

## 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）      丸の内訪問看護ステーション

### 1 調査概要

調査対象者	利用者本人	* 利用者には事業所の職員から直接アンケートを手渡していただき、福祉サービスの第三者評価の手順、同意書の記入方法などについて説明文を付けさせていただき返信用封筒にて直接回収をさせていただいた。
調査方法	アンケート方式	
利用者総数（人）	98人	
調査対象者数（人）	98人	
有効回答者数（人）	26人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	26.5 %	

### 2 利用者調査全体のコメント

・調査に回答いただいた利用者の平均年齢は83.9歳で平均介護度は2.9、男女比は男性10名・女性15名（無回答除く）であった。利用期間は1年に満たない方は15.3%と少なく、1年以上3年未満の方が38.5%、3年以上で介護保険が始まってからの利用者も46.2%と多く見られた。また家族等との同居については一人暮らしの方が28.0%、65歳以上のみの世帯で暮らしている方が24.0%、65歳よりも若い家族と同居している方が48.0%という状況であった。

・良い看護師さんによって本当に良かったと感謝しています、皆様に良くして頂いておりますなど、事業所や職員に対しての感謝の言葉が非常に多い。介護保険施行前から医療の一環として在宅介護サービスを提供しており、これまでに培ってきた知識やスキルが多様なニーズに合わせ臨機に対応できていることが窺える。また、「私たちは、住み慣れた地域や家庭で自分らしく生活できるよう支援し、かつ質の高い医療を提供する様努力いたします」という事業所理念の前文が職員に周知されており真摯に業務に取り組んでいることが「本人はもとより家族もいつも頼りにしています」という利用者や家族からの信頼に繋がっている。

・総合的な感想としても「たいへん満足している」、「どちらかというと満足している」とする利用者や家族で97%と満足度は非常に高い。いつも大変お世話になり助かっています、今後とも宜しくお願い致します、皆様に良くして頂いておりますので何も意見はありません、ずーとお世話になりたいです等の声もあり当事業所を利用することで利用者や家族も在宅で安心して過ごせている。また、母体の病院と連携していることで医療面での安心にも繋がっている。

### 3 利用者調査の結果

#### 《サービスの基本情報について》

調 査 項 目	実 数 （人）			
	ご本人	ご家族		
コ メ ン ト				
問 1 この調査票にご記入される方はどなたですか	11	15		
	42%	58%		
・家族と同居されている利用者が合計72.0%で、ご回答をいただいた方をご家族としている比率が58%と半数以上となっているが、同居の方でも家族に頼らず自ら回答をいただいた方が14%あり、一人暮らしの方も含めご本人とする比率も42%と自立度は高い。				
問 2 いま、お宅にうかがっている看護師は、丸の内訪問看護ステーションの看護師だけですか、それともほかの事業所の看護師も来ていますか	25	1		
	96%	4%		
・受診する医療機関の関係から当事業所以外の訪問看護事業所も利用している方がいるが、殆どの利用者は当事業所のみとしている。				

#### 《基本的なサービスについて》

調 査 項 目	実 数 （人）			
	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当(あてはまらない)
コ メ ン ト				
問 1 看護師は、私の考えかたを大切(たいせつ)にしている	22	2	0	0
	92%	8%	0%	0%
・90%以上の利用者や家族が「はい」と回答しており、利用者を尊重し、利用者本位という介護保険本来の主旨に沿い職員が実践していることが窺える。利用者からも、性格まで分かってくれているのが分かります、助かりますなどの声が聞こえている。				
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	20	5	0	0
	80%	20%	0%	0%
・利用者の三分の一の方が要介護4と5の方で自らの言葉で思いを言い表すことが難しくなっている方もいるのではないかと推測されるが、80%の利用者や家族が満足感を示しており、介護初心者で不安だらけでしたがその都度適切なアドバイスをして頂き本当に助かっている。とても助かっていて心強いですなど、事業所の「思いやりの医療を提供します」という理念に沿い職員が利用者目線で業務に努めているものと思われる。				

