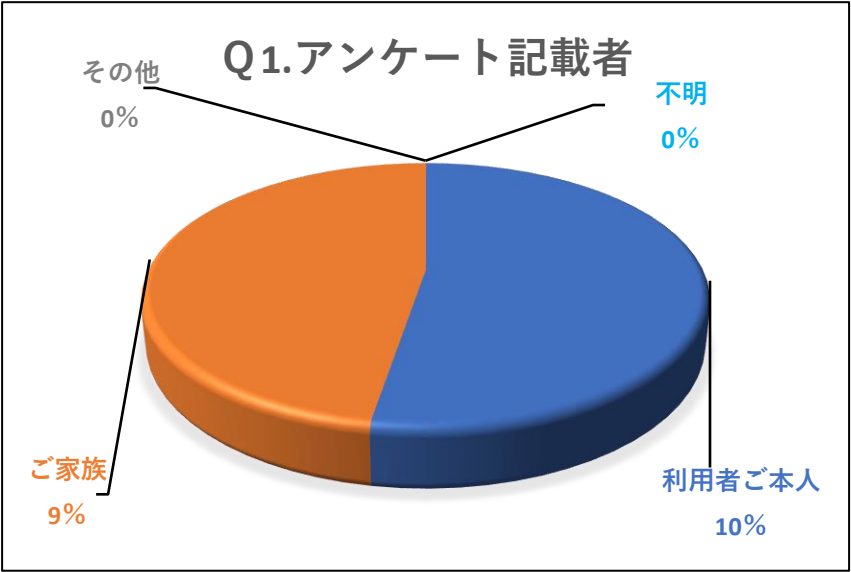


2021年 利用者アンケート結果(10月～10月末)

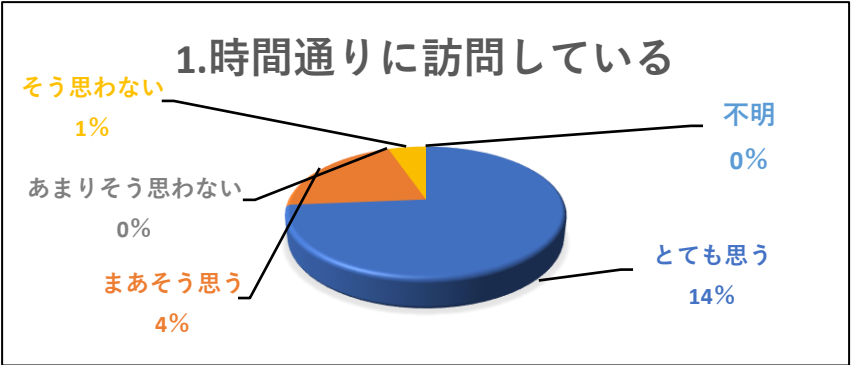
アンケート回収 19 /24(回収率79%)

Q1		
アンケート記載者	実数	%
1.利用者ご本人	10	53%
2.ご家族の方	9	47%
3.その他	0	0
4.不明	0	0
計	19	100

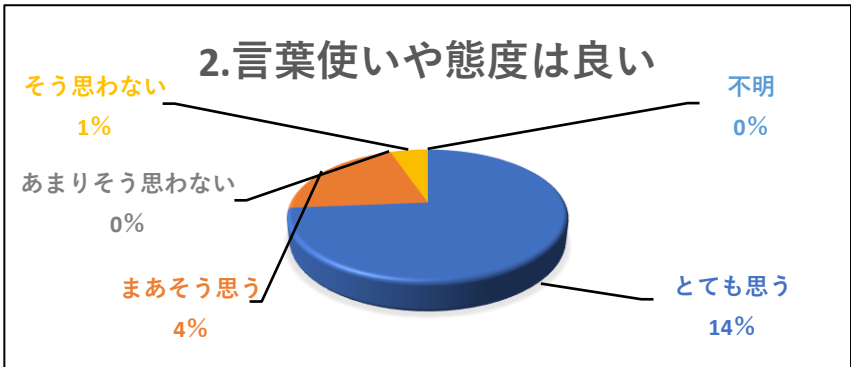


アンケート内容	実数	不明
男	7	
女	13	
30代↓	0	
40代	1	
50代	1	
60代	0	
70代	5	
80代	9	
90代以上	3	
男(記載家族)	4	
女(記載家族)	5	
記載家族の年齢 30代↓	0	
40代	1	
50代	2	
60代	2	
70代	3	
80代	1	
90代以上	0	
1.医療保険	6	1
2.介護保険		1
訪問時間30分	7	
60分	5	
90分	0	
一人以上の複数名	0	

