

# 【アンケート集計結果】 (利用者様回答結果)

【令和1年度】

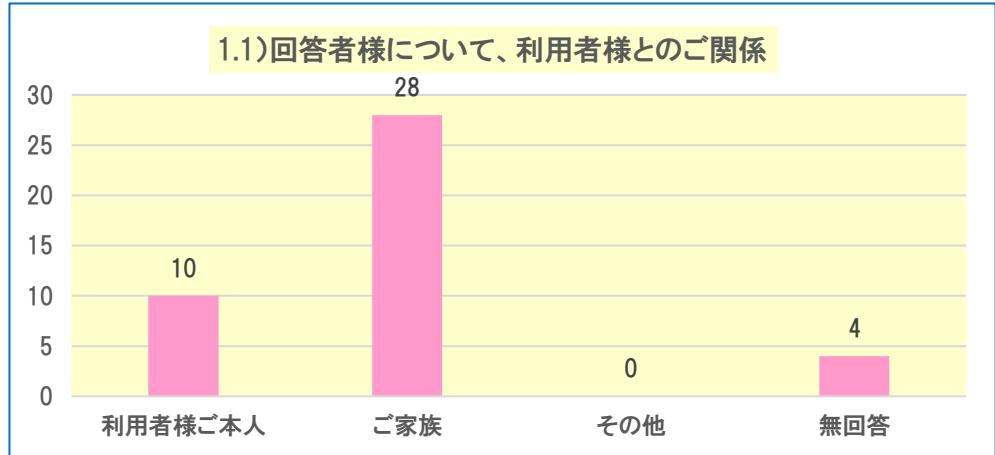
アンケート依頼数：97

アンケート回答数：42 (回収率43.3%)

