

訪問看護ステーションよいとこ

2022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。

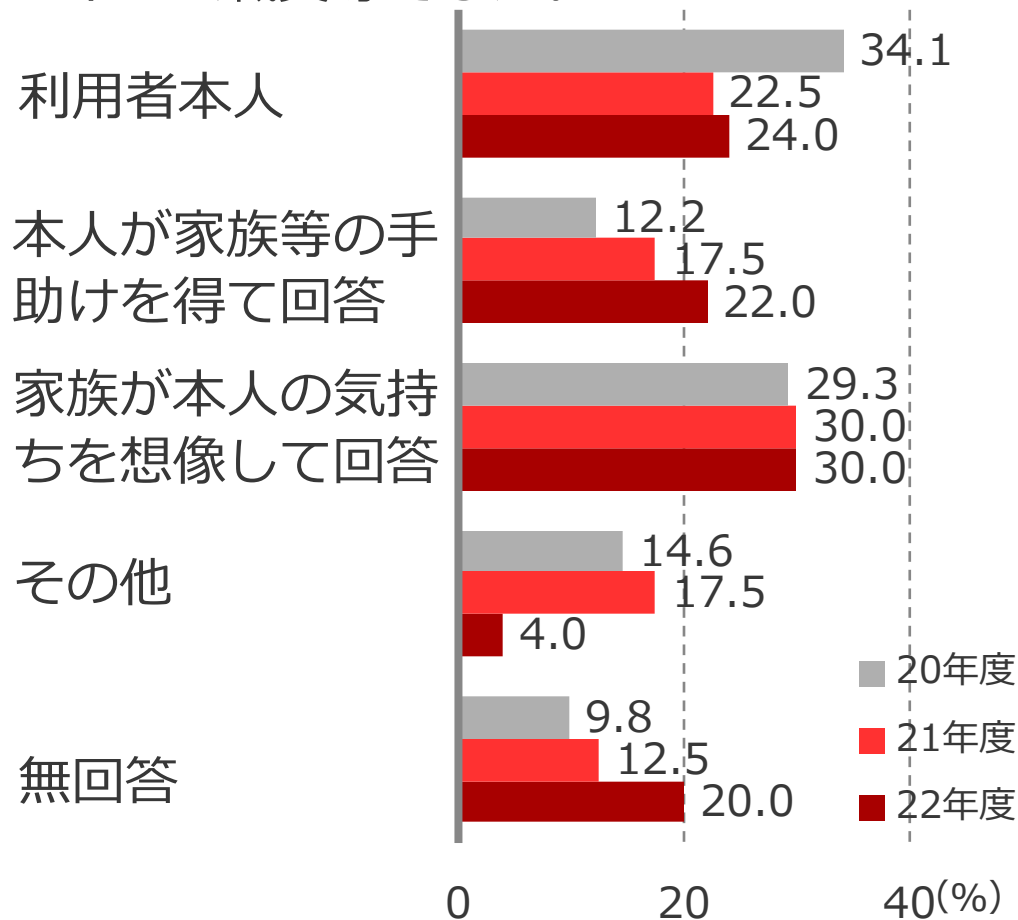
ご協力いただいた皆様には、貴重なご意見をいただくことができ、心より御礼申し上げます。実施いたしましたアンケート集計結果と分析が完了いたしました。アンケート結果を踏まえ、行うべき改善について協議し、ご報告申し上げます。

