

H28年利用者満足度調査集計結果

ふじのもり訪問看護ステーション

Q1. 現在利用しているサービス

《 訪問看護(50名)・訪問リハビリテーション(125名)・両方(35名) 》

満足度調査(訪問看護)回収率 39 / 50 = 78 %
 満足度調査(リハビリ) 回収率 98 / 125 = 78 %
 満足度調査(両方) 回収率 25 / 35 = 71 %

Q2. 訪問看護師・理学療法士から受けているサービスについて、次の項目はどのように感じますか。

〈1〉言葉使い

8. 言葉遣いが(悪い)→良い	16	11	3	4	3	2
11. 会話しやすい	23	14	0	0	0	2

※項目8は逆転項目の為、修正済

〈2〉態度

1. 礼儀正しく、親切に接している	19	18	1	0	0	1
2. いつも適切な身なり、服装をしている	18	18	2	0	0	1
4. 時間通りに訪問にきてくれる	18	17	3	0	0	1

〈3〉説明の仕方・技術面

3. 話をよく聴いて十分説明してくれる	20	15	2	0	0	2
5. 時間内に必要なことを十分行ってくれる	20	13	3	0	0	3
7. からだの状態などを十分にみて(観察)いる	20	16	1	0	0	2
10. 看護・リハビリを始める前に声をかけ説明してくれる	17	15	3	0	0	4
13. 薬の飲み方について気づかい、確実に飲めるような方法を工夫し副作用にも気を配っている	13	16	6	0	0	4
14. 行う看護の方法を信頼して任せられることができる	20	15	1	1	0	2
15. 医師や他のサービス事業所と連絡を取る前に説明し、確認してくれる	14	16	3	0	0	6
18. わかりやすく、具体的な方法を教えてくれる	16	15	3	0	0	5

表1	訪問看護					39名
5	4	3	2	1	0	
とてもそう思う	そう思う	どちらでもない	そう思わない	とてもそう思わない	無回答	

表2	リハビリテーション					98名
5	4	3	2	1	0	
とてもそう思う	そう思う	どちらでもない	そう思わない	とてもそう思わない	無回答	

表3	両方					25名
5	4	3	2	1	0	
とてもそう思う	そう思う	どちらでもない	そう思わない	とてもそう思わない	無回答	

表4	合計 162名				
5	4	3	2	1	0
とてもそう思う	そう思う	どちらでもない	そう思わない	とてもそう思わない	無回答

51	32	3	2	8	2
62	31	3			2

10	11	0	0	2	2
14	5	4	0	1	1

77	54	6	13
99	50	0	1
176	104	6	14

60	35	3		
57	39	1		1
61	31	4		2

13	8	1	1	1	1
16	5	1	0	1	2
12	7	4	0	1	1

92	61	1	1
91	62	0	1
91	55	0	1
274	178	1	3

64	31	2		1
52	36	7	1	2
50	40	2	1	4
41	36	11		10
18	17	23	1	39
35	30	7		26
28	23	15	1	31
38	38	7		15

12	8	2	0	2	1
12	9	0	0	2	2
7	13	0	0	1	4
9	8	4	1	0	3
8	7	6	0	0	4
12	8	2	0	1	2
7	10	4	0	1	3
7	10	5	0	0	3

96	54	0	2
84	58	1	2
77	69	1	2
67	59	1	0
39	40	1	0
67	53	1	1
49	49	1	1
61	63	0	0
540	445	6	8

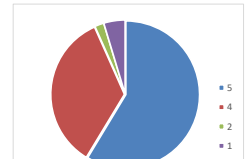


図1 言葉遣い

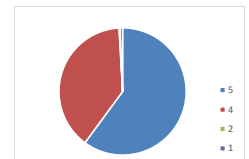


図2 態度

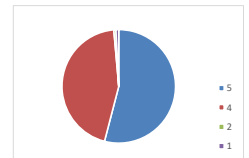


図3 説明の仕方・技術面

〈4〉相談しやすさ

6. 看護・リハビリの内容や方法についての希望を聞いてくれる ……	16	18	1	1	0	3
12. いつもからだの事を気づかい、必要なときに援助・対応・助言をしてくれる ……	18	15	3	0	0	3
17. 思いを受け止め、相談にのってくれる ……	15	14	6	0	0	4

50	40	5			3
47	37	5			9
37	41	5			15

9	9	3	0	2	2
9	9	4	0	1	2
8	9	5	0	0	3

75	67	1	2
74	61	0	1
60	64	0	0
209	192	1	3

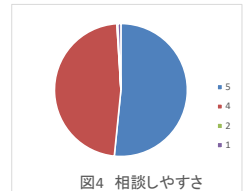


図4 相談しやすさ

〈5〉緊急・事故時などの対応

9. からだの状態をみて、医師または病院に連絡を取ってくれる ……	14	17	2	0	0	6
16. 他のサービスと適切に連絡をとってくれる ……	14	11	5	0	0	9

