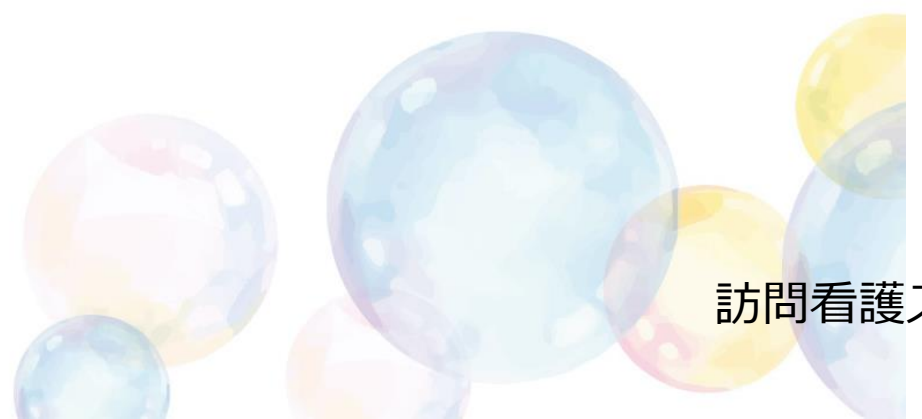




第4回

訪問看護ご利用者さま 満足度調査 結果報告



令和8年度
訪問看護ステーションななほし

調査の実施概要

- ・ 調査目的

私たちが日々行っている訪問看護サービスの提供について、満足度と改善すべき点を把握することで、今後の改善につなげていきたいと考え、アンケート形式での調査を実施いたしました

- ・ 調査期間

令和8年6月1日～ 6月14日

- ・ 実施方法

無記名で実施

紙アンケート用紙を手渡しを基本として、訪問日が先の方には郵送

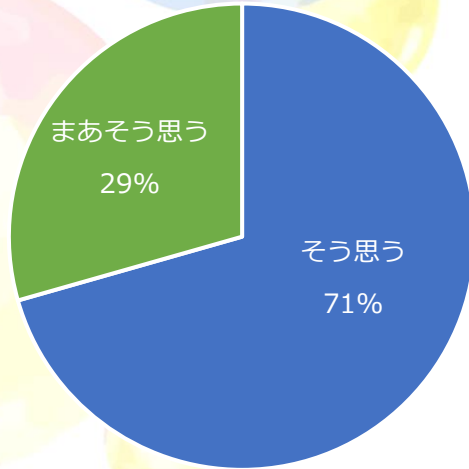
- ・ 回収方法

返信用封筒投函、もしくはサービス担当者へ手渡し

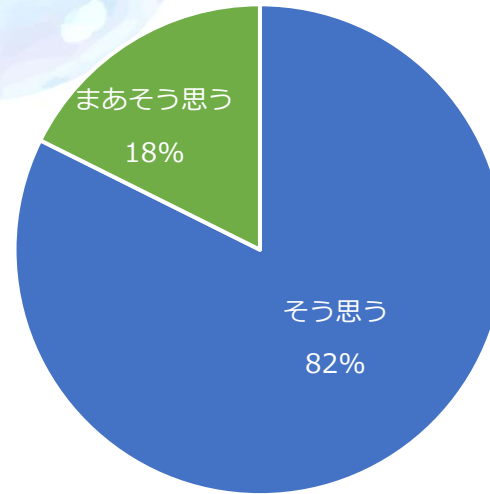
- ・ 調査対象

令和8年5月25日時点での、49名中のうち34名のご利用者、ご家族様から回答が寄せられました
(回答率69%)

