

令和2年度
訪問看護利用者アンケート集計表

飯能市健康福祉部保険年金課医療政策室
訪問看護ステーションほほえみ

アンケートを終えて（お礼）

このたびは、当訪問看護ステーションほほえみの利用者アンケートにご回答いただき誠にありがとうございました。

当ステーションでは、アンケートを実施し、ご利用者様及びご家族様にサービスに対する意見をお聞きすることで、サービス提供の改善と職員の資質向上を目指し、努力してまいります。

また、今回も多くの皆様から感謝の言葉をいただけたことは、大変ありがたく、職員のモチベーション向上にもつながる結果となっております。

なお、改善が必要と思われる部分につきましては、今後、事業所内で研修、勉強会を行い、担当者間で情報を共有し、技術向上を図ってまいります。

これからもできるだけわかりやすい言葉の説明に心掛け、必要な情報と専門的なケア提供に努めていきたいと思っております。

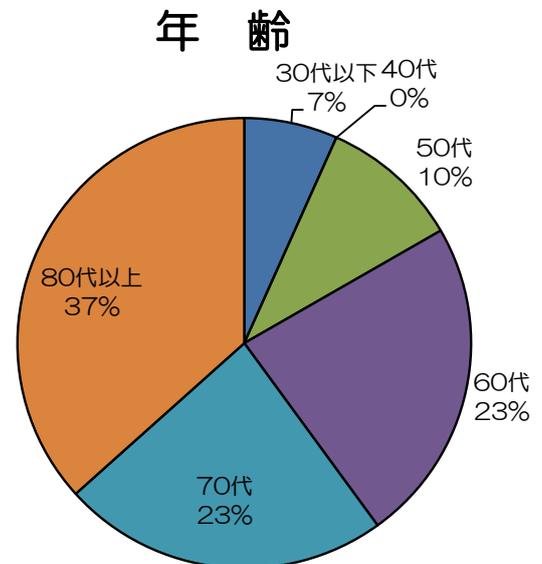
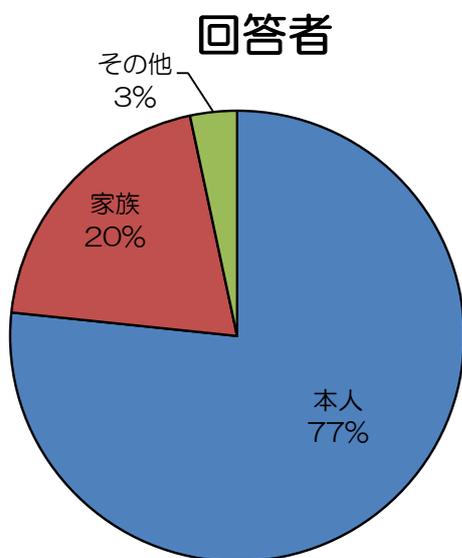
今後とも皆様から望まれる、より良いサービスが提供出来る訪問看護ステーションを目指して行きたいと思っておりますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

飯能市訪問看護ステーションほほえみ スタッフ一同

◎このアンケートを回答される方はどなたですか。

単位：人

回答者		年齢	
本人	23	30代以下	2
		40代	0
家族	6	50代	3
		60代	7
その他	1	70代	7
		80代以上	11
未提出	0	未提出	0
合計	30	合計	0



コメント

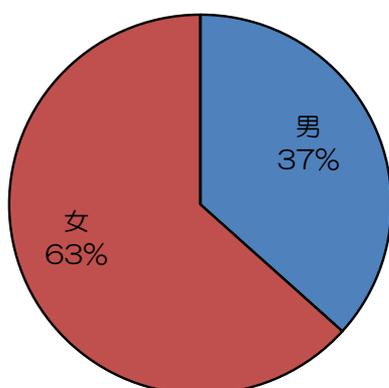
- アンケートを30件に配布、提出は30件で回収率100%でした。
- 回答者は、本人が77%でした。
- 回答者の年齢層は、60代以上が83%を占めました。