調査項目	実数 (人)			
	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3 看護師は、私のしてほしいことをしてくれている	24	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・私の所に見える訪問看護師さんは全員良く出来ていると思いますとの声があり、殆どの方は自分の希望の通りに対応していただいていることに満足感を示している。事業所の案内パンフレットに記載している「安心して自宅療養できるようお手伝いいたします」という職員の姿勢が利用者にも受け入れられているのではないと思われる。				
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	19	0	5	0
	79%	0%	21%	0%
・利用させて頂いて3ヶ月くらいですが細かい所まで気配りして頂きここまでやってくれるのかと驚いているくらいです、とても有り難く思っていますなどの声があり、80%近くの方が満足されている。一方、いつも大変お世話になり助かっており今後とも宜しくお願い致しますと感謝の言葉を述べながらも最近担当の方が変わり細かい所の引継ぎが出来ていないと思う部分もありますという声もあり、職員により接遇面や処置方法に若干の違いがあり、温度差を感じている利用者があるのではないと思われる。				
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	23	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・殆どの利用者や家族が「はい」としており、利用者や家族からの信頼度が高い。良くしてもらっています、感謝しています、特に所長の人柄が良いと思います、とても助かっています、心強いです、経済的で有効な裏技をいつも教えてくれるのでとても助かるなどの声も聞かれています。				
問6 看護師の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	21	0	3	0
	88%	0%	12%	0%
・90%近くの利用者が満足しており、利用者に十分な敬意をもって接しており利用者の誇りやプライバシーも大切にしていることが窺える。言葉づかいや態度など看護職としてのマナーや接遇については十分研修を積み重ねており、その場の雰囲気に合わせて臨機に対応されているものと思われる。「いいえ」とされている利用者があり、職員により微妙な違いがあり、戸惑いを感じている利用者もいるのではないと思われる。				
問7 看護師は、手ぎわよく仕事をしている	24	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・私の家に来て下さっている方はとても良い方で知識もありはきはきとアドバイスして下さり嬉しく頼もしく思っております、毎回便の処理をお願いしていますが大変な仕事を手際よくやって頂きありがとうございますなど、感謝の言葉が多い。一人ひとりの利用者の心身の状態に配慮し臨機に対応しており、処置方法や手順も明確に示されており利用者や家族も安心感を持たれているのではないと思われる。				
問8 看護師は、いつも時間に遅れずに来ている	20	6	0	0
	77%	23%	0%	0%
・看護師は計画通り来訪してくれ安心してますという声があり、日々の順路が計画的に組み立てられていることから利用者のお宅への訪問も余裕を持ち予定が立てられており、それに間に合うように伺えているものと思われる。「どちらともいえない」とする方もおり、天候や交通事情などから若干の前後があるのかもしれない。				
問9 看護師は日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	24	2	0	0
	92%	8%	0%	0%
・満足しているとする比率が92%と高いことから訪問日を始めとして体調の変化については十分把握し関係の医療機関や関係者との連絡がとられているものと思われる。介護保険施行前から医療の一環として実施してきた知識やスキルの蓄積が色々な場面で臨機に対応できていることが窺える。				
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	25	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・殆どの利用者や家族が満足感を示している。皆様に良くして頂いておりますので何も意見はありません、看護師さんも夜中でも携帯に電話するとすぐ来て下さいます、いけなければ先生に連絡して下さいますなどの利用者からの声があり、職員は場面や一人ひとりの心身の状態に合わせて丁寧に応じており、緊急時の対応についても周知徹底されている。				

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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	20	4	1	0
	80%	16%	4%	0%
<p>・今の看護師さんにずっと来て欲しいです、今のまま同じ看護師さんに来て頂きたいと思います、2年間お世話になり4名変わりましたが全員良い方で助かっておりますなど、利用者や家族からの意見や要望に職員が速やかに対応しており話しやすいような雰囲気づくりに各職員が努められているものと思われる。この項目にも80%の方が満足していることから利用者や家族の意見・要望に可能な限り対応できているようである。「いいえ」とする利用者があり、言いにくい場面もあったのではないかとと思われる。</p>				
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	17	8	0	0
	68%	32%	0%	0%
<p>・訪問看護計画書について説明を受けているという利用者や家族が70%ほどおり丁寧な説明をしていることが窺える。「どちらともいえない」という方も三分の一ほどおり、一人暮らしの方が28.0%、65歳以上のみの世帯で暮らしている方が24.0%という状況下、説明を受けていることを忘れている可能性も考えられることから、サービス担当者会議などでケアマネージャーと連携を取り、繰り返し説明をされることを期待したい。</p>				
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	25	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
<p>・今のまま同じ看護師さんに来て頂きたいと思います、寝たきりの為来てくれる事を楽しみにもしていますなどの声があり、「紹介できる」とする利用者や家族が殆どで事業所の職員やサービスに満足されていることが窺える。利用者や家族が困っていること・不安なことにより可能な限り応えようとしている事業所や職員の姿勢が受け入れられているものと思われる。</p>				