

令和6年度

サービス満足度調査

社会福祉法人 芳梅会
サービス評価・向上委員会
ファイン訪問看護ステーション

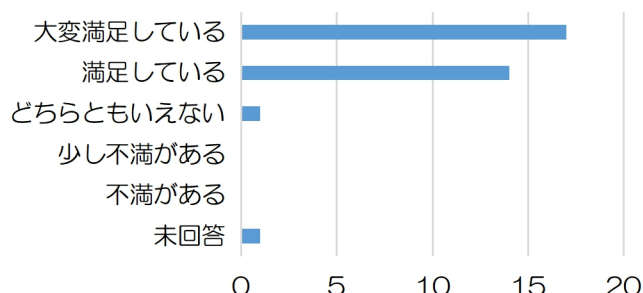
ファイン訪問看護ステーション **ご利用者様・ご家族様等アンケートについて**

アンケート実施期間 : 令和7年3月10日～令和7年3月31日
 アンケート対象者 : 令和7年3月10日時点でファイン訪問看護ステーションを利用されておられる方。
 アンケート実施方法 : ご利用請求書にアンケートを同封し、返信用封筒にて無記名方法で返信。
 アンケート配布枚数 : 80通
 アンケート返信数 : 33通 回答率 41.25%
 ※ 各設問の分布割合(%)については、アンケート返信数を基に算出。

アンケート質問項目及び回答数

1) 訪問看護は時間通りに訪問していますか

1. 大変満足している	17 (51.51%)
2. 満足している	14 (42.42%)
3. どちらともいえない	1 (3.03%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.03%)

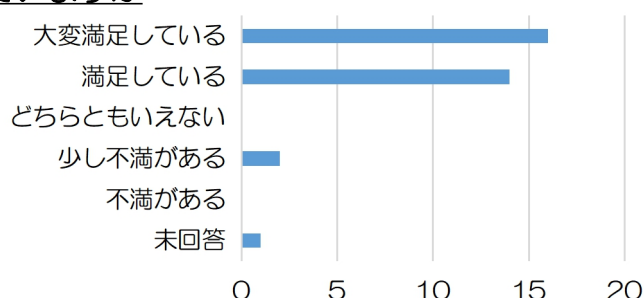


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・時間通りに、大変元気な声で訪問頂き、本人も活気が出ているようです。
- ・遅れたり、時間変更の時は連絡あります。
- ・時刻を守り、余裕をもって来てくれる。
- ・皆さん優しくこちらの用件もしっかり聞いてくださり、大変喜んでいます。
- ・いつも利用者（主人）に寄り添って主人のペースに合わせた援助をして頂いています。
- ・遅れそうな時は連絡してくれるので助かります。（ほとんどないけど）

2) 訪問看護職員は、清潔感のある身だしなみをしていますか

1. 大変満足している	16 (48.48%)
2. 満足している	14 (42.42%)
3. どちらともいえない	0 (0.00%)
4. 少し不満がある	2 (6.06%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.03%)

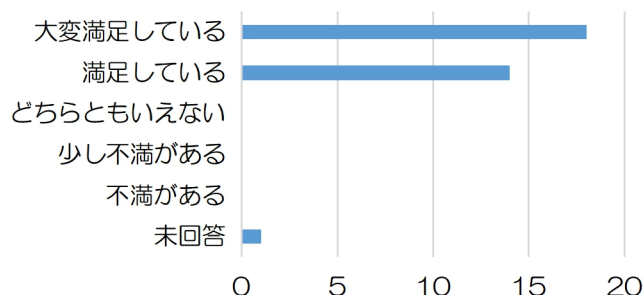


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・髪などもきっちりとまとめて、動きやすい服装でシャキシャキとされています。
- ・必ず手を洗い、手袋をして処置をしてくれます。
- ・体臭ある時ある。
- ・私も見習いたいです。

3) 訪問看護職員の言葉遣いや態度は適切ですか

1. 大変満足している	18 (54.54%)
2. 満足している	14 (42.42%)
3. どちらともいえない	0 (0.00%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.03%)

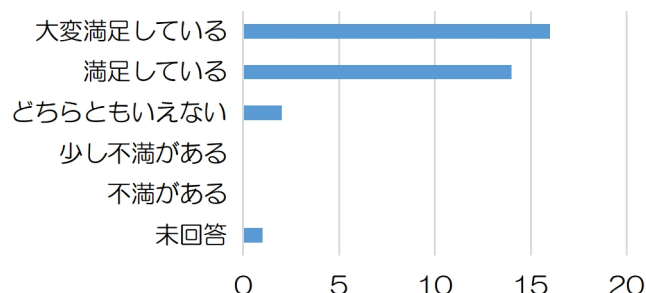


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・丁寧に、親切にして頂き、身内ではついつい乱暴な言葉を投げってしまうので反省。どんな些細な事も漏らさず聞いていただき喜んでいきます。
- ・親しみの中にも礼節を保った言葉遣い。
- ・とにかく優しい。

