

H29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(48名)・訪問リハビリテーション(126名)・両方(34名) 》

満足度調査(訪問看護)回収率 37 / 48 = 77 %

満足度調査(リハビリ) 回収率 101 / 126 = 80 %

満足度調査(両方) 回収率 28 / 34 = 82 %

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。

	表1 訪問看護					48名
	5	4	3	2	1	
とてもそう思う					とてもそう思わない	無回答
そう思う			どちらでもない	そう思わない		

	表2 リハビリテーション					126名
	5	4	3	2	1	
とてもそう思う					とてもそう思わない	無回答
そう思う			どちらでもない	そう思わない		

	表3 両方					34名
	5	4	3	2	1	
とてもそう思う					とてもそう思わない	無回答
そう思う			どちらでもない	そう思わない		

	表4 合計 208名			
	5	4	2	1
とてもそう思う				とてもそう思わない
そう思う			そう思わない	

〈1〉言葉遣い

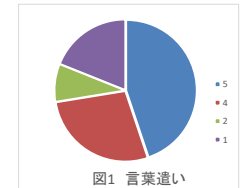
8. 言葉遣いが(悪い)→良い	15	15	0	2	3	13
11. 会話しやすい	23	13	1	0	0	11

※項目8は逆転項目の為、修正済

7	4	1	24	53	12
57	32	1	0	0	11

14	11	1	0	1	0
19	8	1	0	0	6

36	30	26	57
99	53	0	0
135	83	26	57



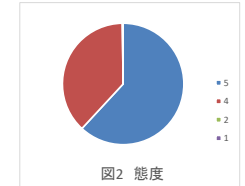
〈2〉態度

1. 礼儀正しく、親切に接している	20	17	0	0	0	11
2. いつも適切な身なり、服装をしている	18	18	0	0	0	12
4. 時間通りに訪問にきてくれる	14	19	2	0	0	13

61	32	1	0	0	7
59	34	1	0	0	7
62	31	1	1	0	6

19	8	1	0	0	6
20	7	1	0	0	6
16	11	1	0	0	6

100	57	0	0
97	59	0	0
92	61	1	0
289	177	1	0



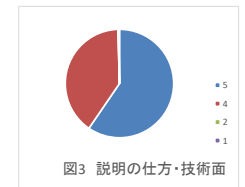
〈3〉説明の仕方・技術面

3. 話をよく聴いて十分説明してくれる	19	17	0	0	0	12
5. 時間内に必要なことを十分行ってくれる	18	18	0	0	0	12
7. からだの状態などを十分にみて(観察)いる	21	16	0	0	0	11
10. 看護・リハビリを始める前に声をかけ説明してくれる	21	16	0	0	0	11
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	15	17	3	0	0	13
14. 行う看護の方法を信頼して任せられることができる	21	14	1	0	0	12
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	16	17	2	0	0	13
18. わかりやすく、具体的な方法を教えてくれる	18	13	1	0	0	16

65	25	2	0	0	9
52	40	1	0	0	8
64	26	4	0	1	6
44	35	5	0	0	17
19	21	15	1	0	45
39	25	3	0	0	34
26	29	7	0	0	39
37	30	5	1	0	28

18	8	2	0	0	6
19	8	1	0	0	6
19	7	2	0	0	6
19	6	2	1	0	6
12	10	3	0	0	9
16	9	1	0	0	8
15	7	3	0	1	8
17	9	1	0	0	7

102	50	0	0
89	66	0	0
104	49	0	1
84	57	1	0
0	0	0	0
46	48	1	0
76	48	0	0
0	0	0	0
57	53	0	1
72	52	1	0
630	423	3	2



<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・・・	14	19	0	0	0	15
12. いつもからの事を気づかい、必要ときに援助・対応・助言をしてくれる	19	16	1	0	0	12
17. 思いを受け止め、相談にのってくれる	18	13	2	0	0	15

48	42	1	0	0	10
51	31	1	0	0	18
33	42	4	1	0	21

19	7	2	0	0	6
17	10	0	0	0	7
16	12	0	0	0	6

81	68	0	0
87	57	0	0
67	67	1	0
235	192	1	0

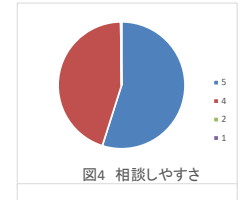


図4 相談しやすさ

<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・・・	15	18	0	0	0	15
16. 他のサービスと適切に連絡をとってくれる	13	17	1	0	1	16

