

5 訪問看護

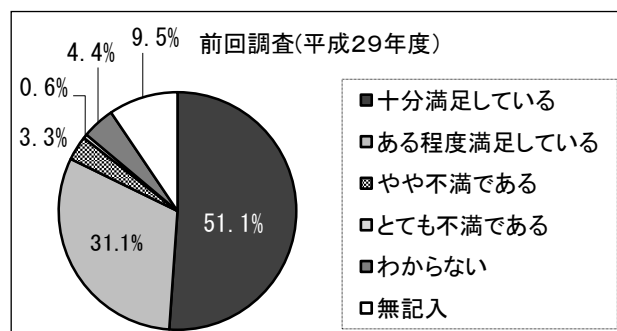
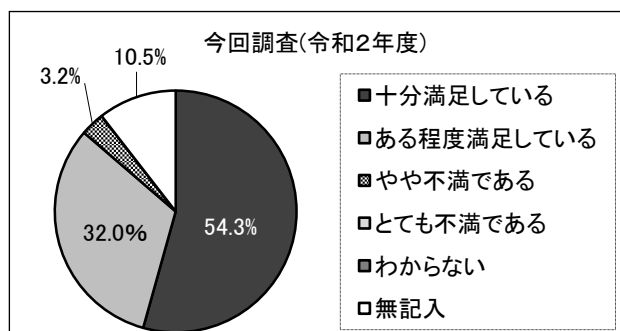
前回調査と比べると、サービス全般の満足度は、「十分満足している」と「ある程度満足している」を合わせた回答が86.3%と、前回より4.1ポイント増えている状況です。

前回調査の課題であった「苦情受付窓口の十分な周知と意見を言いやすい環境づくり」については、事業所内の苦情受付窓口を「知っている」と回答したかた（47.0%）が、「知らない」と回答したかた（42.0%）を上回りました。

また、「今まで苦情や意見を言ったことがない」理由として、「苦情や意見がなかったため」という回答が86.5%と最も多く、苦情受付窓口の周知について改善されていると思います。しかし一方で、「言いつらかったため」や「誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答が1割強ある状況を踏まえると、意見を言いやすい環境づくりについて、検討していく必要があると思われます。

また、自由記載やケアマネジャー及び主治医との連携の状況からは、病状の確認等への安心感や、看護技術の向上に関する要望、連携や対応に関する不満等、利用者等からの要望は個別的に多岐に及んでいます。そのため、各々の個別対応が重要であることを再認識し、今後も円滑なサービス提供のためにも課題となるものと考えられます。

サービス全般の満足度

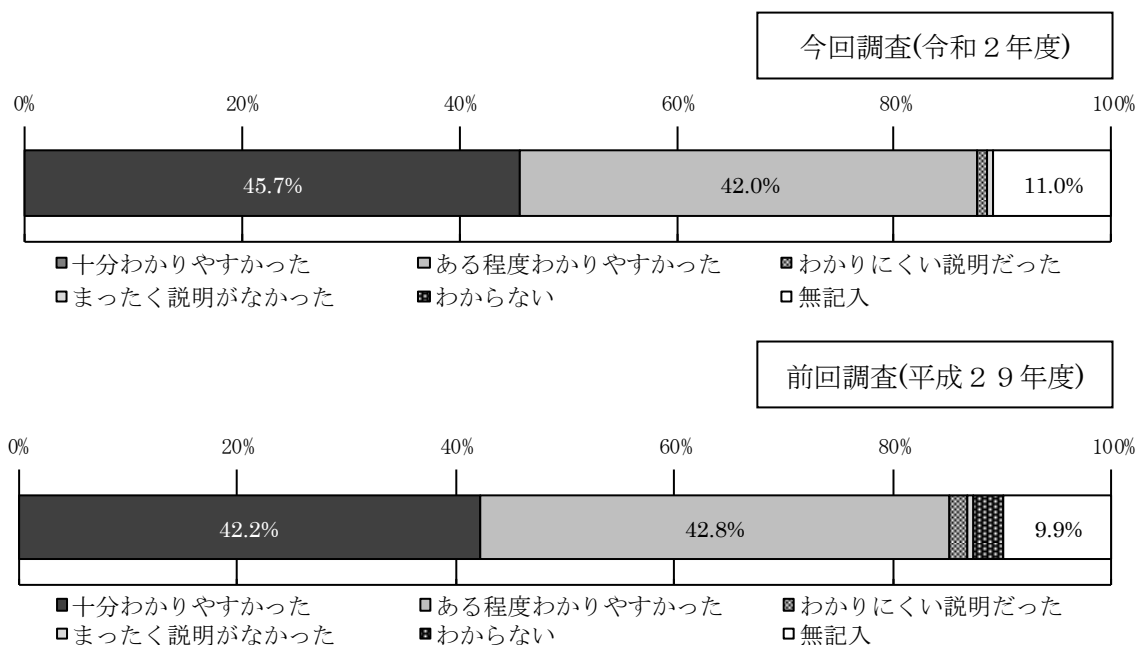


(1) 介護サービス利用前の説明について

利用者の身体の状態や家族の状況等を十分に確認した上でサービスの提供が行われ、サービス内容や契約書類等についても、利用者や家族に対し、十分に説明している状況がうかがえます。満足度は前回よりも高くなっています。