Q2		
1.時間通りに訪問している		
内容	実数	%
①とてもそう思う	14	74%
②まあそう思う	4	21%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	0	0%
計	19	100%

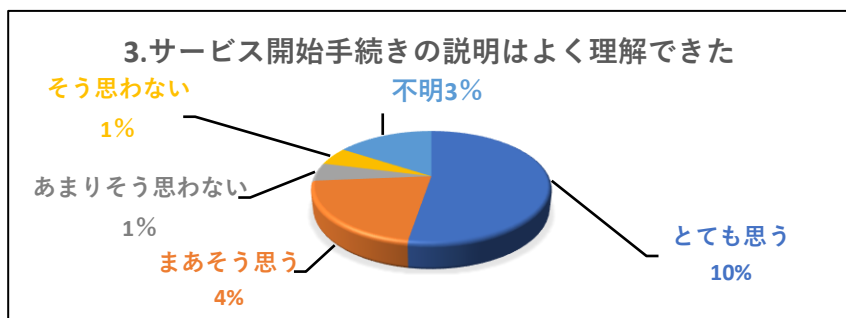


2.言葉使いや態度は良い		
内容	実数	%
①とてもそう思う	14	74%
②まあそう思う	4	21%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	0	0%
計	19	100%



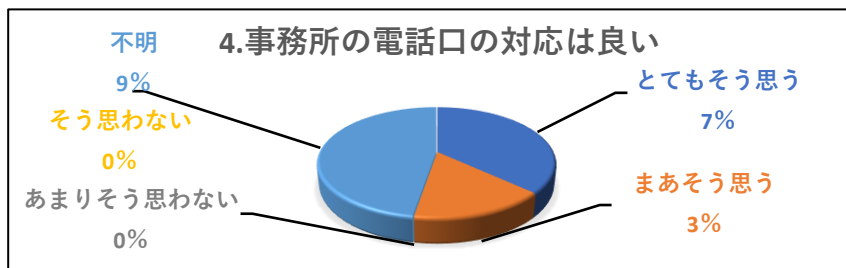
3. サービス開始手続きの説明は、よく理解できた

内容	実数	%
①とても思う	10	53%
②まあ思う	4	21%
③あまりそう思わない	1	5%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	3	16%
計	19	100%



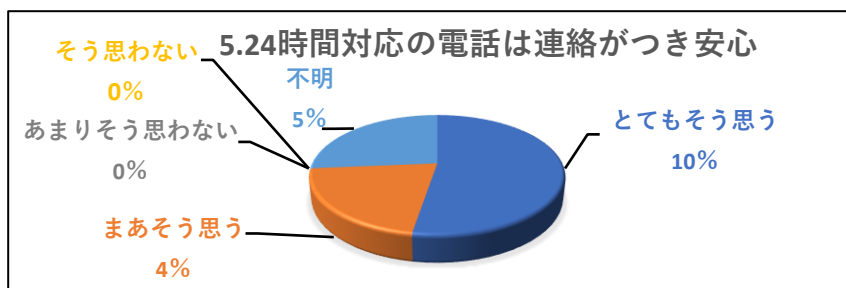
4. 事務所の電話口の対応は良い

内容	実数	%
①とても思う	7	37%
②まあ思う	3	16%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	0	0%
⑤不明(電話していない)	9	47%
計	19	100%



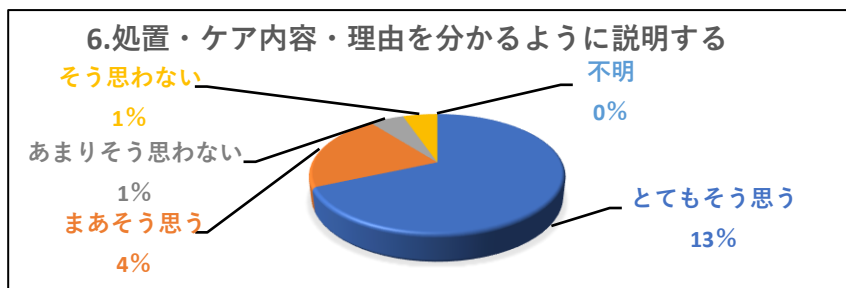
5. 24時間対応の電話は連絡がついて安心できる

内容	実数	%
①とても思う	10	53%
②まあ思う	4	21%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	0	0%
⑤不明(未契約)	5	26%
計	19	100%



