



第3回

訪問看護利用者様満足度調査

結果報告書

平成27年度

大田市立病院 訪問看護ステーション

## I. 調査の実施概要

### 【調査の概要】

#### 1. 調査目的

当ステーションでは、ご利用者様、ご家族様にご満足いただける訪問看護サービスの提供を目指し、質の高いサービスの提供に取り組んでいるところです。今回のアンケートでは、私達が日々行っている訪問看護サービスの内容に視点をおき、現行のサービス内容への満足度と改善すべき点を把握することを目的に、アンケート形式による調査を実施しました。

#### 2. 調査対象

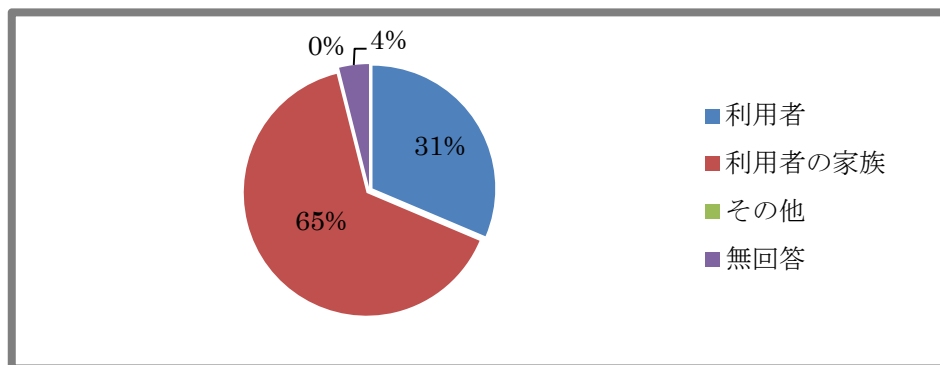
平成 26 年 9 月 1 日～平成 27 年 8 月 31 日までの全利用者 89 名  
51 名のご利用者様・ご家族様から回答が寄せられました（回答率 57%）

#### 3. 調査実施期間

平成 27 年 9 月 1 日～平成 27 年 9 月 30 日

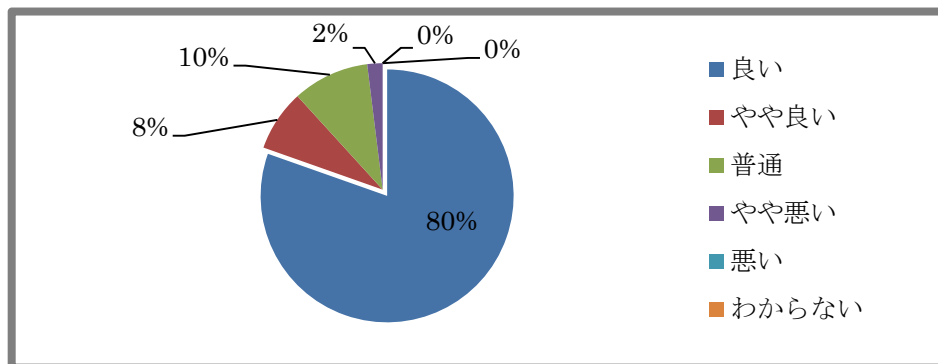
## II. 調査結果

### 1. アンケートにご回答いただく方はどなたですか？



### 2. 訪問看護師から受けているサービスについてお聞きします。

#### (1) 看護師は時間通りに訪問していますか？



#### 理由

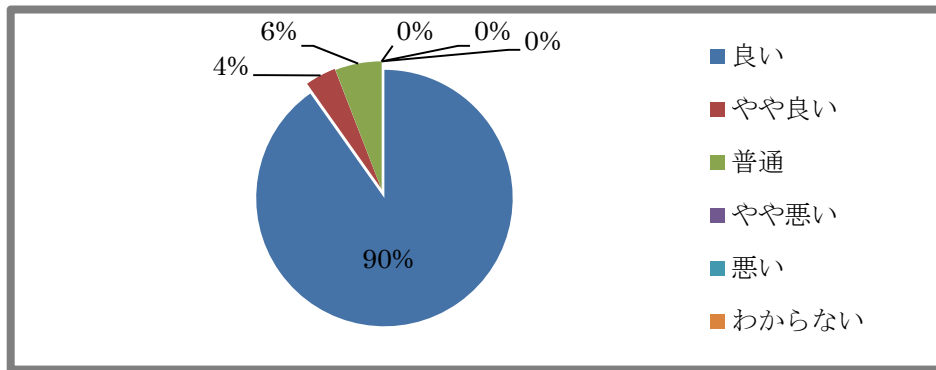
- ・ 毎回お会いする楽しみありがとうございます。感謝々々の一語です (回答：やや良い)
- ・ その日の行動予定の中で遅れるようである場合は、必ず電話がある。(回答：良い)
- ・ たまに当日に時間変更があった (回答：やや良い)
- ・ たまに時間過ぎです。人によって時間前に来られる人もあります。5分前とか。その時は時間のきちんとした人だと思って気持ちが安心して任せられます (回答：普通)
- ・ 遅くもなく早くもなく、毎回時間通りに来ていただき、誠意を感じます (回答：良い)
- ・ 時間変更があれば、必ず電話を頂いています (回答：良い)

