

訪問看護ご利用者様・ご家族様へ

令和 6 年 12 月 5 日
訪問看護ステーション なでしこ
管理者 藤本 敦

令和6年度
訪問看護・リハビリ利用者満足度調査アンケートの実施についてお願い

日頃より訪問看護ステーションなでしこをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、訪問看護サービスの向上と充実を図るためにアンケート調査を実施することといたしました。頂きましたご意見、ご要望を真摯に受け止め、今後のなでしこの新たな発展につなげたいと考えております。日頃から思っておられる皆様のたくさんのご意見を頂きたく存じます。

ご多用のところ恐れ入りますが、アンケートにご協力頂きますようよろしくお願い申し上げます。

回答期限につきましては令和 7 年 1 月 17 日を締め切りとさせていただきます。

頂きましたアンケートは、内容が見えないよう封筒に入れ、貼付しております両面テープで封緘して頂いたのちに、郵送するか訪問したスタッフへ手渡してください。上記の期限までは開封せず保管し、期限後に集計させていただきます。

よろしくお願いいたします。

アンケートにお答えいただく方を教えてください(○で囲ってください)

ご本人 ご家族(夫 妻 子供 孫) その他()

利用者様の介護状況についてお聞かせください(○で囲ってください)

要支援 要介護(1 2 3 4 5) 分からない・該当なし

【普段の訪問について】 以下の質問について当てはまる数字に ○を付けて下さい	そう思う	まあ そう思う	あまり 思わない	思わない
看護師やセラピストは礼儀正しく適切な態度で 利用者様に接していますか？	4	3	2	1
看護師やセラピストは利用者様の話されること を良く聴き、処置内容や病状、運動のことなど を理解できるまで十分に説明していますか？	4	3	2	1
看護師やセラピストは希望に寄り添ったケアを 行っていますか？	4	3	2	1
看護師やセラピストは時間内に処置やリハビリ を十分に行っていますか？	4	3	2	1
看護師やセラピストは家庭内の物品等を丁寧 に扱っていますか？	4	3	2	1
主治医やケアマネジャーとの連携は取れてい ますか？	4	3	2	1
※緊急時訪問看護加算に加入の方 訪問時以外でも電話相談や悩み事に親身に 対応していますか？	4	3	2	1

アンケートは裏面にも続きます。

【災害時の対応について】	
もしも災害があった場合どうすればいいか、看護師やセラピストと話をしたことがありますか？	
はい	どのような内容でしたか？
いいえ	どのようなことが不安ですか？あればご回答ください

【虐待について】	
看護師やセラピストが虐待にあたる行為（別紙参照）を行っていますか？またはその状況を見た事がありますか？	
はい	可能であれば内容を出来る限り詳しくお聞かせください
いいえ	

参考のためにお尋ねします（○で囲ってください）

* ご利用者様（ご本人様）の最期について今まで考えたことはありますか？

- 1 いつも考えている 2 たまに考えている 3 全く考えたことがない

上記 1, 2 を選択された方に質問です。最期をどこで迎えたいとお考えですか？

- 1 自宅 2 病院 3 施設等 4 その時にならないと分からない

* 訪問看護師と主治医との連携で、もしそうなった場合自宅で最期を迎えられることをご存知ですか？

- 1 知っている 2 知らない

その他、ご意見等がございましたらご自由にお書きください

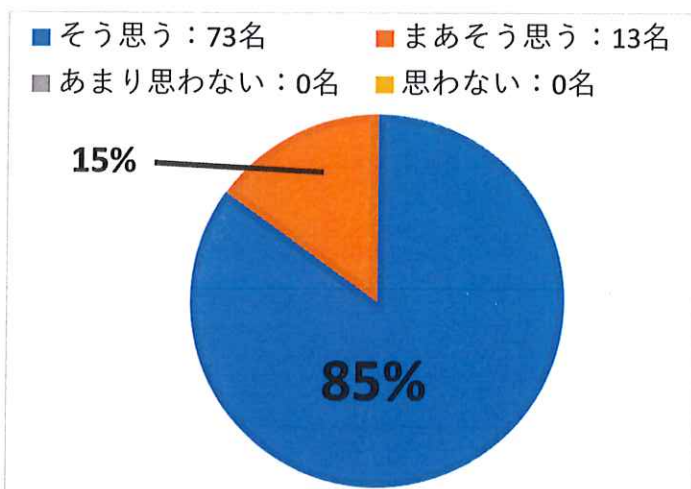
質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

