

訪問看護ステーションよいとこ

2021年度 訪問看護利用者満足度調査の結果

アンケート集計結果と今後の取り組み

本年度も、よいとこでは、利用者様を対象に訪問看護のサービス向上を目的としたアンケートを実施させていただきました。

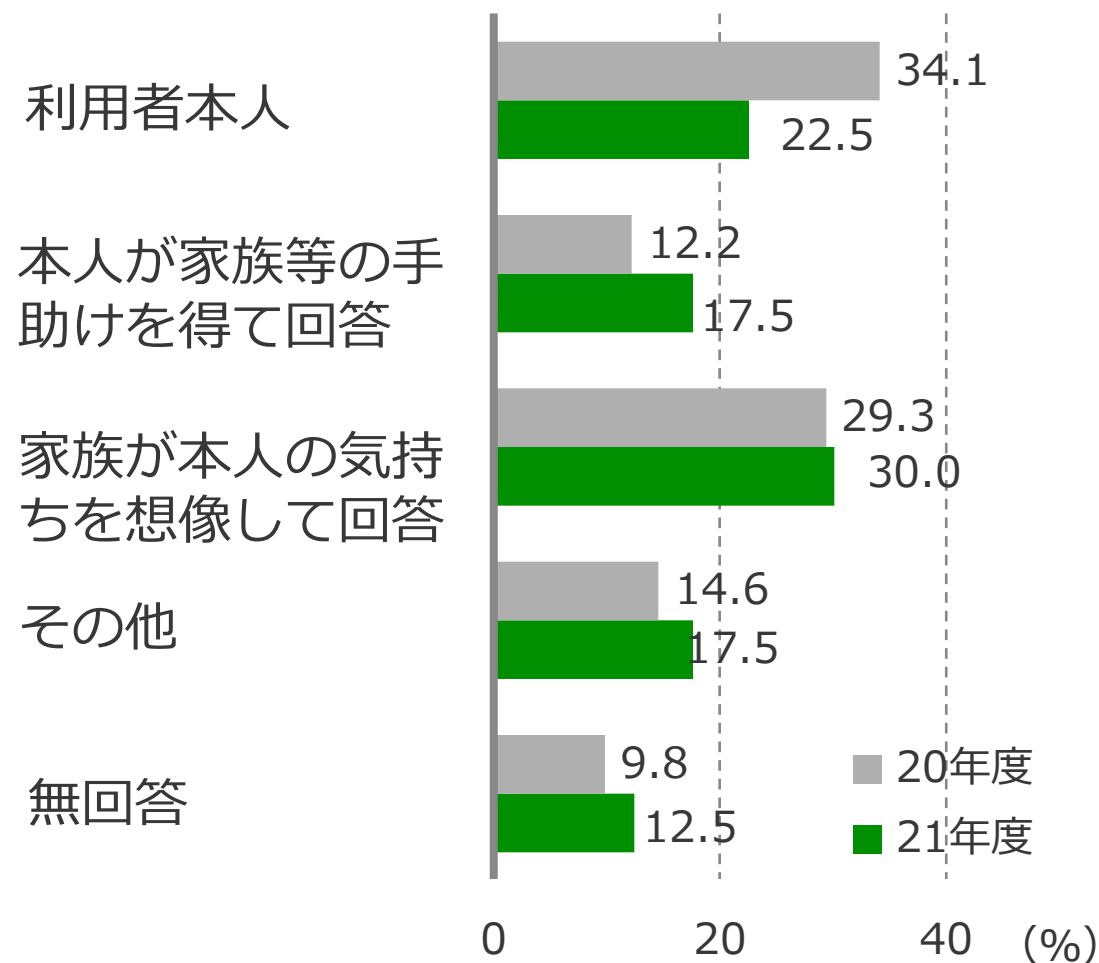
ご協力いただいた皆様には、貴重なご意見をいただくことができ、心より御礼申し上げます。実施いたしましたアンケート集計結果と分析が完了いたしました。アンケート結果を踏まえ、行うべき改善について協議し、ご報告申し上げます。

