

2021年度 利用者満足度調査の結果

【調査期間】

令和3年11月1日（月）～令和3年11月30日（火）

【対象者数】

52名（前年度57名）

調査票の回収状況

回収率 96%（前年度86%）

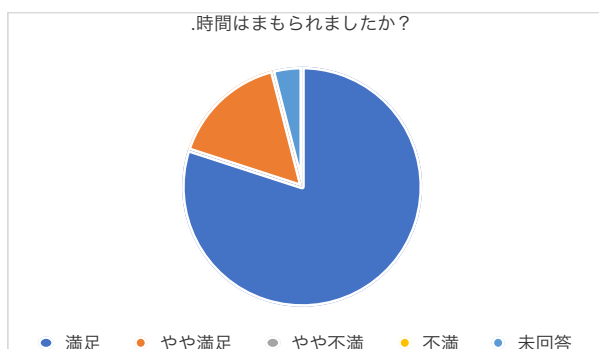
利用者52名中50名が回答



1 訪問看護ステーションに点数をつけるとしたら100点満点中何点？

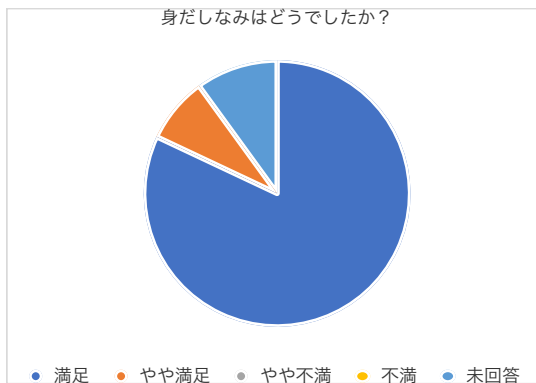
91.24点

2 約束した時間は守られたか？



「満足」「やや満足」は96%でほぼ時間通りに訪問することができました。移動時間を考慮し余裕もったスケジュール調整を行っています。訪問が遅れる場合などは、電話して了解をもらうようにしました。

3 みだしなみはどうだったか？

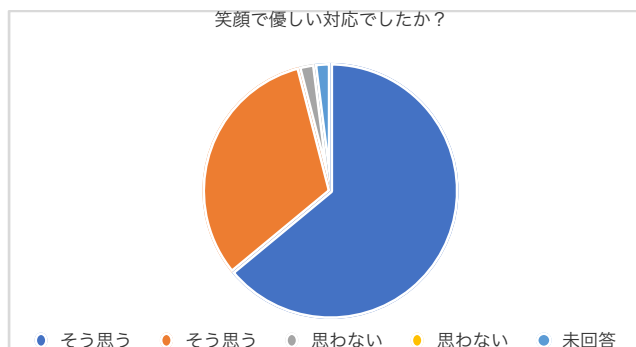


4 笑顔でやさしく対応しているか？

「満足」「やや満足」は90%でした。未回答の方が5名でやや低い評価となりました。

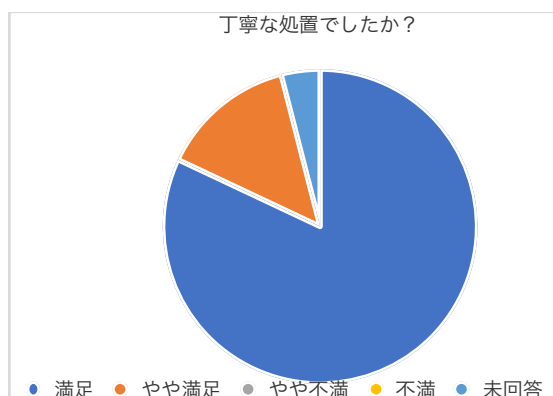
前年度はマスクをしていると顔が見えない等の意見がありましたが、感染予防についてご理解いただけるようになり、標準予防策の徹底をして訪問しています。

今後ともご協力のほうよろしく願いいたします。



5 処置や手当は丁寧に行っているか？

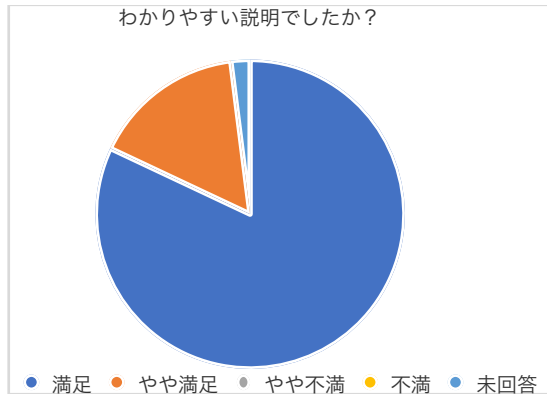
会社の理念にもあるように、「えがお」と「まごころ」で看護ケアをしています。思わないと回答された方が1名いました。マスクで表情が見えにくいいため、より一層えがおで対応できるように心がけていきたいと思っています。



未回答が2名いましたが、ほぼ全員の方が、処置や手当は丁寧に行っていると回答されました。

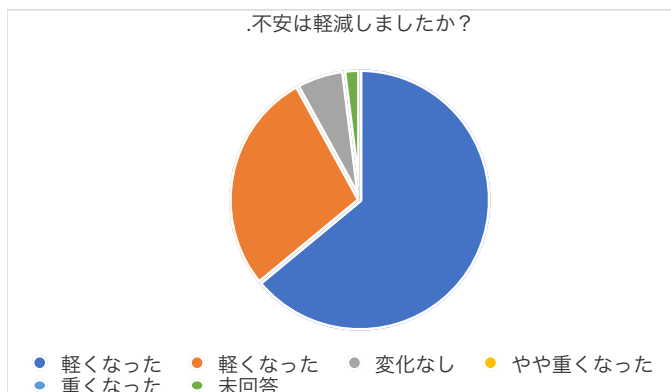
スタッフ間で、週1回のミーティングの他、ステーション内でのミニカンファレンスなどで、情報の共有をし統一したケアを心がけています。

