

## 訪問看護サービスについてのアンケート結果

みなとがわ訪問看護ステーション

### I. 実施概要

[調査目的] サービス内容への満足度と改善すべき点の把握

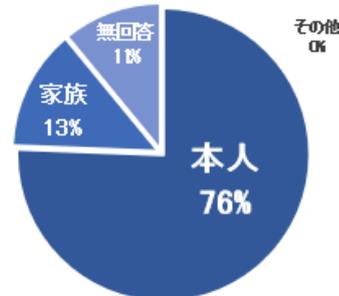
[調査方法] 担当者が利用者様（ご家族様）のお手元に配布、郵送にて回収

[調査対象者] 平成 30 年 4 月 30 日現在の利用者様で調査に同意いただいた方

[調査期間] 平成 30 年 8 月 1 日～平成 30 年 9 月 30 日

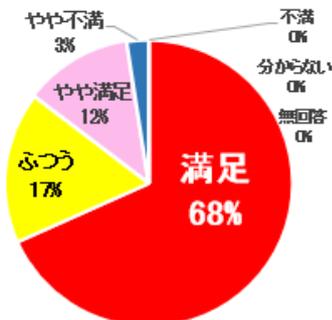
[回答率] 73 % (配布数 113 名 回収数 82 名)

◆回答いただいた方はどなたですか？



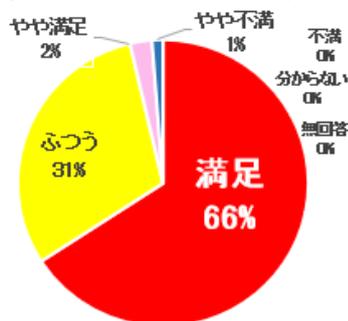
### II. 調査結果

#### 1. 約束した時間は守られていますか？



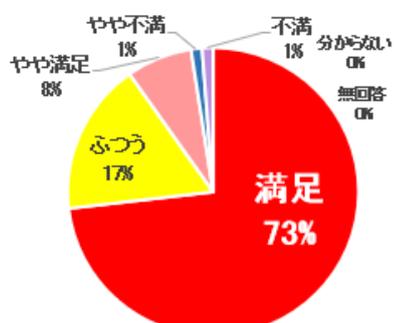
- ・私の訪問の前に新しい人が入ったとのことで遅れてくる。(やや不満)
- ・いつもきちんと時間を守っていただき申し訳ないくらいです。(満足)
- ・遅れそうだと事前に TEL をくれる。(満足)
- ・ごくまれに遅刻する。(やや満足)

#### 2. 看護師・作業療法士の服装はどうですか？



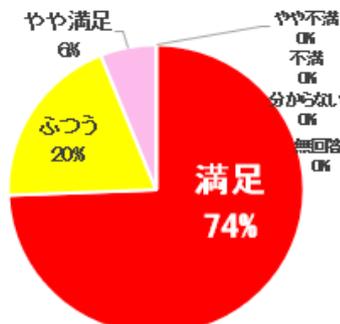
- ・清楚でキチツとした服装。(ふつう)
- ・体操の時にパンツが見えているので困っています。(やや不満)
- ・派手でもなく身だしなみが良いと思います。(満足)
- ・いつも白を基調に清潔感あふれている印象です。(満足)

#### 3. 看護師・作業療法士の言葉遣いはどうですか？



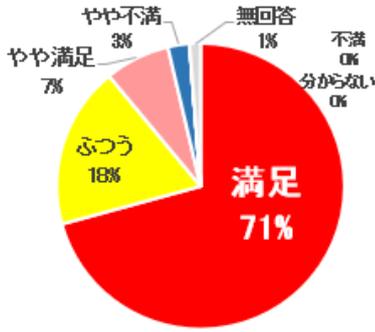
- ・年の違いがあるのでやむを得ない。(やや満足)
- ・標準的な話しぶり。(満足)
- ・優しい言葉かけをしてくれます。(満足)
- ・すごく分かりやすく丁寧です。(満足)
- ・人格を否定するような言動は慎んでください。(やや不満)

#### 4. 話しやすい雰囲気ですか？



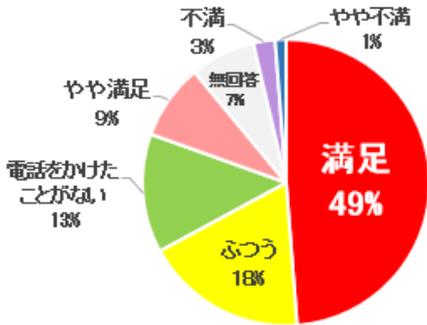
- ・親しみやすいです。(満足)
- ・色々あったことをよく話せて聞いていただいています。(満足)
- ・いつもニコニコしていて話しやすい。(満足)
- ・緊張するのであまり上手に話せない。(ふつう)
- ・とても話しやすくアドバイスも的確。(満足)
- ・歳が離れ過ぎて話が合いづらい気がします。(やや満足)

5. 看護師・作業療法士からの説明や助言に満足していますか？



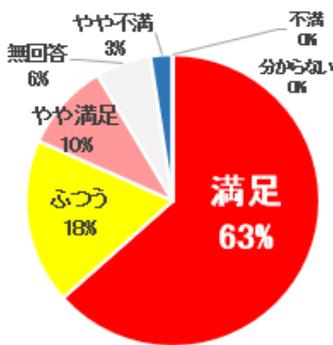
- ・私の立場になって良いアドバイスをしてくれます。(満足)
- ・説明や助言が分かりやすい。家族も納得できる。看護師としての経験に基づいて知恵が豊富。(満足)
- ・日頃の生活について反省することや考えることがある。(やや満足)

6. 電話の対応はどうですか？



- ・1人、対応が雑で不愛想で感じ悪い方がいます。切羽詰まって電話している場合もあるのでもう少し温かい対応を望みます。(やや不満)
- ・話を聞いてくれて他の対応もしてくれます。(満足)
- ・発作が起きた時に電話しましたが、冷たい口調で頼れませんでした。(不満)
- ・あまり電話することがない。(ふつう)
- ・分かりやすい喋りかた。(満足)

7. 全体として今の訪問看護サービスに満足していますか？



- ・相手の心を鼓舞するようなことができた方がいいが、現実には難しいことだ。(ふつう)
- ・助かっています。(満足)
- ・とても良い方に出会えたと感謝しております。(満足)
- ・一点を除けばほぼ満足しています。(やや満足)
- ・退院後、今月の訪問看護計画を勝手に決められた。(ふつう)
- ・社会との関わりなく孤立していく母に少しずつ繋がりのパイプを拡げていってくださり、新たな通所先に行けるようになりました。笑顔で家族との会話ができるようになり大変満足。(満足)
- ・月に2回なのでそんなに忙しくない。(満足)
- ・私がべらべら喋っても話をちゃんと聞いてくれる。(満足)
- ・体調のことなどちゃんと話しできて安心しています。(満足)

8. その他のご意見・ご要望

- ・いつもさわやかで元気な印象の方なので良いと思います。看護婦さん特有の、患者さんに過剰な刺激を故意に与えず気遣いができている。
- ・訪問回数を増やしてほしい。
- ・電話の対応だけ宜しくお願いします。
- ・今の担当の人を変えてほしいです。
- ・私の話なども聞いていただき感謝しています。(家族からの意見)