

訪問看護ステーション回生会 利用者アンケート

期間 平成28年10月1日～10月30日

回収率：93.2%（配布74：回収69）

対象人数

利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計
24	15	21	2	4	3	69
34.8%	21.7%	30.4%	2.9%	5.8%	4.3%	100.0%

◎訪問看護師・リハビリスタッフ（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）が行なうサービスについて次の項目はどのように感じますか。該当する番号に○印をつけてください。

問1. 訪問看護師・リハビリスタッフは時間通りに訪問している

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	23	15	20	1	4	3	66	95.7%
まあそう思う	1	0	0	1	0	0	2	2.9%
あまりそうは思わない	0	0	1	0	0	0	1	1.4%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問2. 訪問看護師・リハビリスタッフの言葉使いや態度は良い

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	23	14	20	2	4	2	65	94.2%
まあそう思う	1	1	1	0	0	1	4	5.8%
あまりそうは思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問3. 今から行おうとする看護やケア・リハビリについて説明してくれる

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	20	11	18	2	4	2	57	82.6%
まあそう思う	3	4	3	0	0	1	11	15.9%
あまりそうは思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	1	1.4%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問4. わからないことについては、わかるまで説明してくれる

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	21	13	18	2	4	3	61	88.4%
まあそう思う	2	2	3	0	0	0	7	10.1%
あまりそうは思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	1	1.4%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問5. 本人（家族）への説明をきちんとしてくれる

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	22	14	19	2	4	3	64	92.8%
まあそう思う	1	1	0	0	0	0	2	2.9%
あまりそうは思わない	0	0	2	0	0	0	2	2.9%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	1	1.4%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問6. 本人（家族）の話を十分に聞いてくれる

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	24	13	19	2	4	3	65	94.2%
まあそう思う	0	2	0	0	0	0	2	2.9%
あまりそうは思わない	0	0	2	0	0	0	2	2.9%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問7. 今後の状態について、適切な説明や指導がある

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	19	10	17	2	4	1	53	76.8%
まあそう思う	4	4	3	0	0	2	13	18.8%
あまりそうは思わない	0	1	1	0	0	0	2	2.9%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	1	1.4%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問8. 処置や手当て、リハビリについて手際よく行ってくれる

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	21	11	19	1	4	3	59	85.5%
まあそう思う	1	3	2	0	0	0	6	8.7%
あまりそうは思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	2	1	0	1	0	0	4	5.8%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問9. 約束はきちんと守ってくれる

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	22	12	20	2	4	3	63	91.3%
まあそう思う	2	3	1	0	0	0	6	8.7%
あまりそうは思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問10. 医療機関や役所などへの連絡をきちんと行ってくれる

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	19	11	17	2	4	0	53	76.8%
まあそう思う	2	4	3	0	0	2	11	15.9%
あまりそうは思わない	0	0	1	0	0	0	1	1.4%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	3	0	0	0	0	1	4	5.8%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問11. 訪問看護の利用の手続きは簡単だった

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	14	7	16	1	3	0	41	59.4%
まあそう思う	5	4	5	1	1	1	17	24.6%
あまりそうは思わない	0	3	0	0	0	0	3	4.3%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	5	1	0	0	0	2	8	11.6%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問12. 看護ケア・リハビリを実施している時間は適切である

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	22	12	18	2	4	2	60	87.0%
まあそう思う	1	3	2	0	0	1	7	10.1%
あまりそうは思わない	0	0	1	0	0	0	1	1.4%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	1	1.4%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

問13. 一般的に安心してサービスを受けられる

回答	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記入なし	合計	割合
そう思う	22	13	20	2	4	2	63	91.3%
まあそう思う	1	2	1	0	0	1	5	7.2%
あまりそうは思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	1	0	0	0	0	0	1	1.4%
合計	24	15	21	2	4	3	69	100%

◎今後、充実してほしいと思うものを次の中からいくつでも選んで、該当する番号に○印をつけて下さい。

1. 機能訓練（リハビリテーション）	23
2. 病気や薬についての詳しい説明	9
3. 医療器具についての使用方法や説明	3
4. 介護用具にかんする情報提供	11
5. 排泄を楽にする工夫や方法の説明	8
6. 介護を楽に行なうための助言指導	17
7. 利用者本人の相談や話し相手	22
8. 介護者の相談や話し相手	19
9. 感染予防のための方法や助言	11
10. 身体の清潔に関するサービス提供	3
11. 口腔を清潔にするための助言指導	6
12. 食事内容や食事栄養に関する指導	11
13. 床ずれ予防のための助言指導	4
14. 公的助成などの情報提供	15
15. その他（困った事や、悩み事を聞いてくれる方）	1
合計	163

