



春の暖かな陽ざしが感じられる季節となりました。寒さが和らぎ、花々が咲き始めるこの時期は、ご利用者様の心身の変化にも目を向けた大切な時期です。

ほっとステーションでは、皆様の健康と安心を第一に考え、新しい季節の始まりとともに、スタッフ一同も気持ちを新たに、より良いケアを目指してまいります。

今号もどうぞよろしくお願いたします。

春の在宅ケアのポイント

- **花粉症対策** 花粉の飛散が増える季節です。マスクの着用や室内の換気、こまめな掃除で花粉の侵入を防ぎましょう。
- **体調管理の見直し** 気温の変化により体調を崩しやすい時期です。こまめな水分補給とバランスの良い食事を心がけましょう。
- **運動習慣の促進** 天気の良い日は軽い散歩やストレッチを取り入れて、体を動かす機会を増やしましょう。

今年度の利用者満足度調査の結果をお伝えします。調査項目は以下の通りです。

利用者満足度調査 アンケート用紙

訪問看護満足度調査		令和7年4月	訪問看護ほっとステーション			
<p>当ステーションをご利用くださりありがとうございます。 利用様の声を伺い現在の私たちの看護を振り返ると共に今私たちに何ができるのかを考 える機会にしたいと思い、アンケート調査をする運びとなりました。『あなたが来ると ほっとする』そんなサービスを考えています。ご協力をお願いします。 該当する欄に○を記入して下さい 該当なしの場合は未記入で大丈夫です。</p>						
	質問		不満	やや不満	やや満足	満足
訪問看護 師の態度	1. 丁寧に礼儀正しく親切に接してくれている					
	2. いつも適切な身なり、服装をしている					
	3. 時間通りに訪問してくれる					
	4. 話をよく聴いて十分説明してくれる					
	5. 家屋内の物品を大切に扱ってくれる					
	6. 時間内に必要なことを十分行ってくれる					
自由な意見						
訪問看護 サービスの 実際	1. 看護に関する要望を汲み取ってくれる					
	2. 看護の内容や方法について希望を聞いてくれる					
	3. 看護を始める前に声をかけ説明してくれる					
	4. からだの状態などを十分みて対応してくれる					
	5. からだの状態だけでなく環境・サービスなど総合的にみてる					
	6. 起こりそうなからだの変化を予測して、注意点や対処の仕方を教えてくれる					
	7. 行う看護の方法を信頼して任せることができる					
	8. 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					
自由な意見						
訪問看護 以外の サービス との連携	1. 医師や他のサービス事業所と連絡を取る前に説明し、確認してくれ る					
	2. 他のサービスと適切に連絡をとってくれる					
	3. 医師との連絡が十分である					
自由な意見						
ご家族へ の対応	1. 思いを受け止め対応してくれる					
	2. わかりやすく具体的な方法を教えてくれる					
	3. 家族の健康状態を気遣い、相談にのってくれる					
	4. 訪問看護を利用することによって介護が楽になった					
	5. 訪問看護師に相談できることで気持ちが楽になった					
自由な意見						
訪問看護 の全体的 な印象	1. 訪問看護サービスは要望・意見を十分に取り入れてくれる					
	2. 訪問看護を利用することで不安や困ったことが軽減している					
	3. 訪問看護ステーションの看護に満足している					
自由な意見						
★24時間対応の契約をされているご利用者様・ご家族様にお聞きます。						
緊急時の対応	1. いつでも連絡をとれて安心である					
	2. 適切に対応してくれる					
裏面もありますのでよろしくお願ひします。						

介護保険、医療保険では満たされない内容で、自費でも良いのでやってほしい内容がありますか

<下記の内容に気になるものがあれば○をつけてください>

病院受診の同行 外出の同行 救急車の同行 病児保育

カラオケ 話し相手 習い事 思い出の場所 写真の整理

犬の散歩 ペットの世話 庭掃除 墓参り

美容(アロマ、ネイル、メイク、ヘアカラー)

マッサージ ツボ押し

他にあれば自由に書いて下さい。

★家族に対するものを含み希望していればそれも書いて下さい。

訪問看護ほっとステーションへの要望、ご意見などあれば自由に書いて下さい。

ご協力ありがとうございました。

訪問看護満足度調査結果 令和7年5月

お忙しいところアンケートに答えて頂いたことに感謝します。結果をまとめましたのでお読みください。

<訪問看護師の態度について>

やや満足・満足を合計すると最低の項目でも78%でした。最低の項目は「家屋内の物品を大切に扱ってくれる」でしたが、この項目の他の意見は不満ややや不満でなく未記入(該当なし)でした。最高は「丁寧に親切に接してくれる」の項目で、やや満足・満足を合わせて96%になっています。今後も社会人として看護師として適切な態度で接していきたいと思えます。

