

# 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29年10月1日～10月31日

回収率96.7%（配布92：回収89）

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	28	15	6	9	7	89
27.0%	31.5%	16.9%	6.7%	10.1%	7.9%	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	27	16	6	9	7	88	98.9%
まあそう思う	0	1	0	0	0	0	1	1.1%
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	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	28	16	6	9	7	89	100%

## 問2. 訪問看護師・リハビリスタッフの言葉使いや態度が良い

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	22	27	16	5	9	6	85	95.5%
まあそう思う	1	1	0	1	0	1	4	4.5%
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	23	28	16	6	9	7	89	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	16	25	14	4	9	6	74	83.1%
まあそう思う	5	3	2	2	0	1	13	14.6%
あまりそうは思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.1%
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	1.1%
合計	23	28	16	6	9	7	89	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	17	25	15	3	8	5	73	82.0%
まあそう思う	4	3	1	3	1	1	13	14.6%
あまりそうは思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.1%
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	1	2	2.2%
合計	23	28	16	6	9	7	89	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	19	26	14	5	8	6	78	87.6%
まあそう思う	3	2	2	1	1	1	10	11.2%
あまりそうは思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.1%
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	23	28	16	6	9	7	89	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	20	24	16	5	9	7	81	91.0%
まあそう思う	3	4	0	1	0	0	8	9.0%
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	23	28	16	6	9	7	89	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	16	25	15	4	8	5	73	82.0%
まあそう思う	5	3	1	2	1	1	13	14.6%
あまりそうは思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.1%
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	1	2	2.2%
合計	23	28	16	6	9	7	89	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	22	16	4	7	5	75	84.3%
まあそう思う	0	4	0	1	2	1	8	9.0%
あまりそうは思わない	2	0	0	0	0	0	2	2.2%
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	2	0	1	0	1	4	4.5%
合計	23	28	16	6	9	7	89	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	20	25	16	4	8	6	79	88.8%
まあそう思う	3	2	0	2	1	0	8	9.0%
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	1	0	0	0	1	2	2.2%
合計	23	28	16	6	9	7	89	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	17	22	14	6	9	5	73	82.0%
まあそう思う	3	3	2	0	0	1	9	10.1%
あまりそうは思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.1%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
該当なし	1	0	0	0	0	0	1	1.1%
無回答	1	3	0	0	0	1	5	5.6%
合計	23	28	16	6	9	7	89	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	16	20	12	5	6	6	65	73.0%
まあそう思う	5	6	3	1	3	1	19	21.3%
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	1	1	0	0	0	0	2	2.2%
無回答	1	1	1	0	0	0	3	3.4%
合計	23	28	16	6	9	7	89	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	19	25	16	6	7	5	78	87.6%
まあそう思う	3	2	0	0	2	1	8	9.0%
あまりそうは思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.1%
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	1	0	0	0	1	2	2.2%
合計	23	28	16	6	9	7	89	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	26	16	6	8	6	84	94.4%
まあそう思う	1	2	0	0	1	1	5	5.6%
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	23	28	16	6	9	7	89	100%

◎今後、充実してほしいと思うものを次の中からいくつか選んで、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）	20
2. 病気や薬についての詳しい説明	7
3. 医療器具についての使用方法や説明	4
4. 介護用具にかんする情報提供	9
5. 排泄を楽にする工夫や方法の説明	5
6. 介護を楽に行なうための助言指導	14
7. 利用者本人の相談や話し相手	21
8. 介護者の相談や話し相手	14
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	5
11. 口腔を清潔にするための助言指導	8
12. 食事内容や食事栄養に関する指導	10
13. 床ずれ予防のための助言指導	7
14. 公的助成などの情報提供	18
15. その他（困った事や、悩み事を聞いてくれる方）	0
合計	153

