

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 諏訪共立訪問看護ステーション

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)	113人
調査対象者数(人)	30人
有効回答者数(人)	23人
利用者総数に対する回答者割合	20%

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。平成27年11月に事業所が独自のアンケートによる聞き取りを実施した結果もほぼ同じような結果です。独自で実施した質問内容は本アンケート項目とほぼ類似した内容で行われていますので、これらの比較検討を含めた細部にわたる検証と今後の継続的な利用者満足度調査の実施とその結果を反映した改善を期待します。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を期待します。

3 利用者調査の結果

調査項目		実数(人)			
コメント		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	22 (96%)	1 (4%)	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	19 (83%)	4 (17%)	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	20 (87%)	3 (13%)	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いくことがわかります。					
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	19 (83%)	0 (%)	4 (17%)	0 (%)
「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が、信頼関係作りについて見直しをお願いします。					
5	看護師は、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	22 (96%)	1 (4%)	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	20 (87%)	1 (4%)	2 (9%)	0 (%)
「どちらともいえない」「いいえ」の合計が約1割いますので、項目4の回答と同様に信頼関係作り見直しをお願いします。					
7	看護師は、手ぎわよく仕事をしている	22 (96%)	0 (%)	1 (4%)	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	15 (65%)	6 (26%)	1 (4%)	1 (4%)
「どちらともいえない」「いいえ」の回答が3割です。今後の課題になります。					
9	看護師は日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	21 (91%)	1 (4%)	0 (%)	1 (4%)
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)			
コメント		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	22 (96%)	0 (%)	0 (%)	1 (4%)
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	19 (83%)	1 (4%)	0 (%)	3 (13%)
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が、他の項目と比べて無回答が多くあります。細部にわたる検証をお願いします。					
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	19 (83%)	1 (4%)	0 (%)	3 (13%)
項目11と同様に他の項目と比べて無回答が多くあります。細部にわたる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	19 (83%)	2 (9%)	0 (%)	2 (9%)
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」「無回答」の合計が約2割います。細部にわたる検証を期待します。					