

# 鶴見区医師会在宅部門 満足度調査結果報告

鶴見区医師会 在宅部門 平成 29 年 11 月発行

平成 29 年 6 月、利用者の皆さまに満足度調査をさせて頂きました。多くの皆様からのご意見を頂きまして、大変に嬉しく思っております。ご協力いただきました皆様に感謝いたします。今回の調査結果の主要な部分の結果報告と、各事業所での検討内容の報告をさせていただきます。

## 訪問看護について（第 1・第 2・第 3 の合計です）結果

（回収率：59.5%）

・約束の時間に訪問している	— 94%
・看護師の言葉遣いや態度が良い	— 93%
・今から行う事について事前に充分説明してくれる	— 79%
・分からないことについてわかるまで説明してくれる	— 83%
・本人・家族の話をよく聞いてくれる	— 84%
・処置や手当を手際よく行ってくれる	— 86%
・医師やケアマネジャーへ適宜連絡をとってくれる	— 84%
・安心できるサービスが受けられている	— 85%

（\*数字は、“そう思う”と答えた方の数です。）

### 第 1 訪問看護ステーション

全体を通して、「そう思う」と高く評価していただいておりますが、「本人(家族)の話を良く聞いてくれる」「状態に応じ、本人の状態がどうなりそうか本人(家族)に説明してくれる」の項目については課題をいただいたと思います。スタッフ全員で下記の通り振り返りを行いました。

- ・身体的な情報を収集して判断する力を養うための勉強会を継続する。
- ・「訪問看護」の内容、加算等について説明が出来る様に各自復習の上、勉強会の時間を持つ。
- ・仕事の段取りを良くする。
- ・相手の想いを知る力を養うためにマナー研修を通してコミュニケーション力を養う。

を具体策としてあげました。スタッフ全員で意識して改善に取り組むことで、「安心できるサービスが受けられている」と思ってもらえるように精進します。

管理者：岡村 圭子

### 第 2 訪問看護ステーション

利用者様、ご家族様より頂きました内容をスタッフ全員で共有し、ご指摘いただきました点について改善してまいります。

- ・利用者様、ご家族のお話を傾聴し、分からないことや、お知りになりたい事には、分かり易く丁寧にお答えします。
- ・分かり易く丁寧にお答えする為の「説明」という部分では、説明力が不十分であったと反省し、所内で勉強会をもち研鑽してまいります。
- ・自由記載のご意見で頂きました「声がハッキリして大きいことは、たまにデメリットになる」という点には、利用者様個々に合わせた声の大きさ、スピードで確認しながら声かけをさせていただくようにいたします。

安心して療養生活が送れるよう、医師やケアマネジャー等の多職種と連携をはかり、日々努力してまいります。

管理者：飛鳥田 直子

### 第3訪問看護ステーション

皆さまからいただいたご意見、アンケート結果を真摯に受け止め、スタッフ全員で振り返り、今後の看護に生かしていただけるよう努力していく所存です。

アンケート結果を受けまして、説明力の足りなさを痛感しております。日頃より、知識やコミュニケーション力向上のために学習や研修を受けておりますが、これらをきちんとお返しし、提供できていないと思われれます。まずはお伝えすべきことが間違っていないか、という底辺の部分から考える必要があり、自己の看護を見つめなおす機会をいただいたように感じております。日々の訓練も大切と思われ、まとめていく力と伝わっているかのフィードバックも徹底し、常に利用者様、ご家族様の望まれる看護ができているのかを確認してまいります。そのためにも訪問時にお話を伺う時間を設け、どのような些細なことでもお話いただけたらと思います。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

管理者：加藤 容子

#### 居宅介護支援（ケアマネジャー）について 結果

（回収率：67%）

・ケアマネジャーの言葉遣いや態度は良い	— 88%
・介護保険制度やサービスについて十分説明してくれる	— 71%
・分からないことについては、分かるまで説明してくれる	— 86%
・本人・家族の話をよく聞いてくれる	— 82%
・本人・家族は、自由にサービスの選択ができる	— 69%
・約束はきちんと守ってくれる	— 83%
・ケアマネジャーに対し、信頼して相談できる	— 83%
・行政や他事業所への連絡がスムーズに行えている	— 76%
・ケアマネジャーの対応が適切かつ迅速である	— 81%

（\*数字は、“そう思う”と答えた方の数です。）

#### 居宅介護支援ステーション

今回の満足度調査では、「そう思う、まあそう思う」の割合が96%でした。また、「あまりそう思わない、そう思わない」の割合が2.75%との結果になっております。各項目の中では、自由なサービス選択、約束はきちんと守る、信頼して相談できる、の数値が低くなっており、公正中立な立場で在宅計画の提案を行いますケアマネジャーとしては、とても大きな課題と考えております。

改善の取り組みとしては、まず、ご利用者様の分かり易いように、言葉だけの説明ではなく、パンフレットや図式解説などを取り入れ、視覚的にご理解いただけるような工夫をいたします。また、お話しの内容については、必ず確認を行い、どんな方法で、いつまでに、どのように結果をお伝えするかなど、具体的かつ早急に解決できる様にいたします。また、訪問日、訪問時間の変更時には速やかにご連絡をいたします。そして何より、ご意見、ご要望をいつでもお話ししていただけるように、ケアマネジャー全員が基本的姿勢を見つめ直し、勉強会、研修を通し相談業務のスキルアップを行います。今後も、ご利用者様やご家族様に満足して頂けるよう、居宅介護支援ステーションの質の向上を目指し、日々研鑽してまいります。

管理者 山内 奈保子