◎当事業所または訪問看護師・リハビリスタッフへのご意見・ご要望をご記入下さい。

本人	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃よりリハビリの方にはお世話になっております。今後とも宜しくお願いします ・いつもあり難く思っております。 ・とてもよくしていただき来ていただくのを楽しみにしています。 ・大変なお仕事を楽しんでされている様子うらやましいです。これからも楽しみに待ってます。 ・今後とも宜しくお願いします。 ・いつも感謝しています。
配偶者	<ul style="list-style-type: none"> ・とても親切にしてもらっている。有難うございます。 ・いろいろな面でとても感謝してます。 ・十分な助言援助を戴いており本人も前向きで体力作りに務めております。有難うございます ・家に来ていただいて訪問リハビリをしていただくだけで安心します。
子	<ul style="list-style-type: none"> ・まじめに対処してもらってます。介護者本人の微妙な体調の変化をみて最善の処置をしようと努力しておられるので、これを続けてもらいたいと家族一同願ってます。 ・訪問看護・リハビリを受けています。その時の状態に応じて対応していただき有難く思ってます。 ・今まで通りで満足してます。 ・大変よくしてもらってます ・いつも利用者のことを親身になって考え、対処してもらってます。明るく元気に来られるので嬉しいです。 ・利用者の話を聞いてくれ、良りよい方向に納得がいく様に話して下さいます。 ・判断できないことなど、助言していただき心強く思います。これからも宜しくお願いします。 ・このままで十分です。 ・現在の状況が続いていえばと思ってます。さわやかでテキパキとされていて、とても頼りがいがある先生に訪問リハビリしていただけて嬉しいかぎりです。 ・小児の訪問でお世話になってます。本人のことではもちろんのこと、兄弟や親の相談にも対応していただき感謝してます。今までは祖父母にも手伝ってもらいながらの子供の介護をしてきましたが、最近では祖父母の将来的な介護と認知症の始まりを感じる行動に不安を持ち始めています。障害児のことだけではなく、これからも家族のことを色々見守っていただきながらの訪問看護をよろしくおねがいします。
子の配偶者	<ul style="list-style-type: none"> ・週1回ですが心配事とか、わからない事とか聞いてもらい安心して介護もでき助かっています。
その他（母）	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも本当によくしていただきありがとうございます。子供も毎週、看護師さんに会えるのを楽しみにしています。これからも宜しくお願いします。

◎まとめ

アンケート結果から、回答は利用者、お子様の回答率が高かったです。質問に対してそれぞれの項目で90%前後のよい評価をいただきました。しかし、「今から行う看護・リハビリについての説明」・「今後の状態についての適切な説明や指導」「訪問利用の手続き」また、熊本地震後でもあるため、「医療機関や役所などへの連絡」の項目で、やや不満足な結果が見受けられました。今後は、利用者、家族の方も高齢な方が多いため、更に分かりやすく、会話の中でフィードバックしながら、スタッフ一同が心がけて説明、指導を行っていきます。

そして今後のサービスに充実してほしい点では、「機能訓練（リハビリ）」・「利用者本人の相談や話し相手」・また「介護者の相談や話し相手」、「公的助成などの情報提供」を希望されていました。やはり、震災にて生活環境、介護環境の変化により、身体面にだけでなく、利用者、また介護者の精神的な不安感も強まっているのを感じます。今だけではなく、今後の状態変化や、介護力の不安など、これまで以上にスタッフ一同、利用者、ご家族の話を傾聴し、信頼関係を深めながら心に寄り添っていくことが必要で、それを求められていることをアンケートより強く感じました。

また、満足いく情報提供を行うためにも、主治医、ケアマネージャー、他のサービス関係機関とも連携をとりながらサービスの質と信頼性を高めていきます。

最後に、皆様からたくさんの感謝のお言葉をいただき、有難い気持ちが湧き上がるとともに、今後、訪問看護・リハスタッフとして医療知識はもちろん、人間性の向上、そして利用者、家族の皆様の心に寄り添うサービスに努めていきます。そして、個々のスキルアップによって、より良いサービス提供ができる訪問看護ステーションを目指していきます。アンケートにご協力いただいた皆様に感謝申し上げます。