

第12回
訪問看護利用者様満足度調査
結果報告書

令和6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

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

令和6年1月1日～令和6年12月31日全利用者様 106名中

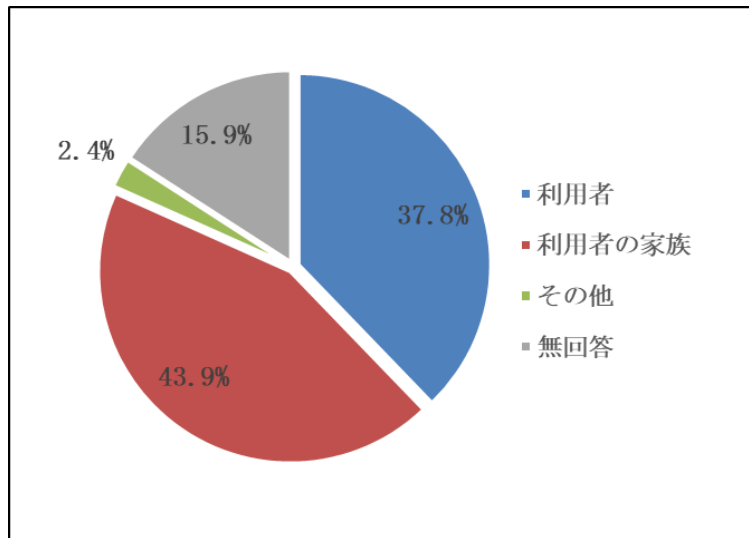
82名のご利用者様、ご家族様から回答が寄せられました（回答率 77.4%）

3. 調査実施期間

令和7年1月14日～令和7年1月31日