## 改善策

「良い」80% 「やや良い」8%と高い評価をいただきましたが、一方、「やや悪い」2%の評価もいただきました。

時間厳守はもちろんですが、サービス契約時にご利用者様、ご家族様へ道路事情及び緊急訪問対応等やむを得ず時間通りに訪問できない場合もあり得る旨のご説明と、10分以上訪問時間が遅れる場合の電話連絡等、徹底していきたいと思います。

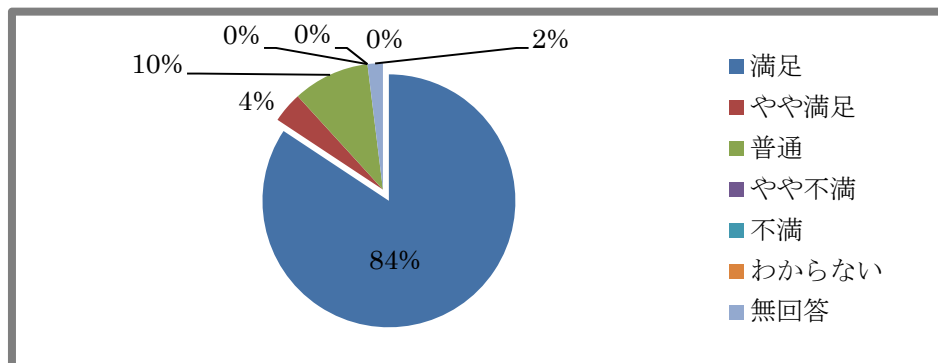
### (2) 看護師の身だしなみ、言葉遣いや態度はいかがですか？



#### 理由

- ・ いつも優しい言葉わかりやすい説明で、私達も安心感を頂いています (回答：良い)
- ・ 外来や内科病棟の看護師となら変わりなく、優しく接してくれている (回答：普通)
- ・ 利用者はもちろんいつもやさしく接してくれます。感謝しています (回答：良い)
- ・ あいさつはできるし、上等である (回答：良い)
- ・ 親しみやすく、気持ちが安らぐ (回答：良い)
- ・ いつもきちんとされています (回答：良い)

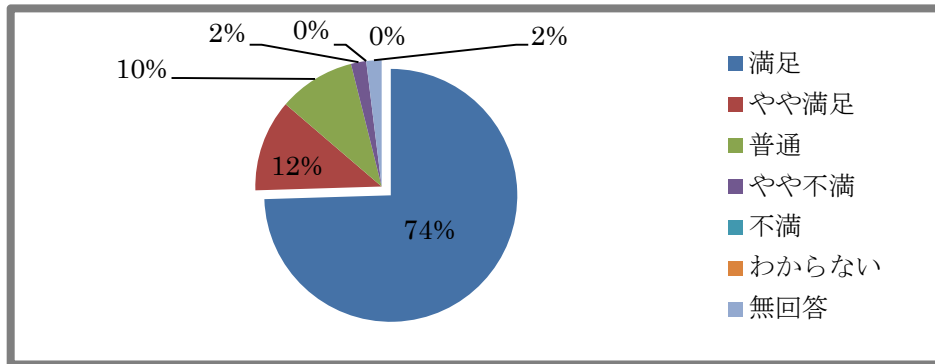
### (3) 看護師はあなたやご家族の話をよく聞いてくれますか？



#### 理由

- ・ 人によって違いがある (やや満足)
- ・ 一人暮らしだから人懐かしく、不自由な件で外出できず、お会いすることが何より嬉しいです (回答：満足)
- ・ 本人はおしゃべりが大好きなので同じ昔話を繰り返すのですが、嫌な顔をひとつもせず聞いて下さり、ありがたいのと同時に申し訳ない気持ちでいっぱいです (回答：やや満足)
- ・ 本人と家族両方の立場をわかって下さるのが有難い。  
(回答：満足)