## <1.回答者様について>

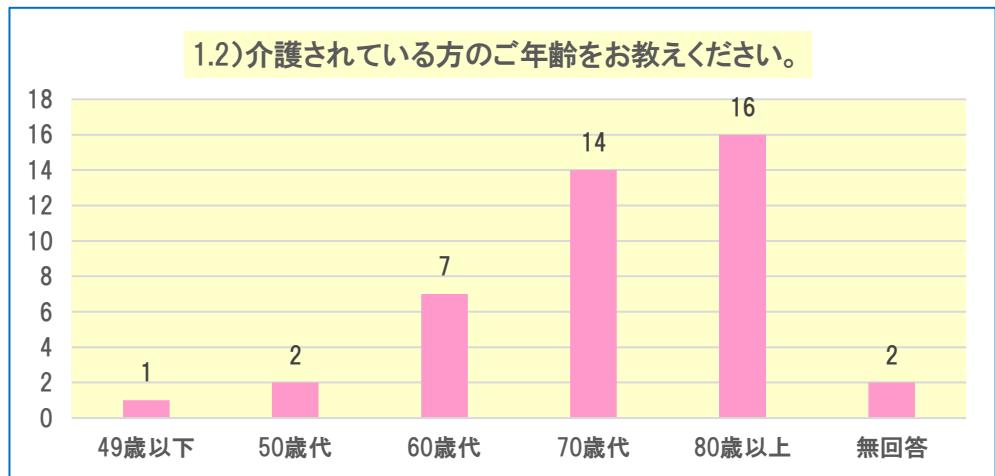
### 1) 利用者様とのご関係

利用者様ご本人	10
ご家族	28
その他	0
無回答	4
計	42



### 2) 介護されている方のご年齢をお教えてください。 (複数回答あり)

49歳以下	1
50歳代	2
60歳代	7
70歳代	14
80歳以上	16
無回答	2
計	42



### 3) 利用者様とのご関係

配偶者	5
姉妹兄弟	1
子	21
子の妻	1
その他	6
無回答	8
計	42



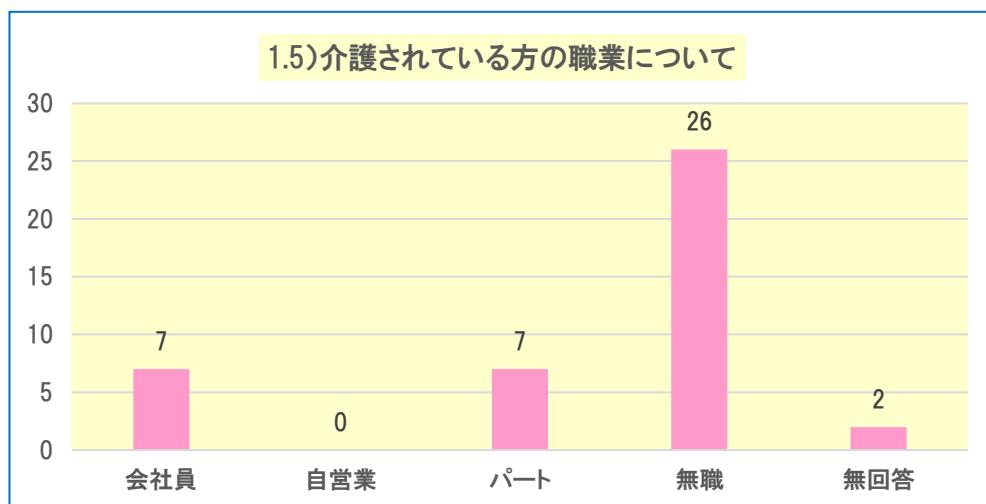
### 4) 介護期間について

1年未満	10
2年以上	30
無回答	2
計	42



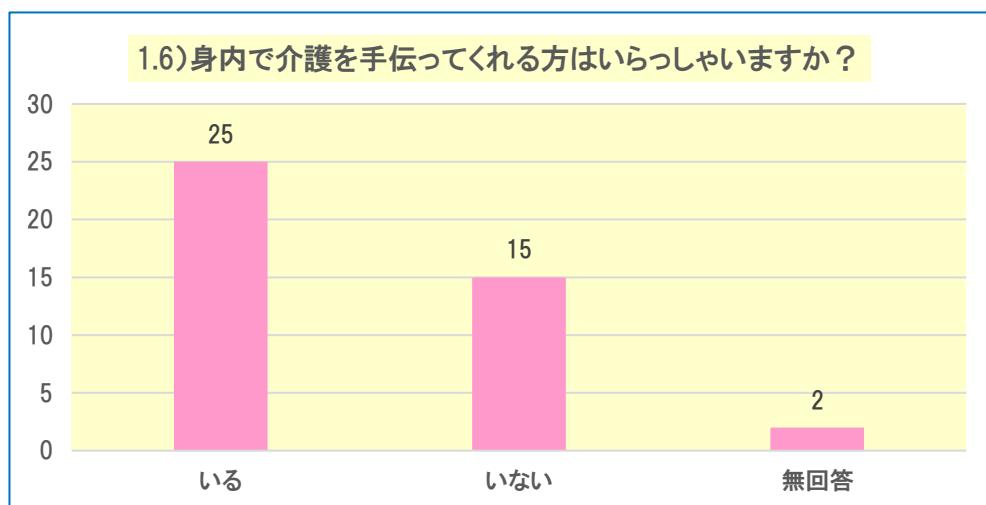
5) 介護されている方の職業について

会社員	7
自営業	0
パート	7
無職	26
無回答	2
計	42



6) 身内で介護を手伝ってくれる方はいらっしゃいますか？

いる	25
いない	15
無回答	2
計	42



<2.訪問看護師について>

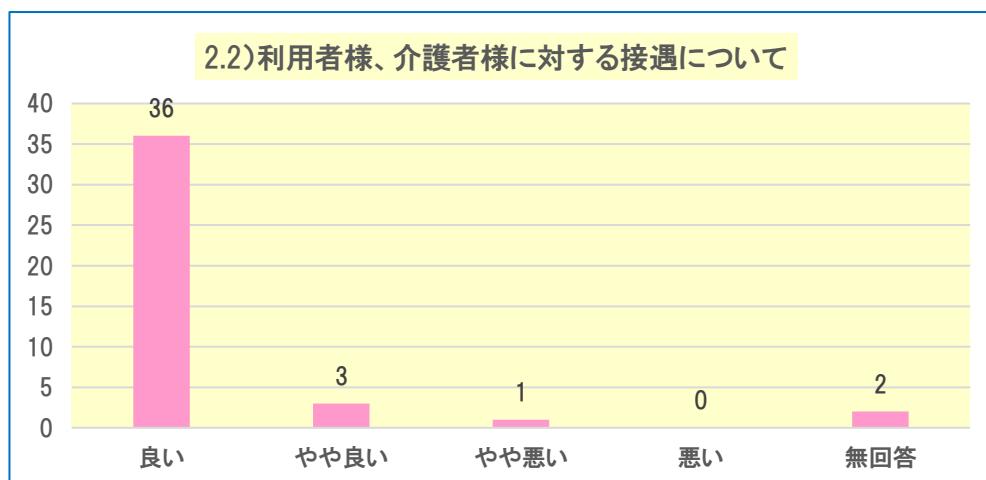
1) 身だしなみについて

良い	33
やや良い	6
やや悪い	0
悪い	0
無回答	3
計	42



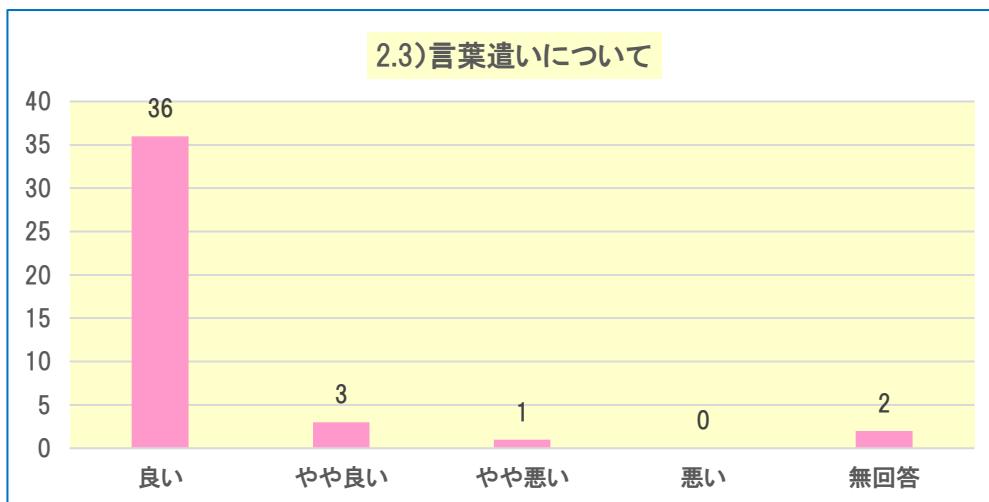
2) 利用者様、介護者様に対する接遇について

良い	36
やや良い	3
やや悪い	1
悪い	0
無回答	2
計	42



3) 言葉遣いについて

良い	36
やや良い	4
やや悪い	0
悪い	0
無回答	2
計	42



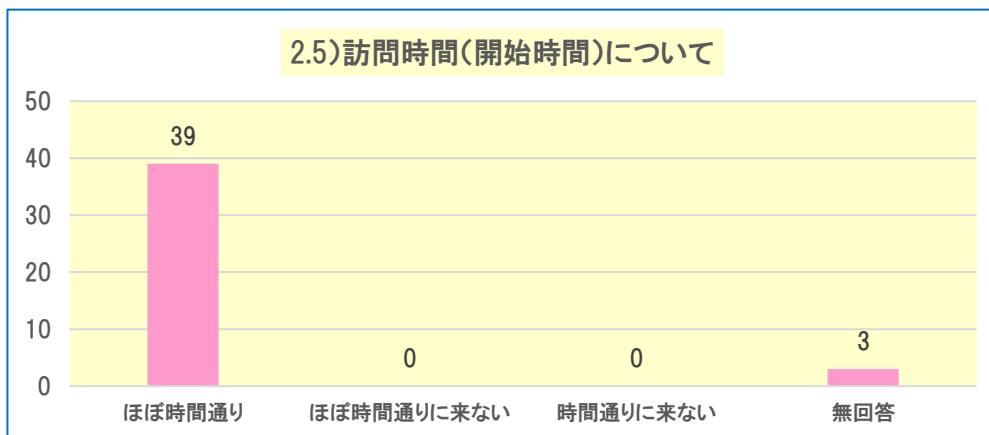
4) 電話の対応について

良い	32
やや良い	3
やや悪い	1
悪い	0
無回答	6
計	42



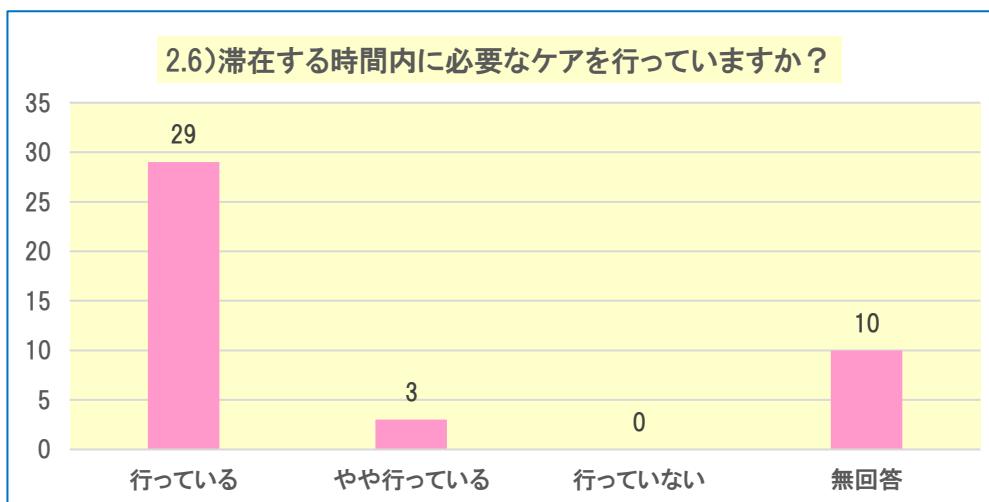
5) 訪問時間（開始時間）について

ほぼ時間通り	39
ほぼ時間通りに来ない	0
時間通りに来ない	0
無回答	3
計	42



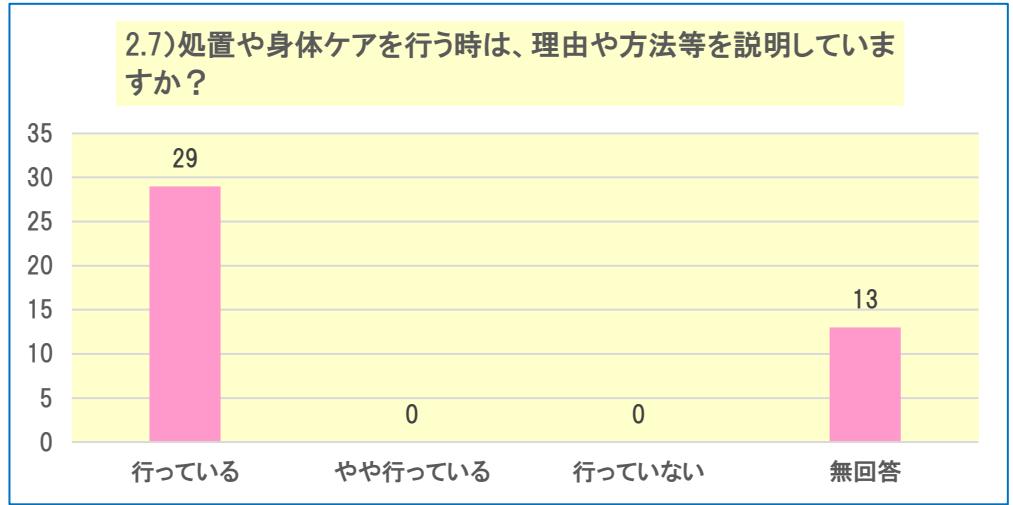
6) 滞在する時間内に必要なケアを行っていますか？

行っている	29
やや行っている	3
行っていない	0
無回答	10
計	42



7) 処置や身体ケアを行う時は、理由や方法等を説明していますか？

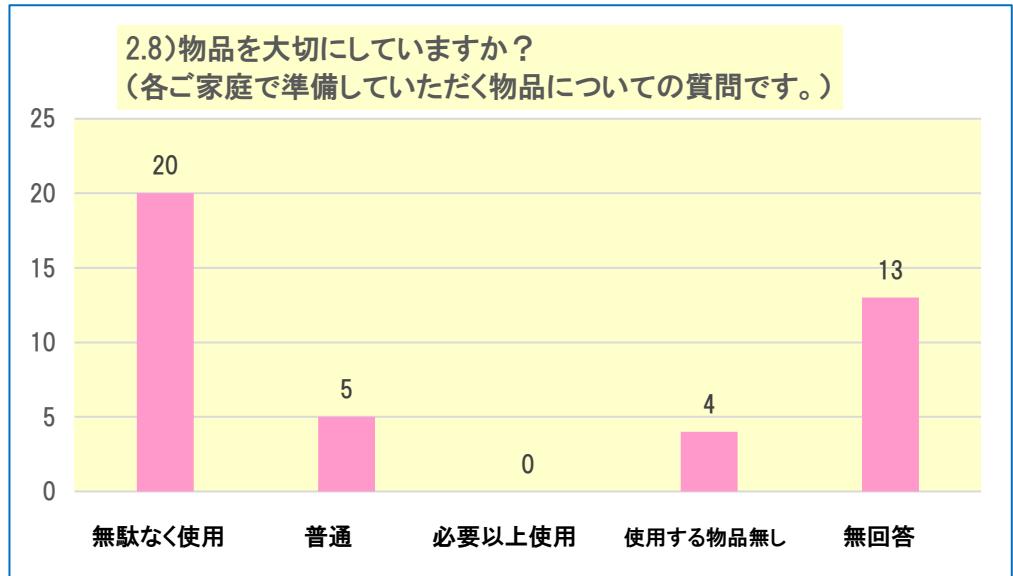
行っている	29
やや行っている	0
行っていない	0
無回答	13
計	42



8) 物品を大切にしていますか？

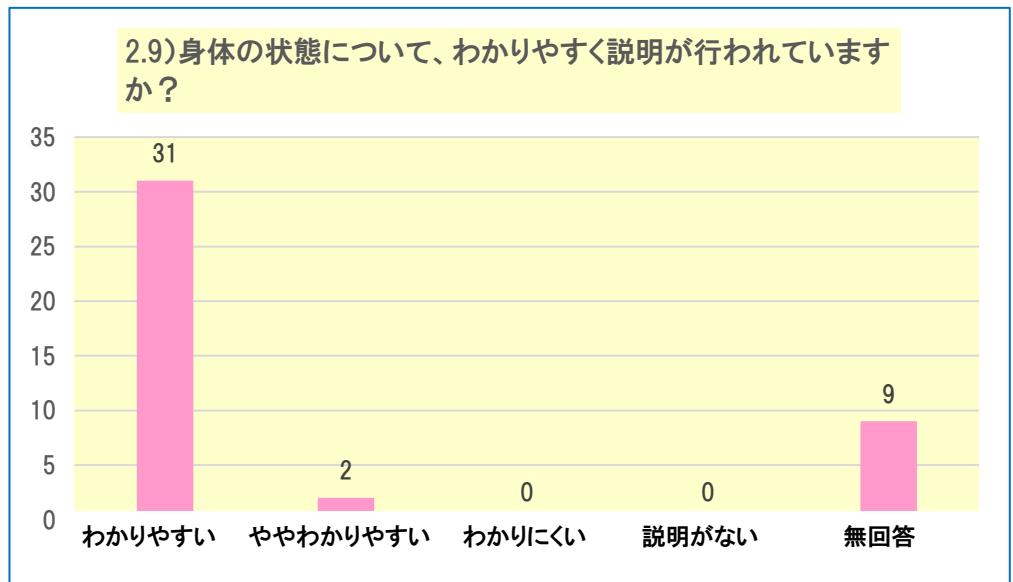
(各ご家庭で準備していただく物品についてのご質問です)

