

(別添3 - 1)

利用者調査の結果

福祉サービス種別 訪問看護
事業所名(施設名) 相澤訪問看護ステーションひまわり

1 調査概要

調査対象者	本人及び家族		
調査方法	アンケート方式		
利用者総数(人)		300人	調査対象者は施設を利用されている方が提供されているサービスに対して、どのように感じているかを把握するため、アンケート調査を実施いたしました。返信用封筒いれて調査機関あてに郵送していただきました。
調査対象者数(人)		300人	
有効回答者数(人)		200人	
利用者総数に対する回答者割合(%)		67%	

2 利用者調査全体のコメント

各項目の「はい」の割合はすべて8割以上で満足度の高さが伺える。具体的な意見でも、介護者への配慮、24時間対応の安心などがあり感謝が述べられている。

3 利用者調査の結果

調査項目 コメント		実数			
		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当 (あてはまらない)
問1	看護師は、私の考えかたを大切(たいせつ)にしている	188人 94.0%	10人 5.0%	0人 0.0%	2人 1.0%
9割以上が「はい」と回答しており、利用者本位の看護がされていることが伺える。					
問2	看護師は、私が言い出せないようなこともよく気づいてくれる	166人 83.0%	28人 14.0%	1人 0.5%	5人 2.5%
質問項目のなかで「はい」の割合が1番低いですが、それでも8割以上の方が看護師の気付きに満足していることが伺える。					
問3	看護師は、私のしてほしいことをしてくれている	179人 89.5%	16人 8.0%	0人 0.0%	5人 2.5%
サービス内容について、よく話し合われていることが伺える。					
問4	看護師から、指図(さしず)するような言いかたをされて、いやな思いをしたことはない	176人 88.0%	6人 3.0%	15人 7.5%	3人 1.5%
「いいえ」の割合が項目の中では一番高い。今後、自らの言動を振り返る機会として検討されることを期待したい。					
問5	看護師は、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	193人 96.5%	5人 2.5%	0人 0.0%	2人 1.0%
具体的な意見でも話をよく聞いてくれてうれしいとの声が多かったが、満足度が高い。					

調査項目		実数			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当 (あてはまらない)
問6	看護師の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	179人 89.5%	9人 4.5%	10人 5.0%	2人 1.0%
問2について「いいえ」の割合が高い。この項も、2と合わせて今後の課題とされたい。					
問7	看護師は、手ぎわよく仕事をしている	183人 91.5%	13人 6.5%	2人 1.0%	2人 1.0%
9割以上の方が「はい」と答えており、洗練された仕事ぶりが伺える。					
問8	看護師は、いつも時間に遅れずに来ている	170人 85.0%	25人 12.5%	3人 1.5%	2人 1.0%
「どちらともいえない」と「いいえ」を合わせると、14%となる。今後の課題として検討されることが望まれる。					
問9	看護師は日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	192人 96.0%	4人 2.0%	0人 0.0%	4人 2.0%
満足度が高い。体調を気に掛けてくれることが安心感につながっている。					
問10	私の体調が良くないとき、看護師は良く対応してくれる	185人 92.5%	11人 5.5%	0人 0.0%	4人 2.0%
問9と同様に、満足度は高い。					
問11	事業所に自分の意見や要望(ようぼう)を気軽に言うことができる	177人 88.5%	20人 10.0%	1人 0.5%	2人 1.0%
日頃から、利用者・家族の話を聞く姿勢をもって接していることが伺える。					
問12	事業所は、私の家でする仕事を書いた書類(訪問看護計画書)をていねいに説明してくれた	169人 84.5%	22人 11.0%	4人 2.0%	5人 2.5%
「はい」の割合は、他と比べて低い。今後の課題とされたい。					
問13	いまの事業所ならば、家族や友人に安心して紹介(しょうかい)できる	185人 92.5%	12人 6.0%	0人 0.0%	3人 1.5%
9割以上の方が「はい」と答えており、事業所に対する信頼度の高さが伺える。					