19	29	21	1		28
26	22	17	1		32

10	6	5	1	0	3
7	10	5	1	0	2

43	52	2	0
47	43	2	0
90	95	4	0

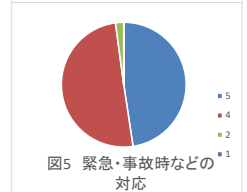


図5 緊急・事故時などの対応

〈6〉訪問看護サービスに対する満足度

19. 訪問看護・リハビリを利用することによって介護が楽になった ……	15	14	2	0	0	8
20. 訪問スタッフに相談できることで気持ちが楽になった ……	12	16	3	0	0	8
21. あなたの知人・友人が訪問看護が必要になった場合、ふじのもり訪問看護ステーションを紹介したい ……	12	21	1	1	0	4
22. 訪問看護ステーションの看護・リハビリに満足している ……	15	19	0	0	0	5

28	40	7	2		21
36	32	9	1		20
36	35	14	1		12
54	32	4			8

9	8	4	1	0	3
11	7	3	0	1	3
11	5	5	1	0	3
11	10	1	0	1	2

52	62	3	0
59	55	1	1
59	61	3	0
80	61	0	1
250	239	7	2

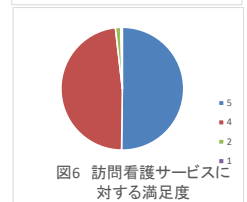


図6 訪問看護サービスに対する満足度

分析方法

各部門の質問紙から得られた回答の集計を行い(表1・2・3)、その結果を訪問看護ステーションとして1つにまとめ(表4)、項目別にグラフで表示した(図1~6)。

結果

〈言葉使い〉〈態度〉〈説明の仕方・技術面〉〈相談しやすさ〉〈緊急・事故時の対応〉〈訪問看護サービスの満足度〉の6項目を指標に、アンケート調査を実施したところ、すべてにおいて、高評価であった。言葉使いに関しては、言葉使いも良く、話しやすいという評価が多い中で、少数ではあるが言葉使いの悪さの指摘もある。

Q3. これから充実してほしいと思うものに

次の中から選んで○印を付けて下さい(いくつでも可)。

	看護	リハ	両
1. 機能訓練(リハビリテーション)	8	16	9
2. 病気や薬についての詳しい説明	5	5	3
3. 医療機器・用具の使用方法や説明	2	4	1
4. 介護機器・用具に対する情報の提供	3	5	4
5. 排泄を楽にする工夫や方法の指導	2	6	8
6. 介護者の介護負担を軽減する工夫や方法の指導	8	11	9
7. 介護者(御家族)の相談・話し相手	6	9	2
8. 利用者本人の相談・話し相手	11	16	6
9. 食事内容のチェックや食事指導	5	3	3
10. 利用者負担額の軽減の仕方	7	6	1
11. その他()	0	1	2
12. 今のままでよい	10	32	8

**事業所・訪問看護師・理学療法士に関して何でも結構ですので
ご要望・ご希望などをお聞かせ下さい。**

(ご意見) なにもいうことありません。いつも感謝してます。おおきに
(看護部) 有難うございます。何でもご相談下さい。

(ご意見) 家族にとってこの制度(サービス)をとっても心強く安心して利用させて頂いて有難く思っています。今後共宜しく願います。
(看護部) こちらこそ宜しく願いたいします。サービス受けやすい様に関わらせて頂きます。

(ご意見) 母がお世話になっている看護師さん、母の出身校の校歌を歌って頂いたり、興味を持つ物を引き出して頂き嬉しく思います。
(看護部) これからも、通り一遍にならないケアを心掛けます。有難うございます。

(ご意見) いつもお世話になりありがとうございます。週一回の訪問看護、本人の状態を見ての対応をうまくして頂いています。家族も色々な発見をすることができます。難しい面もありますが本人の意思に従っての会話・行動で上手に乗せ、持ち上げて目的の行動へと今後ももって行って頂きたいと思います。又、言葉かけの大切さをつくづく感じています。よろしく願います
(看護部) これからもご本人様、家族様の希望に添えるように努力いたします。有難うございます。

(ご意見) いつも大変お世話になります。在宅看護には欠かせない存在です。今後共宜しく願いをいたします。
(看護部) 有難うございます。その様に言っていただき励みになります。

(ご意見) 現在は訪問看護師さんに来て頂いていますがいろんな意味で本当に良かったと思っています。普段は主にお風呂を入れて頂いていますが耳の遠い父に大きな声でゆっくり話して下さり、外に出にくくなった父にとって家族以外で話せる方が出来て看護と共にそういう時間が持ててるのは本当に嬉しい事です。親身になってケアして下さるので安心してお任せしています。10月よりリハビリに週一回来て頂く事になりました。看護師さんと同様に、父に大きな声でゆっくり話して下さると有難いです。ふらつきがなくなり外を少しでも歩けるようになるのが目標なのでよろしく願いたいします。
(看護部) 有難うございます。これからもご本人に寄り添いながら支援していけるよう努力していきます。

