

令和6年度 利用者満足度調査結果

1 調査概要

目的	看護協会立訪問看護等事業所が提供している看護サービスについて、利用者がどのように受け止めているかを調査による評価を行い、必要な改善を実施しながら看護サービスの質を高めていくことを目的とする。（P D C A サイクル）			
方法	無記名による、アンケート方式。設問に対する5段階の評価及び意見等の自由記載で構成。紙アンケートを利用者へ手渡し配布し、後日回収又は返信用封筒による投函で回収。			
事業所名	居宅介護支援事業所 東山	東山 訪問看護ステーション	千厩 訪問看護ステーション	二戸 訪問看護ステーション
期間	令和7年1月21日～ 2月21日	令和7年1月21日～ 2月21日	令和6年12月16日～ 令和7年1月31日	令和7年2月1日～ 2月28日
対象者	令和7年1月20日時点の 利用者67名	令和7年1月20日時点の 利用者45名	令和6年11月30日時点 の利用者53名のうち51名	令和7年1月20日時点の 利用者147名のうち48名
配布数	67	45	51	48
回収	54	39	32	45
回収率	80.6%	86.7%	62.7%	94.0%
評価点数	5：とてもそう思う 4：まあそう思う 3：どちらともいえない 2：あまりそう思わない 1：全くそう思わない			

2 設問内容

【居宅介護支援事業所】

- ①ケアマネジャーは、それぞれのサービスごとに複数の事業所を紹介してくれた
- ②ケアマネジャーは、ご本人に合ったサービスが受けられるよう、事業所と調整してくれる
- ③ケアマネジャーは、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、ケアプランの見直しをしている
- ④ケアマネジャーは、ご本人やご家族のプライバシーに配慮してくれる
- ⑤事業所は、要望や苦情についてすぐに対応してくれる
- ⑥介護保険制度などについてケアマネジャーの説明はよくわかった
- ⑦ケアプランの内容についてケアマネジャーの説明は、わかりやすい
- ⑧ケアマネジャーは、必要に応じて様々なサービス事業所や医療機関と連携を図っている
- ⑨担当者が不在の場合に、他のケアマネジャーや事業所が対応してくれている
- ⑩ケアマネジャーと関わることで、いつでも相談できるという安心感がある
- ⑪ケアプランに基づくサービスを利用したことで、ご本人の状態は、状態維持または機能低下が抑えられている
- ⑫ケアマネジャーとの関わりによって、ご本人の生活に良い変化がある
- ⑬ケアマネジャーは、相談しやすい雰囲気がある
- ⑭ケアマネジャーは、言葉使いが丁寧で、身だしなみも整っている
- ⑮ケアマネジャーは、専門家としてふさわしい態度や説明をしている

【訪問看護ステーション】

- ①訪問日以外でも相談したい時に連絡がつき、対応してくれる
- ②本人の身体の状態が変化した時や困っていることがあった場合は、早めに対応してくれる
- ③本人と家族の希望や考えをよく聴いてくれる
- ④訪問する看護師が代わっても同じ看護を受けることができる
- ⑤本人の健康状態の変化によく気づいてくれる
- ⑥身体の状態の変化に合わせて、適切なケアの方法を提供してくれる
- ⑦今後に起こりうる身体の状態（床ずれ、）転倒、脱水、誤えん、痛みなど）を予防するために、先を見越して関わってくれる
- ⑧医師と相談した内容をすぐに本人・家族と共有してくれる
- ⑨予測できる身体の状態や変化について、わかりやすく説明してくれる
- ⑩身体の状態が悪化したときや症状がでたときの本人や家族ができる対処方法を事前に説明してくれる
- ⑪行っているケアの内容とその理由や意味を、毎回、説明してくれる
- ⑫本人に関わっている様々な専門職の中で、本人や家族が1人に情報を伝え、それが他の専門職にもきちんと伝わっている
- ⑬本人に関わっている様々な専門職は、本人や家族の目標に沿って、皆で同じ方針で取り組んでいる
- ⑭家族の気持ちの支えになっていると思う
- ⑮本人の身体の状態が安定したり、苦痛や症状が和らいだりした（訪問看護を利用する前と比べて）
- ⑯本人や家族の不安や困ったことが軽減した（訪問看護を利用する前と比べて）
- ⑰本人や家族が自宅での生活に自信を持つことができた（訪問看護を利用する前と比べて）
- ⑱緊急連絡が必要な状態の時の連絡先・連絡方法について、本人と家族に具体的に説明してくれる
- ⑲いつでも連絡がとれて安心である
- ⑳今後も緊急時の対応を希望する

