

令和4年度 てまり訪問看護 ご利用者様アンケート集計結果

令和5年2月吉日

てまり訪問看護ステーション 管理者 田島 聡

過日は当施設満足度アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。お忙しい中、多くのご回答をいただき、また、貴重なご意見やご要望を頂戴出来ました事を感謝申し上げます。アンケートの集計結果を御覧くださいませ。

実施期間:令和4年10月1日~11月30日 68名に配布 62名回答(回収率91.1%)

1. あいさつ、服装、言葉遣い、マナーがきちんとしている。

・満足 **59件** ・やや満足 **3件** ・やや不満 **0件** ・不満 **0件**

【ご意見・ご要望】※原文をそのまま記載させていただいてます。

- ・こちらが大変でお願いしているのにいつもよろしく願います。最後はありがとうございます。またよろしく願いますと言って下さる。
- ・明るく接してくれて気持ちが良いです。
- ・皆さん良い人ばかりでうれしいです。
- ・みなさんとても丁寧です。
- ・とてもいねいな言葉づかいで親切に対応してくださってます。
- ・いつもきちんとしています。
- ・いつも明るく挨拶をしてくれる。
- ・家に来た時にはごめんください。ありがとうございました。良いと思います。
- ・優しく丁寧に対応してくれる。
- ・どなたがおいでになっても笑顔で接してくれる。
- ・みなさんが、あたたかく、おだやかな気持ちで接して下さる。
- ・朝のあいさつが気持ち良いです。
- ・何時でも笑顔で来て頂きほっとしています。
- ・でんわ訪問からほんのわずかな時間を相談するあとは自力で
- ・いつも大きな声で挨拶をしながら家に入って来てくれます。言葉がでない主人に対しても常に優しく声をかけながらリハビリしていただいています。
- ・担当の方が休みて代わりの方がきた時に、遅れてきたうえに早く帰ってしまい、靴が玄関に入って来たままの状態で脱ぎ捨ててあった。(1回だけですが)
- ・服装やマナーはもちろんの事、みなさん優しい言葉で接して頂けるので本人も安心出来ていると思います。

【事業所からの回答】

皆様からの温かいお言葉を頂き、職員一同、感謝の気持ちでいっぱいです。訪問時間に遅れてしまいました事、大変申し訳ございません。事前に提供時間通りの訪問が遂行出来ない状況となりました際は、ご連絡を差し上げるように致します。

ご自宅に訪問した際の玄関での靴の配置に関しましてのご意見賜りました事、深くお詫び申し上げます。今後より一層の研鑽に努めまして、接遇、マナーを徹底したサービス提供が出来ますよう取り組んで参ります。

2. 本人や家族の話を良く聞いてくれる。

・満足 58件 ・やや満足 2件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 1件

【ご意見・ご要望】

- ・「心配な事はありませんか?」と思いやってくれてありがたい。
- ・否定せず良く聞いて下さる。
- ・気持ち的に動きたがらない時でも本人に合わせてたりハビリをやってくれる。
- ・一人暮らしですので日曜日には子供が来るとか。
- ・同じ事でも良く聞いて下さります。
- ・健康面(排せつ、身体機能)精神面での相談にいてねいに対応して下さります。
- ・本人の気遣いはもちろん、家族にも気さくに相談に乗って下さるので有難いです。
- ・良くきいている。
- ・相談にのってもらったりしてありがたいです。
- ・母も娘のことよりも、看護さんのお話しの方がよく安心するようです。
- ・本人の身体の状態だけでなく、家族(介護者)の体のことも心配し話を聞いてくれる。
- ・色々問題があった時相談すると何でも教えて下さります。
- ・自分の話に合わせて付き合ってくれる。
- ・体調の変化に対しても適切なアドバイスをしてくれる。
- ・言葉がけをよくして下さい。
- ・来て下さり感謝です。
- ・先生に言われてショックの事まで聞いてくれます。
- ・薬の事、排便事、色んな事務手続きなどを丁寧に説明して頂き、ありがたいです。
- ・自分の事がわからない、何に
- ・昨日、今日の様子はどうだったかとかは必ず聞いてくれます。介護を始めて1年になりますが、悩む事も多く、その都度アドバイスして頂いてます。決して否定せず励まして頂いて有難く思っています。
- ・訪問直後は、何で来る?、みたいな顔をしている母が体操したり話しをしたりしていくうちに笑顔になって来る。

