

令和3年2月吉日

訪問看護ステーションえーる  
ご利用者様

### 令和3年度満足度調査結果についてご報告

この度は、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、誠に有難うございました。今年度は、スタッフの入れ替わりがある中でご家族、ご本人様にご心配をおかけいたしました。そのような状況の中、温かいご意見を多く頂戴した一方、今後への貴重なご意見やご要望も数多くいただくことができました。ご家族やご本人様が私たちに望まれているのかを改めて認識ができる機会となりました。

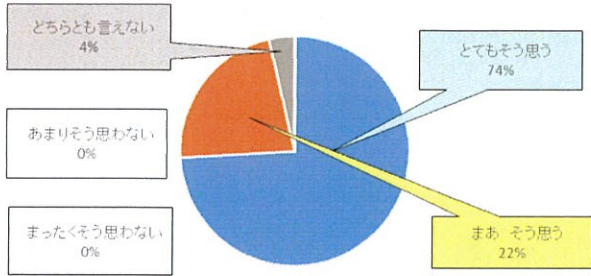
今後のよりよい訪問看護作りのために、皆様からいただいたご意見一つ一つを真摯に受け止め、スタッフ全員で話し合いを重ねながら、これからも在宅生活が安心して送れますようお手伝いをさせていただきたいと思っております。また、明るく、親切な対応・看護を提供出来るよう心掛けて参ります。

調査結果を踏まえまして、より専門性の高い知識・技術、説明する力の向上に向けて研鑽に努めて参ります。今後とも忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

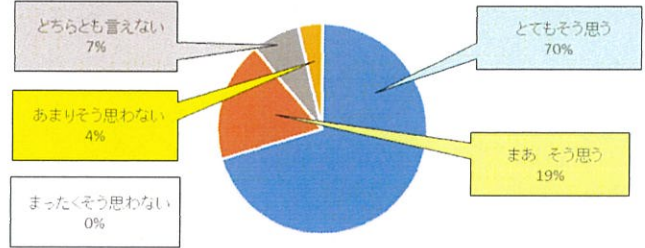
今回の、満足度調査結果に関しましては、横浜療育医療センターホームページに後日掲載予定ですので、お時間のある時にご確認のほどお願い致します。

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  
山田奈津美  
☎ 045-351-7515  
Email : [yell@yokoryo.jp](mailto:yell@yokoryo.jp)

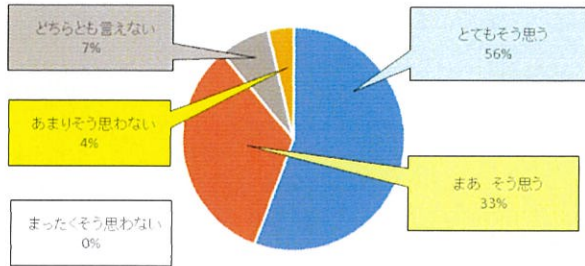
①看護師は、本人の体調が変化した時や困っていることがあった場合は、すぐに対応してくれる。



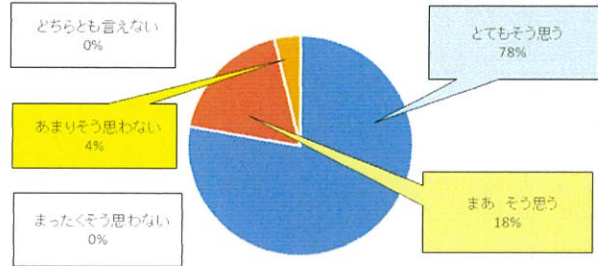
②看護師は、緊急連絡が必要な状態について、またその時の連絡先・連絡方法について具体的に本人と家族に説明してくれる