※設問⑱～⑳は、緊急時訪問関連加算の契約者が対象であるもの。

3 調査結果

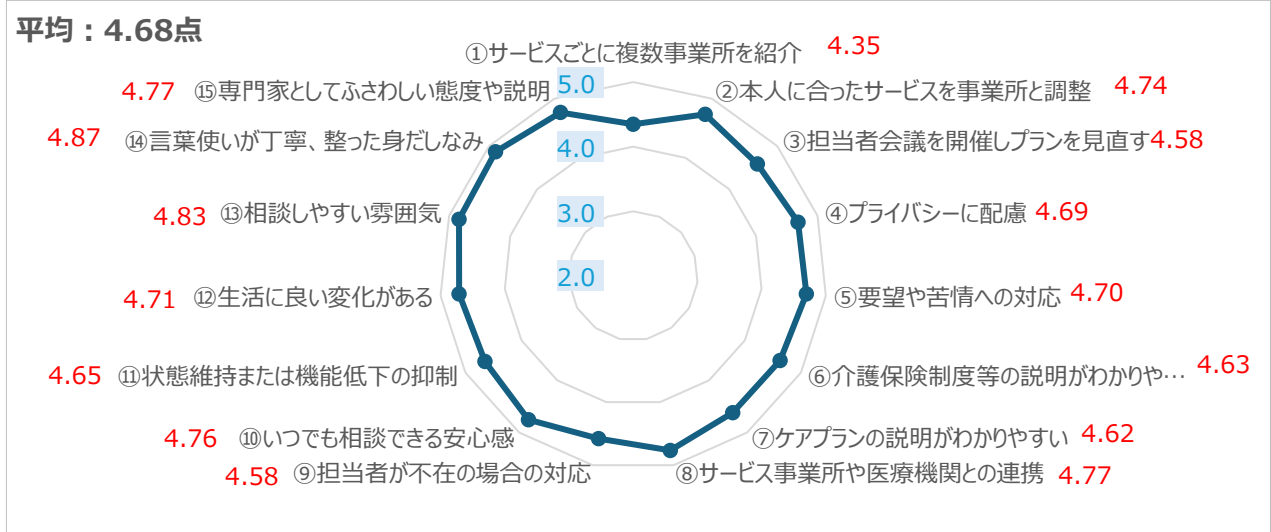
1) 調査への回答者

	居宅介護 東山	東山 訪問看護	千厩 訪問看護	二戸 訪問看護
本人（家族支援なし）	14	11	11	15
本人（家族支援あり）	11	4	5	3
家族	26	23	16	23
その他	0	0	0	0
無回答	3	1	0	4
合 計	54	39	32	45

