

2020 利用者アンケート結果（11月～12月末）

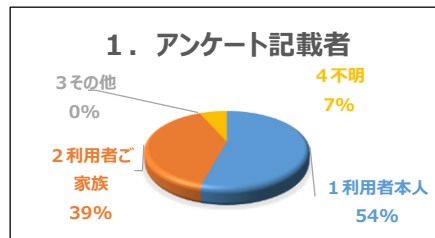
アンケート配布 158/176（約90%） アンケート回収 105/158（回収率66%）→

＜統計から読み取れること＞

- ・利用者176名だが入院その他で配布できず
- ・回収率の低さは、高齢化と疾患の限界と考える

Q 1

アンケート記載者	実数	%
1 利用者本人	57	54
2 利用者ご家族	41	39
3 その他	0	0
4 不明	7	7
計	105	100



- ・54%半分以上は本人が答えたが、高齢化や病気の状況から、ご家族記載も39%
- ・その他は介護者想定したがチェックが無かった

アンケート内容	実数	不明
男（記載家族）	32	4
女（記載家族）	69	4
記載家族の年齢30↓	6	
40	8	
50	18	
60	20	
70	23	
80	17	
90↑	9	
男	29	4
女	72	4
年齢30↓	12	4
40	4	4
50	12	4
60	12	4
70	18	4
80	25	4
90↑	20	4
1医療保険	32	8
2介護保険	64	8
訪問時間30分	18	12
60分	37	37
90分	5	5
3リハビリスタッフの訪問	38	

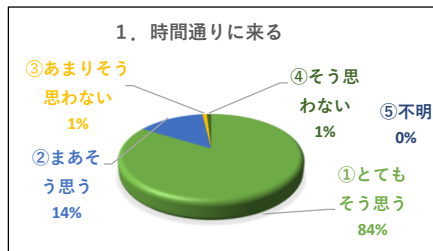
1. 記載されたご家族の状況確認したかったが本人が答えていると思われる混同あった
→あまり正しいデータとならなかった

- 1.2 保険の確認で記載利用者を推測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思ったような正しいデータとならなかった。

Q 2

1. 時間通りに来る

内容	実数	%
①とてもそう思う	88	84
②まあそう思う	15	14
③あまりそう思わない	1	1
④そう思わない	1	1
⑤不明	0	0
計	105	100



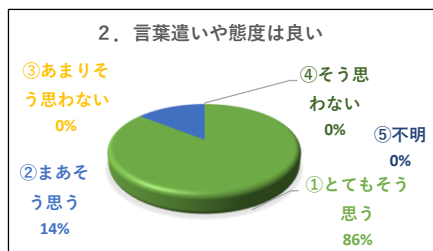
- ・人間心理として100%はありえないと考え控えめに②をベストと考える人もいるので①②を合わせて評価されたと判断した。

- ・①②合わせて98%あり、高く評価。

- ・③④も少数存在するのでさらに努力と遅れる場合のきちんとした連絡必要

2. 言葉遣いや態度は良い

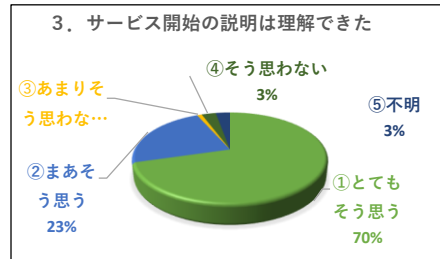
内容	実数	%
①とてもそう思う	90	86
②まあそう思う	15	14
③あまりそう思わない	0	0
④そう思わない	0	0
⑤不明	0	0
計	105	100



- ・①②合わせて100%と高い評価利用者さんを大切に接していると考えます

3. サービス開始の説明は理解できた

内容	実数	%
①とてもそう思う	74	70
②まあそう思う	24	23
③あまりそう思わない	1	1
④そう思わない	3	3
⑤不明	3	3
計	105	100