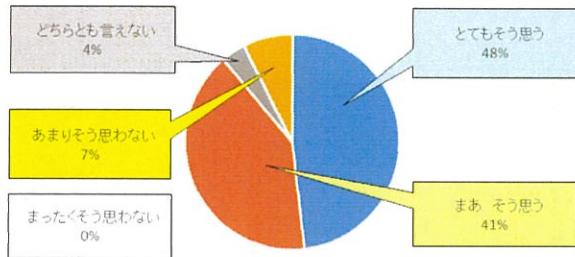
③看護師は24時間365日連絡でき、相談に乗ってくれる。



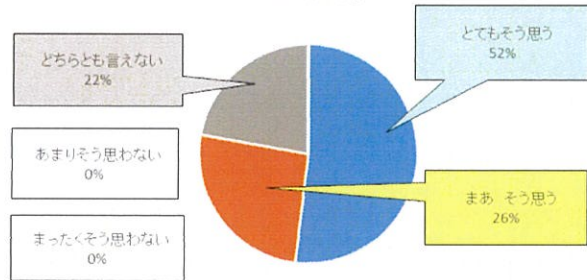
④看護師は、本人と家族の希望や考えや思いをよく聞いてくれる。



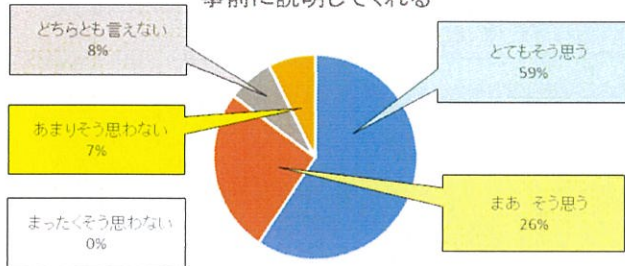
⑤訪問する看護師が変わっても、同じ看護を受けることができる。



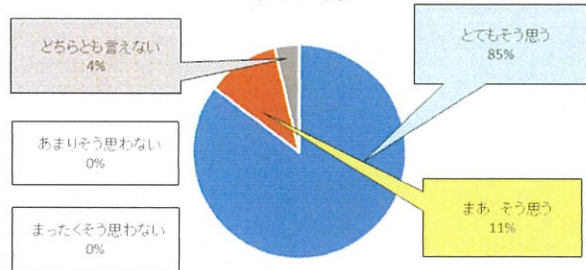
⑥看護師は、本人の健康状態の変化によく気づいてくれる。



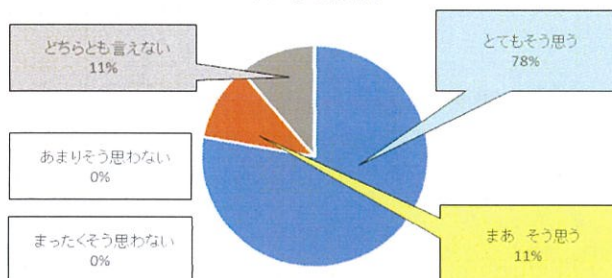
⑦看護師は、身体の状態が悪化したときや症状が出たときの本人や家族が出来る対処方法を事前に説明してくれる



