

【アンケート集計結果】 (利用者様回答結果)

【令和2年度】

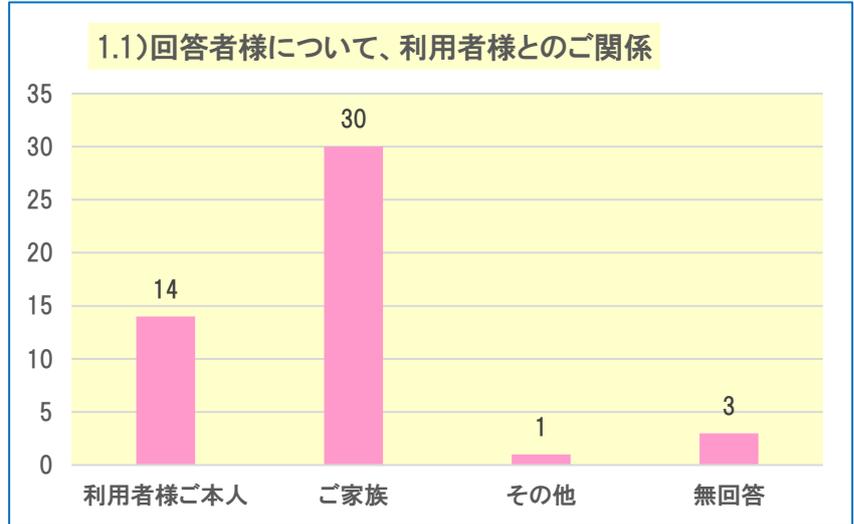
アンケート依頼数：76

アンケート回答数：48 (回収率63.2%)

<1.回答者様について>

1) 利用者様とのご関係

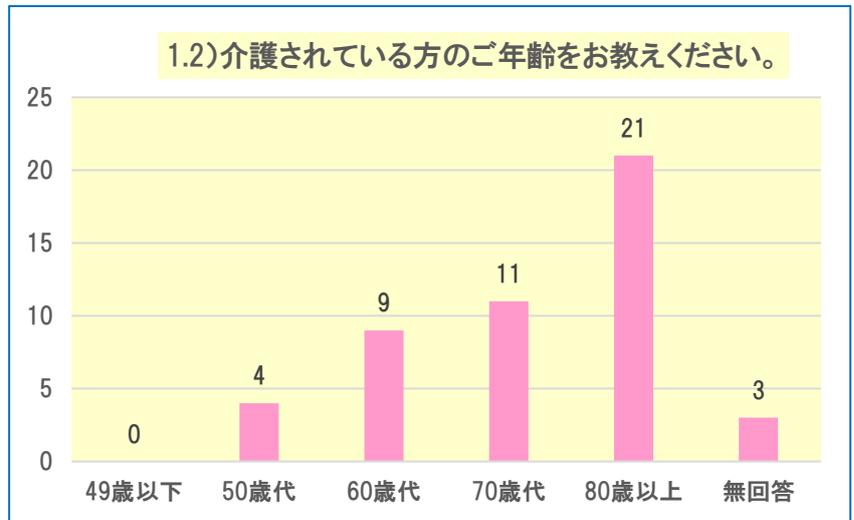
利用者様ご本人	14
ご家族	30
その他	1
無回答	3
計	48



2) 介護されている方のご年齢をお教えてください。

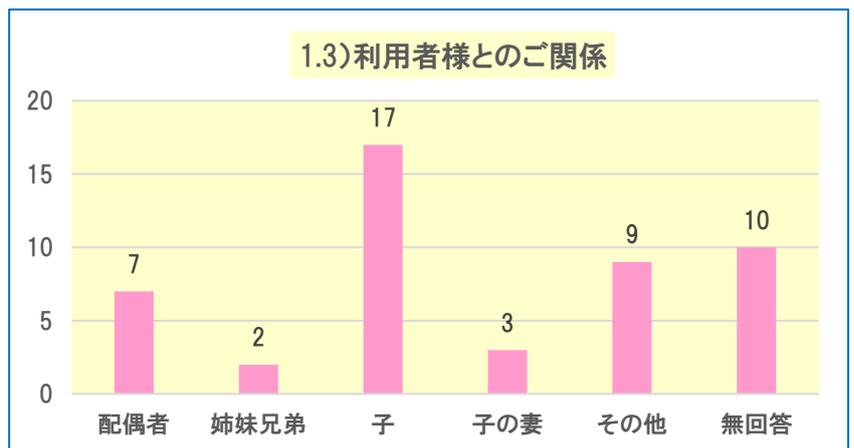
(複数回答あり)