【事業所からの回答】

体調の管理を行わせて頂く上で、ご利用者様、ご家族様のお話を傾聴させて頂く事はとても重要なケアという認識しております。訪問時にお話しを聴かせて頂く事で、お身体や気持ちの状態変化等判断させて頂いております。その日の体調に応じて受診を相談させて頂く事等もあります。今後も、体調に関する事、お悩み等、訪問の際に何でもお気軽にご相談頂けたらと思います。

3. 病気の事、検査結果、薬の事を分かりやすい言葉で十分に説明している。

・満足 58件 ・やや満足 4件 ・やや不満 0件 ・不満 0件

【ご意見・ご要望】

- ・病気の事、薬の話はあまりしない。 ・薬のことをわすれなくなっている。
- ・やさしく説明してくれます。 ・親身に教えてくれます。
- ・みなさんお若いのに知識が豊富で丁寧に説明してくれて有難いです。
- ・これは病院とのネットで連絡し合っていると思うので信じたい。
- ・来る度に体の調子をきいて、方法を教えてくれる。
- ・医師の説明の事、薬の事を教えて下さり安心出来る。
- ・薬を飲めるよう、いろいろ工夫してくださっている。
- ・先生に聞くべき事やその後の結果まで聞いてくれる。
- ・プロの方なので満足しています。
- ・お薬を忘れないで飲める
- ・症状があっても気にしない様にしていました。受診をすすめてくれたので行く気になった。おかげで早いうちに治療が出来てありがたかったですね。
- ・私の方から聞けば分かりやすく説明して下さります。分からない点はその場で調べてくれたこともありました。

【事業所からの回答】

ご自宅で安心した生活を送っていただくために、病気の理解や、薬の知識等は大変重要と考えております。必要に応じて、お薬の飲み方に関するご提案や、検査結果の補足説明等も致しております。ご不明な点がございましたら、訪問の際にお問い合わせ頂けたらと思います。

4. 自宅での暮らしが長く続けられるような見方で、ケアやリハビリの方法を教えてくれる。

・満足 48件 ・やや満足 8件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 6件

【ご意見・ご要望】

- ・これから相談して行きたい。 ・きちんと教えてくれます。 ・りはびりなど。
- ・一人で何とかやっている。 ・私の不安を打ち消してくれる ・顔や体のケアまで。
- ・冬の道ふみ等大変ですので施設を利用。 ・色々な物を作って来てくれて助かってます。
- ・床ずれができた時、毎回訪問するたび傷を見て手当をしたり方法を教えて頂きました。
- ・良くケアしてくれていると思います。これからもよろしくお願いします。
- ・皆さん一生懸命に励ましてくれて有難い。
- ・初めは不安で自信もなく心配しましたが、3か月が過ぎ少し自信がついてきましたのも皆さまのおかげと思っています。有難うございます。
- ・体調を崩した時希望に応じてすぐに訪問して下さい、母の精神的なサポートをして下さってたすかります。
- ・どうしてもこうしなければならないとかではなく、本人の希望に沿ったアドバイスして頂いています。感謝しています。

【事業所からの回答】

療養相談から、自宅で出来るリハビリ方法、皮膚の処置方法、処置用品選定等もご状態に応じてご説明させて頂く事もあります。ご相談等がありましたら何時でもお話し下さい。

5. 自宅での看取りについての相談が出来る。

・満足 26件 ・やや満足 3件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 22件

【ご意見・ご要望】

- ・今は関係がない。 ・現時点で関係ありません。 ・まだそういう話はしません。
- ・まだ考えてません。 ・まだそこまでもっていない。 ・まだ考える段階ではない。
- ・入院するかもしれないのでよくわからない。 ・もしもの時娘と連絡がとれるか心配。
- ・介護している人の性格を知ってもらい「無理かな」とアドバイスされた。
- ・まだそういう段階ではないので、そういうお話しはしていません。
- ・まだ先の事だと思っているけど相談しやすいです。
- ・家族が妻一人なので自宅では無理ですので、施設になると思います。
- ・これからいろいろ相談していけたらと思います。
- ・家族で話し合いが出来ているので相談してみました。
- ・何でもお話を聴いてアドバイス頂けるので安心しています。
- ・自分のことを心配してくれる人が居るのはありがたい。
- ・今の所、元気なので看取りは考えていない。状態が悪くなってその時がきたら考え相談したいと思います。
- ・家の者はてまりの来てもらっている方々は信用してると思います。生死になると病院の意見も聞く事になると思います。

