

<訪問看護>

問21 [事業者] 次の項目のうち、「訪問看護サービス」を提供する上で重要だと思うものを5つ選択して下さい。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが「訪問看護サービス」を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切だと思うことは何ですか。

| 事業者自己評価 |     |        | ① 口こみで評判が良いといわれていること。              | ユーザー評価 |        |    |
|---------|-----|--------|------------------------------------|--------|--------|----|
| 回数      | 数   | 割合     |                                    | 回数     | 割合     | 順位 |
| 12      | 1   | 0.4%   | ① 口こみで評判が良いといわれていること。              | 80     | 1.8%   | 13 |
| 8       | 5   | 2.1%   | ② 感染症・人工呼吸器などの医療的ケアに適切な対応が可能であること。 | 122    | 2.8%   | 12 |
| 14      | 0   | 0.0%   | ③ 事業所・医療機関の知名度が高いこと。               | 78     | 1.8%   | 14 |
| 8       | 5   | 2.1%   | ④ 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。   | 237    | 5.3%   | 8  |
| 12      | 1   | 0.4%   | ⑤ 利用料金が適正なこと。                      | 210    | 4.7%   | 10 |
| 8       | 5   | 2.1%   | ⑥ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。               | 192    | 4.3%   | 11 |
| 6       | 19  | 8.1%   | ⑦ 不満や苦情などにもしっかりと対応してくれること。         | 308    | 6.9%   | 7  |
| ⑤       | 27  | 11.5%  | ⑧ 担当のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。     | 504    | 11.4%  | ④  |
| ①       | 46  | 19.6%  | ⑨ かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。         | 518    | 11.7%  | ③  |
| 11      | 3   | 1.3%   | ⑩ 看護師の言葉づかいかいや態度、身だしなみがよいこと。       | 230    | 5.2%   | 9  |
| ④       | 29  | 12.3%  | ⑪ 看護師がよく相談にのってくれること。               | 529    | 11.9%  | ②  |
| ③       | 30  | 12.8%  | ⑫ 緊急時にも対応できること。                    | 413    | 9.3%   | ⑤  |
| 6       | 19  | 8.1%   | ⑬ 看護師の知識・技術が高いこと。                  | 332    | 7.5%   | 6  |
| ②       | 45  | 19.1%  | ⑭ 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。            | 679    | 15.3%  | ①  |
|         | 235 | 100.0% | 合 計                                | 4,432  | 100.0% |    |

比較(問21)