無駄なく使用	20
普通	5
必要以上に使用	0
使用する物品は無し	4
無回答	13
計	42



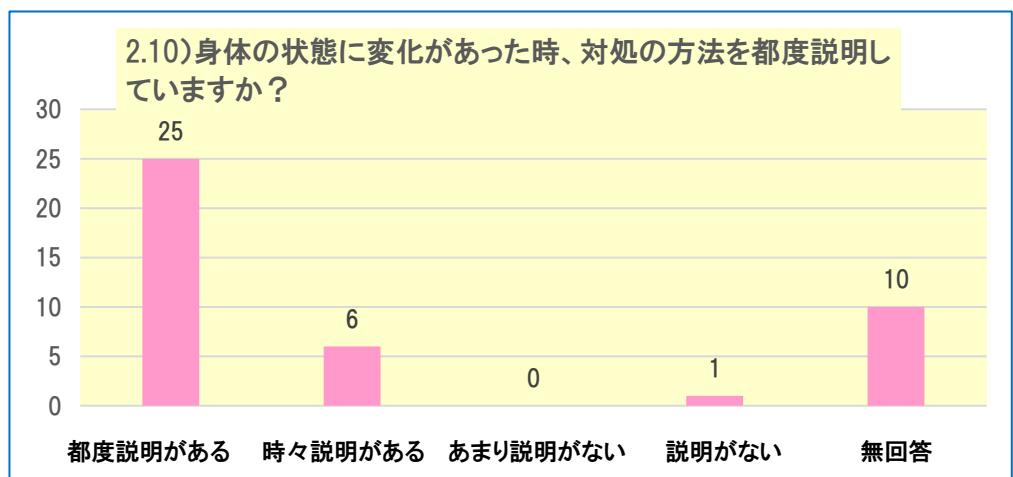
9) 身体の状態について、わかりやすく説明が行われていますか？

わかりやすい	31
ややわかりやすい	2
わかりにくい	0
説明がない	0
無回答	9
計	42



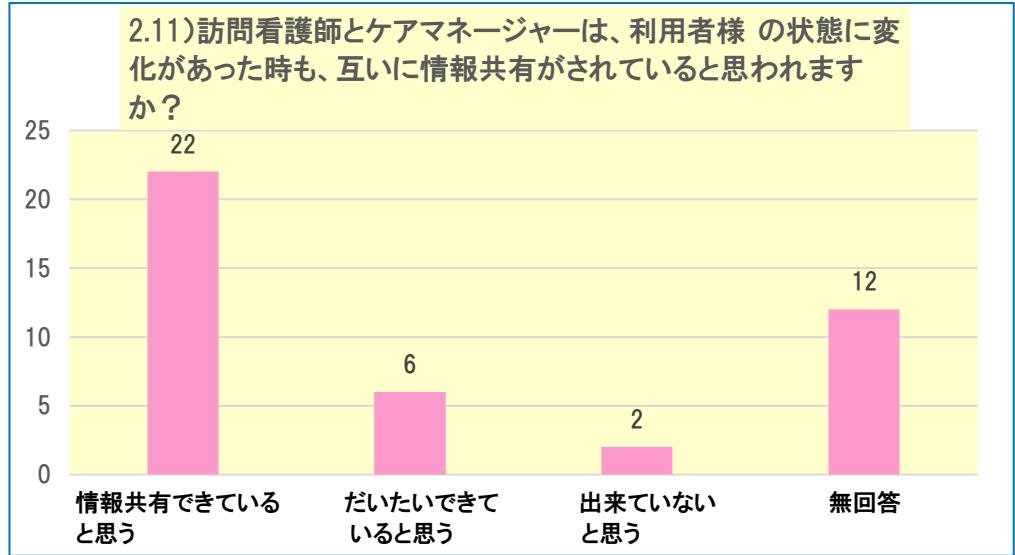
10) 身体の状態に変化があった時、対処の方法を都度説明していますか？

都度説明がある	25
時々説明がある	6
あまり説明が無い	0
説明が無い	1
無回答	10
計	42



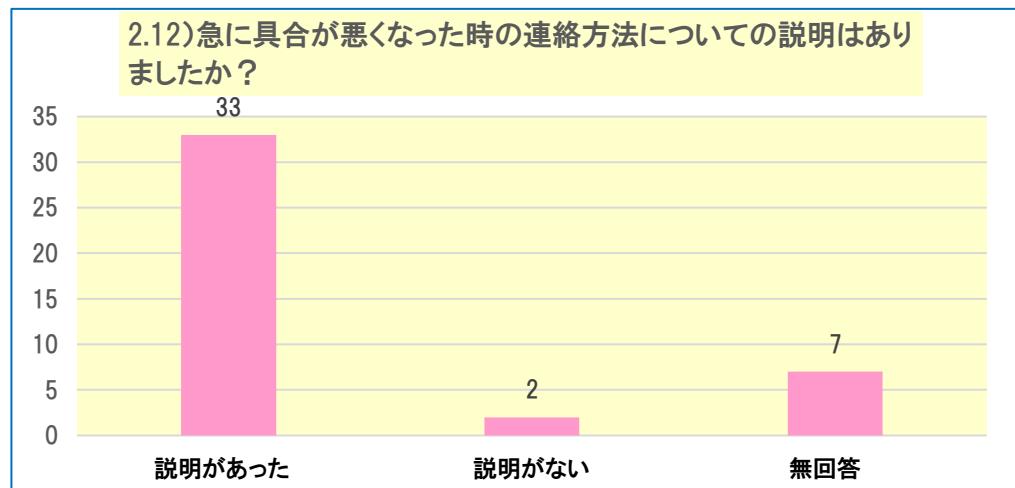
11) 訪問看護師とケアマネージャーは、利用者様の状態に変化があった時も、互いに情報共有がされていると思われますか？

