

ご利用者様満足度調査

訪問看護アンケート結果(令和2年度) 実施月:令和2年9月～10月 82名に配布 76名回収(回収率92.6%)

ご利用者様、ご家族様

令和2年12月吉日
社会福祉法人平成福祉会
てまり訪問看護ステーション

秋冷の候、皆様にはますますご清祥のことと存じます。
日頃、てまり訪問看護ステーションをご利用いただき、感謝申し上げます。
このたびは「ご利用者満足度アンケート」にご協力いただき、ありがとうございました。
頂いたご意見を事業所内で検討いたしましたので、ご報告いたします。

実施結果：令和2年9月～10月に利用中の82名に配布、76名の回収（回収率92.6％）

多くの方に回答いただいたこと、当ステーションに大きな関心と期待をしていただいていると感じています。改めて、感謝申し上げます。

・アンケートでは、訪問時の接遇や連携、職員が事業所で掲げている理念に沿っているかなどを伺いましたが、グラフに現れたように概ね満足の結果となりました。
これにより、 当方の運営方針は、そのまま支持されている、このまま進んでいってよいと力強く感じています。

・自由記述意見が非常に多く寄せられました。
毎日の訪問で職員一人ひとりが、どんな対応をしているか、想像できるような意見を下さり、ありがたく思います。
特にリハビリに関して、満足であると具体的に頂きました。今後は、利用者様の自立、生活上の役割に見合った目標を決め、予防的に関わるケアに生かしていきます。
理学療法士、看護師共同でケアに当たりたいと思います。

・当ステーションは、毎週、利用者様の状況や、ケアの方針、具体的な方法を全員で検討する時間を設けています。職員一人ひとりが、自分の意見を自由に言える、和気あいあいとした会議になっています。まずは「利用者様、ご家族様の思いに寄り添って」を、モットーに、ひとつのチームとしてケアに当たっていきます。

今回も、感謝の言葉をたくさん頂きました。職員一同、一層の励みにして訪問していきたいと思います。次年度も実施予定ですので、その際もどうぞ、たくさんのご意見をお寄せ下さい。

管理者 平澤 葉子

当ステーション運営方針は
「**ご利用者が安心して過ごせる健康サポーターを目指します。**」です。
医療的処置や介護を受けながら、自宅で自分らしく暮らしたい、過ごさせてやりたいという利用者様とご家族の 思いに寄り添いたいと思います。

1:ご記入いただいたのはどなたですか？

ご本人	39	※ご本人とご家族の双方に○印された回答もありました。
ご家族	39	
その他(職員の代筆)	1	
記入無し	2	

2:以下の設問にご回答いただきたくお願いします。訪問看護師の言葉や対応を、皆様がどのように感じていただいているのか教えて下さい。(複数回答可)

あいさつ、服装、言葉遣い、マナーがきちんとしている	74
本人や家族の話を良く聴いてくれる。	71
病気の事、検査結果、薬の事を分かりやすい言葉で十分に説明している。	51
自宅での暮らしが長く続けられるような見方で、ケアやリハビリの方法を教えてくれる。	50
一人暮らしや老人世帯での様々な出来事に気を配っている。	26
具合が悪い兆しや症状を教えてくれる。 その時はどこへ連絡していいか教えてくれる。	47
自宅での看取りについての相談が出来る。	28
医療制度、介護保険制度、地域の福祉ケア状況を良く勉強していると感じる。	43
他の介護サービス、ケアマネジャーと連絡を取ってくれている。	42
その他	1

※ 単位:人

《その他（ご意見いただいたもの、下記に記載しました）》

○ 本人のその日の事(食欲)などを教えてくれる。

2:利用してよかったと思う内容に○をお願いします(複数回答可)

健康相談	70
日常生活の看護	26
リハビリ	30
認知症の看護	16
介護相談	29
医師の指示による医療処置	20
緊急時24時間連絡対応電話	26
その他	2

※ 単位:人

《緊急時・24時間対応電話》

○ 急なお願いにもすぐ対応してもらえ助かりました

《その他（ご意見いただいたもの、下記に記載しました）》

○ すぐに対応してくれます。

○ 準備しておいた食事を出してくれる。

[ページトップへ](#)

自由記載欄

○ 看護さんが来て欲しい時に違う看護さんが来る。

【回答】
無記名で特定できない為、訪問の際、相談していただければと思います。

○ 私は 逢える日を楽しみに待っています。

○ 認知症ですので 物の食べかたと栄養面。

○ いろいろな事に相談に応じて頂き たすかっています。

○ 大へんよく対応してもらっています。

○ 本人がデイサービスに行くと、たのしい、人に会える、話ができてたのしいと言ってくれ、日数も 増やしてもらい、本当に良かったです。

○ 訪問看護と訪問介護がなければ 在宅で介護することは不可能です。
これからもよろしくお願い致します。

○ しゃべる相手になってもらえる。話しやすい。

○ 訪問看護さんが来てくれるので家族としては安心です。
本人も安心しているのではないかと思います。これからもよろしくお願いいたします。

○ このまま続けたいので お願いします。

○ 前より認知症が進んでいるように思います。

○ あんまり相談することがありません。親切にしてくれています。

○ たすかっています。

○ 話を聞いていただいて、家族の心の支えになっています。ありがとうございます。

○ リハビリのおかげで筋力が付いて、立ち上がりなどができるようになって良かったです。が、本人の気持ちのぐらつきは、時々 困ることがあります。

○ 夜間にもかかわらず、対応していただき いつも感謝しております。
これからも宜しく願いいたします。

○ 薬の事 安心して相談でき助かります。家族にも気を使ってくれて・・・話しやすいことがあります。
24時間対応電話利用でき安心してます。

○ いつもきれいにしていて 自分もきれいに思っています。
お風呂に入るに、転ばないように足元にタオルをしくのを教えてくれた。

○ 理学療法の先生がいるので ケアやリハビリも その人に合ったケアやリハビリを受けられる。

○ 母と娘の関係の間にあってくださり、本当に助かっております ありがとうございます。

○ 安心していられます。ヘルパーも毎日来てもらえる。近所の人からも来てもらって、子供にもみてもらい1人暮らしができています。自分でだいたいのことはできます。

○ 薬の事 (つけくすり、内服、等)気軽にきけるので病院ででき忘れしたことなど助かります。

○ 世間話(ニュースなど)も話題が豊富な方々なので、老人世帯は訪問日を楽しみにして います。

○ 気がつくと、毎回同じ様な事を相談しているにも関わらず、いつも親身に聞いて頂けて、ありがたいです。

○ 今の所、特に困ったことはありません。(薬を減らせたらいいですね)

○ 加齢と共に一人で生きてゆけない限界をしみじみ感じております！！
老人の介護は心身に負担を感じる自他共になまたいの 仕事ではないと思っています。肉親と言えども不可能なことが多くあると思うにつけ願うはプロの方々のご助力が最高の願望です。
貴法人の企業に敬意を表します。合掌。

○ 特になし。

○ ありません。

注) 記載文章は、そのまま転記しています。

アンケートへのご協力、大変ありがとうございました。