

訪問リハビリテーション回生会 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94.4% (配布18 : 回収17)

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
7	2	4	0	1	3	17
41.2%	11.8%	23.5%	0.0%	5.9%	17.6%	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	7	2	4	0	1	3	17	100.0%
まあそう思う	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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	7	2	4	0	1	3	17	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が良い

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	7	2	4	0	1	3	17	100.0%
まあそう思う	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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	7	2	4	0	1	3	17	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	7	2	4	0	1	2	16	94.1%
まあそう思う	0	0	0	0	0	1	1	5.9%
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	7	2	4	0	1	3	17	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	7	2	4	0	1	3	17	100.0%
まあそう思う	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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	7	2	4	0	1	3	17	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	7	2	4	0	1	3	17	100.0%
まあそう思う	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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	7	2	4	0	1	3	17	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	7	2	4	0	1	3	17	100.0%
まあそう思う	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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	7	2	4	0	1	3	17	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	7	2	4	0	1	3	17	100.0%
まあそう思う	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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	7	2	4	0	1	3	17	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	7	2	4	0	1	3	17	100.0%
まあそう思う	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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	7	2	4	0	1	3	17	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	6	2	4	0	1	3	16	94.1%
まあそう思う	1	0	0	0	0	0	1	5.9%
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	7	2	4	0	1	3	17	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	7	2	4	0	1	2	16	94.1%
まあそう思う	0	0	0	0	0	1	1	5.9%
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	7	2	4	0	1	3	17	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	5	1	3	0	1	3	13	76.5%
まあそう思う	2	1	1	0	0	0	4	23.5%
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	7	2	4	0	1	3	17	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	7	2	4	0	1	3	17	100.0%
まあそう思う	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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	7	2	4	0	1	3	17	100.0%

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	記載なし	合計	割合
そう思う	7	2	4	0	1	3	17	100.0%
まあそう思う	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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	7	2	4	0	1	3	17	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）	6
2. 病気や薬についての詳しい説明	3
3. 医療器具についての使用方法や説明	1
4. 介護用具にかんする情報提供	4
5. 排泄を楽にする工夫や方法の説明	1
6. 介護を楽に行うための助言指導	2
7. 利用者本人の相談や話し相手	4
8. 介護者の相談や話し相手	3
9. 感染予防のための方法や助言	1
10. 身体の清潔に関するサービス提供	1
11. 口腔を清潔にするための助言指導	1
12. 食事内容や食事栄養に関する指導	2
13. 床ずれ予防のための助言指導	0
14. 公的助成などの情報提供	2
15. その他（困った事や、悩み事を聞いてくれる方）	0
合計	31

◎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"> ・体温・血圧は測定されていますが、脈拍の測定をお願いします。（心拍が心配なので） ・40分では時間不足。機能訓練を重点的にしてほしい。 ・いつも指導していただきありがとうございます。 ・私かわがままな面もあり、高齢の故か幾度となく繰り返す同じ話にもいつも穏やかに耳を傾け、対応してくれます。感謝しております。
配偶者より	<ul style="list-style-type: none"> ・担当の皆さん、毎週お世話になっています。父もとリハビリを楽しみにしています。スタッフ2人のご指導により、本人も家族も大変感謝しております。これからもどうぞよろしくをお願いします。 ・介護者の機能訓練、また相談や話し相手、今後ともよろしくをお願いします。
子より	<ul style="list-style-type: none"> ・大変お世話になっております。
未記載より	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者のごことをとても信頼しているので、安心しています。本人も週一の訪問を楽しみにしている様なので、これからも続けてほしいと思います。 ・毎度ありがとうございます。

◎まとめ

<アンケートの結果考察>

今回、病院からの訪問リハビリのアンケートを実施しました。

18名に配布し、回収率は94.4%でした。回答は、ご利用者が7名で、配偶者2名、お子さんが4名、記載なしが3名、その他が1名でした。

問1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。

リハスタッフの中で日頃より訪問時に心がけていることが、評価していただけたと受け止めると同時に、これからも適切、丁寧な対応と、また更に充実したリハビリサービスを、私たちスタッフに期待されていると受け取らせていただきました。

質問⑩「医療機関や役所などへの連絡」において、「そう思う」「まあそう思う」の回答でしたが、病院からの訪問リハビリを受ける際は、3ヵ月毎に訪問リハビリ指示のための当院への受診など、ご本人にも負担がかかるため、今後もご本人、ご家族への説明、医療機関への連携をスムーズに図れるよう心がけていきます。

また質問⑪「利用の手続きは簡単だった」においては、高齢なご利用者さん、初めて介護サービスを受ける方にはご負担があったと思われます。今後も、手順・説明などの統一を図りながら、分かりづらい点をお聞きしながら、負担軽減を意識して実施していきます。

質問項目の中で、こちら側が一番お聞きしたいことは質問⑬「全般的に安心してサービスを受けられる」という項目です。今回、17名みなさんが「そう思う」という回答をしていただきました。

安心していただけるということは、まずご利用者・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です。目標達成に向けて、計画を立案し、機能面、精神面、環境面、社会面、いろいろな面でサポートし、多職種と連携を取りながら安心して在宅生活を継続していただけるよう、これからもより一層、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きます。私たちにとって、「やりがい」が更に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、当然ですが、機能訓練を望まれており。次にご利用者本人、ご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くる結果でした。また、介護用具に対する情報提供もしっかりできるよう、知識向上、研修会などに参加をして情報更新をしていきたいと思えます。

問3のご意見の中では、「40分では時間不足」との意見をいただきました。決められた時間の中でも充実したリハビリが出来るよう療法士の知識向上等の力を入れることを努めていきます。

<まとめ>

今回のアンケート実施は、ご利用者・ご家族のニーズやご感想を聞かせていただく貴重な機会になりました。病院からの訪問リハビリサービスで、かかりつけ医への定期受診と、3ヵ月毎の当院への訪問リハビリ指示書のための診察と、ご利用者、ご家族にはこれまでより負担が増えられたと思いますが、ご協力していただき心より感謝申し上げます。

訪問リハスタッフとして医療・リハビリ知識の向上、情報提供の充実、関係者とのスムーズな連携はもちろん、リハスタッフの人間性の向上、そして話し相手を求められているご利用者、ご家族の皆様と、コミュニケーションをとりながら信頼関係を築き、これからも心に寄り添うサービスに努めてまいります。

今後も、満足度、達成感を一緒に共感しながら、より良いサービス提供ができる訪問リハビリテーションを目指していかねばならないと、皆様からいただいた有難い評価から強く感じております。最後に、今回、アンケートにご協力していただいた皆様に心より感謝申し上げます。