4) 訪問看護サービスの受たいサービス（訪看・リハビリ）を十分に受けることが出来ますか

1. 大変満足している	16 (48.48%)
2. 満足している	14 (42.42%)
3. どちらともいえない	2 (6.06%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.03%)

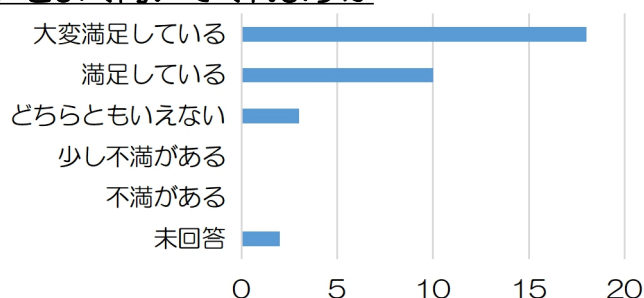


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・入浴サービスお世話になっております。都度、検温などして頂き、感謝。
- ・担当者のサービスは良いのですが、受ける側の受け入れ方に少しずれを感じている。（家族）

5) 訪問看護職員は、ご本人、ご家族様の希望や思いをよく聞いてくれますか

1. 大変満足している	18 (50.00%)
2. 満足している	10 (39.28%)
3. どちらともいえない	3 (9.09%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	2 (6.06%)

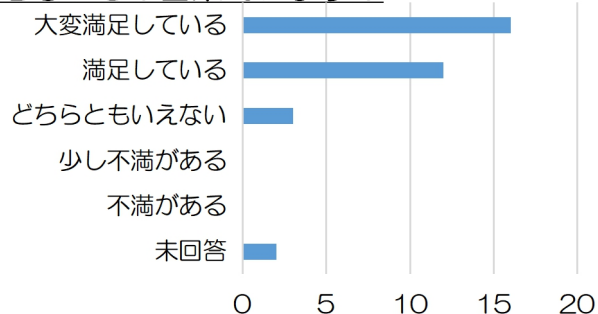


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・職員の方によって違う。
- ・現在、利用していないのでわからない。
- ・日々体調の相談に乗っていただいていたので安心して1日を過ごせるようです。（便秘の悩み有り）
- ・聞きやすい。

6) 訪問看護師が行う病状観察や処置は、安心して任せることが出来ていますか

1. 大変満足している	16 (48.48%)
2. 満足している	12 (36.36%)
3. どちらともいえない	3 (9.09%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	2 (6.06%)

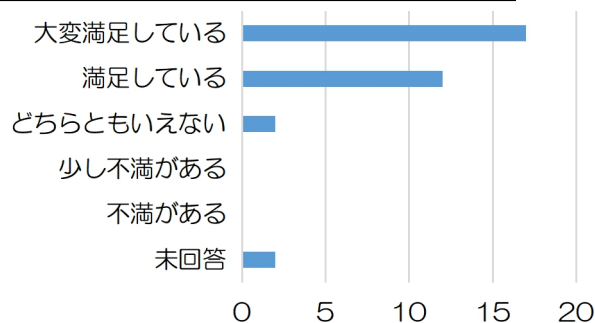


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・体調悪い時があれば、主治医や家族にすぐ連絡もしてくださり、毎日安心しています。
- ・病気ではない。
- ・適切な指示をくれる。
- ・話し上手。気分転換になった後、気疲れもしている。

7) 訪問看護は、ご利用者様やご家族様の個人の情報に関する守秘義務を順守していますか

1. 大変満足している	17 (51.51%)
2. 満足している	12 (36.36%)
3. どちらともいえない	2 (6.06%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	2 (6.06%)

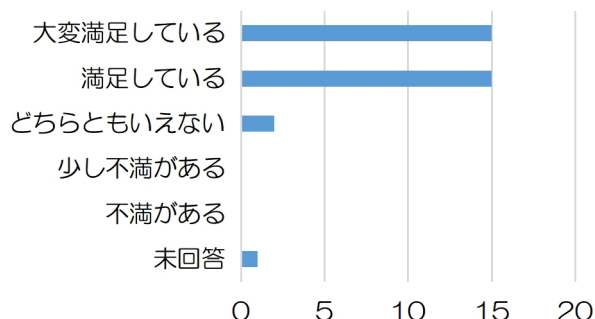


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・他の方もお話も聞かないので、家のことも言われていないと安心しています。
- ・他家の事は一切話は出ないから、当家の事も話題にならない。
- ・わからない。(複数回答)