情報共有できていると思う	22
だいたい出来ていると思う	6
出来ていないと思う	2
無回答	12
計	42



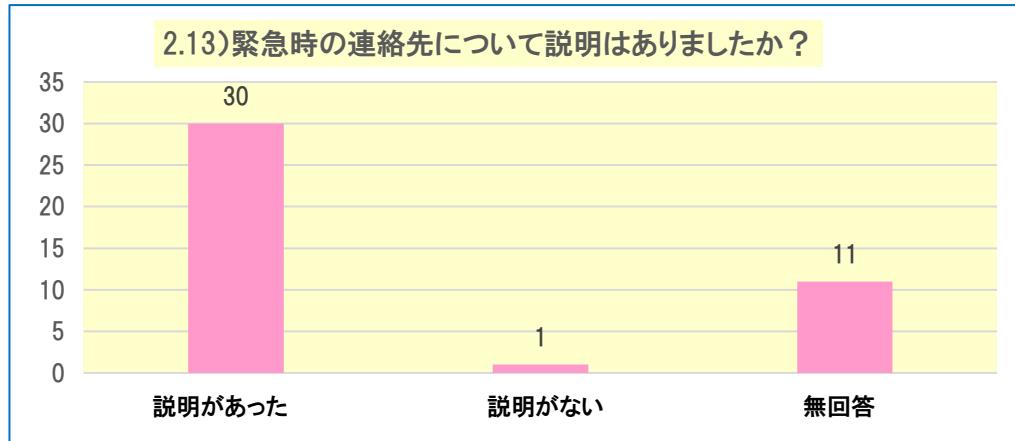
12) 急に具合が悪くなった時の連絡方法についての説明はありましたか？

説明があった	33
説明がない	2
無回答	7
計	42



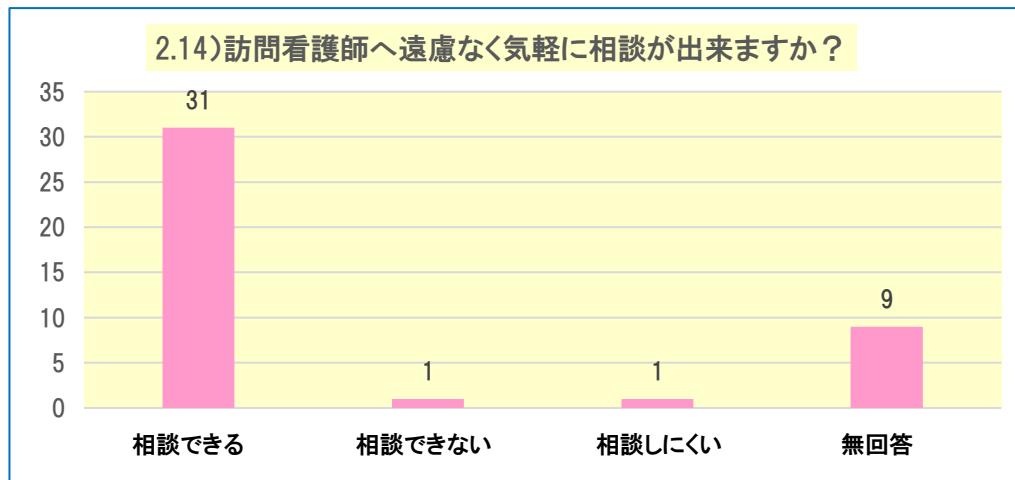
13) 緊急時の連絡先について説明はありましたか？

説明があった	30
説明がない	1
無回答	11
計	42



14) 訪問看護師へ遠慮なく気軽に相談が出来ますか？

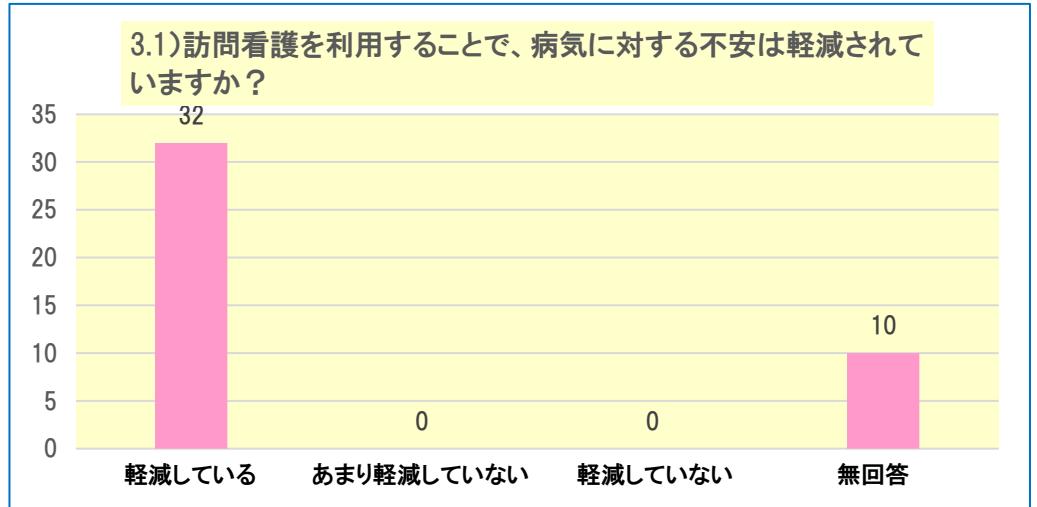
相談出来る	31
相談出来ない	1
相談しにくい	1
無回答	9
計	42



### <3.利用者様と介護されている方について>

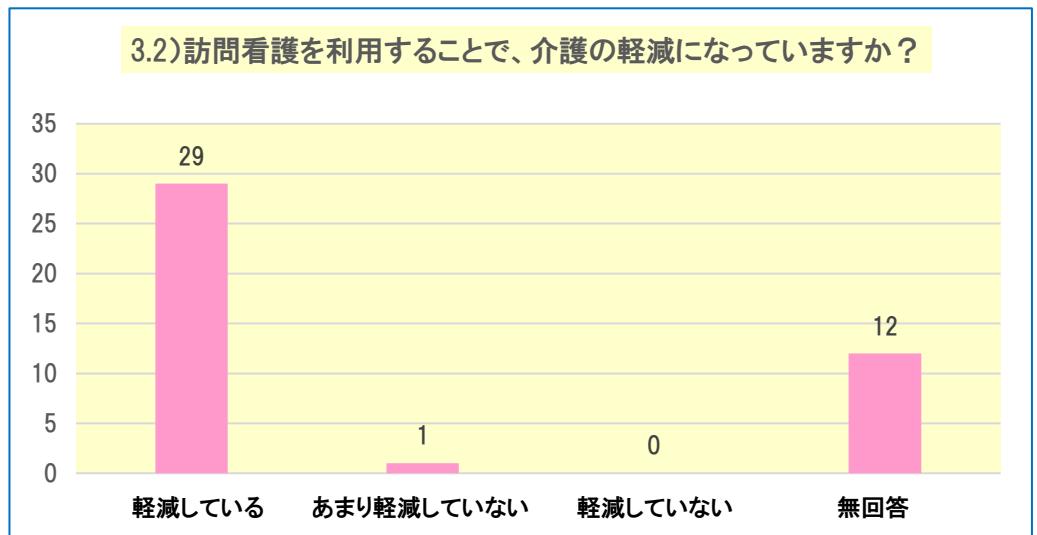
1) 訪問看護を利用することで、病気に対する不安は軽減されていますか？

軽減している	32
あまり軽減していない	0
軽減していない	0
無回答	10
計	42



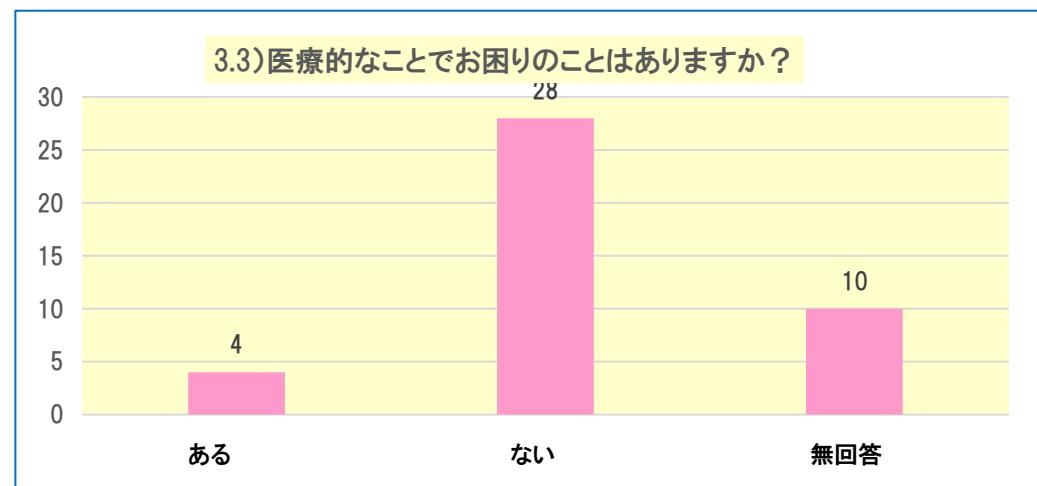
2) 訪問看護を利用することは、介護の軽減になっていますか？

軽減している	29
あまり軽減していない	1
軽減していない	0
無回答	12
計	42



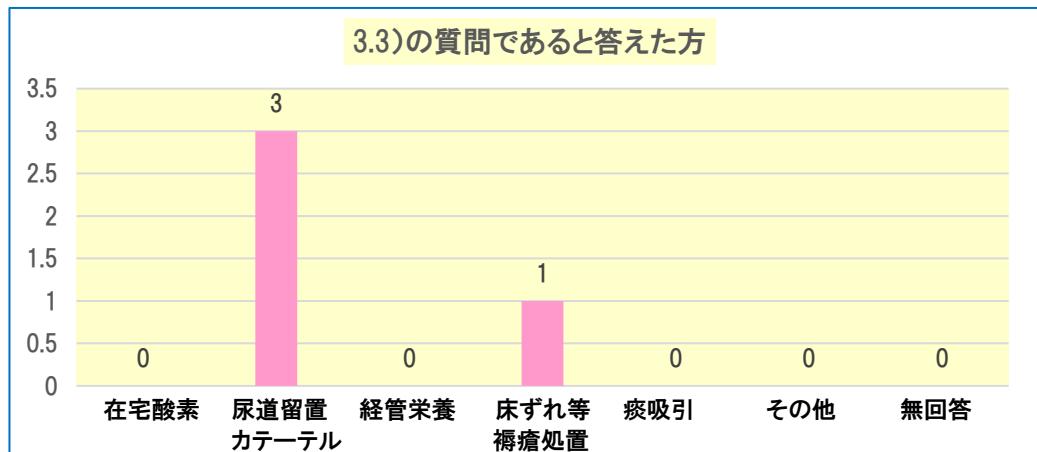
3) 医療的なことでお困りのことはありますか？

ある	4
ない	28
無回答	10
計	42



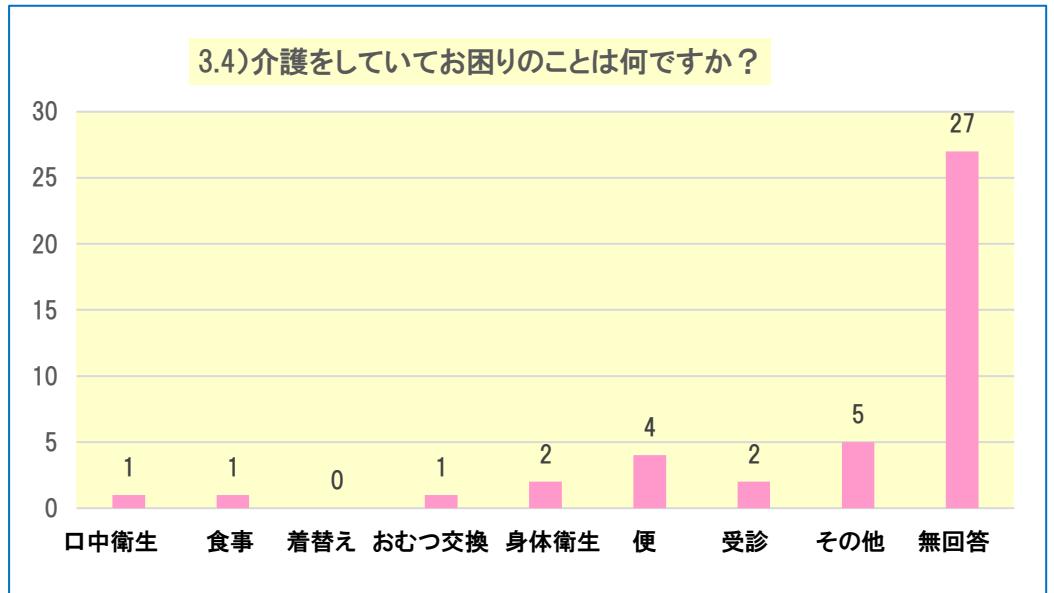
#### ◆あると答えた方

在宅酸素	0
尿道留置カテーテル	3
経管栄養	0
床ずれ等褥瘡処置	1
痰吸引	0
その他	0
無回答	0
計	3



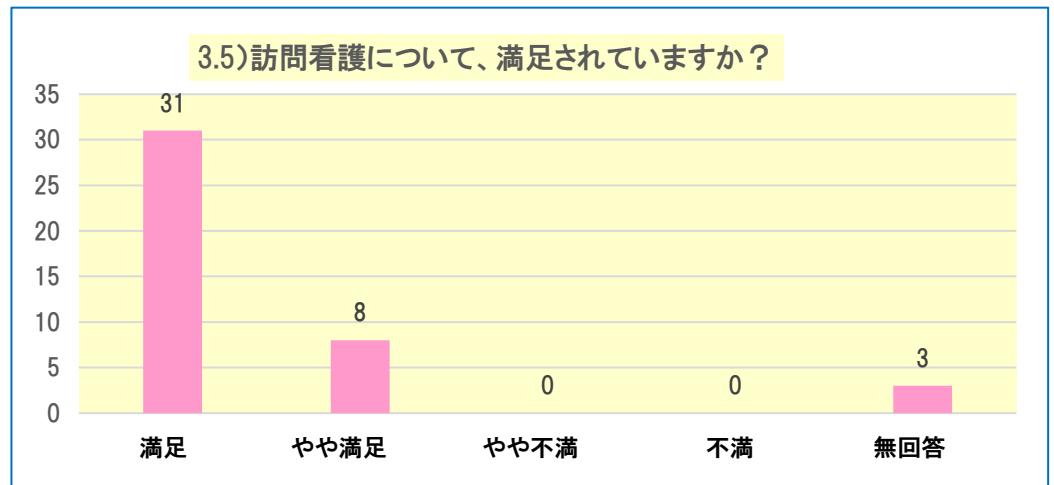
4) 介護をしてお困りのことは何ですか？  
(複数回答あり)

口中衛生	1
食事	1
着替え	0
おむつ交換	1
身体衛生	2
便(下剤投与等)	4
受診(連絡、交通)	2
その他	5
無回答	27
計	43



5) 訪問看護について、満足されていますか？

満足している	31
やや満足している	8
やや不満である	0
不満である	0
無回答	3
計	42



### ◆当ステーションに対するご意見やご要望についての自由記載

- ・毎週訪問看護師さんが来て下さるのを母は楽しみにしています。またマッサージが何時も気持ちが良いくてありがたいといっています。(T様)
- ・いつもお世話になっております。母も認知症があったり要介護5ですが、看護師さんの手を握ったり、手をさすられたりと触れ合いが多く安心しております。いつも看護師さんから気にかけて頂いている言葉をもらい皆さんが心のこもった看護をしてくれているお陰と本当に感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしく願います。ありがとうございます。(T・E様)