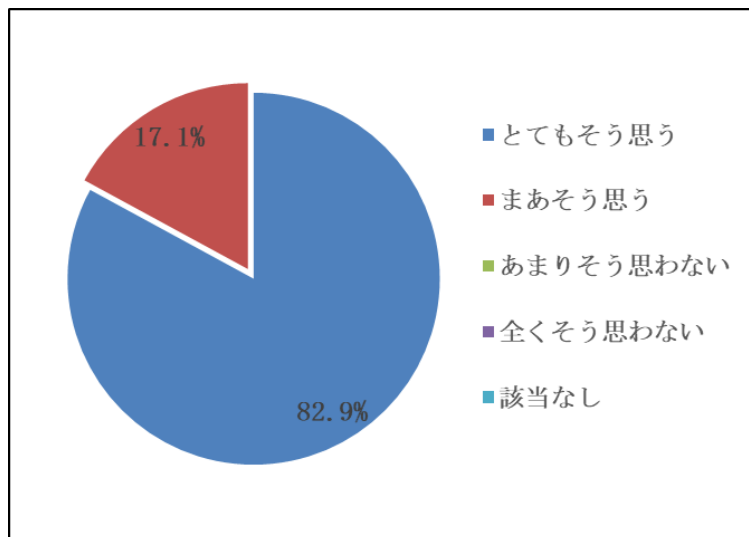
II. 調査結果

1. アンケートにご回答いただく方はどなたですか？

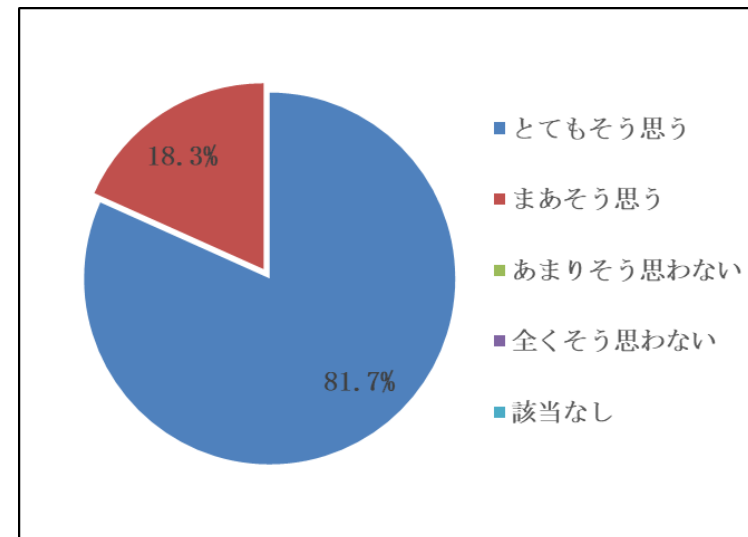


2. 訪問看護師から受けているサービスについてお伺いします。

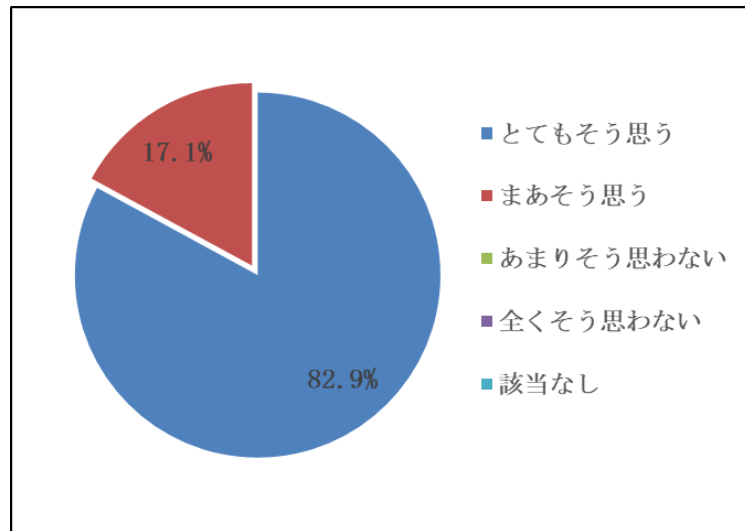
(1) 訪問看護師は、時間通りに訪問している。



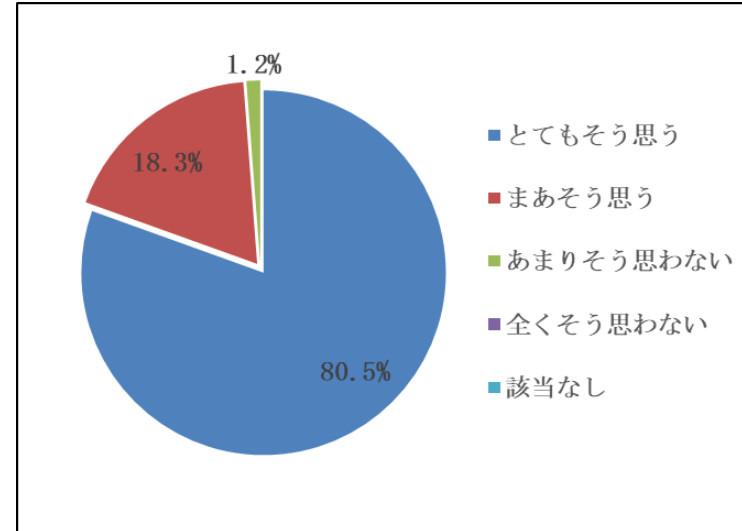
(2) 訪問看護師は、清潔感のある身だしなみをしている。