(ご意見) いつも何かとお世話になりましてありがとうございます。事業所、理学療法士の先生にはいつも親切にして頂いています。これからもよろしく願ひ致します。
(リハビリ部) こちらこそよろしく願ひいたします。今後も親身な対応を心がけていきます。

(ご意見) アドバイスをしてほしい
(リハビリ部) ご指摘ありがとうございます。こちらで把握できていなく申し訳ありません。どのようなアドバイスなのか担当のスタッフにお伝えください。一緒に考えてまいります。

(ご意見) 現状で満足しています。
(リハビリ部) ありがとうございます。リハビリでは現状に満足せずにさらなる高いレベルでのご提供できるように努力してまいります。

(ご意見) 専門外のこともいろいろ聞いたりして申し訳ございません。その度聞いていただいて、とてもありがたく思っております。
(リハビリ部) ありがとうございます。何かと疑問点ありましたら一緒に考えさせて頂けたらと思います。今後もよろしく願ひいたします。

(ご意見) 願わくば、可能なら金曜日も40分～60分にしてほしい。
(リハビリ部) ご指摘ありがとうございます。希望に沿った対応が出来ておらず申し訳ありませんでした。早急に対応できるようにスケジュール確認いたしますので担当スタッフにお声かけ願ひいたします

(ご意見) 座位、立位、バランス訓練、本人に十分動かし、まかせるといいう仕方がさすが先生だと思えます。家族が、来て下さる時間を待ち遠しです。本人はもちろん喜んでおります。
(リハビリ部) ありがとうございます。リハビリの時間が今後も待ち遠しくなるように提供心がけていきますのでよろしく願ひいたします。

(ご意見) 病状などをおたずねした時、本人の前だと特に言葉を選んで話していただいているのが感じられ有難いです。今後ともよろしく願ひいたします
(リハビリ部) ありがとうございます。今後ともよろしく願ひいたします。

(ご意見) (4)の質問について 二人でリハビリ訪問されています。一人は時間通りですが、もう一人は自分の時間に合わせてなのか、時には連絡も無く時間通りに訪問されません。
(リハビリ部) ご指摘ありがとうございます。提供時間が守られていなかったようで大変申し訳ありませんでした。今後は提供時間を厳守するように担当他、スタッフへ伝達させて頂きます。誠に申し訳ありませんでした。

（ご意見） いつもありがとうございます。

（リハビリ部） こちらこそありがとうございます。今後もよろしく願いたいします。

（ご意見） 本人のリハビリについて、前向きな姿勢が今一つ積極的でないことが、私にとって残念な事実であります(夫)

（リハビリ部） ご意見ありがとうございます。前向きな姿勢に出来るような対応が不十分で申し訳ありません。ご主人様のやる気が出るようなリハビリ検討していきますのでまた担当スタッフへお伝えください。

（ご意見） 現在のリハビリを継続して頂き、歩行が少しでも楽に安全に向上すれば幸甚であります。感謝

（リハビリ部） ありがとうございます。今後も歩行能力の維持・改善を図れるようにリハビリを行っていきます。

（ご意見） この一年間リハビリをして戴き、有難うございます。お陰様で随分と歩ける様になりました。又、リハビリ中の私のお喋りにも付き合って下さり、心身共に良い状態になっております。これからは、出来る限り遠方へ出かけられるようになればと思います。今後共よろしく願ひ申し上げます。

（リハビリ部） ありがとうございます。遠方へ出かけられるように、訪問リハビリの方でも行っていきますのでよろしく願ひいたします。

（ご意見） 今のままで十分です。何時も感謝しています!!

（リハビリ部） ありがとうございます。今後ともよろしく願ひいたします。

（ご意見） いつもありがとうございます。こちらの希望を聞いてくれ、うれしいです。

（リハビリ部） ありがとうございます。今後も希望確認しながらリハビリを行っていきます。

（ご意見） なかなか症状の進展がないのがはがゆいです。(本人の努力が必要と思いますが)もっと努力するよう説得お願いします。

（リハビリ部） ご指摘ありがとうございます。リハビリ側でももっと良い方法がないか検討していきますのでよろしく願ひいたします。

（ご意見） 出来る事ならリハビリ時間を増やしてほしい^□^

（リハビリ部） ご指摘ありがとうございます。制度上の問題もあり難しいかもしれませんが、一度担当へお伝え頂ければと思います。よろしく願ひいたします。

（ご意見） 十分に満足しています。

（リハビリ部） ありがとうございます。今後も満足頂けるようにリハビリサービスを提供していきますのでよろしく願ひいたします。

【 総 括 】

この度は、当事業所のアンケートにご協力頂きましてありがとうございました。

貴重なご指摘、アドバイスを真摯に受け止め、皆様が安心して過ごして頂けるよう、できる限りご要望にお応えして行くことが、私たちの使命であると改めて感じました。

また、皆様から頂いたありがたいお言葉を励みに、より良いサービスをご提供できるよう更なる努力を重ねていく所存です。

今後も、ふじのもり訪問看護ステーションを宜しく願ひ致します。