

## 訪問看護ステーション回生会 利用者アンケート

アンケート実施期間：R5 10月1日～10月31日

回収率100%（配布54：回収54）

回答者	利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他	記載なし	合計
回答数	21	10	14	3	6	0	54
割合	37.8%	17.0%	24.5%	7.5%	13.2%	0.0%	100.0%

問1：訪問看護師・リハビリスタッフが行うサービスについてどのように感じますか？

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	20	10	14	2	6	0	52	96.3%
まあそう思う	0	0	0	1	0	0	1	1.9%
あまり思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

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	19	9	14	3	6	0	51	94.4%
まあそう思う	1	1	0	0	0	0	2	3.7%
あまり思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

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	18	7	13	3	5	0	46	85.2%
まあそう思う	1	3	1	0	1	0	6	11.1%
あまり思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

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	18	8	14	3	6	0	49	90.7%
まあそう思う	1	2	0	0	0	0	3	5.6%
あまり思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

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	18	8	14	3	5	0	48	88.9%
まあそう思う	2	2	0	0	1	0	5	9.3%
あまり思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

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	18	9	14	3	5	0	49	90.7%
まあそう思う	2	1	0	0	1	0	4	7.4%
あまり思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

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	18	8	13	3	6	0	48	88.9%
まあそう思う	2	2	1	0	0	0	5	9.3%
あまり思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

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	20	8	14	3	6	0	51	94.4%
まあそう思う	0	2	0	0	0	0	2	3.7%
あまり思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

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	20	8	14	3	6	0	51	94.4%
まあそう思う	0	2	0	0	0	0	2	3.7%
あまり思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

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	17	8	14	3	6	0	48	88.9%
まあそう思う	3	2	0	0	0	0	5	9.3%
あまり思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

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	17	7	13	3	4	0	44	81.5%
まあそう思う	2	2	1	0	2	0	7	13.0%
あまり思わない	1	1	0	0	0	0	2	3.7%
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	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
合計	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

1 2. 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	17	9	13	3	6	0	48	88.9%
まあそう思う	3	1	1	0	0	0	5	9.3%
あまり思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

1 3. 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	19	9	14	3	5	0	50	92.6%
まあそう思う	1	1	0	0	1	0	3	5.6%
あまり思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
そう思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	21	10	14	3	6	0	54	100.0%

問2：充実してほしいと思うこと(重複チェック)

1	機能訓練（リハビリテーション）	16
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	2
4	介護用具にかんする情報提供	6
5	排泄を楽にする工夫や方法の説明	3
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	25
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	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	1
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	5
14	公的助成などの情報提供	7
15	その他	0
計		121

