

平成 29 年度 訪問看護ご利用様アンケート結果

アンケートのご協力有難うございました。今年度のアンケートの結果について、集計しましたので、ご報告させていただきます。(回答者 99 名)

利用者様の年齢 75 歳以上 64.7%。性別、男性 42 名女性 53 名。継続年数1年未満 (32.3%) 1年以上3年未満 (25.3%) の利用者様が多いです。大半の利用者様からは好評の評価を頂いております。

しかしながら、以下アンケートの結果についての評価もあり抜粋させていただきます。

契約の手続き・・・大変悪い1名

言葉づかいや態度・・・悪い1名

スタッフの時間通りの訪問・・・悪い1名

質問についての説明がきちんとされているか・・・悪い1名

状態変化で予測されることの説明・・・悪い3名

リハビリの内容・・・悪い1名

サービスが十分に受けられているか・・・悪い2名

記録の内容・・・悪い2名 大変悪い1名

感染防止や事故防止などの安全面の気配り・・・悪い1名

リハビリについて今後充実して欲しい内容

機能訓練 (12.1%)、日常生活のリハビリ (11.1%)

全般的な事業所の評価について

大変良い 27.3% 良い 33.3% 普通 17.2% 悪い 0 大変悪い 0 無回答 22.2%

当ステーション内でアンケート集計した結果について、平成 29 年 11 月 10 日に周知し、検討しています。

この結果を真摯にうけとめ、改善について、前年度と引き続き①記録の残し方。

②説明能力などの向上について、スタッフ全員で取り組みたいと思っています。

すでに部署内での学習会として、接遇についてとプライバシーの保持について行っております。

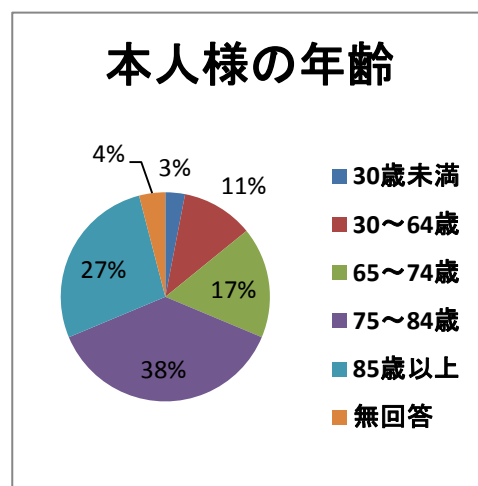
ご利用者様・ご家族様からの心温まるお言葉も頂いており、スタッフの今後のエネルギーになるものと思っています。今後もご満足いただけるようなケアの継続・質の向上をめざしていきたいと思っています。お気づきの点などございましたらお気軽にお申し付け下さい

訪問看護ステーション・ちあき
所長:渡部 栄香

「訪問看護ステーション・ちあき
2017年度介護サービスアンケート」集計表

① ご利用者本人様の年齢をお聞かせ下さい。

		回答数	構成比
(1)	30歳未満	3	3.0%
(2)	30～64歳	11	11.1%
(3)	65～74歳	17	17.2%
(4)	75～84歳	37	37.4%
(5)	85歳以上	27	27.3%
	無回答	4	4.0%
	計	99	100.0%

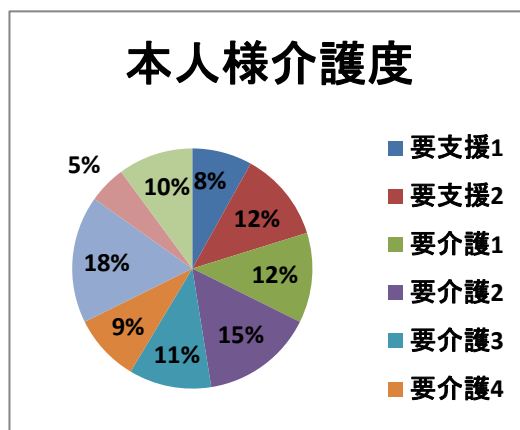


② ご利用者様本人様の性別をお聞かせ下さい。

		回答数	構成比
(1)	男性	42	42.4%
(2)	女性	53	53.5%
	無回答	4	4.0%
	計	99	100.0%

③ ご利用者本人様の介護度についてお聞かせ下さい。

		回答数	構成比
(1)	要支援1	8	8.1%
(2)	要支援2	12	12.1%
(3)	要介護1	12	12.1%
(4)	要介護2	15	15.2%
(5)	要介護3	11	11.1%
(6)	要介護4	9	9.1%
(7)	要介護5	17	17.2%
(8)	医療	5	5.1%
	無回答	10	10.1%
	計	99	100.0%



