

令和5年度 てまり訪問看護ステーション ご利用者アンケート集計結果

令和6年1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、大変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。結果を御覧くださいませ。

実施期間:令和5年10月1日~11月30日 78名に配布 69名回答(回収率88.4%)

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 65件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 1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。

- ・明るく元気をもらえます。
- ・ていねいに対応してくださっています。
- ・とても礼儀正しく好感がもてます。
- ・笑顔での対応でホッとします。
- ・ノートに書いていただいていますので、母も満足しておりますのでありがたいです。
- ・いつも元気よくあいさつしてくれます。
- ・相手に良いです。
- ・何事にもていねいでお世話になっている私共が恐縮しています。
- ・いつもていねいで良い。
- ・いつも来る時、帰る時常にていねいである。
- ・ていねいすぎる位頭を下げる。
- ・皆さんいつも笑顔で来て下さっています。親切で気さくな人ばかりでありがたいです。
- ・時々ふと目にするかわいらしい靴下(看護師さんの)心の中でクスッと笑い癒されます(笑)

【事業所からの回答】

今後もより一層の研鑽に励みまして、接遇マナーを徹底してサービス提供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 63件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 3件

【ご意見・ご要望】

- ・ていねいな対応ありがたいです。
- ・前回訪問からの間の状況を細かく聴き入って下さいます。
- ・色々とアドバイスを下さり私の心が休まります。
- ・顔を見ての対応で嬉しいです。
- ・母の話をたくさん聞いて下さっているようですので助かっています。
- ・なんでも話を聞いてくれる。
- ・心配事があっても相談相手になってくれます。
- ・利用者が具合が悪くなったりした時、直ぐに対応して来てくださりとても助かりました。
- ・良く、私と長男を気を遣って有難うございます。
- ・なんでも聞けて介護する者にとって有難いです。
- ・頼めば何でも聞いてくれる。
- ・1週間どうでした?といつも聞いて下さる。
- ・本人は認知症が強くて、なかなか話が通じないが、しんぼう強く聞いてくれている。家族の本人に対しての不満や不安を聞いてもらい支えになってもらっている。
- ・本人の前では言えない事(ボケていないので)を玄関先で話してもきちんと聞いてもらえる。
- ・ほんの些細な事でも真剣に話をきいて下さります。

【事業所からの回答】

ご利用者、ご家族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でおります。ご自宅での不安や悩み等、ご相談頂けたらと思います。

3. 身体の状態や症状に応じた対処方法をアドバイスしてくれる。

・満足 58件 ・やや満足 7件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答3件

【ご意見・ご要望】

- ・相談にのってもらえています。
 - ・排尿のことで水分補給がよいことを教えてくださり、大変良かったです。
 - ・腕に力が入らない時でもしっかり支え入浴させて下さいます。
 - ・体重が下がった時対処方法(栄養士さんに)を指導いただきました。
 - ・様子がおかしい時は急でも訪問して下さったので安心です。
 - ・突発的な腰痛に対し原因の箇所を探り対処していただいたことで回復でき感謝しています。
- ありがとうございました。
- ・デイサービスに行けなくなっても訪問看護ステーションを利用すれば何とかかなと思った。
 - ・身体の不安心事等毎週相談できるので安心です。
 - ・症状に対処法がべつに言わないけど良く聞いて下さる。
 - ・95歳の母が1年前よりも自分の事が出来るようになった。
 - ・病院に行くべきか迷ったり、足のむくみに対して等、明確にアドバイスをして下さいます。
 - ・右足親指の間にはさんだガーゼ毎回注意深く見ている(?)と思う時あります。引継ぎうまく出来てる？

【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。お薬の飲み方のご提案等もしております。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。

処置の引継ぎに関しまして、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員間の情報共有を徹底して参ります。

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 57件 ・やや満足 7件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 4件

【ご意見・ご要望】

- ・本人のやる気に波があるのでそれに合わせてもらっているのが大変かなあと思います。
- ・看護さんの言葉は家族よりも心に入るようなので助かります。
- ・悩み事が少なくなりたすかっています。
- ・足がいたそうで、はげましてくれる。
- ・リハビリに方法をもう少し具体的に云ってほしい。
- ・爪切りをしてもらって助かっています。
- ・訪問看護が楽しみの母は、言われた事は必ず復習している。
- ・とにかく本人がわがままですが、本人の意志を尊重してケアして下さいます。

【事業所からの回答】

療養相談、看護の方法、ご自宅で出来るリハビリのご提案等、ご相談事がありましたら何時でもお話し下さい。

5. 他の介護サービス、ケアマネージャーと連絡を取ってくれている。

・満足 55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】

- ・よく相談にのってもらっています。
- ・医療機関に様子を伝えてくださっていて安心です。
- ・訪問時間変更等、ケアマネ、介護サービスに連絡してもらいありがたいです。
- ・相談すればその様に手続きをしてくれます。
- ・人からの良い人です。
- ・ケアマネージャーさんが来ると連絡を取っている事が良くわかる。
- ・違う訪問看護の方が見えてもちゃんと前の週の事がわかっている。
- ・基本的に月1回のケアマネさんも細かく状況を把握して下さっていると思います。