調査の実施概要

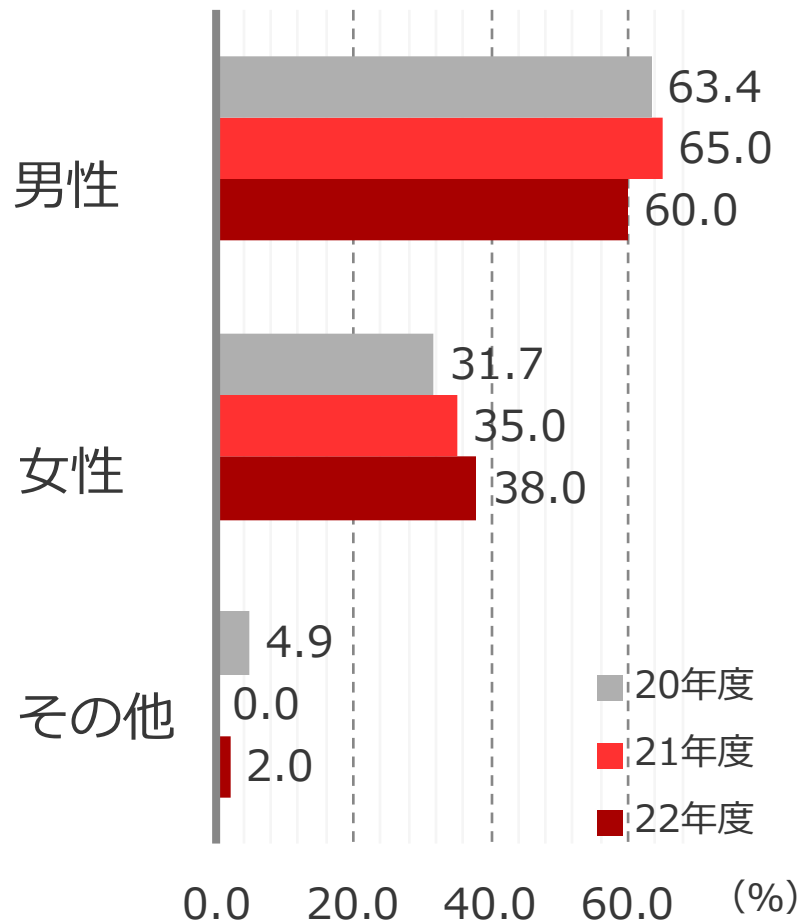
項目	内容
1.調査名称	訪問看護利用者満足度調査
2.調査対象	当事業所の訪問看護利用者 68人 ※前年度52人
3.調査期間	2023年2月20日～3月27日
4.調査方法	訪問看護利用者に対し調査票の記入を依頼し、郵送により回収
5.回収結果	有効回答数（回答率） 50件（73.5%） ※前年度40件（77.0%）
6.その他	集計結果については、四捨五入の関係で内訳の合計が100%にならない場合がある 平均値については、 「5.とてもそう思う」に5点 「4.まあそう思う」に4点 「3.どちらともいえない」に3点 「2.あまりそう思わない」に2点 「1.全くそう思わない」に1点 を付与して、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、「家族が本人の気持ちを想像して回答」の割合が最も高く、「その他」の内訳はケアマネージャーやグループホーム職員等でした。

