

利用者調査の結果

福祉サービス種別 訪問看護

1 調査概要 事業所名 訪問看護ステーションながの

調査対象者	本人又は家族
調査方法	アンケート方式
利用者総数(人)	287人
調査対象者数(人)	50人
有効回答者数(人)	37人
利用者総数に対する回答者割合	13%

2 利用者調査全体のコメント

どの項目に対しても「よくしてくれる」という回答が多くあります。項目それぞれの結果から、全体的に利用者（本人と家族）満足度が高いことがうかがえます。法人が毎年実施しているアンケート調査結果と今回の結果との比較検討も含めた取り組みを期待します。また、職員へのわかりやすい説明、改善については改善できたのかの追跡、マニュアルの見直しをするなどの取組につなげていただく事も期待します。

3 利用者調査の結果

調査項目		実数(人)			
		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
1	看護師は、私の考えかたを大切(たいせつ)にしている	36 (97%)	1 (3%)	0 (%)	0 (%)
満足度が高く、利用者本位のサービスが提供されていることがわかります。					
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	33 (89%)	4 (11%)	0 (%)	0 (%)
利用者の思いや状況を把握して配慮がなされていることがわかります。					
3	看護師は、私のしてほしいことをしてくれている	37 (100%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)
上記項目と同様で、丁寧な対応で配慮あるかわりをしてしていることがわかります。					
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	34 (92%)	0 (%)	3 (8%)	0 (%)
アンケート全体の中で「いいえ」の回答者が多い項目です。受け止め方や感じ方の相違ということもあります。関係作りについて検証をお願いします。					
5	看護師は、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	36 (97%)	1 (3%)	0 (%)	0 (%)
じっくり話を聞いてもらえることに感謝の気持ちが届いています。					
6	看護師の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	37 (100%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)
項目4の回答とは異なって、全員が「はい」と回答しています。整合について細部にわたる検証をお願いします。					
7	看護師は、手ぎわよく仕事をしている	37 (100%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)
手際よく対応できることは信頼関係づくりで必須になります。高く評価されています。					
8	看護師は、いつも時間に遅れずに来ている	29 (78%)	8 (22%)	0 (%)	0 (%)
「どちらともいえない」回答者が2割を超えています。定期的な検証をお願いします。					
9	看護師は日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	36 (97%)	1 (3%)	0 (%)	0 (%)
満足度が高いので、利用者は安心してきていることがわかります。					

調 査 項 目		実数(人)			
		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
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	34 (92%)	2 (5%)	0 (%)	1 (3%)
項目9と同様で、満足度が高いことがわかります。					
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	33 (89%)	2 (5%)	0 (%)	2 (5%)
スタッフと日常的に良好な関係であることがわかります。					
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	33 (89%)	2 (5%)	1 (3%)	1 (3%)
訪問看護計画書の説明はよく説明していることがわかり、目標についての説明も丁寧にされていると思います。「どちらともいえない」「いいえ」の合計が約1割います。項目8と同様に定期的な検証をお願いします。					
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	32 (86%)	4 (11%)	0 (%)	1 (3%)
信頼や安心・安全に満足できる方が8割以上ですが、「どちらともいえない」が約1割います。細部にわたる検証をお願いします。					