④.1 アンケートを記入された方はどなたかお聞かせ下さい。

		回答数	構成比
(1)	ご利用者様本人様	39	39.4%
(2)	ご家族様	37	37.4%
(3)	ご利用者様とご家族様	9	9.1%
(4)	その他	6	6.1%
	無回答	8	8.1%
	計	99	100.0%

④.2 アンケートを記入された方はどなたかお聞かせ下さい。その他

		回答数	構成比
(1)	記述あり	6	6.1%
	無回答	93	93.9%
	計	99	100.0%

⑤.1 サービスの利用年数をお聞かせください。

		回答数	構成比
(1)	1年未満	32	32.3%
(2)	1年以上3年未満	25	25.3%
(3)	3年以上5年未満	15	15.2%
(4)	5年以上	17	17.2%
	無回答	10	10.1%
	計	99	100.0%

⑤.2 サービス利用1年未満の方にお聞きします。サービス利用開始時の手続きは簡単でしたか。

		回答数	構成比
(1)	大変良い	10	10.1%
(2)	良い	14	14.1%
(3)	普通	14	14.1%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	1	1.0%
	無回答	60	60.6%
	計	99	100.0%

⑥ 主に介護している方はどなたですか？ご本人様とのご関係をお聞かせください。

		回答数	構成比
(1)	記述あり	65	65.7%
	無回答	34	34.3%
	計	99	100.0%

I.1-1 I.職員の対応についてお尋ねします。1)訪問看護ステーションちあきの職員について(1)身だしなみはいかがでしたか(服装・髪・シューズなど)

		回答数	構成比
(1)	大変良い	46	46.5%
(2)	良い	37	37.4%
(3)	普通	15	15.2%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	1	1.0%
	計	99	100.0%

I.1-2 I.職員の対応についてお尋ねします。1)訪問看護ステーションちあきの職員について(2)言葉使いや態度はいかがでしたか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	45	45.5%
(2)	良い	36	36.4%
(3)	普通	17	17.2%
(4)	悪い	1	1.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	0	0.0%
	計	99	100.0%

I.1-3 I.職員の対応についてお尋ねします。1)訪問看護ステーションちあきの職員について(3)質問や相談がしやすかったですか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	48	48.5%
(2)	良い	33	33.3%
(3)	普通	17	17.2%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	1	1.0%
	計	99	100.0%

I.1-4 I.職員の対応についてお尋ねします。1)訪問看護ステーションちあきの職員について(4)電話対応はいかがでしたか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	31	31.3%
(2)	良い	33	33.3%
(3)	普通	23	23.2%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	12	12.1%
	計	99	100.0%

II-I.1 II-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください

(1)スタッフは時間通りに訪問しますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	45	45.5%
(2)	良い	39	39.4%
(3)	普通	13	13.1%
(4)	悪い	1	1.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	1	1.0%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.2 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (2)今から行おうとするサービスについて事前に十分に説明されましたか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	32	32.3%
(2)	良い	38	38.4%
(3)	普通	24	24.2%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	5	5.1%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.3 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (3)分からないことについてはわかるまで教えてもらえましたか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	33	33.3%
(2)	良い	43	43.4%
(3)	普通	19	19.2%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	4	4.0%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.4 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (4)本人(家族)への説明をきちんとされましたか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	37	37.4%
(2)	良い	39	39.4%
(3)	普通	18	18.2%
(4)	悪い	1	1.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	4	4.0%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.5 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (5)本人(家族)の話をよく聞いてもらえましたか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	39	39.4%
(2)	良い	40	40.4%
(3)	普通	16	16.2%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	4	4.0%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.6 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (6)この先、本人の状態がどうなりそうか本人(家族)に教えてもらえましたか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	23	23.2%
(2)	良い	30	30.3%
(3)	普通	28	28.3%
(4)	悪い	3	3.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	15	15.2%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.7 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (7)処置や手当について手際よく行われていますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	41	41.4%
(2)	良い	30	30.3%
(3)	普通	20	20.2%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	8	8.1%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.8 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (8)ケアリハビリの内容に満足していますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	39	39.4%
(2)	良い	33	33.3%
(3)	普通	20	20.2%
(4)	悪い	1	1.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	6	6.1%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.9 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (9)自分が受けたいと思ったサービスが十分に受けられていますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	35	35.4%
(2)	良い	33	33.3%
(3)	普通	22	22.2%
(4)	悪い	2	2.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	7	7.1%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.10 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (10)精神的に安心できるサービスが受けられていますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	39	39.4%
(2)	良い	33	33.3%
(3)	普通	22	22.2%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	5	5.1%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.11 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (11)記録の内容はその日の内容や状態が分かりやすく記録されていますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	34	34.3%
(2)	良い	29	29.3%
(3)	普通	20	20.2%
(4)	悪い	2	2.0%
(5)	大変悪い	1	1.0%
	無回答	13	13.1%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.12 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (12)感染防止や事故防止など安全面の気配りはされていますか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	34	34.3%
(2)	良い	30	30.3%
(3)	普通	25	25.3%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	1	1.0%
	無回答	9	9.1%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.13 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (13)全体的に、訪問看護サービスの満足度はいかがですか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	39	39.4%
(2)	良い	32	32.3%
(3)	普通	17	17.2%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	11	11.1%
	計	99	100.0%

