

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コスモス

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。
利用者総数（人）	75人	
調査対象者数（人）	75人	
有効回答者数（人）	34人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	45.3%	

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84.3歳で平均介護度は3.7、男女比は男性15名・女性19名であった。利用期間は1年に満たない方が43.8%と多く、1年以上3年未満の方が21.9%、3年以上で介護保険が始まってからの利用者も34.4%と比較的多く見られた。また家族等との同居については一人暮らしの方が26.5%、65歳以上のみの世帯で暮らしている方が29.4%、65歳よりも若い家族と同居している方が44.1%という状況であった。

・事業所や職員に対しての感謝の言葉が非常に多く、在宅介護をスタートして同じ法人の他の事業所のサービスも併用しながら数年になり、職員に助けていただき現在も自宅で暮らせることができているという声もあり、「愛と誠をもって社会に奉仕する」という法人の基本理念が職員に周知されており誠実に業務に取り組んでいることが窺える。

・職員の笑顔や優しい接し方、適切な対応についての感謝の言葉が非常に多い。また、よくして頂いているので安心してまかせている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安心して在宅で過ごせており安堵感を覚えるとともに職員への信頼度も厚いようである。

・項目によっては満足されていない方も見受けられる。ものに頼ることのないサービスを提供する在宅でのサービスであり職員により接遇面や処置方法に若干の違いがあることを感じている利用者もいるのではないかと推測され、検討の余地があるのではないかとと思われる。

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	7	27		
	21%	79%		
・家族と同居されている利用者が合計で73.5%でご回答をいただいた方をご家族としている比率が79%と若干高く、一人暮らしの方でも家族かその他の方をお願いをして回答をいただいたケースが見受けられる。				
問2 いま、お宅にうかがっている看護師は、訪問看護ステーションコスモス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	訪問看護ステーションコスモスの看護師だけが来ています	ほかの事業所からも看護師が来ています		
	28	6		
	82%	18%		
・主治医の関係からか他の事業所からの看護師も関わり、当事業所の看護師と連携している様子が窺える。				

《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	33	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
・殆どの利用者が「はい」と回答しており、利用本位という介護保険本来の主旨が職員に周知されている。				

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2 看護師は、私が言い出せないでいるようなこともよく気づいてくれる	30	4	0	0
	88%	12%	0%	0%
・利用者の三分の一の方が要介護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ことが推測される。ほぼ90%近くの利用者が満足感を示しており、言葉での意思疎通の難しい方にも職員がその方の目や顔の表情、仕草等から推し量り声がけしているものと思われ、法人の「思いやりの心で人に接する」という基本理念に沿って職員が業務に勤しんでいるものと思われる。				
問3 看護師は、私のしてほしいことをしてくれている	31	2	1	0
	91%	6%	3%	0%
・「いつでもどんな些細な事も即、対応してもらえています」との声や「いつも適切に対応していただき感謝しています」という利用者もあり、多く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。受容という点で職員の意識も高いのではないかとと思われる。「いいえ」という方も見られることから職員により接遇面や処置方法に若干の違いがあり戸惑いを感じているのではないかとと思われる。				
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	33	0	1	0
	97%	0%	3%	0%
・「いつも楽しくさせていただいております。ありがとうございます。」との声があり、「愛と誠をもって社会に奉仕する」という法人の基本理念が現場でも実践されているものと思われる。「いいえ」とする利用者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、問3同様、温度差を感じているのではないかとと思われる。				
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	34	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・「話を聞いてねいによく聞いて下さり、訪問の日を楽しみにしています。大変ご多忙のなか、いつも優しい対応に感謝しております」との家族の声もあり、回答をいただいた全利用者が満足している。法人の「やさしさと思いやりの心で人に接する」という基本理念が職員の姿勢に表れているのではないかとと思われる。				
問6 看護師の言葉づかいで、いやな思いをしたことはない	32	2	0	0
	94%	6%	0%	0%
・満足度も高く、利用者に十分な敬意をもって接していることが推し量れる。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「コスモスの職員としての自覚を持ち、責任ある行動を取ります」という「私たちの決意」が具体的にまた臨機に実践されているものと思われる。				
問7 看護師は、手ぎわよく仕事をしている	32	1	1	0
	94%	3%	3%	0%
・「腰部と踵に褥瘡が出来てしまいなかなか治らず困っていたが適切な処置を念入りして頂いたおかげですっかりきれいになり、感謝、感謝です」との声があることから、職員は利用者一人ひとりに合わせ臨機に対応し、結果として利用者や家族も安心感を持たれているのではないかとと思われる。「いいえ」とする利用者もあり職員により処置方法に若干の違いがあるのではないかとと思われる。				
問8 看護師は、いつも時間に遅れずに来ている	32	2	0	0
	94%	6%	0%	0%
・「熱がある時も24時間電話すれば来て下さるので大変助かっております」という利用者や家族からの言葉もあり、「時間外で本当にすみません」との回答からも訪問看護本来の対応をされていることが窺える。利用者のお宅への訪問は余裕を持ち予定時刻を組み立てており、それに間に合うように日々の順路も計画的に行っていることが利用者や家族の満足度にも表れている。				
問9 看護師は日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	33	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
・「日々の体調の変化の連絡を頂き、有難く感じているところです」との家族からの声があり、満足しているとする比率が高いことの裏付けになっているのではないかと感じられる。職員の看護職としての意識も高く、訪問看護を介護保険施行前から医療の一環として実施してきたノウハウの蓄積から色々な場面に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	32	2	0	0
	94%	6%	0%	0%
・「色々話を良くしてくれる。急の発熱の時、電話したらすぐ来て頂き嬉しかった。大変満足しております」との利用者からの声があり、職員は一人ひとりの情報を基に場面、場面に合わせ丁寧に対応しているのではないかとと思われる。				

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	28	5	1	0
	82%	15%	3%	0%
<p>・「とても信頼できる看護師さんです。有難いです」と、利用者や家族からの意見や要望に職員が真摯に対応しているので利用者や家族が職員に信頼感を寄せているものと推測される。この項目にも80%以上の利用者が満足していることから利用者や家族の意見や要望に可能な限り対応できているようである。「いいえ」とする利用者もおり意見や要望の聞き取り方法や具現化について検討する余地がありそうである。</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	32	0	1	0
	97%	0%	3%	0%
<p>・「日々の体調の変化の連絡を頂くことや介護計画の変更等提案も積極的に行なって頂き、有難く感じているところです」との家族からの声があり、殆どの利用者や家族に丁寧な説明をしていることが窺える。「いいえ」とする利用者があり、説明が行き届いていない可能性も考えられることから、居宅介護支援事業所の職員とも連携を取り、サービス担当者会議などで細部に渡り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	32	1	1	0
	94%	3%	3%	0%
<p>・「紹介できる」とする利用者や家族の比率が高いことから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。「どちらともいえぬ」、「いいえ」とする利用者もおり、訪問看護という物でのサービスでなく、目に見えない職員のサービスにより好感度も左右されるのではないかとと思われることから接遇面や処置方法などについて職員間の意思統一を図る必要性が感じられる。</p>				