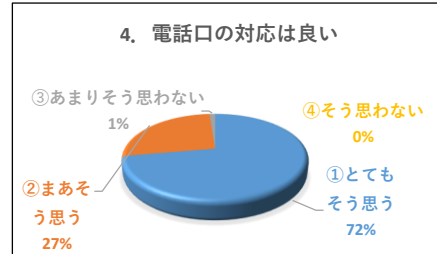


・本来契約書の説明は、する方も受ける方も分かりにくいものだが、①②で93%の理解は、遠慮による評価もあったかもしれない。

・③④も少数あることから、今後も工夫必要

4. 電話口の対応は良い

内容	実数	%
①とてもそう思う	60	72
②まあそう思う	22	27
③あまりそう思わない	1	1
④そう思わない	0	0
計	83	100
⑤不明（電話してない）	22	

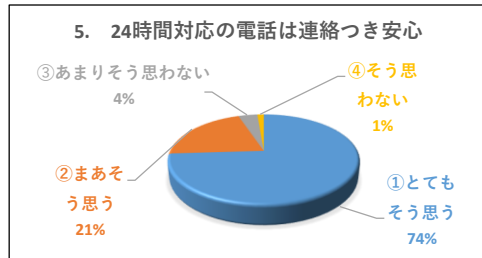


・電話していない人もいるので不明の数を除きチェックのあった83名を母集団として計算。

・①②99%で高く評価されている。

5. 24時間対応の電話は連絡つき安心

内容	実数	%
①とてもそう思う	57	74
②まあそう思う	16	21
③あまりそう思わない	3	4
④そう思わない	1	1
計	77	100
⑤不明(契約外)	28	



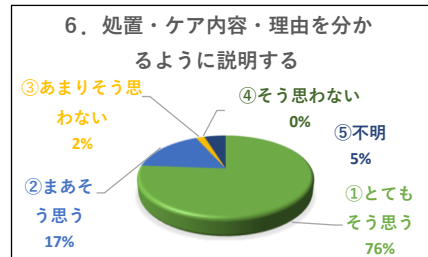
・契約していない人もいるのでチェックのあった77名を母集団として計算

・①②95%の高い評価いただいた

・本来安心できるはずだが、③④のチェックがあり問題や不満の原因を検討する必要あり

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とてもそう思う	80	76
②まあそう思う	18	17
③あまりそう思わない	2	2
④そう思わない	0	0
⑤不明	5	5
計	105	100

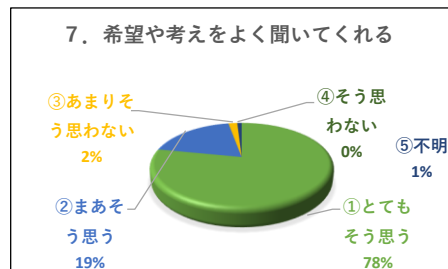


・①②合わせて93%の高い評価

・③も少数あることから更に分かり易い説明を心がけたい

7. 希望や考えをよく聞いてくれる

内容	実数	%
①とてもそう思う	82	78
②まあそう思う	20	19
③あまりそう思わない	2	2
④そう思わない	0	0
⑤不明	1	1
計	105	100

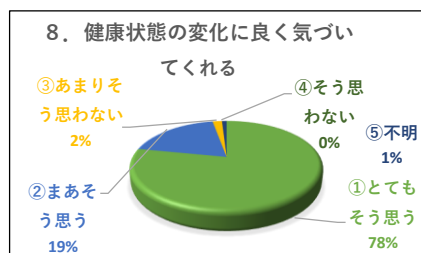


・①②合わせて97%の高い評価

・③も少数あることから更に心がけたい

8. 健康状態の変化に良く気づいてくれる

内容	実数	%
①とてもそう思う	82	78
②まあそう思う	20	19
③あまりそう思わない	2	2
④そう思わない	0	0
⑤不明	1	1
計	105	100

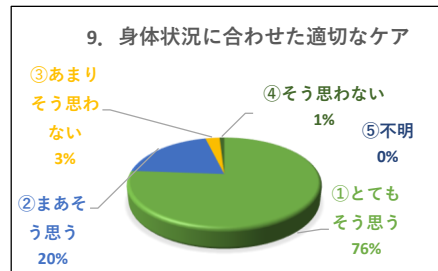


・①②合わせて97%の高い評価

・ただし③の評価もあり更に配慮必要

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	80	76
②まあそう思う	21	20
③あまりそう思わない	3	3
④そう思わない	1	1
⑤不明	0	0
計	105	100



