

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2年10月1日～10月31日

回収率100%（配布60：回収60）

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
23	14	14	1	8	0	60
38.4%	23.3%	23.3%	1.7%	13.3%	0.0%	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	記入なし	合計	割合
そう思う	20	14	13	1	8	0	56	93.3%
まあそう思う	3	0	1	0	0	0	4	6.7%
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	23	14	14	1	8	0	60	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	20	14	14	1	7	0	56	93.3%
まあそう思う	3	0	0	0	1	0	4	6.7%
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	23	14	14	1	8	0	60	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	19	13	12	1	6	0	51	85.0%
まあそう思う	4	1	1	0	1	0	7	11.7%
あまりそうは思わない	0	0	0	0	1	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	0	1	1.7%
合計	23	14	14	1	8	0	60	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	20	13	12	1	6	0	52	86.7%
まあそう思う	2	1	2	0	2	0	7	11.7%
あまりそうは思わない	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	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	14	14	1	8	0	60	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	20	13	13	1	6	0	53	88.3%
まあそう思う	2	1	1	0	2	0	6	10.0%
あまりそうは思わない	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	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	14	14	1	8	0	60	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	21	14	13	1	6	0	55	91.7%
まあそう思う	2	0	1	0	2	0	5	8.3%
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	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	14	14	1	8	0	60	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	13	13	1	5	0	51	85.0%
まあそう思う	3	1	1	0	2	0	7	11.7%
あまりそうは思わない	1	0	0	0	1	0	2	3.3%
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	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	14	14	1	8	0	60	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	20	13	14	1	6	0	54	90.0%
まあそう思う	3	1	0	0	2	0	6	10.0%
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	14	14	1	8	0	60	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	21	13	13	1	7	0	55	91.7%
まあそう思う	2	1	1	0	1	0	5	8.3%
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	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	14	14	1	8	0	60	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	20	13	13	1	7	0	54	90.0%
まあそう思う	1	1	1	0	1	0	4	6.7%
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	0	0	0	0	0	2	3.3%
合計	23	14	14	1	8	0	60	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	17	10	13	1	4	0	45	75.0%
まあそう思う	4	3	1	0	3	0	11	18.3%
あまりそうは思わない	0	1	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	2	0	0	0	1	0	3	5.0%
合計	23	14	14	1	8	0	60	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	20	13	12	1	6	0	52	86.7%
まあそう思う	3	1	2	0	0	0	6	10.0%
あまりそうは思わない	0	0	0	0	1	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	0	0	1	0	1	1.7%
合計	23	14	14	1	8	0	60	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	21	14	14	1	5	0	55	91.7%
まあそう思う	2	0	0	0	3	0	5	8.3%
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	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	14	14	1	8	0	60	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）	21
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	13
5. 排泄を楽にする工夫や方法の説明	7
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	17
8. 介護者の相談や話し相手	16
9. 感染予防のための方法や助言	9
10. 身体の清潔に関するサービス提供	6
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	8
13. 床ずれ予防のための助言指導	1
14. 公的助成などの情報提供	12
15. その他（困った事や、悩み事を聞いてくれる方）	0
合計	145

◎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"> ・おつかれです。 ・いつも皆さんに親切に教えてもらってます。有難うございます。 ・楽しく出来てます。 ・いつもありがとうございます。 ・看護師・理学療法士・両先生の看護、リハビリを受けまして成果は表れてます。看護師の方には感謝しています。色々健康について相談に載って頂きましてやる気がない時はハッパをかけられ、顔を見ると元気が出てきます。理学療法士から習った事は毎日自主的にリハを続けています。いつもありがとうございます。
配偶者より	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで通りよろしくお願いします。 ・いつもいつも感謝の気持ちでいっぱいです。コロナウイルスの渦中で大変ですがよろしく願いいたします。 ・今もよくしてもらっているので、別に要望はありません。 ・日頃よりお世話になっています。コロナ渦の中いろいろお心くばりを頂きありがとうございます。 ・いつも無理な事を聞いてくれる！すごく助かります。 ・大変満足しています。毎週訪問していただけるのを楽しみにしています。今後もよろしく願いいたします。
子より	<ul style="list-style-type: none"> ・とても良くして下さいます。＊＊家に来られるスタッフの方の指導では充実した看護が受けれると家族は思います。感謝でいっぱいです。 ・今の看護でとても充実しております。親切に指導をされても父が機嫌悪い時にはそれに対応して下さいさばらしいと思います。ありがとうございます。 ・いつもありがとうございます。安心してサービスをお願い出来ております。今後もよろしく願い申し上げます。 ・いつも有難うございます。 ・特にありません。 ・いつも感謝しています。介護者も利用者も色んな面で力になってもらっています。これからもずっとこのままで利用させてほしいと思っています。 ・肉体的にも認知力も低下して行く中での介護が難しくなりそうです。アドバイスをお願いします。
子の配偶者	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもよくして下さい助かってます。今後ともよろしく願いします。
母より	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染の状況でデイサービス（生活介護）の利用受け入れが事業所によって厳しく制限するところがあり日によっては数日自宅で過ごすことも多くなった。本人のストレスや介護者（家族）の負担も考慮していつてもらえると有難い。

◎まとめ

<アンケートの結果考察>

今回訪問看護・リハビリを利用されている方へアンケートを10/1～10/31で実施いたしました。

スタッフそれぞれの声掛けもあり回収率も100%となっています。

今回の回答者は本人：38.4% 配偶者：23.3% 子：23.3% その他15%が子の配偶者・母等となっています。

・質問に対しては、今回もほぼ全項目において95%以上が‘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、質問③④⑤ ⑦の説明の部分で‘あまり思わない’がそれぞれ1～2件ずつありました。安心してサービスが受けられる様に説明は必要な部分であり、再度本人・介護者にもわかりやすい言葉で理解できたかどうか確認しながらケアを行っていく必要がある事を再確認できました。訪問看護の利用の手続きで無回答が4件ありましたが、長く継続している方の回答になっていると思われれます。

・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・介護を楽に行うための助言指導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方が多い事を感じました、訪問時は介護者から聞き取りしながら介護の状況を確認し、助言・指導行っていく必要がある事を感じた。又利用者・介護者の相談・話し相手も多く希望されており、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れます。共感したり、助言をもらう事で、不安の軽減にもつながっていくと考えます、今後も利用者・ご家族の傾聴に努め、コミュニケーションを図りながら信頼関係を築いていく事が大事だと考えます。

・自由記載の部分では「満足している」「訪問を楽しみにしている」「安心してサービスをお願い出来ている」「いつもありがとうございます」「これからもこのままずっと利用させてほしい」という言葉をいただきました、それぞれ信頼関係を築いており、安心してサービスを受けて頂いているという事が伺えます。ただ今年は新型コロナ感染の中、デイサービスの利用を受けられなくなり、本人のストレスや介護負担になったという声が聞かれました。事業所側も感染防止を考えるがゆえに救急の対応となり、受け入れが難しくなったと思います。今後検討していかなくてはならない課題と考える。

<まとめ>

アンケートを実施し、利用者・介護者の方から訪問を楽しみに待って頂いたり、ねぎらい・感謝の言葉も沢山いただき、満足していただいている事を実感する事が出来ました。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（わかりやすい説明・リハ相談・介護の指導・公的助成の充実が必要である事）を再確認が出来ました。今後も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、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、信頼関係を深めていくとともに、ケアマネジャー始め他職種との連携を図りながら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ます。

又新型コロナウイルスが蔓延する中、介護者・サービス担当者それぞれが感染予防に心掛け、在宅療養を継続できる事を願いながらサービスに努めていきます。

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。