

○問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？

・患者本人の健康の不安は分かりませんが、家族の立場としては、患者を見守っているのが家族だけではないという思いで、精神的不安が軽減しました（サービスを利用する事で）

・ストマの状態をみて頂き、安心できます。

・24時間対応して下さるので、何かあれば夜など電話で相談出来ますので心強いです。

・夜中や土日に熱が上がる事が多く、その度に相談にのってもらっている。休みの日でも電話や来てもらったりするので有難い。医者には電話をしづらいが、訪問看護さんには相談しやすい。

・点滴が真夜中に止まった時、どうしたらいいか分からず、連絡を取ったら丁寧に対応を指示して下さいました。又、点滴の針が取れてしまった時も助かりました。又、体調が悪く不安な時も色々話して下さい、ホッとしました。

・痰の吸引の仕方。痰が取れやすい姿勢など教えて頂けた事で軽減。

・ベッドから車イスへの移乗がうまく出来ない時に、毎週来られる訪問看護ステーションの看護師さんが、同じ事業所内の作業療法士さんを紹介して来て下さいました。とても解りやすく方法を教えてもらいました。数回お願いしました「不安な時は連絡して下さい」と言われ安心しました。うまく出来るようになりました。

・被介護者の日常的行動（体力を含む）の不安が助言等により軽減されている。

・利用者の変化等に対する不安の解消。

・巻き爪になった時、病院で処置後、又起こらないように毎日テープで予防してくれる。過呼吸の時、治まるまで付き添い安心でした。感謝しています。

・これまでは縁のなかった公的機関と係わるという事は、分からない事や手続きの煩わしさを思うだけでストレスを感じたりしますが、丁寧な説明と迅速な対応をして下さる事で、スムーズにサービスを受ける体勢に入る事ができました。金銭的な事も大切な事なので、安心して利用できる説明とあり様が必要と思います。

・訪問して頂く事により（週2回）外から人が来る事に（看護師）安心感がある。日々の色々なお話が出来る。

・血圧や熱を測り「良好です」、聴診器で「肺や心臓も正しく動いてますよ」と言われると安心です。便秘ですから薬を飲んでますが、朝、便が出ないと腹が張って苦しい。看護師さんが、「お腹はゴロゴロといい音してるし、押さえても張ってないです。その内に出ますよ」。昼頃に出てすっきりした。本人も私もほっとしてます。

○問21 次の項目のうち、あなたが「訪問看護」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で) 大切だと思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。

・緊急の時にスピーディに高い知識・技術で対応してもらえると、安心して在宅で介護出来る。

・脊髄損傷で車椅子使用しています。糖尿病があり、合併症の有無、予防等に特に気を使ってもらい、足等ケア(皮膚異常、爪変形、変色)も絶えず確認してくれている。

・訪問看護師にも経験年数により差はあるものの、薬の知識や看護スキル、その他いろいろなケアなど高い方が安心感、信頼感が持てることと、人間対人間なのでその対応と清潔感で好感が持てる。また、気軽に話しが出来、相談相手や話し相手になることも大切なことと思う。

・私の場合は、病名を他者に知られたくないので、外に漏らさないで欲しいと思っている。

・看護師は、手洗いやうがいなど病気を予防する方法について、わかりやすく教えてくれるかについて、その様な事についての説明は受けていない。

・口腔ケア、清拭、オムツ交換、摘便などを訪看訪問時(週3回)して頂き助かります。

・介護生活が始まり一年です。もちろん初めての事ばかりで、苦勞の連続です。一年の間に病気は悪くなるばかりですが、本当に感謝の言葉しかありません。リハビリで身体をほぐしてもらったり、歩行器での運動等(今はそれも出来ませんが)何より本人の大好きなお風呂に入れてもらい、とても助かりました(それも今は訪問入浴となりましたが)本人は声が出ないため、おしゃべりも出来ませんが、やさしく声掛けをしてもらったり、笑顔で接してもらい、とても安心している様です。家族に対しても初めての介護でつまづく事が多い私にわかりやすく説明してもらい、紙パンツの扱い方やベッドでの着替え等。とても感謝しています。一時期、介護鬱になりかけていた私に対して、とてもやさしく声掛けをして頂き「頑張りすぎない」気持を持ちました。一人涙する日々もありましたが、今は前向きになれています。本当にありがたく感謝の日々です。

