

# 利用者満足度調査集計結果

いつも大変お世話になっております。

この度は、訪問看護ステーションあさまの利用者満足度調査にご協力をいただき、ありがとうございました。

おかげさまで、多くの皆様からご回答をいただき十分な調査結果を得ることができました。下記の通り、集計いたしましたのでご報告させていただきます。

アンケート期間：令和6年9月1日～令和6年11月30日

アンケート配布数：71件

アンケート回収数：69件

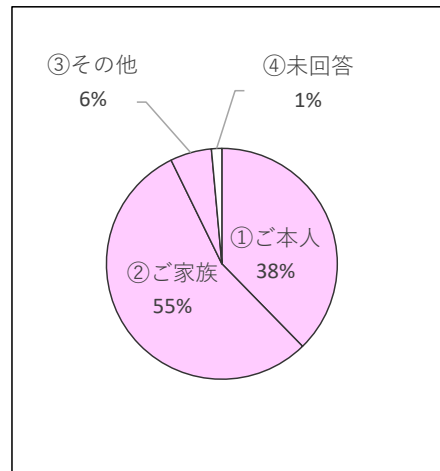
アンケート回収率：97.2%



## ご記入いただいた方はどなたですか？

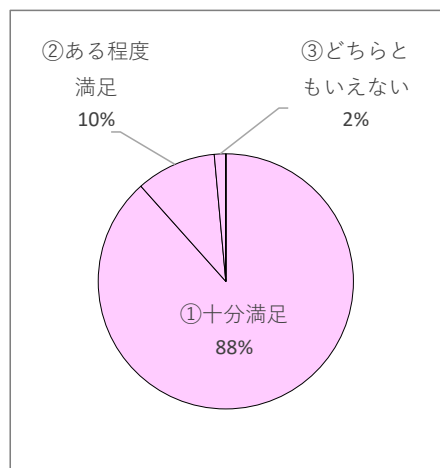
① ご本人	26人
② ご家族	38人
③ その他	4人
④ 未回答	1人

【②詳細】	人数	【③詳細】	人数
夫…	3人	母…	0人
妻…	6人	姉…	1人
息子…	12人	娘…	3人
息子の配偶者…	4人		
娘…	9人		
未記入…	1人		



## 1 看護師等の訪問時の対応(言葉づかいや態度など)に満足していますか？

① 十分満足している	61人
② ある程度満足している	7人
③ どちらともいえない	1人
④ やや不満である	0人
⑤ 不満である	0人
⑥ 未回答	0人



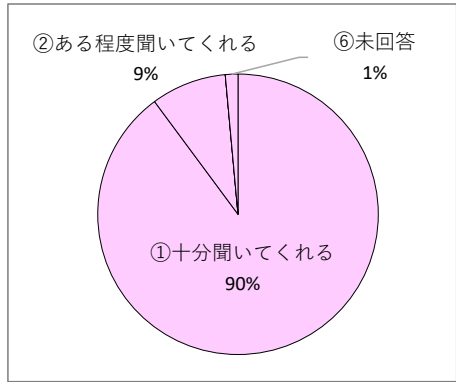
### 《理由》

- ・1日中寝たきりの母にとって本当にやさしく爪を切って頂きやさしく話しかけてくださりありがたいです。
- ・適当でいい

※「十分満足している」、「ある程度満足している」は 98%

**2 看護師等のご利用者・ご家族様の希望や考えを良く聞いてくれますか？**

① 十分聞いてくれる	62人
② ある程度聞いてくれる	6人
③ どちらともいえない	0人
④ あまり聞いてくれない	0人
⑤ 聞いてくれない	0人
⑥ 未回答	1人

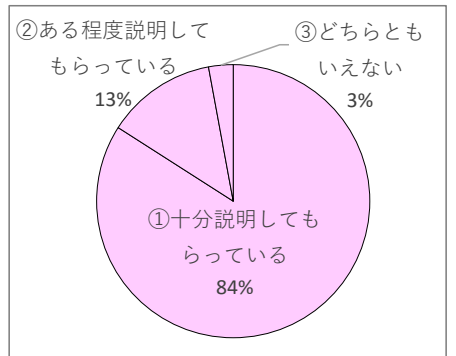


《理由》

※「十分聞いてくれる」、「ある程度聞いてくれる」は 99%

**3 看護師等は、身体の状態や病気への対処、医療機器の取り扱いについて、他、訪問看護計画書の説明等、ご利用者・ご家族様に分かる言葉で説明してくれますか？**

① 十分説明してもらっている	58人
② ある程度説明してもらっている	9人
③ どちらともいえない	2人
④ あまり説明してもらっていない	0人
⑤ 説明してもらっていない	0人
⑥ 未回答	0人



