

# 2019年度 患者満足度調査結果【訪問看護】

当院では今後の病院運営やサービス提供の参考にするため「患者満足度調査（アンケート）」を実施いたしました。

ご協力いただいた患者さんにお礼を申し上げますとともに、ここに調査結果を掲示いたします。

・配布数 37票  
 ・回収数 22票  
 ・回収率 59.5%

・調査日程 2019年8月26日（月）～9月20日（金）

## 1. 患者さんご本人についてお聞かせ下さい。

### 1) 性別

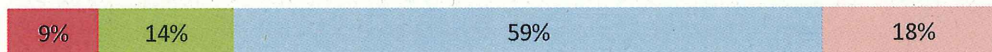
■ 男 ■ 女 ■ 無回答



	男	女	無回答	計
回答数	7	11	4	22
割合	32%	50%	18%	100%

### 2) 年齢

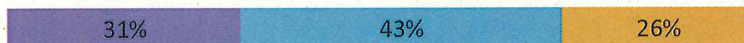
■ 0歳～15歳 ■ 16歳～20歳 ■ 21歳～40歳 ■ 41歳～60歳 ■ 61歳～70歳  
 ■ 71歳～80歳 ■ 81歳～90歳 ■ 91歳以上 ■ 無回答



	0歳～15歳	16歳～20歳	21歳～40歳	41歳～60歳	61歳～70歳	71歳～80歳	81歳～90歳	91歳以上	無回答	計
回答数	0	0	0	0	2	3	13	4	0	22
割合	0%	0%	0%	0%	9%	14%	59%	18%	0%	100%

## 2. ご回答いただいた方についてお聞かせ下さい。

■ 男 ■ 女 ■ 無回答



	ご本人	ご家族	無回答	計
回答数	11	11	0	22
割合	50%	50%	0%	100%

### 3. 訪問看護職員について

1) 言葉づかい・あいさつなどは如何でしょうか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	16	6	0	0	0	0	22	4.7
割合	73%	27%	0%	0%	0%	0%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

2) やさしさや気配りは、如何でしょうか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	16	4	2	0	0	0	22	4.6
割合	73%	18%	9%	0%	0%	0%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

3) 処置や手当ては効率よく行えていますか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	16	4	1	0	0	1	22	4.7
割合	73%	18%	5%	0%	0%	5%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

4) その日の体調や状態に配慮していましたか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	16	6	0	0	0	0	22	4.7
割合	73%	27%	0%	0%	0%	0%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

5) 計画書に沿ったサービスとなっていますか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	15	3	3	0	0	1	22	4.6
割合	68%	14%	14%	0%	0%	5%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

6) 急変時の対応はどうでしたか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	14	3	4	0	0	1	22	4.5
割合	64%	14%	18%	0%	0%	5%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

7) 看護師は約束した訪問の時間を守っていますか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	12	5	3	1	0	1	22	4.3
割合	55%	23%	14%	5%	0%	5%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

8) サービスの回数や時間は十分でしたか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	17	3	1	0	0	1	22	4.8
割合	77%	14%	5%	0%	0%	5%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

9) サービスについての専門的な説明は分かりやすいですか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	15	3	1	1	0	2	22	4.6
割合	68%	14%	5%	5%	0%	9%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

10) 看護職員への満足度について。

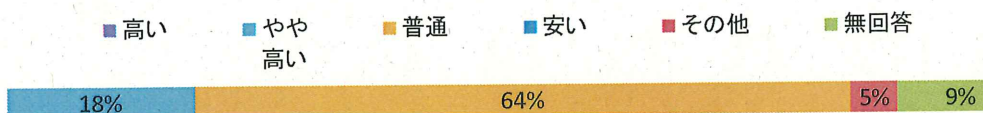
■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	16	1	3	0	0	2	22	4.7
割合	73%	5%	14%	0%	0%	9%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

#### 4. 利用料金について



	高い	やや高い	普通	やや安い	安い	その他	無回答	計	平均点
回答数	0	4	14	1	0	1	2	22	
割合	0%	18%	64%	5%	0%	5%	9%	100%	

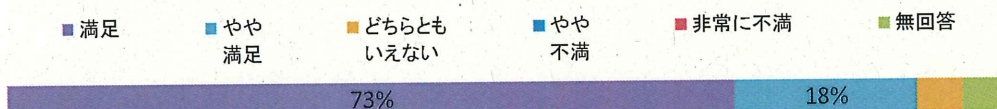
#### 5. 訪問看護サービスについて

サービス内容	回答数	割合
希望する回数で利用できない		
希望する日時で利用できない	1	5%
サービスのレベルが低い		
時間が決まっていないので身動きが出来ない		
要望を聞いてくれない		
言葉使いや態度が悪い		
利用者や家族のプライバシーを尊重していない		
その他		
無回答	21	95%
計	22	100%

※複数回答可

#### 6. 全体的なことについて

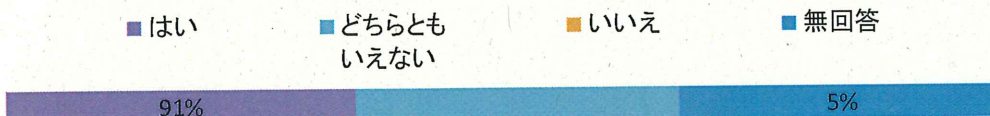
##### 1) 当訪問看護ステーション全体への満足度について



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点 ※1
回答数	16	4	1	0	0	1	22	4.7
割合	73%	18%	5%	0%	0%	5%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

##### 2) 今後も当訪問看護ステーションを利用したいと思いますか



	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	計	平均点
回答数	20	1	0	1	22	2.9
割合	91%	5%	0%	5%	100%	

※3段階評価

※1 平均点は、「満足」5点「やや満足」4点「どちらともいえない」3点「やや不満」2点「非常に不満」1点とし、合計点数を「無回答」を除いた回答者数で割って算出しています。

## 7. ご意見について (主なもの)

1	いつもやさしく対応していただき感謝しています。
2	皆さん良くしてくれます。ありがとう。
3	いつも気持ち良い対応をされ感謝しております。来られるのを本人は楽しみにしています。今後も宜しくお願いします。
4	このままで良いと思います。
5	日頃より大変お世話になっております。これからも宜しくお願いします。
6	毎日の様に来ていただきとてもありがたいです。本人が亡くなった後、訪看さんに会ってお話しが出来ないと思うと寂しいです。
7	大変感謝しております。今後とも何卒よろしくお願いいたします。
8	いつも良くしてもらっています。

2019年10月28日作成