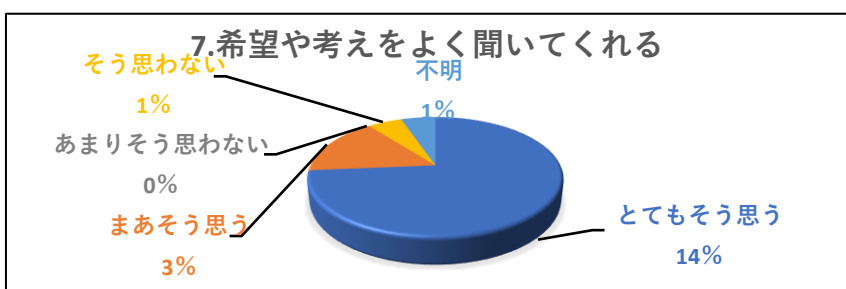
6. 処置・ケア内容・理由を分かるように説明する

内容	実数	%
①とても思う	13	68%
②まあ思う	4	21%
③あまりそう思わない	1	5%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	0	0%
計	19	100%



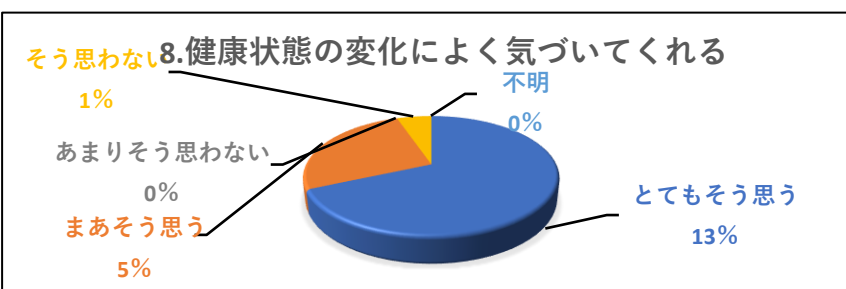
7. 本人や家族の希望や考えをよく聞いてくれる

内容	実数	%
①とても思う	14	74%
②まあ思う	3	16%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	1	5%
計	19	100%



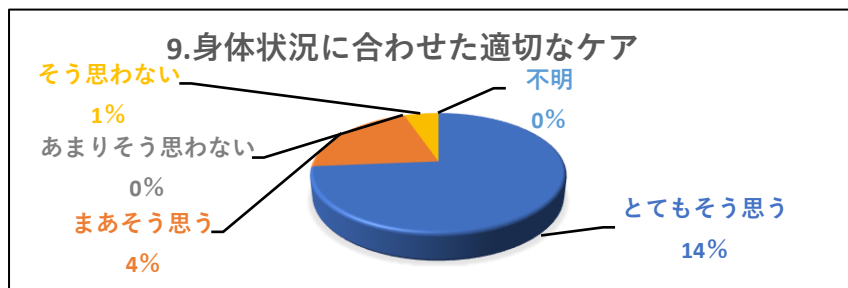
8. 本人の健康状態の変化によく気づいてくれる

内容	実数	%
①とても思う	13	68%
②まあ思う	5	26%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	0	0%
計	19	99%



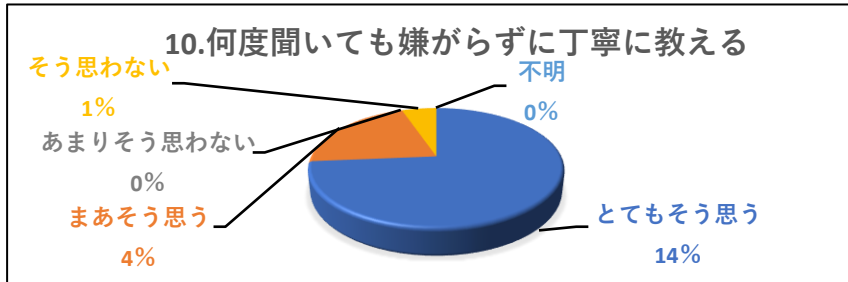
9.身体状況に合わせた適切なケア

内容	実数	%
①とてもそう思う	14	74%
②まあそう思う	4	21%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	0	0%
計	19	100%



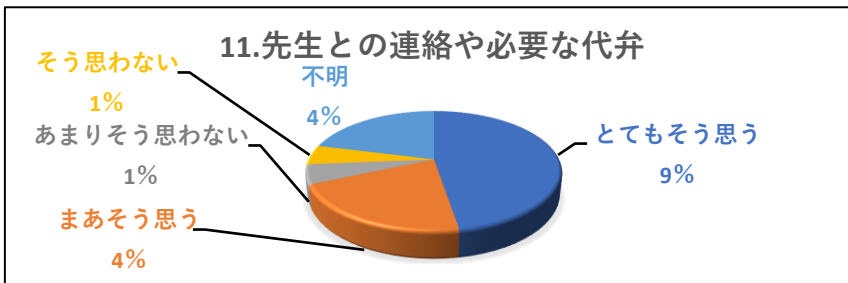
10.何度聞いても嫌がらず丁寧に教えてくれる

内容	実数	%
①とてもそう思う	14	74%
②まあそう思う	4	21%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	0	0%
計	19	100%