Ⅱ-I.14 Ⅱ-I.看護師・リハビリの質問について該当するものに○をつけてください
 (1)～(13)のアンケート内容について3または4に○をされた方へ どんなときに具体的に感じられましたか

		回答数	構成比
(1)	記述あり	28	28.2%
	無回答	71	71.8%
	計	99	100.0%

Ⅱ-II.1 Ⅱ-II.リハビリについて質問します リハビリ専門職による訪問リハビリのご利用はされていますか

		回答数	構成比
(1)	はい	34	34.3%
(2)	いいえ	41	41.4%
	無回答	24	24.2%
	計	99	100.0%

Ⅱ-II.2 Ⅱ-II.リハビリについて質問します [いいえ]に○をつけた方。ご利用の希望はありますか ご希望の方は記名をお願いします

		回答数	構成比
(1)	記述有り	2	2.0%
	無回答	97	98.0%
	計	99	100.0%

Ⅱ-II.3 Ⅱ-II.リハビリについて質問します 今後、充実してほしいと思うものを次の中からいくつでも選んで○印を付けて下さい。

		回答数	構成比
(1)	機能訓練（リハビリテーション）	12	12.1%
(2)	日常生活のリハビリテーション	18	18.2%
(3)	介護機器・用具に対する情報の提供	8	8.1%
(4)	介護者の介護負担を軽減する工夫や方法の指導	8	8.1%
(5)	誤嚥防止のための食事摂取指導	5	5.1%
(6)	介護者の相談・話し相手	8	8.1%
(7)	利用者本人の相談・話し相手	17	17.2%
(8)	その他	0	0.0%
	無回答	23	23.2%
	計	99	100.0%

Ⅱ-Ⅱ.4 Ⅱ-Ⅱ.リハビリについて質問します その他

		回答数	構成比
(1)	記述有り	0	0.0%
	無回答	99	100.0%
	計	99	100.0%

Ⅱ-Ⅱ.5 Ⅱ-Ⅱ.リハビリについて質問します 具体的なご意見があればお聞かせ下さい

		回答数	構成比
(1)	記述有り	12	12.1%
	無回答	87	87.9%
	計	99	100.0%

Ⅲ.1 Ⅲ.事業所についてお尋ねします (1)介護事業部のホームページを閲覧されたことはありますか

		回答数	構成比
(1)	はい	5	5.1%
(2)	いいえ	83	83.8%
	無回答	11	11.1%
	計	99	100.0%

Ⅲ.2 Ⅲ.事業所についてお尋ねします (2)当事業所の全般的な評価はいかがですか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	27	27.3%
(2)	良い	33	33.3%
(3)	普通	17	17.2%
(4)	悪い	0	0.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	22	22.2%
	計	99	100.0%

Ⅲ.3 Ⅲ.事業所についてお尋ねします (3)当事業所のサービス内容には満足されましたか

		回答数	構成比
(1)	大変良い	28	28.3%
(2)	良い	32	32.3%
(3)	普通	18	18.2%
(4)	悪い	1	1.0%
(5)	大変悪い	0	0.0%
	無回答	20	20.2%
	計	99	100.0%

**Ⅲ.4 Ⅲ.事業所についてお尋ねします (4)今後も当事業所を利用しようと思われ
ますか**

		回答数	構成比
(1)	強く思う	34	34.3%
(2)	かなり思う	31	31.3%
(3)	普通	18	18.2%
(4)	あまり思わない	3	3.0%
(5)	絶対に利用しない	0	0.0%
	無回答	13	13.1%
	計	99	100.0%

**Ⅲ.5 Ⅲ.事業所についてお尋ねします (5)当事業所の利用を知人等にすすめよう
と思いますか**

		回答数	構成比
(1)	強く思う	20	20.2%
(2)	かなり思う	25	25.3%
(3)	普通	25	25.3%
(4)	あまり思わない	10	10.1%
(5)	絶対にすすめない	1	1.0%
	無回答	18	18.2%
	計	99	100.0%

**Ⅲ.6 Ⅲ.事業所についてお尋ねします どの様な内容でも結構ですので、ご意見があ
ればお聞かせください**

		回答数	構成比
(1)	記述有り	12	12.1%
	無回答	87	87.9%
	計	99	100.0%