・初めてお会いした時、色々な説明書を見て説明を受けサイン、契約しました。その時の書類の綴じ方がページ番号順になっておらず、バラバラだったりしました。又、毎月の報告書や計画書なども、要介護度や私の連絡先、主治医の名など違い、書類の不備がすごくあります。初回にお会いした時、説明してくれていた責任者の方が、事務担当の方に「この書類バラバラよ」と言ったところ「知らない。私作ってないから」と言われて驚きました。作った方は下の者でも、担当責任者だったその方の無責任さを感じました。また客の前での態度とは思えませんでした。ただ毎週現場(我が家)に来て下さる看護師さんは、とても素敵な方です。母も信頼しているようです。

・介護者から。1時間近くお世話してもらってる間、利用者が良く話し、笑い声が聞こえるのがとてもホッとする。不安や苛立つ事を聞いてもらえ、顔色が良くないけど大丈夫ですかと言われ、一寸いたわられた気がして、又やる気が出た。

・その都度起こっている身体のことについて、適切な処置と家庭での対処の仕方など利用者の気持ちをよく汲み取って下さり、常に安心感を与えて頂いています。勿体ない位と思っています。

・処方箋の薬の仕分け（朝昼夜）など、種類を看護師さんがして下さいますので、とても楽になった（視力障害ですの）

・看護師さんが利用者本人と家族の両方の話を聞いて下さるので、とても有難いです。本人が家族に話さないことも、看護師さんを信頼して何でも話すので（相談する）安心できるようです。それで家族間のコミュニケーションも上手くいくので、訪問看護サービスを受けて良かったです。

・より良い在宅看護をする為の勉強研修会などは、定期的に行っているのでしょうか。受け入れ側として良く分かりません。技術知識が高まれば、安心出来る事に繋がると思います。

・訪問看護師とかかりつけ医との繋がりが無く、看護師（訪問）の独りよがりが多い（看護師自身の所見によるところが多い）訪問看護師の規定？時間、消化のみに終わるような事が多々あり。

・短い期間に人が変わる事。名前も憶われないままにまた変わっている事に、自分がその人の名前と顔が合っているかどうか不安になる。

・不自由な身体を不安に思って、元気に動けていた頃の事を思い、今出来ない事の寂しさを感じて下さり励まし「頑張り過ぎないで」と「現状維持を続けましょう」と助言を頂き、私のお喋りを聞き上手になって下さる事に安心して、御陰様で今が有ります。身体も心も看護をして下さる事に感謝をします。

・時間を守って下さい。

・手洗いやうがい入室前にしてくれない。

・利用者の病気の変化があり過ぎると、病院での待ち時間に本人がえらいと言い出したので、訪問看護サービスを利用する様になったのですが、緊急時にどうすれば良いか、介護をどの様にすれば良いか教えて頂ければ、安心でき信頼が持てる様になると思います。又、利用料金が分かればサービスをどこまで受けれるか、安心して生活できるかと思っています。

・家族のように対応して頂ける事に感謝しています。本人の我がままも受け入れつつ、時には体の事を考えて専門家として対応して頂いています。昨今、物騒な事件が多く、家族はお一人お一人を信用する事ができません。お互いに信頼し合い、助け合

って生活ができますようにと願っています。

- ・急に発熱した時、看護師さんと連絡が取れて、適切なアドバイスを頂いて助かりました。又、熱中症で救急車で入院した時も、ケアマネさんを通じて退院後のケア等色々教えて頂き、家庭で安心して介護出来る事に感謝して居ります。

- ・かかりつけ医の関係先なので安心してお任せ出来る事と、看護師の方も病院内にて顔馴染みなので、身体の状態を理解されている。訪問看護にてのお話ししながらの楽しく安心出来る時間が持てて、日常生活の過ごし方や健康についての助言が大変に助かっています。

- ・事業所が近くにあることは、相談等がしやすい。病院とケアマネジャーと看護師が連携していることは、とても安心していろいろなことを任せられる。

- ・訪問看護師さんはお茶一杯も断られます。とても厳しく躰されているなーと思っています。週一回みえる日を楽しみにしています。

- ・職員が約束の時間通りに来ない場合もあるが、仕事上やむを得ない事と思っています。

- ・以前は介護施設でもよく見られた利用者を子ども扱いするような言葉使いは、ほとんど見られなくなりましたが、慣れてきてもあまり崩れたような対応は苦手です。やはり、利用者にも家族にも馴れ馴れしく接しないで一定の距離は必要に思います。

- ・看護師の技量にバラつきがあるので、全ての方が高い技量と知識を持って頂きたいです。