

# 訪問看護ステーション CoCo 利用者アンケート集計・分析レポート

## 1. アンケート集計概要

### ① 回答方法

- 紙面: 8 件 (約 72.7%)
- Web: 3 件 (約 27.3%) (他事業所と同様に紙面での回答が中心ですが、Web からの回答も約 3 割と一定数利用されています。)

### ② サービスをご利用されている方

- 本人: 6 名 / 子: 2 名 / 妻: 1 名 / 兄弟姉妹: 1 名 / 父: 1 名 (ご本人が利用されているケースが過半数ですが、ご家族のケアのために利用されている方もおられます。)

### ③ ご家族内の主たる介護者 (キーパーソン)

- 兄弟姉妹: 4 名 / 娘: 2 名 / 母: 2 名 / 夫: 1 名 / 妻: 1 名 / いない: 1 名 (同居または近隣の兄弟姉妹やご家族が中心となって支えているケースが多い構成となっています。)

## 2. 各項目ごとの分析とコメント

### ① サービス品質・満足度について (Q2-①~⑧)

全 11 件の回答すべてにおいて、\*\*すべての項目で「はい (満足・肯定)」と回答 (100%の満足度) \*\*という非常に素晴らしい結果となっています。

- 2-1 意向に沿っているか: はい 11 (100%)
- 2-2 心情への配慮: はい 11 (100%)
- 2-3 計画通りの実施・連絡: はい 11 (100%)
- 2-4 笑顔・挨拶・言葉遣い: はい 11 (100%)
- 2-5 服装・身だしなみ: はい 11 (100%)
- 2-6 知識・スキル・対応力: はい 11 (100%)
- 2-7 電話対応: はい 11 (100%)
- 2-8 生活の質の改善への役立ち: はい 11 (100%)

#### 【Q2 に関するコメント】

- 生活の質の改善について (2-8 理由)
  - 「時間に関係なく対応してもらえ安心出来ます」

### ② 他事業所との比較 (Q3)

他事業所の利用経験がある・現在併用している方: 1 名 (それ以外の 10 名はない)

- 比較結果: 他事業所より良い: 1 名

#### 【他事業所より良いと感じる点 (コメントすべて)】

- 「いつも親切にして頂き、お越し頂くのを楽しみにしております。いろいろな不安がある時には、適切な指導があり、心強く思っております。今後共よろしくお願い致します。」

### ③ その他 ご意見・ご要望（コメントすべて）

- 「何時も丁寧に親切に介護に当たって頂いております。支援の方でも大変助かっております、心から感謝致します。今後共宜しくお願い致します。」（※「悪い・不満」等のネガティブなコメントや改善要望は、本アンケートでは1件も寄せられませんでした。）

---

### 3. 全体の要約

訪問看護ステーション CoCo のアンケート結果（全 11 件）からは、**全回答者がすべての設問において「満足している」と回答する、パーフェクトな評価**を獲得しています。利用件数（回答数）こそ小規模ではあるものの、提供している看護サービスの質が極めて高く、利用者に深い安心感を与えていることがデータから明確に読み取れます。

特に訪問看護という医療的ケアや体調管理を伴うサービス特性上、利用者は常に「不安」を抱えやすい傾向にあります。コメントには\*\*「いろいろな不安がある時には、適切な指導があり心強い」「時間に関係なく対応してもらえ安心できる」\*\*という声が寄せられています。スタッフが確かな医療的「知識・指導力（スキル）」を持ち合わせていること、そしてそれをベースにした「柔軟な時間対応」や「丁寧に親切なコミュニケーション」が、利用者やご家族の不安を取り除き、質の高い療養生活の基盤となっていると分析できます。

課題や改善要望は今回のアンケートからは抽出されませんでした。この「高い信頼感と 100%の満足度」を維持し続けるためにも、現在の丁寧な対応や急変時等の迅速なサポート体制（いつでも相談できる安心感）を今後も継続していくことが、最も重要な事業所方針となります。