調査の実施概要

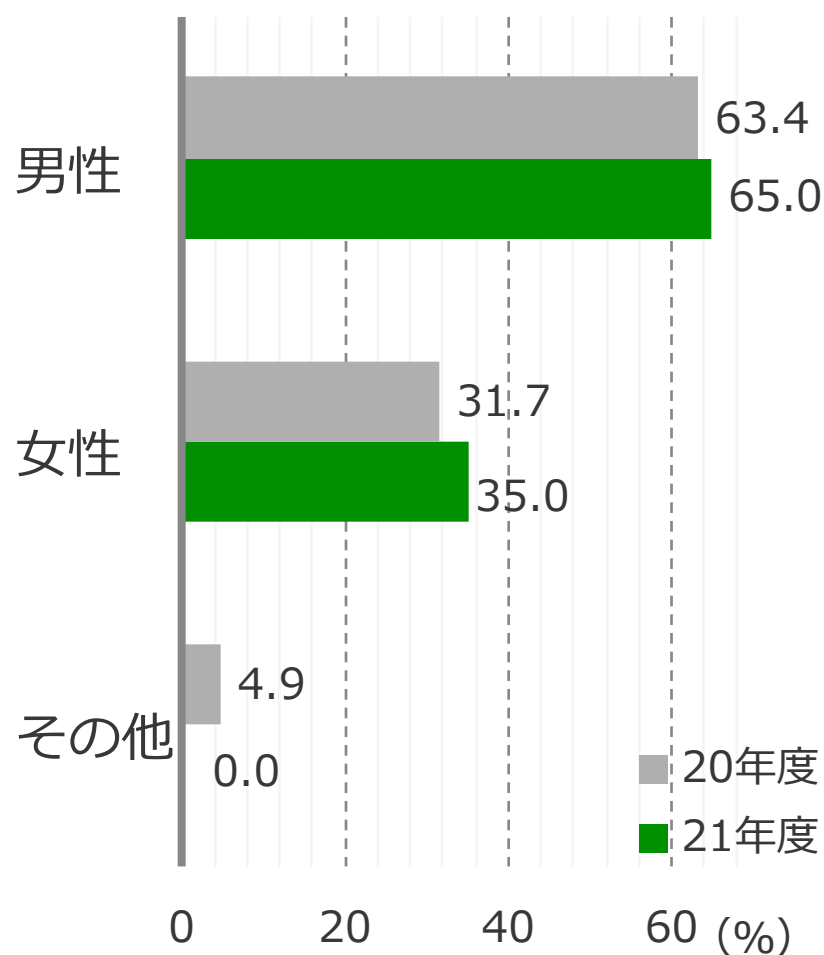
項目	内容
1.調査名称	● 訪問看護利用者満足度調査
2.調査対象	● 当事業所の訪問看護利用者 52人 ※前年度55人
3.調査期間	● 2022年2月1日～3月11日
4.調査方法	● 訪問看護利用者に対し調査票の記入を依頼し、郵送により回収
5.回収結果	● 有効回答数（回答率）40件（77.0%） ※前年度41件（74.6%）
6.その他	● 集計結果については、四捨五入の関係で内訳の合計が100%にならない場合がある ● 平均値については、 「5.とてもそう思う」に5点 「4.まあそう思う」に4点 「3.どちらともいえない」に3点 「2.あまりそう思わない」に2点、 「1.全くそう思わない」に1点 を付与して、算出。平均値等が同値の場合は小数点第3位以下で比較。
7.調査機関	● 第四北越リサーチ&コンサルティング株式会社

回答者の属性 (回答者別・性別)