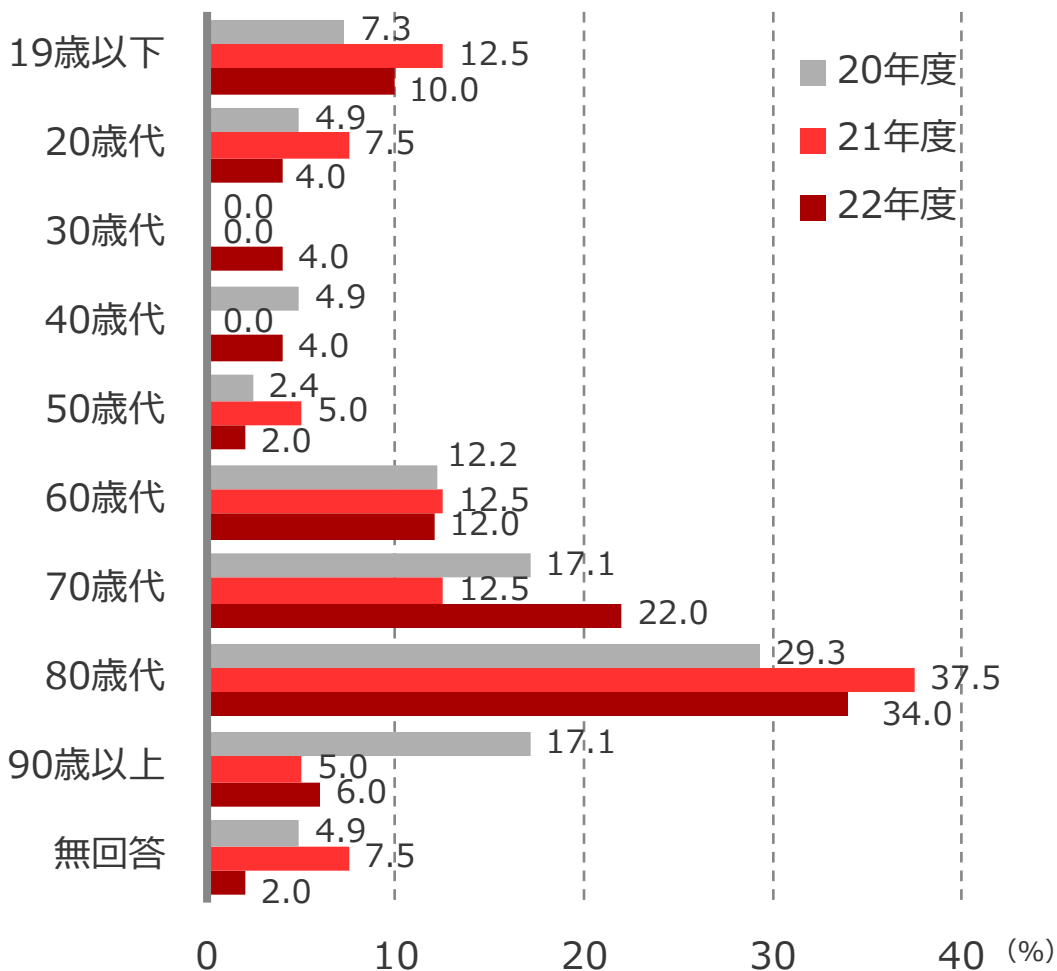


- 利用者を性別にみると、「男性」の割合が60.0%、「女性」が38.0%でした。

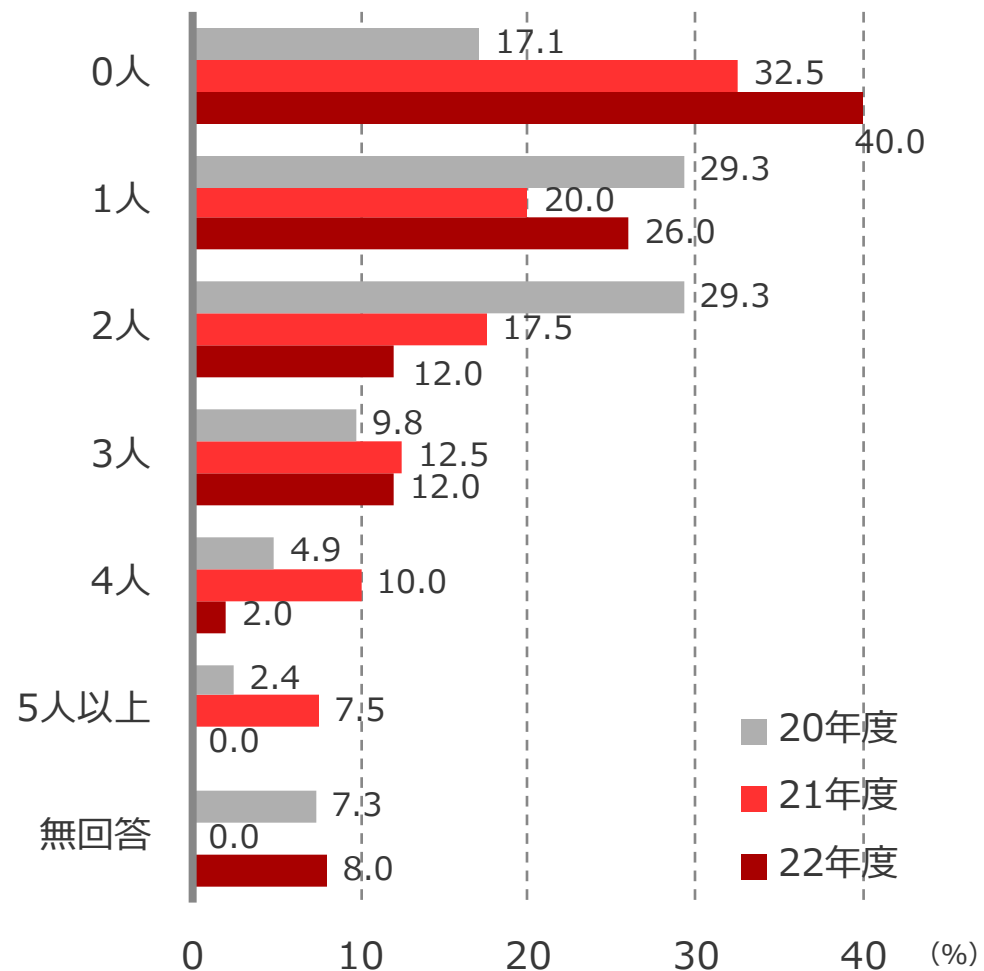


1.3 回答者の属性（年代別・同居家族の人数）