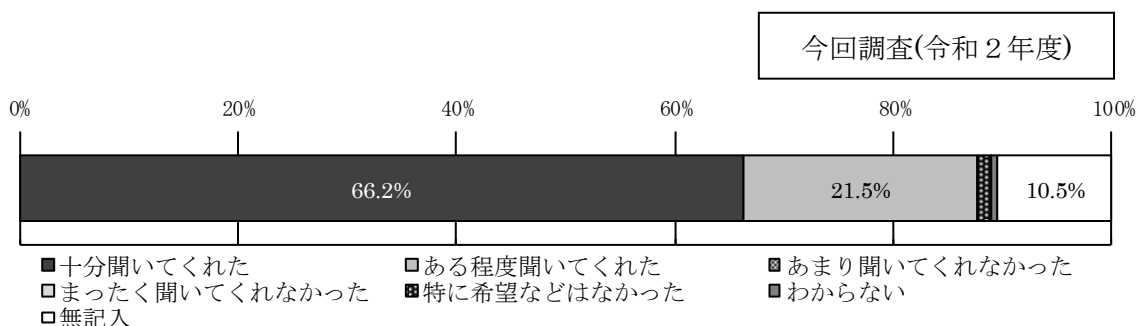
ア 契約書類や訪問看護計画の内容等の説明

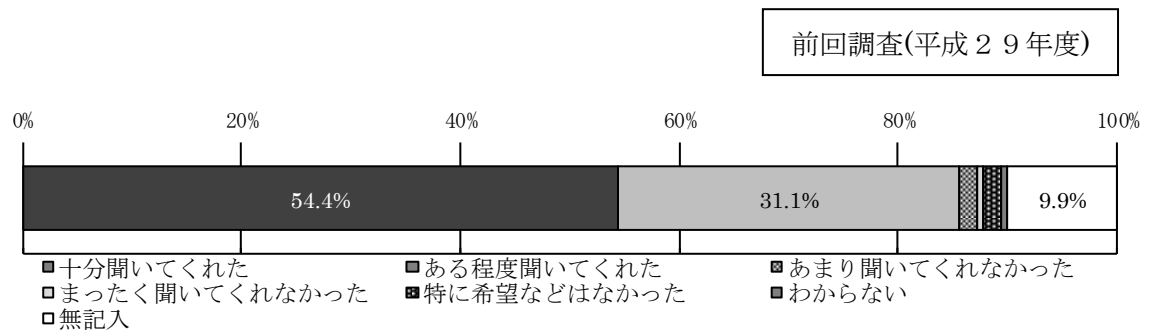
⇒「十分わかりやすかった」、「ある程度わかりやすかった」を合わせた回答が 87.7%と、前回より 2.7 ポイント増えており、前回同様に高い満足度となっています。



イ 利用者やその家族の状況と希望等の聞き取り

⇒「十分聞いてくれた」、「ある程度聞いてくれた」を合わせた回答が 87.7%と、前回より 2.2 ポイント増えており、前回同様に高い満足度となっています。また、「あまり聞いてくれなかった」、「まったく聞いてくれなかった」という回答は皆減しています。



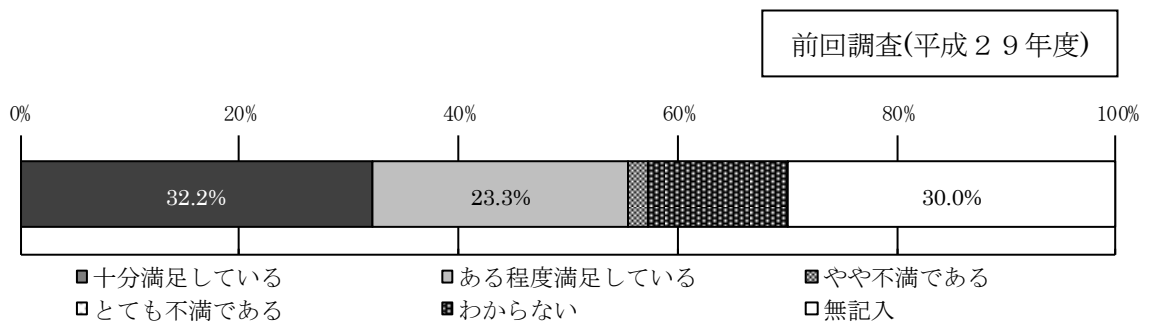
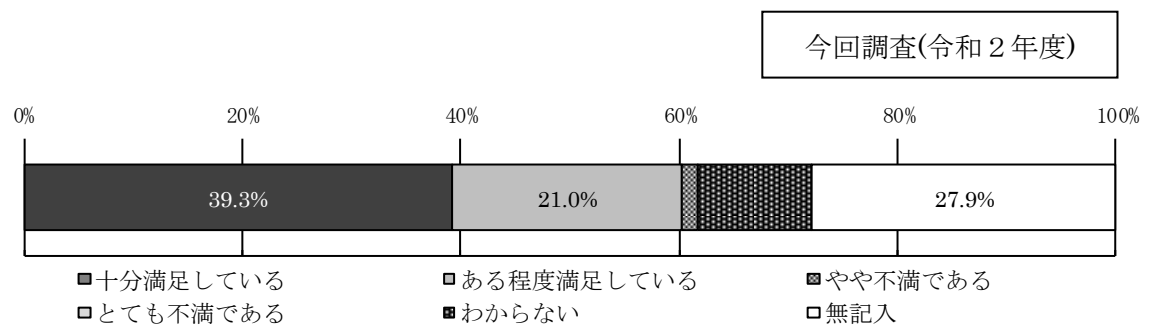


(2) 利用者本位の介護サービスの提供について

いずれの項目も、前回よりも満足度が高くなっており、利用者に対して丁寧に対応している状況がうかがえます。

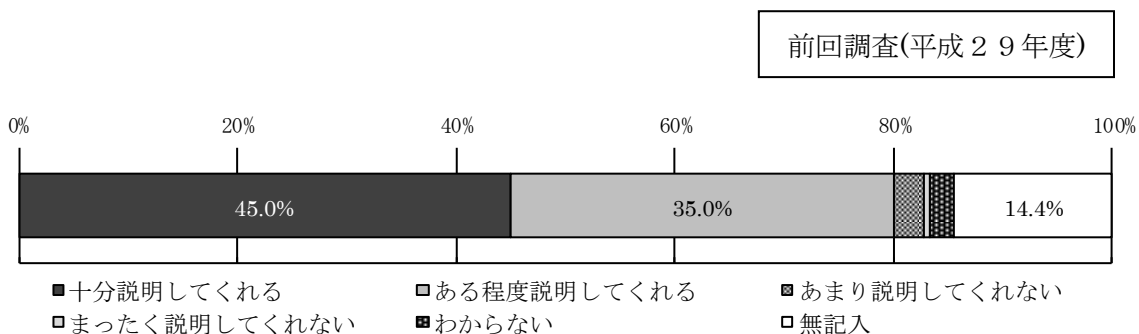
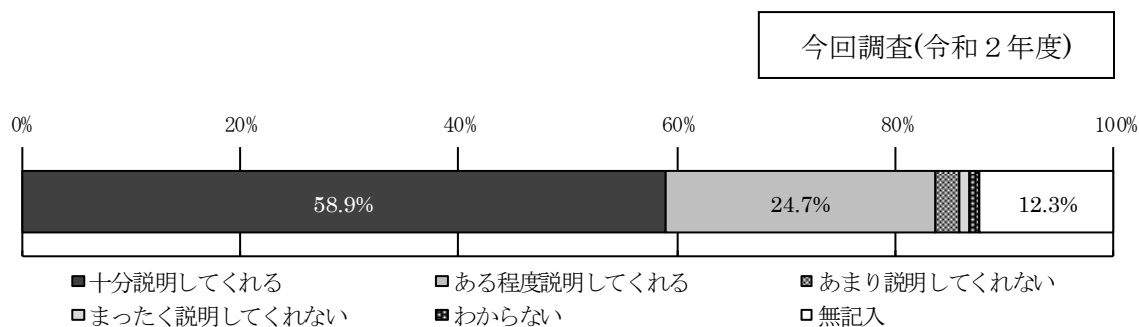
ア 看護技術への満足度