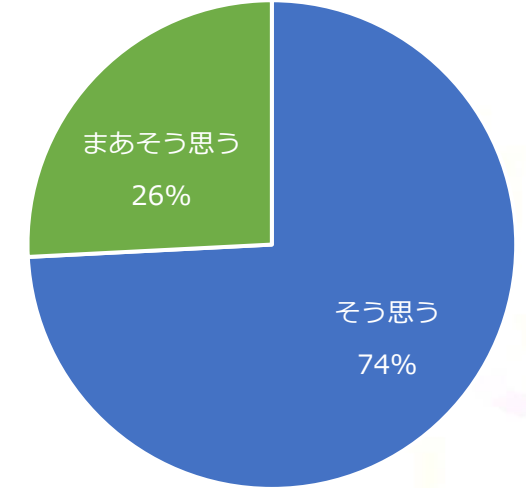
① 訪問看護を利用したことで健康状態
が落ち着いた



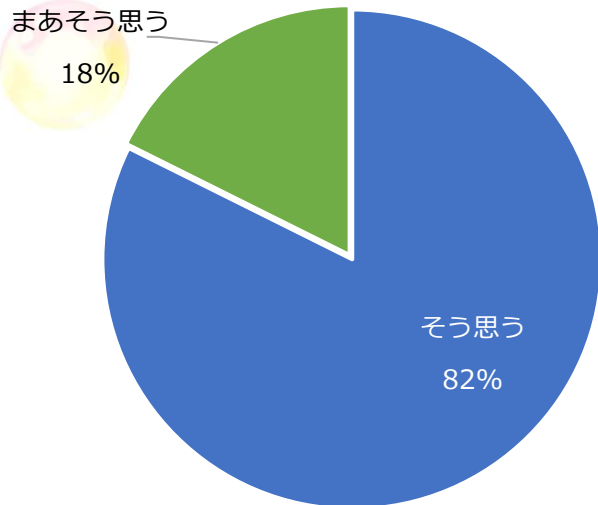
② 訪問看護を利用したことで、
精神的に落ち着いた



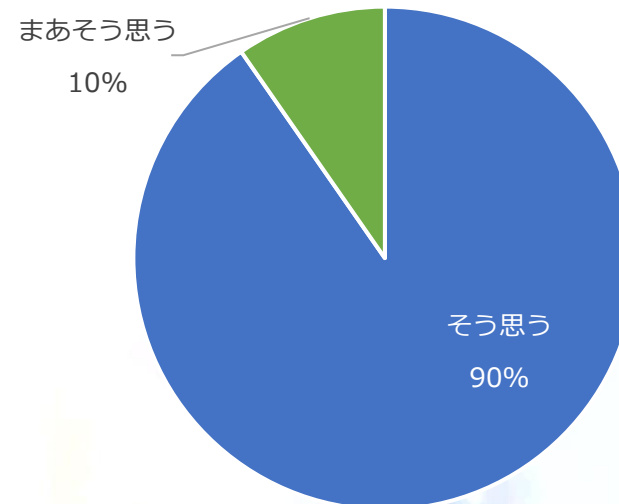
③ 訪問看護の利用により、満足のい
く療養生活を送ることができている



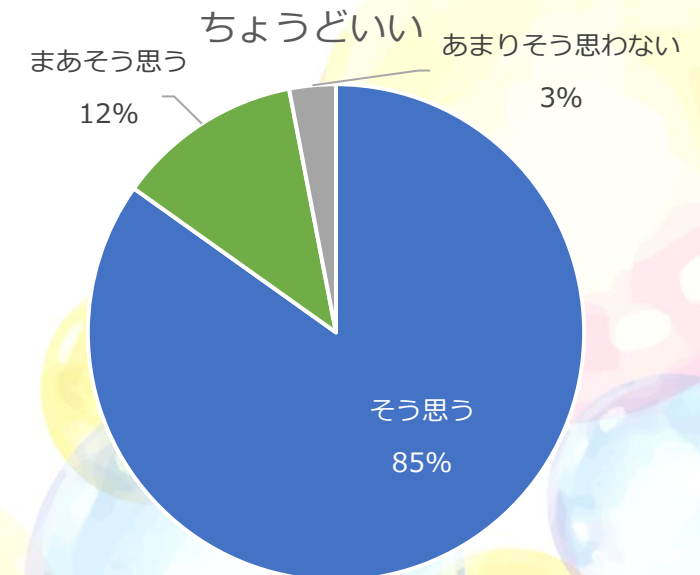
④ 訪問看護師は、療養上の不安を
きちんと受けとめてくれる



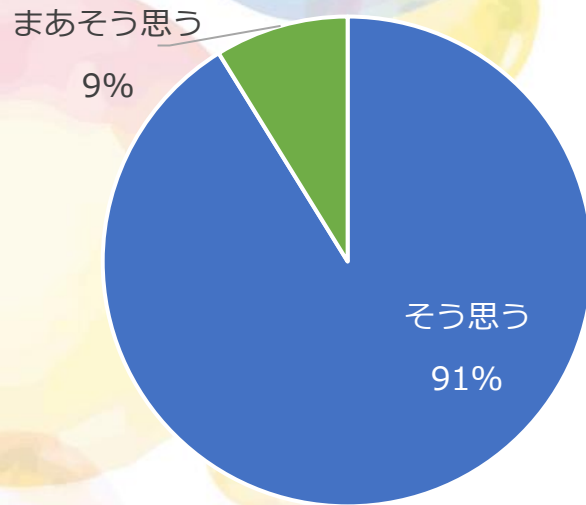
⑤ 家屋内の物品を、
大切に扱ってくれる



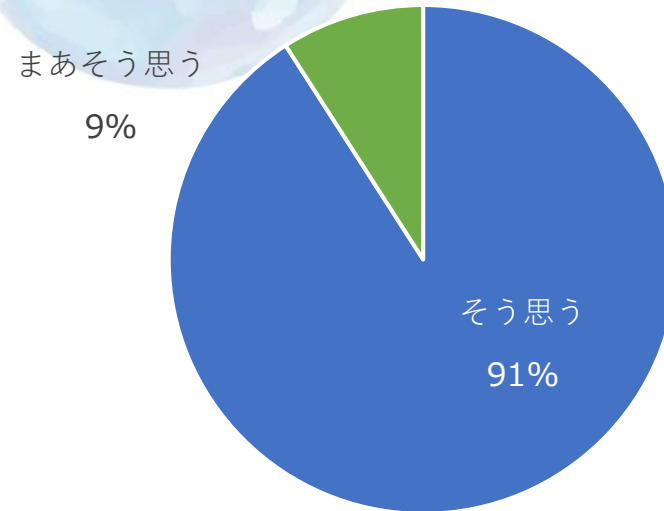
⑥ 訪問看護の回数や時間帯は



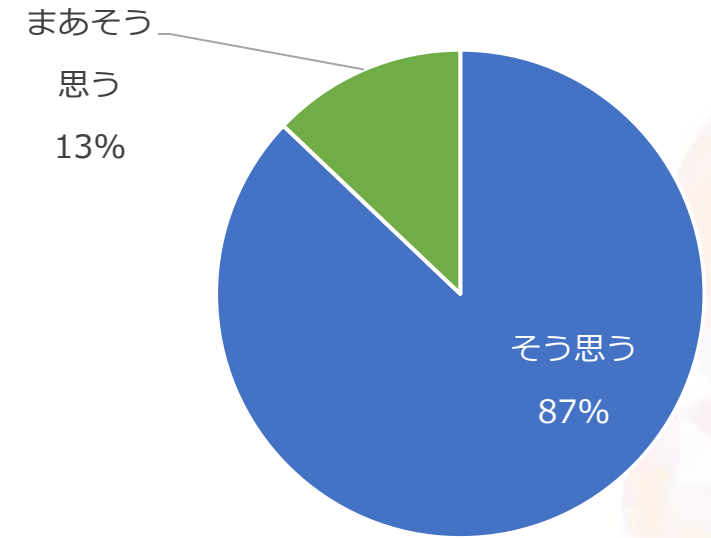
⑦ 時間内に必要なことを、
十分おこなってくれる



