

# 令和3年度 アンケート調査 集計結果

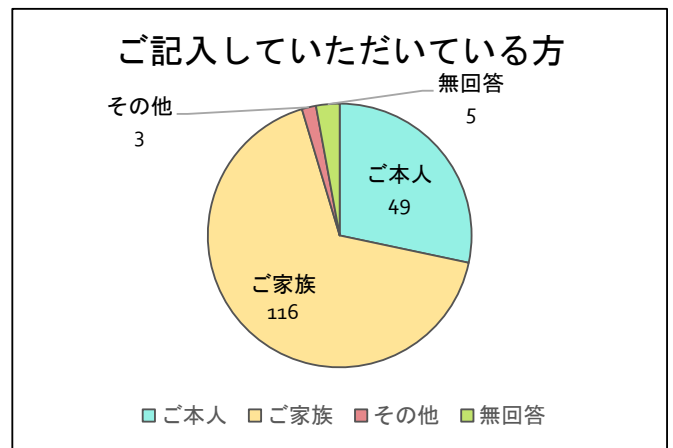
## ～ 穂の国訪問看護ステーション3事業所 ～

### 穂の国訪問看護ステーション3事業所

実施期間 配布：令和3年9月1日～令和3年9月30日 222 件  
 回収：令和3年9月1日～令和3年11月30日 173 件 回収率 77.9%

1 ご記入していただいているあなた自身についてお伺いします。

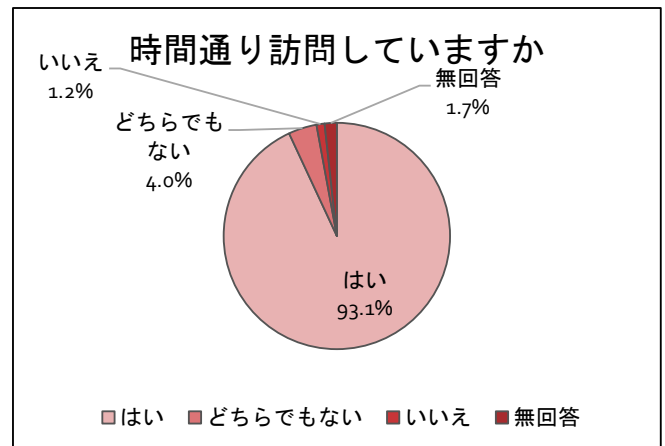
	人数
ご本人	49
ご家族	116
その他	3
無回答	5
合計	173



2 訪問看護サービスについて

(1) 看護師は、時間通りに訪問していますか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	47	1	1	0
ご家族	109	4	1	2
その他	2	1	0	0
無回答	3	1	0	1
合計	161	7	2	3
	93.1%	4.0%	1.2%	1.7%



#### 【考察】

93.1%が訪問できている。5.2%は時間通りでないという意見であった。時間に余裕をもって訪問するよう徹底する。訪問予定時間に遅れてしまう事が分かった時点で連絡を入れるように心掛ける。

## 2 訪問看護サービスについて

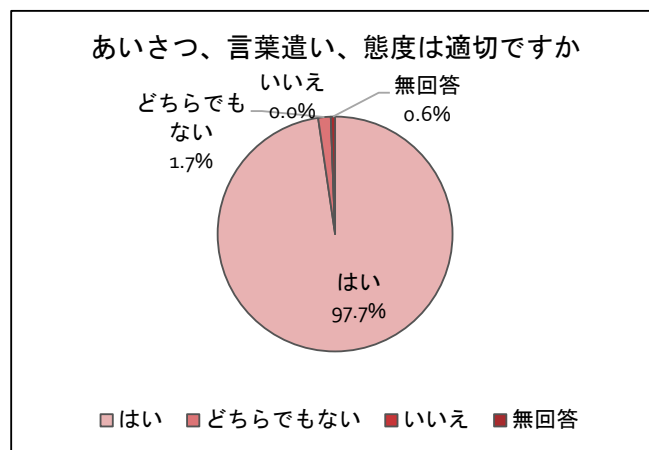
(2) 看護師のあいさつ、言葉遣い、態度は適切ですか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	49	0	0	0
ご家族	113	3	0	0
その他	3	0	0	0
無回答	4	0	0	1
合計	169	3	0	1
	97.7%	1.7%	0.0%	0.6%

