

満足度調査結果報告書

株式会社しあわせ生活
北坂戸訪問看護ステーション
2025年3月20日

1. 目的

当ステーションでは、利用者様の不安や不満を解消し、より質の高いサービスを提供することを目的として、年に1回、訪問看護をご利用の方を対象に満足度調査を実施しております。本調査を通じて、利用者様のご自宅での療養をより良くサポートできるよう努めてまいります。

2. 満足度調査の概要

対象者 : 2025年2月時点で利用している方

実施期間 : 2025年2月17日～3月14日

実施方法 : 調査票による4段階評価+自由記載、職員の手渡し、回収

3. 配布数および回収状況

配布数 : 85枚

回収数 : 65枚

回収率 : 76%

4. 回答者内訳

ご本人 21名 (33%)

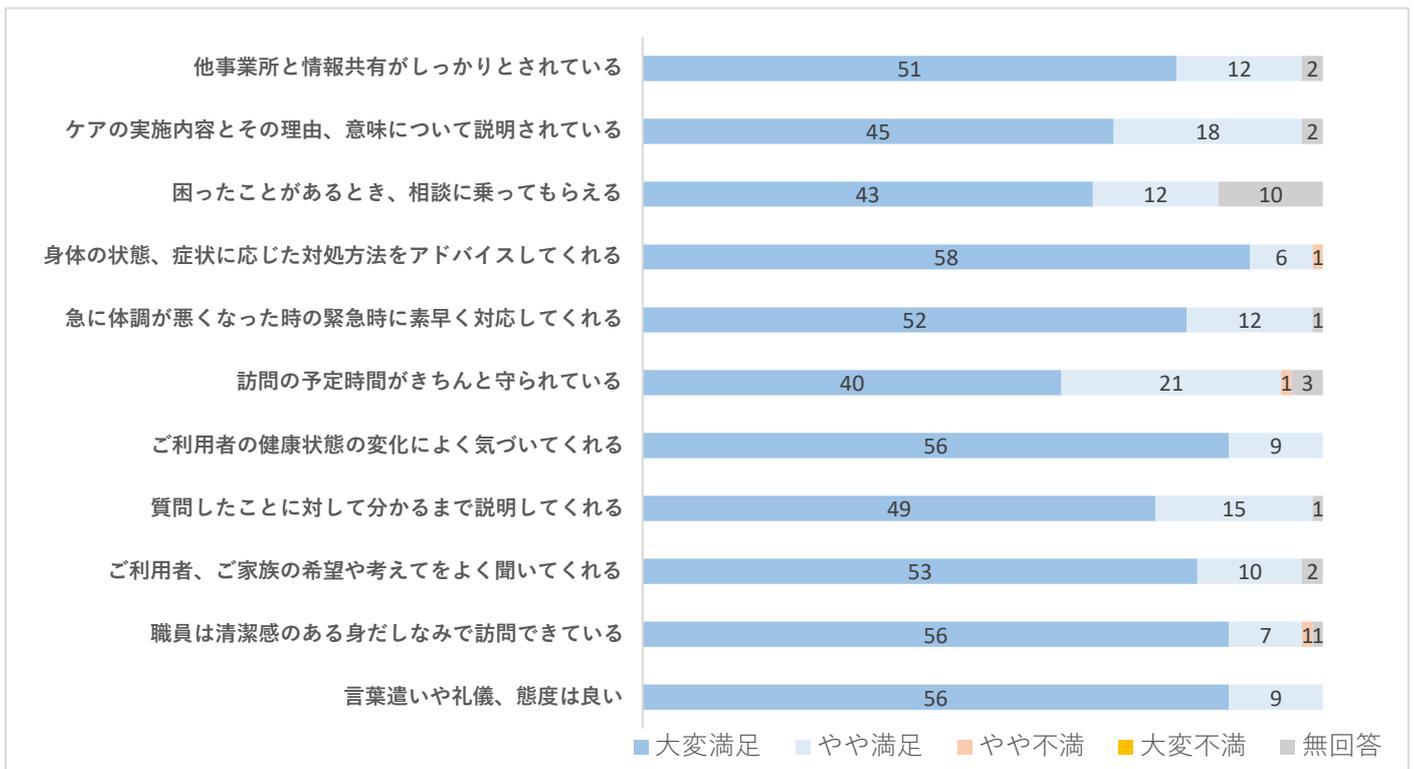
ご家族 25名 (38%)

その他 0名 (0%)

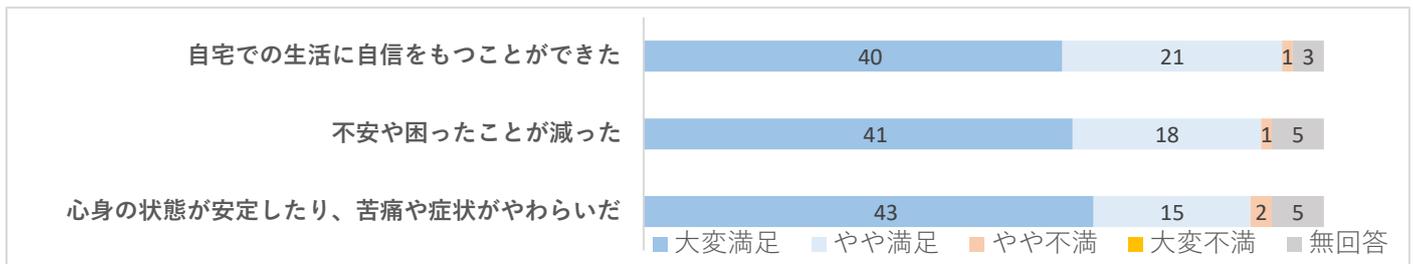
無記名 19名 (29%)