49歳以下	0
50歳代	4
60歳代	9
70歳代	11
80歳以上	21
無回答	3
計	48



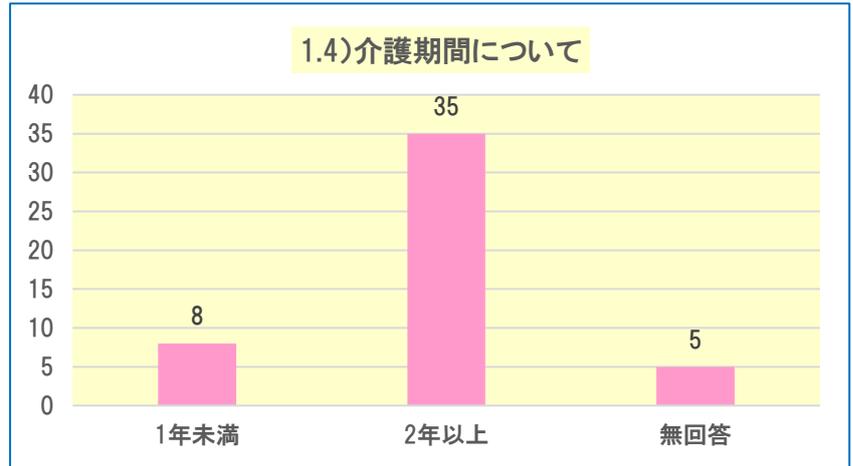
3) 利用者様とのご関係

配偶者	7
姉妹兄弟	2
子	17
子の妻	3
その他	9
無回答	10
計	48



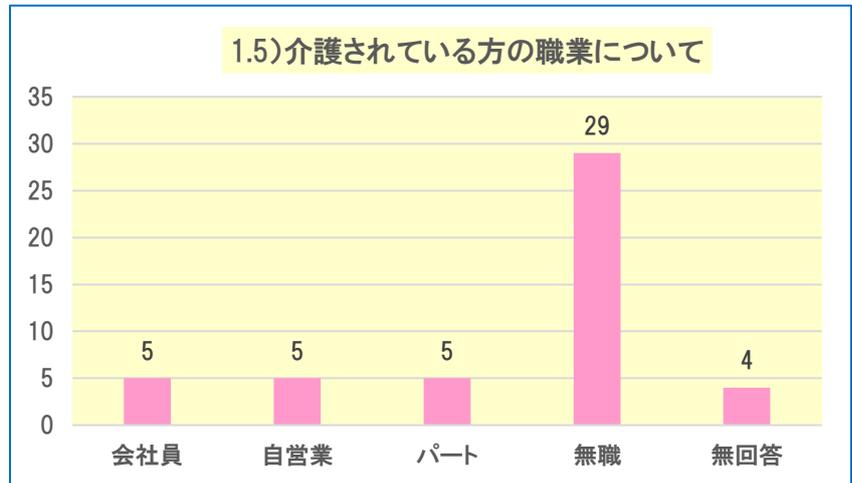
4) 介護期間について

1年未満	8
2年以上	35
無回答	5
計	48



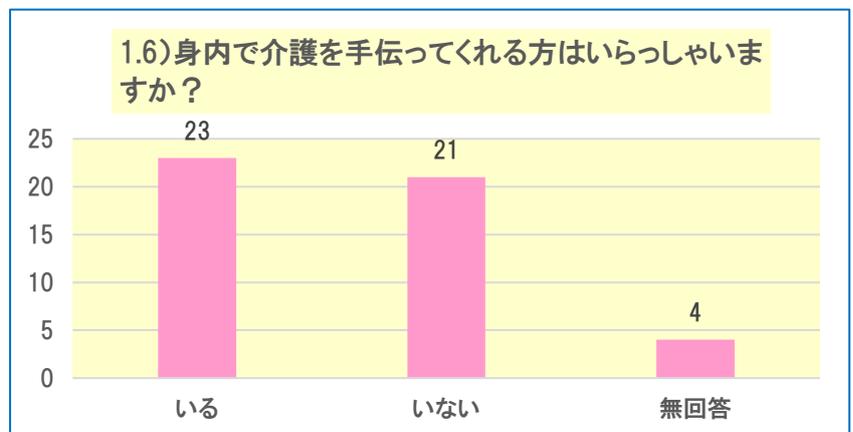
5) 介護されている方の職業について

会社員	5
自営業	5
パート	5
無職	29
無回答	4