訪問看護・リハビリ

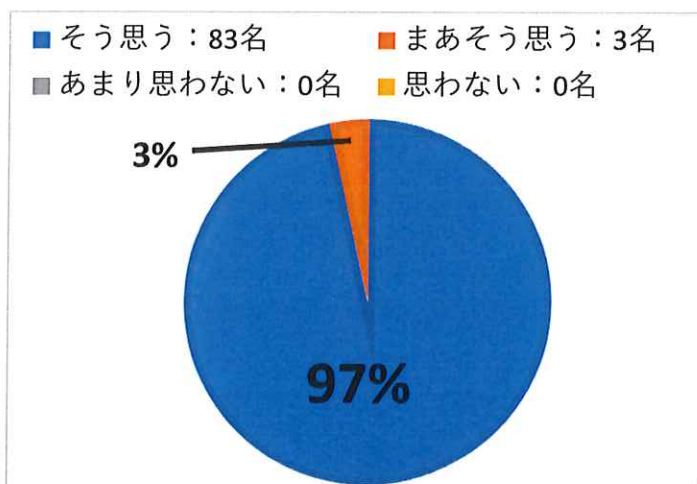
利用者満足度調査アンケート

結果報告

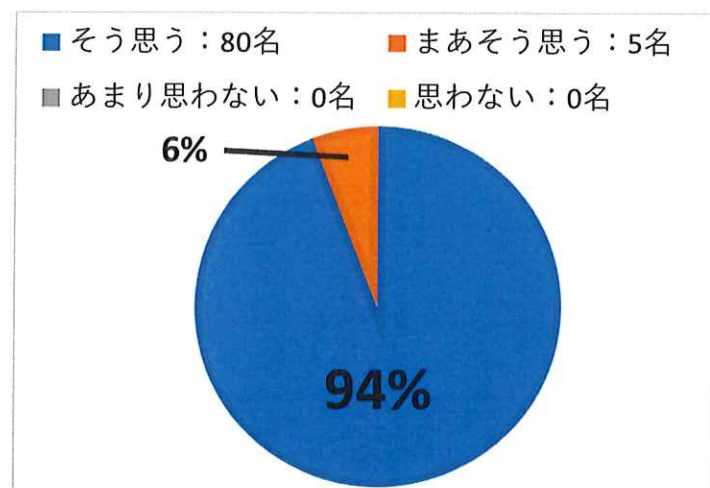
看護師やセラピストは利用者様の話されている事を良く聴き、処置内容や病状、運動の事などを理解できるまで十分に説明していますか？