5. 満足度調査結果

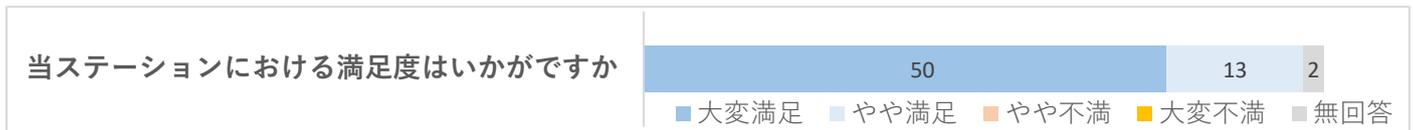
① 職員/サービス内容について



② サービスご利用前と比べて



③ サービス全体を通して



6. たくさんのご意見や感想もいただいております。

一部を紹介いたします。

いつも明るく、本人だけでなく家族の事も気にかけて頂き、感謝しかありません。
看護職員の皆様方、全員と言って良い程、訪問してから終了するまでの間、介助の仕草や業務に取り組む姿勢や対応、接する会話も素晴らしく最高です。いつもほんとうに有難う。感謝しています。
訪問時に解決しないことを、しっかり共有して頂き、次の時に教えてもらえることにいつも感心しています。
先々を見越して、良きアドバイスを何時ももらえる。
申し分なし Perfect!
看護師さんはいつも定時にいらしてくれて、元気あり、優しい声かけをしてくださるので、義母も安堵の表情を見せてくれます。ただ訪問の度に細かいバイタルをとられることが入院生活を思い起こすというので嫌だと言ってストップしたいと訴えることがしばしばあります。感謝していて元気になった証だと思います。
本当に感謝しています。不安や心配でいっぱいなとき来ていただくと、どれだけ安心するかわかりません。言葉では表しきれないほどです。母が穏やかに生活できるのは皆様のお陰だと思っています。母への親切丁寧な対応、適切な処置、愛情をもって温かく、優しく接していただき、家族の不安をやわらげていただき本当にありがとうございます。深夜の発熱や尿がでない等のときも即駆けつけてくださり本当にありがとうございます。私たちの気持ちをくんでくださり、ともに寄り添っていただき、お話、リハビリ、母の生活が少しでも豊かになるよう教えていただき、本当にありがとうございます。
いつも親切に対応していただき感謝しております。みなさん良い方ばかりです♡
本人が自宅で過ごせるのは、安心感に繋がる一方で、家族の立場ではかなりの不安があり、そんな時に、無知な質問が出来る事、アドバイスがもらえるのは心強くありがたく思います。
最初は全部が不安だった。0からのスタートから本人が動けるようになり、表情が豊かになり、話ができるようになり、笑顔が増えてきました。今はごはんを食べること、デイサービスに行くことが楽しみです。
初めての介護で不安だらけでしたが、退院時からサービスを受けられたおかげで、何とかやれているなと感じています。
本人の体調や様子を看てもらう事が一番なのですが、家族の様子も気にして頂き、本人もですが、私も気分転換させてもらえるのがうれしいです。ありがとうございます。

いつもお世話になっています。サービスを利用することで、本人の様子をよくみていただいたり、家族も生活に少し余裕をもつことができ、とても感謝しています。また、急な時間変更等も聞いてくださりとても助かっています。今後ともよろしく願いいたします。

経験豊富な皆さんに訪問して頂き、安心して自宅で過ごす事が出来ています。本人は通所等で外部に出ることはありませんが、皆さんに訪問して頂く事で刺激になっていると思います。家族は介護することが大変とは全く思っていないのですが、皆さんが訪問してくださると気持ちが軽くなります。大変感謝しています。今後供宜しくお願い致します。

訪問看護ステーションにお電話入ると主人の体調の変化を把握して、夜の遅い時間、朝の早い時間駆けつけてくださり心よりお礼申し上げます。埼玉医大から退院直後の排便困難、その後も続きどんなに助けられたことか、気候の良い時のお散歩、夏のコロナ、寒くなつての不穩、ショートステイへのメッセージ等細やかな対応。老々介護の私には、家族以上の存在になりました。

いろいろ細かい疑問をしっかりと返答してもらえ、また、その質問をもち帰って話し合っ返答して頂いている感があります。とても連絡がしっかりとれている事に安心感があります。いろいろ話につきあって時間を割いて頂き有難うございます。

日によって看護師が違うので、色々な話を聞け、様々な方法を参考にすることが出来て良かったです。

6. まとめ

今回の満足度調査では、

「身体の状態や症状に応じた適切な対処方法をアドバイスしてくれる」

「利用者様の健康状態の変化によく気づいてくれる」といった項目で、特に高い評価をいただきました。

自由記載のご意見では、利用者様ご本人だけでなく、ご家族への配慮についても評価する声が多く寄せられました。在宅医療においては、ご家族の支えが重要な役割を果たすことが多く、当ステーションでもご家族の体調面やメンタルケアを重視してきたところが、このような評価をいただけたのではないかと考えております。

一方で、

「心身の状態が安定した、苦痛や症状がやわらいだ」

「不安や困ったことが減った」

といった項目では、やや不満や無回答の割合が他の項目に比べて多い結果となりました。

これらはQOL(生活の質)や緩和ケアに直結する重要な項目であるため、引き続き多職種との連携を強化し、寄り添った訪問看護サービスの提供に努めてまいります。

今後も、より良いサービスを提供できるように、ステーション内で今回の調査結果を共有し、改善に取り組んでまいります。

このたびは、満足度調査にご協力いただき誠にありがとうございました。