◎訪問看護をご利用されている方について

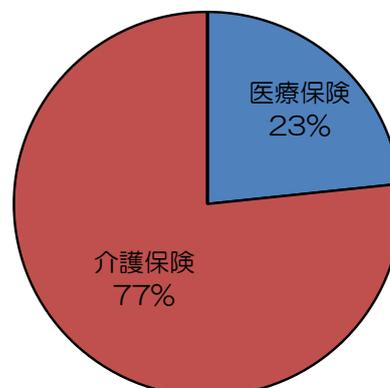
単位：人

性別		利用者の利用制度		利用サービス	
男	11	医療保険	7	訪問看護のみ	23
女	19				
未回答	0	介護保険	23	訪問看護と訪問リハビリ	7
未提出	0				
合計	30	合計	30	合計	30

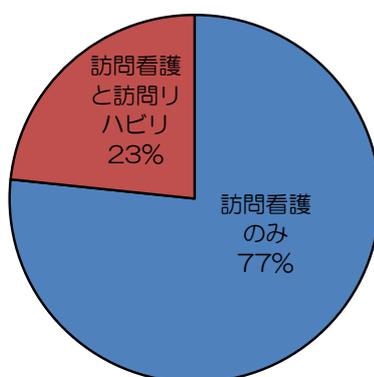
性別



利用制度



年齢



コメント

- 利用者の性別は女性が63%となり男性よりも多くなりました。
- 訪問看護の利用制度は介護保険が77%となりました。

◎ 訪問看護師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。

		そう思う		まあそう思う		あまりそう思わない		そう思わない		未回答	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	看護師は時間通りに訪問する	28	93.3	2	6.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
2	看護師の言葉遣いや態度は良い	26	86.7	4	13.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
3	サービス利用手続きは簡単だった	19	63.3	9	30.0	0	0.0	0	0.0	2	6.7
4	日々のサービスについて事前に十分に説明してくれる	21	70.0	9	30.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
5	わからないことをわかるまで教えてくれる	23	76.7	6	20.0	0	0.0	0	0.0	1	3.3
6	本人（家族）への説明をきちんとしてくれる	22	73.3	6	20.0	0	0.0	0	0.0	2	6.7
7	本人（家族）の話をよく聞いてくれる	26	86.7	3	10.0	0	0.0	0	0.0	1	3.3
8	この先、本人の状態がどうなりそうか本人（家族）に教えてくれる	24	80.0	2	6.7	1	3.3	1	3.3	2	6.7
9	処置や手当について手際よく行ってくれる	26	86.7	2	6.7	1	3.3	0	0.0	1	3.3
10	本人（家族）から頼まれた約束はきちんと守ってくれる	24	80.0	6	20.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
11	他のサービス担当者などへの連絡をとってくれる	24	80.0	5	16.7	0	0.0	0	0.0	1	3.3
12	自分が受けたいと思ったサービスが十分に受けられた	22	73.3	6	20.0	2	6.7	0	0.0	0	0.0
13	精神的に安心できるサービスが受けられた	25	83.4	3	10.0	1	3.3	1	3.3	0	0.0
14	サービスを利用したことで、苦痛や症状が和らいだ	22	73.4	7	23.3	1	3.3	0	0.0	0	0.0
15	サービスを利用したことで、不安や困ったことが減った	22	73.4	4	13.3	3	10.0	0	0.0	1	3.3
16	上記1～15までを総合するとサービスの満足度は高かった	24	80.0	5	16.7	1	3.3	0	0.0	0	0.0

