

令和7年度満足度調査の結果について

担当 白杵 真貴子

1) 令和7年度 第6回目 満足度調査結果

- ・対象者様：令和5年7月から令和7年6月まで
介護保険で訪問看護・リハビリの利用を開始された利用者様
- ・アンケート内容：過去5回と同様の質問
- ・配布・回収率：配布数 49 回収 48 回答率 97%

2年ごとに満足度調査を実施しています。訪問看護・リハビリサービスの改善や専門職の意識向上のため、ご利用者様・ご家族様にアンケートのご協力をお願いしたところ、多くのアンケートが集まりまして、大変感謝しております。その結果をまとめましたので、ご一読ください。

・設問2 説明の分かりやすさ

「とても分かりやすい」「分かりやすい」…87% (前回 81%)

「分かりやすさ」は前回と比べ向上。今後ともご利用者様に、分かりやすい声掛けを意識する事、また質問には丁寧に答えるよう対応していく事を心がけていきます。また、関わるスタッフが共通認識を持って、ご利用者様、ご家族様に混乱の無いように説明する努力をしていきます。

・設問3 サービス満足度

「満足」「やや満足」…87% (前回 95%)

高い満足度でしたが、ご回答者様から「理解しつつも、訪問日を指定出来ず不便」との声がありました。当ステーションでは、看護師7名、理学・作業療法士6名で訪問しています。一時的に空き枠があった時には、ご利用者様のご希望に応じてきました。また、定期訪問枠の変更希望があった場合には、可能な範囲で対応しています。訪問前後のアクセスの問題やスタッフ交代の検討もあるので、慎重な対応をしているところです。ご理解とご協力をお願いします。

・設問4 サービス満足の内訳

「直ぐに相談」や「適切な処置」42%

「家族の想いを理解してくれる」20%、「礼儀忠さ」も23%

専門的な関わりだけでなく、訪問看護は、ご利用者様を支えるご家族様の想いを汲み取りながら、在宅支援に関わってきました。これからも在宅で過ごされるご利用者様、ご家族様の

相談や質問に、専門的な立場で応えられるように努力していきます。

・設問 5 不満理由

「不満なし」…90% (前回 92%)

「希望する回数の制限」…2名 「要望を聞いてくれない」…1名

「不満無し」の回答が多数となりました。ケアプランを元にした当ステーションのサービスが、在宅支援の一つの柱になっていると感じています。また、ご利用者様・ご家族様とのコミュニケーションを大事にしてきた取り組みが、こうした結果に結びついたと思われました。長期継続利用の方も含め、ご希望の回数やご要望は、継続的にアセスメントをしながら対応しています。

・設問 6 利用動向

「今のままで良い」…79% (前回 85%)

「増やしたい」…11%

増回を希望された方々は、「忙しく無理だと思う」との配慮をにじませて記載されていました。身体状況や希望に合わせて、柔軟に利用回数の増加を検討するなど、様々なニーズを拾い切れていない場面もあると認識しています。ケアマネジャーを筆頭に、介護保険サービスの組み合わせで、在宅支援を構築します。複合的なサービスを受けられることで、ご利用者様の自立度の向上を目指す、その一つに当ステーションも該当します。バランスの取れたサービス利用の中で、訪問看護・リハビリの力が発揮できるように回数や時間が決められています。制度のご理解をお願いしながらも、ご要望に対応・検討していきたいと思えます。

・設問 7 その他 記載内容全て原文通り

・週1回ですが、大変満足しています。スタッフの人達が悩みを真剣に聞いて下さり、アドバイスもあり、有効な素敵な時間です。今後ともヨロシクね。

・いつもありがとうございます。この制度がいつまでも続きますよう願っています。先生方の頑張りに感謝しかありません。(訪問看護・リハビリ)

・大変ありがたく思います。いつも気を遣って色々不便なところはないか注意して頂いています。優しい所が有難いです。

・無理な願ばかり言って、申し訳なく思っています。いつも親切にしてくれて感謝しています。

・今やってくれている事で充分です。

・一緒に体操してくれるので、やりやすいです。スマホの操作を教えてくれるので、とても便利です。

・忙しい中お世話かけます。ありがとうございます。

・爪切りの要望日に日程を訪問出来ない。

・高齢なので、今少しお願いしたい。

- ・いつも良くしていただいております。
- ・これからも宜しくお願いします。
- ・満足しています。

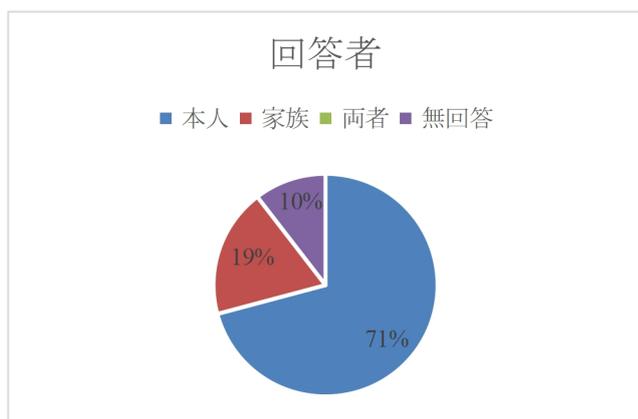
2) 令和7年度の満足度調査について

今回の満足度調査で頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、これからも多くのご利用者様、ご家族様に安心、安全な生活支援が出来るよう、サービスの質を向上させるべく努力していく事が重要である。