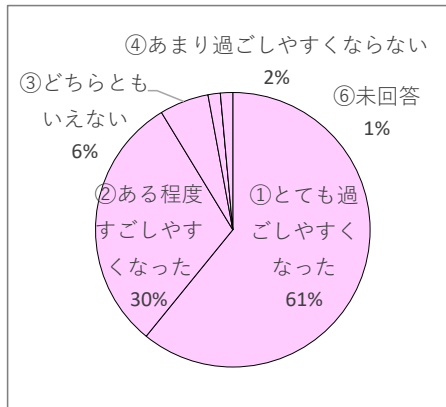
《理由》

・説明して対処して下さりありがたいです。

※「十分説明してもらっている」、「ある程度説明してもらっている」は 97%

**4 訪問看護を利用することで、ご利用者様の状態が安定したり、苦痛や症状が和らいだりして在宅での生活が過ごしやすくなりましたか？**

① とても過ごしやすくなった	42人
② ある程度過ごしやすくなった	21人
③ どちらともいえない	4人
④ あまり過ごしやすくない	1人
⑤ 過ごしやすくない	0人
⑥ 未回答	1人



《理由》

・日常生活に安心感があります。  
 ・何か問題が起きるとどうしよう？と先ず不安を持ちましたが、そういう時は先ず訪看さんに相談しようと決めてから少し楽になりました。

※「とても過ごしやすくなった」、「ある程度過ごしやすくなった」は 91%

### 5 訪問看護を利用することで、ご利用者の不安や困ったことが軽減しましたか？

① とても過ごしやすくなった	40人
② ある程度過ごしやすくなった	23人
③ どちらともいえない	4人
④ あまり過ごしやすくない	1人
⑤ 過ごしやすくない	0人
⑥ 未回答	1人

回答	割合
① とても過ごしやすくなった	58%
② ある程度過ごしやすくなった	33%
③ どちらともいえない	6%
④ あまり過ごしやすくない	2%
⑥ 未回答	1%

《理由》

- ・話をよく聞いてくださるので訪問を楽しみにしているようです。

※「とても過ごしやすくなった」、「ある程度過ごしやすくなった」は 91%

### 6 看護師等はご家族様の気持ちの支えになっていると思いますか？

① 良く配慮している	53人
② ある程度配慮している	10人
③ どちらともいえない	5人
④ あまり配慮していない	0人
⑤ 配慮していない	0人
⑥ 未回答	1人

回答	割合
① 良く配慮している	78%
② ある程度配慮している	15%
③ どちらともいえない	7%

《理由》

- ・24時間の対応で大変支えになっております。
- ・とても支えになっております。本当にありがとうございます。
- ・いつも支えになって下さりありがとうございます。