### 【考察】

97.7%は高評価を得られている。どちらでもないが1.7%であった。

訪問看護接遇マニュアルを再確認する。



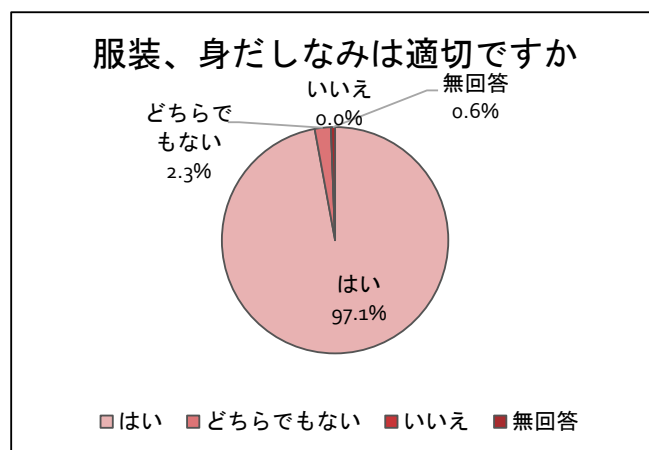
## 2 訪問看護サービスについて

(3) 看護師の服装、身だしなみは適切ですか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	49	0	0	0
ご家族	112	4	0	0
その他	3	0	0	0
無回答	4	0	0	1
合計	168	4	0	1
	97.1%	2.3%	0.0%	0.6%

### 【考察】

適切であると高評価を得られている。



## 2 訪問看護サービスについて

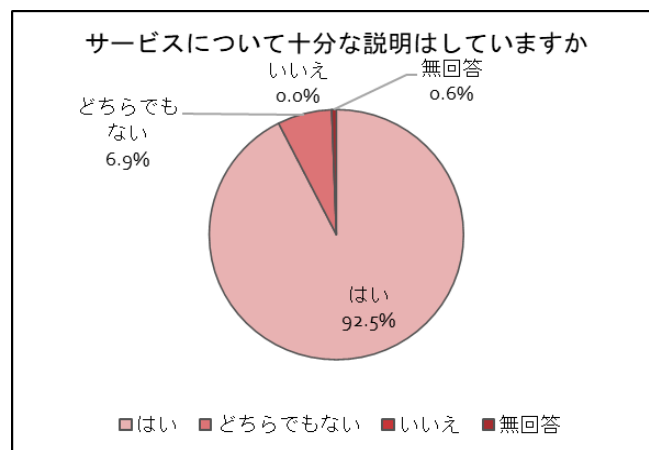
(4) 今から行うサービスについて十分な説明はしていますか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	47	2	0	0
ご家族	107	9	0	0
その他	3	0	0	0
無回答	3	1	0	1
合計	160	12	0	1
	92.5%	6.9%	0.0%	0.6%

### 【考察】

どちらでもないという意見が少数あり、一部の人が説明不足と感じている。

対象者に合わせた説明と理解できたか確認することが必要である。



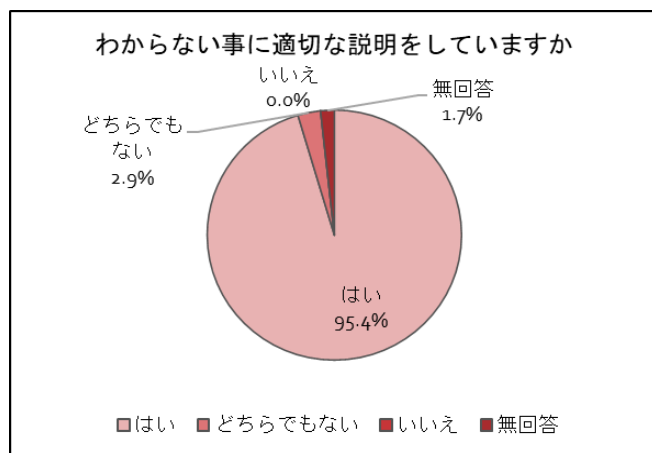
## 2 訪問看護サービスについて

(5) わからない事に対して、適切な説明をしていますか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	46	1	0	2
ご家族	113	3	0	0
その他	3	0	0	0
無回答	3	1	0	1
合計	165	5	0	3
	95.4%	2.9%	0.0%	1.7%