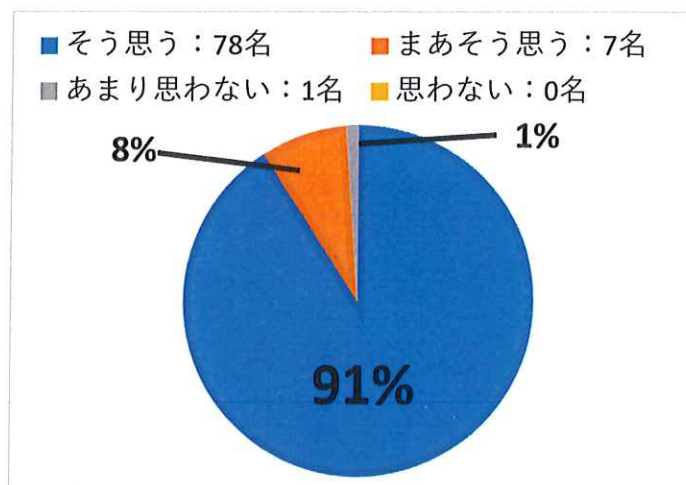
看護師やセラピストは礼儀正しく適切な態度で利用者様に接していますか？



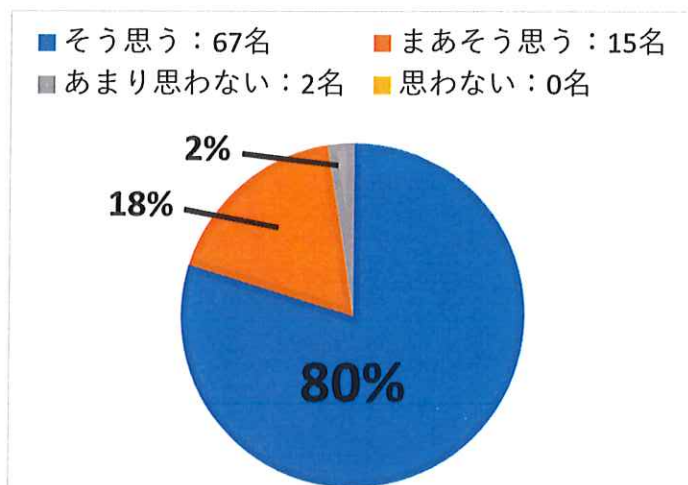
看護師やセラピストは希望に寄り添ったケアを行っていますか？



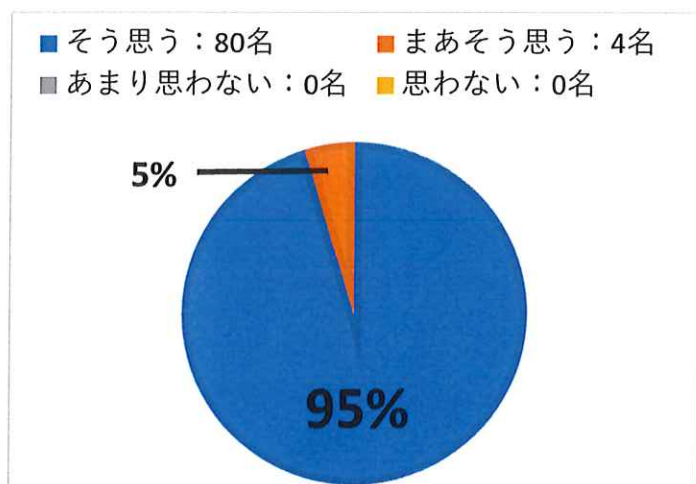
看護師やセラピストは時間内に処置やリハビリを十分に行っていますか？



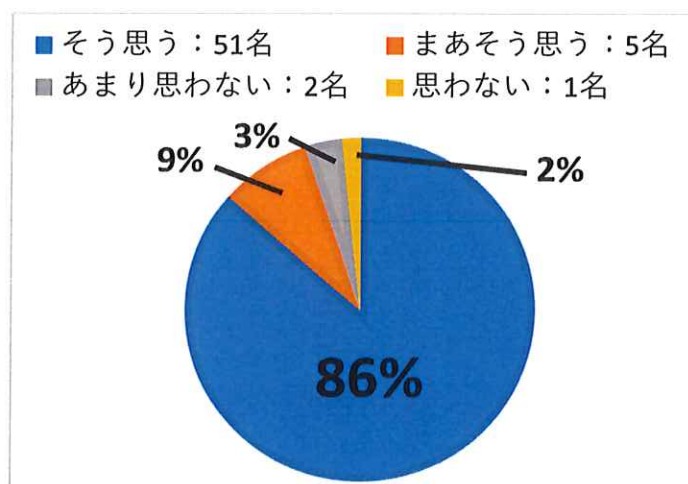
主治医やケアマネージャーとの連携は取れていますか？



看護師やセラピストは家庭内の物品等を丁寧に扱っていますか？



※緊急時訪問看護加算に加入の方
訪問時以外でも電話相談や悩み事に真摯に対応していますか？



【災害時の対応について】

『もしも災害があった場合どうすればいいか、看護師やセラピストと話をしたことがありますか？』

はいと回答いただいた方

▼どのような内容でしたか？についての返答

- ・看護師さんへの連絡、避難場所、経路、看護に必要な物品等
- ・本人に聞いてもよくわかりませんが家にいるしかないと話しています
- ・特になし
- ・忘れました、覚えていない
- ・災害時のひなんについて
- ・忘れたけど安心できた話しやったと思う
- ・緊急時救急車を呼ぶ前に連絡してくださいという事
- ・この家に留まる
- ・話まで行ってない、出会う機会が少ないため
- ・タンの吸入をしているが停電(長時間)になった時どうすればよいか、との相談をした。
- ・公民館に「ヒナン」とのこと
- ・身体、みんな、どこも悪いので ストーマもつけているので
- ・今のところ話はしていない
- ・災害時、停電時、緊急時の避難場所
- ・周囲の状況に合わせて判断できるように

いいえと回答いただいた方

▼どのようなことが不安ですか？についての返答

- ・避難生活になって場合、いろんな面で心配です。(眠れない、トイレに行けない)
- ・自分がいる時は良いけど母一人の時間が心配
- ・一人で歩いて外に出る事が困難なのでどう対応したらよいか不安である。
- ・特に不安はありません
- ・今のところなし
- ・歩行が困難なので外出方法及びその後の事
- ・自分一人では動けない
- ・考えたことはありませんでした。歩行も出来ますし、すぐに外に出られますので安心しています。
- ・家で 2 人で災害に合ったときが不安。薬の事や病気の事。
- ・看護している我々は 84 才と 80 才です。自分が咄嗟に行動できるかは不安な上、本人をどうして守るかはとても不安です。(本人はだんだん立ち上がりが難しくなってきました。)(歩行も危ういです)
- ・今は特に思い当たる事がない

