

(別添3 - 2)

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りんどう

1 調査概要

調査対象者	本人及びご家族		
調査方法	アンケート方式		
利用者総数(人)		調査対象者は、事業所を利用されている方が提供されているサービスに対して、どのように感じていらっしゃるかを把握するため、アンケート調査を実施いたしました。返信用封筒いれて調査機関あてに郵送していただきました。	
調査対象者数(人)	100人		
有効回答者数(人)	76人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	76%		

2 利用者調査全体のコメント

各項目の「はい」の割合や具体的な意見(何でも話を聞いてくれる、大変感謝、よく対応してくれる等)を見ても、全体的に利用者満足度が高いことが伺える。ステーションの職員の姿勢はもちろん、24時間対応の安心さ、常勤看護師は介護支援専門員と兼務していることなども満足度の高さにつながっていると思われる。

3 利用者調査の結果

調査項目		実数			
コメント		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	76人 96%	3人 4%	0人 0%	0人 0%
満足度が高く、利用者本位の対応がなされていることが伺える。					
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	64人 81%	14人 18%	0人 0%	1人 1%
利用者、家族の状況や思いを理解して対応がされており、8割以上の満足度となっている。					
問3	看護師は、私のしてほしいことをしてくれている	70人 89%	7人 9%	2人 3%	0人 0%
9割近い方が「はい」となっているが、してくれないと感じている方もいるので、訪問看護の業務内容の理解をすすめることが求められる。					
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	64人 81%	6人 8%	9人 11%	0人 0%
8割以上の方は「はい」と答えているが、全項目のなかで、この項が一番「いいえ」と答える率が高くなっている。受け止め方の違いもあるが、信頼関係を深めていかれることが求められる。					
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	76人 96%	2人 3%	1人 1%	0人 0%
ほとんどの方が「はい」と答えており、具体的な意見でも話をきいてくれることへの感謝が述べられている。					
問6	看護師の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	73人 92%	3人 4%	3人 4%	0人 0%
9割を超える方は「はい」となっているが、数人の「いいえ」についても、今後問4とあわせて見直されることが望まれる。					

調査項目		実数					
コメント		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7	看護師は、手ぎわよく仕事をしている	76人 96%	3人 4%	0人 0%	0人 0%		
ほとんどの方が「はい」と答えており、洗練された仕事ぶりが評価されている。							
問8	看護師は、いつも時間に遅れずに来ている	69人 87%	6人 8%	3人 4%	1人 1%		
9割近い方は「はい」となっているが、「どちらともいえない」「いいえ」をあわせると1割を超えるので、今後の課題とされたい。							
問9	看護師は日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	75人 95%	3人 4%	0人 0%	1人 1%		
満足度が高く、安心されていることが伺える。							
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	69人 87%	8人 11%	0人 0%	2人 3%		
9割近い方が「はい」と答えており、問9と同様満足度が高い。							
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	65人 82%	12人 16%	1人 1%	1人 1%		
日常の職員との関係が良好の様子が伺える。							
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	64人 81%	10人 13%	3人 4%	2人 3%		
8割以上の方は「はい」と答えているが、「どちらともいえない」「いいえ」をあわせると、2割近くになるので、今後の課題とされたい。							
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	70人 89%	8人 10%	0人 0%	1人 1%		
事業所の姿勢や業務に対する信頼・満足が伺える。							
コメント		大変満足 している	どちらかとい えば満足し ている	どちらとも いえない	どちらかとい えば満足し ていない	ぜんぜん満 足していな い	非該当 (あてはまら ない)
問14	訪問看護師の仕事全体(ぜんたい)について、あなたは満足(まんぞく)していますか	57人 71%	16人 21%	5人 6%	1人 1%	1人 1%	0人 0%
9割以上が全体的に満足している。今後もさらに全体の満足度があがることを期待したい。							