

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2年10月1日～10月31日

回収率90.9%（配布22：回収20）

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 |
|-------|-------|-------|-------|------|-------|--------|
| 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 |
| 55.0% | 10.0% | 15.0% | 10.0% | 0.0% | 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 | 10 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 18 | 90.0% |
| まあそう思う | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5.0% |
| 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 100% |

問2. 訪問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 | 10 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 18 | 90.0% |
| まあそう思う | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5.0% |
| 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 100% |

問3. 今から行おうとする看護やケア・リハビリについて事前に十分説明してくれる

| 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 | 9 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 17 | 85.0% |
| まあそう思う | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 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 | 9 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 17 | 85.0% |
| まあそう思う | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 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 | 10 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 17 | 85.0% |
| まあそう思う | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 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 | 10 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 18 | 90.0% |
| まあそう思う | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5.0% |
| 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 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 | 10 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 17 | 85.0% |
| まあそう思う | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5.0% |
| あまりそうは思わない | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5.0% |
| そう思わない | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 該当なし | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 100% |

問8. 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 | 10 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 18 | 90.0% |
| まあそう思う | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5.0% |
| 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 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 | 10 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 18 | 90.0% |
| まあそう思う | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5.0% |
| 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 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 | 9 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 16 | 80.0% |
| まあそう思う | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 100% |

問11. 訪問リハビリ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 | 9 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 16 | 80.0% |
| まあそう思う | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 15.0% |
| 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 100% |

問12. 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 | 10 | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 | 18 | 90.0% |
| まあそう思う | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5.0% |
| 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 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 | 10 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 17 | 85.0% |
| まあそう思う | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 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 | 1 | 1 | 5.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 11 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 20 | 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） | 6 |
| 2. 病気や薬についての詳しい説明 | 4 |
| 3. 医療器具についての使用方法や説明 | 0 |
| 4. 介護用具に関する情報提供 | 4 |
| 5. 排泄を楽にする工夫や方法の説明 | 1 |
| 6. 介護を楽に行なうための助言指導 | 3 |
| 7. 利用者本人の相談や話し相手 | 9 |
| 8. 介護者の相談や話し相手 | 4 |
| 9. 感染予防のための方法や助言 | 3 |
| 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 | 0 |
| 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 | 1 |
| 14. 公的助成などの情報提供 | 3 |
| 15. その他（困った事や、悩み事を聞いてくれる方） | 0 |
| 合計 | 41 |

◎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"> ・毎回安心して機能訓練受けています。ありがとうございます。 ・大変満足しております。ありがとうございました。 |
| 配偶者より | <ul style="list-style-type: none"> ・大変お世話になります、今後ともよろしく願います。 |
| 子より | <ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます。毎週リハビリを楽しみにしている姿をみると訪問リハビリを利用して良かったと思ってます。今後ともよろしく願います。 |
| 子の配偶者 | <ul style="list-style-type: none"> ・毎週お世話になってます。担当者の訪問リハビリを毎回楽しみに待ってます。これからもよろしく願います。 |

◎まとめ

<アンケートの結果考察>

- ・今回、訪問リハビリの利用者へ対するアンケートを実施しました。配布22名のうち回答20名であり、回収率は90.9%でした。回答者の内訳としては、利用者本人が11名（55.0%）、配偶者が2名（10%）、子が3名（15%）、子の配偶者が2名（10%）、記載なしが2名（10%）であり、半数以上が本人からの回答となり、それぞれの状態や家庭状況に応じて同居する家族からも回答を得ている結果となりました。
- ・問2の訪問リハビリスタッフが行うサービスの内容についての結果としては、①～⑬までのほとんどの項目において“そう思う”“まあそう思う”が90%以上（1名非該当あり）を占めていることがわかりました。普段のスタッフの対応に多くの利用者、家族の方からの信頼、満足が得られていることが伺えました。一方で⑦「今後の状態について、適切な説明や指導がある」に関しては、“あまり思わない”という回答が1名（子の配偶者）あり、限られたサービスの時間内でも状態の評価や説明を本人だけでなく家族へもわかりやすく伝えることが必要であると再認識しました。
- ・問3の今後より充実してほしいと思うことに関しては、“機能訓練”“病気や薬についての詳しい説明”“介護用具に関する情報提供”“利用者本人の相談や話し相手”“介護者の相談や話し相手”を求める意見が多かったため、リハビリを行うだけでなく、病気や内服などの知識を深めること、業者とも連携を取りながらさまざまな介護用品の情報を更新し紹介していくことが必要だと考えます。また昨年同様、利用者、家族にとってはスタッフに対して相談、話し相手を求める意見が多かったため、引き続きコミュニケーション（会話）を大切にしていき、悩みの相談から何気ない世間話までその人、家庭に合わせた対応をしていくことが望ましいと考えます。
- ・自由記載となる問4に関しては、特に意見や要望はなく、本人、家族ともに「安心してリハビリを受けている」「満足している」「毎回楽しみにしている」「利用してよかった」「ありがとうございます、今後もお願いします」という前向きな回答が目立ち、スタッフの対応やリハビリの内容に対しても満足感、安心感を得ていることや利用者や家族とスタッフ間での良好な信頼関係が構築していることが伺えました。

<まとめ>

今回のアンケートを通して、多くの利用者と家族より回答を得ることができました。結果からも普段のスタッフの対応やサービス内容へも満足していることや安心してリハビリを受けている方が多いことがわかり、今後も良好な関係を築きながら訪問リハビリを提供していきたいと考えます。また利用者、家族それぞれの悩みや相談事に応じることや独居や高齢者の方の話し相手になることも訪問スタッフが地域から必要とされる役割の一つであると認識しました。一方で、今後も最新の医療、介護、福祉など幅広い専門知識をより深めていくこと、利用者、家族、他関係者（GMなど）へわかりやすく伝えていく力も必要になってくると考えます。今後も新規利用者が増えていくと思われ、当院の訪問リハビリをスムーズに安心して利用できるような対応を取り、それぞれの状態や環境に合わせたリハビリを提供していきたいと考えます。また病院と地域との繋がりという点では、訪問を通して利用者が住む地域の方々にも訪問リハビリを知ってもらうことも訪問スタッフへ求められることではないかと考えます。