【事業所からの回答】

在宅療養のサポートとしまして、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、お気軽にご相談下さい。

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 54件 ・やや満足 9件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 5件

【ご意見・ご要望】

- ・薬についても良く説明してもらいます。
- ・以前相談した時、教えてもらって安心しました。
- ・必要に応じて、その都度聞いています。皆さん専門家です。
- ・具体的にはあまり話した事ないですが、安心して相談できると感じます。

【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、法人内、外部研修に参加し、自己研鑽に努めております。病気の理解や、薬の知識等に加えて、福祉、制度の理解は療養生活を支える上で大変重要な知識との認識でおります。ご不明な点等ございましたら、訪問の際にお問い合わせ頂けたらと思います。

7. 訪問の予定時間がきちんと守られている。
・満足 55件 ・やや満足 12件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 1件
【ご意見・ご要望】
・皆さん時間通りに来て下さります。
・どんな時もありますが安心しています。
・おそく来て、はやく帰る。 … 他2件
・何か所も掛け持ちだからこんなもんでしょう。
【事業所からの回答】
時間厳守を徹底して参ります。時間でのサービス提供にご満足頂けない部分がありましたら、お申し付け下さい。緊急訪問等の理由により、予定時刻の到着が叶わない事態で、ご迷惑をおかけしてしまう事もあるかと思いますが、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、必ずご連絡を差し上げるように致します。
8. 看護・リハビリを受けた事で心身の状態が安定したり、苦痛や症状がやわらいだ。
・満足 53件 ・やや満足 11件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 4件
【ご意見・ご要望】
・本人の気持ちに波があり、やる気が出るように導いてもらっています。
・精神的にも大変心強く感じているようです。
・主人の話はいつも同じ事しか話さないが、いつもていねいに聞いてくれる。
・様々な体の不調が出て来ることが多いのですが、それらに対してアドバイスいただけるので不安が減り、ありがたく思っています。
・他人に悩み事を相談しなくても済む様になりました。
・リハビリはもちろんですが、プリントの宿題をやるのが一番の楽しみのようです。
・何でも聞いてくれるのでありがたいです。
・1週間の出来事を良く聞いて下さると心が少しはれる。
・話をきいてもらい、おだやかな気持ちになれます。
・足のむくみがひどい時にマッサージをして頂いて、楽になった事もありました。本人が皆さんと接して少しでも笑顔になると私の心も楽になれます。
・最近はなくなりましたが、看護師に抵抗(はたいたり、髪を引っ張ったり)したり、暴言を吐いたり大変な時がありました。
【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参ります。

9. 看護・リハビリを受けた事で不安や困った事が減った。
・満足 48件 ・やや満足 15件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 6件
【ご意見・ご要望】
・いざという時や、細かい事など教えてもらえるかと思うと頼りになります。
・主人のいつもの様子を聞いてもらうだけでも気持ちがかかるくなります。
・訪問の日を楽しみに待っています。私も(介護者)
・いろんなアドバイスをしてくれるので助かります。
・日々不安は山ほどありますが、とにかく皆さん親身に話をきいて下さる。私達にとって少し不安が和らぐ時間になっています。
・直接本人に関係がないことでも聞けば教えて下さるのでこちらも勉強になります。
【事業所からの回答】
治療の方針における希望や不安、現状での困り事など、主治医が診察時間内では伝えきれない内容についての相談は、訪問看護の出番だと思います。どんな些細な事でも構いませんのでご相談頂けたらと思います。
10. 看護・リハビリを受けた事で自宅での生活に自信を持つことが出来た。
・満足 43件 ・やや満足 18件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 8件
【ご意見・ご要望】
・考えがマイナス思考になってきてなかなか大変です。
・体力が付いたと思います。
・看護さんの言葉は母にとって自信になっています。
・不安です。これから悪化しそうなので。
・今のままで良いです。
・何ごととも初めてこれからです。
・足腰の衰えをできるだけ、おさえるのがこれからの課題です。
・年を取るごとに体力、筋力がおちていくので仕方ないと思う。
・自信を持つ事は中々出来ませんが、教えて頂いた事を家でもサポートして行きたいと思っています。
【事業所からの回答】
今後のご不安等のご意見を記載頂きましてありがとうございました。ご利用者にとってどのような形で訪問看護のサービスをご提案、ご活用いただけるのかを考え、安心した生活が送れる様にサポート出来ます様、主治医や担当ケアマネージャー様と連携を図り事業運営に取り組んで行きたいと思っています。