・①②合わせて96%の高い評価あり

・ただし③④の少数だがあり、更に改善が必要

10. 何度聞いても嫌がらず丁寧に教える

内容	実数	%
①とてもそう思う	82	78
②まあそう思う	19	18
③あまりそう思わない	2	2
④そう思わない	1	1
⑤不明	1	1
計	105	100

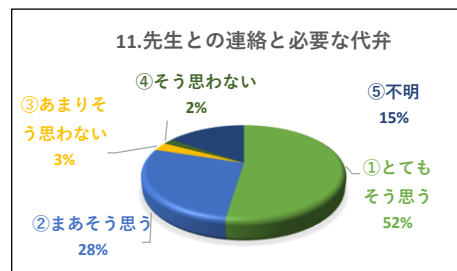


①②合わせて96%の高い評価あり

ただし③④の少数だがあり、更に改善が必要

11. 先生との連絡と必要な代弁

内容	実数	%
①とてもそう思う	55	52
②まあそう思う	29	28
③あまりそう思わない	3	3
④そう思わない	2	2
⑤不明	16	15
計	105	100

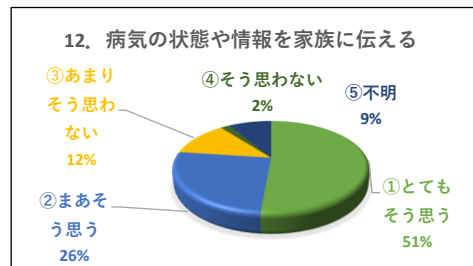


・①②合わせて80%で評価はやや低い

・③④も併せて5%あり、⑤も15%あることから看護師が事務所に帰って主治医へ連絡している事などは、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事も必要と考える

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	54	51
②まあそう思う	27	26
③あまりそう思わない	13	12
④そう思わない	2	2
⑤不明	9	9
計	105	100

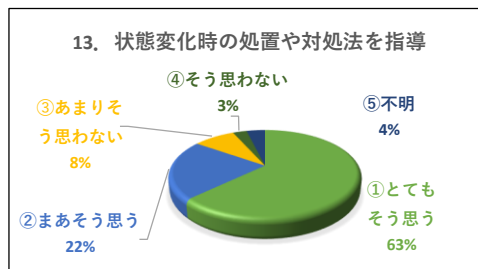


・①②合わせて77%で評価が低い

・③④も併せて14%あり、⑤も9%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事も多いと考える。利用者の安心のためにも更に伝える方法を考える事も必要と考える

13. 状態変化時の処置や対処法を指導

内容	実数	%
①とてもそう思う	66	63
②まあそう思う	23	22
③あまりそう思わない	9	9
④そう思わない	3	3
⑤不明	4	4
計	105	100

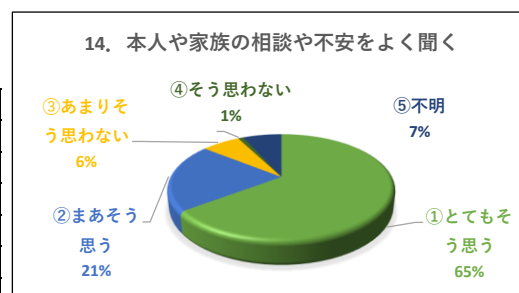


・①②合わせて85%で評価はやや低い

・③④も併せて12%あり、⑤も4%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事も多いと考える。訪問看護は、救急車のようにすぐには訪問できない。ある程度は、その場にいる本人やご家族が対応出来ることが在宅で療養を続けるためには必要なので、今後もご指導の漏れが無いように対応必要

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	68	65
②まあそう思う	22	21
③あまりそう思わない	7	7
④そう思わない	1	1
⑤不明	7	7
計	105	100