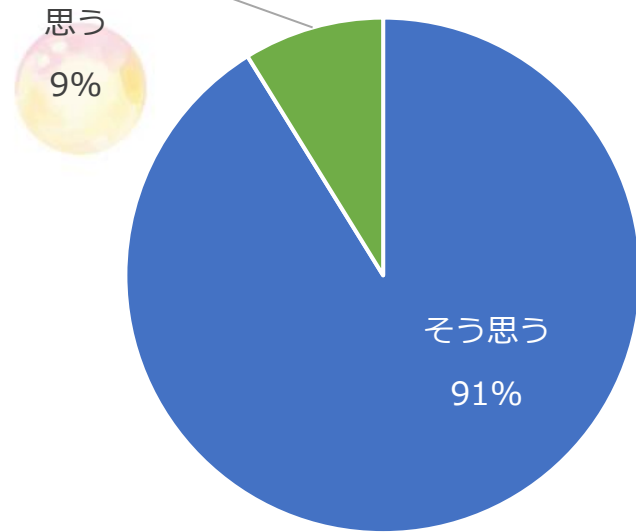
⑧ 状態が変化した時、
すぐに対応してくれる



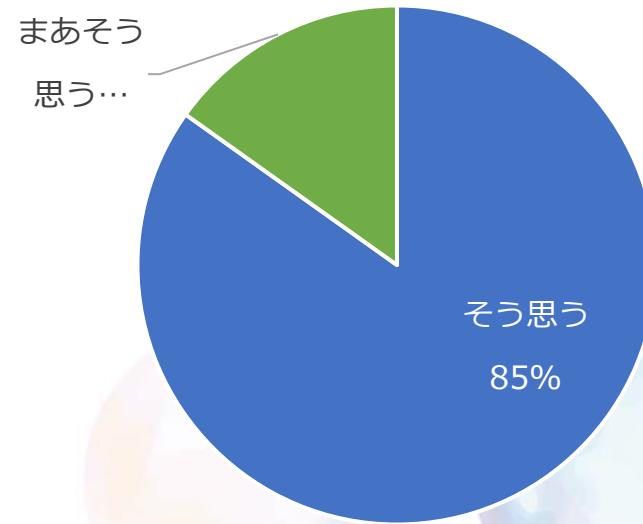
⑨ 困っている問題にすぐに対応
してくれる



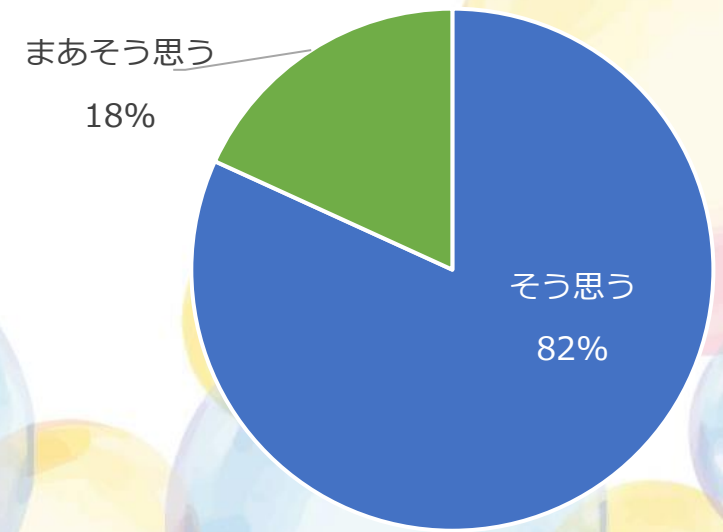
⑩ 訪問看護師は、丁寧に、
礼儀正しく接してくれる



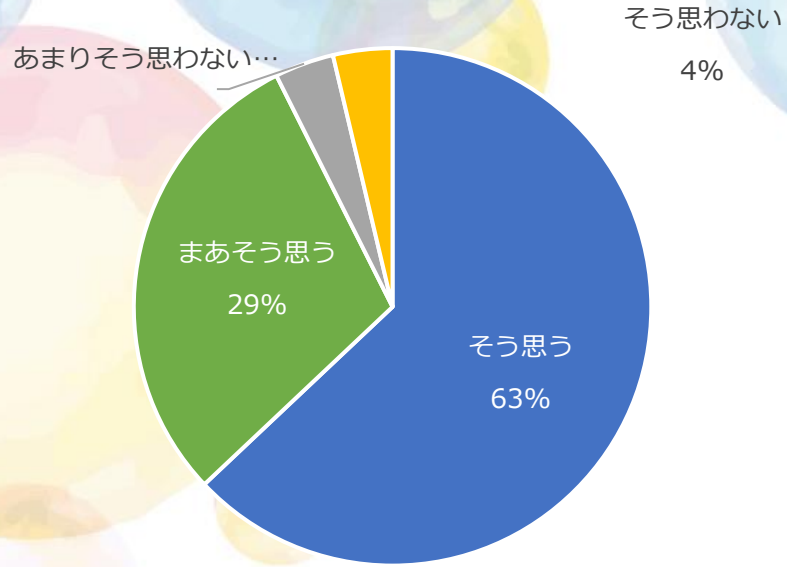
11 訪問看護師は、あなたの普段の生活
の仕方や意思を尊重してくれる



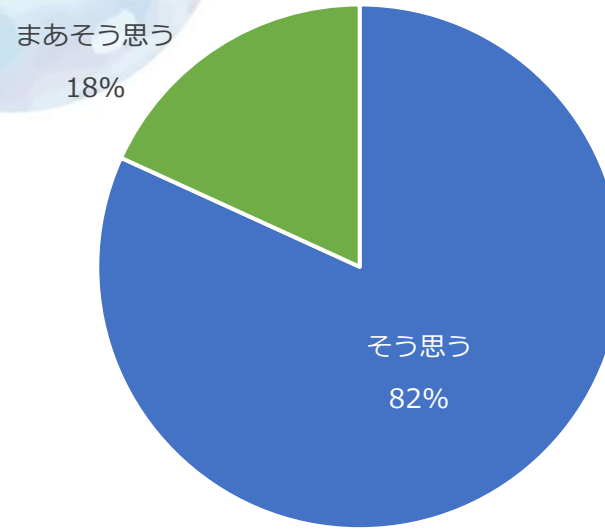
12 訪問看護師のケアや助言内容は
満足できる



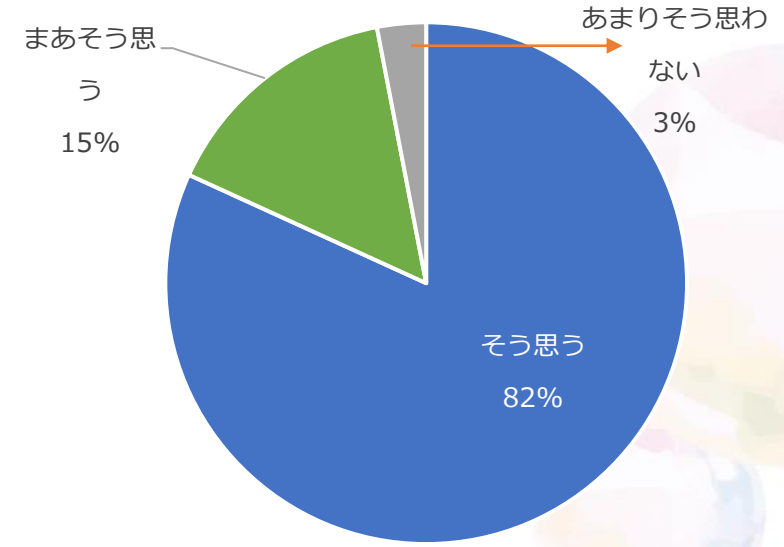
13 違う訪問看護師が来ても、訪問看護の手技、手法は一致している



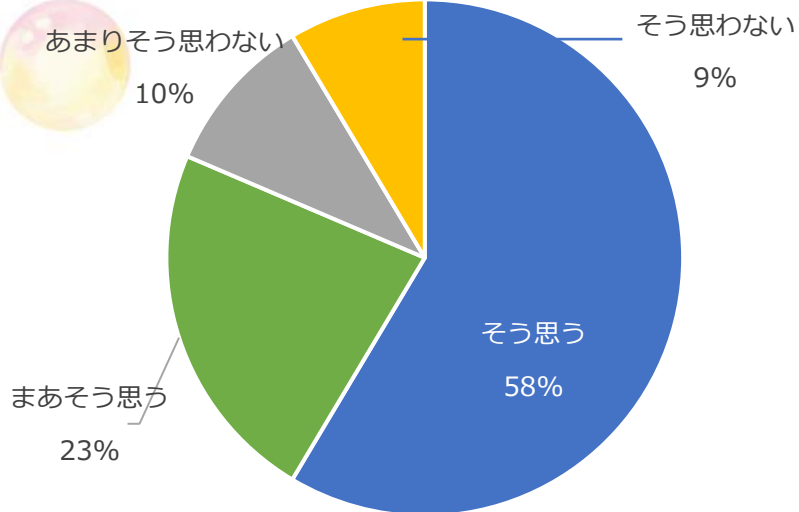
14 起こりそうな体の変化を予測して、注意点や対処の仕方を教えてくれる



