

平成28年度 利用者調査結果
訪問看護

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 看護に関する必要な情報提供を受けているか	85%	11%	2%	2%	0%
2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	88%	9%	2%	1%	0%
3. 訪問する回数や時間は、要望や状況に応じて調整することができるか	89%	9%	1%	1%	0%
4. 医療処置や介護方法などサービス内容についての説明はわかりやすいか	78%	16%	2%	4%	0%
5. 看護師等の接遇・態度は適切か	94%	5%	0%	1%	0%
6. 病気やけがをした際の看護師等の対応は信頼できるか	83%	10%	1%	6%	0%
7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91%	5%	0%	4%	0%
8. 利用者のプライバシーは守られているか	86%	8%	1%	5%	0%
9. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	84%	9%	1%	6%	0%
10. サービス内容や計画に関する看護師等の説明はわかりやすいか	81%	13%	1%	5%	0%
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	83%	9%	1%	7%	0%
12. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	60%	22%	5%	13%	0%