

(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びこ

## 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)	85人	訪問看護を受けている利用者85名のうち、79名にアンケートを配布し有効回答数が71人でした。
調査対象者数(人)	79人	
有効回答者数(人)	71人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	84%	

## 2 利用者調査全体のコメント

ほとんどの項目で9割以上または9割に近い満足度を得ています。しかし、「いいえ」と答えている数名の利用者の思いを考えていきたいと思われま。ほとんどの利用者は、看護師と信頼関係ができ丁寧な仕事などに満足を感じていますが、自分の気持ちを伝えにくい利用者の支援や心に寄り添ったケアの振り返りの機会にしてほしいと思います。しかし、9割以上の利用者は訪問看護が来てくれることを待ち遠しく安心して相談し在宅生活を続けていく大きな支援になっているのは、確かです。今後も一人ひとりの思いを受け止め利用者に寄り添い利用者のつらい気持ち、喜びの気持ちを共有できる支援に期待します。

## 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	70人 98.6%	1人 1.4%	0人 0.0%	0人 0.0%
ほとんどの利用者が利用者の思いを理解しケアに当たっていると感じているようです。				
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	56人 78.9%	15人 21.1%	0人 0.0%	0人 0.0%
介護してもらっているという思いから、自分の思いに気づいてほしいと思っている利用者が2割ほどいるようです。				
問3 看護師は、私のしてほしいことをしてくれている	68人 95.8%	3人 4.2%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者のほとんどは、看護師にしてほしいと思うことをしてもらい安心されているようです。				
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	67人 94.4%	1人 1.4%	3人 4.2%	0人 0.0%
ほとんど9割を超える利用者は満足していますが、「いいえ」と答えた利用者の思いを考えていきたいものです。				
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	68人 95.8%	3人 4.2%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者の話にしっかり耳を傾けてもらい感謝しています。				
問6 看護師の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	69人 97.2%	1人 1.4%	1人 1.4%	0人 0.0%
ほとんどの利用者は、満足され看護師の言葉に救われているようですが、「いいえ」と答えた利用者の気持ちを大切に考えてほしいです。				
問7 看護師は、手ぎわよく仕事をしている	65人 91.5%	1人 1.4%	0人 0.0%	5人 7.0%
非該当の利用者が5名おられますがほとんど9割以上は手際よい対応に満足しています。				
問8 看護師は、いつも時間に遅れずに来ている	50人 70.4%	14人 19.7%	7人 9.9%	0人 0.0%
看護師の訪問時間はどの利用者も待ち遠しいようです。時間の遅れは課題となります。利用者に不満と思われない方法を検討したい項目です。				

調 査 項 目		実 数			
コ メ ン ト		はい	どちらとも いいない	いいえ	非該当 (あてはまらない)
問9	看護師は日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	66人	5人	0人	0人
		93.0%	7.0%	0.0%	0.0%
ほとんどの利用者は満足しています。よく話を聞いてくれ安心しているようです。					
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	69人	2人	0人	0人
		97.2%	2.8%	0.0%	0.0%
体調の良くない時、しっかり対応してくれるので安心して利用者や家族は過ごされているようです。					
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	63人	8人	0人	0人
		88.7%	11.3%	0.0%	0.0%
思ったことや要望は遠慮があるようです、気持ちを引き出し、思いを理解した支援、気軽に言い出せる声掛けも検討したいものです。					
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	63人	4人	4人	0人
		88.8%	5.6%	5.6%	0.0%
訪問看護計画の説明は、なかなか理解しにくいですが丁寧に説明の工夫が必要かもしれません。					
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	67人	4人	0人	0人
		94.4%	5.6%	0.0%	0.0%
ほとんどの利用者がまた利用してみたいと思っています。					