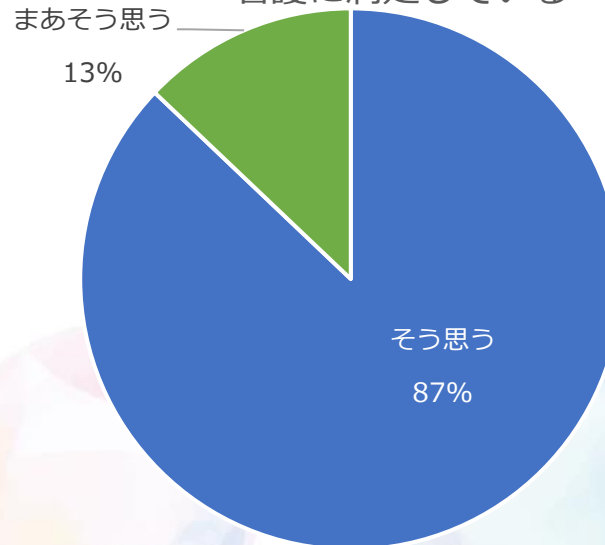
15 療養に必要な制度、サービスの情報を教えてくれる



16 他の在宅サービス事業者と連絡が十分である

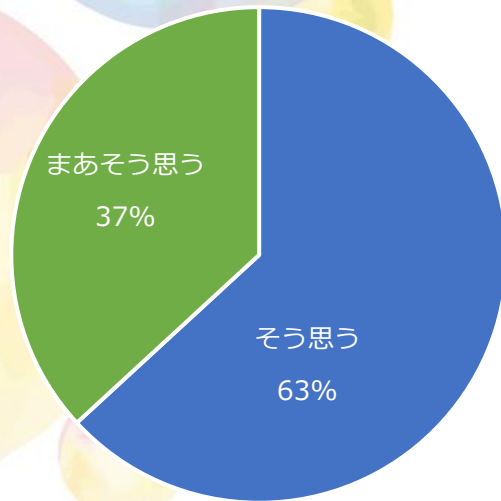


17 訪問看護ステーションの看護に満足している



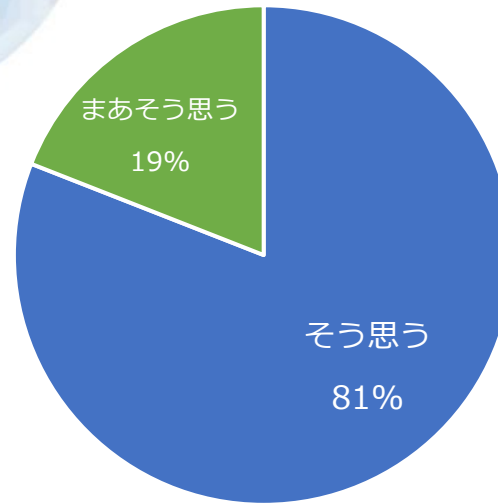
18 〈緊急時連絡体制を申し込んでいる方にお伺いします〉

いつでも連絡が取れて安心である



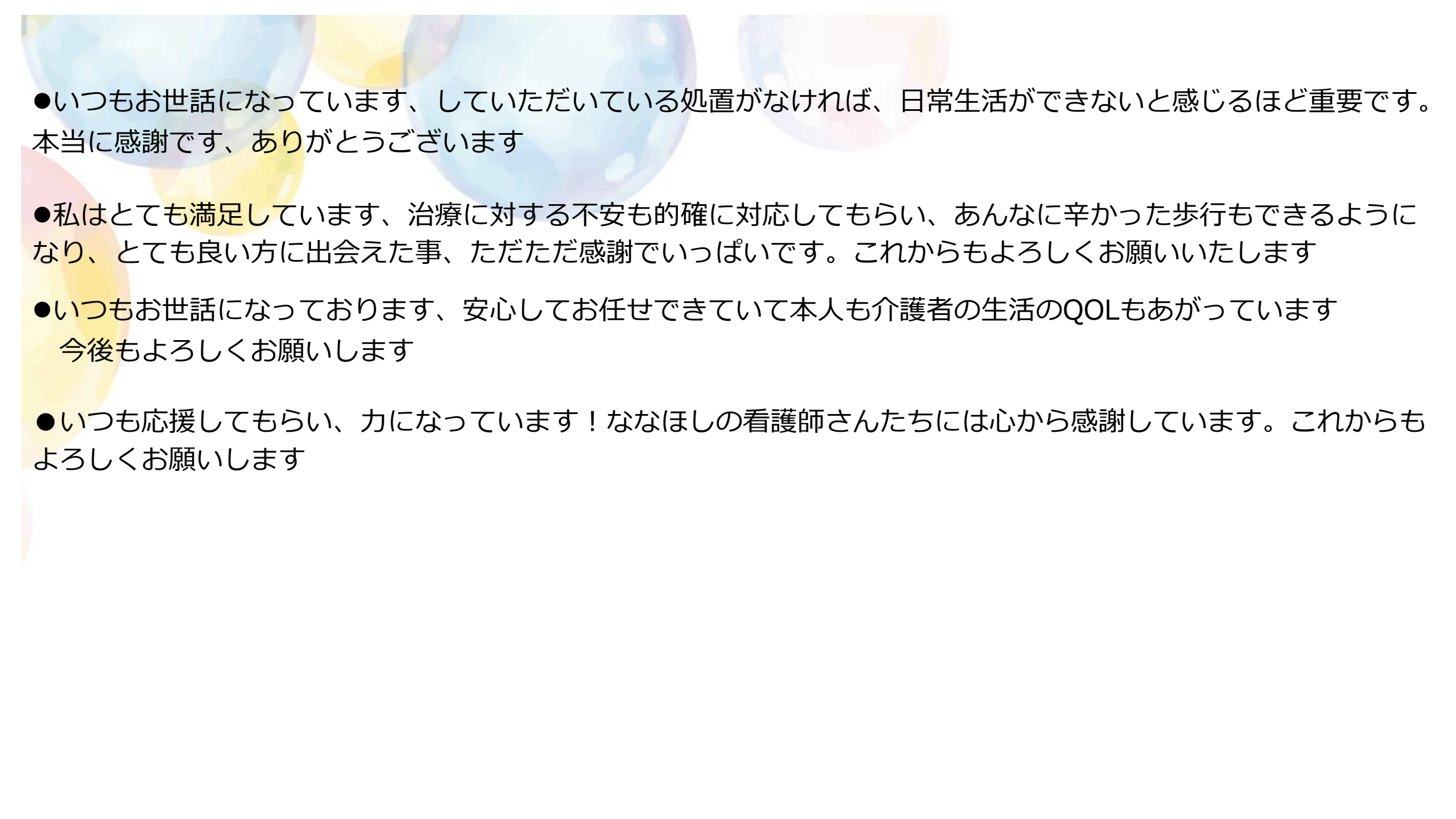
19 〈緊急時連絡体制を申し込んでいる方にお伺いします〉

緊急時に適切に対応してくれる



コメント

- よくしていただきありがとうございます、我が家にとって必要な存在です
- 不安に思うことがあるときには、相談した事に対してアドバイスしてくださるので、気持ちが楽になります。いつもありがとうございます
- 5、10、11は、看護師によって異なることがあります。でも、5、11を大事にしようとしてくれていることは伝わって、ありがたいです
