

# 令和6(2024)年度 利用者満足度調査のご報告



いちい訪問看護ステーションえにわでは、令和7年3月1日～31日に利用者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに調査結果の概要をご報告いたします。

## 1 調査の概要

### ■調査対象者

令和7年3月1日現在の全利用者 185名

### ■調査方法

- アンケート用紙と返信用封筒を、ご利用者様宅へ訪問する際に手渡し
- ご利用者・ご家族様が回答後、返信用封筒(無記名)にて訪問看護ステーション宛に返送  
(ご利用者様が回答できない場合はご家族様などが回答)

### ■アンケート調査項目

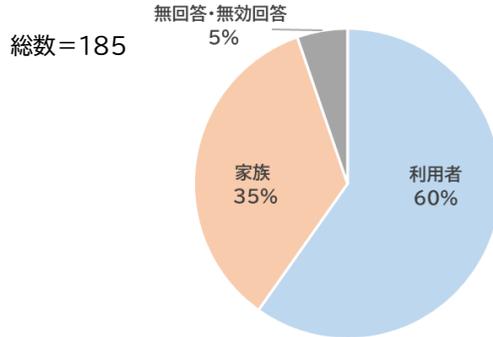
16項目についての満足度、これから充実してほしいサービス、訪問看護ステーションに対する意見・要望を把握

### ■回収結果

3月1日現在 全利用者数 185名  
アンケート配布数 185名  
アンケート回収数 132名  
回収率 71.4%

※新規利用者、入院、終了等の理由で20名未配布

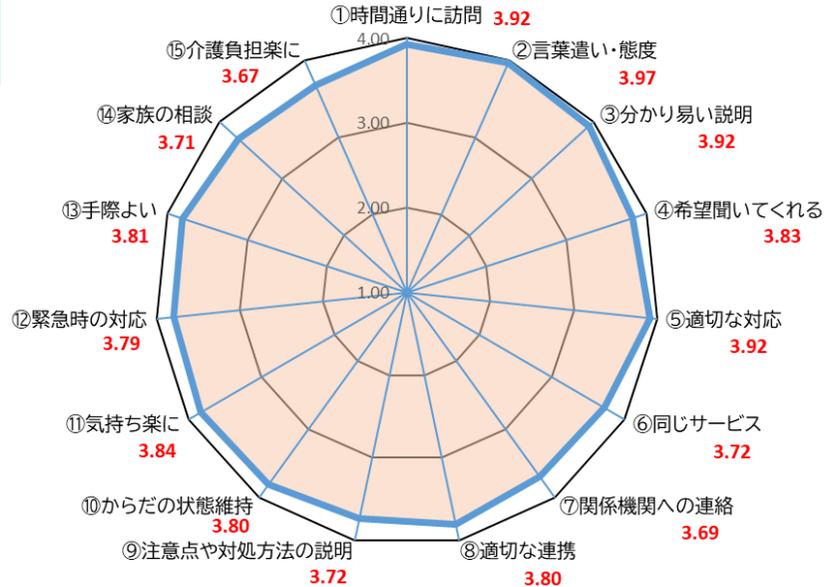
### ■回答者属性



## 2 調査の結果

■設問に対する満足度 ※4点満点

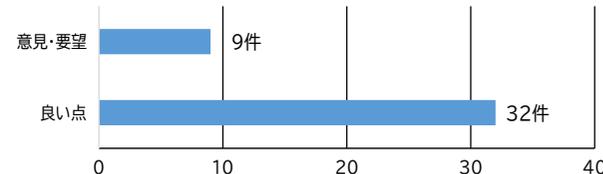
⑯総合的な満足度  
**3.87点/4点満点**



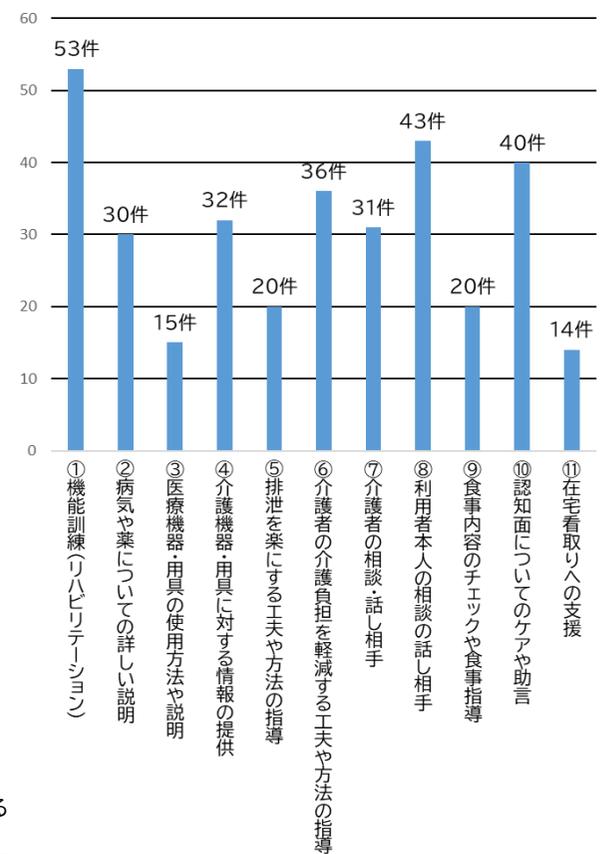
- ①時間通りに訪問：看護師等は時間通りに訪問している
- ②言葉遣い・態度：言葉遣いや態度は良い(電話応対も含む)
- ③分かり易い説明：話をよく聞いて分かりやすい言葉で説明してくれている
- ④希望聞いてくれる：看護やリハビリの内容や方法について希望を聞いてくれている
- ⑤適切な対応：からだや気持ちの状態をみて、適切に対応してくれている
- ⑥同じサービス：訪問する職員がかわっても、同じサービスを受けることができる
- ⑦関係機関への連絡：体の状態をみて、必要時には医師や病院に連絡してくれている
- ⑧適切な連携：ケアマネや他の介護サービス等と適切に連携をとってくれている
- ⑨注意点や対処方法の説明：起こりそうなからだの変化(床ずれ・肺炎・脱水等)を予測して注意点や対処方法を教えてくれている
- ⑩からだの状態維持：訪問看護を利用したことで、体の状態は現状維持されている。
- ⑪気持ち楽に：看護師、リハビリ職員に相談でき気持ちが楽になった
- ⑫緊急時の対応：緊急時に適切に対応してくれている
- ⑬手際よい：処置や手当ては、手際よく行ってくれている
- ⑭家族の相談：家族等の健康状態に気づかい、相談のつてくれている
- ⑮介護負担楽に：訪問看護を利用することで家族の介護負担が軽くなった不安や困ったことが減った

### ■自由記載について

総計41件(良い点32件、その他要望・ご意見9件)の記述をいただきました。いただいたご意見は、今後のサービスの質の向上に活かしてまいります。



### ■これから充実してほしいと思うもの(複数回答あり)



お忙しい中、アンケートにご協力いただきましてありがとうございます。今回の満足度調査の結果につきましては、皆様からの貴重なご意見として、スタッフ全員で検証、意見交換をいたしました。お褒めいただいたことは励みに、ご指摘いただいた事項につきましては改善に結びつけ、皆様により一層ご満足いただけるよう努めてまいります。今後とも忌憚のないご意見を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。尚、本調査の詳しい結果は、利用者の方にご報告しております。