※「良く配慮している」、「ある程度配慮している」は 93%

### 7 この訪問看護ステーションに看護を安心して任せられ、もし訪問看護サービスが必要な人がいたら、紹介したいと思いますか？

① 是非紹介したい	39人
② 紹介したい	22人
③ どちらともいえない	7人
④ あまり紹介したくない	0人
⑤ 紹介したくない	0人
⑥ 未回答	1人

回答	割合
① 是非紹介したい	58%
② 紹介したい	32%
③ どちらともいえない	10%

《理由》

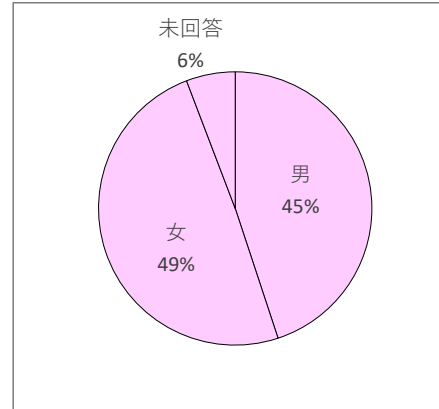
- ・紹介したい方の話を聞いてから

※「是非紹介したい」、「紹介したい」は 90%

## 8 ご利用者様についてお伺いします

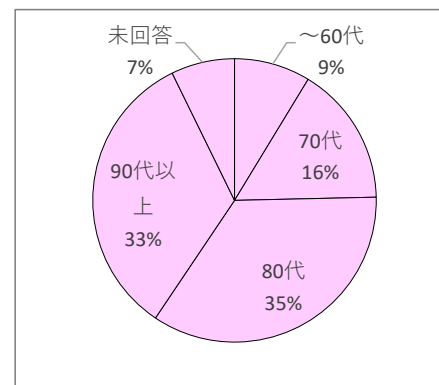
### 《性別》

① 男	31人
② 女	34人
③ 未回答	4人



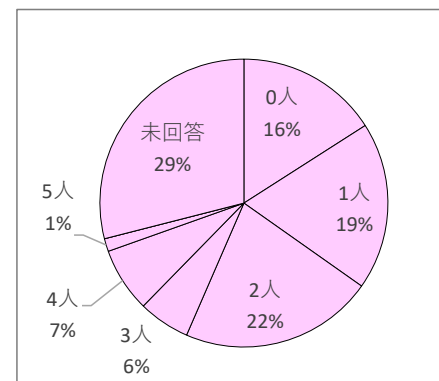
### 《年齢》

① ~60代	6人
② 70代	11人
③ 80代	24人
④ 90代以上	23人
⑤ 未回答	5人



### 《同居家族の人数(本人を除く)》

① 0人	11人
② 1人	13人
③ 2人	15人
④ 3人	4人
⑤ 4人	5人
⑥ 5人	1人
⑦ 6人以上	0人
⑧ 未回答	20人



## 9 訪問看護に対してご意見やご要望などをお聞かせ下さい

- ・看護師さんに相談できるので安心して過ごせます。いつも感謝しています。
- ・施設に入っていてお世話になっています。その都度立ち会ってはいませんが、母が今日足をさすってくれたり爪を切ってくれたり話をしたり、お世話になったと話してくれます。ありがとうございます。
- ・お世話になっております。大変感謝しております。ありがとうございます。
- ・毎回の対応に大変感謝しております。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・お世話になっております。色々と相談にのっていただき感謝致しております。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。
- ・以前は自宅へ訪問いただいていたので同席できたこともあり、御対応を実際に拝見できました。現在は施設での御対応の為、内容を知ることはありませんが、記録を見させていただいておりますので安心しております。
- ・この結果(データ)は何に使われますか？同意の欄がないので学会や研究会等では発表できませんよ。協力はしますが、データ収集の目的・拒否への自由等十分に説明することが必要と思います。(無記名か無記名ではないかは現在は関係ありません。)
- ・いつもよくして頂いてありがたく思っています。
- ・いつも大変お世話になっております。本当にありがたいです。
- ・いつも安心しておまかせできます。ありがとうございます。
- ・暑い日も雨の日も私の健康について1から10迄注意して頂き涙が出るほど感謝しております。天国に行く迄おつきあいよろしくお願いします。かさねて感謝。
- ・親切でいねいで困ったら連絡下さいと言われて安心する。
- ・いつもお世話になっています。年を重ね一層わがままになり、家族も閉口しています。昔から神経質で自分が病気を作っている所もあります。世話のやける患者で申し訳ありませんがこれからもよろしくお願いします。
- ・いつから訪看さんのお世話になるようになったのかはっきりしなくなりました。病むこと多い私は感謝の一語あるのみです。風の日も雨の日も雪の日もまして深夜にも訪問して頂きました。他県に住む娘夫婦も病みがちで訪看さんだけが頼りです。少ない人数で頑張っておられるご様子を知りながら訪看さんを頼りに私は命の果てを生きています。ありがとうございます。これからもよろしくお願い申し上げます。乱筆乱文お許し下さい。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。困った時にもすぐに対応して下さり親切にやっ下さりいつも感謝です。訪看さん来て下さるとホッとします。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも本当にありがとうございます。感謝しかありません。これからもよろしくお願いします。わがままばかり言って本当にすみません。母は幸せです。
- ・何か異常が起きた時、すぐ的確に対応して下さる事が私達高齢者にとってはありがたいです。
- ・今の状態を保てる様お願い致します。
- ・自宅にて身体を動かす話をする(家族外の方)ことが出来、ありがたいです。
- ・いつ何時でも対応して下さり、とてもありがたく感謝してます。
- ・大変有りがたく思っています。心配事も良く聞いて下さいますし、心強いです。ありがとうございます。

この度は、当訪問看護ステーションをご利用頂きありがとうございます。  
また、ご利用満足度調査のご協力に感謝しております。

この満足度調査は、ステーションの質の維持向上のため、運営上定期的な調査を必要とされています。

ご利用者さまの情報共有はスタッフ間で常に行っておりますが、訪問については単独行動が多く、ご利用者さま、ご家族様に対するスタッフの対応については見えていない部分も多く、このような調査によって課題の把握と改善に努め、さらに情報を共有する努力を継続していきます。訪問回数や時間、サービスの内容変更などのご希望も可能な限り速やかに対処していきますので、担当スタッフにお声がけください。

今後も皆様からのご希望やご指摘を頂き、訪問看護ステーションの質向上に努めてまいります。

また、ご利用者さまやご家族の皆様が、ご自宅での生活が変わらずできるように援助し、体調変化時には積極的に訪問を行い、病診連携によるスムーズな受診治療が行えるように取り組んでまいります。

今後ともよろしく願いいたします。

令和7年2月吉日  
訪問看護ステーションあさま  
所長 丸山 貴光