計	48



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？

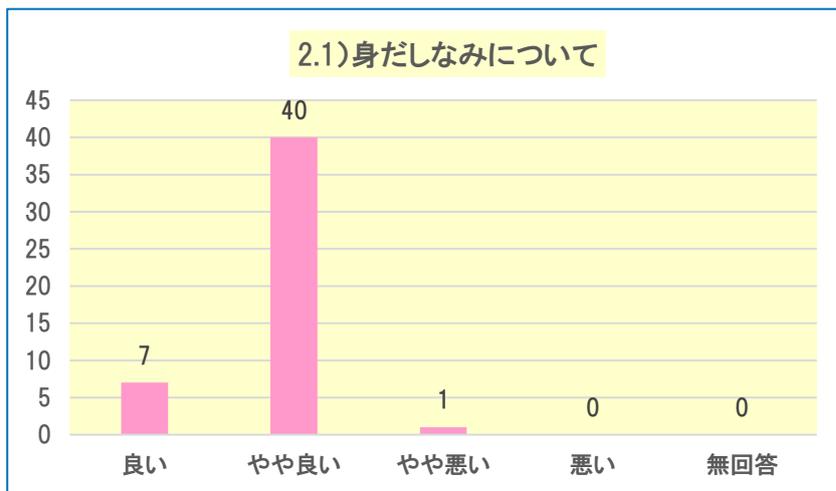
いる	23
いない	21
無回答	4
計	48



<2.訪問看護師について>

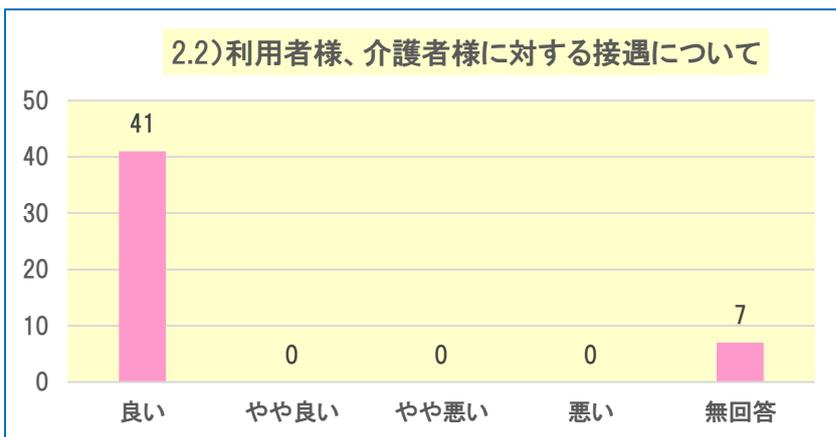
1) 身だしなみについて

良い	7
やや良い	40
やや悪い	1
悪い	0
無回答	0
計	48



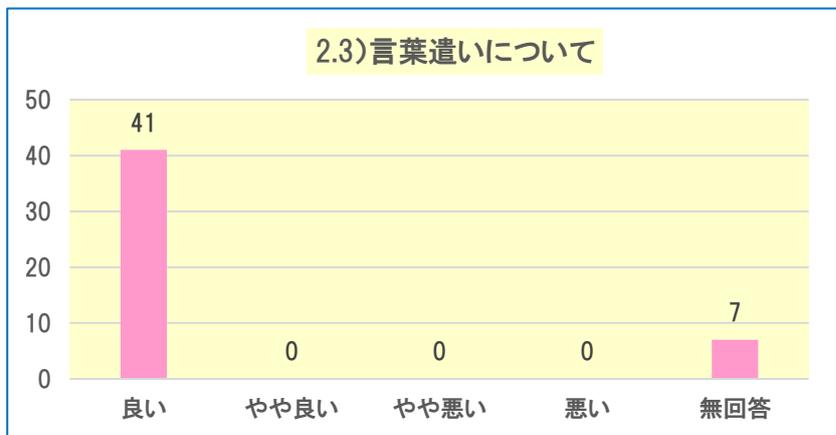
2) 利用者様、介護者様に対する接遇について

良い	41
やや良い	0
やや悪い	0
