

(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) 訪問看護ステーションやまなみ

1 調査概要

調査対象者	利用者本人
調査方法	アンケート方式
利用者総数(人)	186人
調査対象者数(人)	162人
有効回答者数(人)	158人
利用者総数に対する回答者割合(%)	90%

訪問看護利用者数186名のうち、162名にアンケートを配布し158名の有効回答率を得ました。

2 利用者調査全体のコメント

利用者満足度は9割近く満足結果となっています。しかし多くの項目に数人の「いいえ」と答える利用者がおられます。いいえと答える利用者の満足向上について今後検討したいものです。在宅で過ごす利用者は安心して過ごすために訪問看護は重要な存在です。だからこそ評価が厳しくなってしまう面も考えられます。安心した利用者の生活のために、日々の振り返り、利用者とのしっかり話を聞く時間も必要かもしれません。待ち遠しく待っている訪問看護の優しい声掛けが利用者にとり取って大きな力になるものと思いますし、利用者の個別対応に今後も力を注いでほしいと思います。

3 利用者調査の結果

調査項目	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	145人 91.8%	10人 6.3%	0人 0.0%	3人 1.9%
看護師が利用者の考えを大切にしてくれると思っている方は9割です。1割の方はもう少し気持ちをわかってほしいと思っているのでしょうか				
問2 看護師は私が言い出せないようなことに気づいてくれる。	128人 81.0%	27人 17.1%	3人 1.9%	0人 0.0%
8割の利用者は、看護師が利用者の言い出しにくい思いの理解をしてくれると思っていますが「いいえ」と答えている3名の利用者やどちらともいえないと満足に至っていない利用者の思いに振り返りが必要かもしれません。				
問3 看護師は、私のしてほしいことをしてくれている	141人 89.3%	16人 10.1%	1人 0.6%	0人 0.0%
9割使い利用者が満足ようです。17名の利用者の本当の思いを考えていきたいです。				
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	140人 88.6%	6人 3.8%	9人 5.7%	3人 1.9%
利用者の弱い立場には普段使っている言葉でも切ない気持ちになります、その場その時に対応が大切だと思います。				
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	150人 94.9%	5人 3.2%	1人 0.6%	2人 1.3%
9割以上の利用者は満足ですが「いいえ」と答えている一人の方や「どちらともいえない」と答えている利用者にと時場合に時間の配分の工夫が必要かもしれません。				
問6 看護師の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	143人 90.5%	6人 3.8%	7人 4.4%	2人 1.3%
9割の利用者は満足ですが7人も利用者、どちらともいえないを合わせると13名が言葉遣いに満足に思っていないようです。病気の人に対するその場に合った言葉がけを心掛けたいものです。				
問7 看護師は、手ぎわよく仕事をしている	150人 94.9%	6人 3.8%	2人 1.3%	0人 0.0%
看護師の手際よい対応にはほとんど満足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8	看護師は、いつも時間に遅れずに来ている	142人 89.9%	9人 5.7%	6人 3.8%	1人 0.6%
看護師が来てくれる時間は利用者にとって待ち遠しいようです。時間に遅れても待たせない対応も考えてみたいです。					
問9	看護師は日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	150人 94.9%	6人 3.8%	1人 0.6%	1人 0.6%
ほとんどの利用者は満足に感じていますが看護師の情報共有等体調にあった声掛けなども心がけてほしいです。					
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	145人 91.8%	11人 7.0%	1人 0.6%	1人 0.6%
看護師の対応に満足に思っていますが、「どちらとも言えない」11の方が満足とっていないようです。信頼関係の構築に努めたいものです。」					
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	139人 88.0%	15人 9.5%	3人 1.9%	1人 0.6%
8割の利用者の満足度があります。気軽の位話せず遠慮がある利用者が18人います。会話の時間も大切にしたいものです。					
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	132人 83.5%	16人 10.1%	5人 3.2%	5人 3.2%
利用者宅での介護計画の説明や理解は難しいものがあります。わかりやすい説明の工夫が必要と思われます。					
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	143人 90.5%	11人 7.0%	0人 0.0%	4人 2.5%
9割の方はまた利用したいと思っています。					