■利用者を年代別にみると、前年度に比べ、「80歳代」の割合が低下する一方、「70歳代」が上昇の傾向でした。

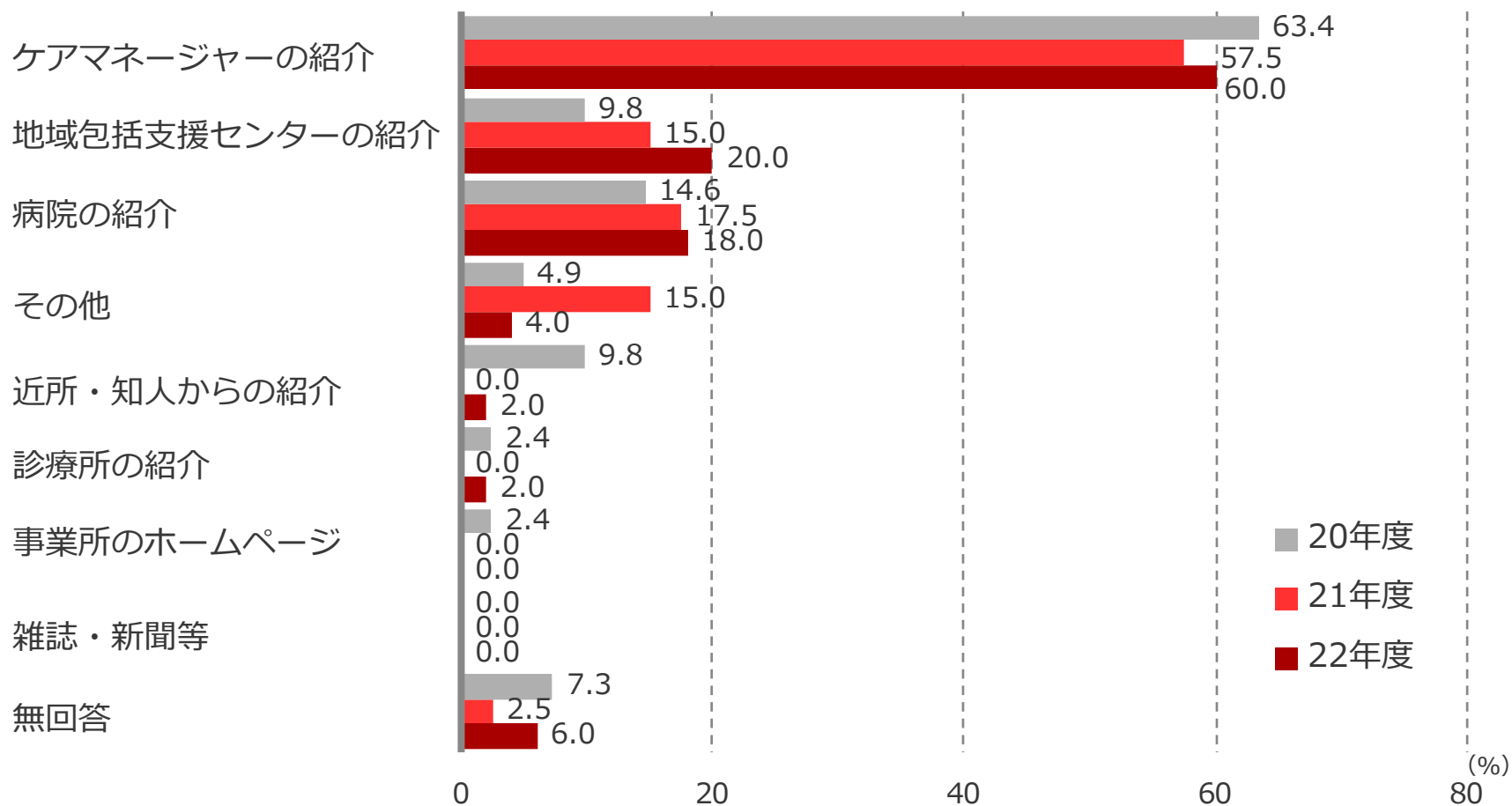


■利用者本人を除く同居家族の人数を尋ねると「0人」と「1人」の割合が上昇の傾向でした。



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ると「ケアマネジャーの紹介」の割合が60.0%と6割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」「地域包括支援センターの紹介」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。