2) 各事業所の得点、自由記載、今後の対応

■ ■ 居宅介護支援事業所東山 ■ ■

<得点>



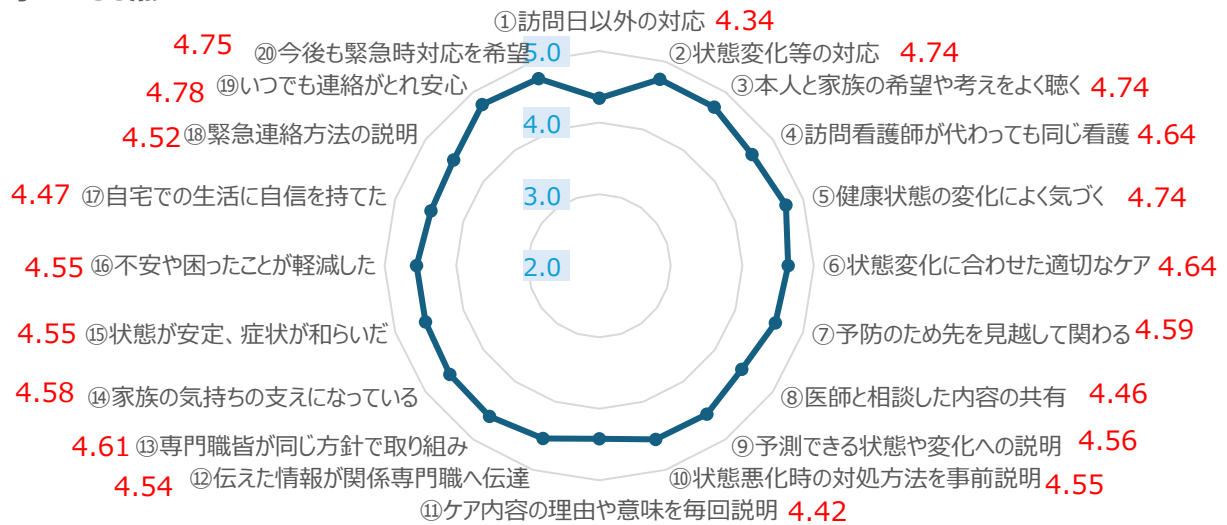
<感想・意見（自由記載）>

- ・いつも親身になって対応していただきありがとうございます。
- ・ケアマネが月に1回来てくれるのでいつでも相談できるという安心感がありとても助かっている。
- ・もう少し連絡がスムーズに取れると良いと思います。
- ・家族の状況も考慮して調整していただいています。
- ・いつでも気軽に相談にのっていただいて親身に対応して貰え大変心強いです。
- ・本人だけでなく家族の相談にも心よく話を聞いて下さり安心してお願い出来るケアマネさんです。
- ・家の外との関りが少ない母でしたが訪問看護さんやデイサービスなどを利用することで少しずつ身だしなみを気にする日ができてきています。

■ ■ 東山訪問看護ステーション ■ ■

<得点>

平均 : 4.58点



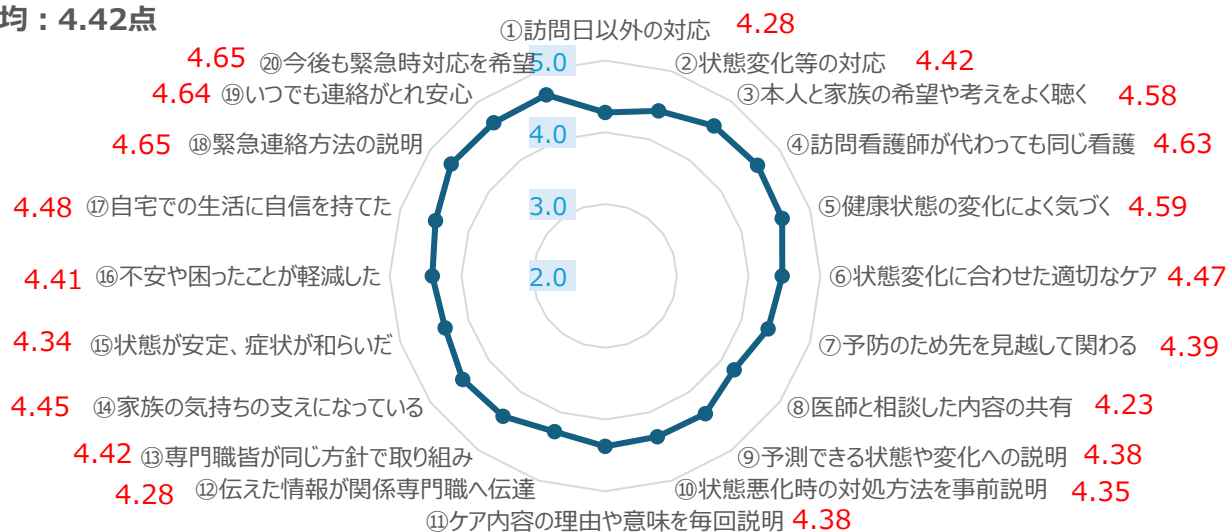
<感想・意見（自由記載）>

- ・いつも丁寧に対応してもらっている。本人も家族も皆さんがいることでうれしい。心強い支えになっている。
- ・本人は家族と居ると口数が少ないが看護師が来ると話が止まらなくなり、時にわがまま・気ままする事もあり、限られた時間の中、お相手になっていただき恐縮です。きっとこれからもわがまま・気ままする話をすると思うがご支援お願いします。
- ・夫は話を聞いてもらえるので安心したり、話ができる人として必要としていると思います。
- ・話を聞いて頂けることは、とても楽しいようです。生活のハリになっていると本人が話しておりました。
- ・いつも時間が不規則で申し訳ありません。それでも対応していただいてありがとうございます。
- ・訪問看護サービスを利用して本当に良かった。一人暮らしで心配だった入浴も安心してできる。
- ・今の時期、訪問サービスありがとう。冬道は特に安全運転で、訪問時間は気にせずお願いします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・訪問看護の方たちに感謝することばかりです。国の予算がもっと多く支給されるようになればと思っています。
- ・本人の性格や家族の仕事の都合で、家族でケアすることが難しいと感じているが、訪問看護があることでとても助かっています。
- ・看護の事もよくわかり教えて頂きありがとう。毎回来るのを待ってます。
- ・いつも丁寧に対応頂きありがとうございます。感謝申し上げます。足の痛みが無くなった時に、母はどんな風になるのかと思うと不安と期待でいっぱいです。