【事業所からの回答】

お看取りの項目に関しましては、ご意見頂きました通り、現時点では考えられないとのご利用者様、ご家族様が多いと思います。在宅医師と連携してのお看取り(ターミナルケア)も多く行われております。「住み慣れた自宅で最期を迎えたい。」とのご希望をかなえるのも、訪問看護ステーションの重要な役割です。アンケートを通じ皆様に訪問看護の活動を知って頂ければ幸いです。

6. 医療、介護保険制度、地域の福祉ケア状況を良く勉強していると感じる。

・満足 38件 ・やや満足 11件 ・やや不満 3件 ・不満 0件 ・未回答 10件

【ご意見・ご要望】

- ・関係がない。 ・聞いてみないのでわからない。 ・良く分かりません。
- ・本人の調子が悪い時はなににさんに相談した方が良いと教えて頂きました
- ・私自身そんな話はあまりしない。 ・一生懸命なところが有難いです。 ・余り話してはいない？
- ・自分の忙しい生活の中で、みなさん知識豊富で常に勉強されているのだと頭が下がります。
- ・前にいろいろ教えてもらった事があります。(父のみとりについて)
- ・民生委員もいる。今度からよく聞くことにする。
- ・特にこの事について深く話した事はありませんがその時々で必要な事をしてくださるので何も不便ないです。
- ・まったく分からない世界ですので、ほんとうに色々なアドバイスを頂きありがたく思っております
- ・そういう話しはあまりしたことがありません。今後必要となり、お聞きする事があるかと思っておりますのでその時はよろしく願います。
- ・奥深いところまでは良くわかりませんが家に来て下さる方はよく勉強している方が来てくれていると思います。

【事業所からの回答】

在宅療養のサポートとしまして、心理的なケアや多職種間の調整役を務める事等、幅広い役割を担っております。介護保険や医療保険制度についてのご相談にも応じておりますし、担当のケアマネージャー様との連携にも努めておりますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

7. サービスの提供時間・回数はいかがですか。

・満足 50件 ・やや満足 8件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 3件

【ご意見・ご要望】

- ・特に変わらない時は満足しております。 ・今のままで良いと思います。
- ・家にとって今の回数は丁度いいかなと思っています。
- ・本人の調子が悪い時は週1回の所、2回来て頂き本当に助かりました。
- ・リハビリを週2回にさせていただき良かったです。
- ・予定表に日時が書いてありいいです。
- ・週3回リハビリして頂いています。
- ・とつぜん体調をわるくしたりするので週1で来て頂くと私も安心できます。
- ・いつも通り過ごせている。
- ・週1回、約1時間要望も取り入れてもらえ満足です。
- ・訪問を楽しみにしている。
- ・介護の回数が減って少したのむことができない。
- ・いつも時間におわれているようで早い。 ・遅く来て早く帰る。
- ・1時間という事ですが行き帰りの時間も入れて1時間なのでしょうか。
- ・父も94歳となりますがお陰様で生きる力を感じているのが家族もわかります。いまのままで良いと思います。
- ・本人は一日が長いと感じている様ですが、送り方は1日があつと言う間の時間で忙しくしております。

【事業所からの回答】

サービスの提供時間に関しまして、

・訪問看護 I 2 = 30分未満

・訪問看護 I 3 = 30分以上～1時間未満の訪問時間設定となっております。

ご利用者様、ご家族様、担当ケアマネージャー様との申し合わせの上でのサービス提供となっておりますが、時間でのサービス提供回数等、ご満足頂けない部分がありましたら、何なりとお申し付け下さい。訪問時間に関しまして、時間厳守を徹底して参ります事と、万が一訪問遅れ等が生じてしまう際には、事前にご連絡を差し上げます事、徹底して参ります。

8. ホームページをリニューアルしましたが、内容はいかがでしょうか？

・満足 20件 ・やや満足 1件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・見ていない 27件 ・未回答 13件

【ご意見・ご要望】

- ・写真が豊富で良い。 ・楽しく拝見しました。 ・わかりやすくなっていると思います。
- ・良くわからない。パソコンが出来ないから。 ・すみません見ておりません。
- ・見ていないのでわかりません。そのうち見ます。
- ・リニューアルした事をきっかけに拝見しましたが、わかりやすく職員の方が写っている事によって安心感が増す気がします。
- ・訪問時に教えて頂きましたホームページを開き利用したいと思います。
- ・皆さんの懸命さが一番だと思います。今の介護の方々素晴らしいと思います。新しい人たちにも今回はアンケートにそった人材育成をお願いします。