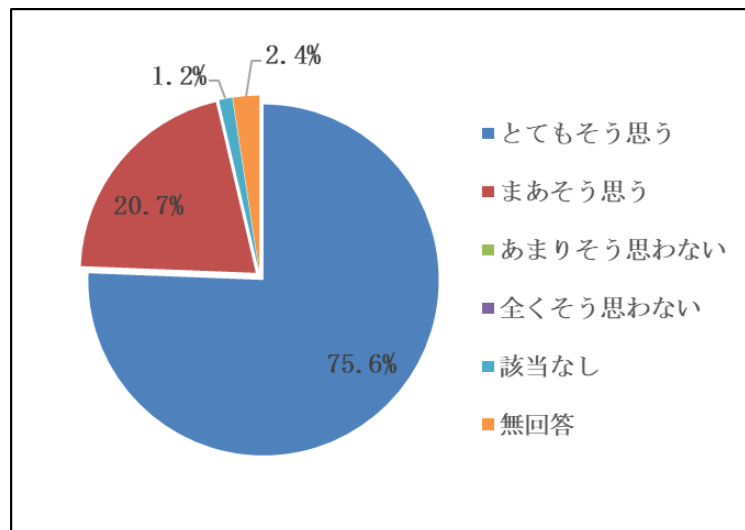
(3) 訪問看護師は、丁寧に礼儀正しく接している。



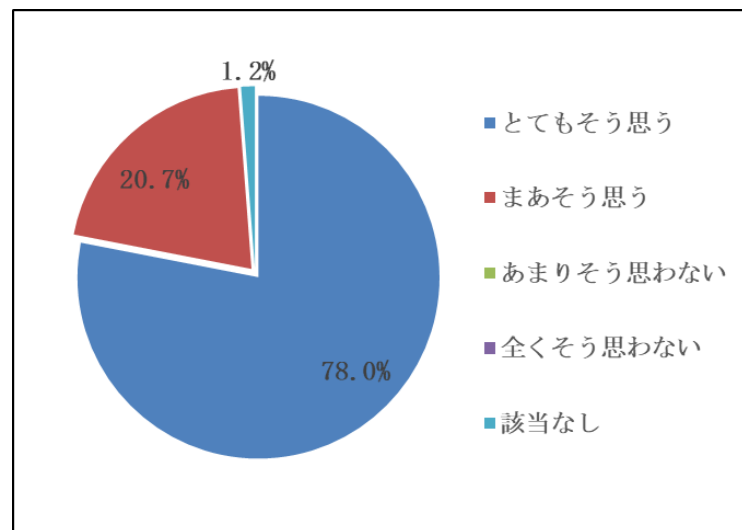
(4) 現在受けている看護に満足している。



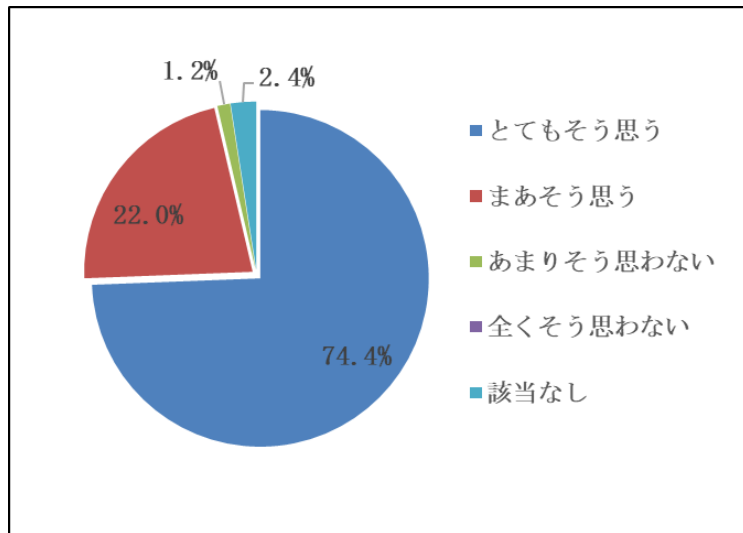
(5) 訪問看護師は、本人や家族の希望や考えをよく聞いている。



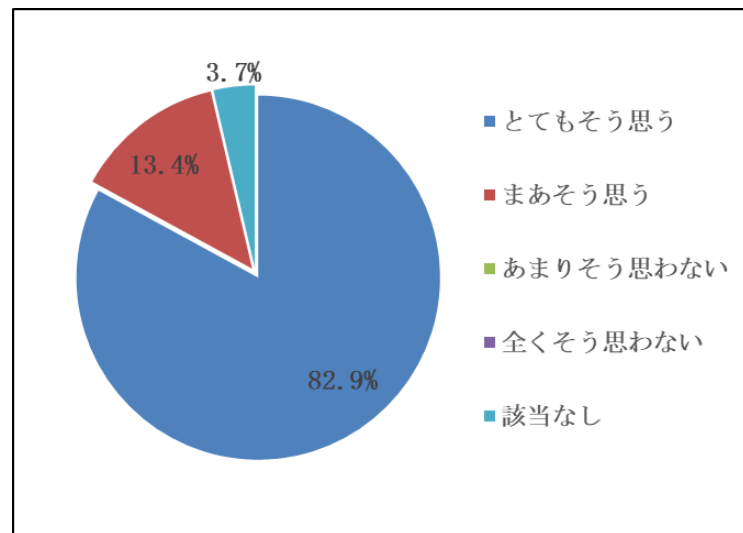
(6) 訪問看護師が行う病状観察や処置などを安心して任せることができる。