(4) 時間内に必要なサービスを行って頂けますか？



理 由

- ・ 人によって違いがある (やや満足)
- ・ 歩行訓練して欲しいです。足のマッサージとか (回答：やや不満)
- ・ 細かく見ると丁寧さに欠けるところはある (回答：やや満足)
- ・ 個人の個性もある (回答：普通)
- ・ 時間を延長して話を聞いて下さる時もあり、恐縮です。でも、それが本人の元気につながっています (回答：満足)

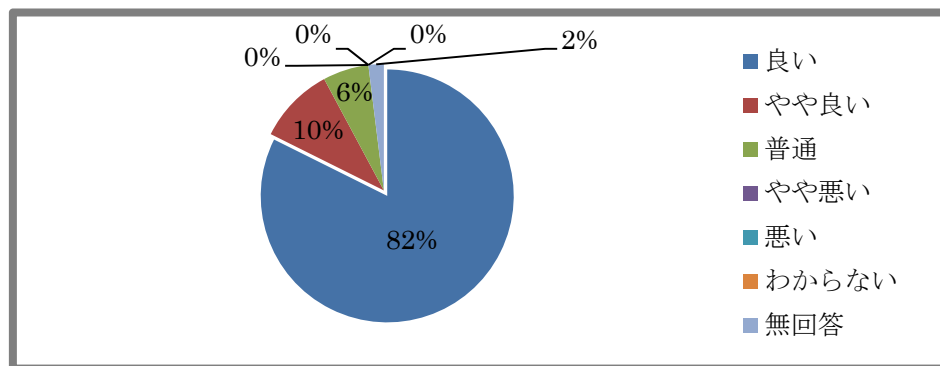
改善策

「満足」74% 「やや満足」12%と高い評価をいただきましたが、一方、「やや悪い」2%の評価もいただきました。

ご利用者様、ご家族様のご要望にお応えできるよう、ご希望をお伺いする声掛けをしていきたいと思えます。

看護師個々のサービスの違いにつきましては、毎年のようにお声を頂戴します。再度連携の見直しを行い、サービスを統一していきたいと思えます。また研修等を行い、サービスの質の向上に努めます。

(5) からだの状態を見て素早く対応してくれますか？



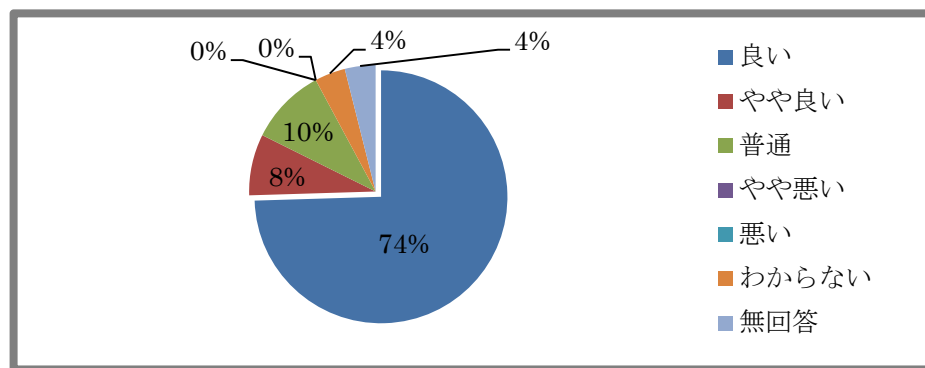
#### 理由

- ・ 豊富な経験から、的確な対応をすぐにして下さるので信頼できる (回答：良い)
- ・ 専門用語で言われても分かりません。説明していただかないと。先生に聞いてほしいことがあった時、聞いてほしいです。前回の訪問看護師さんは、話している中で先生に聞いてみようかと言われて、よく聞いていただいたのですが・・・ (回答：普通)
- ・ 状態が悪かった時にはすぐ病院へ連絡してくださり、入院したりでき、ありがたかったです。翌日は快復したけど、4日間入院していました。元気になり安心しました。ありがとうございました。(回答：良い)
- ・ 細かい所まで対応してくださいます。早い目の処置で、悪化せずに治ります (回答：良い)