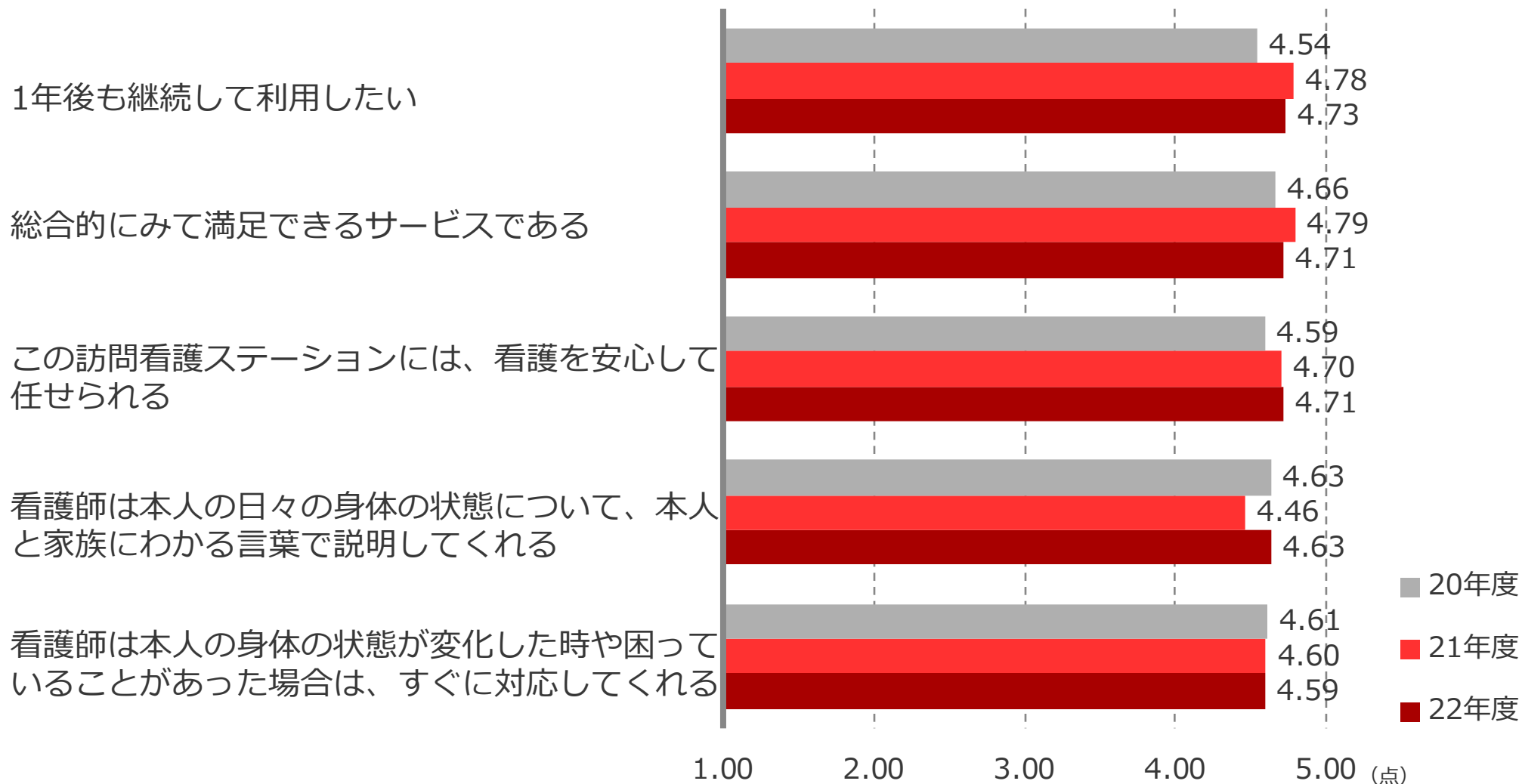


当事業所を選ぶ際の決め手は（自由記載）

項目	自由回答
ケアマネジャーの紹介	<ul style="list-style-type: none">● ケアマネージャーさんや包括スタッフさんが良い評価をされていたので● ケアマネージャーさんが自信をもって勧めてくださったので● 前の所がやめた為。ケースマネージャーの紹介● あまりにも以前の所が悪すぎてケアマネージャーさんが紹介してくれた● 信頼のおけるケアマネージャーさんの紹介● 前ケアマネージャーの紹介● ケアマネージャーからの紹介
病院の紹介	<ul style="list-style-type: none">● 病院からの紹介と24時間対応していること。小児で重病の子でも見てくれるとのことで紹介された● 長期入院をした際、以前利用していた訪問介護ステーションが前と同様に訪問できなくなってしまう、その時に病院の相談員が紹介してくれた● 市民病院の相談窓口● 病院の相談員からの紹介● 病院の紹介
医師の紹介	<ul style="list-style-type: none">● 往診の主治医との連携ができています● 紹介。医師の勧め● 昨年の10月に母が体調を崩し10日間程入院し、退院後の母の医者のかかり方や介護サービスを受ける内容等が入院前よりも充実した内容に変更するのに伴って、訪問介護を受けることをかかりつけ医から勧められ受ける事になりました● 入院中医師から勧められずっと利用している。一度他の事業所も利用したが本人と合わなかった為、よいところが良いと改めて感じた