⇒「十分満足している」、「ある程度満足している」を合わせた回答が 60.3%と、前回より 4.8 ポイント増えています。



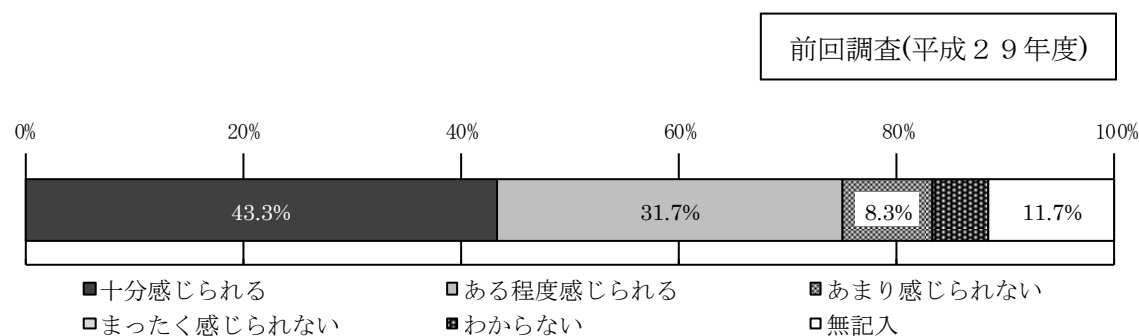
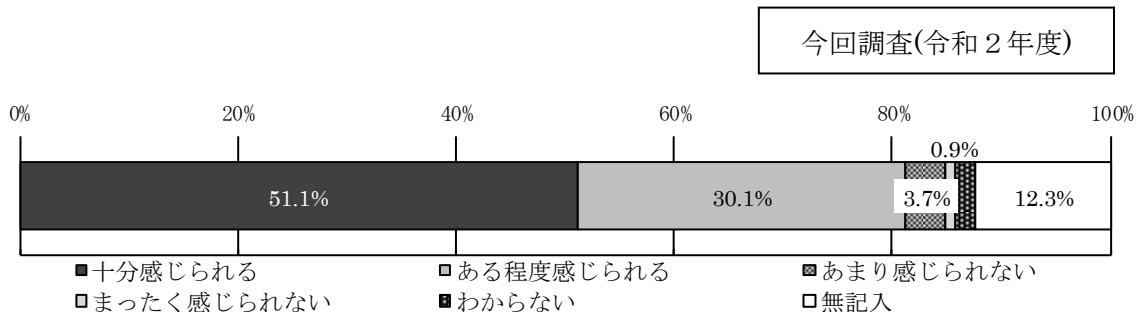
イ 身体状況の説明

⇒「十分説明してくれる」、「ある程度説明してくれる」を合わせた回答が 83.6%と、前回より 3.6 ポイント増えています。



ウ 家族への情報提供等の工夫（連絡票の活用等）

⇒「十分感じられる」、「ある程度感じられる」を合わせた回答が81.2%と、前回より6.2ポイント増えています。一方で、「あまり感じられない」という回答が3.7%と、前回より4.6ポイント減っていますが、「まったく感じられない」という回答が0.9%あります。



(3) 相談苦情等の対応について

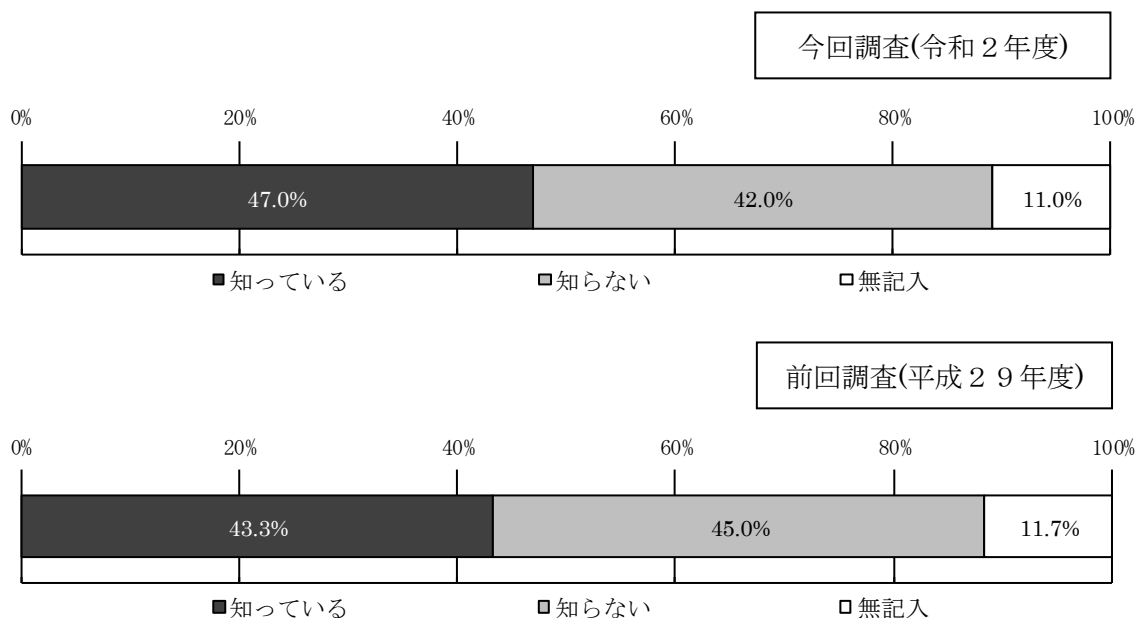
事業所内の苦情受付窓口については、「知っている」と回答したかたが「知らない」と回答したかたを上回り、前回より改善されています。