### 【考察】

分かりやすく説明しているという意見が多い。  
引き続き丁寧な説明をするよう心掛けていく。



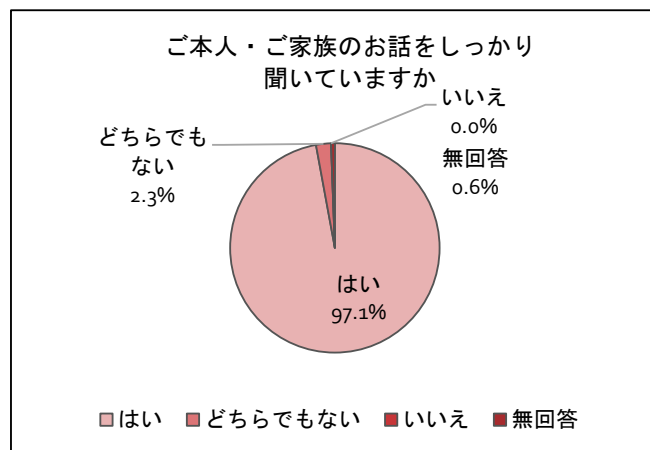
## 2 訪問看護サービスについて

(6) ご本人・ご家族のお話をしっかり聞いていますか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	47	2	0	0
ご家族	114	2	0	0
その他	3	0	0	0
無回答	4	0	0	1
合計	168	4	0	1
	97.1%	2.3%	0.0%	0.6%

### 【考察】

利用者・家族の話をしっかり聞いているという意見が多く高評価であった。



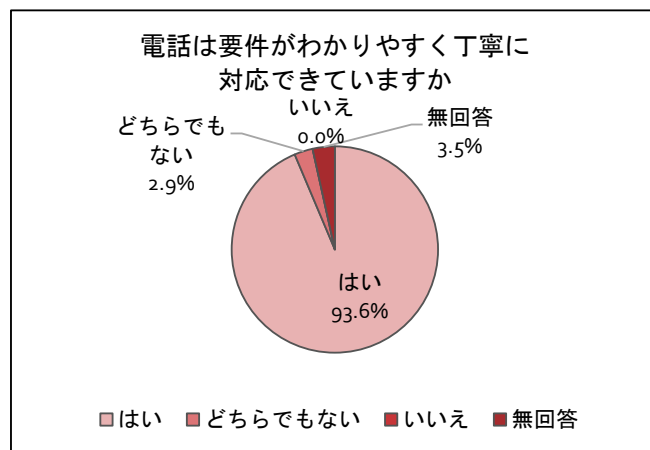
## 2 訪問看護サービスについて

(7) 電話は、要件がわかりやすく丁寧に対応できていますか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	43	3	0	3
ご家族	112	1	0	3
その他	3	0	0	0
無回答	4	1	0	0
合計	162	5	0	6
	93.6%	2.9%	0.0%	3.5%

### 【考察】

適切な電話対応ができているという意見が多く高評価であった。



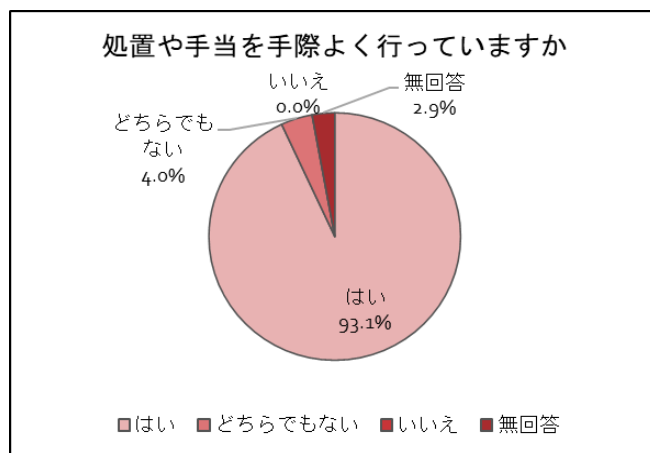
## 2 訪問看護サービスについて

(8) 処置や手当を手際よく行っていますか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	43	4	0	2
ご家族	110	3	0	3
その他	3	0	0	0
無回答	5	0	0	0
合計	161	7	0	5
	93.1%	4.0%	0.0%	2.9%