- ・介護者の私の気持ち的に来て頂けるということと、話を聞いてもらえる。とても気持ちが楽になり、夫に向き合っています。ありがとうございます。(I・K様)
- ・いつもやさしく親切にいただいているので、安心して毎日を過ごせています。お正月も訪問して下さるとのこと、感謝しています。警戒心の強い我が家の猫も看護師さんのことがお気に入りのようです。(I・S様)
- ・今年は波乱の年でしたが、皆様のおかげで乗り切ることができました。本当にありがとうございました。年明けからは、アルバイトを再開します。またまた波乱の年が続きますが、温かく見守っていただきたいです。宜しくお願いいたします。(S・D様)
- ・とても助かっています。これからもよろしくお願いします。(I様)
- ・良くしてくださっています。ありがとうございます。今後ともよろしく願います。(無記名)

- ・訪問時にお会いする機会がなく、アンケートにほとんど回答が出来ず申し訳ありません。毎月送っていただいている訪問看護計画書の評価欄では、母の様子をよく見て下さっており、リハビリ等も工夫して下さっていることがうかがえます。お世話になりありがとうございます。（N・S様）
- ・引き続きよろしく願いいたします。（H・S様）
- ・いつもありがとうございます。（T・R様）
- ・母がいつもお世話になっております。これからもよろしく願いします。（S・H様）
- ・なし（S・R様）
- ・なし（T・H様）
- ・今のままで良い。（I・K様）
- ・感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。（無記名）
- ・いつもお世話になっております。宜しく願いいたします。（無記名）
- ・大変良くして下さいます。感謝しております。特に話をよく聞いてくれてありがたいと思っております。これからもよろしく願いします。（S・M様）
- ・毎日のスケジュール調整、誠に有難うございます。訪問診療医師等との連携や通院先医師への連絡など細やかなお心遣いに感謝しております。困ったときも気軽にお話出来て、在宅介護する側の精神的サポートにも配慮されていて、本当に助かります。これからもお世話になりますが、よろしくご指導くださいますように。（Y・M様）
- 他

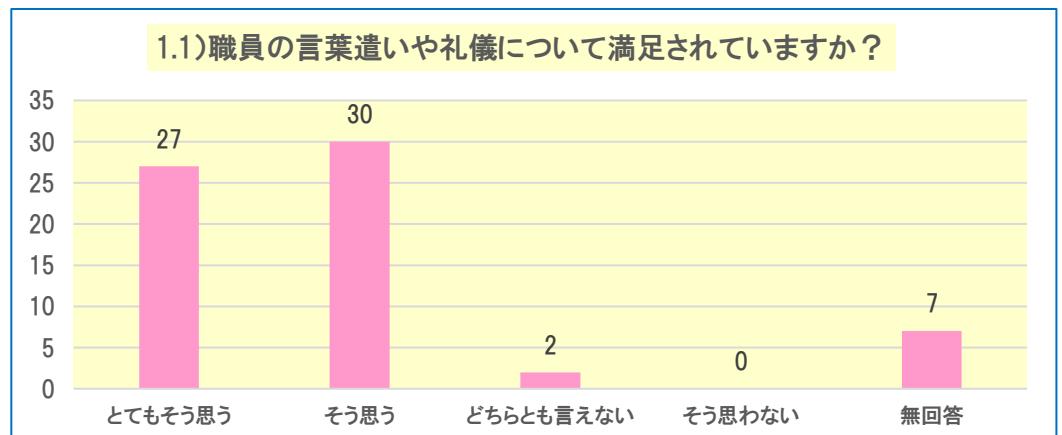
**【アンケート集計結果】**（病院、ケアマネジャー、施設回答結果） （令和1年度）

アンケート依頼数：病院（56）、ケアマネジャー（43）、施設（2）・・・ 計101  
 アンケート回答数：66（回収率65.3%）

**<1.職員について（接遇、マナー）>**

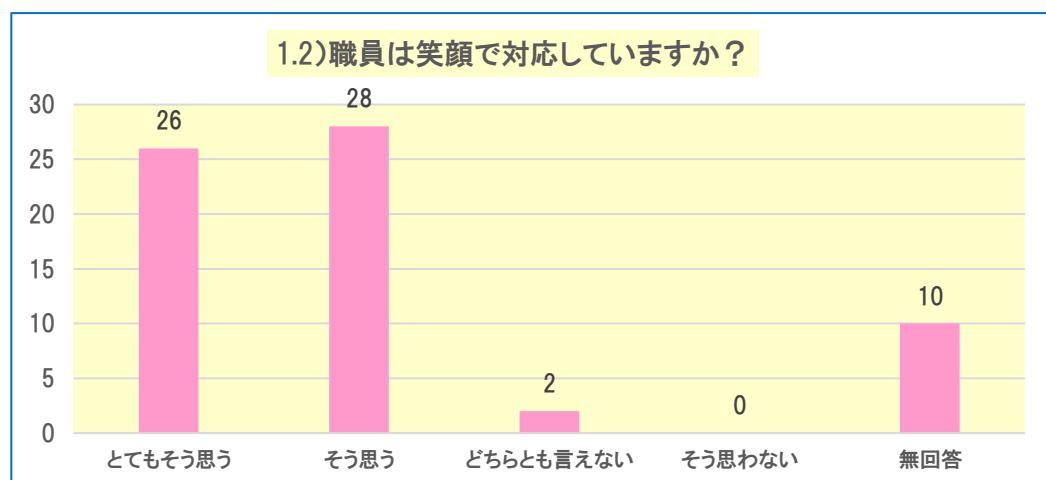
1) 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか？