また、「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由として、「苦情や意見がなかったため」という回答が 86.5%と最も多いものの、「言いづらかったため」、「誰に言ってよいのか、わからなかったため」という回答が、依然としてある状況です。

そのため、今後も苦情受付窓口の周知や意見等を言いやすい環境づくりについて、検討していく必要があると思われます。

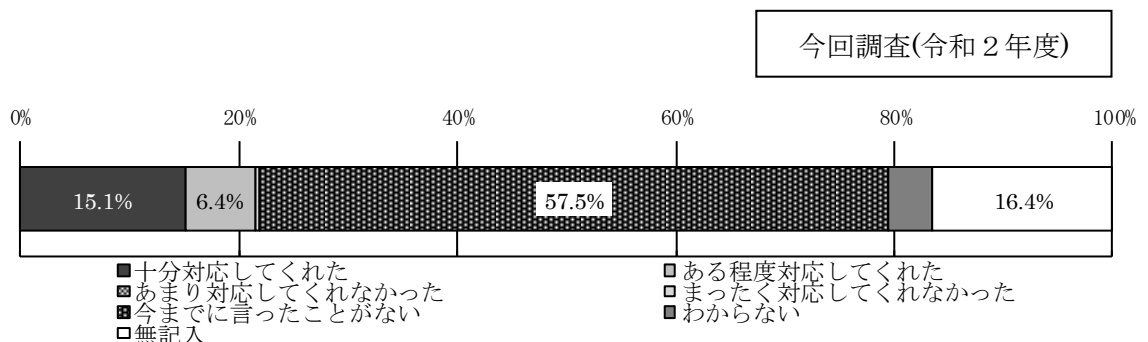
ア 事業所内の苦情受付窓口の周知

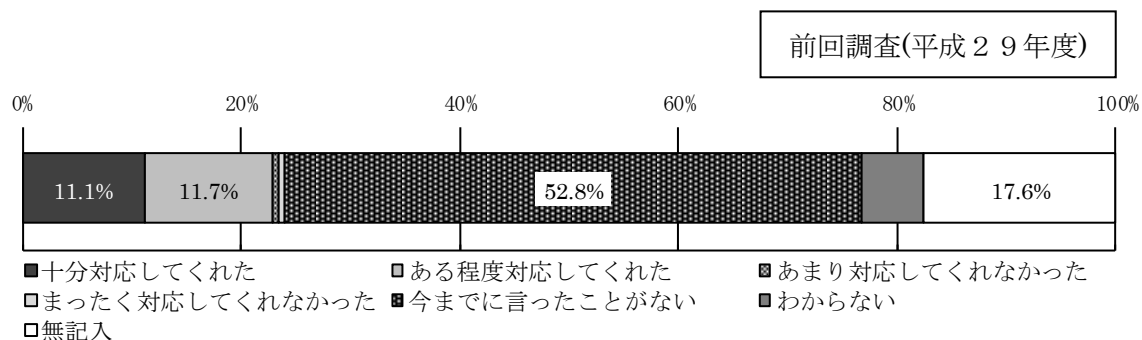
⇒「知っている」という回答が 47.0%と、前回より 3.7 ポイント増え、「知っている」が「知らない」を上回りました。



イ 苦情・意見を言ったときの事業所の対応

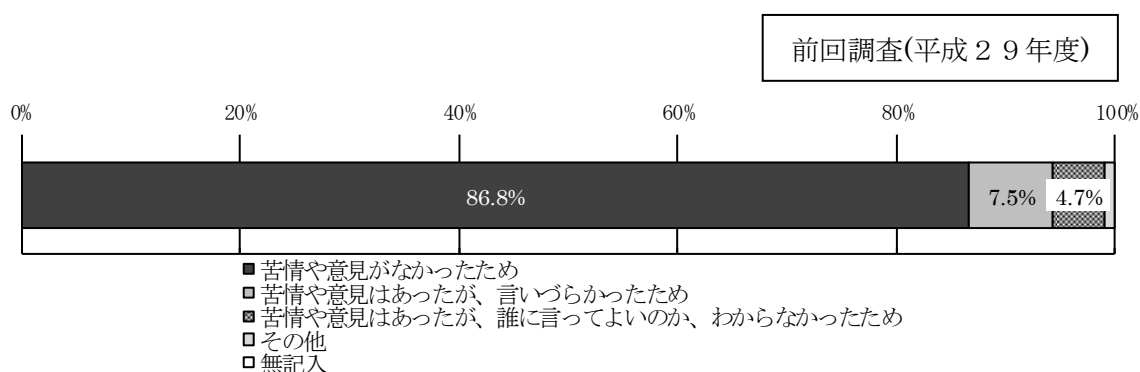
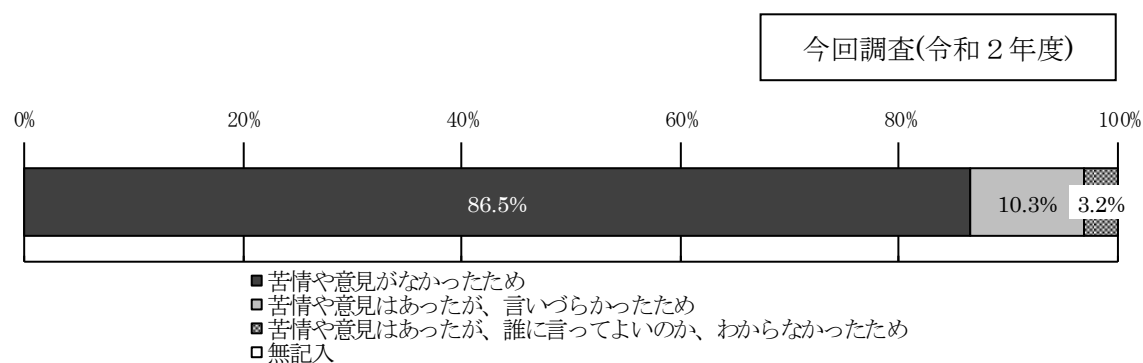
⇒「今までに言ったことがない」という回答が 57.5%と最も多く、前回より 4.7 ポイント増えています。また、「十分対応してくれた」という回答は 15.1%と、前回より 4.0 ポイント増えています。





ウ 苦情・意見を言ったことがない理由

⇒イの「今までに苦情や意見を言ったことがない」理由としては、「苦情や意見がなかったため」という回答が 86.5%と最も多くなっていますが、「苦情や意見はあったが、言いづらかったため」、「苦情や意見はあったが、誰に言ってよいのか、わからなかったため」を合わせた回答が 13.5%と、前回より 1.3 ポイント増えています。