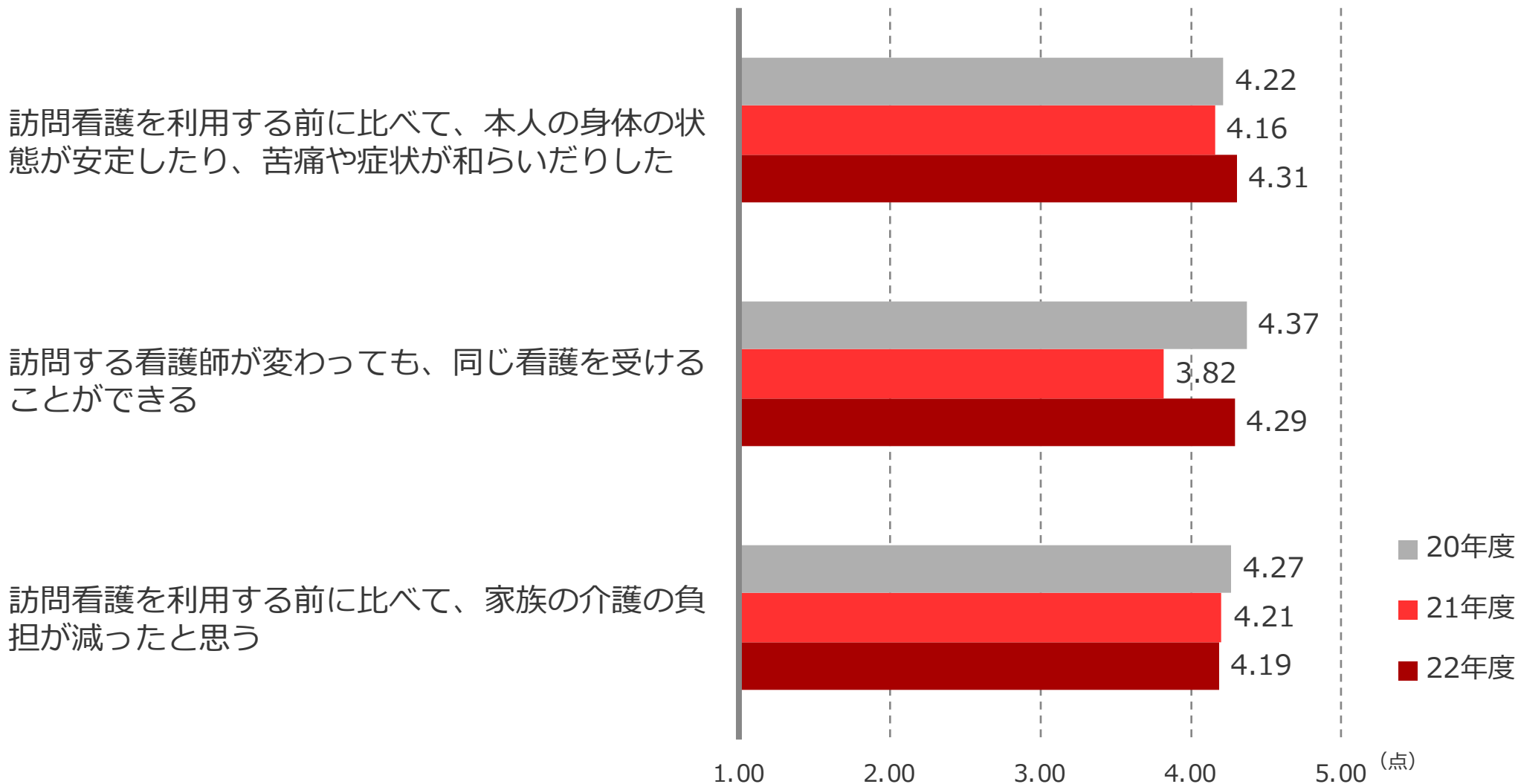
満足度の高い項目

■24項目にわたり利用者の満足度を尋ね、各項目の平均値を算出すると、「1年後も継続して利用したい」「総合的にみて満足できるサービスである」「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。



訪問看護を利用する以前との比較に関する項目の平均値がやや低い

- 24項目の満足度を比較すると、下記の項目のように「訪問看護を利用する以前との比較・効果に関する項目」については、平均値が他の項目より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

- 明るくはっきりと答えを出してくださる事と一日も早く快復に向かえるように協力してくださる事
- 親切丁寧かつ分かりやすい言葉で説明していただけるので満足しています
- 刺激になる為同じ看護師ではなく、曜日により人が変わるのがとても本人が楽しそう。親が外出した際は、すごく楽しそうな写真を送ってくれる時があり安心する
- いつでも電話して良いよという言葉に救われました
- 利用期間は約1か月と短期間ではありましたが、家族への対応・説明、そして何より母に優しく丁寧に接して頂きました。不安・とまどいの中、毎回寄り添って頂きました。不安ながらも安心して母をお願いする事ができて、見守り・看取る事ができました。ありがとうございました。苦しむ事なく、最期を迎えた母も幸せだったと思います。本当にありがとうございました
- 色々お話してもらって主人もいろんな話をするようになりました。満足しています
- いつも明るく笑顔で親切丁寧に看護して下さって感謝しています
- 丁寧な対応
- 親切な方ばかりです
- いつも気持ちよく希望や要望を受けてくださり、明るく接して下さること。接し方や態度で嫌な思いをしたことがありません。いつも本当にありがとうございます
- 本人が訪問看護師さんを信用していること。入浴したり話をすることを楽しみにしていること。