■調査票に回答・記入した人を見ると、前年度に比べて、「利用者本人」の割合が低下し、「本人が家族の手助けを得て回答」などが上昇していました。

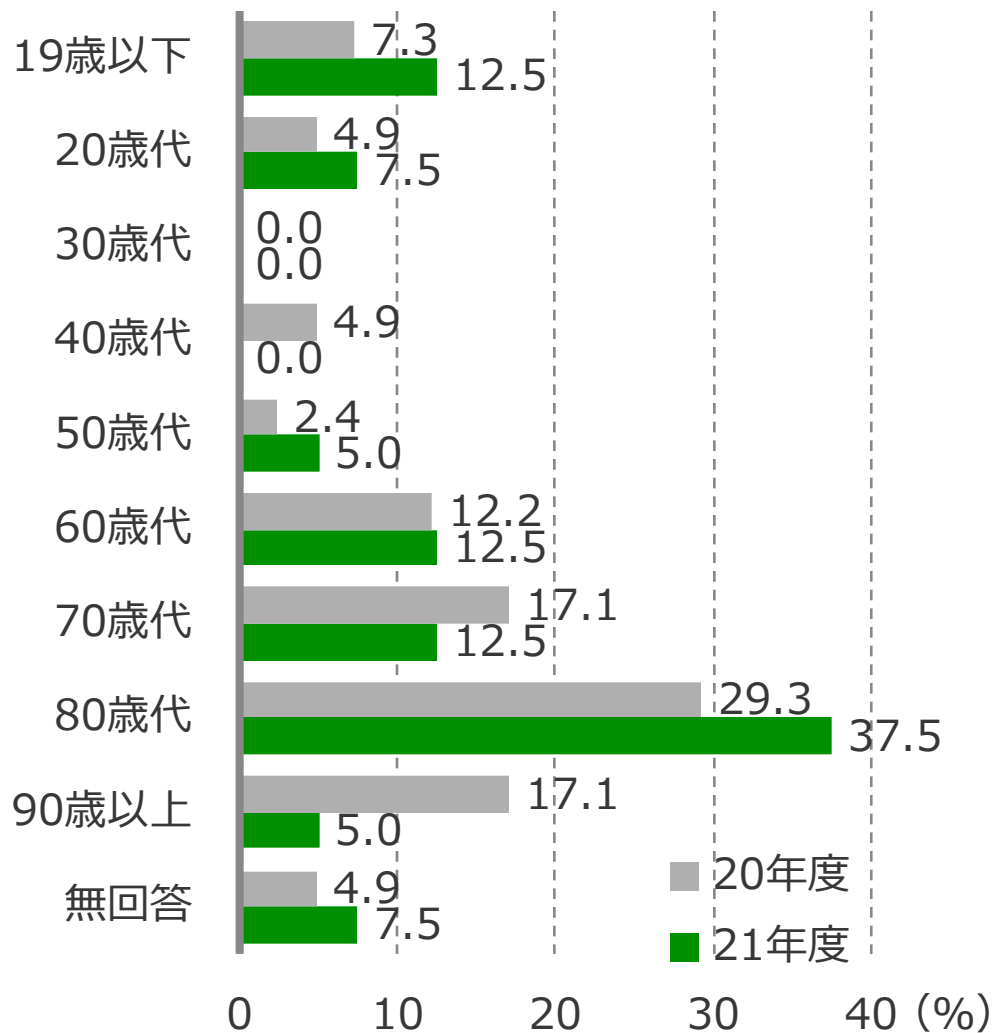


■利用者様を性別にみると、「男性」の割合が65.0%、「女性」が35.0%でした。

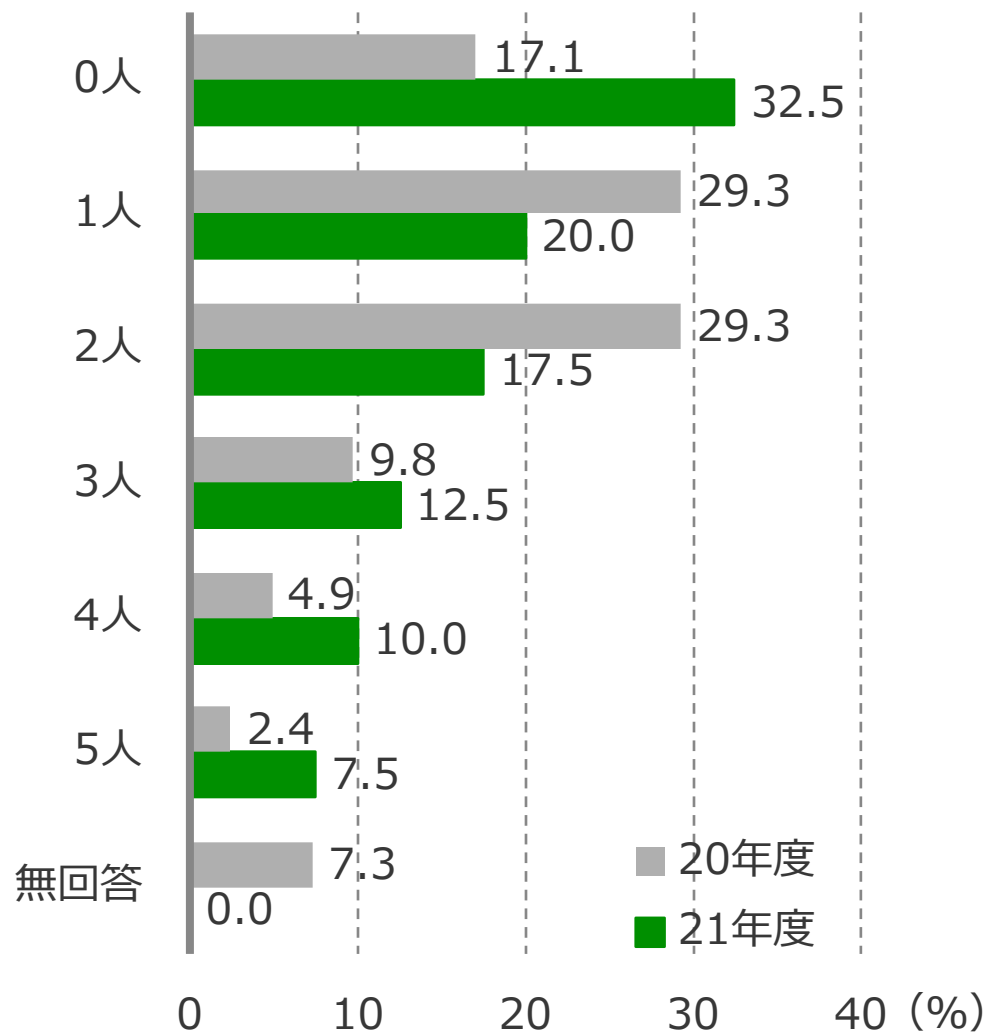


