

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98%（配布53：回収52）

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	18	9	17	2	6	0	52
割合	34.6%	17.3%	32.7%	3.8%	11.5%	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	18	9	17	2	6	0	52	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	18	9	17	2	6	0	52	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	17	8	16	2	6	0	49	94.2%
まあそう思う	1	1	1	0	0	0	3	5.8%
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	18	9	17	2	6	0	52	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	16	7	13	2	5	0	43	82.7%
まあそう思う	1	2	4	0	1	0	8	15.4%
あまり思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	18	9	17	2	6	0	52	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	16	8	14	2	5	0	45	86.5%
まあそう思う	1	1	3	0	1	0	6	11.5%
あまり思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	18	9	17	2	6	0	52	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	16	8	15	2	5	0	46	88.5%
まあそう思う	1	1	2	0	1	0	5	9.6%
あまり思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	18	9	17	2	6	0	52	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	16	8	16	2	6	0	48	92.3%
まあそう思う	2	1	1	0	0	0	4	7.7%
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	18	9	17	2	6	0	52	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	15	6	15	2	3	0	41	78.8%
まあそう思う	2	3	2	0	3	0	10	19.2%
あまり思わない	1	0	0	0	0	0	1	1.9%
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	18	9	17	2	6	0	52	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	16	8	15	2	6	0	47	90.4%
まあそう思う	2	1	2	0	0	0	5	9.6%
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	18	9	17	2	6	0	52	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	18	7	17	2	6	0	50	96.2%
まあそう思う	0	2	0	0	0	0	2	3.8%
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	18	9	17	2	6	0	52	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	14	7	15	2	4	0	42	80.8%
まあそう思う	2	2	2	0	2	0	8	15.4%
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	2	0	0	0	0	0	2	3.8%
合計	18	9	17	2	6	0	52	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	11	5	15	2	4	0	37	71.2%
まあそう思う	5	4	2	0	2	0	13	25.0%
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	2	0	0	0	0	0	2	3.8%
合計	18	9	17	2	6	0	52	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	15	7	16	2	4	0	44	84.6%
まあそう思う	3	2	1	0	2	0	8	15.4%
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	18	9	17	2	6	0	52	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	16	7	16	2	6	0	47	90.4%
まあそう思う	2	2	1	0	0	0	5	9.6%
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	18	9	17	2	6	0	52	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）	5
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	7
4	介護用具に関する情報提供	6
5	排泄を楽にする工夫や方法の説明	8
6	介護を楽に行うための助言指導	19
7	利用者本人の相談や話し相手	12
8	介護者の相談や話し相手	6
9	感染予防のための方法や助言	7
10	身体の清潔に関するサービス提供	2
11	口腔を清潔にするための助言指導	5
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	7
14	公的助成などの情報提供	0
15	その他	0
	計	89