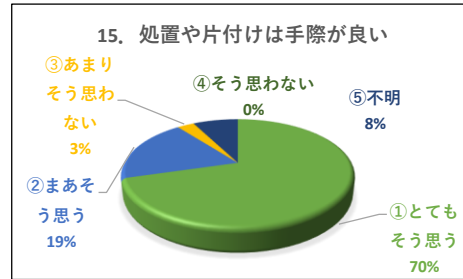


・①②合わせて86%で評価がやや低い

・③④も併せて8%あり、⑤も7%あることから看護師が聞いているつもりでも実際には伝わっていない事も多いと考える。

15. 処置や片付けは手際が良い

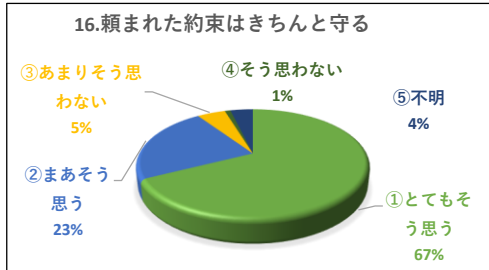
内容	実数	%
①とてもそう思う	74	70
②まあそう思う	20	19
③あまりそう思わない	3	3
④そう思わない	0	0
⑤不明	8	8
計	105	100



・①②を合わせて89%で評価されていると判断しますが、③も3%あるので、尚気を努力が必要です

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	71	68
②まあそう思う	24	23
③あまりそう思わない	5	5
④そう思わない	1	1
⑤不明	4	4
計	105	100



・①②を合わせて91%評価していただいたが、③④も6%あることからどこかで不十分な点もあると考え、尚いっそうの気遣いと忘れないで伝えることを心がけたい。

17. 専門職皆で同じ方針で取り組んでいる

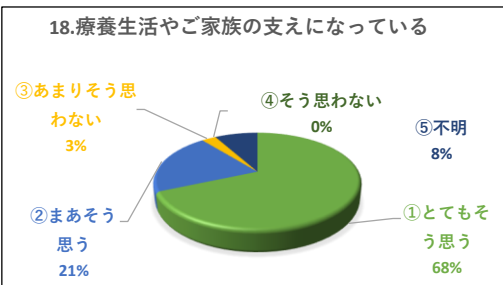
内容	実数	%
①とてもそう思う	65	62
②まあそう思う	26	25
③あまりそう思わない	5	5
④そう思わない	0	0
⑤不明	9	9
計	105	100



・①②合わせて87%だったが
・③も併せて5%あり、他のサービスとの連携はなかなか見えにくいので工夫が必要と考える。
・⑤が9%あったのは分かりにくい質問だったかもしれない。

18. 療養生活やご家族の支えになっている

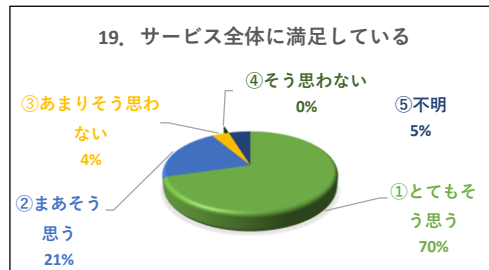
内容	実数	%
①とてもそう思う	76	72
②まあそう思う	23	22
③あまりそう思わない	3	3
④そう思わない	0	0
⑤不明	9	9
計	111	106



・①②合わせて94%で高く評価されている
・ただ③も3%あり、さらに努力も必要と考える
・⑤が9%あったのは答えに迷った内容だったと思われる。

19. サービス全体に満足している

内容	実数	%
①とてもそう思う	74	70
②まあそう思う	22	21
③あまりそう思わない	4	4
④そう思わない	0	0
⑤不明	5	5
計	105	100

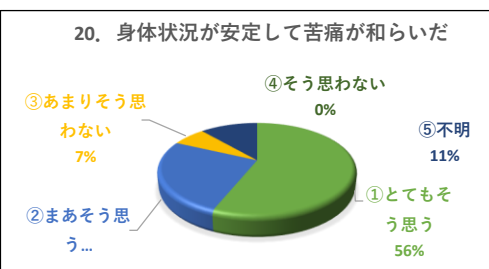


・①②合わせて91%で評価されている
・ただ③も4%あり、なおいっそうの努力が必要と考える。
・⑤の5%は答えに迷ったか質問に疲れたと考える。

<訪問看護の利用前と比べて>

20. 身体状況が安定して苦痛が和らいだ

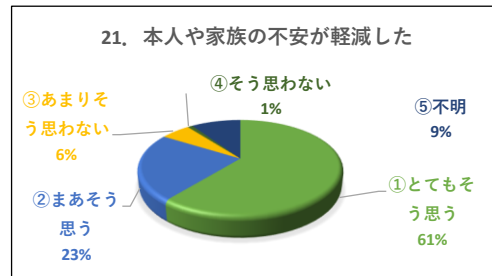
内容	実数	%
①とてもそう思う	59	56
②まあそう思う	27	26
③あまりそう思わない	7	7
④そう思わない	0	0
⑤不明	12	11
計	105	100