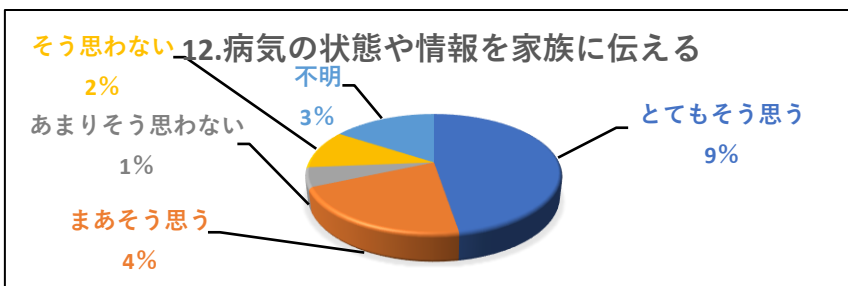
11.先生との連絡や必要時の代弁

内容	実数	%
①とてもそう思う	9	47%
②まあそう思う	4	21%
③あまりそう思わない	1	5%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	4	21%
計	19	100%



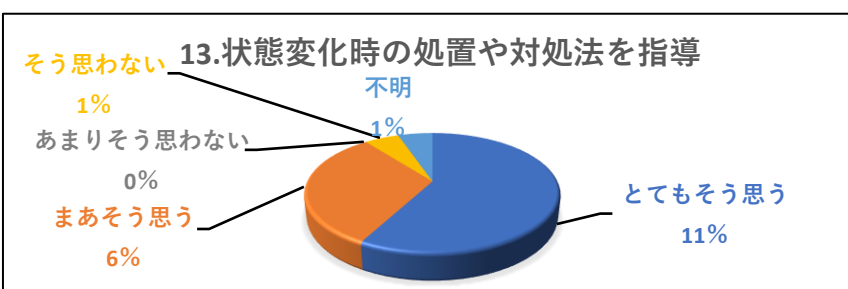
12.病気の状態や情報を家族に伝えてくれる

内容	実数	%
①とてもそう思う	9	47%
②まあそう思う	4	21%
③あまりそう思わない	1	5%
④そう思わない	2	11%
⑤不明	3	16%
計	19	100%



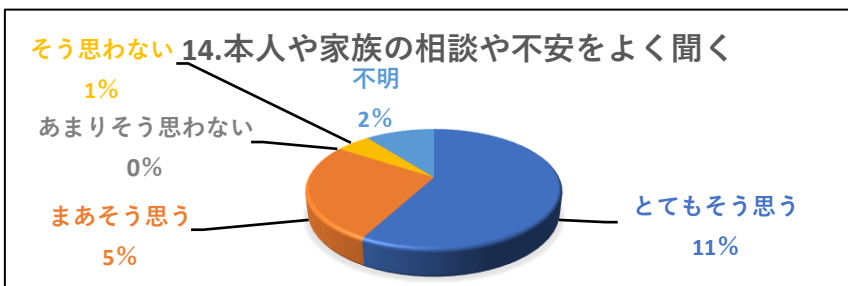
13.状態変化時の処置や対処方法を指導

内容	実数	%
①とてもそう思う	11	58%
②まあそう思う	6	32%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	1	5%
計	19	100%



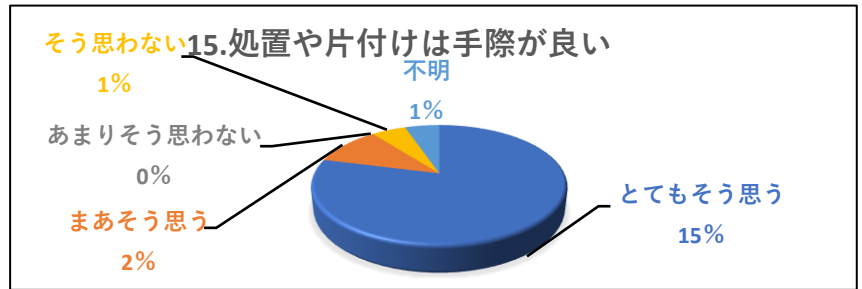
14.本人や家族の相談や不安をよく聞く

内容	実数	%
①とてもそう思う	11	58%
②まあそう思う	5	26%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	2	11%
計	19	100%



