

# 令和元(2019)年度 利用者満足度調査のご報告

公益社団法人神奈川県看護協会

当協会 訪問看護ステーションでは、年に1回利用者満足度調査を実施しています。本年度は、7月1日～31日に実施いたしました。ご協力いただいた皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに調査結果の概要をご報告いたします。

## 1 調査の概要

### ■ 県看護協会訪問看護ステーション (4 事業所)

- ①かがやき訪問看護ステーション (藤沢市) ※居宅介護支援事業所併設
- ②あかしあ訪問看護ステーション (茅ヶ崎市)
- ③おおいそ訪問看護ステーション (大磯町) ※居宅介護支援事業所併設
- ④洋光台訪問看護ステーション (横浜市)

### ■ 調査対象者

当協会訪問看護ステーション 4ヶ所の訪問看護および居宅介護支援の7月1日現在の全利用者 709名

### ■ 調査方法

- ・アンケート用紙と返信用封筒を、利用者宅へ訪問する際に手渡し
- ・利用者が回答後、返信用封筒(無記名)にて看護協会事務局宛に返送(利用者が回答できない場合は家族などが回答)

### ■ アンケート調査項目

訪問看護事業 15項目、居宅介護支援事業 12項目についての満足度を把握

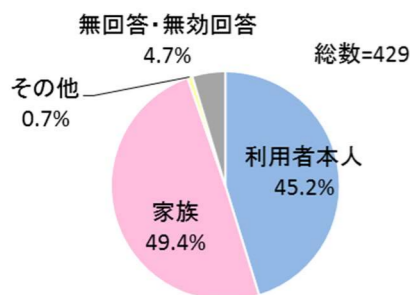
### ■ 回収結果

	訪問看護	居宅介護支援	合計
7月1日現在 全利用者数	625名	84名	709名
アンケート配布数(※)	566名	78名	644名
アンケート回収数	429名	55名	484名
回収率	75.8%	70.5%	75.2%

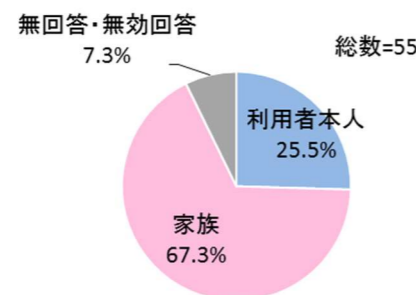
※訪問看護、居宅介護支援の利用者計709名の内、入院、終了等の理由で65名未配布

### ■ 回答者属性

#### 訪問看護



#### 居宅介護支援

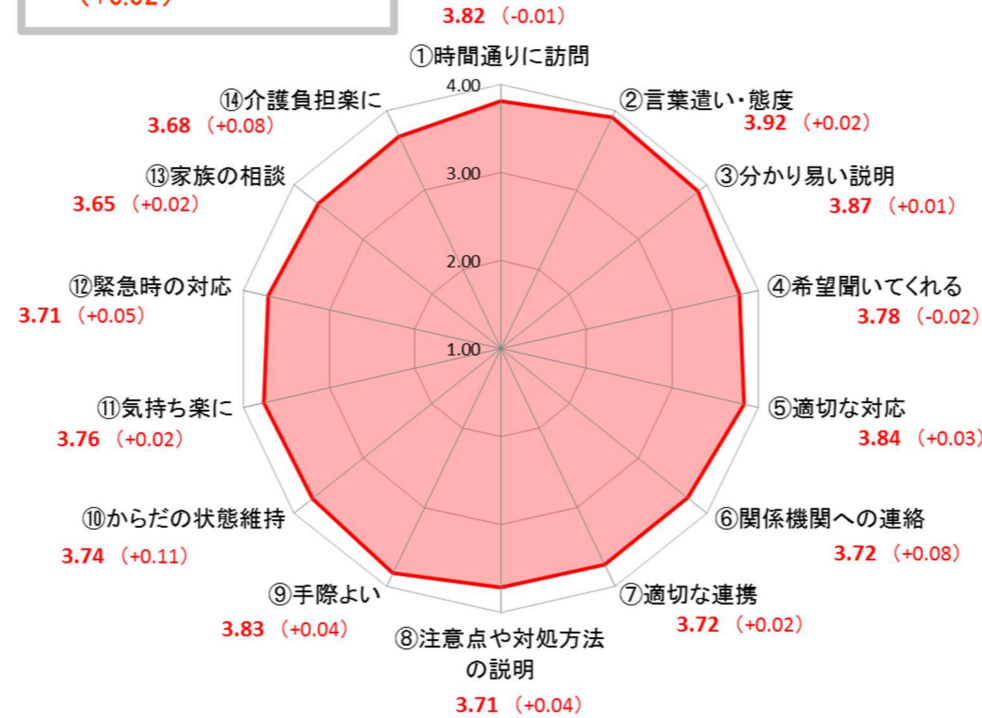


## 2 訪問看護

■ 設問に対する満足度 ※4点満点、( )内は昨年からの増減

### ⑮総合的な満足度

3.81点/4点満点  
(+0.02)



- ①時間通りに訪問
- ②言葉遣い・態度
- ③分かり易い説明
- ④希望聞いてくれる
- ⑤適切な対応
- ⑥関係機関への連絡
- ⑦適切な連携
- ⑧注意点や対処方法の説明
- ⑨手際よい
- ⑩からだの状態維持
- ⑪気持ち楽に
- ⑫緊急時の対応
- ⑬家族の相談
- ⑭介護負担楽に
- ⑮総合的な満足度

