

令和8年4月吉日

訪問看護ステーションえーる ご利用者様 ご家族様

横浜療育医療センター
訪問看護ステーションえーる
管理者 上松康子

2025年度満足度調査結果についてご報告

この度はお忙しい中、訪問看護ステーションえーる利用者満足度調査にご協力いただき心より感謝申し上げます。

調査の集計結果をまとめさせていただきましたので、ご報告させていただきます。

皆様からいただきましたご意見一つ一つを真摯に受け止め、スタッフ全員で話し合いを重ねながら、センターの理念である「心地よく、自分らしく」を実行し、これからも在宅生活が安心して送れますよう支援に努めます。

今後もスタッフ一同、利用者様のお声を頂戴しながら対応してまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。



2025年度 ご利用者満足度調査 自由意見



【訪問時の接遇】

- いつもお世話になりありがとうございます♪
短い時間なのに、丁寧な対応をして頂き感謝しております。
これからもよろしく願い致します♡(๑♡๑♡)

【安心感と信頼感】

- お世話になっています！子供の体調や体調不良時の対処などアドバイスして頂きありがとうございます。
- いつもありがとうございます。
えーるさんがいるので安心して在宅介護できます。これからもよろしく願いいたします。
- 要望や相談に早急にご対応して頂き、大変お世話になっています。
お陰様で安心して在宅生活が送れています。
ありがとうございます。
- 重心のことをよく知っていらっしゃるの、体調を崩した時、本当に頼りになります。発熱した時のケア、解熱した後、回復までの細かな対応など、詳しく教えていただきました。おかげで入院まで至らずに済みました。
また、市のレスパイト事業にもすぐに取り入れてくださって、ありがたいです。今後も頼りにしています。よろしく願いします。
- いつもありがとうございます。昨年は在宅医をどこにするか相談にのっていただき、お陰様で今年から訪問が始まっています。えーるさんにいつでも相談できること、更に訪問医に24時間体制で頼れる安心感はとてもありがたいです。これからもよろしく願いします。

【寄り添い・支えの存在】

- 些細なことでも親身になって話を聞いてくださり相談しやすい雰囲気を作ってくださいありがとうございます。本当に心強いです。息子の医療面は勿論のこと親のメンタル面でも助けられています。いつもありがとうございます。
- 職員間で体調やら気になる点を共用し、連携がとれていて、安心です。支えて頂いています。
- いつもありがとうございます。本人にとっても家族にとっても楽しみであり心の支えになっています。
- 体調変化があった時に対応して頂ける事など本当に助かっています





○今年度は体調が良く、幸いにも緊急事態がありませんでしたので、元気な状態を見ていただき、日々の変わりない様子をお伝え出来たことは、何よりも幸せです。夏の水分量や、お腹の調子など、些細なことにも相談にのっていただき、私（母親）でも気づかなかったことを試してみて、良い効果が出たことは今年度の発見でした。ありがとうございます。これからも心の支えになっていただければ嬉しいです。

○いつもの季節的なことに加え、年齢的にいろんなことが…例えば体調面、体力面、皮膚的な面…本人の弱いところがものすごいスピードで変わっている気がしています。そんな時、えーるさんは本人の…そして、私たち親の支えになってくださっています。心から感謝です。これからもいろんなご相談をさせていただきたいと想っていますが、在宅支援に携わる大切なスタッフさんが減ってきていて、スタッフさんの体調も心配になる時があります。共にいいバランスで末永くお付き合いさせていただきたいと想っていますので、スタッフさんご自身の体調管理も気をつけてくださいね。

これからも、よろしく願いいたします。

○感謝・感激・晴れ・SMAP

いつも困ったちゃんですんません

体調面の管理をおまかせできていると思います

時々訳分からずにとんでもないことを言ってすんません

これからもノンストップを見ながら楽しく勉強します

【連携強化の希望】

○体調の良い時も良くない時も、客観的に本人の様子を観察していただき助かっています。年齢が上がり支援の手が増えると判断も曖昧になりがちなので、頼りにしています。今後、多少有料であっても自宅以外の訪問や他の支援者との連携の時間が取れるといいなと思っています。

○⑦(看護師は、身体の状態が悪化したときや症状が出たときの本人や家族が出来る対処方法を事前に説明してくれる)は事前ではなく事後の方がよりよく解かりやすいと思います