32	32	13	2	0	22
28	29	6	1	0	37

11	11	4	0	0	8
14	8	4	0	0	8

58	61	2	0
55	54	1	1
113	115	3	1

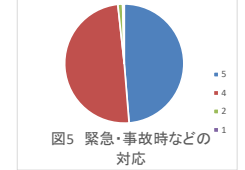


図5 緊急・事故時などの対応

<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・・・	16	13	1	2	0	16
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	14	15	1	0	0	18
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、	15	15	1	1	0	16
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	19	13	1	0	0	15

37	30	5	1	0	28
37	32	2	0	0	30
39	34	6	0	0	22
47	34	2	2	2	15

13	13	2	0	0	6
17	8	1	1	0	7
13	12	2	1	0	6
13	12	2	1	0	6

66	56	3	0
68	55	1	0
67	61	2	0
79	59	3	2
280	231	9	2

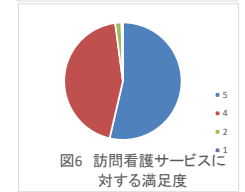


図6 訪問看護サービスに対する満足度

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

<言葉遣い><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。言葉遣いに関しては、話しやすくてとても良いという評価が多いものの、少数ではあるが悪いとのご指摘もあった。今回のアンケート調査では、意思の疎通や、筆記が困難な利用者様が全体の15%ほどおられたことを踏まえ、今後はアンケート調査方法を改善する必要がある。

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)	7	27	8
2. 病気や薬についての詳しい説明	5	0	3
3. 医療機器・用具の使用方法や説明	2	2	2
4. 介護機器・用具に対する情報の提供	3	9	3
5. 排泄を楽にする工夫や方法の指導	5	2	4
6. 介護者の介護負担を軽減する工夫や方法の指導	4	9	10
7. 介護者(御家族)の相談・話し相手	6	5	8
8. 利用者本人の相談・話し相手	7	13	8
9. 食事内容のチェックや食事指導	5	3	7
10. 利用者負担額の軽減の仕方	6	5	1
11. その他()	0	0	0
12. 今のままでよい	15	27	14

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) 個人の生活に深く入ろうとした。
(看護部) 利用者様の気持ちを考え寄り添いながら支援させていただきます。

(ご意見) 椅子から立てる様に、リハビリをもっと充実してほしい。
(看護部) 出来る限りの努力をしています。今後とも宜しくお願い致します。

(ご意見) 今のままで良い
(看護部) 今後も利用者様のニーズに合うよう支援させていただきます。

(ご意見) 訪問看護師さんにお風呂を入れて頂いています。家族が入れるにはだんだん負担が大きくなってきているので本当に助かっています。両親共お世話になっていますが、安心してお任せ出来、介護の負担も軽減し、本当に感謝しております。
今後共よろしくお願い致します。
(看護部) ありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。

(ご意見) 利用者が看護師さんと打ち明けてお喋りしたり言う事をよく聞いていい関係で親として喜んでます。
(看護部) ありがとうございます。今後も安心して頂けるよう頑張ります。

(ご意見) 毎日を色々と話して聞いて頂いて安心して過ごして居ります。
(看護部) 今後も傾聴し安心出来るよう支援させていただきます。

(ご意見) サービスが途切れることなく、提供して頂けるような体制をお願いします。
(看護部) 少しでも気持ちに寄り添えるよう最大限の努力を致しますので宜しくお願い致します。

(ご意見) 看護師さん、理学療法士の先生方何についても感謝しかありません。心をこめて短い時間に明るく大きな声で接して下さいます。感謝です。私の方こそいきとどきません。何か必要な物用意する物おっしゃってくださいませ。
「緊急時には連絡して下さい」の大きなカードうれしかったです。心強かったです。よく見える所にたてています。よろしくお願いします。
(看護部) お氣遣いありがとうございます。今後も一緒に頑張って行きましょう。

(ご意見) いつも皆さんその時の状態に応じて対応して頂きありがとうございます耳が遠くなり理解力も落ちているように思うのでゆっくりと耳元で話していただけるとありがたいです。
(看護部) 今後はご本人の意思を汲み取り寄り添いながら支援出来るよう頑張ります。