- 母が毎週楽しみにしており、それが全てだと思っています
- 明るくて、親切で丁寧なので心温まり信用できます
- 親身になって対応していただき感謝しております。親である私自身も気持ちが軽くなり、心の支えになっています。これからもよろしくお願いします
- お心のこもった訪問看護に常々感謝しております
- 大変お世話になっております、この先もよろしくお願い申し上げます
- 満足しています、特に精神的にとっても心強く、落ち着いて頑張れるようになりました。いつも感謝しています
- いつも適正にいただき感謝しています
- （利用者の） 太りすぎを心配しております
- その時の体調によってケアの仕方を変えてくださるので大変助かっています。本当にななほしさんで良かったと思っています



●いつもお世話になっていきます、していただいている処置がなければ、日常生活ができないと感じるほど重要です。本当に感謝です、ありがとうございます

●私はとても満足しています、治療に対する不安も的確に対応してもらい、あんなに辛かった歩行もできるようになり、とても良い方に出会えた事、ただただ感謝でいっぱいです。これからもよろしくお願いいたします

●いつもお世話になっております、安心してお任せできていて本人も介護者の生活のQOLもあがっています
今後よろしくお願いいたします

●いつも応援してもらい、力になっています！ななほしの看護師さんたちには心から感謝しています。これからもよろしくお願いいたします

結果から見える 利用者様からの評価と改善点

〈アンケート回収について〉

期間内で昨年までと同様の回収率となった。手渡しが効果的であった可能性がある

〈13「スタッフによって手技が異なる」点について〉

評価にばらつきがあり。スタッフによって手技が異なることはあり、それが利用者様を困らせてしまっているのかが把握しづらい質問の仕方になっていると話し合った。ポジティブな意見なのかマイナスの意見なのか評価が難しい。来年度はどちらかわかるような質問方法に変更し、困らせていることは無いか確認していく。頻回に多くのスタッフが入っている利用者様には口頭で確認していこうと話し合った。

また手順やマニュアルは、定期的に見直す必要があると考えられる。