悪い	0
無回答	7
計	48



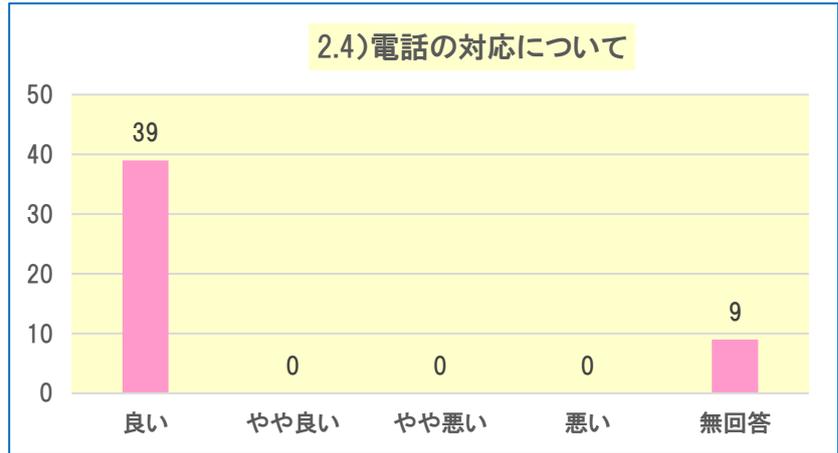
3) 言葉遣いについて

良い	41
やや良い	0
やや悪い	0
悪い	0
無回答	7
計	48



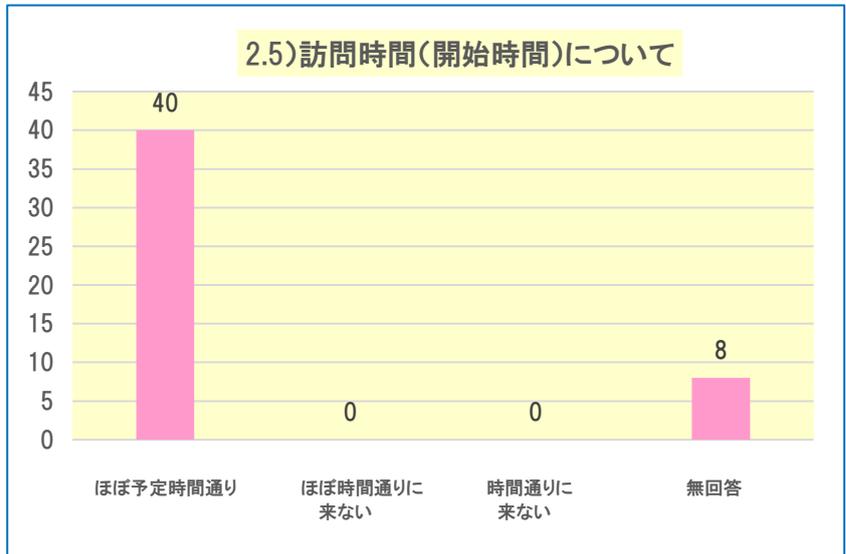
4) 電話の対応について

良い	39
やや良い	0
やや悪い	0
悪い	0
無回答	9
計	48



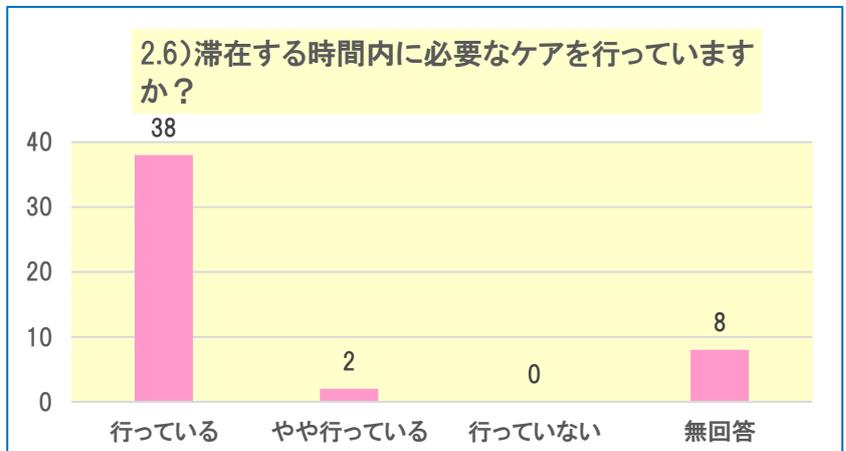
5) 訪問時間（開始時間）について

ほぼ時間通り	40
ほぼ時間通りに来ない	0
時間通りに来ない	0
無回答	8
計	48