- ・避難
- ・避難場所までの移動
- ・歩行が困難であるがご近所の方の応援を話し合っている
- ・どこに、どうしてにげたらいいか？わかりません
- ・本人自身は自分で動けないので、どう移動させるかどうか
- ・安全に避難できるか不安です
- ・連絡先の順番
- ・避難する場合出来るかどうか心配です。避難場所に行けるのか？
- ・我が強く自分の意見を主張し押し通すところ
- ・急な洪水になった時、体が動かない主人を 2F に避難させるのが無理なので、その時が心配です。時間があれば公共の避難場所か施設に行かせてもらえるが、それが出来ない時が心配
- ・家が被災して住めなくなった時寝たきりの家族はどこへ避難すればいいのか？普通の避難場所には行けない様に思っている。能登地震でも私たちと同じような家族はいたと思うがどうされているのか？報道とかでは見たことがない。
- ・酸素やバルンをしている、又、車いす移動しなければいけないので、普通の避難所には行けない。
- ・歩行が困難な為避難所には一人で行けない事、非常用の物が持てない…
- ・災害時の外出が不安
- ・人生不安を感じた事ありません
- ・避難所等たくさんの方々の中では一緒に過ごすのは難しいと思う。ストーマ用品を持ち出せないと困ると思う。

【虐待について】

看護師やセラピストが虐待にあたる行為(別紙参照)を行っていますか？またはその状況を見た事がありますか？

はいと回答された方

▼可能であれば内容を出来る限り詳しくお聞かせくださいについての返答
— 回答はありませんでした —

いいえと回答された方

- ・利用者を大切にしている姿勢がうかがえる
- ・丁寧に対応していただいています
- ・トイレの事が心配です
- ・良くしてもらっています
- ・いつも親身になって対応してもらっている

【自由記載】

- ・現在まだしっかりして居ると思っている。其の場合はわからない。まもなくかぞえて96才になる余分な事は考えない事として居る
 - ・スタッフの皆様、明るい、親切で感じがいいと思ってます。いつもありがとうございます。
 - ・私は・・・テーマ重過ぎて。それを考えないことが前向きやとして頑張ってる最中です(笑)
 - ・医療、介護関係に係わる方が減って来ているとよく TV 番組等で聞きます。将来自分が受ける頃、どうなっているか不安です。
 - ・いつも話をしながら楽しく対応してくれて1時間がアツというまに過ぎてしまいます😊
 - ・死はいつくるか、だれにもわからない。何とかなるだろうと軽く思っているだけ。
 - ・いつも大変お世話さまになりありがとうございます。明るくてやさしくお世話して下さい気持ちもほっとし、明るくなります。今後共よろしくお願い致します。
 - ・いつも丁寧に接していただきありがとうございます。家族の話もうけとめていただきそのおかげで在宅介護できています。
 - ・よく他の事まで相談してしまいますが、丁寧に聞いていただいています。いつも頼りにしています。
 - ・訪問看護師さんにお世話になりまして感謝しています。これからも今の生活を維持できる方法を常に考え、家族に何が必要かを提案やサポートをしていただけたらありがたいです。
 - ・その時になってみなければ今は考えられません。
 - ・お陰様でよくしていただき、ただ感謝あるのみです。本人とはいつも話しております。
 - ・いつもよくしていただきとても安心です。ありがとうございます。
 - ・訪問看護師さんとリハビリがセットになっているのが理解できない
 - ・いつも心にかけて頂きありがとうございます。とても頼りにしています。これからも宜しくお願いします。
 - ・よくしてもらって本当に感謝しております。ありがとうございます。
- ※その他、数名から同じようなお言葉を頂いております

まとめ・考察

- ・災害時の対応についての調査を行ったが、結果を踏まえ、まずは職員個々が災害時の対策等に関して完璧に理解しているわけではない事が一番の課題である現状。よって改めて社内研修などを行っていく必要があり、そののちに利用者様へ還元していきたい。
- ・回答率は 78%であった。アンケート回収方法を個人が特定できないようにしたこと、無記名にしたこと等で回答しやすかったと考える。
- ・満足度に関して概ね「そう思う」「まあそう思う」が 90%を超えたが、
 - ・ 看護師やセラピストは時間内に処置やリハビリを十分に行っていますか？
 - ・ 主治医やケアマネージャーとの連携は取れていますか？
 - ・ 「緊急時訪問看護加算に加入の方：訪問時以外でも電話相談や悩み事に真摯に対応していますか？」の3つの質問に対して「あまり思わない」、「思わない」との回答があった事に対して今後ステーション内で情報共有し、原因を追究して改善に努めていく。

今回、『訪問看護ステーションなでしこの満足度調査』にご協力頂きました、利用者様、ご家族様に心より感謝申し上げます。今回の結果を踏まえて訪問内容や事業所連携等をより良くすべく、スタッフ一丸となって業務に向き合っていきたいと思えます。ありがとうございました。