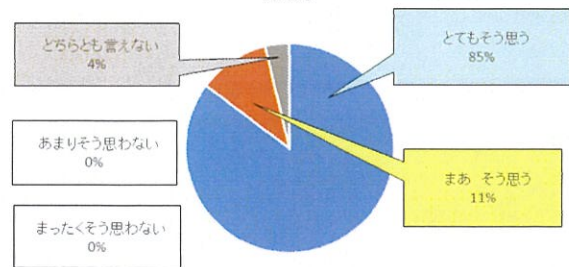
⑧看護師は予定されていた時間通りに訪問に来ている。



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。

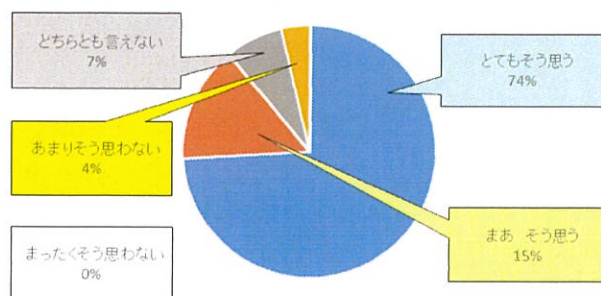


⑩看護師の言葉遣いや態度は、丁寧で親切である。





⑪看護師に安心して任せられる。



## 自由記載

- ・いつもいつも本当にありがとうございます。とにかく⑤に関してえーるさんはすごい！！と思います。母の精神面でもよく話を聞いてくださりありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつも頼りにしています。本人のケアをしていただきながらのおしゃべりもとても楽しくて、気分転換にもなります。急な体調変化があってもえーるさんがついてくれる！と思えて心強いです。これからもよろしく願いいたします。
- ・いつもとても楽しいおしゃべりをしながら、息子の様子、家族の様子なども気にかけて下さって、とっても感謝しています。とんちんかんな悩みなどもメールなんてさせて頂いちゃったりする時もありますが、共に考えて下さって安心して相談させて頂いてます。(すみません)今回は入院することへの不安やイライラ…なども一緒に感じて頂き嬉しかったですし、頼りになりました。本当にありがとうございました。これからもよろしく願いします。
- ・スタッフの顔ぶれが変わり、以前のアクティブに関わってくれる形からスタイルが変わったと思わざるを得・せんでした。重心の利用者の生活スタイルが様々で、その理解に悩まれているのだと、家族で考えて対応しています。長い期間になったコロナ禍でもあり、その中でも来ていただける事には感謝しています。新しいスタッフの方々にはこれまでの記録をよく読みなおして、以前のスタッフがどれほど細かく記録をし生活を把握されていたか見直し頂きたいです。私たちも歩みよれるよう努力しますので、特定された人しか利用できない訪看の強みをさらに高めてほしいと願います。様々なサービスを使う利用者の命に近い部分を最も知っている存在であるよう、他の支援者との連携をとって頂きたいです。
- ・体調がひどく悪化した時、深夜でも丁寧に対応して頂き、とてもありがたかった。本人のケアはもちろん、家族の悩みや不安もたくさん聞いていただき精神的に楽になりました。本人の身体の状態や生活が以前と大きく変わってしまった為、これからもたくさん相談させて頂くと思いますが、よろしく願いします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。親身になって話を聞いていただき、心強く感じています。
- ・いつもありがとうございます。コロナ禍で訪問は少なくしてもらってますが、本当に助かっています。これからもよろしく願いします。
- ・いつもお世話になっております。えーるさんが来ると子どもも嬉しそうで夏休みは昼間二人きりなので、特に嬉しそうです。私もです。これからもよろしく願いします。

- ・看護師さんが大幅に変わられて本人も親も慣れていない事もありますが、以前の様な話しやすい雰囲気を感じられません。一人古い看護師さんが来ると安心します。もう少し時間が経つとよい関係になると思います。医療的な面でのお話しは大変助かっています。
- ・えーるさんを利用して頂いてから、親子共々安心して過ごす事が出来ています。本当にいつも支えになって下さりありがとうございます。
- ・⑤の悪化した時のご意見に違いがあり、迷ってしまう投げかけがあり、その時はとても不安になります。大きな移動後なので、この先に決まるとは思いますが、主になる方がはっきりしていただくと相談しやすいかもしれません。
- ・いつも良くして頂き、本人も家族も大変感謝しています。
- ・いつも支えて下さり、ありがとうございます。これからもお世話になります。よろしくお願いします。
- ・いつも心の支えになって頂き、ありがとうございます。
- ・ちょっと困っていることも、聞きやすい関係にあり、又対応があり、利用させていただくことになってから心強く、とてもありがたいです。いつもありがとうございます。
- ・今年度はスタッフの入れ替えが多かった為、慣れる時間が必要でした。大移動はやめて頂きたい！！とお願いしたいです。
- ・(これからもよろしくお願いします。)悩み事があつたら相談に乗ってください。よく7時~8時まで大泣きします。一番はラコールの時です。なので、本人のそばから離れられないので、家の事ができなくなってしまうので、一回だけ抱っこして安心させます。それで、少しずつ離れて行く！微妙です！
- ・いつもありがとうございます。相談した時には、いろいろな情報を教えて下さるのでとても安心します。いまだコロナが続き、会う人が限られるので、時には家族や友達に相談するような事も愚痴ってしまいますが、いつも笑顔で聞いてくださり、本当に感謝しています。今後もどうぞよろしくお願いします。
- ・新型コロナで大変な中、必ず訪問にきてもらえて、安心です。皆様方の人柄も良いので、本人も嬉しそうな表情になっています。こうしたら良いのでは！！と思われた点は遠慮なく伝えてください。