回答者の属性（年代別・同居家族の人数）

■利用者様を年代別にみると、前年度に比べ「80歳代」と「19歳以下」の割合が上昇の傾向でした。

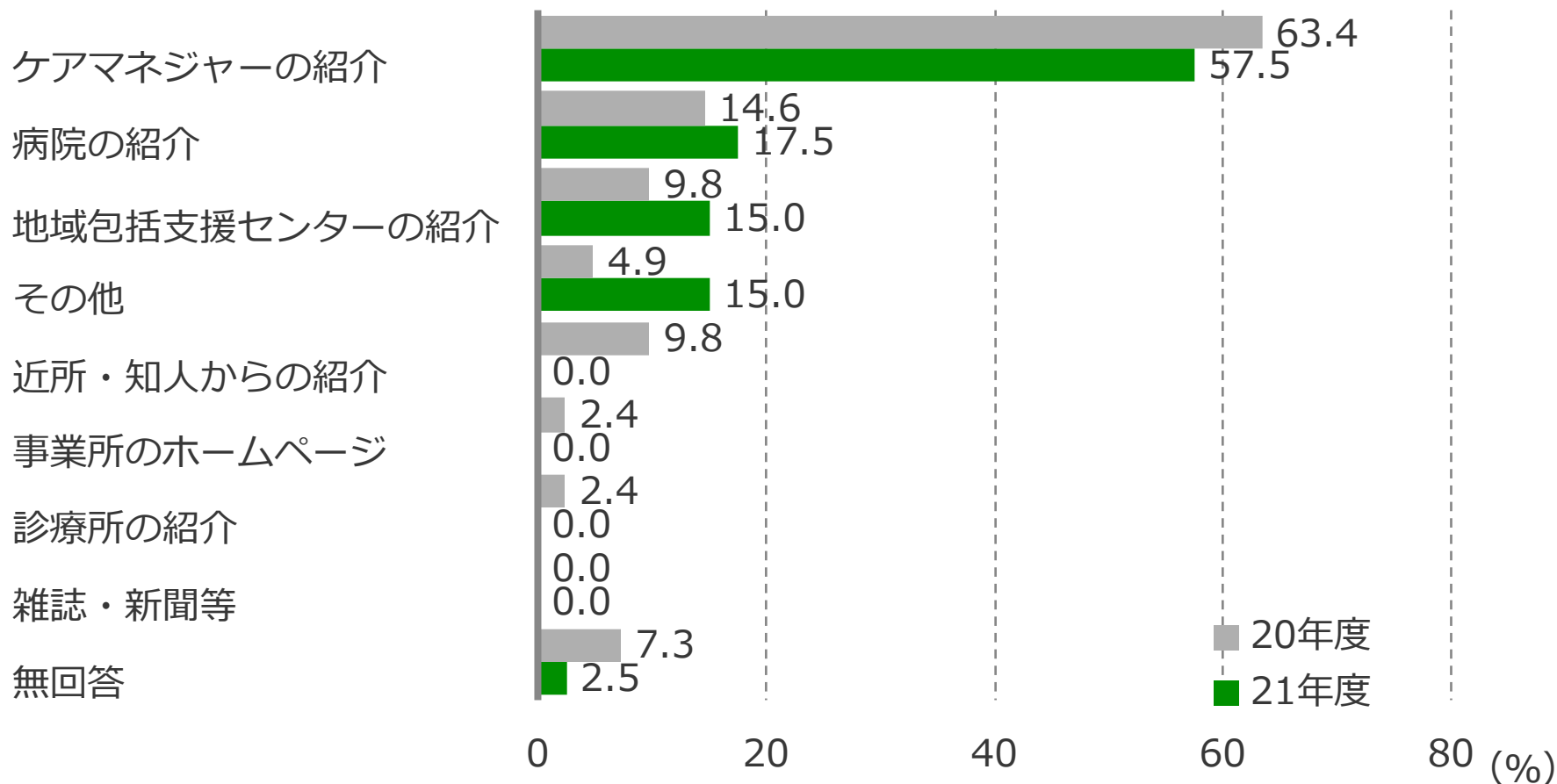


■同居家族の人数を尋ねると、「0人」の割合が上昇する一方、「1人」や「2人」が低下の傾向でした。



当事業所を知ったきっかけは（複数回答）

- 当事業所を知ったきっかけを尋ねてみると「ケアマネジャーの紹介」の割合が57.5%と6割弱を占める結果となりました。前年度に比べて「ケアマネジャーからの紹介」の割合が低下し、「地域包括支援センターの紹介」「病院の紹介」などが上昇しています。
- 年代別にみると、「19歳以下」では「病院の紹介」が高くなっていました。