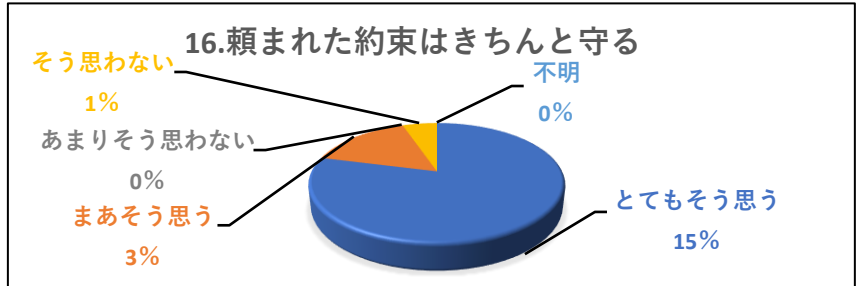
15. 処置や片付けは手際が良い

内容	実数	%
①とてもそう思う	15	79%
②まあそう思う	2	11%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	1	5%
計	19	100%



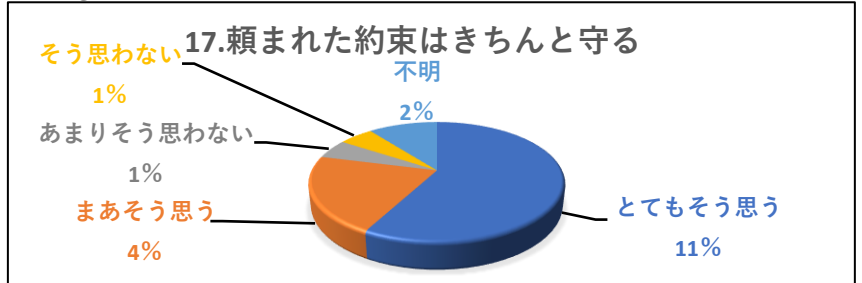
16. 頼まれた約束はきちんと守る

内容	実数	%
①とてもそう思う	15	79%
②まあそう思う	3	16%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	0	0%
計	19	100%



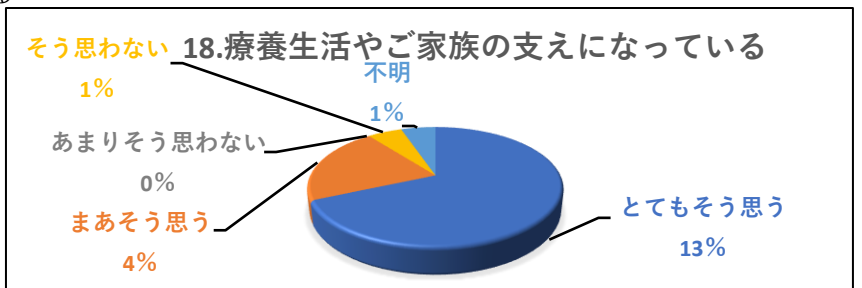
17. 専門職と連携を取り、皆で同じ方針で取り組んでいる

内容	実数	%
①とてもそう思う	11	58%
②まあそう思う	4	21%
③あまりそう思わない	1	5%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	2	11%
計	19	100%



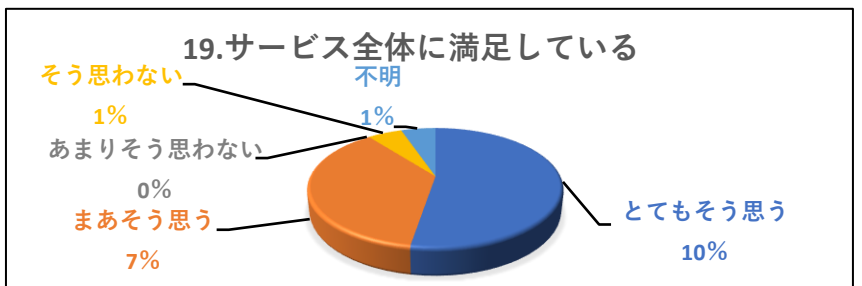
18. 本人の療養生活やご家族の支えになっている

内容	実数	%
①とてもそう思う	13	68%
②まあそう思う	4	21%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	1	5%
計	19	100%