### 【考察】

手際よく丁寧にしているという意見が多く高評価であった。



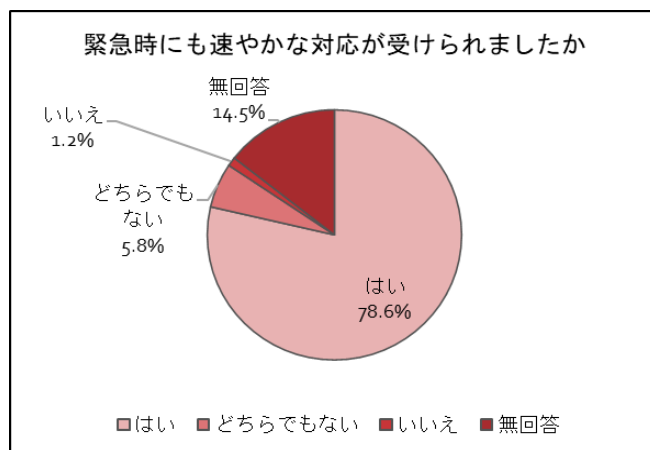
## 2 訪問看護サービスについて

(9) 緊急時にも速やかな対応が受けられましたか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	36	5	0	8
ご家族	95	2	2	17
その他	1	2	0	0
無回答	4	1	0	0
合計	136	10	2	25
	78.6%	5.8%	1.2%	14.5%

### 【考察】

どちらでもない、無回答が約20%を占めているが、緊急時対応を受けていない利用者・家族の意見が反映されたと考えられる。



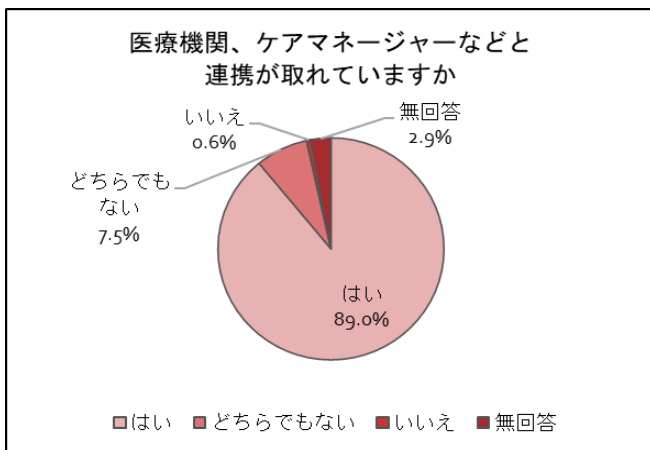
## 2 訪問看護サービスについて

(10) 医療機関、ケアマネージャーなどと連携が取れていますか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	40	7	0	2
ご家族	106	6	1	3
その他	3	0	0	0
無回答	5	0	0	0
合計	154	13	1	5
	89.0%	7.5%	0.6%	2.9%