とてもそう思う	27
そう思う	30
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	7
計	66



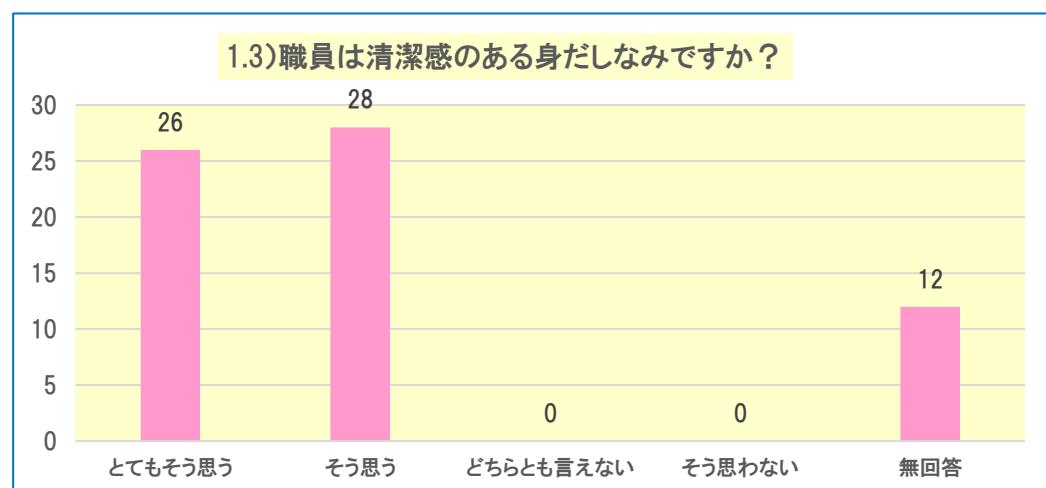
2) 職員は笑顔で対応していますか？

とてもそう思う	26
そう思う	28
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	10
計	66



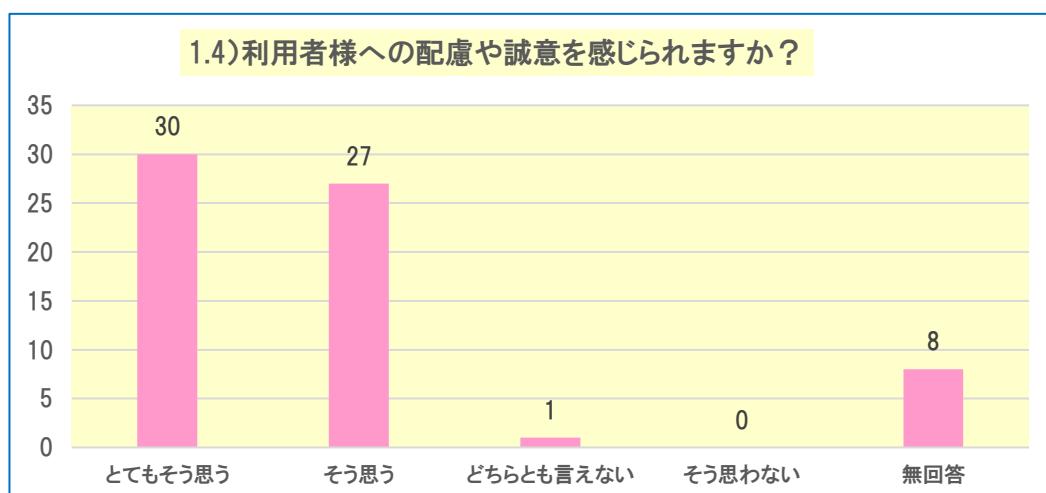
3) 職員は清潔感のある身だしなみですか？

とてもそう思う	26
そう思う	28
どちらとも言えない	0
そう思わない	0
無回答	12
計	66



4) 利用者様への配慮や誠意を感じられますか？

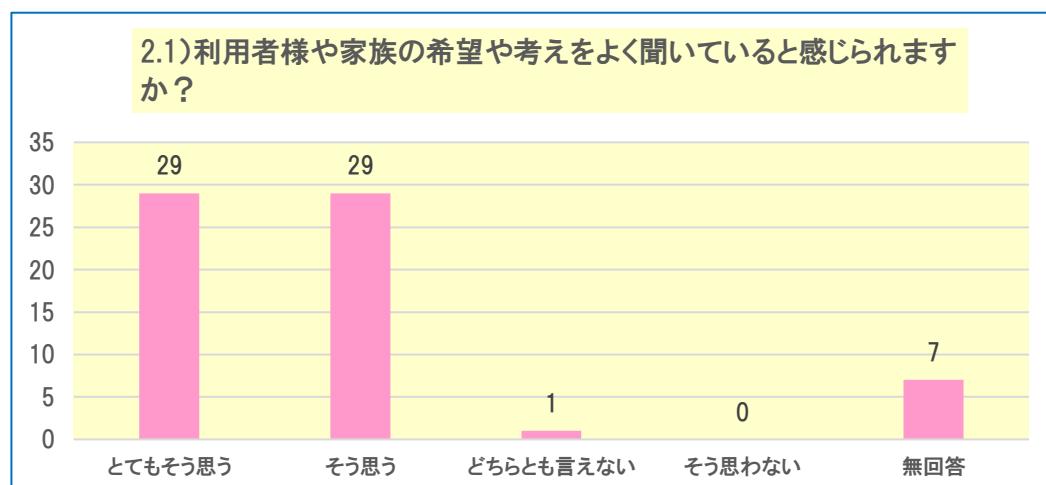
とてもそう思う	30
そう思う	27
どちらとも言えない	1
そう思わない	0
無回答	8
計	66