問3：ご意見・ご要望

利用者より	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し在宅生活を希望しています。その為、健康について一緒に考えていただくことがとても心強く、又状態に変化があった際、家族に知らせてもらうので有難く思っています。 ・いつも訪問ありがとうございます。 ・いつもお世話になっています。 ・今後とも訪問看護よろしくお願ひします。お世話になります。 ・いつも、私のおしゃべりを気持ちよく聞いてくださいます。色々と生活の中での事、注意深く指導していただきます。お蔭様で大変心強く、訪問していただく日を待っております。 ・看護師により処置や器具のセット方法が変わり不安が残る。 ・玄関のチャイムの音で私のリハビリは始まりです。週2回の筋力のリハビリ・血圧・体温・食事の内容等、他に痛みが無いかと調べて頂き安心してリハビリを受けさせて頂いております。入浴の時は最初は少し心配していましたが、現在は安心してお任せいたしております。スタッフの皆様がとてもやさしく接して下さいますのでお蔭様で楽しく生活させて頂いております。お帰りの時は「転ばない様に注意してネ」と「またネ!!」この一言が私の元気の源と感謝の気持ちで一杯です。
配偶者より	<ul style="list-style-type: none"> ・お世話になっています。日頃よりお力添え頂きありがとうございます。スタッフの皆様がいらっしゃる事で下さる事を楽しみにしています。色々考えて、自ら話かけたり、リハビリ等に進んで取り組んだりしている姿に家族としても嬉しく思っています。いつも感謝しております。これからも宜しくお願い致します。 ・いつも適切に助言や色々連絡等も早急にしていただき有難く思っています。感謝しております。 ・利用者本人とのコミュニケーションづくりに気配りしていただきありがとうございます。大変助かっています。 ・安心してお任せしています。今後ともよろしくお願ひ致します。
子より	<ul style="list-style-type: none"> ・本人がリハビリに前向きでないのに丁寧に対応していただきありがとうございます。これからも宜しくお願いします。 ・安心してお任せできます。ありがとうございます。 ・いつも大変お世話になっております。 ・いつも声掛けありがとうございます。 ・訪問時、いつも笑顔で来られ、母に話しかけて頂いております。母も見える事を伝えると楽しみにしております。医療行為とは別に母にとって楽しみの一つになっています。今後も母との絆を続けて行ってみたいと思っております。感謝です。 ・いつもお世話になっています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。 ・いつもありがとうございます。母もいつも楽しく話しながらリハビリができて嬉しいようです。 ・いつも大変お世話になっております。これからもよろしくお願ひします。 ・常に丁寧な対応で易しく親切で本人・介護者・家族にして頂き感謝しております。訪問に来て頂く様になり、本人も周囲も安心できている状況です。これからもよろしくお願ひ致します。
子の配偶者より	<ul style="list-style-type: none"> ・満足しています。 ・週2回ですが、とてもよくして頂いております。不在（家族）で不安になりますが、本人とも良く話をしてもらったり、排便の介助などよくして下さって助かっています。ありがとうございます。感謝です。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・大変よくお世話していただきありがとうございます。

<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R6 10/1～10/31の期間でアンケートを実施いたしました。53名の方へ配布し、52名から回答を頂き回収率は98.1%となりました。

回答者の内訳は本人：34.6% 配偶者：17.3% 子：32.7% その他15.3%（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。1名の方が説明の部分で、‘あまりそうは思わない’との意見がありました。

安心して在宅療養を継続していただく為に、説明は必要な部分であり、理解していただく為に、質問し易い関係性、信頼関係を築いていく必要があると考える。

・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、介護を楽にする為の助言・指導を求めている方が多かったようです。

療養生活の中で本人・介護者も不安を感じたり、ストレスとなっている事も多々あると思われれます。それぞれの訴えに耳を傾け、不安の軽減に努めていく事が大事だと考えます。又介護を楽にする助言指導を望む声も多く、在宅療養を継続して行く為には本人はもちろん介護負担も少しでも軽減出来る様に働きかけていく必要があると感じます。

・自由記載の部分では、「いつもお世話になっています」「いつも声掛けありがとうございます」「お任せできます」「玄関のチャイムの音と同時にリハビリが始まります、スタッフの皆さんが優しく接して下さりお蔭様で楽しく在宅での生活ができています」「健康について一緒に考えていただく事がとても心強く、また状態変化があった際は家族への連絡も頂き有難く思っています」「楽しく話ながらリハビリができており、嬉しいようです」と家族からのコメントもありました。色々記載していただいた中で訪問を楽しみに待って頂いている事を感じ取る事が出来、またそれぞれ本人・家族との信頼関係も築けていると感じる事が出来ました。

<まとめ>

アンケートを実施し、今回も利用者・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頂きました。有難く感じております。1件説明の部分での不十分さを感じており、今後の課題として、しっかりコミュニケーション図り、信頼関係の再構築に努め安心してサービスを利用して頂けるように努めてまいります。

未だコロナウイルス感染症も絶えなく、インフルエンザ等も蔓延する中で。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様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。