改善のためには、

①スタッフ間のコミュニケーションと円滑にすること、

②スタッフ同士、同じ視点を持つ必要がある。

①、②を実現する具体策として、定期的な話し合いの場（定期カンファレンス）を有効活用していく。

疑問点や直近の様子を話し合う際、状況報告だけでなく、「なぜそうなったのか」、「予測される事象と見通し」について話し合う。そうすることにより、問題点と着眼点を共有することにより、共通の手技につなげていきたい

〈アンケート用紙、集計について〉

毎年改訂を重ねているが、今回配布した用紙は改訂前のものだった。これにより、前年度との比較検討が曖昧となった。

集計、分析においては、前年度までと使用するアプリが異なり、再集計を行った結果、発表が遅れることとなった

→これらの原因は、内部での情報伝達が不十分であったこと、過去のデータ保管がまとまっておらず、アーカイブにたどり着けなかったことが原因と考えられた。データ共有と伝達、役割分担について、明確に取り交わす必要があった

〈6の「あまりそう思わない」評価について〉

医療ケアが多く、状態悪化の対応のため急なスケジュール変更が度々発生している。変更発生した場合には速やかな伝達を心がける必要がある。また、月間スケジュール表の提供を利用して、患者、家族と訪問調整の必要性について話し合う機会としたい

〈15の「あまりそう思わない」評価について〉

特に若年層の利用者さまにはケアマネージャーがつかないことがあり、情報が届きにくい経験をしている。事例を積み上げて、正確で適切なタイミングでの情報提供に取り組んでいきたい。

利用者さま、ご家族さまへ

お忙しい中アンケートにご協力いただきましたこと、感謝申し上げます、ありがとうございました。

お寄せいただいた貴重なご意見、ご要望に、スタッフ一同励まされ、また自分たちのケアを振り返ることができました。今後の訪問看護に活かしてまいりたいと思います。

これからも皆様の希望や意向を大切にしながら、住み慣れた地域、自宅でも必要な医療を継続しつつ、安心して療養できるようなサービスの提供を心掛けてまいります。

今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

2026年7月吉日
訪問看護ステーションななほし一同