【事業所からの回答】

ホームページをご覧頂きましてありがとうございました。今後も情報の発信方法等は検討して行きたいと思っています。

9. 看護・リハビリを受けた事による変化、改善した事がありますか。【自由記載内容】

- ・一人で問題無く暮らしている。・歩けるようになって良かった。・今のままで良いと思います。
- ・回数が少ないためわからない。区別してみようがない。・あまり良くわかりません
- ・訪問を受ける事により本人が明るくなりました。・足が楽になった
- ・リハビリにこられるのをたのしみにしている。・いつも通りに過ごせている。
- ・歩く事の大切さ、身体を動かすことの大切さを意識するようになった。
- ・以前は足の動きや手の動きのリハビリをやったが、今は調子の良い時でないやれない。
- ・リハビリにきて頂くようになり生活にハリがでてきました。自分から少しでも身体を動かそうとする気持ちも出てきましたし、家族もやれる事は一緒にやろうとする事が増えてきました。
- ・お陰様で入院直後より歩けるようになりました、ありがとうございます。
- ・テレビを見ながら気が向いた時にやっているようです。
- ・薬の事等(今服薬中)なんでも気軽に聞けるので安心です。
- ・心身の機能が良くなって明るく過ごしている。
- ・看護さんと一緒に体操したり、お話ししたりするとにこにこ笑って元気が出るようです。
- ・姿勢が直ってきた事を教えてくれて、頑張ってきて良かったと思った。励ましてくれてありがとう。
- ・寝ている事が多かったが、体操をしてから動きが良いようです。
- ・悪くならないで良い。普通に過ごせている。
- ・家に来てくれる事をよろこんでいます。
- ・本人に必要な物を教えて頂いたり、来て頂いている事で本人の今の状態を維持出来ているのだと思っています。ありがとうございます。
- ・精神面で安心があるようです。看護さんの言葉で自信を持つ事ができたり、意欲がでてたりしています。
- ・昨年の暮れからみると家族の身内の人たちがあまりにも回復したのに喜んでます。病院から家に来て喜んでいて看護してくれる方々の懸命さでここまで回復したと思います。これからもよろしくお願いします。
- ・一人で看護していると気がめいって誰とも外で話を長くする事も出来ない時代。お話しする事が楽しいです。
- ・皮膚状態の変化にもすぐ対応でき、悪化を防ぎアドバイスもらえるので良いです。介護する私の不安が減るし安心です。
- ・まだまだ排便や歩行に不安がありますので訪問していただいている事によって進歩があるように思います。引き続きお願い致します。
- ・足の痛みが普通に歩けるまでになったこと。杖をはなすことが出来ない。具体的な治療、東が丘整形のリハビリとデイサービス、ショートステイと休息
- ・パーキンソン病は進行性の病気で、いつも季節の変わり目には体調が悪くなるのですが、この一年間はそれを感じませんでした。私が思っていた以上にまだ本人が出来る事が多くリハビリのお陰だと有難く思っております。

【事業所からの回答】

身体の不調が改善した事や、気持ちの変化等を感じて頂いている事、とても嬉しく思います。ご病気があってもご自宅で安心した生活が送れるようにサポートさせて頂く事、重要な役割と感じております。身体のご病気のみならず、筋骨格系のご病気等、看護師、理学療法士の専門分野に応じたアドバイス等も行っております。お気軽にお問い合わせ下さい。