## <2.サービスについて>

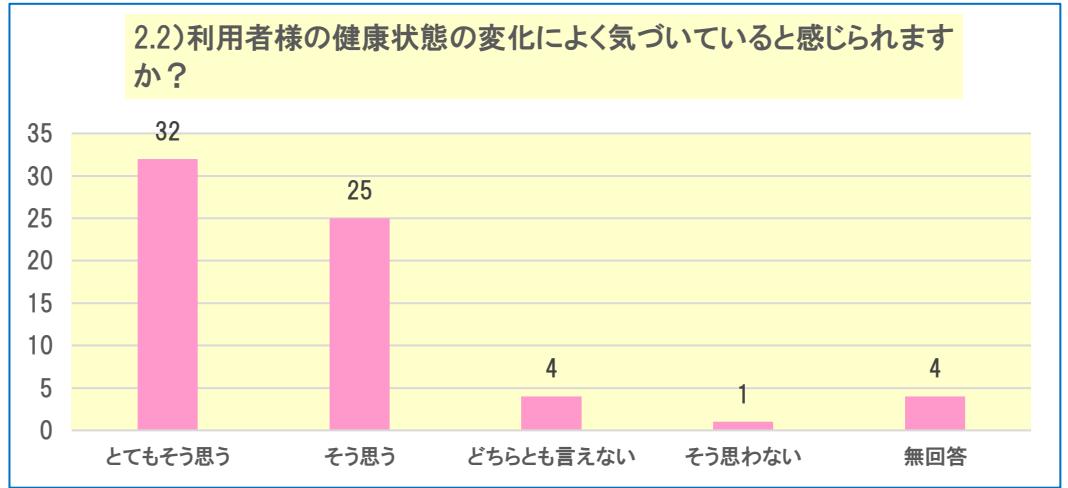
1) 利用者様や家族の希望や考えをよく聞いていると感じられますか？

とてもそう思う	29
そう思う	29
どちらとも言えない	1
そう思わない	0
無回答	7
計	66



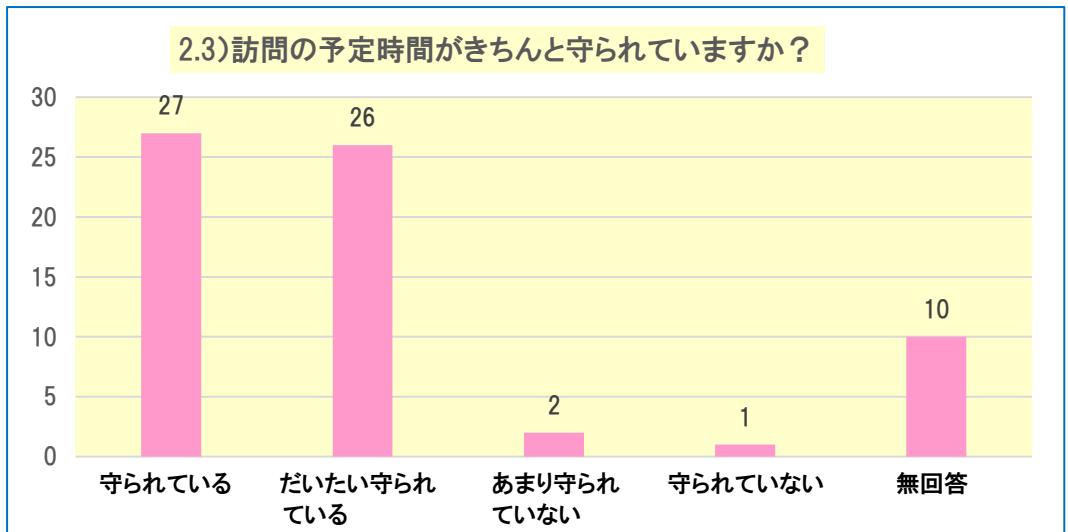
2) 利用者様の健康状態の変化によく気づいていると感じられますか？

とてもそう思う	32
そう思う	25
どちらとも言えない	4
そう思わない	1
無回答	4
計	66



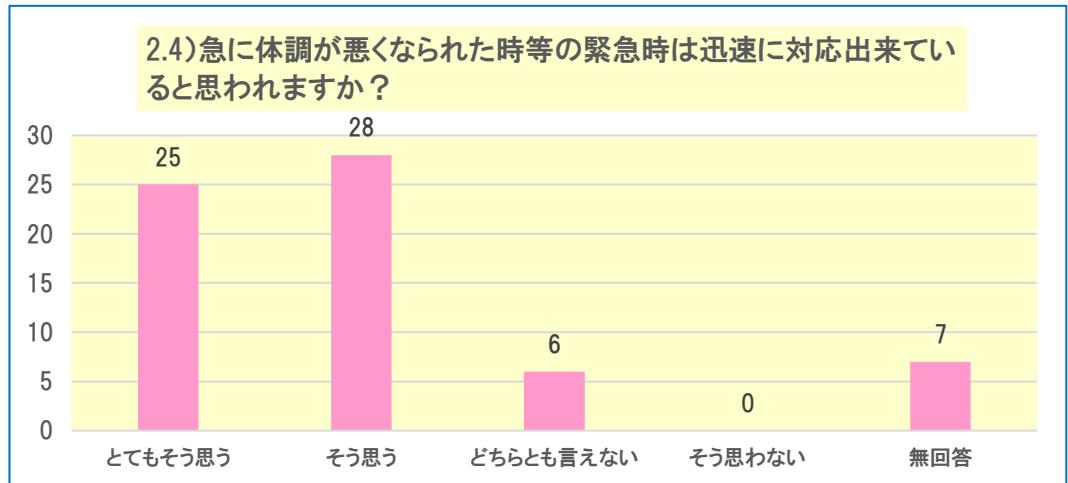
3) 訪問の予定時間がきちんと守られていますか？

守られている	27
だいたい守られている	26
あまり守られていない	2
守られていない	1
無回答	10
計	66



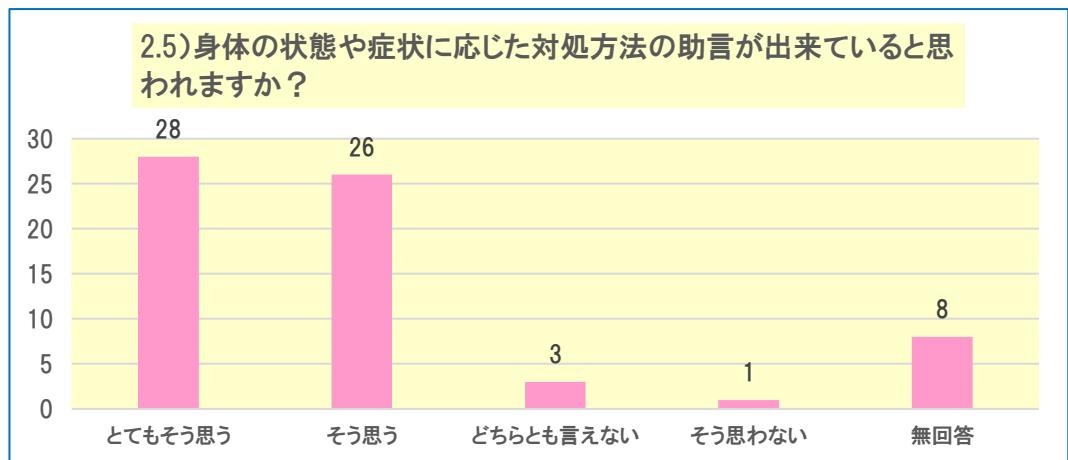
4) 急に体調が悪くなられた時等の緊急時は迅速に対応出来ていると思われますか？

とてもそう思う	25
そう思う	28
どちらとも言えない	6
そう思わない	0
無回答	7
計	66



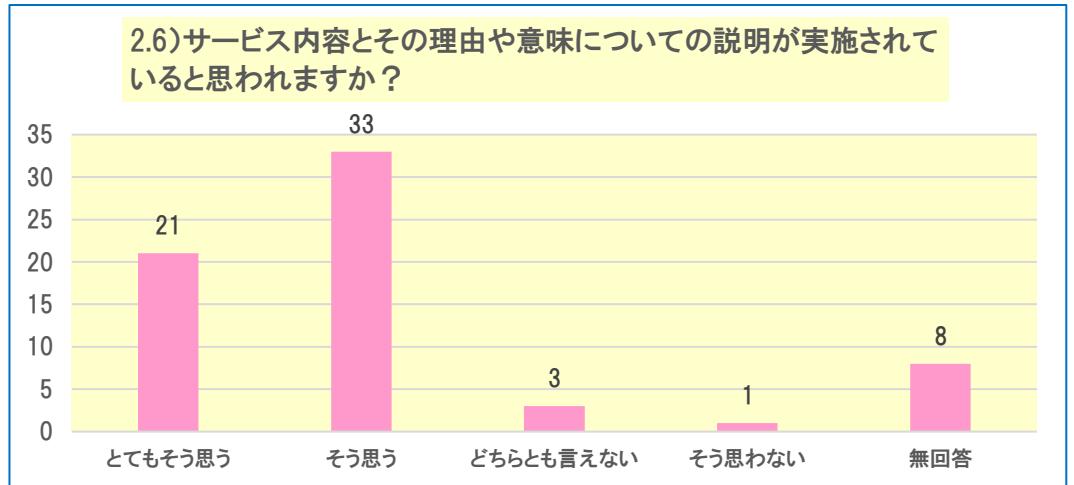
5) 身体の状態や症状に応じた対処方法の助言が出来ていると思われますか？

とてもそう思う	28
そう思う	26
どちらとも言えない	3
そう思わない	1
無回答	8
計	66



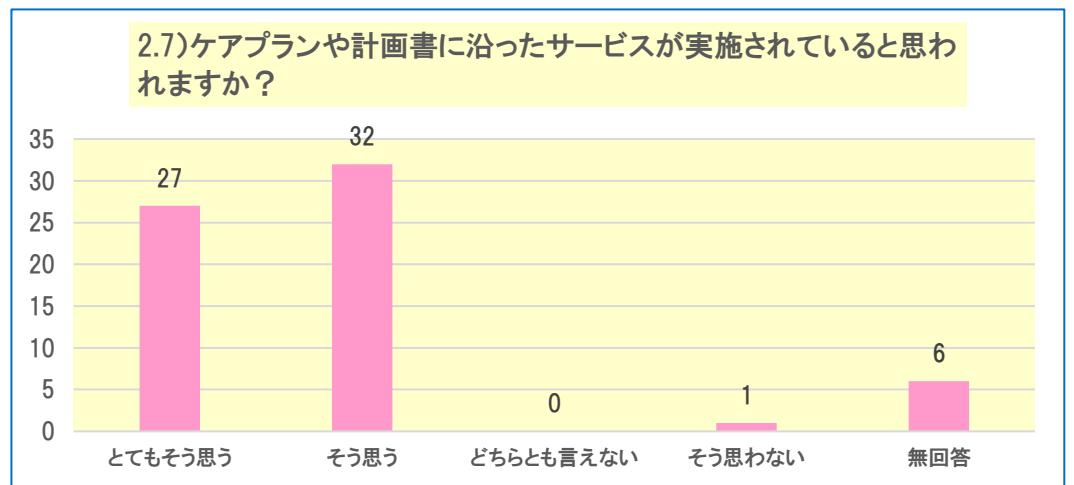
6) サービス内容とその理由や意味についての説明が実施されていると思われますか？

とてもそう思う	21
そう思う	33
どちらとも言えない	3
そう思わない	1
無回答	8
計	66



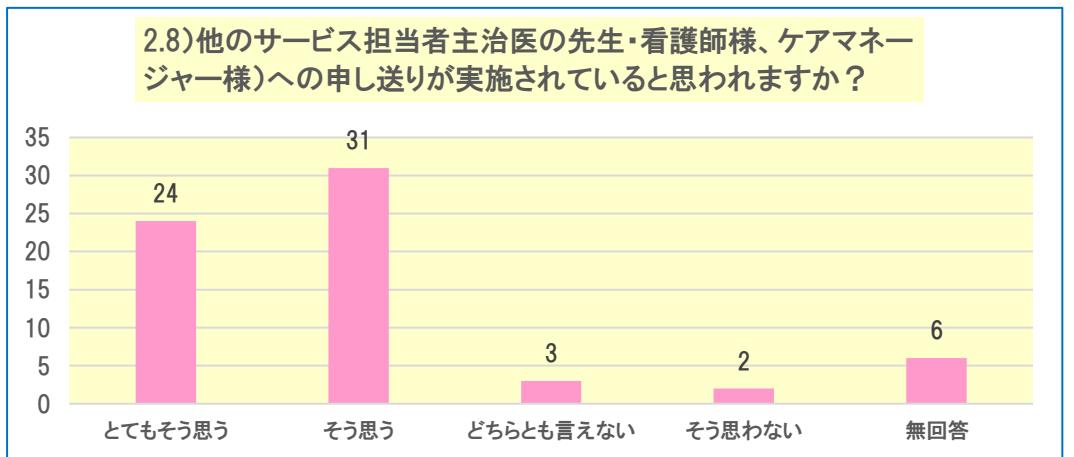
7) ケアプランや計画書に沿ったサービスが実施されていると思われますか？

とてもそう思う	27
そう思う	32
どちらとも言えない	0
そう思わない	1
無回答	6
計	66



8) 他のサービス担当者（主治医の先生・看護師様、ケアマネージャー様）への申し送りが実施されていると思われますか？

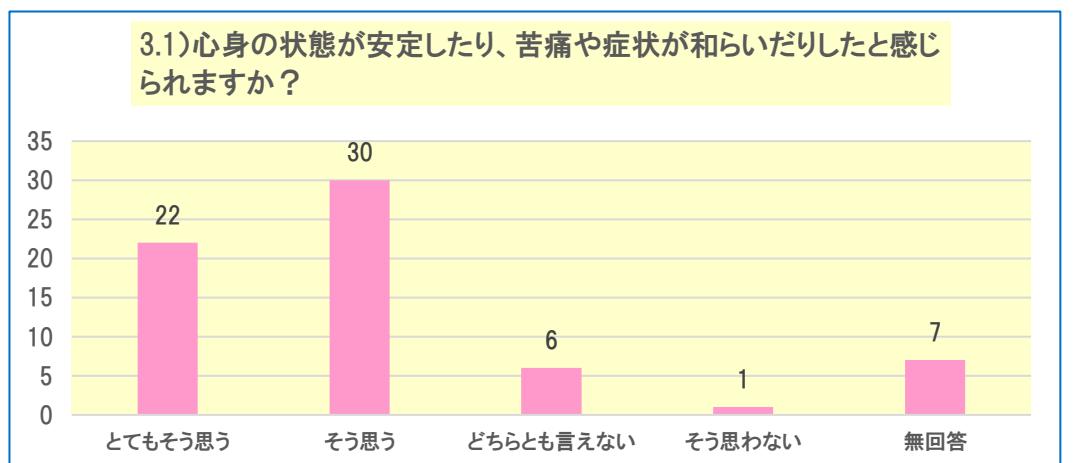
とてもそう思う	24
そう思う	31
どちらとも言えない	3
そう思わない	2
無回答	6
計	66