<訪問看護サービスの実際について>

84~96%の満足感を感じられています。やや不満については同一の利用者様からの意見でした。声かけや説明不足、更に信頼関係が築けていないことが考えられます。日々の看護ケアの見直しを行い、今後の対応を相談しながら常に見直していきたいと考えます。また、92%の利用者さんが満足と答えている「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」の項目に、1名が不満と回答されていました。この機会に話し合った結果、同じ看護を提供する必要があるのか、基本をしっかり押さえ、その上で状況に応じてやり方を変えたり、看護師の特徴・特技を生かしたケアをすることは悪い事ではないと考えました。次回のアンケートには「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」の項目は「訪問する看護師が代わっても、必要な看護を受けることができる」と変更することにします。

<訪問看護以外のサービスとの連携について>

該当なしや未記入が40%近くありました。前回のアンケートでも同様でしたが、医師との連携の仕方の説明を十分に行い、連携した結果を報告していくように努めていますが、実際にはまだ利用者様やご家族の方に理解されていないようです。連携に関しては、もっと強調して伝えていく必要があります。

<ご家族への対応について>

ご家族がいない一人暮らしの利用者様が未記入(該当なし)に印をつけていると思われませんが、18~35%を占めていました。それらを除くと、全てがやや満足・満足と思っているという結果でした。在宅看護の対象者は利用者様とご家族であることを踏まえて、今後も利用者様とご家族が共に生活することを支えていきます。

<訪問看護の全体的な印象について>

8~18%の未記入以外はほぼ満足されているという結果でした。しかし、やや不満に思っている方が1名おり、「訪問看護サービスは要望・意見を十分に取り入れてくれる」「訪問看護を利用することで不安や困ったことが軽減している」に印がついていました。その理由は自由意見欄に記載がなく、どんなことでやや不満なのかがわからない状況でした。次回は、不満・やや不満に印をつけた理由を記載してもらい、その内容で反省や改善をしていきたいと考えました。

<緊急時の対応について>

該当なしや未記入は24時間契約をしていない方の可能性があります。39%でした。該当なしや未記入を除くと全員が満足・やや満足という結果です。

<裏面のご意見> そのままの言葉を記入しています

介護保険、医療保険では満たされない内容で自費でも良いのでやってほしい内容がありますか									
＜下記の内容に気になるものがあれば○をつけてください＞									
病院受診の同行	外出の同行	救急車の同行	病児保育						
カラオケ	話し相手	習い事	思い出の場所	写真の整理					
犬の散歩	ペットの世話	庭掃除	墓参り	マッサージ	ツボ押し				
美容（アロマ、ネイル、メイク、ヘアカラー）				他にあれば自由に書いてください					
↓↓									
病院受診の同行（1）		外出の同行（2）		マッサージ（2、一人は介護者にやってほしい）					
★家族に対するものを含み希望していればそれも書いてください。									
・ 家族に医療についての教育をしてもらえると在宅の質も良くなる。（プリント1枚位で）									
・ 散歩、コンサートについてきてもらえると助かるかも									
★訪問看護ほっとステーションへの要望、ご意見などあれば自由に書いてください。									
・ 特にありません。みなさんよくゆき届いて感謝しています									
・ 土曜日もやってほしい									
・ アンケート結果を公表してほしい									
・ 訪問日は安心する日です。ちょっとした介護者の声を聞いたりアドバイスをいただけるので気持ちが楽になります。									

まとめ

ご利用者様の希望や症状を踏まえて適切な看護が行われているのか、ご利用者様の視点で私たちの現状を把握して改善すべきことはないのか、今一度考えるきっかけになりました。職員の自覚と意欲の向上を図り、質の高い訪問看護を提供するために今後も皆様の声に耳を傾けていきます。ご利用者様が安心して訪問看護ステーションを利用して下さるよう、そして地域における訪問看護の信頼性を高めるために、今後も学び続けていきたいと考えます。ありがとうございました。

2025年6月 訪問看護ほっとステーション