いつも大変お世話になり助かってます

これからも宜しく願いします

○人によってスキルが違う

○何でも相談して下さいと言われながらも、こちらの何でもの思いと違う感じが有り相談出来ない事が有りました





【感謝と継続希望】

○いつも大変お世話になりました、ありがとうございます。感謝でいっぱいです。

○いつもお世話になりありがとうございます

○いつもありがとうございます。

親子共々とても頼りにしていますので、これからもよろしく願います。

お忙しいと思いますが皆さんお身体に気をつけてください！

○とても助かっています。引き続き看護のフォローをしていただけると助かります。

○いつもたいへんお世話になっております。ありがとうございます。とても心強いです。

○いつも丁寧に対応してくださり感謝しています。困った時や不安がある時など医療者の立場からのアドバイスいつも助かっています。

今後ともよろしく願います。

○今のスタッフさんにはいつも良くして頂いて、とても満足しています。

しかしスタッフさんの人数が少なく、いつもフル回転している様です。もし体調不良等で急にお休みされた場合の代えが利くのが不安です。

また今は緊急対応もして頂けてますが、今後もあの人数で緊急対応して頂けるかが心配です。

どうかあと数名スタッフさんが増える事を願います…。



2025年度 ご利用者満足度調査 アンケート集計結果

① 看護師は、本人の体調が変化した時や困っていることがあった場合、すぐに対応してくれる。

5. とてもそう思う	…	86 %
4. まあ そう思う	…	14 %
3. どちらともいえない		
2. あまり そう思わない		
1. 全く そう思わない		

② 看護師は、緊急連絡が必要な状態について、またその時の連絡先・連絡方法について具体的に本人と家族に説明してくれる。

5. とてもそう思う	…	76 %
4. まあ そう思う	…	21 %
3. どちらともいえない	…	3 %
2. あまり そう思わない		
1. 全く そう思わない		

③ 看護師に常に連絡ができ相談に乗ってくれる。

5. とてもそう思う	…	83 %
4. まあ そう思う	…	17 %
3. どちらともいえない		
2. あまり そう思わない		
1. 全く そう思わない		

④ 看護師は、本人と家族の希望や考えや思いをよく聞いてくれる。

5. とてもそう思う	…	90 %
4. まあ そう思う	…	10 %
3. どちらともいえない		
2. あまり そう思わない		
1. 全く そう思わない		

⑤ 訪問する看護師が変わっても、同じ看護を受けることができる。

5. とてもそう思う	…	59 %
4. まあ そう思う	…	38 %
3. どちらともいえない		
2. あまり そう思わない	…	3 %
1. 全く そう思わない		

⑥ 看護師は、本人の健康状態の変化によく気づいてくれる。

- | | | |
|---------------|---|------|
| 5. とてもそう思う | … | 72 % |
| 4. まあ そう思う | … | 28 % |
| 3. どちらともいえない | | |
| 2. あまり そう思わない | | |
| 1. 全く そう思わない | | |

⑦ 看護師は、身体の状態が悪化したときや症状が出たときの本人や家族が出来る対処方法を事前に説明してくれる。

- | | | |
|---------------|---|------|
| 5. とてもそう思う | … | 76 % |
| 4. まあ そう思う | … | 21 % |
| 3. どちらともいえない | … | 3 % |
| 2. あまり そう思わない | | |
| 1. 全く そう思わない | | |

⑧ 看護師は予定されていた時間通りに訪問に来ている。

- | | | |
|---------------|---|------|
| 5. とてもそう思う | … | 93 % |
| 4. まあ そう思う | … | 7 % |
| 3. どちらともいえない | | |
| 2. あまり そう思わない | | |
| 1. 全く そう思わない | | |

⑨ 看護師は、本人や家族の気持ちの支えになっていると思う。

- | | | |
|---------------|---|------|
| 5. とてもそう思う | … | 83 % |
| 4. まあ そう思う | … | 14 % |
| 3. どちらともいえない | … | 3 % |
| 2. あまり そう思わない | | |
| 1. 全く そう思わない | | |

⑩ 看護師の言葉遣いや態度は、丁寧で親切である。

- | | | |
|---------------|---|------|
| 5. とてもそう思う | … | 97 % |
| 4. まあ そう思う | … | 3 % |
| 3. どちらともいえない | | |
| 2. あまり そう思わない | | |
| 1. 全く そう思わない | | |

⑪ 看護師に安心して任せられる。

- | | | |
|---------------|---|------|
| 5. とてもそう思う | … | 86 % |
| 4. まあ そう思う | … | 14 % |
| 3. どちらともいえない | | |
| 2. あまり そう思わない | | |
| 1. 全く そう思わない | | |