■ ■ 千厩訪問看護ステーション ■ ■

<得点>

平均：4.42点

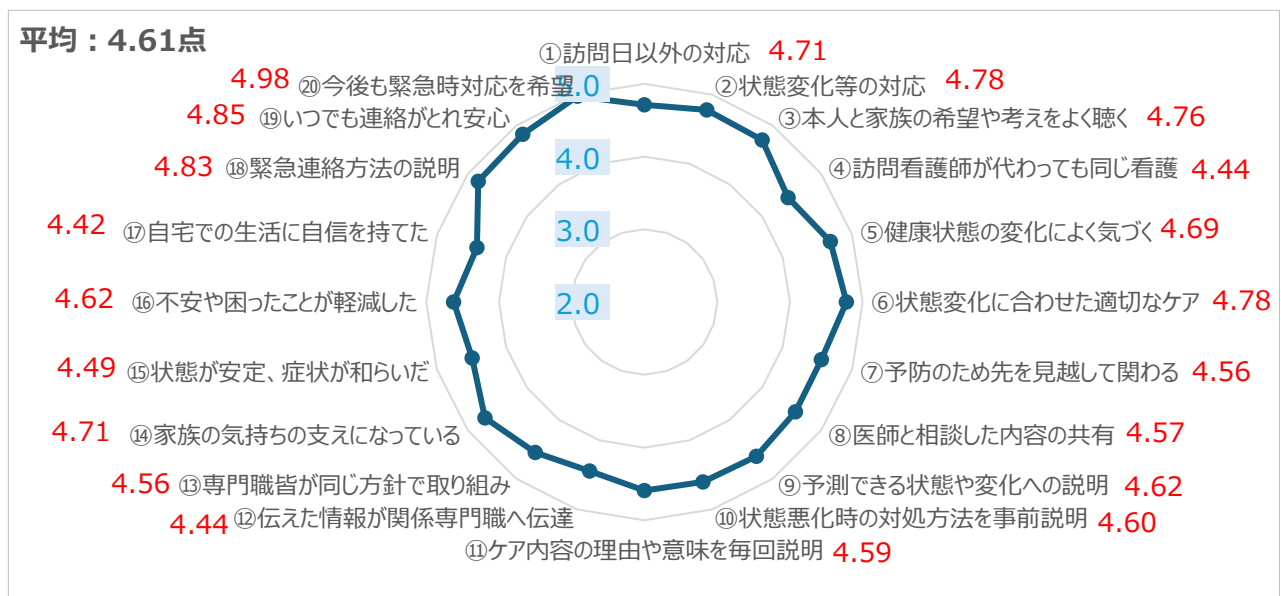


<感想・意見（自由記載）>

- ・いつも大変良くしていただいております。不満ございません。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・いつも大変お世話になっております。部屋が散らかっていて申し訳ありません。これからも宜しくお願いします。
- ・本人は訪問看護師さんが来てくれるのを楽しみにしています。これからもよろしくお願いいたします。
- ・今現在満点です。よろしくお願いいたします。
- ・普段の様子やいろいろな話をよく聴いていただけて本人も家族も安心しています。
- ・尿取りパットを2枚使用される時がある（費用がかかっているので・・・）ので困る。
- ・いつも清潔な状態で過ごすことができ、ありがたく思っています。家族にも気を配っていただき感謝しています。ただ清潔の時のタオルが、もう少し熱めの方がいいかなと思います。
- ・ほんとうにありがとう。一言につきません。こんごもよろしく。