10.新型コロナ流行下での不安や悩み、訪問看護に希望する事を教えて下さい。また、コロナ禍で訪問看護を利用して良かった事等がありますか。【自由記載内容】

- ・主治医に訪問看護・リハビリでの様子を伝えてもらい良かった。
- ・訪問時に悩み相談事を気楽に話せる。ケアマネさんとの連携も早く安心です。
- ・全然関係がない
- ・コロナになっていない。
- ・お互いマスクをする事が身について良かったです。
- ・4回目の接種券が届きました。
- ・歩くのが大変ですので助かります。
- ・今はあまり外へ出ない。(そこらにあまり行ったりしない)ようにしている。
- ・別にない。コロナが続くので自分で注意するしかない。
- ・いつも気にかけて頂き助かっています。これからも宜しくお願い致します。
- ・コロナとかの病気を逆に持って来る気がして不安。
- ・コロナは気になりません。
- ・コロナ流行下での不安はありません。
- ・一人暮らしというレッテルをはがしたくってついつい頼ってしまいます。
- ・急におかしくなった時、電話したらすぐにとんで来てくれたことです。
- ・特になし。
- ・外に出ないので特になし。
- ・デイに行くのがいやなようなので(今後も行かないと思う。)身内以外の人と接する機会がないので利用していて良かったと思っています。
- ・コロナウイルスの中でも変わりなく気を遣いながらやって下さっている事が、家族もよくわかりました。家の家族は信用してお願いする事が出来ていて感謝しています。
- ・休みなくいつでも来てくれる所、電話一本で転んだ時あわてて何も出来ない時素早く来てくれて救急車も呼んでくれて助かりました。
- ・在宅で私と二人だけで過ごす寝てテレビを見ているだけの生活になりかねないところ訪問していただき変化があり良い事と思います。
- ・もしも、私がコロナ罹ったらどうしようという事は常に不安に思っています。その時は利用はお休みするつもりです。本当にどうしたら良いか分からないので今度相談にのって下さい。
- ・情報をたずねる栃尾地域で流行していることや小学校の休校、クラス閉鎖の事等を教えて下さるので助かります。(もっと手洗いやマスク着用を念入りにしなければと思いました。)
- ・家族が対応出来なかった時に訪問していただき大変心強く思いました。ありがとうございました。

【事業所からの回答】

コロナ禍でのご不安等、多くのご意見を頂戴しましてありがとうございました。感染対策を徹底しながら、ご利用者様、ご家族様の安心した生活が送れる様にサポート出来ます様、これからも事業運営に取り組んで行きたいと思っております。

11. 普段気になっていること、感じていることをご記入ください。【自由記載内容】

- ・最期まで自宅介護することが出来るか？
- ・時間外の訪問依頼にすぐに対応して下さい、ありがたく思っています。
- ・本人の動きが悪くなりイライラする事があり本人に申し訳なく思う時、看護の話を聞きたいです。
- ・特になし
- ・お休みの日でも本人が大変だと電話すると来て頂き本当にありがたかったです。
- ・今は何とかやっていますが、看護者も老いてきますので心配になることがあります。
- ・家のまわりが気にするとパニック等になりやすい。
- ・特にないです。
- ・良くして頂きありがたいです。
- ・もう少し時間によゆうをもって来て欲しい。
- ・週3回訪問して頂いている事に感謝しております。生活にメリハリが出来、主人のリハビリだけでなく、介護する私の心まで癒される気がしています。今後ともよろしく願います。
- ・足の運びが悪いので転ぶのが一番心配なことです。
- ・いつもお疲れ様です、事故とか気を付けて頑張ってください。
- ・なかなか歩く事が出来ずに、以前のようになる(移動できる)か心配です。どのように歩行訓練をしたら良いのか、徐々に教えて頂きたいです。
- ・いつもありがとうございます。これから冬になり大変ですけど頑張ってください。
- ・一年間続けてやっと看護師さんの顔を覚えたようなので、できればこのまま同じ人でと思います。
- ・爪をきれいにしてくれて良かった。力がないと気になっていても出来ません。
- ・本人がもう少しやる気になってくれればいいのですが、そうではないので皆さんご迷惑かけているかもしれませんが、今後共よろしく願い致します。
- ・分からない時は質問させてもらっています。
- ・これ以上悪くならないようにしたい。
- ・その都度お聞きして解釈しています。
- ・転倒したり怪我をした時に…すぐに対応して下さい助かりました。感謝です。
- ・職員に利用者様が慣れてくれるか心配です。訪問介護のアンケートにも書きましたが、病院受診時「便が出たらどうしよう」と受診時はいつも不安です。
- ・田島さん一度電話連絡下さりました。とても優しい口調で良いのですが、電話ではもう少しスピードアップして話して下さいとありがたい。
- ・コロナが終息しましたら施設の見学等させて頂けたらと思います。本人の話では説明されても分からないものですから「お前も代わりに言ってこい」と言われました。
- ・てまりの皆様のおかげで孫の日にホームパーティーをする事が出来ました。毎日ひ孫の顔を見て日々過ごして居ます。
- ・いま来て頂いている方は良い方ばかりで大変良いと思います。何か不満があったときには報告したいと思います。

【事業所からの回答】

看護・リハビリを受けての多くの成果実感コメント頂きありがとうございます。職員一同、皆様に満足して頂けるサービスを提供し続けて行けますようにより一層の努力をして行きたいと思っております。

電話対応につきまして、ご意見賜りましてありがとうございました。ご利用者様、ご家族様へのご配慮が出来ます様、改善致します。