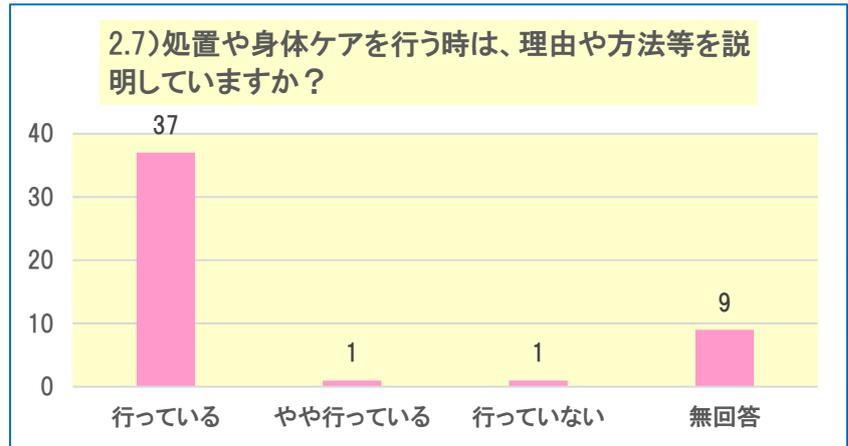
6) 滞在する時間内に必要なケアを行っていますか？

行っている	38
やや行っている	2
行っていない	0
無回答	8
計	48



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？

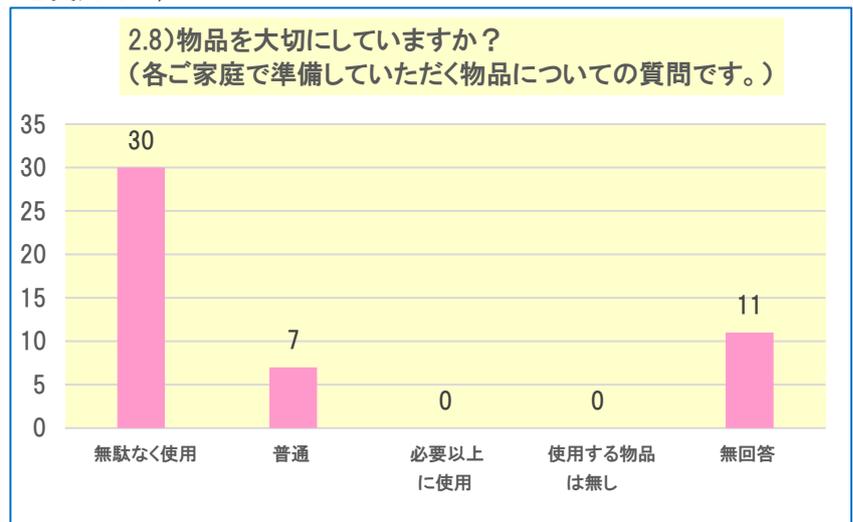
行っている	37
やや行っている	1
行っていない	1
無回答	9
計	48



8) 物品を大切にしていますか？

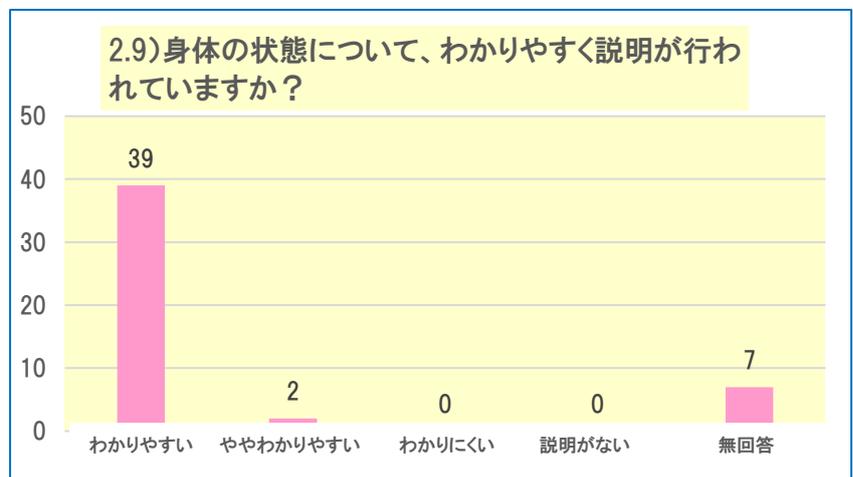
(各ご家庭で準備していただく物品についてのご質問です)