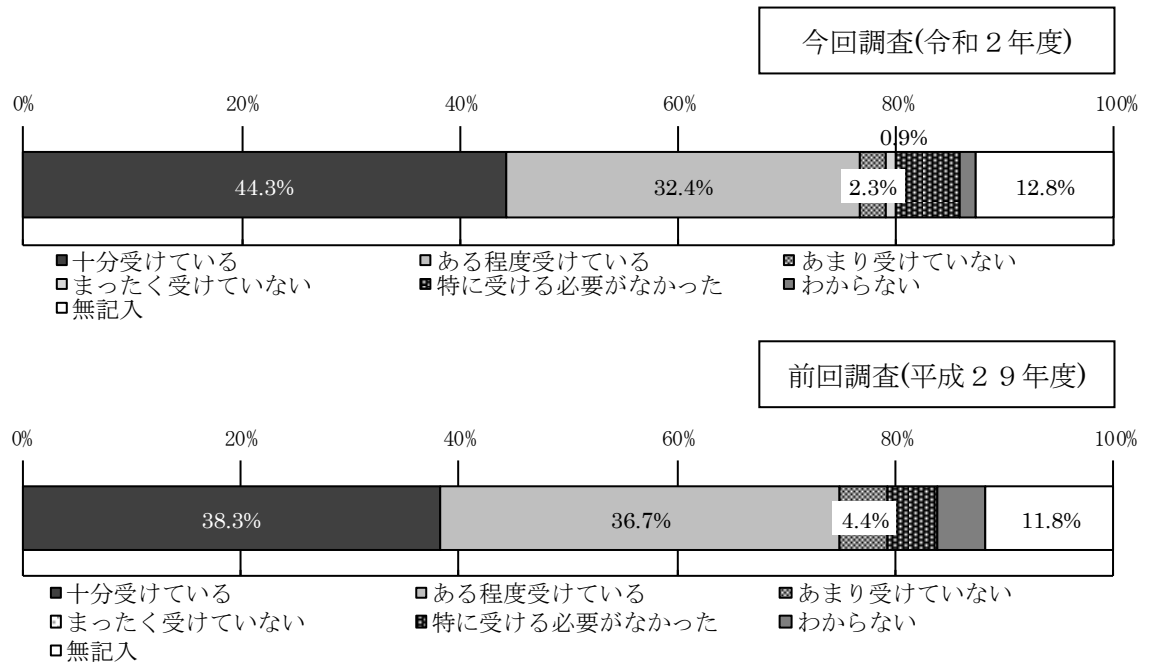
(4) サービス提供の改善について

前回同様、看護師等は、サービス提供を開始してからも利用者や家族の心身の状況を十分に確認しながら訪問看護計画を見直すなど、適切に対応している状況がうかがえます。

しかし、いずれの項目も僅かながら不満の回答があるため、サービスの提供方法を再確認するなどの対応が必要であると思われます。

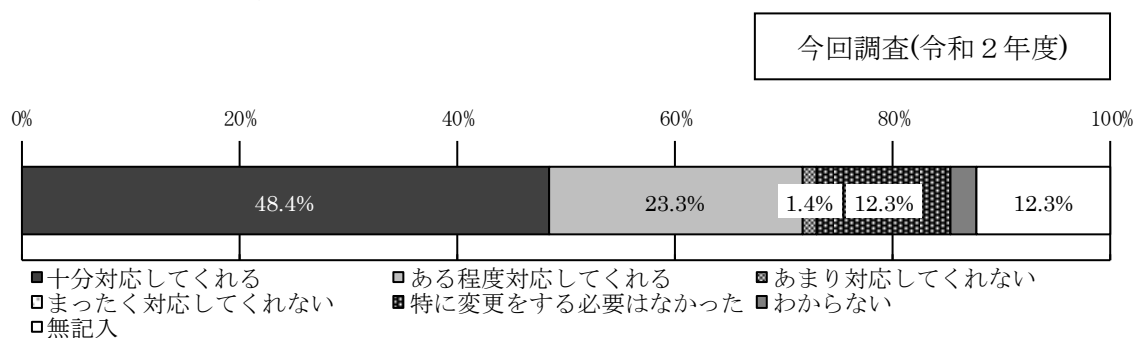
ア 心身の状態や家族の介護状況の変化に対するアドバイス（助言）

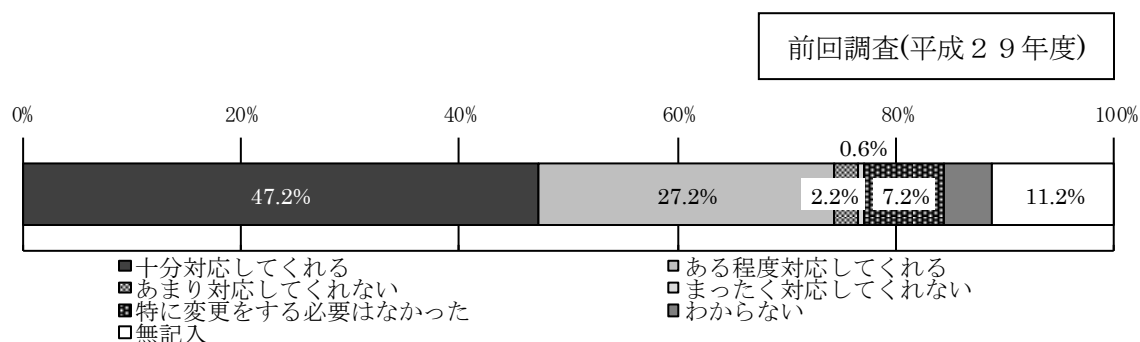
⇒「十分受けている」、「ある程度受けている」を合わせた回答が 76.7%と、前回より 1.7 ポイント増えています。