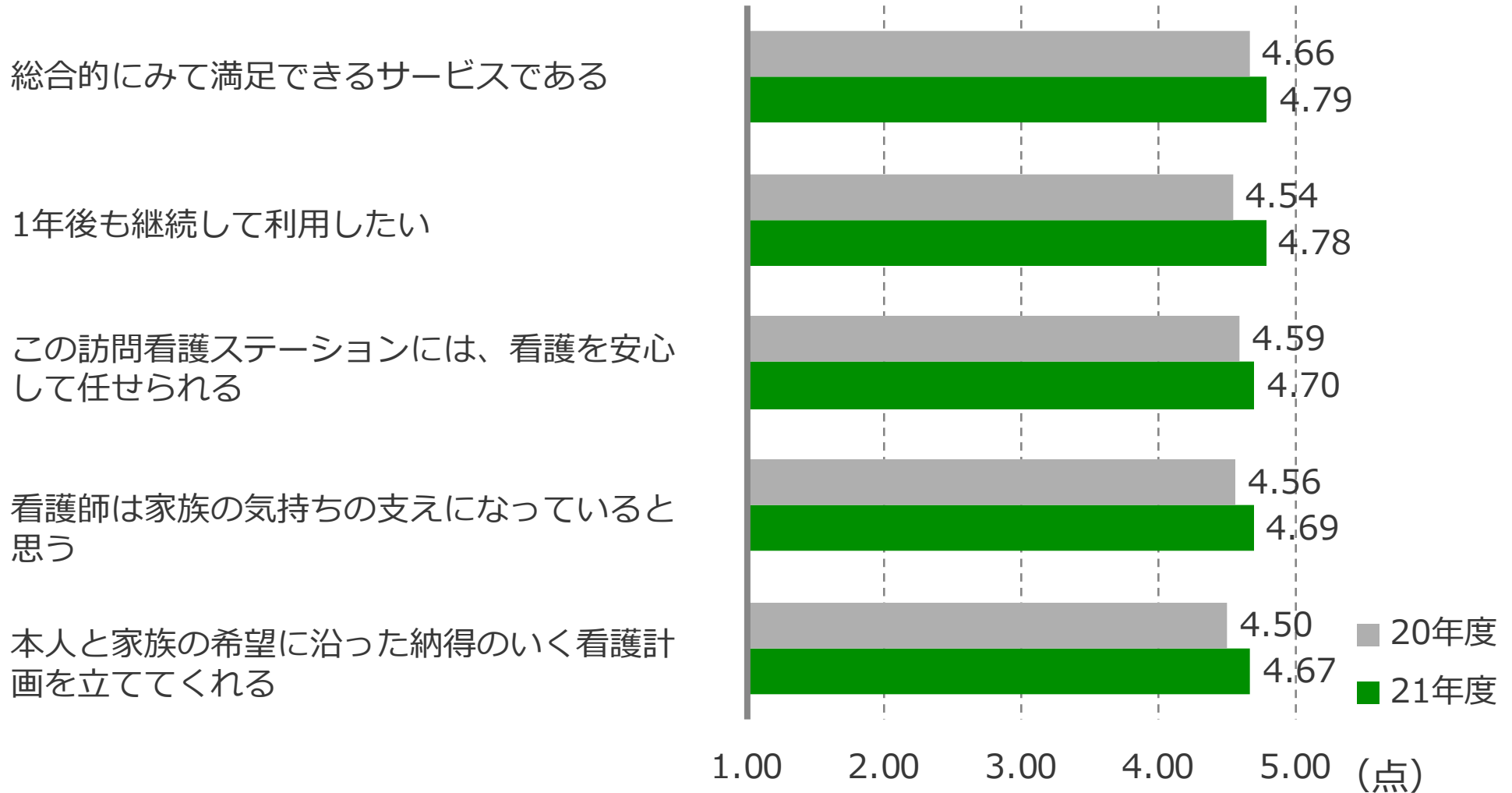


当事業所を選ぶ際の決め手（自由記載）

項目	自由回答
ケアマネジャーの紹介	<ul style="list-style-type: none">● 医師との連携が良く、対応もスピーディーで安心できると同事業所のケアマネジャーから聞いていたこと● 担当ケアマネジャーが他のケアマネジャーからの口コミを聞いたこと(技術の高さと若さの両方があり素晴らしいと聞いた)● ケアマネジャーからすすめられてお願いしました● 初めてなのでケアマネジャーの紹介で● ケアマネジャーの紹介
地域包括支援センターの紹介	<ul style="list-style-type: none">● 病院で紹介され、クリニック、よいところにかかっている● 病院の相談員からの紹介。新規に立ち上げたばかりの事業所で、若い方たちがこれから頑張ろうというところで、期待をこめて決めた● 利用している病院のOBであったこと
信頼できると判断	<ul style="list-style-type: none">● 信頼できる事業者だったから● 担当の看護師が信頼できる方だったから● 知り合ったから…。看護師の人柄が良かったため
病院の紹介	<ul style="list-style-type: none">● 地域包括支援センターの職員からの評価が高かったこと(家族より)● 地域包括支援センターより情報をもらい、依頼