(ご意見) 訪問看護・リハビリテーション共に非常によくしていただき感謝しております。相談にもいつも親切にお答えいただき安心してお任せできます。今後共宜しくお願い致します。
(看護部) ありがとうございます。何かあればいつでも相談してください。今後も宜しくお願い致します。

(ご意見) お世話になりありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
(リハビリ部) こちらこそ今後も宜しくお願い致します。

(ご意見) いつもお世話になりありがとうございます。工作上、訪問リハビリ時留守してもしわけありません。利用者本人がぐずる事があると思いますが、よろしく願います。
今の状態が少しでもよくなればよいのですが、寝たきりにならないようにリハビリお願いいたします。
(リハビリ部) 寝たきりにならないように現状維持、状態向上を図れるようにリハビリアプローチを行っていきますので宜しくお願い致します。

(ご意見) 来て下さるのをまっている
(リハビリ部) ありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。

(ご意見) 祝日もリハビリを実施してもらえようになり、担当が休みの時も代理の方に来ていただくようになりありがたく思います。
(リハビリ部) ご意見ありがとうございます。祝日はシフト制になりますので、主担当ではない者がお伺いする事もあるかと思いますが宜しくお願い致します。

(ご意見) いつも熱心に関わり頂いてありがたいと思っております。今後もよろしく願います。
(リハビリ部) ご意見ありがとうございます。こちらこそ今後も宜しくお願い致します。

(ご意見) 歩行の力が弱く特に本人自身の前向きなリハビリについて向上心がないのが年齢的に消極的で先生方に申し訳なく存じております。これが夫として介護にあたっているものの本音でございます。日常的に本人でも出来るリハビリを教えてください。
(リハビリ部) 貴重なご意見をありがとうございます。ご本人で出来る運動と一緒に考えて行きたいと思っておりますので、リハビリスタッフへお声かけください。

(ご意見) 担当外と思われる質問等にも真剣に答えて下さりいつも申し訳なく思っています。
(リハビリ部) 不安や疑問など何なりとをお伝え下さい。お答えできる範囲で、一緒に解決させていただければと思います。

(ご意見) いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしく願います。
(リハビリ部) こちらこそ宜しくお願い致します。

(ご意見) いつも親切な対応に感謝しております。
(リハビリ部) ありがとうございます。今後も同様のサービスが提供できるように頑張ります。

(ご意見) 楽しく会話をしており、今のまま継続を望みます。
(リハビリ部) ありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。

(ご意見) 日頃より大変お世話になってます。いつも親切にやさしくありがたく感謝しております。満足しています。たまにこたばになまりがありますが カムサハムニダ
(リハビリ部) ありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。一緒に ヒムネブシダ！

(ご意見) 礼儀正しく時間を守って下さるのでとてもうれしいです。会話も楽しみにしています。
(リハビリ部) ありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。

(ご意見) いつも親切丁寧に対応して頂き感謝しています。
(リハビリ部) ありがとうございます。今後も宜しく願い致します。

(ご意見) 家族には見せない姿、笑顔、笑い後、世間話等うれしく思います。これからも今まで通りよろしく願います。
(リハビリ部) こちらこそ今後も宜しく願い致します。

(ご意見) ご都合もあるかと思いますが現在お世話になっています。お二人の先生に続けて頂きたく思います。まことに勝手なおねがいは存じますが、よろしく願います。
(リハビリ部) ご意見ありがとうございます。今後も変わらぬ支援をさせて頂ければと思います。宜しく願い致します。

(ご意見) お世話になっています。訪問リハビリのあとはいつも顔色がよく背筋も伸び気持ち良いようです。ありがとうございます。
(リハビリ部) ありがとうございます。今後もリハビリ後だけでなく、常に顔色・背筋が伸びるようにアプローチしていきたいと思います。宜しく願い致します。

(ご意見) 訪問リハビリ中のお話が楽しく、楽しみにしています。
(リハビリ部) ありがとうございます。今後も宜しく願い致します。

【 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。

皆様からの貴重なご意見や想いを真摯に受け止め、現状に満足する事なく、より良いサービスがご提供出来るよう目指してまいります。

また、ご指摘いただいた<言葉遣い>に関しましては、接遇マナーの研修などを通してしっかりと改善し、スタッフ一同を引き締め、努力をしていく所存です。

今後もふじのもり訪問看護ステーションをよろしく願います。