

(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塩尻事業所

## 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)		120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。返信用封筒に入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)		120人	
有効回答者数(人)		84人	
利用者総数に対する回答者割合(%)		70%	

## 2 利用者調査全体のコメント

アンケートの回答は7割ですが、ほとんど8割以上の満足度を得ています。在宅生活で医療を必要とする利用者家族にとって頼りになる、信頼できる存在です。利用者のみならず家族への思いや配慮により、家族支援にもつながり、具体的な意見からも感謝の気持ち、親身な対応に介護者の力にもなっている様子が伺えます。

## 3 利用者調査の結果

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1	看護師は、私の考えかたを大切(たいせつ)にしている	78人 92.9%	6人 7.1%	0人 0.0%	0人 0.0%
9割以上の利用者が、満足に感じ、利用者の思いに沿った支援を行っている様子が感じられます。					
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	61人 72.6%	20人 23.8%	1人 1.2%	2人 2.4%
7割の利用者が、満足と感じていますが3割の利用者が「どちらとも言えない、いいえ」と答えている項目です。振り返りを期待したい項目です。					
問3	看護師は、私のしてほしいことをしてくれている	77人 91.7%	7人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
9割以上の利用者が、医療で困っていることや支援について話し合い、満足されている項目です。					
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	76人 90.5%	3人 3.6%	5人 6.0%	0人 0.0%
9割の利用者は、満足と回答されていますが、その反面「いいえ、どちらとも言えない」をあわせて1割程度の利用者がいます。振り返りを期待したい項目です。					
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	78人 92.9%	5人 6.0%	0人 0.0%	1人 1.2%
9割以上の利用者が、解らないこと、不安なことについてしっかり耳を傾けているようです。安心して過ごされているようです。					

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	77人 91.7%	2人 2.4%	4人 4.8%	1人 1.2%
9割の利用者は、「はい」と答えている反面、「いいえ」と答えた回答者もいる項目です。今後の課題として期待したい項目です。					
問7	看護師は、手ぎわよく仕事をしている	79人 94.0%	3人 3.6%	1人 1.2%	1人 1.2%
アンケート項目の中で一番高い満足が現れている項目です。95%が「はい」と答えており、看護師への信頼が高い項目です。					
問8	看護師は、いつも時間に遅れずに来ている	69人 82.1%	10人 11.9%	3人 3.6%	2人 2.4%
8割以上の利用者が満足に感じていますが、在宅で看護師が来るのを待つ利用者にとって時間を気にされます。15%の「いいえ、どちらとも言えない」回答の検討に期待したい。					
問9	看護師は日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	78人 92.9%	4人 4.8%	0人 0.0%	2人 2.4%
9割以上の利用者が、日ごろの様子を聞いてくれることに満足されています。					
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	78人 92.9%	4人 4.8%	0人 0.0%	2人 2.4%
9割以上の利用者が、満足と感じています。体調の悪い時は医師と連携を取ってくれ、安心して生活されています。					
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	72人 85.7%	10人 11.9%	1人 1.2%	1人 1.2%
13%の利用者が、「いいえ、どちらでもない」と答えています。自分の意見を言う関係性が出来ているようですが感謝の反面、気兼ねがある様子が感じられます。					
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	73人 86.9%	10人 11.9%	0人 0.0%	1人 1.2%
8割以上の利用者が、訪問計画に満足されているようですが計画書が解りにくい利用者も多いようです。					
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	76人 90.5%	5人 6.0%	1人 1.2%	2人 2.4%
9割の利用者が、看護技術や対応に満足されています。事業所への信頼は高いようです。					