#### 改善策

「満足」82% 「やや満足」12%と高い評価をいただきました。状態報告等医師との連絡を密にし、連携を図っていきたいと思います。また、ご説明させていただく際には、なるべく専門用語を使わず、解りやすく納得して頂けるよう心掛けたいと思います。

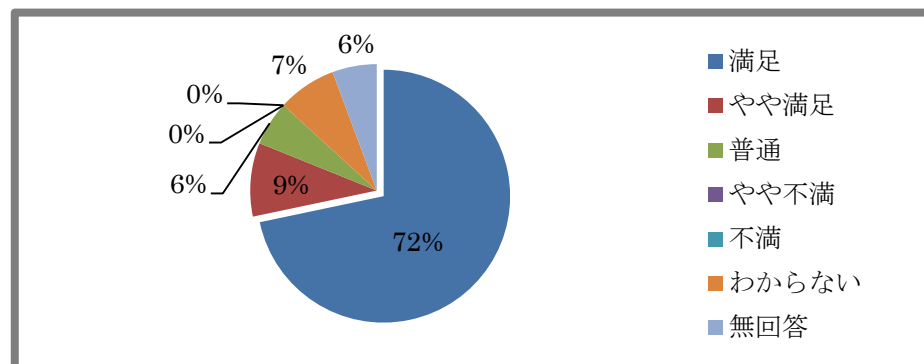
(6) からだ（心身）の状況だけでなく環境・サービス等総合的に見てくれますか？（考えてくれる）



理由

- ・ 病気のことでこんな時はこうした方がいいとか教えてほしい。サービスは分からないことがいっぱいあるので、いろいろと教えてほしいです（回答：無回答）
- ・ 複雑な状況が重なる場合、どこまでが的確なアドバイスなのか？（回答：わからない）
- ・ 毎日の薬入れをして下さっていて、飲み忘れがすぐバレます。（回答：良い）

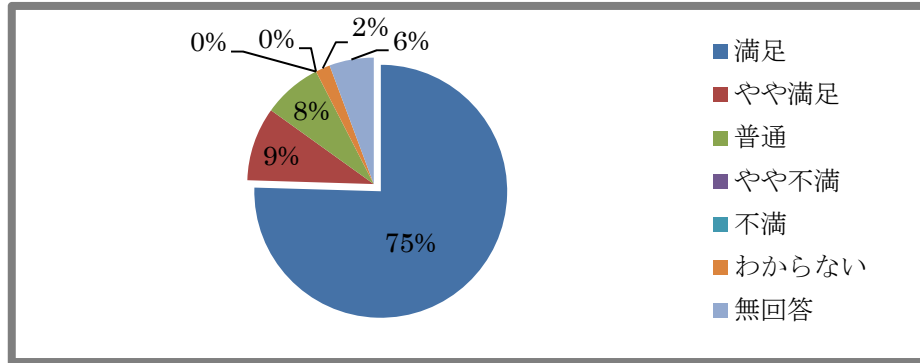
(7) 起こりそうな体の変化（床ずれ・肺炎・膀胱炎・拘縮等）を予測して、注意点や対処方法を教えてくださいませんか？



理由

- ・ すべてに専門的な知識を求められない（回答：普通）
- ・ 床ずれには至ってないが、多少赤くなっている折、エアーマットの手続きをして頂く（回答：満足）
- ・ クッション・座布団など利用しての体の向き等。口のケアも。（回答：満足）
- ・ 床ずれも出来ずに感謝しています（回答：満足）
- ・ 変化に対応してくれ、又教えてください（回答：満足）
- ・ 的確にアドバイスして下さいます（回答：満足）

(8) 看護師が行う病状観察や処置等を信頼して任せられますか？



理由

- ・ 例えば床ずれの処置など、危ない点もある（回答：やや不満）
- ・ 家をあけて留守にすることが多く、まかせっきりにしてる事が多いですけど、帰られてからも又、電話等で知らせてくれます（回答：満足）
- ・ からだ見て、なんでも教えてくれます（回答：満足）
- ・ 母は胃瘻をしてますので、されてることを参考にやっています。教えてくださいます（回答：満足）
- ・ 家族はどうして良いかわからない事があるので、間に合った薬があったら、処置してもらっていました。安心していました。患者も信頼して、笑顔になることもありました。

