

訪問看護利用アンケート
結果報告書（利用者様）
（令和6年度）

訪問看護おはぎ

調査概要

1. 調査目的

訪問看護をご利用の皆様の評価、満足度を把握し、今後の訪問看護の質の向上に役立てることを目的に実施

2. 調査方法と対象

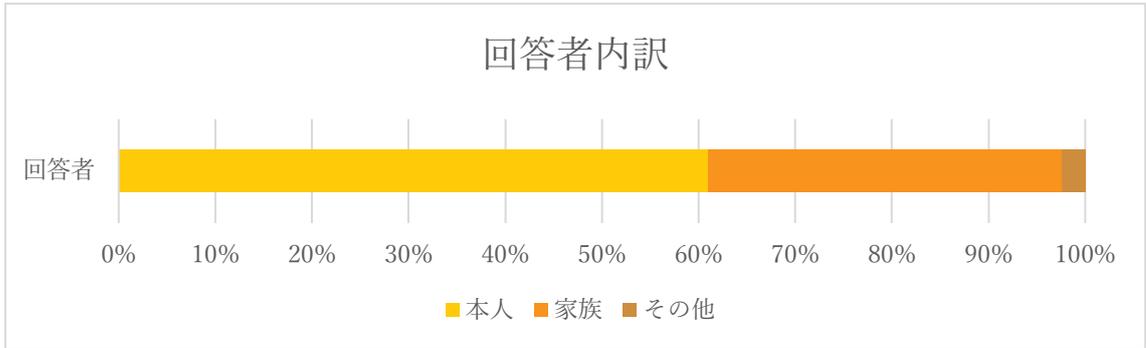
- 1) 調査方法：訪問看護ステーションから訪問したスタッフが利用者様に手渡し配布
訪問時に封筒に入れて回収または QR コードよりオンラインで回答
- 2) 調査機関：2024 年 12 月 2 日～12 月 15 日
- 3) 実施方法：調査用紙またはオンラインによる 4 段階評価と自由記述
- 4) 対象者：2024 年 12 月 2 日現在、弊社サービスを利用している方

3. 回収結果

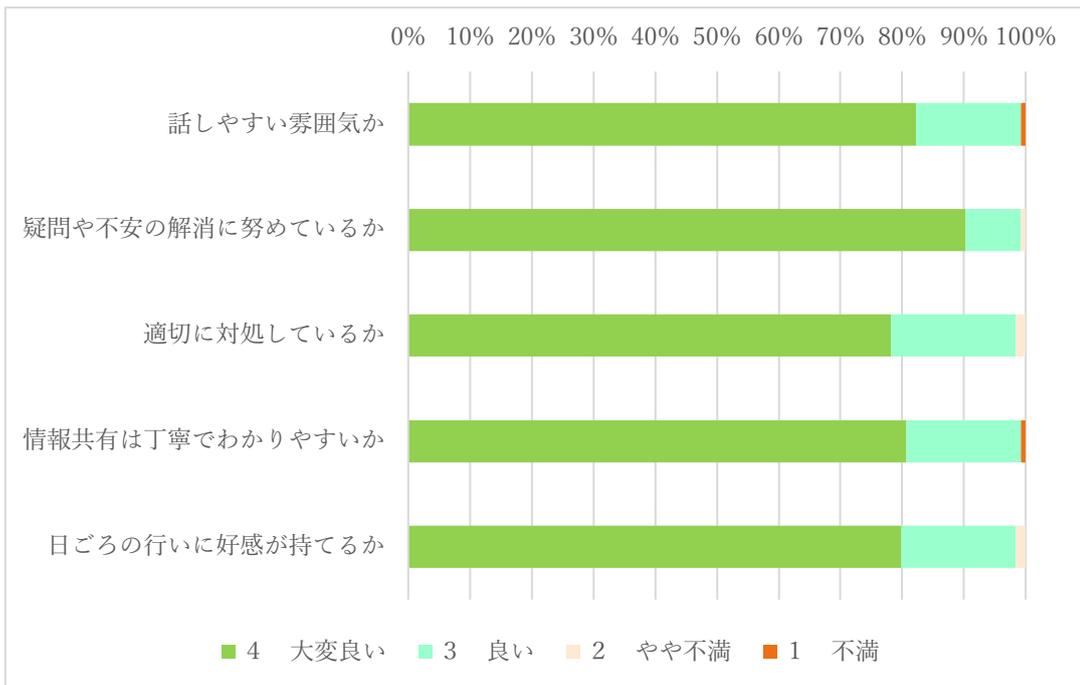
- 1) 配布数：170 件
- 2) 回収数：124 件（調査用紙 115 件、オンライン 9 件）
- 3) 回収率：72.9%

アンケート結果

回答者)



アンケート結果)



お忙しい中、多くのご回答、ご意見をいただき、誠にありがとうございました。
概ね皆様から良い評価をいただき大変ありがたく存じます。この結果に満足することなく、今後も「“ひとつの声”を“生活のカタチ”に“えがお”に」するため精進してまいります。また、不満・不安に思われている利用者様のご意見には真摯に耳を傾け、改善していくことでより良いサービスの提供を行っていきたいと考えております。