イ 心身の状態変化に応じた訪問看護計画の見直し

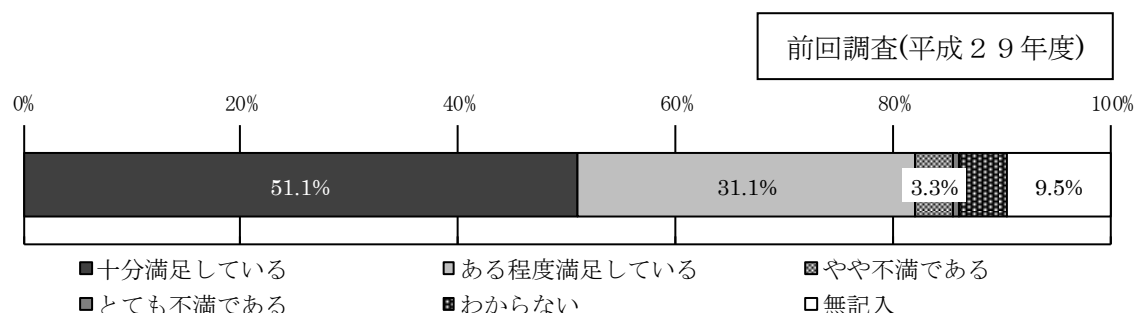
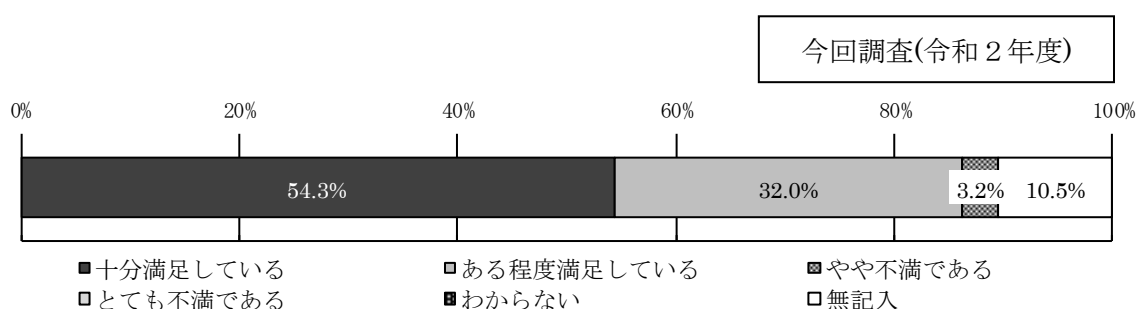
⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が 71.7%と、前回より 2.7 ポイント減っています。一方で、「特にサービス内容を変更するなどの必要がなかった」という回答が 12.3%と、前回より 5.1 ポイント増えています。また、「あまり対応してくれない」という回答が 1.4%と、前回より 0.8 ポイント減り、「まったく対応してくれない」という回答が皆減しています。