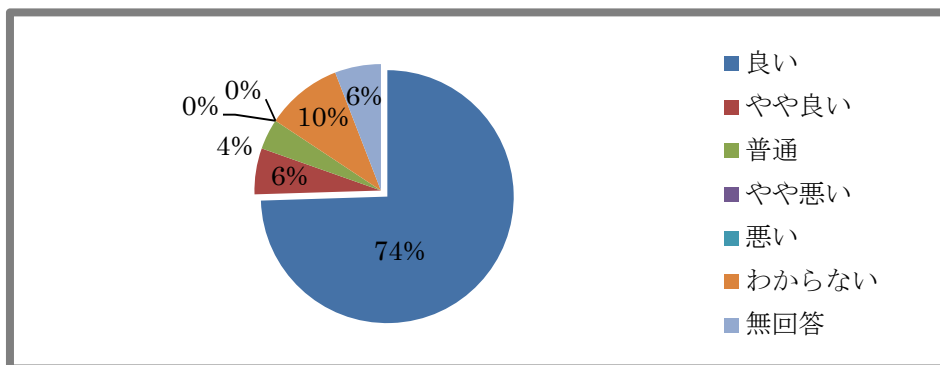
(6) (7) (8) 改善策

知識・経験不足で至らぬ点もあるかと思いますが、訪問看護師としての知識、技術、資質の向上に努め、日々の経験を大切によりよいサービスが提供できるよう進歩していきたいと思っております。



### 3. 訪問看護以外のサービス事業所等との連携についてお聞きします。

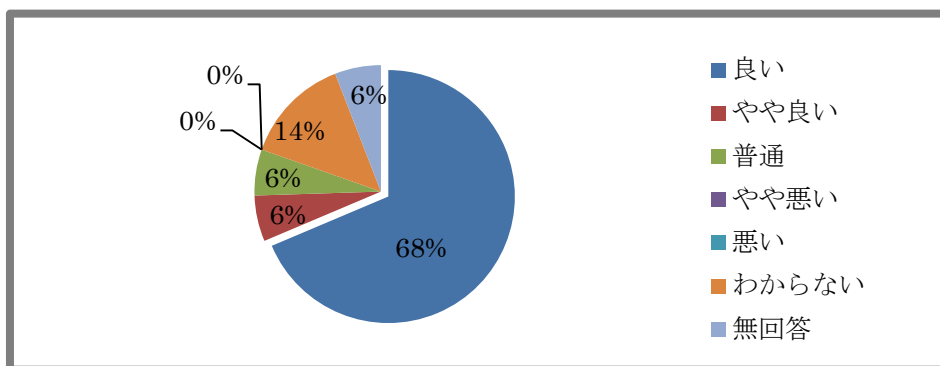
(1) 医師や他のサービス事業所と連絡を取る前に、あなたや家族へ説明し、承諾を得てから連絡していますか？



理 由

- ・ 説明して下さったと思います (回答：良い)
- ・ すぐに主治医と連絡をとってくれて助かった。  
(回答：良い)

(2) 医師との連絡は十分ですか？



理 由

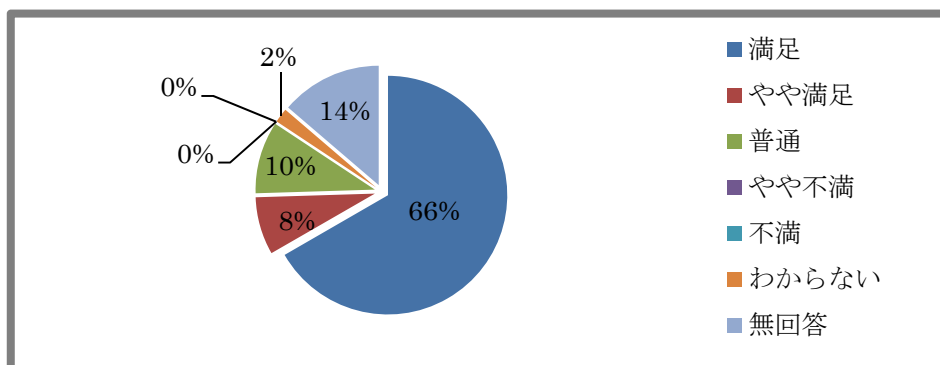
- ・ 以前、すぐに主治医との連絡をとって下さり、受診するまでスムーズに対応して下さい、助かりました。ありがたかったです。  
(回答：良い)
- ・ 医師と連絡くださり、病院へも一緒に行って説明して頂いていました (回答：良い)
- ・ 体調変化に気付き、かかりつけ医との連絡を、点滴等していただきました (回答：良い)
- ・ 先生に聞かれたことは本人にも言ってほしいです。診察の時、看護師さんのこと話したのですが、あまり言われなと言われてたのですが、言ってほしいです (回答：普通)
- ・ 定期的な会が開かれているのか？ (回答：わからない)

