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7年10月1日～10月31日
回収率98%（配布52：回収51）

対象人数

利用者	配偶者	子	子の配偶者	その他 兄弟姉妹 等	記載なし	合計
23	11	11	2	4	0	51
45.1%	21.6%	21.6%	3.9%	7.8%	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	記入なし	合計	割合
そう思う	23	10	11	2	4	0	50	98.0%
まあそう思う	0	1	0	0	0	0	1	2.0%
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%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

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	22	11	11	2	4	0	50	98.0%
まあそう思う	1	0	0	0	0	0	1	2.0%
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%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

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	18	9	8	2	4	0	41	80.4%
まあそう思う	5	2	3	0	0	0	10	19.6%
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%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

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	19	9	9	2	3	0	42	82.4%
まあそう思う	4	2	2	0	1	0	9	17.6%
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%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

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	10	10	2	3	0	45	88.2%
まあそう思う	3	1	1	0	1	0	6	11.8%
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%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

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	20	11	9	2	3	1	46	90.2%
まあそう思う	2	0	2	0	1	0	5	9.8%
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%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	22	11	11	2	4	1	51	100%

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	9	10	2	3	0	42	82.4%
まあそう思う	4	2	1	0	1	0	8	15.7%
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%
無回答	1	0	0	0	0	0	1	2.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

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	21	10	10	2	4	0	47	92.2%
まあそう思う	2	1	1	0	0	0	4	7.8%
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%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

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	20	10	11	2	4	0	47	92.2%
まあそう思う	3	1	0	0	0	0	4	7.8%
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%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

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	9	11	2	3	0	45	88.2%
まあそう思う	3	2		0	1	0	6	11.8%
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%
無回答		0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

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	16	7	9	2	2	0	36	70.6%
まあそう思う	5	2	1	0	2	0	10	19.6%
あまりそうは思わない	0	2	1	0	0	0	3	5.9%
そう思わない	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
無回答	2	0	0	0	0	0	2	3.9%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

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	21	9	11	2	3	0	46	90.2%
まあそう思う	1	2	0	0	1	0	4	7.8%
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%
無回答	1	0	0	0	0	0	1	2.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

⑬全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	20	11	11	2	4	0	48	94.1%
まあそう思う	3	0	0	0	0	0	3	5.9%
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%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	23	11	11	2	4	0	51	100%

問２．充実してほしいと思うこと(重複チェック可)	
1.機能訓練（リハビリテーション）	14
2.病気や薬についての詳しい説明	7
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	9
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	10
7.利用者本人の相談や話し相手	20
8.介護者の相談や話し相手	15
9.感染予防のための方法や助言	2
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	10
12.食事内容や食事栄養に関する指導	13
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	10
15.その他（困った事や、悩み事を聞いてくれる方）	1
合計	127

問３．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。	
利用者より	・色々とアドバイスをいただいたり、私のおしゃべりを笑顔で聞いて下さいます。いつも感謝しています。 ・いつもありがとうございます。（２） ・感謝しています。 ・よくしてもらっています。 ・いつも御世話に成り有難うございます。いうことは有りません。お世話になっています。 ・持ち場持ち場で、適時適性に対応していただき感謝しています。これからも何かとお世話になると思いますが、宜しくお願い致します。 ・いつもお世話になっています。とてもやさしくて良き相談役になってもらっています。ありがとうございます。
配偶者より	・いつも的確・熱心に対応していただきありがたく思っています。これからもよろしくお願いします。利用者本人も大変感謝しています。 ・いつもお世話になっています。介護に対して困ったことがあった時、いろいろご助言をいただき、とてもありがたく思っております。日々、楽しみを見つけながら穏やかに自宅で過ごせるのもスタッフの皆様のおかげです。本当にありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。 ・訪問看護、リハビリ、何れも親切丁寧にサービスしていただき感謝しております。 ・今後も訪問看護を続けていき本人の訪問、リハビリに努めていきたい。 ・訪問看護、リハビリして頂いております。本人の状態を皆様の連携が上手になされているのが気持ちに安心感があります。ありがとうございます。これからも皆様のご指導をよろしくお願い致します。 ・訪問して頂き、仕事以上、心に寄り添った言葉などに私はイヤされてます。本当にありがたいです。
子より	・いつもお世話になっています！これからもよろしくお願いします！ ・いつもお世話になりありがとうございます。 ・いつもありがとうございます。感謝です！ ・現状、担当者の対応が素晴らしく満足しています。
子の配偶者より	なし
その他	なし

＜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令和7年10月1日～10月31日の期間でアンケートを実施いたしました。アンケートは、52名へ配布し51名から回答を頂き、回収率は98.0%でした。
回答者内訳は、本人23名（45.1%）　配偶者11名（21.6%）　子11名（21.6%）子の配偶者2名（3.9%）その他4名（姉･妹･弟等）（7.8%）でした。

・問１の訪問看護師・リハビリスタッフが行うサービスについて、13項目の設問のほとんどにおいて「そう思う」「まあそう思う」の評価をいただきました。その中の⑪『訪問看護の手続きは簡単だった』という項目においては、手続きが分かりにくい、と感じられた方が一部いらっしゃいました。
今年度より、契約時の説明内容として、虐待防止や身体拘束の適正化、ハラスメント防止、感染症対策、感染症や自然災害時の発生時の事業継続に向けた取り組みなど、安心・安全なサービス提供の説明部分が増えたことにより、手続きが分かりにくく感じた可能性もあると考えます。
今後は、より分かりやすい説明の工夫を行うとともに、どの点が分かりにくいのかを把握し担当者同席での記入や提出期間の延長など、負担の少ない手続きとなるよう努めてまいります。
また、今回のアンケートでは、設問の③「今から行おうとする看護やケア・リハビリについての説明」④「分からないことは分かるまで説明してくれる」⑥「本人・家族の話を十分に聞いてくれる」⑨「約束はきちんと守ってくれる」において、「そう思う」との回答が前年度よりわずかに低下していました。この結果は、説明の分かりやすさや利用者様・ご家族の思いや不安を十分に受け止める関わりが、より一層求められていると受け止めています。
・問2の充実してほしいと思うこと - の質問で要望が多かったのは、「利用者本人・介護者の相談・話し相手」次いで「機能訓練」「食事内容や食事栄養に関する指導」「介護を楽に行うため・口腔を清潔にするための助言指導」「公的助成などの情報提供」となっています。
利用者様・ご家族の声に耳を傾けること、そして不安の軽減に努めていく事が大事だと考えます。また、介護を楽にする助言指導を望む声も多く、安心して在宅療養を継続していただく為に、ご本人はもちろん介護負担を少しでも軽減出来るように、働きかけていく必要があると感じます。
・問3の自由記載のご意見ご要望においては、「いつも感謝しています」「本人の状態を皆様の連携が上手になされているのが気持ちに安心感があります」等、日頃の関わりに対する温かいお言葉を多数いただき、今後の支援の励みにさせていただきます。

＜まとめ＞
アンケートを実施し、今回も利用者さま・介護者の皆さまから、私たちの訪問を楽しみにしてくださっているご様子や、温かい感謝のお言葉が寄せられました。
こうしたお声に感謝するとともに、契約や提供するサービス等の説明については、今後の課題として受け止めています。これからも、分かりやすく丁寧な説明とコニュミケーションを大切にし、信頼関係を築いていけるよう努めてまいります。
また、感染症の流行や自然災害などの非常時においても、継続した訪問看護・リハビリのサービスが提供できるよう体制作りと備えを進めてまいります。
そして、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、多職種との連携を図り、皆様の支援となるよう今後も努めてまいります。

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。