6 行うケア、リハビリ、本人の状態についてわかりやすく説明しているか？



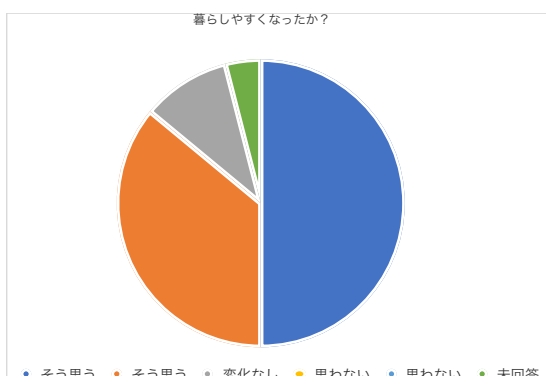
ほぼ全員の方が分かりやすく説明を受けていると回答されています。これからも難しい専門用語は使わず、丁寧な説明をしていきます。
 自宅での生活の目標を具体的に示すことで、訪問看護を卒業したケースも多くあります。
 今後も、より具体的な目標を本人と一緒に考え看護に活かしていきたいと思っています。

7 訪問看護を利用することで不安が軽減



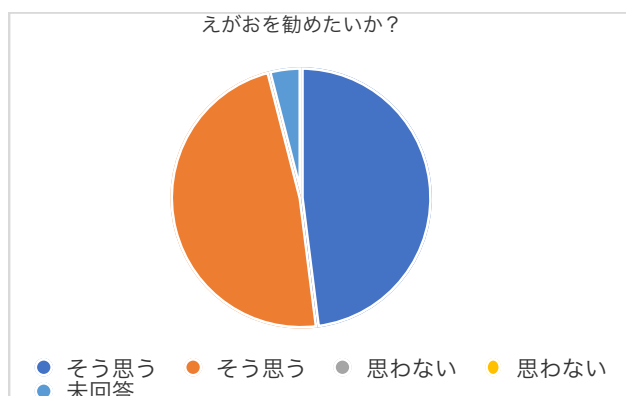
軽くなったと回答された方が92%でした。
 訪問看護を利用する前に依頼目的を確認するようにしています。ご利用者様、ご家族様が安心して在宅医療が受けられるように医療機関との連携も強化していきたいと思っています。

8 訪問看護を利用することで暮らしやすくなったか？



「とてもそう思う」「そう思う」と回答された方が86%。変化なしが10%でした。
 引き続きご本人様の「したいこと」「生きがい」などを確認しながら看護ケアを実践していきたいと思っています。

9 知り合いの方に「訪問看護ステーションえがお」をすすめたいか？



「とてもそう思う」「そう思う」は96%。

以前に利用された方からの紹介や、一旦卒業したけれど再度利用したいという利用者様などが多かった年でした。

「訪問看護はえがおに任せて安心」と満足していただけるように、看護ケア、接遇など信頼と安心を届けられるように日々精進してまいります。

【感染対策について不安なことや意見について】自由記載

※原文のまま載せてあります

- ・今のままで良い
- ・いつも礼儀正しく感染対策もきちんとしております
- ・そこまで不安ない
- ・感染対策十分である
- ・特にありません
- ・充分気を付けていただいていますので
- ・主治医からワクチン接種をしない方が良いと言われ、感染しないか不安です
- ・不安はありません
- ・マスクをつけるのが苦しい
- ・不安な事はなし、ありません

【その他、ご意見、ご要望】自由記載

※原文のまま載せてあります

- ・いつもありがとうございます
- ・なんでもよくして下さいありがとうございます
- ・いつもありがとうございます
- ・リハビリしてもらえて体も足も力が付き感謝してます
- ・いつもありがとうございます。感謝しております
- ・毎週きてくれればそれでよいです
- ・お互い話し合いが一番大事。おはようございますの後に、かげんどうですか等の一言がない

- ・すぐ、はい薬。はい体でちょっと考える
- ・気をきかせてほしい
- ・満足
- ・本人も看護師さんの訪問をととても楽しみにしています。安心してお任せできるので助かります。これからもよろしく願います
- ・リハビリ体操をしっかり全部して下さる方と、そうでない方がいるので全ての方にきちんとして下さると嬉しいです
- ・不安な事は相談できるのでとても安心して毎日を過ごす事ができ感謝しています。ありがとうございます
- ・いつもいつも親切で優しくしていただいて本当に感謝しています。これからも頑張りますので続けてリハビリを受けたいと思います
- ・いつもありがとうございます
- ・毎回体温や血圧測定など測定していますが、月末に書類提出してほしい
- ・いつもやさしくしてくれてありがとう
- ・リハビリの事やその他の情報なども教えていただき助かっています
- ・お互い気をつかわないのが一番。気楽な人ばかり来てくれるから安心です
- ・マスク（規制も解けた）を必ずつけるのは難しい。苦手な方もいます。（その人が悪いわけではない）
- ・CM感謝しています。看護師さんの親切さにありがたく思います、今後ともよろしく

今年度も満足度調査にご協力していただきありがとうございました。

概ね満足されていると回答されていましたが、ケアの統一やあいさつなど基本的なことについてまだ不十分であるとの意見もありました。

その他のご意見、ご要望についても真摯に受け止め、より一層の改善に努めて参りたいと思います。

令和4年1月12日作成