

令和元年度（2019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	92%	8%	0%	0%	0%
2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	92%	8%	0%	0%	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	96%	4%	0%	0%	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	81%	12%	8%	0%	0%
5. 看護師等の接遇・態度は適切か	92%	8%	0%	0%	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	88%	8%	4%	0%	0%
7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92%	4%	0%	4%	0%
8. 利用者のプライバシーは守られているか	81%	15%	0%	4%	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	85%	12%	0%	4%	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	88%	4%	4%	4%	0%
11. 利用者の不満や要望は対応されているか	81%	12%	0%	8%	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	69%	15%	4%	12%	0%