

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3年10月1日～10月31日

回収率94.8%（配布58：回収55）

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
20	13	12	1	7	2	55
36.4%	23.6%	21.9%	1.8%	12.7%	3.6%	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	記入なし	合計	割合
そう思う	20	11	12	1	7	2	53	96.4%
まあそう思う	0	2	0	0	0	0	2	3.6%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	18	13	12	1	6	2	52	94.5%
まあそう思う	2	0	0	0	1	0	3	5.5%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	20	11	12	1	5	2	51	92.7%
まあそう思う	0	2	0	0	2	0	4	7.3%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	18	12	12	1	5	2	50	90.9%
まあそう思う	2	1	0	0	2	0	5	9.1%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	18	12	12	1	6	2	51	92.7%
まあそう思う	2	1	0	0	1	0	4	7.3%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	18	13	12	1	6	2	52	94.5%
まあそう思う	2	0	0	0	1	0	3	5.5%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	18	10	10	1	6	2	47	85.5%
まあそう思う	2	3	1	0	1	0	7	12.7%
あまりそうは思わない	0	0	1	0	0	0	1	1.8%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	19	13	12	1	6	2	53	96.4%
まあそう思う	1	0	0	0	1	0	2	3.6%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	19	13	12	1	7	2	54	98.2%
まあそう思う	1	0	0	0	0	0	1	1.8%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	19	13	11	1	6	2	52	94.5%
まあそう思う	1	0	1	0	1	0	3	5.5%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	15	8	9	1	5	2	40	72.7%
まあそう思う	5	3	3	0	1	0	12	21.8%
あまりそうは思わない	0	2	0	0	1	0	3	5.5%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	11	10	0	6	2	48	87.3%
まあそう思う	1	2	2	1	0	0	6	10.9%
あまりそうは思わない	0	0	0	0	1	0	1	1.8%
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	20	13	12	1	7	2	55	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	19	13	12	0	6	2	52	94.5%
まあそう思う	1	0	0	1	1	0	3	5.5%
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	20	13	12	1	7	2	55	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）	13
2. 病気や薬についての詳しい説明	6
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	5
5. 排泄を楽にする工夫や方法の説明	4
6. 介護を楽に行なうための助言指導	15
7. 利用者本人の相談や話し相手	13
8. 介護者の相談や話し相手	13
9. 感染予防のための方法や助言	10
10. 身体の清潔に関するサービス提供	4
11. 口腔を清潔にするための助言指導	7
12. 食事内容や食事栄養に関する指導	6
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	11
15. その他（困った事や、悩み事を聞いてくれる方）	0
合計	115

◎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"> ・いつも優しく満足しています。 ・お世話になり、ありがとうございます。 ・訪問の明るくて親切でお世話になっています。今後もよろしくお願いします。
配偶者より	<ul style="list-style-type: none"> ・お世話になっています。いつもお力添えを頂きありがとうございます。世の中が大変な状況の中、スタッフの皆様にはいろいろお手数をおかけしますがどうぞよろしくお願い致します。 ・いつも適切な看護・リハビリを行って貰っています。今後も宜しくお願いします。 ・いつも良くして頂きお世話になっています。 ・いつもいつも親切に取り組んでいただきありがとうございます。感謝の一言です。これからもよろしくお願い致します。 ・いつもありがとうございます。
子より	<ul style="list-style-type: none"> ・介護に対しての不安等適切に対応していただいて心強く思っております。今後もよろしくお願いします。 ・すでによく助言・指導してもらっていますが、新しい事があれば教えてくださいお願いします。 ・利用者本人・家族に対する応対等感謝しています。 ・認知症に対する治療および認知者本人に対する家族の対応の仕方等助言があれば非常に助かると思います。 ・現在充実しています。 ・気楽に何でも相談出来、利用者にも心開く対応をして下さり話もちゃんと聞いて頂き、訪看の方が来て下さるのを楽しみにしているようです。ありがとうございます。
子の配偶者	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・長い年月の利用で本人・家族共に安心して看護を受けられる事に感謝しています。今後も変わらぬご指導及びケアを宜しくお願いします。 ・見守り等の長時間の充実を希望。

◎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R3 10/1~10/31で実施いたしました。月に1回の利用であったり、途中入院になったりされた方もおられ、回収率は94.8%となりました。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98%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。質問③⑦⑩⑫‘あまり思わない’がそれぞれ1~2件ずつありました。③に対して：ケア・リハビリを実施するにあたり、しっかり説明しながら、不安を与えない様に接していく必要があると感じました

⑦に対して：今後の状態としては、一人の判断で答えられない部分もあります。主治医と連携をとりながら出来るだけ不安の軽減を図っていかねばならないと感じました。

⑩訪問看護の利用の手続きに関しては、毎回大変であるとの意見もあります。スタッフ間で協議しながら随分省略はしてきたもののまだ記入する部分も多くあります。他事業所との契約も同時である為、いくつもの書類がかさばる事も影響しているのではないかと考えます。提出期間を長くもち、余裕をもって記入できる様に、又難しく感じられる方には少し時間を取り、同席の上記入してもらったり、状況に応じて対応していきたいと考えます。

⑫看護・リハビリ実施の時間は適切か：一人の方がそう思わないと感じています。どの部分でそう感じているのかそれぞれ再確認していく必要があると考えます。

・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、機能UPと介護負担の軽減を求めている方も多かったようです。今回はコロナ禍で感染予防に対しての方法・助言を求める方が多い様に感じました。今後も介護者から聞き取りしながら介護の状況を確認し、助言・指導行っていきたいと思えます。又利用者・介護者の相談・話し相手を希望される方も多く、療養生活の中で不安を抱え、ストレスを感じていると思われれます。利用者・ご家族の傾聴に努めながらコミュニケーションを図り不安の軽減に努め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」「安心して看護を受けられることに感謝しています」「気楽に何でも相談できている」「いつもありがとうございます」という言葉をいただきました。信頼関係のもと、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。認知症に対する治療および、家族の対応の仕方等助言があれば助かりますと言うコメントがありました。最近認知症を抱えて介護されている方も増えています。毎日の対応に家族の負担は大きいと思われれます。介護者と問題点を共有しながら、少しでも介護へのストレス・負担を軽減できるように努めていきたいと思えます。

<まとめ>

今回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、感謝の言葉を沢山いただいております。安心してサービスを利用して頂いている事を実感し、有難く感じております。

又看護師・リハスタッフに求められている事を再確認する事が出来ました。今後の課題とし、スキルアップに努め、安心して在宅療養が継続出来る様にとさらに取り組んでいきたいと考えます。

今回コロナ禍で、感染予防に関心が高まった様に感じます。時に訪問を中止せざるを得なかったり、他のサービスも中止になったりしたケースもあり、利用者・介護者も精神的に負担はあったかと思えますが、98%以上の方がサービスに満足して頂いています。感染防止対策に協力いただき、有難く感謝しております。未だ終息が見えない中今後も感染防止に努めてまいります。

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。