■ ■ 二戸訪問看護ステーション ■ ■

<得点>



<感想・意見（自由記載）>

- ・今のままでいいです
- ・いつもとても助かっています。祝日などにもいつも通りきてくれてありがたいです。
- ・同じ看護師で安心できます。又、話を聞いてくれる事が安心できます。
- ・本人の体調が、特に季節や気候により、思わぬ変化（どちらかと言えば体調不良の方に）をするものですが、そのたびに臨時の通院をし、処方される薬の種類や分量、または服用方法が変わります。その都度、適正に対処して戴き本当に心強く、感謝しております。これから色々ご心配、ご迷惑をおかけすると思いますが、引き続き、何卒宜しくお願い申し上げます。
- ・身体症状を見きわめて、適切な、アドバイスをいただいて、病院にも確認していただき安心した。限られた時間の中で適切なケアをいただき、ありがとうございます。
- ・看護師さんと専門職の方々との連携がとれているのでとても安心です。将来寝たきりになった時に自分がどのように介護をしたら良いのか不安があります。
- ・自宅介護にするにあたって、本人の希望する自宅での最後を叶えたくて頑張ろうと思ったのですが、自分が思った以上に精神的にも体力的にも大変だという事に気付きました。そんな時訪問看護サービスを知り利用してみてどれだけ有難いものか痛感しました。毎日いつ体調が豹変するかわからない状態で専門知識もない中悲しみを悟られない様にすることが本当に辛かったです。「大丈夫だよ。頑張らなくて良いんだよ。何かあったらなんでも良いから電話してね」その言葉にどれだけ助けられたことか…金銭的なこともあると思いますが、どれほどの人が病院ではなく自宅で最後を送りたいと思っている事と思います。訪問看護サービスの事がもっと広く知られ利用される事を切に願います。
- ・アンケートを書くにあたって看護師さんの記録票を見させていただきました。最初は毎日、傷口の手当、熱も高く…死を覚悟した時もありました。それから3年、週3回、週2回と今は週1回になり、傷口も小さく完治に近い状態です。みな様の力をおかりして母の介護が出来て本当にありがとうございます。4年目に入ります。どうぞよろしくお願いします。
- ・本人の状態を細かいところまで気付いてくれて助かっています。
- ・多忙な日程の中、来宅いただき的確な判断のもと誠心誠意に対処しなおかつ激励の言葉までいただき感謝しております。
- ・本人が訪問日を一番まっている。朝、今日は来るんだねと、頼りにしていると思います。今後、もっと大変になると思いますが、宜しくお願いします。

- ・困った時、時間にかかわらず、来てくれるので、とても助かります。
- ・いつも話を聞いていただいて助かります。夜や朝、病状のことを相談できてよかったです。
- ・訪問看護を利用してからずっと同じ看護師さんに担当していただき、父も病気以外の事などもお話しさせていただいているようで、心のケアもしていただいているのだと思います。担当の方が変わる事があっても従来のようにお願いできることを望みます。利用者本人、家族も看護師さんに甘えるのではなく見ていただく時には、きちんとした態度、姿勢でお願いしなければと思っています。また、今年の夏、お盆の時に家族の者全員がコロナに感染して、看護師さんには夜中でもかけつけて下さり、とても心強く、父も何とか助かりました。感謝です！！
- ・今来ている訪問看護さんは話しやすく話もよく聞いてくれる。大変満足しています。ありがとうございます。
- ・良く接していただき感謝しています。今後ともよろしくお願いします。
- ・退院後の孤独感から解放されました。有難いと思って暮らしています。
- ・いつも元気に接して下さって、大変うれしく思います。私が気づかない体の変化などに、すぐに気づいてくれて、ほんとうに助かります。
- ・おかげさまで在宅介護（看護）をしております。
- ・一日中1人で話し合い手がない毎日でした。訪問看護を受けるようになり心強くなりました。薬のセット、使い方、薬の事と話して下さり気持ちが楽になりました。なにげない話でも心がほぐれるのです。
- ・相談などで時間が延びても、最初の予定どおりの時間分だけの請求でよいと言われることがありますが、ききづらくなるので時間分は請求してもらったほうがよい面もあると思います。
- ・家にいるとベッドの上で動かないため、よく運動やマッサージをしてくれて、すごく本人も喜んでいて助かっています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・看護師の方が明るく元気なのでとても元気をもらえます。
- ・訪問看護感謝しています。手抜きせず、きちんと終わりまでやって下さいます。老老介護です。今後ともよろしくお願いします。
- ・不安な事があれば相談して解決してもらって助かっています。これからもよろしくお願いします。