ウ 訪問看護サービス全般の満足度

⇒「十分満足している」、「ある程度満足している」を合わせた回答が 86.3%と、前回より 4.1 ポイント増えています。



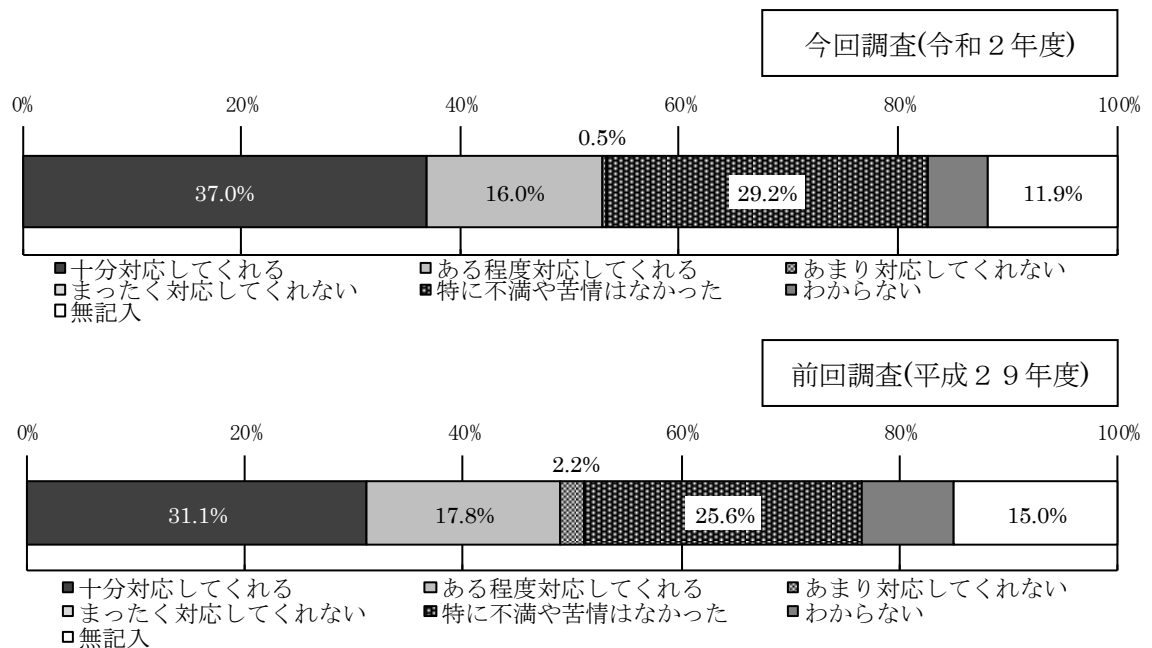
(5) 外部との連携について

ケアマネジャーや主治医との連携は、サービス内容の連絡調整に対する満足度が 79.9%と高いことから、前回同様におおむね連携が図れているものと思われます。

しかし、「対応（調整）してくれなかった」という不満の回答が依然としてあることから、引き続きケアマネジャーとの連携強化を図っていく必要があると思われます。

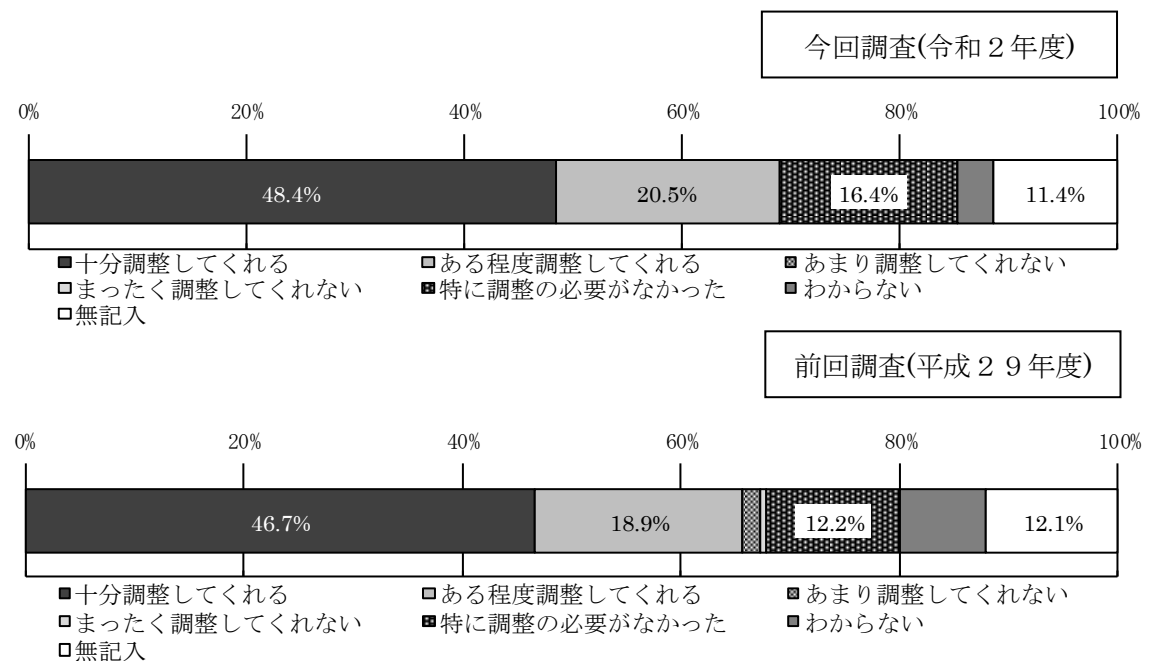
ア 本人や家族のサービス内容の不満等に対するケアマネジャーとの調整

⇒「十分対応してくれる」、「ある程度対応してくれる」を合わせた回答が 53.0%と、前回より 4.1 ポイント減っています。一方で、「あまり対応してくれない」等の不満への回答が 0.5%と、前回より 1.7 ポイント減っています。また、「特に不満や苦情はなかった」という回答が 29.2%と、前回より 3.6 ポイント増えています。



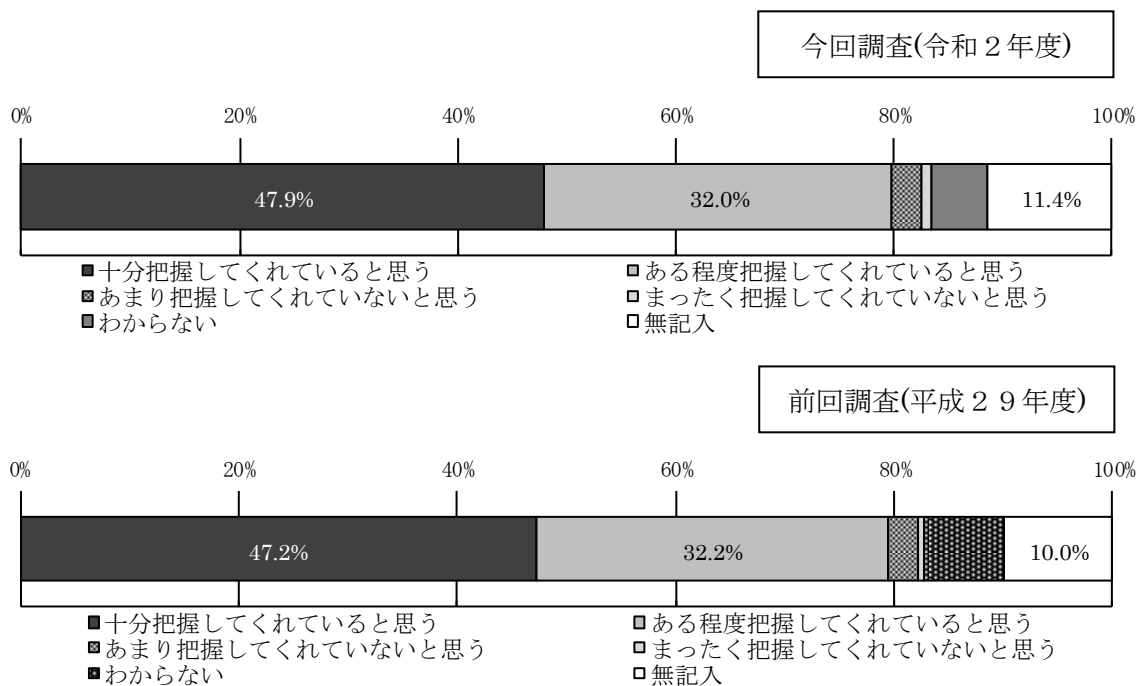
イ 本人や家族の状況変化に対するサービス内容の調整（ケアマネジャーへの連絡等）

⇒「十分調整してくれる」、「ある程度調整してくれる」を合わせた回答が 68.9%と、前回より 3.3 ポイント増えています。また、「特に調整の必要がなかった」という回答が 16.4%と、前回より 4.2 ポイント増えています。「あまり調整してくれない」等の不満への回答は皆減しています。