項目

自由回答

相談のしやすさ

- たくさん話題を振ってくれる為、話しやすい。相談すると真剣に考えて答えてくれる
- 聞きたい事が分かりやすい
- 不安に思えばいつでも相談できる
- よく話を聞いてくれて困っている事等、適切な対処をしてくれました。お薬BOXも大変助かっています
- 夜中に状態が悪くなった時、よいとこさんに電話するか迷い、結局相談しなかったのですが、そのことを後でお話したら、「遠慮しないで下さいね」と言って頂き、いつでも相談できる安心感を得ました
- 連絡ノートで看護師さんともやりとりしているので、不安な事も相談でき、親切に対応頂いています。感謝しています
- 病気と生活することの不安に対して、よく話を聞いてくださり安心します。感謝
- 色々話ができよかった

提案・アドバイス

- 体調の変化を知らせて頂いたり、薬の管理をして頂いたり、とても助かっております
- 生活面の細かい所まで丁寧に教えてくれる。
- 健康管理がしっかりとできる事
- 言わなくても率先して色々と管理などしてくれる
- 薬の飲み方を曜日毎に揃えてくれる
- 訪問介護を受ける前は自宅で同じ姿勢で寝ていて床ずれがかなり悪化し、訪問介護を受けるうちに介護用ベッドに変えて、塗り薬を塗ってもらい症状がだいぶ良くなりました

項目

自由回答

スピード

- 急変時に主治医との連携がスムーズ
- 時間外(早朝)なのにすぐに対応して下さったこと、とても感謝しています
- 大したことではないのに電話をしたらすぐ来てくれてありがたかった以上に安心と信用を受けました。それから感謝しています
- 体調悪化にかけつけて下さった(時間外対応)
- スケジュールを前もって確認してくれる。訪問時間が変わることもLINEですぐ連絡してくれる。予定がある日も変更してくれるので助かる
- 私は別居で仕事もあるので、急な対応をいつもしてくださりとても助かります。父もとても頼りにしています。

その他

- 皆様一丸となって一生懸命取り組んで頂き、本人も私も頭が下がる思いです。特に女性は全体に元気一杯でこちらも元気がもらえます。帰られるとさみしい思いもします。他の人達にもよいところがあることを知らせたいです
- 継続して状況を把握してもらえ点がよいと思っています
- 膀胱留置カテーテル抜去する事ができました。今は自分の事は全部出来るようになりました。今は杖一本で歩く練習をしています。良かったと思います
- すべての看護について大変満足している。不満一つもないです
- 短い時間でしたがお世話になりました。天国の父も満足しているかと思っています。ありがとうございます
- 今の状態を維持してくれている
- 週一利用なので、同じ方が固定になったのがよかった。他の方も顔が分かるのでその点はいいと思う

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

- 先の見通しが分からない為、改善策をもう少し考えてほしい
- 病気に対して正確な診断、薬を知らせてほしい
- 看護日誌が部屋においてあり毎日訪問の際目を通してました。書いてくださる方、書かない方がおり、統一していないと感じました。書いてある日は嬉しかったです
- 電気代等気にせず、手足が冷えている時、汗ばむ時、本人に合わせてストーブやエアコンを勝手につけたり調節させてほしい

【その他】

- 特にない
- 訪問介護にしたばかり。今の段階では特になし
- 満足できなかった事はありません。改善してほしい点もありません

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

全員でスキルアップを目指そう！を次年度のスローガンに掲げ、活動して参ります。

- 事業所内研修(シリーズ形式学習会)の企画・実施します。
- 事業所外研修への参加を図ります。
- 看護のアセスメント(分析・評価)内容を利用者様に伝えることを目標とします。
- よいところの理念を皆様に知っていただけるよう工夫します。

利用者様、ご家族様が安心して訪問看護を受けるために

- 関連機関、医療機関との連絡・連携の強化を図ります。

SWANネット<https://www.niigata-rc.org/swannet/>の活用を図ります。
(令和4年3月末時点で利用者2名様参加中。令和5年5月に4名様参加予定。)

- ヒューマンエラーを防ぐコミュニケーションツールを活用します。

(Team STEPPS/SBAR)

- 利用者様・ご家族様との連絡帳の活用を図ります。

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。