## 改善策

主治医との連携を図り適切なサービスを提供するため、毎月1回、報告書を提出しています。但し、病状に変化があった場合はその都度ご利用者様、ご家族様の承諾を得た上で主治医へ報告するようにしています。定期的な会につきましては、急な病状変化等ない限り、現段階では開催されていません。

## 4. ご家族様への対応についてお聞きします（ご家族様のみ回答）

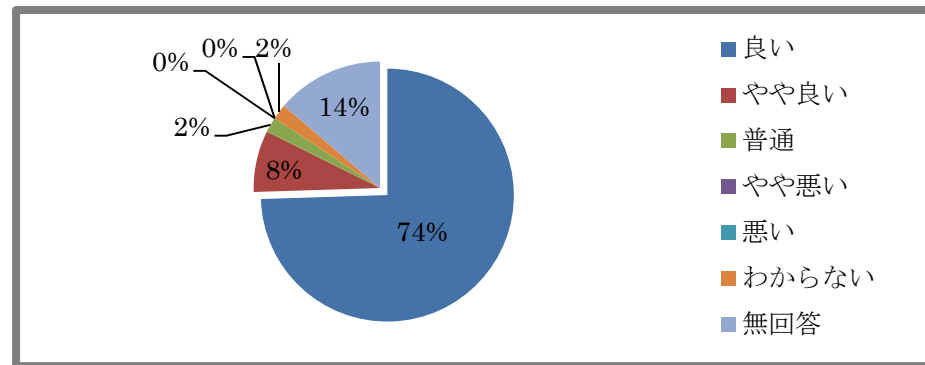
(1) ご家族の思いを受け止め、相談に乗って頂けますか？



### 理由

- いつも相談に気安く乗ってくれています。皆さん本当にいてねいにしてもらっています（回答：満足）
- 家族が疲れてしんどそうな顔をしていると思って、痩せたねとか、寝てないねとか、とてもその時嬉しかったです。正直、一人でしていましたので・・・（回答：満足）
- わからない事も教えて頂き、相談にもお忙しいのに聞いてもらって助かります。有難うございます（回答：満足）
- 病気への不安もなくなり、色々な話を聞かせて頂き喜んでいきます（回答：満足）

(2) 訪問看護を利用することで、ご家族の気持ちや介護が楽になりましたか？

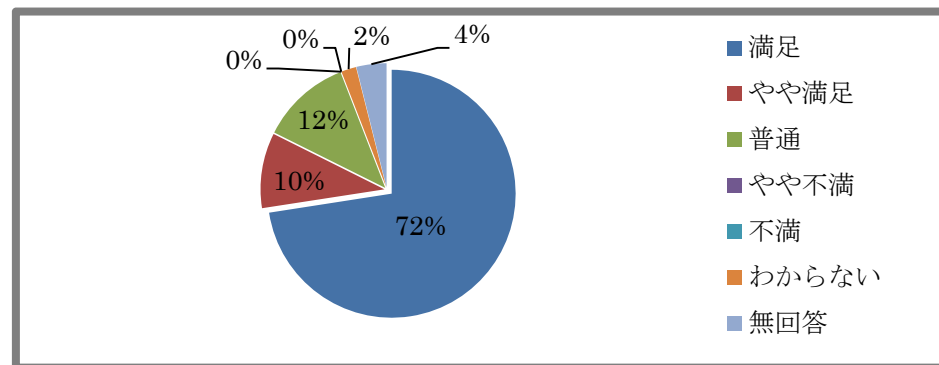


理由

- ・ 話をした後は安心します。自分だけではないと感じることがあります。体調、具合が悪い時には、先生と連絡して下さっているので、先生に言うより話しやすいです (回答：良い)
- ・ 訪問に来て下さった時、患者も待っているし、来られたらしんどくても笑顔して喜んでいました。楽しみにしていました。その時は、家族もホッとしますし、楽な気持ちになり食事もできていました (回答：良い)
- ・ 笑顔が多くなりましたし、皆様のお陰で自信をもって家での生活が送れる事、嬉しく思い感謝しております (回答：良い)