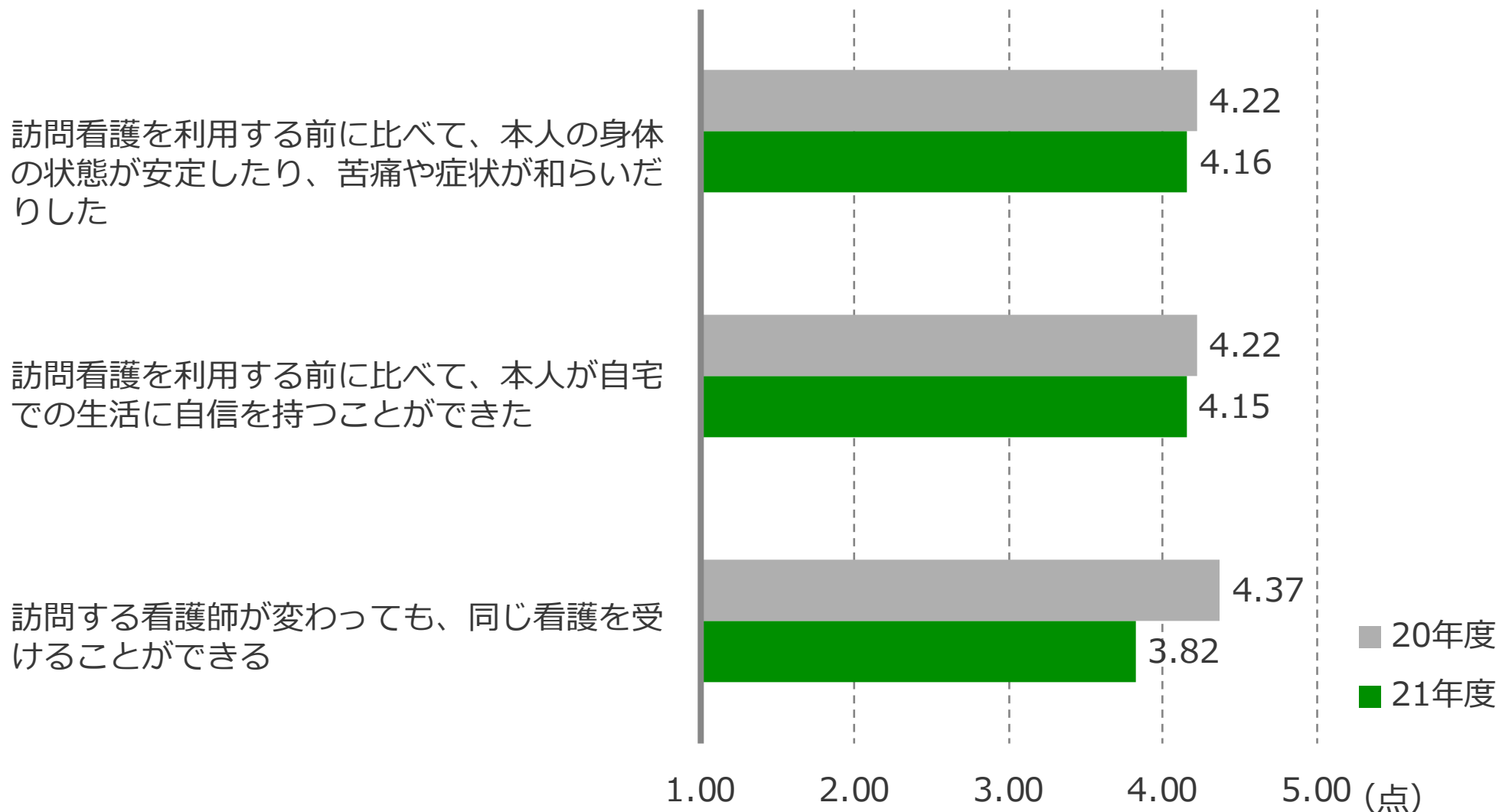
満足度の高い項目

- 24項目にわたり利用者様の満足度を尋ね、各項目の平均値を算出すると、「総合的にみて満足できるサービスである」「1年後も継続して利用したい」「この訪問看護ステーションには、看護を安心して任せられる」が最も高い結果となりました。



満足度の平均値が低下した項目

- 24項目の満足度を比較すると、「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」などの項目で平均値がやや低い結果となりました。



満足できた内容・良かった点（自由記載）

- ご利用者の皆様から多くのお褒めの言葉をいただきました。応対時の「親切・丁寧」をあげる件数が最も多くの評価をいただきました。

項目

自由回答

親切・丁寧

- 何をお聞きしても親切に説明してもらえます。困ったことも相談できます
- いつも親切に対応してくれます
- 相談をした際にも丁寧に対応してくださる点が満足です
- 管理者、スタッフ(看護)方の利用者への接し方が満足できた点です。これからもよろしくお願いします。
- 看護以外のところも配慮してくださっている部分があること。いつも本人の話を穏やかに聞いてくださっているところ(家族より)
- 利用者の状態変化や必要な支援を適格に伝えていただきました。
- 家族が知らないこと、細かいところまで説明などしてくれるので、問題ありません。よく気がついて、説明してくれることです
- 安心
- 人柄が信頼できる

