

令和4（2022）年度 利用者満足度調査のご報告 兵庫しあわせ訪問看護ステーション

兵庫しあわせ訪問看護ステーションでは、今年度、利用者満足度調査を実施しました。より多面的な評価をいただくため、同じ調査項目で担当医師（病院）・担当ケアマネジャーの皆様にもご協力いただきました。ご協力いただいた皆様にお礼申し上げますとともに、ここに調査結果の概要をご報告いたします。

1. 調査の概要

◆調査期間 令和4年11月1日～令和4年11月30日

◆調査対象者

兵庫しあわせ訪問看護ステーションの訪問看護利用者および担当医師（病院）、居宅介護支援事業所

◆調査方法

◇ アンケート用紙と返信用封筒を、請求書・報告書とともに送付。回答後、返信用封筒（無記名）にて在宅事業課本部に返送（利用者が回答できない場合は家族などが回答）

◇ Google フォームによる回答

◆アンケート調査項目

18項目についての満足度を把握

◆回収結果

	利用者	主治医	ケアマネジャー
配布数	135名	71名	66名
回収数	72名	37名	35名
回収率	53.3%	52.1%	53.0%

◆回答者属性

回答者を確認するため、利用者調査のみ回答者を尋ねた

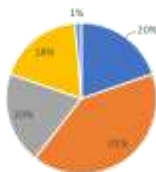
利用者本人 41%

手助けを得て回答 20%

家族 18%

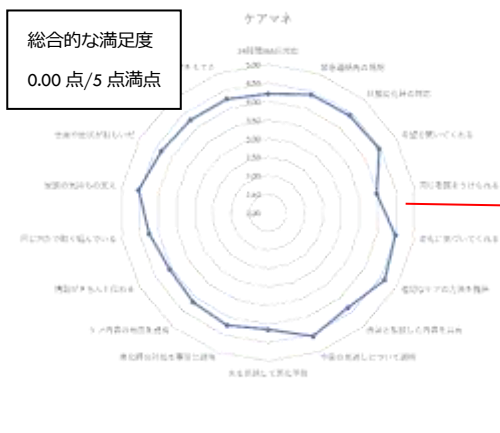
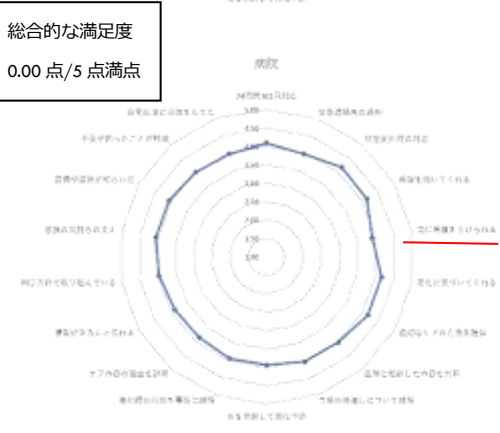
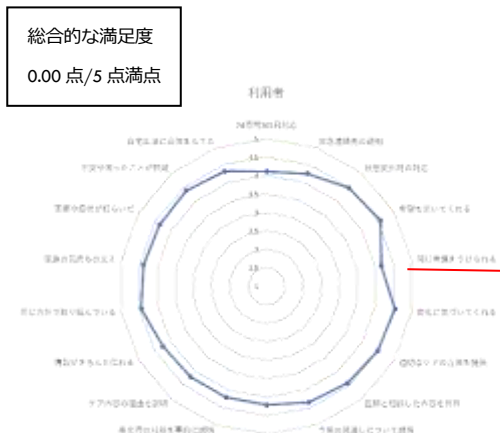
その他 1%

無回答 20%



2 訪問看護

◆設問に対する満足度 5点満点で算出



3 項目

- ① 看護師は、24時間365日いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる
 - ② 緊急連絡が必要な状態について、またその時の連絡先・連絡方法について具体的に本人と家族に説明してくれる
 - ③ 本人の身体の状態が変化した時や困っていることがあった場合は、すぐに対応してくれる
 - ④ 本人と家族の希望や考えをよく聞いてくれる
 - ⑤ 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る
 - ⑥ 本人の健康状態の変化によく気づいてくれる
 - ⑦ 身体の状態の変化に合わせて、適切なケアの方法を提供してくれる
 - ⑧ 医師と相談した内容をすぐに本人・家族と共有してくれる
 - ⑨ 今後の身体の状態の見通しについて、本人と家族に分かる言葉で説明してくれる
 - ⑩ 今後に起こりうる身体の変化（床ずれや痛みなど）を予防するために、先を見越して関わってくれる。
 - ⑪ 身体の状態が悪化したときや症状がでたときの本人や家族ができる対処方法を事前に説明してくれる
 - ⑫ 行っているケアの内容とその理由や意味を、毎回、説明してくれる
 - ⑬ 本人に関わっている様々な専門職（例えば、看護師、医師、ケアマネジャー、介護職など）の中で、本人が家族の一人の人に情報を伝えたと、それが他の人にもきちんと伝わっている
 - ⑭ 本人に関わっている様々な専門職（例えば、看護師、医師、ケアマネジャー、介護職など）は、本人や家族の目標に沿って、皆で同じ方針で取り組んでいる
 - ⑮ 看護師は、家族の気持ちの支えになっていると思う
- 訪問看護を利用する前に比べて、
- ⑯ 本人の身体の状態が安定したり、苦痛や症状が和らいだりした
 - ⑰ 本人の不安や困ったことが軽減した
 - ⑱ 本人が自宅での生活に自信を持つことができた

【自由記述について】多くの貴重な意見をいただきました。この場を借りましてお礼申し上げます。ご指摘いただいたご意見をもとに研修を行い、全職員が我がこととして捉え、日頃の看護を振り返る機会とさせていただきます。また調査項目では「看護師がかわっても、同じ看護を受けることができる」というポイントが少なく、今後の課題だと認識しました。これからサービスの質向上を目指し、ひとつずつ改善できるよう職員一丸となって精進してまいります。今後とも忌憚のないご意見を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。お忙しい中、アンケートにご協力いただき誠に有難うございました。