19. サービス内容全体に満足している

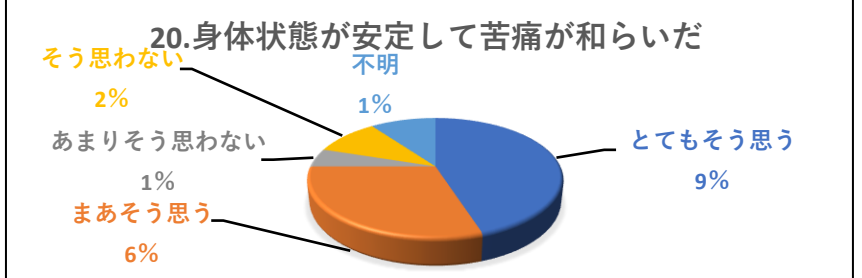
内容	実数	%
①とてもそう思う	10	53%
②まあそう思う	7	37%
③あまりそう思わない	0	0%
④そう思わない	1	5%
⑤不明	1	5%
計	19	100%



<訪問看護を利用する前と比べて>

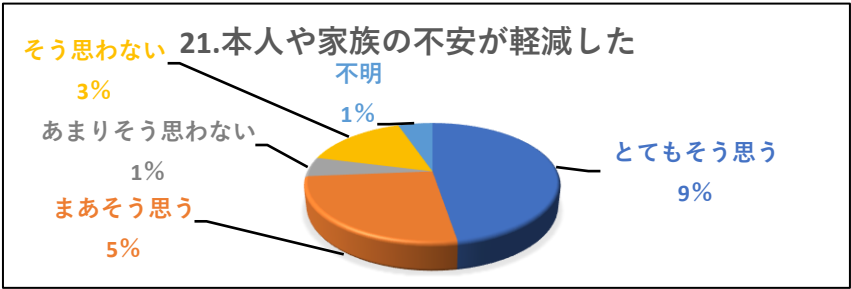
20. 身体状況が安定して苦痛が和らいだ

内容	実数	%
①とてもそう思う	9	47%
②まあそう思う	6	32%
③あまりそう思わない	1	5%
④そう思わない	2	11%
⑤不明	1	11%
計	19	100%



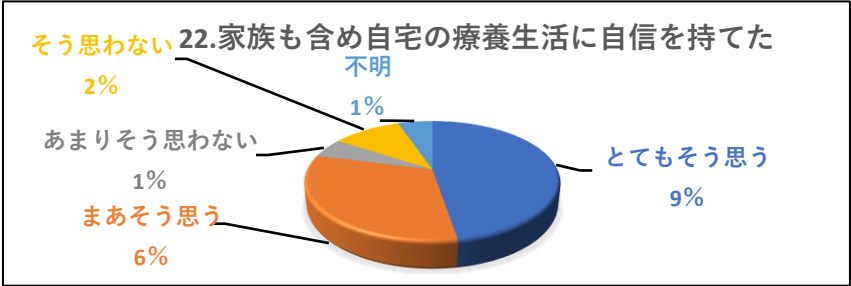
21. 本人や家族の不安が軽減した

内容	実数	%
①とてもそう思う	9	47%
②まあそう思う	5	26%
③あまりそう思わない	1	5%
④そう思わない	3	16%
⑤不明	1	5%
計	19	100%