◎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。

本人より	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今まで通りでいい</li> <li>・よくしてもらってる</li> <li>・在宅のままリハビリができて非常に有難い。感謝いたします。</li> <li>・訪問看護すべてにおいて、お世話になり厚く御礼申し上げます。</li> <li>・いつもきちんとしていただき有難うございます。宜しくおねがいます。</li> <li>・毎日、毎回のリハビリ訪問のしく過ごさせていただき、感謝申しあげます。ありがとうございます。</li> <li>・週一回の言語訓練を楽しみにしてます。</li> <li>・時間ができるなら長い方がいいです。</li> <li>・マッサージを主として頂いてますが、自分で出来る体操や筋トレのやり方等を教えてほしい。</li> <li>・現在いらしているリハビリスタッフさんはとても丁寧でとても助かってます。</li> </ul>
配偶者より	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも色々ご配慮頂きありがとうございます。</li> <li>・いつも丁寧な対応をしていただき感謝しております。</li> <li>・いつも相談などのつてもらって安心してます。これから色々迷惑をおかけすると思いますが宜しくおねがいます。</li> <li>・ご親切、丁寧で、いつも感謝申しあげます。これからもご指導のほど宜しくお願いいたします。とても頼りにしてます。</li> <li>・適切なリハビリをしていただき有難く思っています。</li> <li>・訪問までして下さってすごく助かります。大変なことだと思います。今後とも宜しくお願いします。</li> <li>・とても親切、丁寧な対応で助かってます。</li> <li>・訪問看護師さんはとても家族への心使いがあつて楽しくリハビリを受けてます。</li> <li>・担当看護師、リハビリスタッフから説明、助言を頂き、とても有難く思ってます。</li> <li>・欲を言えば、回生会病院に通所リハビリができればと思います。</li> </ul>
子より	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎回、いろいろと工夫してリハビリをしていただいております。ユーモアたっぷりの楽しいひとときです。今後とも宜しくお願いします。</li> <li>・今の状況に満足してます。毎週、訪問看護師の方を待っている母の姿は、家族の心のケアにもなります。一時間、はりきって体操や体の状態に気がつかってもらって有難いと思ってます。</li> <li>・いつもお世話になってます。困った時など適切に対応していただけてます。これからも宜しくお願いします。</li> <li>・毎回、熱心に患者のわがママを聞いていただき、申し訳なく思っております。</li> <li>・一人で色々な事を悩んでいる時、アドバイスを頂いて心強く思います。いつもありがとうございます。</li> <li>・リハビリの先生には本当によくしてもらってます。父も、週一回の訪問リハビリを楽しみに待っています。リハビリが終わっても父の話をよく聞いてもらって話し相手になってもらってます。とても感謝しております。</li> <li>・いつも助かっています。</li> </ul>
子の配偶者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問看護師さんに良いアドバイスをしてもらって助かってます。</li> </ul>
子の親	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも優しく丁寧に対応して頂いてありがとうございます。アドバイスも助かってます。</li> <li>・いつも多方面で利用させてもらってお世話になっているので感謝するばかりです。</li> </ul>
親戚	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリの先生、なかなかやさしくて良い方です。</li> </ul>

## ◎まとめ

### <アンケートの結果考察>

アンケートの結果から、実施開始時より一番高率の回収率96.7%でした。

回答は、これまでは利用者本人の回答率が高かったが、利用者の高齢化（身体状態不安定、理解面の低下等）が進んできたことが要因なのか、今回は配偶者、子の配偶者の回答率が上がっていました。

また、小児の利用者も増えているため、母親からの回答率が上がっています。

質問に対しては、全項目において「そう思う」「まあそう思う」と、よい評価をいただきました。

スタッフの言葉使いや態度は、昨年より「そう思う」のポイントが上がり、日頃より心がけていることが利用者、ご家族に評価されたということと受け止めながらも甘んじることなく、今後もより努めなくてはならない最低限の心得だと思っています。

質問③④⑤⑦⑧⑩の説明や連絡の項目で、「そう思う」のポイントが上がっているが、利用者本人からの回答で「あまり思わない」が1件ずつありました。少数ご意見ですが、貴重な意見と受け止めて、より分かりやすい言葉で、説明に心がけていく必要性を感じました。

また、利用者、ご家族の高齢化に伴い、繰り返し説明していく中で、スタッフの自己満足で終わらず、説明の仕方や言葉使い、また説明するタイミングなどを考慮しながら行っていくことが大切だと考えます。昨年は「医療機関や役所などへの連絡」の事項で、やや不満足な評価を受けていましたが、今回は、昨年より満足度が上がっていたので、今後もより安心して在宅生活が送れるよう連絡の徹底を図っていきます。

また利用の手続きに対しては、手順・説明などの統一を図りながら負担軽減を意識してきたことは回答をみると改善傾向が見受けられており、今後も書式の検討などを適時に行っていきます。

質問⑬「安心してサービスを受けられる」の項目では、「そう思う」のポイントが上がっていました。

安心していただけるということは、まずは利用者・ご家族と、訪問スタッフとの信頼関係がなければ成り立たないことなので、何よりもスタッフにとって「やりがい」に繋がることであり、より一層、責任感をもって心に寄り添っていくサービスに努めていく気持ちが強まるご意見をいただきました。

問2の充実してほしい項目では、機能訓練を望まれており、また利用者本人、家族の相談や話し相手を求められていることが伝わってきました。

### <まとめ>

アンケートを実施して利用者・家族のニーズ、感想を知ることができました。また満足いく情報提供を行うためにも、主治医、ケアマネジャー、他のサービス関係機関とも連携をとりながら利用者・家族に関わる必要性を再確認しました。

ご意見・ご要望の欄には、みなさま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、「まあそう思う」と回答された方々が、今後、より満足されるサービス提供になるよう、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、そして話し相手を求められている利用者、家族の皆様とコミュニケーションをとりながら、総合的なレベルアップを図り、心に寄り添うサービスに努めていく必要性を感じました。

平成30年度の介護保険改定もありますので、しっかり説明しながら、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かなければならないと思います。最後に、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。