・①②合わせて92%で評価されている
・ただ③も7%あり、なおいっそうの努力も必要と考える
・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。

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	64	61
②まあそう思う	24	23
③あまりそう思わない	6	6
④そう思わない	1	1
⑤不明	10	10
計	105	100



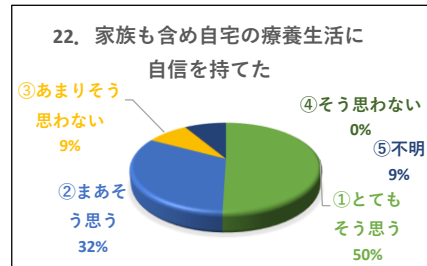
・①②を合わせて84%の評価であった。

・③④が7%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. 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	53	50
②まあそう思う	34	32
③あまりそう思わない	9	9
④そう思わない	0	0
⑤不明	9	9
計	105	100



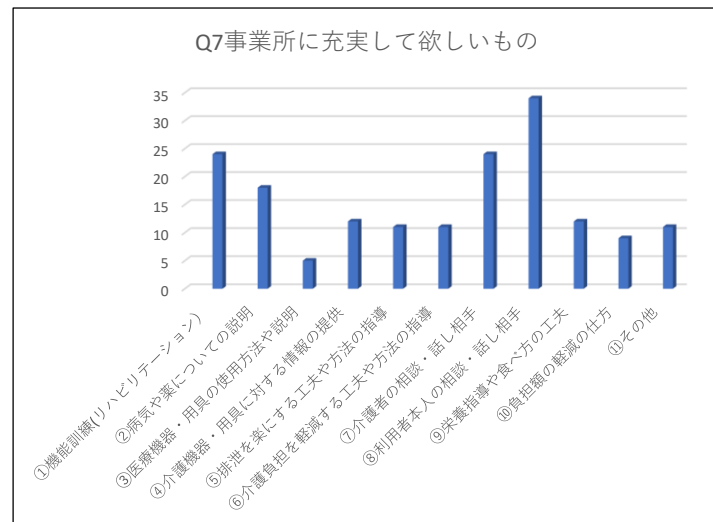
・①②を合わせて82%の評価であった。

・③が9%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。

Q7事業所に対し、これから充実して欲しいもの

内容（複数回答可）	実数	%
①機能訓練(リハビリテーション)	24	14
②病気や薬についての説明	18	11
③医療機器・用具の使用方法や説明	5	3
④介護機器・用具に対する情報の提供	12	7
⑤排泄を楽にする工夫や方法の指導	11	6
⑥介護負担を軽減する工夫や方法の指導	11	6
⑦介護者の相談・話し相手	24	14
⑧利用者本人の相談・話し相手	34	20
⑨栄養指導や食べ方の工夫	12	7
⑩負担額の軽減の仕方	9	5
⑪その他	11	6
合計	171	100



・上の集計から、利用者が1番求めているのは、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。

・利用者が2番求めているのは、⑦介護者の相談・話し相手を求めていることが分かる。

ともに必要とされているのは、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。

・また、同じ2番目に機能訓練（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。

リハビリスタッフと協力しながら、一人ひとりの生活の中でのリハビリにさらに努めていきたい。

・3番目に多い、病気や薬の説明のご希望、自分で自分の病気や治療を知ることが納得した医療や看護を受け入れるうえでも大切。丁寧な説明に心がけていきたい。

⑪その他の記述の内容

- ・緊急時に待たせないで来て欲しい
- ・現在のサービスに満足しており、引き続きお世話になります
- ・毎日楽しい
- ・いつも丁寧に指導・相談に乗って下さり感謝しています。
- ・とても満足しています
- ・十分にさせて頂いております
- ・夜間の充実
- ・別になし
- ・いろいろの点で満足しているので
- ・満足しております
- ・今のサービスに満足しています。
- ・基礎疾患の糖尿病対策など