### 【考察】

はい以外の意見が10%程度占めている。今後連携を強化していく必要がある。



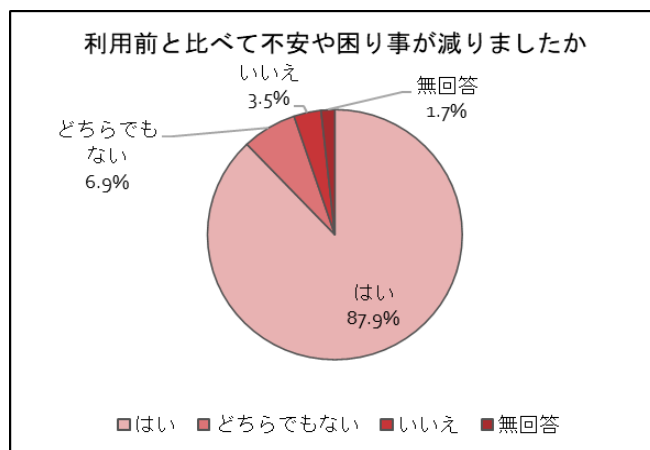
## 2 訪問看護サービスについて

(11) サービスを利用する前と比べて、不安や困り事が減りましたか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	40	6	2	1
ご家族	104	6	4	2
その他	3	0	0	0
無回答	5	0	0	0
合計	152	12	6	3
	87.9%	6.9%	3.5%	1.7%

### 【考察】

具体的なものではなく今後の漠然とした不安があるのではないかと推察する。  
訪問看護だけでは解決できない現状であると考えられる。



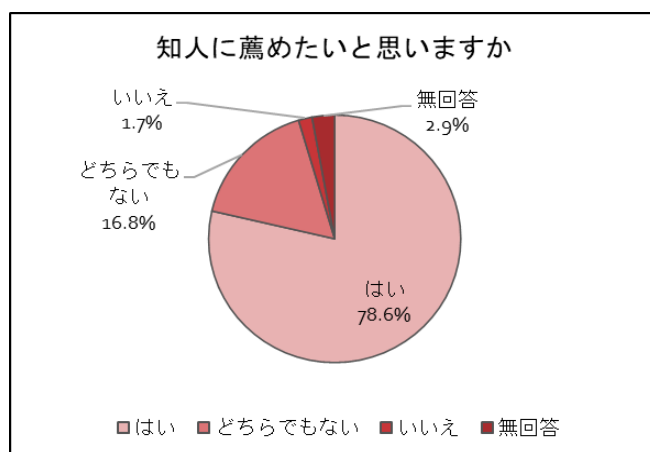
## 2 訪問看護サービスについて

(12) 知人に、現在利用している訪問看護ステーションの利用を薦めたいと思いますか

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
ご本人	37	10	1	1
ご家族	94	16	2	4
その他	2	1	0	0
無回答	3	2	0	0
合計	136	29	3	5
	78.6%	16.8%	1.7%	2.9%

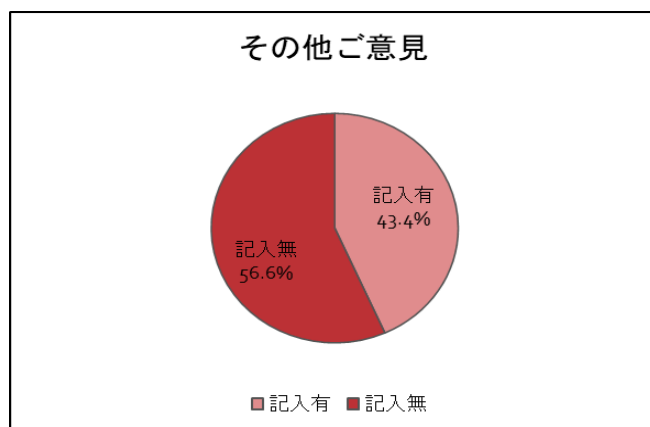
### 【考察】

はい以外の意見が21.4%あるため自己研鑽に努めレベルアップし利用を薦めていただけるよう努力していく必要がある。



## 3 その他ご意見がございましたらご記入ください

	記入有	記入無
ご本人	12	37
ご家族	61	55
その他	1	2
無回答	1	4
合計	75	98
	43.4%	56.6%



### 【まとめ】

今回のアンケート結果からどの項目においても高評価を得ており、多くの利用者・家族に日頃の訪問看護師の対応を満足して頂けている事が分かった。自由記述にも多くの感謝の言葉を頂き、日々の頑張りを実感する事ができた。少数頂いた意見の中から、接遇、専門的知識・技術、コミュニケーション能力など基本的な事が望まれている事が分かった。これまでの行動を振り返り、今後も努力していく必要がある。

在宅療養を支えるサービスの一つとして多職種と連携し、利用者・家族が満足して生活できるよう支援していきたい。