無駄なく使用	30
普通	7
必要以上に使用	0
使用する物品は無し	0
無回答	11
計	48



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？

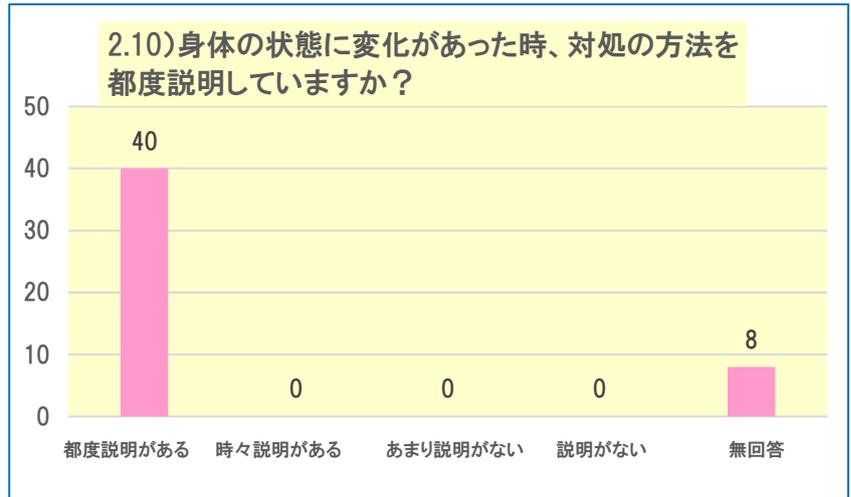
わかりやすい	39
ややわかりやすい	2
わかりにくい	0
説明がない	0
無回答	7
計	48



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	40
時々説明がある	0
あまり説明が無い	0
説明が無い	0
無回答	8
計	48

