

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 訪問看護ステーションみどり

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)	292人
調査対象者数(人)	50人
有効回答者数(人)	45人
利用者総数に対する回答者割合	15.4%

2 利用者調査全体のコメント

利用者並びに家族のほとんどが現在のサービスに満足している様子が見えます。一部他事業所との絡みもあるかもしれませんが、意思疎通で不満を感じているふしがあります。職員同士の連携、伝達に落ちがないか点検してみてください。利用者には納得のいく説明で、信頼関係を築いてゆくことが大切かと思われます。時間を正確にスピーディーな対応と心のケアも含めてより高いサービスの構築に向けて精進されることを期待します。

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	44 (98%)	0 (%)	0 (%)	1 (2%)
利用者の思いを大切にサービス提供されている様子がわかる。					
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	35 (78%)	9 (20%)	0 (%)	1 (2%)
概ね意思伝達はできているが、意思伝達できない利用者、家族にどう対応していくかが課題になる。					
3	看護師は、私のしてほしいことをしてくれている	42 (93%)	2 (4%)	0 (%)	1 (2%)
ほとんどの人が満足している。してほしいことと、しなければならないことに少しギャップがあるのかもしれない。意思伝達をしっかりとしたい。					
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。	41 (91%)	0 (%)	4 (9%)	0 (%)
ほとんどの人が満足している。数人の利用者に対して説明不足を感じる。					
5	看護師は、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	41 (91%)	3 (7%)	0 (%)	1 (2%)
上記と同様である。					
6	看護師の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	42 (93%)	2 (4%)	1 (2%)	0 (%)
ほとんどの人が満足している。言葉遣いは常に丁寧が必要かと思われる。					
7	看護師は、手ぎわよく仕事をしている	43 (96%)	1 (2%)	0 (%)	1 (2%)
ほとんどの人がサービスの内容に満足していると思われる。					
8	看護師は、いつも時間に遅れずに来ている	34 (76%)	9 (20%)	1 (2%)	1 (2%)
時間がずれることも予測されるが連絡の徹底など不信感を抱かれない対応が求められる。					
9	看護師は日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	42 (93%)	2 (4%)	0 (%)	1 (2%)
ほとんどの人が満足しているが、基本的なことなどで2人の回答には注視が必要かと思われる。					

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	38 (84%)	4 (9%)	0 (%)	3 (7%)
ほとんどの人が満足しているが、言葉のかけ方に工夫が必要かと思われる。					
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	39 (87%)	5 (11%)	0 (%)	1 (2%)
概ね満足しているが、要望の出しにくい人の対応を考えられたい。					
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	44 (98%)	0 (%)	0 (%)	1 (2%)
計画書については丁寧にに対応している様子がわかる。					
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	41 (91%)	2 (4%)	1 (2%)	1 (2%)
ほとんどの人が満足しているが、不満を感じている人の解消に努められたい。					