### <3.サービスを利用する前と比べて>

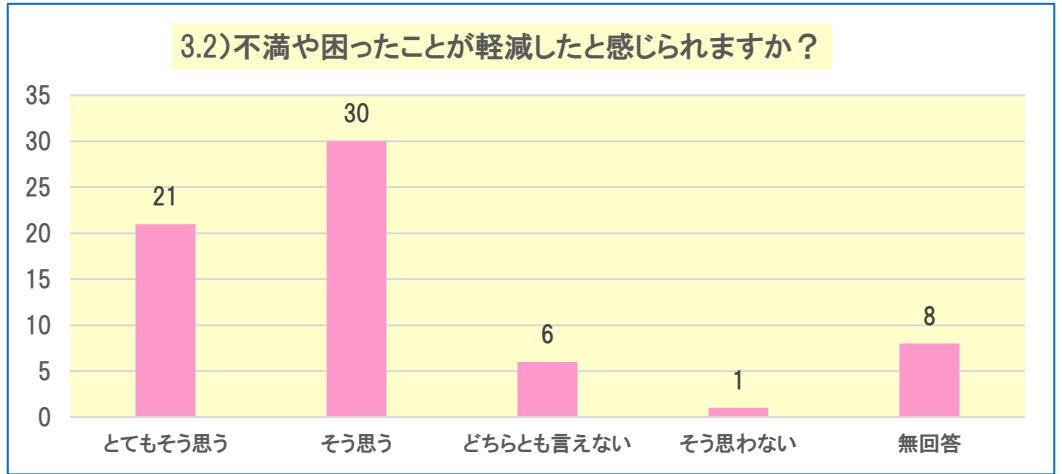
1) 心身の状態が安定したり、苦痛や症状が和らいだりしたと感じられますか？

とてもそう思う	22
そう思う	30
どちらとも言えない	6
そう思わない	1
無回答	7
計	66



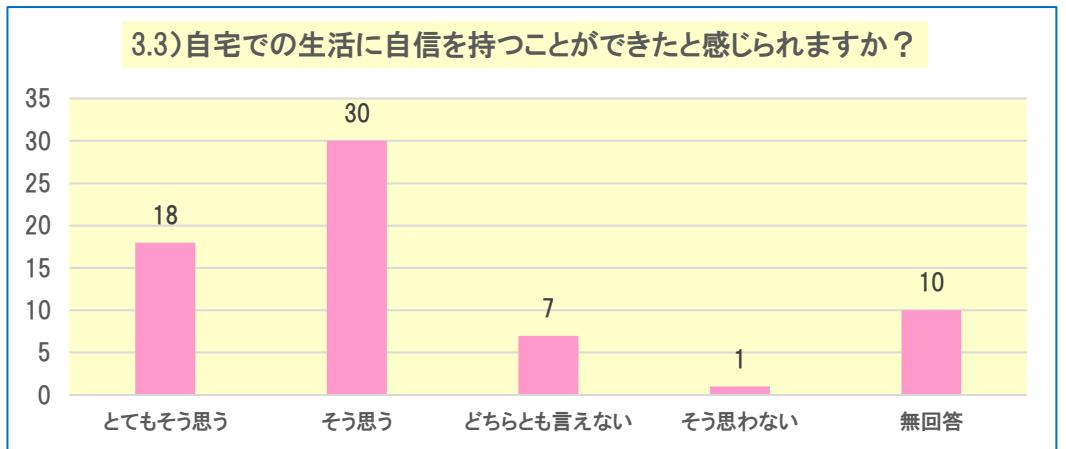
2) 不満や困ったことが軽減したと感じられますか？

とてもそう思う	21
そう思う	30
どちらとも言えない	6
そう思わない	1
無回答	8
計	66



3) 自宅での生活に自信を持つことができたと感じられますか？

とてもそう思う	18
そう思う	30
どちらとも言えない	7
そう思わない	1
無回答	10
計	66



### ◆当ステーションに対するご意見やご要望についての自由記載

- ・平素よりお世話になっております。急な相談にも対応していただき大変ありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。(T病院 退院調整看護師 W様)
- ・利用者様が看護師さんの訪問を楽しみに待っておられます。ありがとうございます。これからも利用者さんが心身向上が出来る関わりをお願いします。(Uケアマネージャー様)
- ・お世話になります。開院6周年おめでとうございます。いつも患者様の状態等連携をとらせて頂き大変助かっております。ぜひ今後ともよろしくお願いいたします。(Yクリニック K先生)
- ・何もありません！季の風により色々疾患があっても在宅生活がほとんどの場合継続出来ると思えました。とても頼りになる訪問看護ステーションだと思います！！(K内科 K様)
- ・介護職の立場から考えて、不安や疑問に感じることをお伺いするとすぐに答えてくださったり、内容によっては管理者様に確認してくださったりと、こちらが安心できるよう配慮していただいていると思います。私は心から季の風に来て頂けてありがたいと思っております。今後とも宜しくよろしくお願いいたします。(施設 N管理者様)
- ・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いたします。(無記名)
- ・変化がなくても様子が聞けるとうれしいです。(無記名)
- ・一般論ですが、ご利用者様、ご家族様含め、看護師に対し頼りにしていることも多いのですが、苦手意識を持っている方が多いです。季の風の看護師さんたちは、とても気さくで相談しやすい雰囲気なので、とても助かっています。これからもよろしくお願いいたします。(Yケアマネージャー様)

- ・接点について記憶なく、返答が難しいです。（S内科 K先生）
- ・いつも大変お世話になっております。今後とも宜しく願いいたします。（Nケアマネージャー様）
- ・毎回同じ看護師さんが訪問してくれて、利用者様、ご家族様も安心して生活することが出来ていると思います。ケアマネとしてもいつも助けられています。どんな質問をしても的確にやさしく返答して下さるので、わからないことがあるとすぐに聞いてしまいます。今後とも宜しく願いいたします。（Sケアマネージャー様）
- ・特にございませぬ。今後とも宜しく願いいたします。（無記名）
- ・いつもお世話になっております。直接お会いしたりお話ししたことがまだありませんので、不十分なアンケートとなっているかもしれません。今後とも宜しく願いいたします。（Sケアマネージャー様）
- ・今後ともどうぞよろしく願いいたします。（無記名）
- ・いつも大変お世話になっております。今年も1年間本当にお世話になりました。季の風職員の皆様には直接お会いすることはできませんでしたが、いつも丁寧に記載していただいております報告書の内容から回答いたしました。管理者様の元で学ばせて頂いた訪問看護スピリッツは今も私のなかにもあり、退院調整時に役立っています。ありがとうございました。今後ともどうぞ宜しく願い申し上げます。（H病院 医療相談室 A様）
- ・いつもありがとうございます。（Zケアマネージャー様）
- ・現状の支援でよろしいかと思ひます。（Hケアマネージャー様）
- ・いつも様々なアドバイスをして下さり大変勉強になっています。季の風の皆さんには安心して利用者をおまかせできます。ありがとうございます。（施設管理者M様）
- ・平素よりお世話になっております。管理者様をはじめ従業員皆様の勢い情熱と親切な対応に私もとても助けられています。弊社も訪問看護事業をやっていることからご紹介するケースも少なくなってしまうますが、私の中では白石区の訪問イコール"季の風さん"という気持ちでいます。未熟なケアマネージャーですが、今後とも良い関係でお仕事をさせて頂ければ幸いです。よろしく願いいたします。（Sケアマネージャー様）
- ・いつも迅速かつ丁寧な対応をいただきありがとうございます。今後とも宜しく願いいたします。（S病院 MSW一同様）
- ・報告書は詳しく書かれておりわかりやすいです。CMが訪看稼働中に同席させていただき、医療的なことをお聞きしてもわかりやすく答えていただき助かっています。支援を進める中ではコミュニケーションが大事なんだと改めて思ひました。今後とも宜しく願いいたします。（居宅介護支援事業所K Yケアマネージャー様）
- ・大変お世話になっております。いつも迅速で丁寧にご対応して頂きありがとうございます。今後とも宜しく願いいたします。（S病院 地域連携室 I様）
- ・今後ともご依頼させていただく事があると思ひますので、よろしく願いいたします。（Yケアマネージャー様）

他