8) 現在利用されている訪問看護・リハビリについて十分な説明はありますかまたは、十分な説明はありましたか

1. 大変満足している	15 (45.45%)
2. 満足している	15 (45.45%)
3. どちらともいえない	2 (6.06%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.03%)

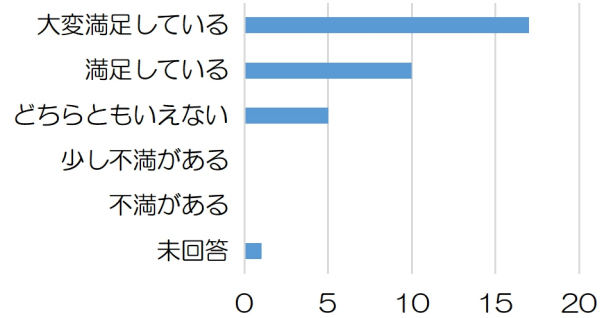


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・詳しく説明頂いています。

9) 訪問看護は、体調が変化したとき、困ったことを相談したとき、すぐに対応してくれていますか

1. 大変満足している	17 (51.51%)
2. 満足している	10 (30.30%)
3. どちらともいえない	5 (15.15%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.03%)

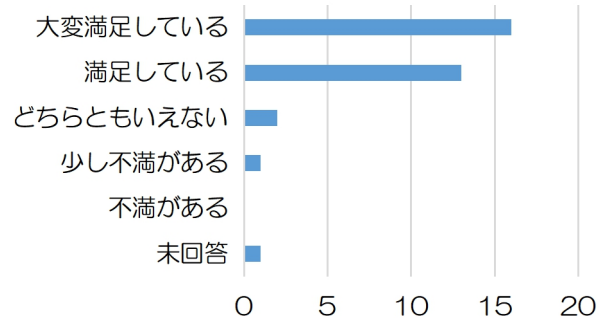


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・日々の相談事に丁寧に説明頂いています。
- ・家族が不安だらけなので、TELすることが多い。
- ・余り相談してことが無い。
- ・困った時にすぐに対応して頂き、助かり安心しました。感謝です。

10) 訪問看護は、今後起こりそうな身体の変化を予測して、注意点や対処方法を教えてくれますか（例：発熱や褥瘡など）

1. 大変満足している	16 (48.48%)
2. 満足している	13 (39.39%)
3. どちらともいえない	2 (6.06%)
4. 少し不満がある	1 (3.03%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.03%)

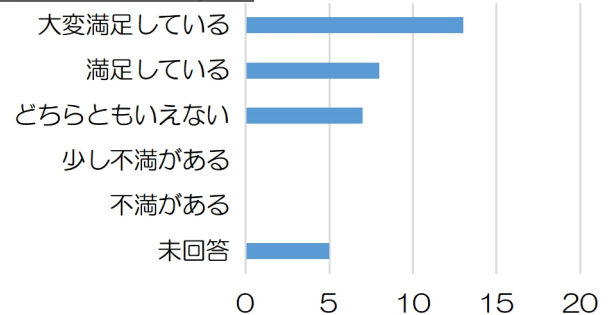


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・便秘気味なので、食事の事、水分の事、便秘薬について等、本人にも伝えていただいておりますし、連絡ノートにも詳しく書いていただいています。
- ・家族が不安だらけなので、TELすることが多い。
- ・始める前に検温とか調べてくれている。
- ・起こりそうな事を言って、医者にかかるよう指示されている。

11) 訪問看護は、緊急連絡したときに、適切な対応をしてくれますか

1. 大変満足している	13 (39.39%)
2. 満足している	8 (24.24%)
3. どちらともいえない	7 (21.21%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	5 (50.00%)



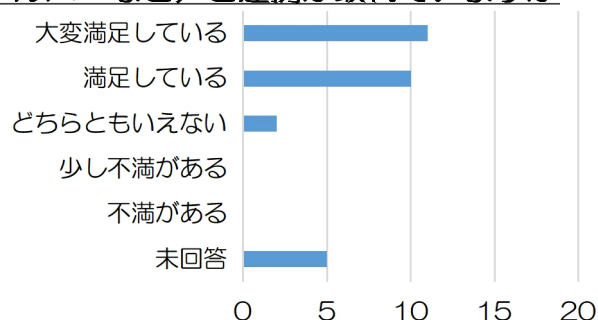
～ 具体的な状況や感想など ～

- ・現在、利用していないので・・・。
- ・夜間でも、連絡先を教えて頂き、何かあれば連絡を！！と言ってくださっています。
- ・連絡することが無かった。
- ・まだ未経験。
- ・緊急の時、一番助けて頂いて嬉しいです。倒れた時、不安になるから。