看護師は約束した時間通りに訪問している  
 看護師の言葉遣いや態度は良い  
 話をよく聞いて分かりやすい言葉で説明してくれている  
 看護の内容や方法について希望を聞いてくれている  
 からだの状態をみて、適切に対応してくれている  
 からだの状態をみて、必要時には医師や病院に連絡してくれている、または、してくれそうだ  
 ケアマネや他の介護サービス等と適切に連携をとってくれている、または、とってくれそうだ  
 起こりそうなからだの変化(床ずれ・肺炎・脱水等)を予測して注意点や対処方法を教えてくれている  
 処置や手当ては、手際よく行ってくれている  
 訪問看護を利用したことで、本人の身体の状態は現状維持されている、または、機能の低下が抑えられている  
 看護師に相談でき気持ちが楽になった  
 緊急時に適切に対応してくれている、または、してくれそうだ  
 家族等の健康状態に気づかい、相談にのってくれている  
 訪問看護を利用することで家族の介護負担が軽くなった  
 ①～⑭までを総合するとサービスの満足度は高かった

### 自由記載について

総計141件(良い点113件、その他要望・ご意見等28件)の記述をいただきました。いただいたご意見は、今後のサービスの質の向上に活かしてまいります。

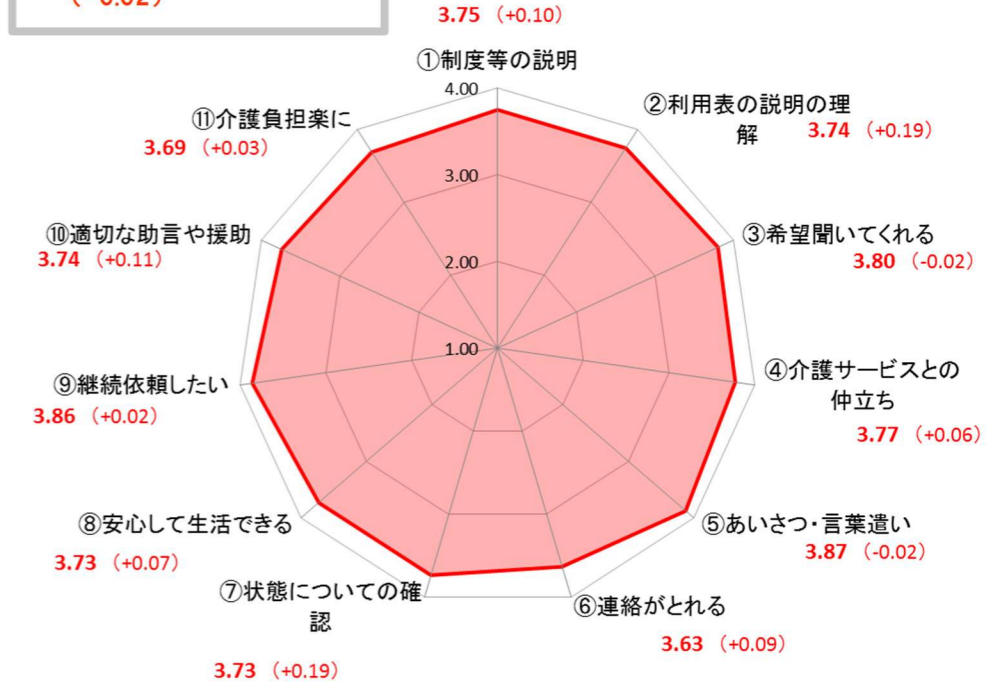
職員の対応について	評価(良い点)	94件
	意見や要望	4件
看護の内容について	評価(良い点)	19件
	意見や要望	2件
その他	意見や要望	15件
	その他	7件

## 3 居宅介護支援

■ 設問に対する満足度 ※4点満点、( )内は昨年からの増減

### ⑫総合的な満足度

3.75点/4点満点  
(-0.02)



- ①制度等の説明
- ②利用表の説明の理解
- ③希望聞いてくれる
- ④介護サービスとの仲立ち
- ⑤あいさつ・言葉遣い
- ⑥連絡がとれる
- ⑦状態についての確認
- ⑧安心して生活できる
- ⑨継続依頼したい
- ⑩適切な助言や援助
- ⑪介護負担楽に
- ⑫総合的な満足度

制度やサービスの種類、内容、事業所の概要について、必要時はその都度説明してくれている  
 サービス利用表に記載されたサービスの種類、担当事業所、利用料などについての説明はよく理解できた  
 プランを立てる際に、家族(本人)の希望を聞いてくれている  
 家族(本人)の希望に沿ってサービスが受けられるよう、介護サービス事業所との仲立ちを十分に行っている  
 訪問時のあいさつ、言葉づかいははていねいである  
 通常の時間帯に介護支援専門員に連絡したい時に連絡がとれる  
 毎月1回以上、利用者本人の状態に変化がないか訪問や電話で確認してくれている  
 ケアプランに基づくサービスを利用して、家族(本人)は安心して生活できる  
 このまま続けて現在の居宅介護支援事業所にケアプラン作成を依頼したいと思う  
 利用者本人の状態が変化したときに適切な助言や援助を行っている  
 ケアプランに基づくサービスを利用して、家族の負担が軽くなった  
 ①～⑪までを総合するとサービスの満足度は高かった

## おわりに

お忙しい中、アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。今回の満足度調査の結果につきましては、皆様からの貴重なご意見として、スタッフ全員で検証、意見交換をいたしました。お褒めいただいたことは励みに、ご指摘いただいた事項につきましては改善に結びつけ、皆様により一層ご満足いただけるよう努めてまいります。今後とも忌憚のないご意見を賜りますよう、よろしくごお願い申し上げます。尚、本調査の詳しい結果は、利用者の皆様にご報告しております。