### 問3：ご意見・ご要望

利用者より	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもお世話になりありがとうございます。</li> <li>・いつもありがとうございます。</li> <li>・大変ていねいに心良くして頂いてます。</li> <li>・いつもカラオケありがとうございます。大好き。</li> <li>・訪問して下さるのを待っております。訪問した日は規則正しくなり、話し相手をして頂いたり、アドバイスを下さり、気持ちが安定して感謝しています。</li> <li>・いつもお話頂きありがとうございます。理解できない部分（高齢の為）もありますが、これからも宜しくお願いします。</li> <li>・週2回の訪問看護を楽しみに待っております。私は喋る事が大好きでスタッフの方に迷惑をかけるかと心配しております。私が黙っているのは血圧測定時だけで、本当に申し訳ございません素晴らしいスタッフの介護を受けられる私は幸せです。主治医の先生もありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。</li> <li>・いつも大変御世話に成り、いろんな事を教えてもらって有りありがとうございます。</li> <li>・いつも感謝しています。‘ありがとう’の気持ちでいっぱいです。</li> <li>・何も言うことありません。</li> </ul>
配偶者より	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃より大変お世話になっています。夫が自らコミュニケーションとろうとしたり、リハビリに意欲的に取り組んだりできるのも訪問スタッフの皆様ののおかげだと感謝しております。本当にありがとうございます。今後どうぞよろしく願いいたします</li> <li>・大変親身になってよくしていただいています。</li> <li>・要望通り利用させて頂きありがとうございます。</li> <li>・特にありません。</li> </ul>
子より	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が在宅だと介護者は外出もままならず、訪問の方との会話が楽しみでもある様で助かります（世間話でもありがたい） いつもありがとうございます。</li> <li>・訪問看護の利用を始めて10年がたちスタッフの方も同じ方で、母も安心しております。身内の様な感じで話しております。私も安心で何でも言えます。感謝しております。ありがとうございます。</li> <li>・いつもありがとうございます。</li> <li>・お世話に成っております。毎週の訪問は心強い存在です。今後ともよろしく願いいたします</li> <li>・母の話をよく聞いていただき、ありがとうございます。1週間が待ちどおしい様です。今後ともよろしく願いします。</li> <li>・担当の方には大変お世話になっています。これからもよろしく願いします。</li> <li>・いつも大変お世話になっております。これからもどうぞよろしく願いします。</li> <li>・いつも家族一同訪問看護師さんには感謝しています。ありがとうございますの一言です。</li> </ul>
子の配偶者より	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週来ていただいて、相談したりできるので日々安心して過ごせます。</li> <li>・いつもありがとうございます。毎週来られるのを楽しみにしてるようです。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハとか質問に対して丁寧に答えていただけなのでわかりやすいです。</li> <li>・看護師さんには丁寧に爪切り等していただけるので助かります。</li> <li>・いつも大変お世話になっています。本人の趣味をよく調べて話し相手になってもらっています。とても助かります。たまに本人がのりが悪い時もあるので、申し訳ありませんが・・・</li> </ul>

## <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R5 10/1～10/31の期間でアンケートを実施いたしました。54名の方へ配布し、54名から回答を頂き回収率は100%となりました。

回答者の内訳は本人：37.8% 配偶者：17.0% 子：24.5% その他20.7%が子の配偶者・母・姉弟・孫等となっています。

・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’の評価をいただきましたが、1名の方がすべての項目に対して‘そう思わない’とありました。何かに不安不満が生じているのか？

スタッフ一人ひとり、振り返り、満足していただけるように対応を考えていかなければならないと考えます。

・充実してほしいと思うことでは、今回は利用者・介護者の相談・話し相手を希望される方も7割程度いらっしゃいます。療養生活の中で分からない事・不安だったり、ストレスを感じている方も多いためです。利用者・ご家族の訴えに耳を傾け、不安の軽減に努めていく事が大事だと考えます。又機能訓練を望む声も多かったようです。在宅療養を継続して行く為必要性を感じていると思われまます。

・自由記載の部分では、「訪問の方との会話を楽しみにしている」「担当者も変わらず身内の様な存在で話が出来る」「毎週来て頂き、相談したりできるので安心して過ごせます」「質問に対して丁寧に説明してもらい分かりやすい」「爪切り等も助かります」「自らコミュニケーションとろうとしたり、リハビリに意欲的に取り組んでいるのも訪問スタッフの皆様のおかげです」という沢山の感謝の言葉をいただきました。その言葉の中にも訪問を楽しみに待っている事を感じ取る事が出来ました。

## <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、沢山の感謝の言葉をいただきました。有難く感じております。しかし1件すべての項目に対して、不満の声がある事も確かです。今後、初心に帰り、信頼関係の再構築に努めていかなければならないと感じております。なんでも話せる様な雰囲気・関係を築いていける様に努めてまいります。

今年の5月より新型コロナウイルス感染症も5類感染症に移行しておりますが、まだまだ感染者も絶えない状態です。皆様のご協力を得ながら今後も継続し感染対策に努めて参ります。又、より良いサービスを提供できるように個々のスキルアップに努め、多職種との連携も図りながら在宅療養が継続できる様に努めて参りたいと思っております。

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。