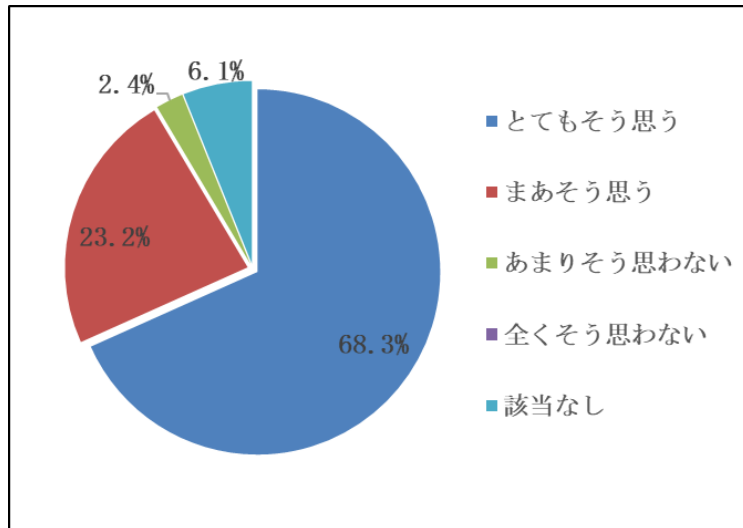
(7) 訪問看護師は、行っているケアの内容とその理由や意味を、わかりやすい言葉で説明している。



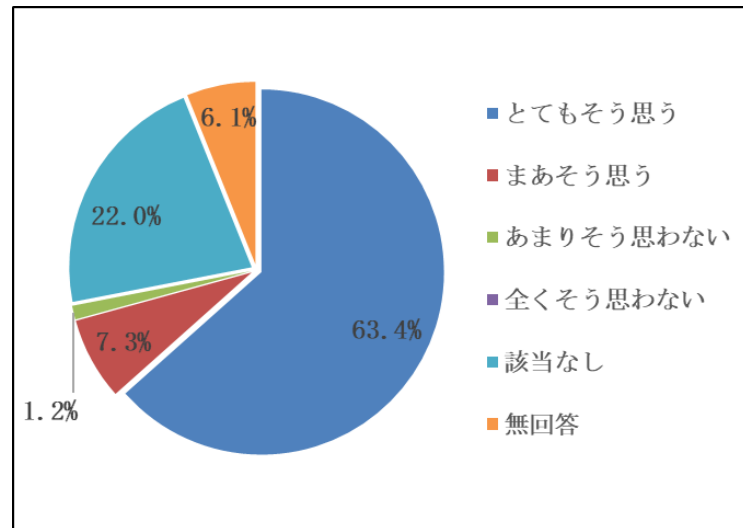
(8) 訪問看護師は、体調が変化するとき、困ったこと等を相談したときに、早期に対応している。



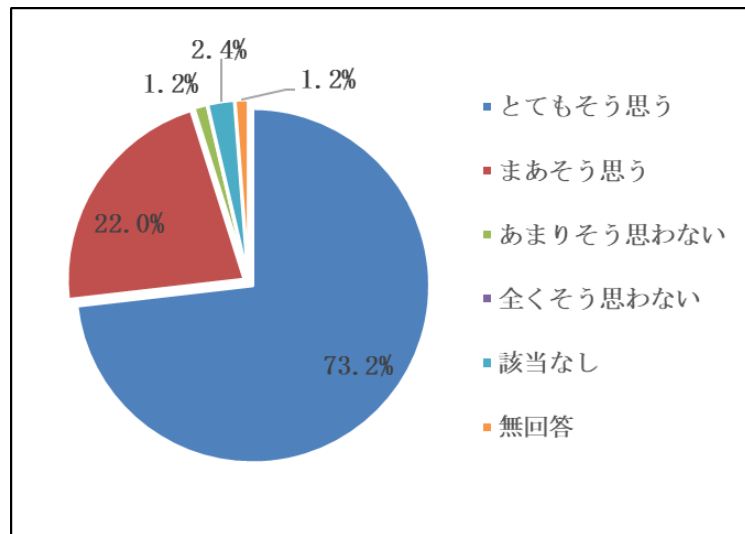
(9) 訪問看護師は、今後起こりそうな体の変化を予測して、注意点や対処方法を説明している。
(例えば、発熱や痛み、床ずれの対応など)