相談のしやすさ

- 身近に療養の相談に来てもらえる。思いを尊重してくれて、とことん付き合ってくれる
- 計画にないことで相談・アドバイスにのっていただけることが満足です
- 体調を崩すこともあるので、その時はいつでも相談にのってくれるという安心感が一番の利点です。週一回のデータを記録してくれているので、健康状態の変化がわかるのがありがたいです
- 誰にも相談できなかったことを相談することができる。家族の心の支えになってくれている。

スピード	<ul style="list-style-type: none">● 困る時、相談するとすぐに対処してもらえること● 緊急時の対応もとても助かりました● 本人の様子・状態の変化などの報告がすぐにいただけた点。● 本人の状態が悪くなった際にすぐに来ていただいたり、相談できたこと
提案・アドバイス	<ul style="list-style-type: none">● いつもありがとうございます。専門的立場から、また利用者側の立場から考えくださり、提案してくださり、心の支えとなっています。● 利用者本人はもちろんのこと、家族の状況も理解した上で色々な提案をしていただいている● 看護以外にも色々、アドバイスをしてくれる
その他	<ul style="list-style-type: none">● サンタクロースが来てくれ、季節を感じさせてくれるところが良かったです。食事を上手にとれない子ですが、一緒に工夫を考えてくれたり、少し上手になったところに気がついてくださり、褒めてくれるところが親の自信にもつながり嬉しいです● 週1回お願いしていますが、父が身体的にも精神的にも安心して過ごすことができています。いつも本当にありがとうございます。感謝しています。● すべてが良くできた人たちで大変感謝しております。ありがとう。何も申し分ありませんです。● 常に私を見てくれている● 医師との密な連携。● 家族だけでは在宅ケアは難しいですが、訪問看護に来ていただいて家族の負担が減り、本人も毎日元気で過ごせている● 時間通りに訪問してもらっています

満足できなかった内容・改善して欲しい点（自由記載）

一方、お叱り、ご意見等もいただきました。その全てをご紹介します。

内容

- 点滴がもう少し向上していただきたい
- 本人の症状には今現状変化がないことで何とも言えないため、満足ということに対してはまだ何も思っていない
- 費用面で？
- 子供の身体が不自由でうまく遊べないので、時間をつぶすのがとても長く感じたことがあります。看護とは少し異なるかもしれませんが、遊びの提案などしてくださると勉強になって、お家でやってみようと思えるかもしれないので、一緒に遊びを考えてくれたりすると嬉しいです。
- 満足できているかわからない

今後の取り組み

利用者の皆様からいただいたお声をもとに、よいところでは以下の取り組みを実施してまいります。

利用者様が訪問看護を利用した効果を実感できるために

「利用者様に寄り添う姿勢」「即時性」「利用者様とのコミュニケーション」を大切に、**何事にも積極的に行動しよう！**を2022年度のスローガンに掲げ、活動してまいります。

利用者様、ご家族様が安心して訪問看護を受けるために

よいところでは定期的なファレンスを2回/週で実施しております。今後もステーション内での連携を密に行うため、カンファレンスを継続してまいります。

また、関連機関、医療機関との連絡・連携の強化を図ります。より密に連携を取る事ができるよう、スワンネット <https://www.niigata-rc.org/swannet/>への加入を検討します。

調査にご協力いただいた皆様 ありがとうございました。

本調査は、第四北越リサーチ&コンサルティング株式会社様への委託による調査・分析結果をもとに公表させていただきました。

WEB : <https://www.dhrc.co.jp>

今後も本調査を定期的に行い、ウェブサイト公開いたします。
事業所選定の際の判断材料などにご活用いただけますと幸いです。

今後とも訪問看護ステーションよいところ を よろしくお願ひ申し上げます。