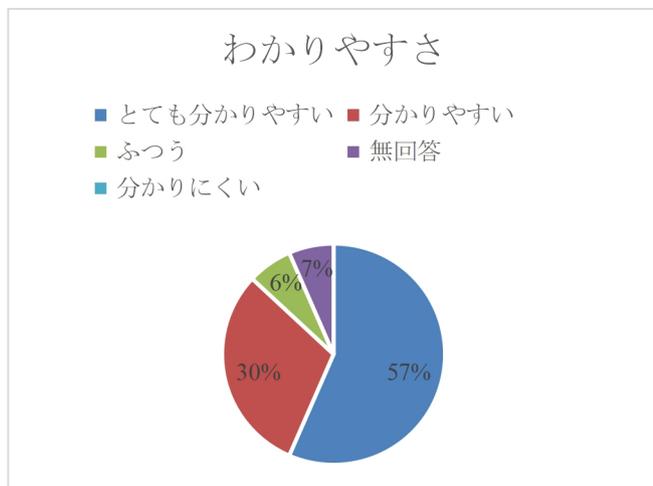
令和9年度も令和7年7月から令和9年6月までに訪問看護・リハビリの利用を開始された皆様で、これまでと同内容の満足度調査を実施する予定です。

令和7年アンケート結果報告

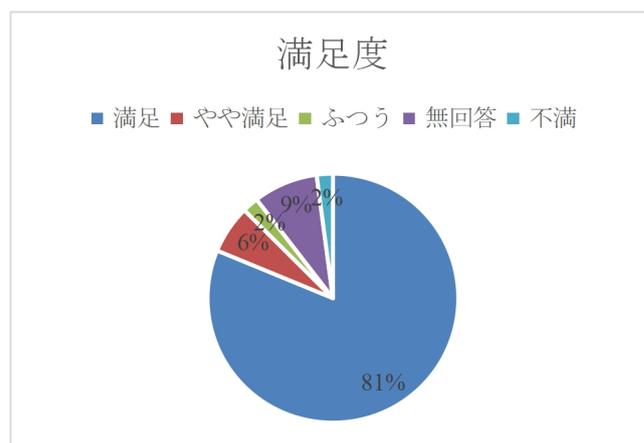
1. アンケート回答



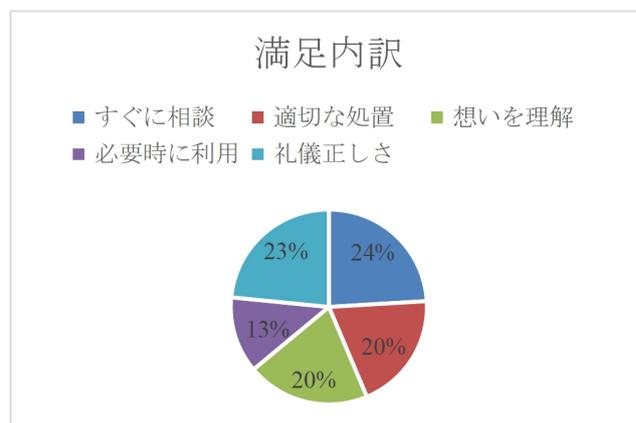
2. 説明の分かりやすさ



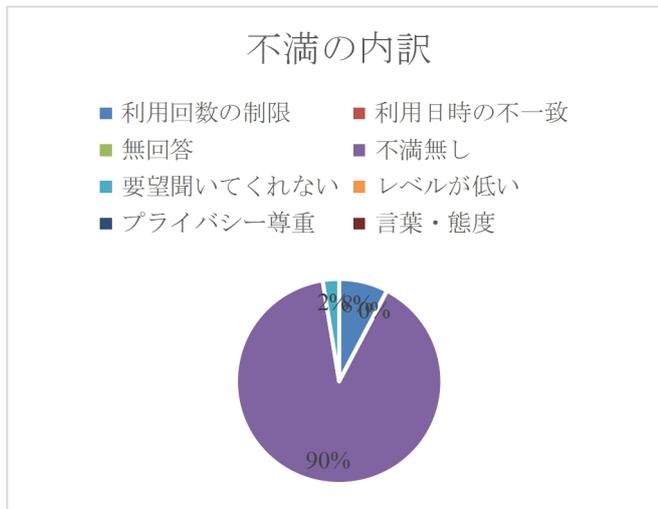
3. サービスへの満足度



4. 満足内訳



5.不満の部分



6. 今後の利用動向

