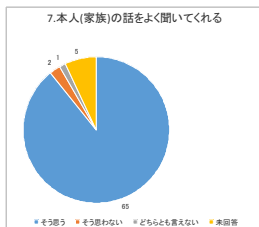
そう思うが76%。どちらとも言えないが19%となっている。利用者、ご家族が理解できるように説明が必要があると考え。

#### 6、本人（家族）への説明をきちんとしてくれる



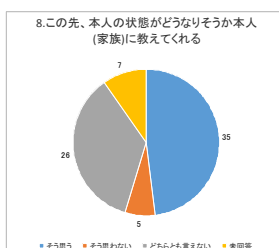
そう思うは82%、そう思わない、どちらとも言えないが15%になっている。

#### 7、本人（家族）の話をよく聞いてくれる



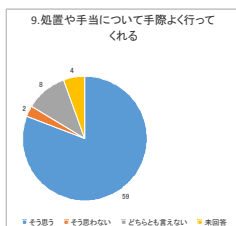
そう思うが89%をしめている。ケアをしながら利用者、ご家族に十分な傾聴ができていると考え。

#### 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



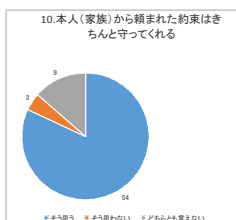
そう思う48%、そう思わない7%、どちらとも言えない36%、未回答10%となっている。前年度も47%であり、そう思うのパーセンテージは上昇しているが、50%には達していない。

## 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 81%で、そう思わないが 3%、どちらとも言えないが 11%となっている。前年度の満足度を下回っている。

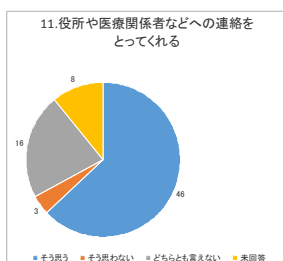
## 10、本人（家族）から頼まれた約束はきちんと守ってくれる



そう思う 74%、そう思わない、どちらとも言えないが 16%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。

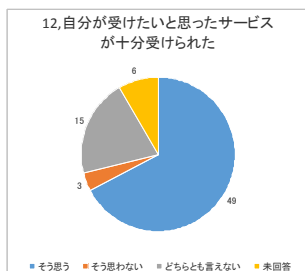
## 11、役所や医療関係者などへの連絡をとってくれる

◎まだお願いしたばかりでその状況になっていないためどちらともいえない。



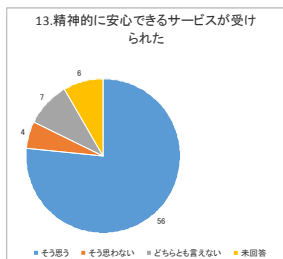
そう思うが 63%、そう思わないが 4%どちらとも言えないが 22%になっている。

## 12、自分が受けたいと思ったサービスが十分受けられた



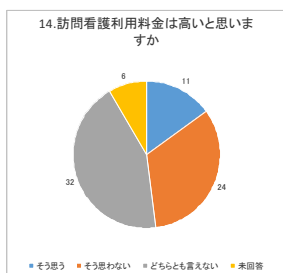
そう思う 67%、そう思わない、どちらとも言えないを合わせると 25%となっている。

### 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 77%、それ以外が 23%になっている。

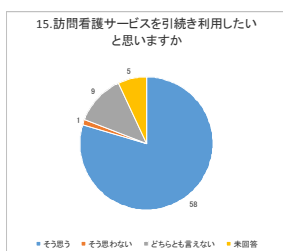
### 1 4、訪問看護利用料金は高いと思いますか



そう思う 15%、そう思わない 33%、どちらとも言えない 44%となっている。前年度に比べてそう思うが上昇して、そう思わないが上がっているが、どちらともいえないは下がっている。

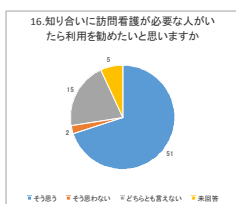
### 1 5、訪問看護サービスを引き続き利用したいと思いますか

◎支払いが 1/10 なので、どちらともいえない。



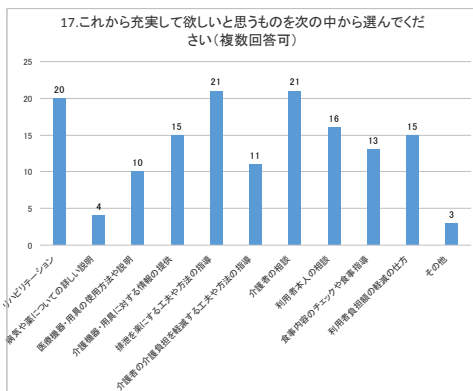
そう思う 80%で、サービス内容についての満足度は前年に比べて下がっている。

### 1 6、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 76%、そう思わない、どちらとも言えないを合わせると 23%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

◎現在 94 歳ですが、今の所 お風呂・トイレなど 1 人で出来ているが、この先どうなるのか分からないので、その時にスムーズに色々なサービスが受けられるのか？ 心配な部分もあります。

◎いつもありがとうございます。

◎共にすんでいないので出来ることだけのお手伝いしかしていない為、特に注文もありません。大変感謝してます。老人ホームへの申し込みもしてますので、ただ、ただ返事を待っています。(妹)

◎30 分と 1 時間と時間の約束で取ってあるので、手当てが早く終わっても、マッサージ、その他で時間をきちんと使ってほしい。

◎家族が不安に思うことなど相談にのってくださり、感謝しております。所長さんはいつも「お嫁さんは大丈夫ですか」と声をかけてくださり、その言葉がとてもありがたいです。これからも宜しく願います。

◎お電話した際などに、どの看護師さんとでも話が通じるような状態にしていただけると助かります。

◎非常によく出来ている看護師（教育されている）。

◎特にありません。これからも宜しく願います。

◎いつもお世話になりありがとうございます。リハビリの時間を楽しみにしています。

◎不安な時、いつも直ぐに駆けつけてくださりありがとうございます。感謝しています。これからも宜しく願います。

◎相談にのっていただいたり、色々やって下さって助かってます。医療行為を受け入れて本当に良かった。

◎ いつも丁寧に見ていただきありがとうございます。これからもどうぞよろしく願います。

◎ 身近に介護をされている方がいけませんので看護師さんと話が出来ることが精神的に落ち着きます。利用者だけでなく介護者に対しても気遣いもして頂きます。先の見えない介護では一番の良薬です。

◎ 睡眠薬がほしい

◎ 外来の待ち時間の改善を期待したい。

◎ 1 週間に 1 度、訪問看護師さんにお世話になって、血圧・体温・酸素の指での測定など

見ていただいております。救急車を呼んでもらった時は私はおろおろしてたのですが、落ち着いて対処してくれて助かりました。ありがとうございました。

#### H30 年度利用者満足度調査結果から

アンケートの回収率は 73%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。

アンケートの質問項目について、「どちらとも言えない」の項目がある事で、満足度が変化する可能性があることに気づいた。この項目を削除すると、利用者の声がどちらに傾くかで満足度が大きく変わる。

そこで、次年度のアンケートの項目から「どちらとも言えない」を抜いていく方が良いのではないかと考える。

また、アンケートの質問内容についても、漠然としすぎており、もう一言付け加えて訪問看護の実働に即した言葉を選択したほうが、より具体的に満足度が抽出できるとも考えられる。

今後の課題は、以下の内容を前年度から継続していく。

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

- 1、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。