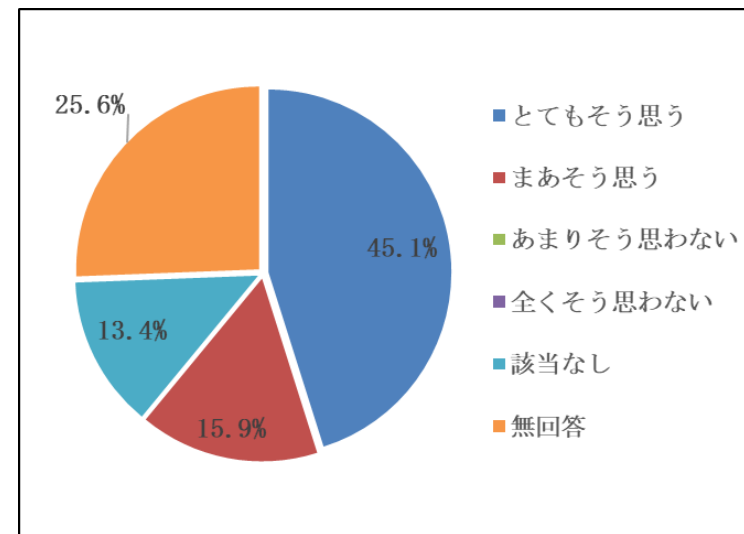
(10) 訪問看護師は、緊急連絡をした時に適切な対応をしている。



(1 1) 訪問看護師は、医師や他職種等（例えば
ケアマネジャーや介護職員等）と連携がとれている。



(1 2) 訪問看護師は、外来と連携がとれている。
(大田市立病院に通院中の方のみ回答)



○お寄せいただきましたご意見、ご要望を全て記載いたしました。

①来ていただけて、大変うれしく思います。病気・ケガ等適切に答えていただき感謝しています。

②質問や相談もしやすく、親切丁寧な対応でとてもよくしてもらって助かっています。

③いつもありがとうございます。

④本人の様子の変化等に気付いてくださり、家族への連絡も早期にさせていただき感謝しております。体調を崩した時に病院やケアマネにも連絡をとっていただき受診前受診後もとても助かりました。週1回の訪問看護の短い時間の中でいろいろと対応していただけること、どの職員さまもとてもいねいに接していただき本人・家族が不安なことに対して導いてもらえとてもうれしく思っております。今後ともよろしく願いいたします。いつもお世話になり本当にありがたく思っております。

⑤いつも丁寧に対応していただいて感謝しています。今後ともよろしく申し上げます。

⑥不安な時でも、アドバイスを頂いたり、電話などで相談にのって頂いています。日々感謝です。

⑦母の残り僅かな時間を自宅で過ごす際に利用させて頂きました。とてもいねいに接して下さり、家族の不安な気持ちも体の心配も気を配って下さりありがたく思いました。若い方が多く交代で来られるどの看護師さんも優しく声をかけて下さり、その時間が楽しみで母の笑顔が見られました。この場を借りて感謝申し上げます。お世話になり、ありがとうございました。

⑧大変お世話になりました。大変ありがとうございました。父はお風呂に入れることを（実は）とても楽しみにしていたと思っています。私の愚痴や健康まで気にかけて下さり、本当にありがとうございました。今思い出すと涙があふれてきます。この涙は何でしょうねえ～？私に父に寄り添って下さり、ありがとうございました。これからも島根、大田の医療のためのご活躍をお祈り申し上げます。皆様もご自愛くださいね。いずれ私もお世話になります。ありがとうございました。

⑨訪問看護ステーションの皆様には、大変お世話になりありがとうございました。毎回適切なケアをスムーズにして頂き感謝しています。訪問日が近づくのが楽しみでした。回数が続く毎に、私的な会話も多くなり（私の方から）お時間をとってしまい申し訳ございませんでした。でも、家族（私）にとっては、ストレス解消になり、気持ちが楽になることが多かったです。母の最期の時に、皆様とお会いできて幸せでした。ありがとうございました。

⑩とても満足していました。ありがとうございました。

⑪初日に来ていただいた時、そのまま入院になってしまいました。1日だけでしたが、良く話を聞いてもらったり、母の体も良く見ていただいたので感謝しかありません。でももっと早く訪問看護の事を知っていれば良かったのに今のしくみが良くない