Q4 その他何かお気づきの点記載

- ・いつもお世話になっております。よろしくお願いいたします。
 - ・いつも助けて頂いて感謝しております。とても優しく笑顔で明るい人良い人との楽しい時間を過ごさせていただいております。
 - ・長期にわたりお世話になっております。阿部さん武谷さんをはじめ、佐藤さん馬場さんにもお世話になり、日々有難く感謝しております。
- 引き続き宜しくお願い申し上げます。
- ・沢山の薬のせいか身体が痒くなり全身掻きまくる。足がパンパンにはれて心配した。☆けせらの新しく出来た冊子は、とても良いと思います。
 - ・いつもお世話になりありがとうございます
 - ・家族が仕事でなかなか世話ができないが、家族以外の意見は本人にとって必要と思っています。宜しくお願いいたします
 - ・いつもありがとうございます。皆様もお身体を大切に頑張ってください。
 - ・病気で声を失いましたので今はユアトーンで会話していますが、わたしの話を理解していただき筆談より会話で言葉が通ずる事に感謝しています。
 - ・来て頂ければ色々知識を得られるから良い。専門職の話を聞けるのが良い。
 - ・いつもとてもよくしてくれています
 - ・自分の事しか考えない介護者ですが、本人が介護士・看護師さんにあまえてお話を聞いて頂いていること感謝です。
 - ・みやちかさんはすばらしい人です。看護においてもリハビリにおいても、どれをとっても良くできていらっしゃいます。宮近さんに会えた事をとてもこうえいに思っています。
 - ・これからもよろしくお願い致します。けせらの皆様に幸あれ
 - ・どのスタッフの方も明るく優しく、プロフェッショナルで大変助かっております。いつもありがとうございます。
 - ・親切かつ適切な対応・処置に感謝しています。安心して自宅看護ができます
 - ・立派な看護師さんなので尊敬している。
 - ・特にありません
 - ・いつも約束を守りニコヤカで親切な対応が、本当にありがたいと思います。お会いしていると心が和みます。
 - ・娘の退院直後から大変お世話になっております。術後で腫れたり、発熱の時は病院に連絡してくださり、何かあるとすぐにアドバイスを頂けることがとても安心できます。
 - ・また、来て下さる看護師の皆様とても親切でやさしい方ばかりです。感謝でいっぱいです。ありがとうございます。
 - ・ありがとうございます。
 - ・20と22項については、自分の判断力、理解力にも欠けるところがあるのではないと思う。
 - ・いつもいろいろな面で気づかせていただいて大変助かっています。今後とも宜しくお願い致します。
 - ・トータル面でサポートして頂き大変助かっております。いつでも困った時相談しやすいと信頼しております。今後でもよろしくお願い致します。
 - ・いつもお世話様です。看ていただいてから安定して過ごせております。むりせず、はげましの力、言葉いただいて嬉しく思います。よろしく。
 - ・完璧という言葉がびったりの心のこもった介護感謝しております。
 - ・薬を飲まなくてもいいと思っていたが、のまなくてはどう思うようになった。
 - ・長期間、同一の担当者（武谷さん）に看て頂いて大変安心しております。
 - ・何時も有難うございます。〇〇氏名
 - ・いつも変わらず、元気よく対応して下さいます。
 - ・いろいろと相談にのって頂きありがとうございます。
 - ・大変良くして下さいますので有難く存じます。
 - ・現在とても満足しており希望はありません。このままで良いと思います。
 - ・毎回時間通りに来てくださり、私のつまらない質問にも真剣に考えてくれて素直な意見を言っ下さるのでとてもありがたいと感謝してます。
 - ・彼女の訪問が毎回楽しみです。今後とも宜しくお願い致します。
 - ・娘が成長するにつれて、心配することが変わってきます。その都度、悩みを聞いて下さり、早急に動いて下さるのでとても助かっています。
 - ・自分の体調の変化に気づいてくれ、適切なアドバイスで助かっている。
 - ・いつも大変良くして下さいありがとうございます。
 - ・ありがとうございます。
 - ・身体ケアのみならず、ココロのケアまでいつもホッとあたたかな気持ちにさせていただき感謝しています。
 - ・リハビリスタッフの方で、私服、作業着、エプロンなど服装が様々ですがコロナもあるので作業着orエプロンに統一して欲しいと思います。