

訪問看護ステーション回生会 利用者アンケート

期間 令和元年10月1日～10月31日

回収率89.1% (配布64 : 回収57)

対象人数	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記載なし	合計
	19	13	15	1	6	6	60
	31.7%	21.7%	25.0%	1.7%	10.0%	10.0%	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	記載なし	合計	割合
そう思う	19	12	13	1	5	4	54	90.0%
まあそう思う	0	1	1	0	1	2	5	8.3%
あまり思わない	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	1	0	0	0	1	1.7%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	17	13	14	1	5	4	54	90.0%
まあそう思う	2	0	1	0	1	2	6	10.0%
あまり思わない	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	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	16	13	13	1	4	3	50	83.3%
まあそう思う	3	0	1	0	2	3	9	15.0%
あまり思わない	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	1	0	0	0	1	1.7%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	15	11	11	1	5	4	47	78.3%
まあそう思う	4	2	3	0	1	1	11	18.3%
あまり思わない	0	0	0	0	0	1	1	1.7%
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	1	0	0	0	1	1.7%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	16	12	11	1	5	3	48	80.0%
まあそう思う	3	1	3	0	1	3	11	18.3%
あまり思わない	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	1	0	0	0	1	1.7%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	16	13	13	1	6	4	53	88.3%
まあそう思う	3	0	1	0	0	2	6	10.0%
あまり思わない	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	1	0	0	0	1	1.7%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	14	11	13	1	4	3	46	76.7%
まあそう思う	4	2	1	0	2	3	12	20.0%
あまり思わない	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	1	0	0	0	2	3.3%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	15	12	13	1	5	4	50	83.3%
まあそう思う	3	1	1	0	1	2	8	13.3%
あまり思わない	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	1	0	0	0	2	3.3%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	17	13	13	1	5	4	53	88.3%
まあそう思う	2	0	1	0	1	2	6	10.0%
あまり思わない	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	1	0	0	0	1	1.7%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	15	12	14	1	4	3	49	81.7%
まあそう思う	3	1	0	0	2	1	7	11.7%
あまり思わない	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	1	0	0	2	4	6.7%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	11	8	11	0	4	3	37	61.7%
まあそう思う	6	4	3	0	2	1	16	26.7%
あまり思わない	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	1	0	0	1	1.7%
無回答	2	1	1	0	0	2	6	10.0%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	14	12	12	1	4	4	47	78.3%
まあそう思う	4	1	2	0	2	1	10	16.7%
あまり思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.7%
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	1	0	0	1	2	3.3%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

問13. 全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	記載なし	合計	割合
そう思う	16	11	14	1	4	4	50	83.3%
まあそう思う	2	2	1	0	2	2	9	15.0%
あまり思わない	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	1.7%
合計	19	13	15	1	6	6	60	100.0%

◎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）	17
2. 病気や薬についての詳しい説明	10
3. 医療器具についての使用方法や説明	5
4. 介護用具にかんする情報提供	10
5. 排泄を楽にする工夫や方法の説明	4
6. 介護を楽に行うための助言指導	9
7. 利用者本人の相談や話し相手	19
8. 介護者の相談や話し相手	15
9. 感染予防のための方法や助言	13
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	7
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	6
15. その他（困った事や、悩み事を聞いてくれる方）	2
合計	134

◎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。

利用者より	<ul style="list-style-type: none"> ・今までの様をお願いします。 ・いつもありがとうございます。 ・とても優しくいつもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
配偶者より	<ul style="list-style-type: none"> ・大変お世話になり感謝しております。 ・今まで通りよく笑って、お話しして、楽しい気分にしてほしい。ありがとうございます。 ・お世話になってます。いつもお力添えをいただいているおかげで日々穏やかに過ごすことが出来ます。ありがとうございます。
子より	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも有難うございます。お陰様で父と二人でどうにか過ごせています。宜しくお願いします。 ・大変行き届き感謝しております。 ・直接会ってないので十分な回答ができないが、信頼している。 ・初めての認知症介護の為、先行きが分からない。そのための助言・指導を続けてほしい。 ・いつもお世話になります。ありがとうございます。私達では出来ないことをやっていただき感謝しております。 ・いつもお世話になりありがとうございます。お話しもよく聞いて下さり、本人も喜んでおります。私達では気付かないこともアドバイスいただき、ありがとうございます。 ・信頼関係が築けていて、父(本人)もリハビリが終わる頃には機嫌が良くなり「軽くなった、スッキリした。」と言っています。元気も頂いているようです。ありがとうございます。
親より	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもよくしていただきましてありがとうございます。こちらが気付かない変化も気付かれて、教えて頂いたりして助かります。
甥より	<ul style="list-style-type: none"> ・家族がいないので話し相手になってもらい感謝しています。勿論リハビリにも感謝しています。
義妹より	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも親身になっての訪問看護にあたっていただき感謝しております。今後ともよろしく願い申し上げます。

◎まとめ

<アンケートの結果考察>

アンケートの結果から、回収率が89.1%と昨年と同じ回収率となっております、今回も集計期間に、入院されたり、途中ショート利用等で回収が上手くいかず、回収率が低くなったと思われます。

今回の回答者は本人が36.8% 配偶者・子・母等介護者の回答率が高くなっています。

・質問に対しては、ほぼ全項目において‘そう思う’と‘まあそう思う’のいい評価をいただきましたが、唯一「わからないことについては、わかるまで説明してくれる」の質問で1件あまり思わないがありました。このことに関しては、今後聞かれたことに対してはきちんとわかりやすい言葉で説明していかなければならないと感じました。訪問看護の利用手続きに関しては昨年度調査ではあまり思わないが2件ありました、その為スタッフ間で話し合い、書式も出来るだけ簡素化し、分かり易い様式をと考え、提出期間も考慮してきましたその結果今年度は0件となったと思われます。今後も御意見を頂きながら負担の軽減に努めていきたいと思っています。

・説明・指導の部分で‘まあそう思う’の回答が若干多かった様に感じられます、本人・家族への説明がまだ十分ではないと考え、今後は‘そう思う’が上回れる様に知識の向上とわかりやすい言葉で理解できたか確認しながら説明、指導行っていく必要があると感じました。

・‘安心してサービスが受けられる’に対して、‘無回答’が1件だけありましたが他‘そう思う’‘まあそう思う’となっています。有難い評価をいただきました。私たちの意欲にも繋がります。今後も信頼関係を築きながら在宅療養を継続出来る様に、他事業者さんとも連携を図りながら、サービスに取り組んでいきたいと思っています。

・充実してほしいと思うことでは、今回も機能訓練・介護用具に関する情報提供を希望される方が多く、機能UPと介護負担の軽減を求めている事を感じました、又利用者・ご家族、療養生活の中で不安を抱え、ストレスを感じる事も多いかと思われます。ご意見の中でも、‘話を聞いてくれて有難い’等のお言葉をいただいております、お話したり、助言をもらう事で、不安の軽減にもつながっていると考えます、今後も気軽に話し合える関係を築いていきたいと思います。

<まとめ>

アンケートを実施し、利用者・ご家族から沢山の感謝の言葉を頂きスタッフの励みとなっています。またご意見を聞かせて頂き、看護師・リハスタッフに求められている事を再確認が出来ました。より良いサービスを提供出来る様にスキルアップに努め、今後ご利用者・ご家族の皆様と、しっかりコミュニケーションを図りながら、信頼関係を深めていきたいと思います。ケアマネジャー始め他職種との連携を図りながら同じ目標に向かって、安心して在宅療養が継続出来る様に取り組んでいきたいと考えています。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。