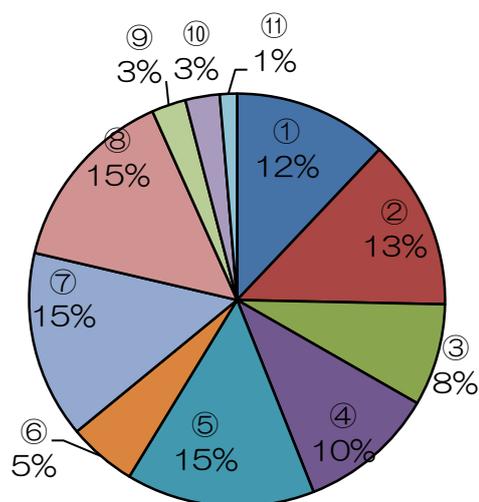
コメント

「総合するとサービスの満足度は高かった」について、「そう思う」と回答した方が80.0%に達しました。今年度、新たにサービスの質に関するアンケートを追加しました。「苦痛や症状が和らいだ」、「不安や困ったことが減った」のは、70%程度でした。さらにサービスの質の向上を目指し努力してまいります。

◎ これから充実して欲しいと思うもの（複数回答可）

①	病気や薬についての詳しい説明	9
②	介護者の介護負担を軽減する工夫や方法の指導	10
③	排泄を楽にする工夫や方法の指導	6
④	食事内容のチェックや食事指導	8
⑤	機能訓練（リハビリテーション）	11
⑥	介護機器・用具に対する情報の提供	4
⑦	利用者本人の相談・話し相手	11
⑧	介護者の相談・話し相手	11
⑨	医療機器・用具の使用方法や説明	2
⑩	利用者負担額の軽減の仕方	2
⑪	その他	1
合 計		75

これから充実して欲しいと思うもの



コメント

これから充実して欲しいサービスとして、最も多かった意見は⑤「機能訓練（リハビリテーション）」、「利用者本人の相談・話し相手」、「介護者の相談・話し相手」でした。

◎ 当事業所または訪問看護師へのご意見・ご要望

- ・良く聞いてくださいます。
- ・今のところは何とかやっているが、将来は不安がある。外出はするけど、車から降りると右足が少し変である。リハビリで家の中や周りを歩いている。
- ・いつもお世話になっています。困りごとにも柔軟に対応していただき、ありがとうございます。明るく訪問して下さるので、こちらの気持ちも明るくなります。とても助かっています。今後も宜しく願いいたします。
- ・短時間ですがいつもお世話になります。今後もよろしく願います。薬の管理では、自分ではできなかったのが、大変助かりました。母親が家に一人きりなので、来てくれるのは良いことだと思っています。
- ・丁寧に世話をしていただき感謝しております。長期でサービスを受けており、良い人間関係が出来ており、来宅を心待ちにしております。
- ・現在における訪問看護で満足しております。
- ・相談内容に親身になって答えてくださり、いつも大変助かっております。これからも是非よろしく願いいたします。
- ・緊急な要望に対応していただき感謝しています。在宅で療養を希望する方は増えていくと思います。これからも地域の方々が安心して療養・生活ができるように頑張ってください。
- ・入浴をお願いしております。良く頼んだようにしてくれる人もいるし、風呂だけ済ませると帰ってしまう人もいます。お願いしたことは必ずして欲しいと思います。サービスは民間の介護サービスのほうがいいのかも。良くしてくれる方もいます。
- ・良くやってもらっている。
- ・いつも来ていただいた時は優しく、楽しく話をしてくれて、気持ちが明るくなり楽しい一日になります。これからもよろしく願いいたします。
- ・私は1年弱、看護師さんに厄介になっている者です。看護師さん、とても良くやってくださっています。これからも初心忘れずに頑張ってください。お世話になります。

たくさんのご意見ありがとうございました。また、多くの感謝のお言葉をいただき、職員の励みになりました。

今後とも、職員一同、ご利用者様とご家族様がより良い暮らしを送れますようサポートしてまいりますので、ご理解とご協力をいただき、引き続きご利用くださいますようよろしくお願いいたします。