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】
・1年1年が半年、半年と病気の進行を感じています。本人も不安があると思うのですが、今日できて明日はと思うと先のことを考えてしまいます。今は排泄の失敗が多く困っています。寒くなるとどうなるのかと思うと…。とにかくWCにこまめに行くと本人は言うけど、口だけ汚れがわかるパンツが開発されると良いです(笑)
・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
・夜中など自宅待機しているのを起こすのが気がひける。(緊急時)スタッフの皆さん、一生けんめいでチームワークが良く看護力が素晴らしい。
・いつもありがとうございます。家の中での生活がほとんどなので、リハビリの人に来てもらおうと本人は明るくなり、うれしそうです。(体だけでなく、心も元気になりました。)これからもよろしくお願いします。
・看護師がいる時はいいけど帰ると不安になる。
・一人になるのが不安なことは感じる。(家族から見て)
・気さくに何でも相談出来るので大変たすかっています。
・いつもありがとうございます。このまま現状維持して頂きたいと思います。
・一緒にお茶が出来ないこと。
・いつも来て下さるのを楽しみにしています。喜んでマッサージをしてもらっています。
・いつも面倒を見てもらいありがたいと思っている。いろいろ聞かせてもらい喜んでいる。
・本人が外に出たがらないので来てもらって会話をすることで刺激になっていいと思います。
・毎回ありがとうございます。私としては本人の希望をできる限り尊重したいと思っています。どこまで頑張れるかわかりませんが、今後も皆さんに助けてもらいながらやっていきたいと思ひます。わがままな私達ですが今後とも宜しくお願い致します。
・爪を切った時のことです。ある日、オムツ交換時、肛門のそばに何かついていました。よくみると爪でした。前の日、シーツ交換をした後、その日の最後に爪を切ってもらいました。爪が飛ぶ事もありますが、(飛ばない様にするのはむずかしいので)その後、爪が落ちてないのか良く見たりはらう、軽く掃除機をかける等して注意してみないといけないと思ひました。布団や毛布、人の手を介してどこにつくかわからないと言う事を感じました。
・本人がタオルを当てて(胸に)熱いと言った時は、そんなことないよ。と否定せず対応して下さい。熱いのは本人なのですから、老人だし、私達とは反応が違ふと思ひます。
・オムツはきちんと正しく当てて下さい。もれの原因になります(感覚)
・もう1年〇〇さんがはたらかせてやってください。
・ムクミ、各ヒフトラブルなど10月はまだ車椅子かなと思つた程です。新しいマットレスが入り、本人が右側をむけと言っていたが、本人を納得させてもらひ今の体位変換が出来ています。11月には立ち上がり、歩行がしっかりできた時感動でした。ヒフトラブルに対してもその時々アドバイスを受けて大助かりです。毎日変化があり、私の気分も↑↓しますが、皆様に支えられて1日1日が過ごせています。本当にありがとうございます。100歳目指して冬に向けてまた助けて下さい。よろしくお願いします。
・妹が亡くなる不幸があり、食欲もなくなり心配しました。暑い夏もなんとか乗り切り悪いながらも平ですごせていました。毎回皆様から体調確認してもらひ注射をしていただいているからです。本当に感謝しています。ありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願い致します。
(月に1回、2か月に1回でもいいのですが私の精神安定剤〇〇さん訪問をお願い出来ますか)

【 続き 】

・生前は大変お世話になりました。突然に朝にトイレで倒れて数時間後に終わってしまってビックリでした。今はおちついて来ましたがまだすることもあって整理がつきません。時間をかけて少しずつやって行こうと思っています。皆さんには本当に良くして頂き感謝しかありません。ありがとうございました。

【事業所からの回答】

数多くのメッセージ記載ありがとうございます。看護師、理学療法士の役割としまして、ご利用者の体調や症状、治療状況はもちろんのこと、より良い療養生活をサポートするための分析、評価を日々行い、ケアに繋げる事が重要な役割と考えております。

緊急時対応体制ご契約中のご利用者の体調不良時の相談、訪問希望等、日中、夜間問わずご相談、ご連絡頂けたらと思います。

ご利用者への看護技術の提供に関しまして、ご心配をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。安心、安全に配慮した正確なケアの提供が出来ます様にして参ります。

職員訪問につきまして、なるべくご意向に沿える様に調整をして参りたいと思いますが、一人のご利用者に複数の職員が訪問させて頂く体制のため、日毎でお伺いする職員が変更となります事、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

皆さまからの多くのご意見、心温まるエピソードの記載ありがとうございます。職員一同、安心したケアの提供が出来ます様、これからも一層の努力を積んで参ります。今後ともてまり訪問看護ステーションをよろしくお願い致します。