5. 訪問看護全体の印象についてお聞きします。

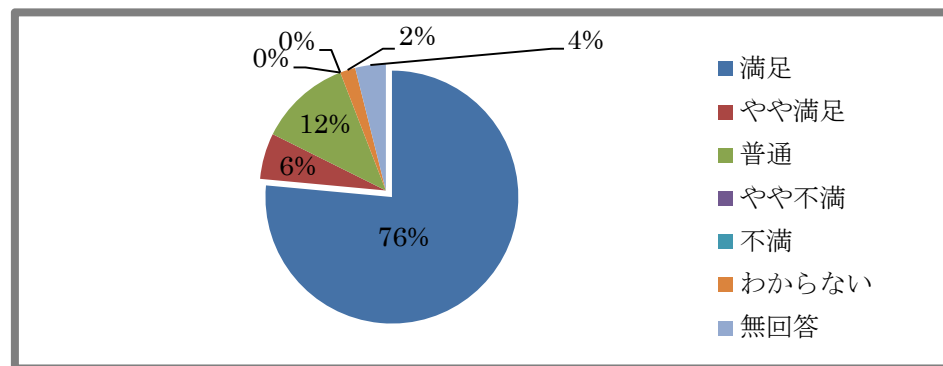
(1) 訪問看護サービスはあなたの要望・意思を十分に取り入れてくれますか？



理由

- ・ 何と云ってもいやな顔せず、次の所へ行かんとおっしゃられてもいっぱい一緒に話を聞いて下さっていました (回答：満足)
- ・ 教え方が上手で、わからない事をすぐ答えてくれる (回答：満足)
- ・ 今日のが十分と思えなければ、それ以上は単なる我がままだと思う (回答：普通)

(2) 精神的に安心できるサービスが受けられましたか？



理 由

- ・ 時々自分の気持ちを言っています。受け止めてもらえて安心しています (回答：良い)
- ・ 自分勝手な意見を承知で言うならば、同じ曜日、同じ時間が続き、毎回違う看護師さんとなるのもけっこうストレスとなるものです (回答：普通)
- ・ 自宅看護、今後とも継続していただければ皆さんも喜ばれると思います。看護ステーションの充実をお願いします。  
(回答：満足)

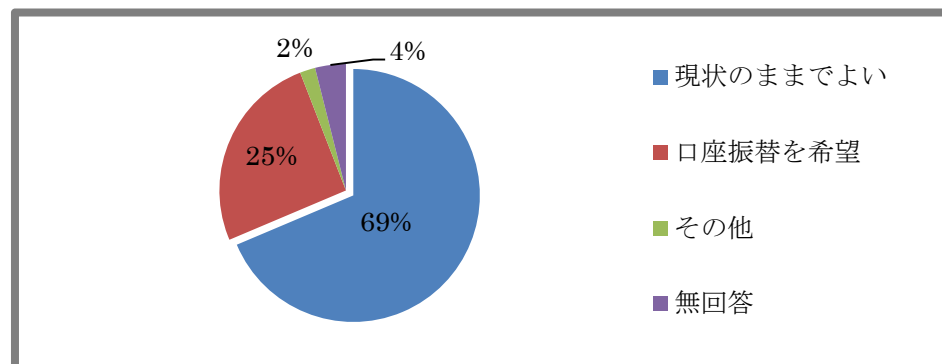
改善策

曜日、時間等ご希望がございましたら、ご担当のケアマネージャーさんまたは相談員さんへご相談ください。

担当者以外の看護師による訪問につきましては、ご不快な思いをお掛けしましたこと深くお詫び申し上げます。

当ステーションでは、24時間体制にあること、担当者が研修、会議等で休んだ場合を考慮し、1人の利用者様に対し2~3名体制で行っていますが、極力担当者が訪問できるよう体制を整えていきたいと思っております。