22. 家族も含め自宅の療養生活に自信を持てた

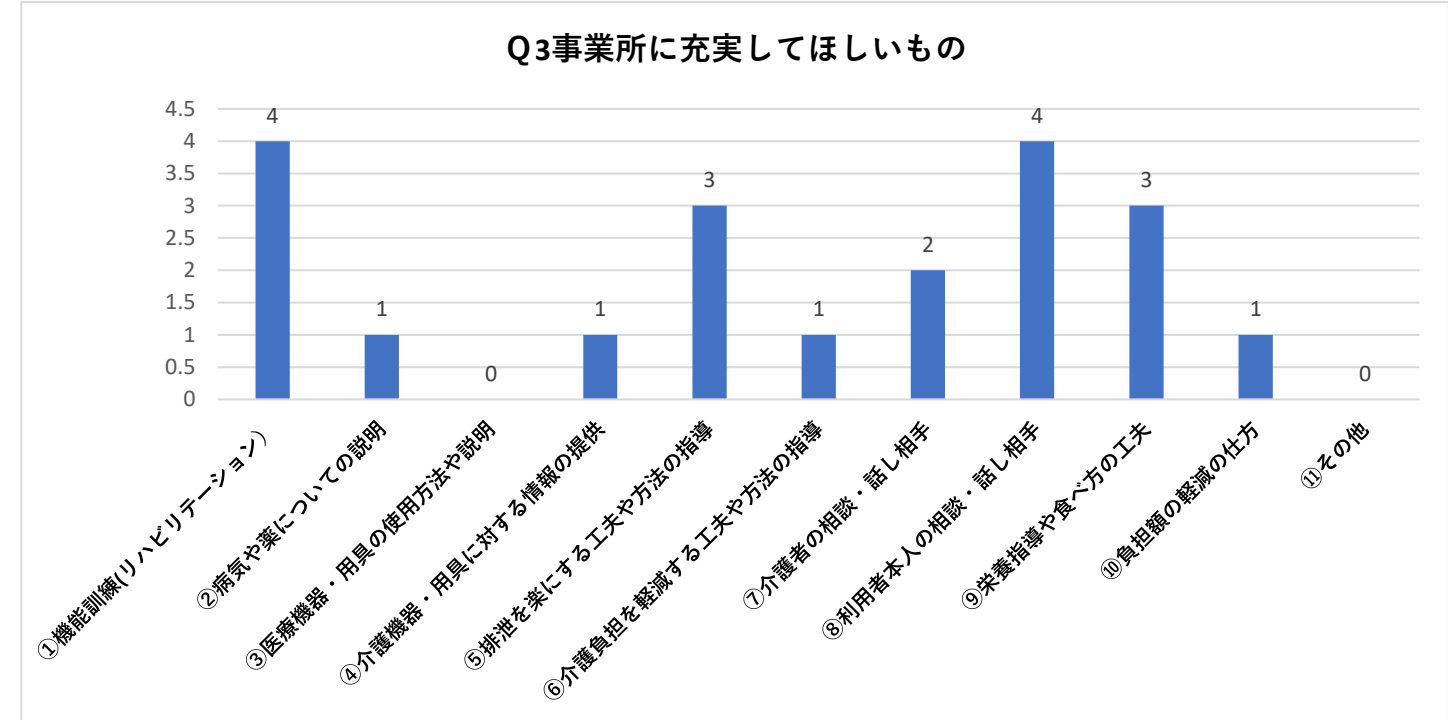
内容	実数	%
①とてもそう思う	9	47%
②まあそう思う	6	32%
③あまりそう思わない	1	5%
④そう思わない	2	11%
⑤不明	1	5%
計	19	100%



Q3 事業所に対し、これから充実してほしいもの

内容(複数回答可)	実数	%
①機能訓練(リハビリテーション)	4	20%
②病気や薬についての説明	1	5%
③医療機器・用具の使用方法や説明	0	0%
④介護機器・用具に対する情報の提供	1	5%
⑤排泄を楽にする工夫や方法の指導	3	15%
⑥介護負担を軽減する工夫や方法の指導	1	5%
⑦介護者の相談・話し相手	2	10%
⑧利用者本人の相談・話し相手	4	20%
⑨栄養指導や食べ方の工夫	3	15%
⑩負担額の軽減の仕方	1	5%
⑪その他	0	0%
合計	20	100%

Q3事業所に対充実してほしいもの



Q4 その他何かお気づきの点記載

- ・毎回、スタッフの皆様にご厚く、親切に、素人の私たちに指導していただき心強い日々です。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・満足しています。別になし。

Q1＜統計から読み取れること＞

- ・回収率の低さは、高齢化と答えたくないという意見があり、限界と考える。
- ・53%以上は本人が答えたが、高齢化や一人暮らしの方もいたことから、ご家族記載も47%
- ・アンケート内容については、記載されたご家族の状況確認したかったが、本人が答えていると思われる混同があった。→あまり正しいデータにならなかった。
- ・保険の確認で医療か介護か確認しようと考えたが、保険自体を理解していない回答もみられた。
- ・介護保険利用者が多く、訪問時間は30分以上が主だった。90分以上の長時間や複数名は0だった。

Q2.1

- ・控えめに②をベストと考える人もいるので、①②合わせて評価されたと判断した。
- ・①②合わせて95%あり、高く評価。
- ・④の意見もあるので、さらに努力と遅れる場合のきちんとした連絡が必要。

2

- ・①②合わせて95%と高い評価。利用者を大切に思い接していると考ええる。
- ・④の意見があるので、改めて接遇マナーを見直していくことが必要。

3

- ・本来契約書の説明は、する方も受ける方も分かりにくいものだが、①②で74%の理解は配慮による評価もあったかもしれない。
- ・③④⑤の意見もあることから、今後も説明に対して工夫が必要。

