

## すなやま訪問看護ステーションにおける 利用者様満足度調査結果

この度、サービスの質の向上を目的とし当ステーションにおける利用者様満足度調査を実施しました。

その結果をご報告いたします。

調査方法：以下10項目についてアンケート方式にて実施、無記名

アンケート回収は郵送または看護師に直接手渡し

調査期間：令和7年1月4日～令和7年1月31日

調査対象者 85名

アンケート回収 77名

アンケート回答者 利用者ご本人様47名      ご家族様29名      その他1名

### ●訪問看護サービスについてどのように感じるか

	はい	いいえ	どちらとも いえない
1、職員は時間通りに訪問していますか または時間の変更の際には連絡していますか	76	0	1
2、言葉遣いや態度に不快な思いをしたことはありませんでしたか	71	5	1
3、本人の状態がどうなるか予測して、注意点や対処法を教えてください	73	0	4
4、本人と家族の話しをよく聴いてくれますか	76	0	1
5、本人、家族へ処置や手当内容の説明をきちんとしていますか	73	0	3
6、処置や手当（後片付け含む）を適切に手際よく行っていますか	74	1	1
7、訪問する看護師が変わっても同じ看護を受けることができましたか	68	0	8
8、主治医やケアマネージャーに状況を伝えていきますか	64	1	9
9、身体の状態の変化に合わせ適切な看護ケアが受けられましたか	74	0	3
10、訪問看護を利用する前と比べて、本人、家族の不安や困ったことが軽減しましたか	74	0	3

## ●当ステーションについてのご意見、感想など

(ご利用者様、ご家族様の言葉はできるだけそのまま記載させていただきました)

- ・いつも気にかけていただきありがとうございます。
- ・わがままな本人に対して上手に対応して下さいます。感謝しております。
- ・今の状態から少しでも体が動けるようになれば良いかと思えます。
- ・いつも丁寧でありがたく思っています。
- ・訪問看護さんの存在にいつも助けて頂き本人も家族も感謝しております。緊急時も快く対応ありがとうございます。定期的にケアして頂けるので物理的にもまた精神的にも励みになり本人も安定しているように感じています。また家族にとっても日々の変化や小さな事柄に対しても細やかにご相談させて頂いたり、プロとしてのアドバイスもとても心強く助かります。心も安定していく感覚で介護ケアに対しても前向きに実践できています。
- ・初めの頃は色々戸惑うこともあり慣れるまで少し時間がかかりご迷惑をおかけしましたが身体のケアもしていただきながらお話することも楽しみにしているようです。
- ・何人かの方々に来て頂いておりますが、それぞれ特色はございますが共通してどなたも丁寧な対応をして頂いており大変助かっております。多少言葉が足りず誤解が生じた時もありましたが現在は良くして頂いております。
- ・優しく接して下さいましてありがとうございます。いろんな心配事を快く聞いて下さってありがとうございます。病気に対する手当てもてきぱきされ心安らぎます。対処法もよく話して下さい感謝です。
- ・とても良くして頂いているので安心、満足です。
- ・いつも丁寧に対応して頂き感謝しております。
- ・毎回時間通りに来宅して頂き体調、身辺の気配り等の配慮に安心してお話できています。
- ・1週間に1回来てくれる笑顔で元気に声をかけてもらい私も元気もらっています。
- ・いつも助けて頂いて大変ありがたいです。
- ・大変助かっています。
- ・相談を聞いて下さっていつも有難うございます。母、私が具合悪いときは訪問看護さん来てくださって良かった。色々な面でも助けてもらって良かったです。
- ・丁寧に対応いただき感謝しております。利用者本人の拒否や言葉遣いで大変迷惑をかけているのですが、プロの対応で大変助かっています。
- ・本人はもちろん介護している私にまで心身共に心から心配して下さいたり話を聞いて下さったり本当にありがたかったです。
- ・親切にしてもらって助かっています。自分がしてもらいたいことをしてもらっている。
- ・看護師さんもりハビリさんも良くして頂いています。しかし以前別の看護師さんから担当が最後の段階で冷たい物言いされて母も私も困惑して傷ついたことがありました。(皮膚の手当てについて)無理な強制的な物言いを患者に言うのは筋違いと思いました。その方に「何かあったら直接私に言ってください」と伝えましたがそのとことについては何一つ前向きなアドバイスはもらえませんでした。
- ・今の水準のサービスレベルを維持して頂きたく思っています。

- ・緊急時の対応にも大変感謝しております。担当でない方もいつも親身に相談に乗っていただきいつも助かっています。
- ・会議や連絡する際、いつも細かく見て下さりありがたく思っています。独居の家族ですので訪問して下さり感謝しています。
- ・充分助かっています。
- ・指示が的確なので行動しやすい。主人の昭和ギャグにも対応してくれているので楽しそうに話している。
- ・いつもの担当看護師さんと交代した時、内容は同じですが全く同じ処置にはならないように思われます。担当の皆様がとても丁寧に接して下さり利用者、家族共々心強く、温かいお心に感謝しております。
- ・体調を崩し、食事もできなくなり息苦しくなって訪問看護さんに電話させてもらった時のことです。土曜日にもかかわらず看護師さんがすぐに来てくださり適切に対処して頂いて緊急扱いで救急車を手配してもらいました。病院で色々な検査をしてもらい大事に至らず数時間で帰宅できました。訪問看護さんに手早く対処して頂いたので大事にならずに済んだことをとても感謝しています。
- ・手厚い訪問看護に感謝しております。
- ・相性が合う人が来てくれているので良い。
- ・話を聞いていただいたり、心配な時は来て頂いたりとても有難いです。
- ・本人に対しては優しくかつ丁寧に処置して頂き感謝しています。特に便対応が大変でしたので浣腸などしていただき助かりました。脳トレで好きな算数を行い、高齢にもかかわらず暗算ができることには驚きました。

アンケートにご協力してくださいました皆様、ありがとうございました。  
これらの結果を真摯に受け止め、さらにサービス向上に努めていきたいと思えます。

すなやま訪問看護ステーション

管理者 近藤英子

スタッフ一同