## 6. 訪問看護サービス利用料金のお支払方法（病院窓口支払い・お振込）についてお聞きします。



### 理由

- ちょっとの間でも一人で居れないので、支払いに行くのが時間がとれないことがあります（回答：口座振替）
- 支払いの遅れや忘れが妨げる（回答：口座振替）
- 郵便局に行って振込用紙を記入しています。家族が他府県にいるため、本人が全てすることになりますが、高齢の上、文字を書くのが苦手なため、郵便局員さんに記入をお願いするようで、そのときに商品を勧められると断ることが出来ず、購入してしまうそうです。郵便局で口座振替ができるようになると不要な物を購入する心配がなくなるので、その点で安心できます（回答：口座振替）
- 再度支払いに足を運ばなきゃならないので二度手間になるため、若者には口座振替を（回答：口座振替）
- 振込みに行く日が遅くなるので・・・（回答：口座振替）
- 私は毎月の通院で窓口支払いしているので問題はないが、車にも乗れない高齢者など、口座振替を望むと思う。  
(回答：現状のままでよい)

### 改善策

ご利用者様、ご家族様のニーズに合ったお支払方法が選択できるよう、検討していかなければならないと思っております。

## 7. ご質問・ご要望に対するご回答

Q： 入浴介助、食事介助などをお願いしています。

入浴については看護師と一緒にケアを行いますので、その間私が休むことはできません。手伝っていただけるのは大変助かりますし、とても感謝していますが、月に1回程度でも看護師が2名来てくれて入浴させてくれることが可能ならば良いなあと思います。

A： 看護師2名による訪問は可能ですが、サービス内容の変更が必要となりますので、まずはご担当のケアマネージャーさんまたは相談員さんへご相談ください。

Q： 在宅介護をしている家族にとって、訪問看護はとてもありがたい事です。帰省介護をしています。足が（車の免許がありません）ないので、すぐには動けないのですが、市立で内科以外で受診した時、以後に出される薬をもらって来てもらえると助かりますが……。どうなのでしょう？

A： 訪問看護師がお薬を預かりご自宅へお届けすることは、制度上対応致しかねますのでご了承ください。

Q： Drに病状病変を伝えてもらい、薬や外用必要なら出していただくという事はできないものか？なかなか受診ができなくなってくる事もあるので、家族から言うのではなく、訪看さんからの方が伝わると思うのですが、そういうところで動いていただくと安心できる。

A： 主治医との連携を図り適切なサービスを提供するため、毎月1回、報告書を提出しています。但し、病状に変化があった場合はその都度利用者様、ご家族様の承諾を得た上で主治医へ報告するようにしています。

## 8. ご利用者様・ご家族様の声

訪問看護のサービスを受ける前はその良さが正直あまり想像できませんでしたが、親切にして下さる看護師さんの対応に、本人も家族もどれだけ安心感をいただけたか……。本当にサービスを受けて良かったと心から感謝しています。看護師さんの知識や経験の豊富さにも驚き信頼感が持てました。今後もよろしくお願いします。ノートに書いて下さるのも良かったです。落ちついて、頭の中を整理しながら書けますし、本人の前で言いにくいことも伝えることができました。看護師さんに会えない時もその時の様子が事細かに書いてあり、助かりました。

自宅介護をしていましたが、訪問看護を受けて何かと心強かった。病状についてすぐアドバイスしてもらったりして助かりました。

4月まで利用させてもらいました。在宅酸素開始から利用させてもらいましたが、いい方ばかりでよかったです。子どもをすごくかわいがっていただきありがとうございました。月1で入院することが続いたりしますが、元気に毎日過ごしています。

市立病院内の組織なので信頼性に懸念があったが、問題はなかった。

看護師の皆様には不便な所に通って頂きまして有難うございました。私老々介護でしたが皆様にお助け頂き、主人の思い通り家で最後を送った事、悔いなく感謝致しています。今後ともステーションのご発展をお祈り申し上げます。

認定される期間（認定日）が遅いため、看護が不十分であった。申請から認定を早くしていただければと思います。市立病院の看護ステーションの対応、今後とも地域のため頑張っていただければ……。自宅で永眠できてありがたいございました。

体調が悪くてあちこちが痛いと一日中訴えている事があり本人も家族もつらい日がありますが、いつも話を聞いて下さって先生ともよく連絡していただいています。体調に波がありますが、それにあわせてアドバイスもして下さいます。調子が良い時には、訪問していただいて申し訳ないと思うこともありますが、よろしく願います。協力していただいて、がんばりたいと思っています。そしていつもありがとうございます。



看護の仕事は大変な仕事ですのに病院へ入院した時も病室の方へ来て下さり、ありがとうございました。患者も感謝していました。家族も感謝しています。

利用させていただき、本当に助かっております。今後共によりしくお願い致します。看護師の皆様にはサポートしていただき、本当にありがとうございます。