4

- ・⑤不明や電話していない方が47%と多かった。
- ・①②で53%だったことから高く評価されている。

5

- ・⑤未契約の方が26%いたが、①②で残り74%だったことから高く評価されている。

6

- ・①②合わせて79%という評価だった。
- ・③④の意見もあることから、更に分かり易い説明を心がけていく。

7

- ・①②合わせて90%の高い評価
- ・④の意見もあることから問題や不満の原因を検討していくことが必要。

8

- ・①②合わせて94%と高い評価。
- ・④の意見もあることから、改めて本人の状態を確認し説明していくことが必要。

9

- ・①②合わせて95%と高い評価。
- ・④の意見もあり個人に合わせた適切なケアの見直しと説明が必要。

10

- ・①②合わせて95%と高い評価。
- ・④の意見もあり、更に接遇マナーを見直していくことが必要。

11

- ・①②合わせて68%で評価はやや低い。
- ・③④合わせて10%あり、⑤も21%あることから看護師が主治医へ連絡していることなどは実際には分かりにくいことも多いのだと考える。利用者の安心のためにも、常日頃から主治医とは連携を取っていることを利用者へ伝えることも必要と考える。

12

- ・①②合わせて68%と低い評価。
- ・③④も合わせて16%あり、⑤も16%あることから、看護師が伝えているつもりでも実際には伝わっていないことも多いと考える。利用者の安心のためにも更に伝わる方法を考えることも必要と考える。

13

- ・①②合わせて90%と高い評価。
- ・④5%⑤も5%あることから看護師が伝えているつもりでも実際には伝わっていないことも多いと考える。訪問看護は救急車のようにすぐには訪問できない。ある程度のことは、その場にいる本人や家族が対応できることが在宅で療養を続けるためには必要なもので、今後も指導の漏れがないように対応していくことが必要。

14

- ・①②合わせて84%と評価はやや低い。
- ・④5%、⑤11%あることから看護師が聞いているつもりで実際には伝わっていないことも多いと考える。

15

- ・①②合わせて90%と高い評価。
- ・④5%、⑤5%あるので、手際よくしていくよう努力が必要。

16

- ・①②合わせて90%と高い評価。
- ・④5%あることから、どこかで不十分な点もあると考え、より一層の気遣いと忘れないで伝えることを心がけていく。

17

- ・①②合わせて89%とやや高い評価。
- ・③④で10%、他のサービスとの連携は中々見えにくいので工夫が必要と考える。
- ・⑤11%あったが、分かりにくい質問だったかもしれないと考える。

18

- ・①②合わせて89%とやや高い評価。
- ・④5%あり、更に努力が必要と考える。
- ・⑤が5%あったのは答えに迷った内容だったと思われる。

19

- ・①②合わせて90%と高い評価。
- ・④5%あり、サービスの内容を見直すなど考えていく必要がある。ただ、本人が必要と思っていない場合もあるので家族や関係機関と連携を取って説明していく必要がある。
- ・⑤の5%は答えに迷ったか質問が多く疲れたと考える。

20

- ・①②合わせて79%と低い評価。
- ・③が5%あり、より一層の努力が必要と考える。
- ・④11%あるが、質問が該当しない方もいると考える。
- ・⑤11%については質問数が多く疲れたようで記載を続けてしていない方も数人いたので不明が否定的なものとは言えない。

21

- ・①②合わせて73%と低い評価。
- ・③④合わせて21%あり、今後も努力が必要と考えた。
- ・⑤については質問数が多くなって疲れたようで記載を続けていない方も数人いたので不明が否定的なものとは言えない。

22

- ・①②合わせて78%と低い評価。
- ・③が5%あり、今後も努力が必要と考える。
- ・④が11%あるが、質問が該当しない方もいるので否定的なものとは言えない。ただ、家族への助言や指導を分かり易く伝えることも必要と考える。
- ・⑤については質問数が多くなって疲れたようで記載を続けていない方も数人いたので不明が否定的なものとは言えない。

Q7の集計

- ・利用者が一番求めているのは、①機能訓練(リハビリテーション)を望まれている。自分の体を使って自由に動いて生活を維持できることが、どんな状況でも望みとなっている。リハビリスタッフが居ないので看護師同士で協力しながら、一人ひとりの生活の中での機能訓練を更に努めていくと共にリハビリスタッフの入職を目指す。
- ・また、同じく1番目に⑧利用者本人の相談・話し相手を求めていることが分かる。穏やかで気さくな会話と困った時の相談相手として必要な役割を求められていることが分かり、今まで以上の配慮が必要と分かった。
- ・3番目に多い、排泄を楽にする工夫や方法の指導は、本人や家族の介護負担軽減にも繋がり、在宅療養を継続していくためにも必要。いままで以上に配慮し指導していくことが必要と分かった。
- ・また、同じく3番目に多いのが栄養指導や食べ方の工夫。本人や家族では栄養について理解が難しいこともあり分かり易い栄養指導が必要と分かった。食べ方についても本人に配慮しながら食事形態や福祉用具の説明等が必要と分かった。