● 皆様からのご意見、ご要望（自由記述）

お礼・感謝のお言葉）

- ・これから天候が悪くなりご苦勞をおかけしますが、宜しく願いいたします
- ・これからも期待しています
- ・本人も家族も毎週来ていただいていることで精神的に大変ありがたいと思っております
- ・毎日来てもらってもいいです
- ・これからもいろいろ介護のことで気づきがありましたら教えてください
- ・一人暮らしでとてもありがたい。いつでも相談しやすいです
- ・私のたわいのない話をいつも優しく聞いてくださるので楽しみにしています
- ・ただただ感謝！ありがとうございます
- ・問題なく適切に対応し、非常に好感が持てる（相談しやすい）
- ・何をどうしてよいかわからないので、てきぱきと行動してくれる皆さんに感謝いたします
- ・親の体調まで気を配っていただきありがたいです
- ・いつも親身になって対応していただき感謝しております
- ・お世話になってありがたいと思っております
- ・いつもお世話になり、適切に対応していただき、大変ありがたいです
- ・ありがたい
- ・感謝
- ・なんでも話しやすく相談に乗ってくれるので心配や不安が解消され、支えてもらっている。本当にありがたく思う
- ・安心してお任せしています
- ・若いのに看護さんの対応、家では月曜日看護師さんが来てくださり、夫は楽しみに待っています
- ・十分良いです
- ・担当者様への不満は、一切ございません
- ・本当に良くしてくださってますし、来てくださるのも、楽しみにしています
私が望んでいる以上の対応を日々してく下さるので、感謝しかありません
かえって、気をつかわせているのではないかと、こちらが心配になる位です。

訪問看護制度に関するご意見）

- ・24時間相談できることがありがたいし、心強いです
- ・いつもありがとうございます。この制度に感謝しております

ご意見、ご要望、ご提案)

- ・家族から本人の希望を聞きにくいので、代わりに本人の気持ちを聞いてあげてほしいです

回答) ご要望ありがとうございます。

遠慮なく担当看護師、療法士にその旨お伝えください。

利用者様本人、ご家族のご意向をに沿って対応させていただきます。

- ・おかげさまで安心して生活ができております

スタッフの皆さんがもっとお休みをとれるとよいのと思います

回答) スタッフのことをお気遣いいただき、ありがとうございます。

おはぎでは、完全週休2日制を導入しております。

(事務所に訪問車が駐車してありますが、出勤はしておりません。

ご安心ください。)

- ・猫セラピーとかメニューにあるといいですね。

回答) ご提案ありがとうございます。

動物セラピーに関しては、アレルギーや飼育問題もあり、おはぎ独自で

取り組むことが現時点では難しいと考えます。ただ、外部のサービスとの連携

あるいは紹介という形でご希望に添えるよう、今後検討していきたいと思っております。

- ・言いたいことが言えない、人の顔色を気にしてしまう。気を使ってしまう。緊張する。

回答) 不安な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

対応やスキル、コミュニケーション等、訪問に際し問題がないか、事業所内で

振り返りを行い、今後このようなことがないように改善に努めてまいります。

- ・相談員、訪問看護、その他、情報共有が何処までなのか、教えてほしい。

(持病の事なら大丈夫ですが、それ以外が伝わっているのか、不安、心配になる)

回答) ご心配、ご不安をおかけして申し訳ございません。

おはぎでは、契約時の個人情報の取り扱い説明通り、利用者様の情報を適切に取り扱っています。

関係各所(医療機関、介護サービス事業者、市町村等)との情報共有については、利用者様の介護に必要な情報のみの共有としています。詳しくは契約書第12条

(下記)をご参照ください。

(守秘義務) 第12条

- 1 事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。
- 2 事業者は、事業者の従業者が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないように必要な処置を講じます。
- 3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び居宅サービス事業者（又は介護予防サービス事業者）との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。
- 4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

訪問看護利用による変化)

- ・ 訪問看護師の方に来ていただき、本当に助かっております。
私が（夫に）少し手足を動かせるようにさせようと思っても言うことを聞いてくれなかったのに、看護師さんの話はよく聞いて一緒に動作をしてよく話をしています。同じ話ばかりですが、よく聞いてくれて本人も気分が晴れるようです。今後もよろしく願いいたします。
- ・ いろいろリハビリを提案していただいて、本人も励まされながら頑張っているので助かります。これからもよろしく願いいたします。
- ・ おかげさまでベッドからの移動がスムーズにできるようになりました。ありがとうございました。
- ・ 足の付け根の動きが良くなり、リハビリの成果が上がっています。本人は毎週来てくれるのを楽しみにしています。
- ・ いつもお世話になっています。訪問看護おはぎさんに出会えて、育児を頑張ろうと思えたし、何よりスタッフの方々の優しい対応のおかげで、私も苦がなく生活ができています。これからも長い付き合いになると思いますが、子供ももちろん、私たち家族をどうぞよろしく願いします。うちの家族はおはぎさんが大好きです。

利用者様からの声

毎日でもいいです。

24時間、相談できる事は、有難いし、心強いです。

ひとり暮らしでも、ありがたい
いつでもいろいろの相談しやすいです。
これから、よろしくお願ひ致します。

感謝

親の体調まで気を配っていただき
ありがとうございます。
これからよろしくお願ひします。

私のたわいのない話をいつも優しく聞いて下さるので楽しみにしています。

若いのに看護さんの対応家では月曜日看護さんか来(く)だ(さ)り
夫は楽しみに待っています。

いろいろリハビリを提案していただき本人も
はげま(ま)さ(さ)れ(れ)ば(ば)か(か)ら(ら)か(か)ん(ん)は(は)っ(っ)て(て)い(い)る(る)の(の)？(?) 且(ま)か(か)り(り)ま(ま)す。
これから宜しくお原(も)ご(ご)い(い)ま(ま)す。

いつも親身にな(な)り(り)対(た)応(おう)し(し)て(て)い(い)た(た)だ(だ)き(き)。
感(かん)謝(しゃ)し(し)て(て)お(お)り(り)ま(ま)す(す)。

お陰様で ベッドからの物動が スムーズにできる
ようになりました。
ありがとうござ(ご)い(い)ま(ま)す(す)。

本人も家族も毎週来ていただいている事で精神的に
大変ありがたいと思っております。感謝しております。

ただただ感謝！ ありがとうございます。