ので残念です。体に気をつけてがんばって下さい。

⑫訪問看護師の方々には大変お世話になりありがとうございました。短い期間で体調が悪くなり、家族はめまぐるしい中、色々と気持ちが追いつきませんでした。みなさまのおかげで穏やかに旅立ったと思います。忙しいと思いますが、くれぐれも御身体に気をつけてお過ごし下さい。

⑬大変お世話になりありがとうございました。

⑭今までに利用していた訪問看護ステーションでは訪問の際、血圧測定、体重測定、体温計、酸素濃度測定等本人の体調管理をしてもらっていて、家族としては大変安心していた。本人と訪問看護師のコミュニケーションがとれれば、信頼関係が構築されて訪問日を待ち望むような関係になれば良いと思います。

⑮訪問時にはいつも一生懸命にケアをしていただきました事、大変ありがたく感謝しておりました。在宅で二週間過ごせたのは皆様のおかげです。ありがとうございました。

⑯訪問看護師さんには本当にお世話になりました。薬が足りなかった時も先生に連絡をして出してもらったことも何回かありました。市立の訪看さんで本当によかったです。ありがとうございました。

⑰大変お世話になり、良い看護が出来たと思っています。ありがとう。

⑱私は病気をかかえているので、いない時もあるのでその時はよろしく。

⑲母が入院する時に早急に（市立病院と）連絡をとって下さり、すみやかに入院できましたことを感謝しております。（担当医がおられなかったですが、当直の先生も対応して下さいました。）これからの訪問看護ステーションのお働きが用いられますように、また皆様のお働きの上に祝福がありますようお祈りしております。

⑳大変お世話になりました。

㉑その節は大変お世話になりました。これ以上になく良いサービスをありがとうございました。暗くなりがちな介護ですが笑顔で対応して下さり精神的にも助かりました。感謝しております。

㉒とても親身になって対応していただいたので言うことはありません。みなさん明るい方達で楽しく過ごす事が出来ました。

㉓意見・要望はありませんでした。とても満足、そして優しく親切に対応していただきました！感謝しかありません。

㉔慣れない介護で、わからないことだらけでしたが、話を聞いてもらい、アドバイスを受けながら看取ることが出来ました。心強い存在で感謝しかありません。大変なお仕事ですが、頼りにされている皆さんに寄り添ってあげて下さい。ありがとうございました。

㉕お久しぶりです。私は元気にやっております。退院当初は不安がいっぱいでしたが、スタッフの皆様の親切で丁寧な看護を支えにより、だんだん体力も回復して入院する前のような作業が出来るようになりました。皆様の支えは大きな力になりました。大変感謝しております。77歳ですので不要品を片付けるようにしております。結構寒い日が続いておりますので、私も用心しておりますが、皆様も体に気をつけて頑張ってください。ありがとうございました。

㉖とても良くしていただいています。

㉗とても優しく丁寧に対応していただきました。

㉘毎回の訪問に安心と感謝の気持ちです。本当に大変なお仕事だと思います。これからもよろしくお願い致します。

㉙ゴミを包んで捨てて下さい。

㉚大変親切にいただいています。いつもありがとうございます。

③1事細かくケアしてくれている。めんどろなことも適切にやってくれる。

③2昨年は2日間手の背の傷、絆創膏をはってはりかえても絆創膏を通して血で赤くなる、初めてのことです。初めて訪看ステーションに電話、先生に診察・処置していただきました。早い対応ありがとうございました。感謝申し上げます。何でも相談が出来、私の気持ちは楽になりました。今年は後を振り返らず、くよくよしないで前だけ見てゆっくり笑って1日を過ごす。気持ちかえようと思います。前に向かって生活します。よろしく申し上げます。

○満足度調査結果に対する改善点

今回の満足度調査については、スタッフ全員で検証・意見交換を致しました。調査結果を踏まえ、今後も看護師としての専門性や説明する力を向上できるよう、研鑽に努めます。

また、ご利用者・ご家族が住み慣れた自宅や地域で安心して過ごしていただけるよう、思いに寄り添い、意向を大切にした支援に努めて参りますので、よろしくごお願い致します。

大田市立病院訪問看護ステーション職員一同