- ・未だそのようなケースがない。
- ・そういう連絡はしたことないので・・・？
- ・今の所緊急連絡はない。

1 2) 訪問看護は、医師や多職種（ケアマネジャー、ヘルパーなど）と連携が取れていますか

1. 大変満足している	15 (45.45%)
2. 満足している	12 (36.36%)
3. どちらともいえない	3 (9.09%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	3 (9.09%)

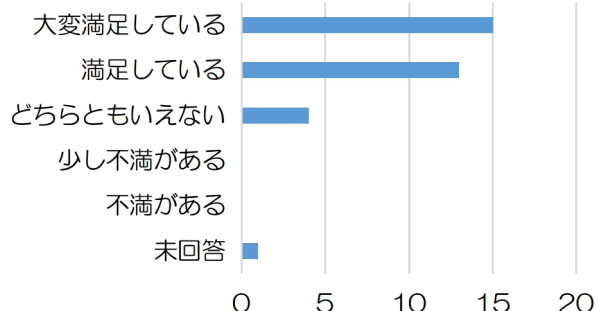


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・何かあれば、医師、ケアマネにもすぐ連絡してくださり、びっくりするくらいです。
- ・わからない。
- ・ケアマネジャーとは連絡OK。ヘルパーは契約していない。
- ・よくわからない。（複数回答）

1 3) 現在の訪問回数は適切ですか

1. 大変満足している	15 (45.45%)
2. 満足している	13 (39.39%)
3. どちらともいえない	4 (12.12%)
4. 少し不満がある	0 (0.00%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.03%)

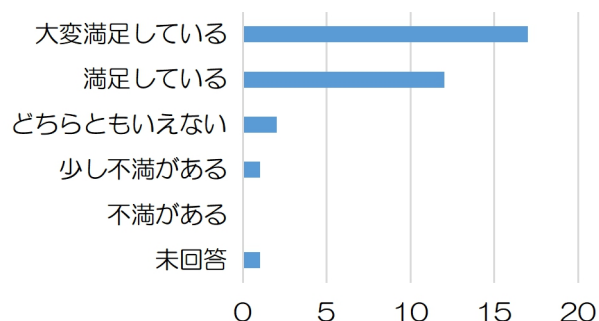


～ 具体的な状況や感想など ～

- ・今のところ、満足です。体調が悪くなければ、また増やすなりお願いします。
- ・サービスも利用している為、ストマの変える回数に合わせて下さっている。
- ・無駄と思えることがある。元気な証拠。

1 4) 訪問看護の利用に満足していますか

1. 大変満足している	17 (51.51%)
2. 満足している	12 (36.36%)
3. どちらともいえない	2 (6.06%)
4. 少し不満がある	1 (3.03%)
5. 不満がある	0 (0.00%)
6. 未回答	1 (3.03%)



～ 具体的な状況や感想など ～

- ・本人の雑談にも話を合わせていただき感謝。
- ・マッサージは気持ち良いので喜んでいきます。
- ・不測の事態はいつ起こるかわからぬから。
- ・サービスは満足している。
- ・初対面の時から何故か気に入りました。

その他、ご意見・ご要望などありましたらご自由にご記入ください

- ・ 毎回、元気に明るく気持ちよく接して頂いています。ただ、何人かの方が交代で来られるので、顔は覚えられても名前は覚えにくいです。そのため、親しみが半減してしまいます。お手数ですが、毎回「ファインの〇〇です」と言って欲しいです。耳が遠く聞き取れていないことも多いですが、お世話になる方と少しでも距離を縮められたらと思います。
- ・ 訪問時に聞きたい事があれば聞けるので助かっている。
- ・ いつも親切に対応して頂き、感謝しています。
- ・ 今後ともよろしくお願いします。
- ・ 毎回、予定通りに来られること、大変な事だと思います。ありがとうございます。頑張ってください。
- ・ 2月までサービスを受けておりました。とても優しく、且つ助かっていました。ありがとうございます。
- ・ 「ずーっと来て欲しい」と・・・よろしくお願いします！ご自分の体も大切にして無理しない程度にガンバッテ下さい。

※ 利用者様、家族様よりいただいた貴重なご意見・ご感想は、そのまま記載させていただくのが本来ですが、利用者様個人が特定されるご記入や、職員個人が特定できる、または、される可能性のある記載に関しては、個人の特定がなされない様、一部表記・表現を変え記載させて頂いております。ご了承ください。