ウ 主治医との連携による身体状況の把握

⇒「十分把握してくれていると思う」、「ある程度把握してくれていると思う」を合わせた回答が 79.9%と、前回同様の満足度となっています。

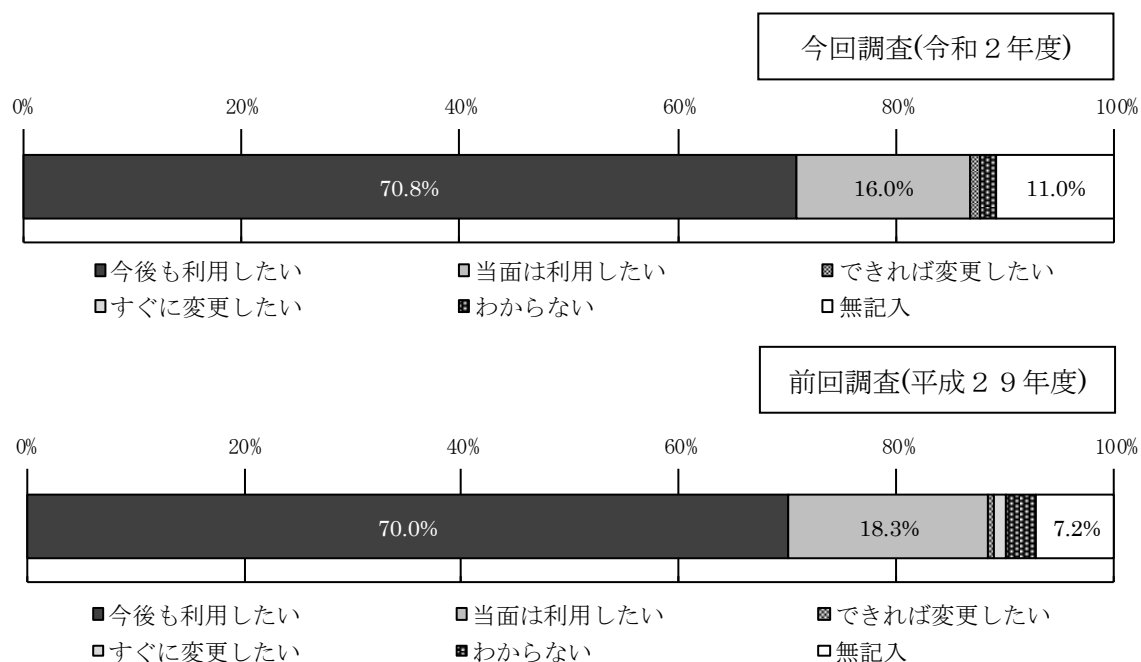


(6) 今後のサービス利用について

前回同様、現在利用している事業所への満足度は高くなっています。

今の事業所の今後の利用意向

⇒「今後も利用したい」という回答が 70.8%、「当面は利用したい」を含めた回答が 86.8%と、前回同様に高い満足度となっています。

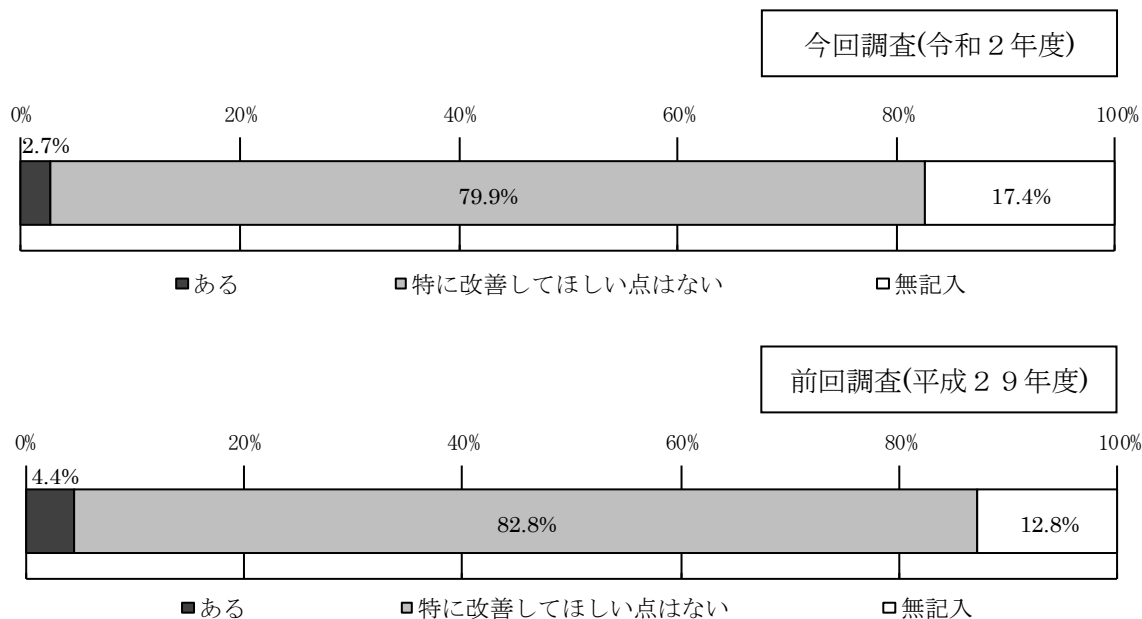


(7) サービス改善への要望について

サービス改善への要望が少ない状況からも、現在利用している事業所への満足度が高いことがうかがえます。

今の事業所への要望の有無

⇒「要望がある」という回答が 2.7%と、前回より 1.7 ポイント減っています。「特に改善してほしい点はない」という回答は 79.9%と、前回より 2.9 ポイント減っています。



(8) 自由記載

ア 満足している点

- (ア) 本人の不安に思っていることにアドバイスをしてくれたりと助かっています。
- (イ) サービスを利用してから、除々にではありますが、体調も良くなってきました。
- (ウ) 週 1 回パーキンソン病対策として看護師さんのリハビリを受けています。結果、体力の衰えが抑えられているように思われ、助かって居ります。
- (エ) その他、満足している、感謝している等の回答・・・外 1 8 件

イ 要望・意見等

- (ア) 言葉使いが、早口というか投げやりに聞こえる時があるためか、本人が、看護師さんを疑うことがありました。食事や薬の取り方など、指導してくださる時の言い方を、優しく伝えていただけるといいなと思います。
- (イ) 残薬等の確認をお願いしたい。

- (ウ) おふろに入る時にもう少していねいに、やさしくして、欲しいです。来ていただいているかたによって、きちんと仕事をされているかたとそうでないかたがいるので、どのかたも、時間を守って、最低の仕事はしていった欲しいと思います。
- (エ) 連絡票等を、大変親切・丁寧に記入してくれているのですが、施術時間内に記入するので記入時間が長く感じます。連絡事項、施術内容をチェック方式にするなどして、記入時間を効率的にしてもっと施術なり会話なりをしてほしい。
- (オ) お願いしているマッサージがコロナの影響で全く受けられず身体がますます動きにくくなってしまったようです。誰のせいでもないのですが、一月も早く以前のように来ていただけることを望んでいます。
- (カ) 訪問リハビリを受けているが、月ごとに来る曜日が変ることに少々不満がある。
- (キ) 本人の心身の状態ばかりでなく生活の様子や家族のかかわり方も優しくして欲しい。
- (ク) 本人の意見は尊重して頂いていますが、もう少し家族の意見も聞いてもらえたら助かります。
- (ケ) 訪問看護師によってリハビリなどのメニューが異なるので、本人の歩行状態の確認や歩行訓練の実施をお願いしたい。現在は、イスに腰かけてのリハビリのみになっている。
- (コ) 訪問診療医師、看護師が連絡をとらず個人的に看護しているように思います。(顔を合せたこともないみたい)