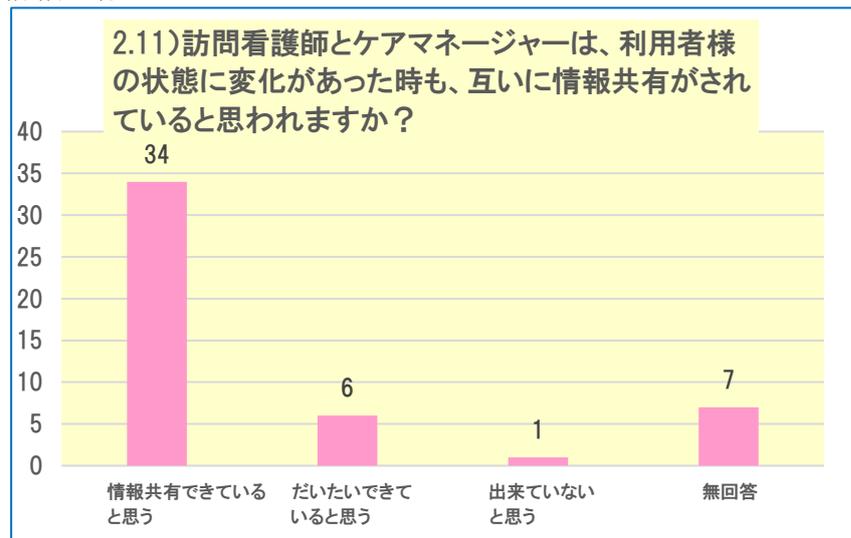


11) 訪問看護師とケアマネージャーは、利用者様の

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？

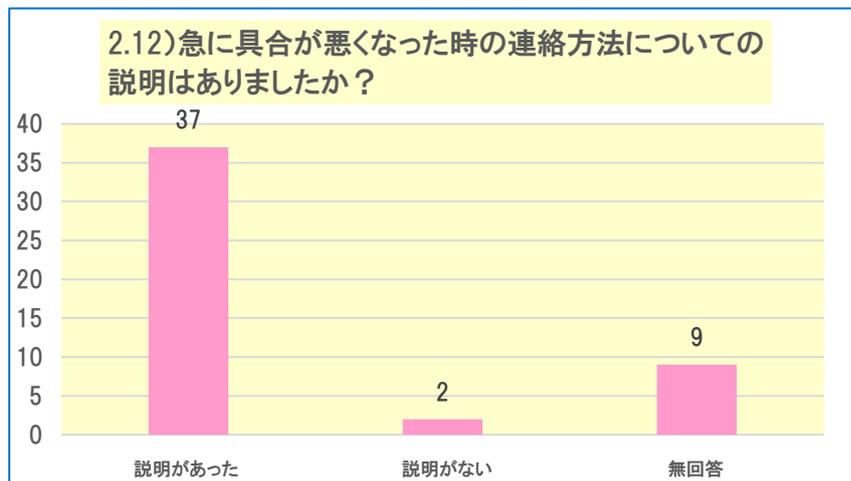
情報共有できていると思う	34
だいたい出来ていると思う	6
出来ていないと思う	1
無回答	7
計	48



12) 急に具合が悪くなった時の連絡方法についての

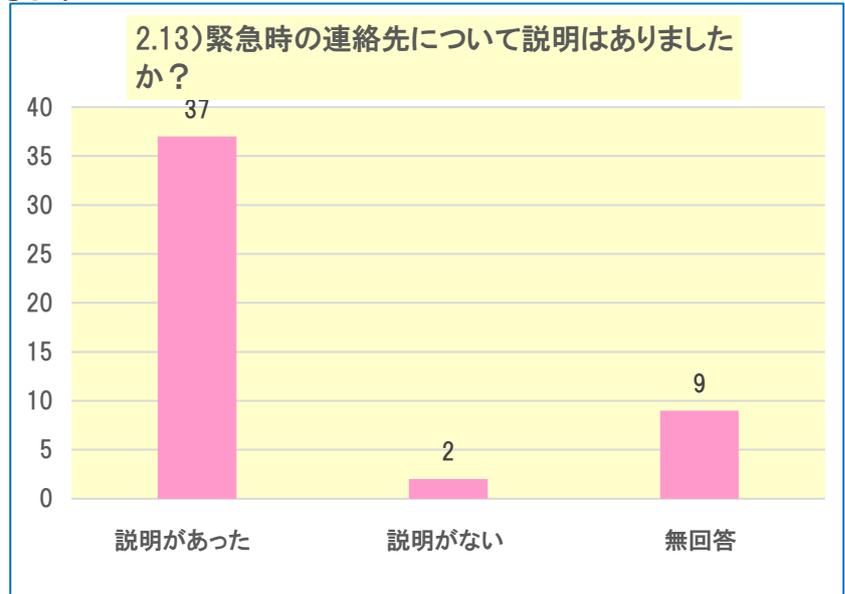
説明はありましたか？

説明があった	37
説明がない	2
無回答	9
計	48



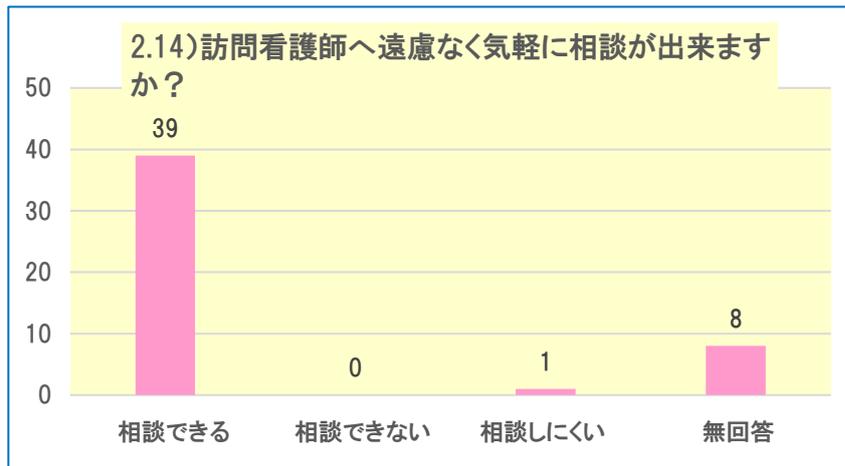
13) 緊急時の連絡先については、ご契約時にご説明をさせていただいておりますが、
訪問する看護師からの説明はありましたか？

説明があった	37
説明がない	2
無回答	9
計	48



14) 訪問看護師へ遠慮なく気軽に相談が出来ますか？

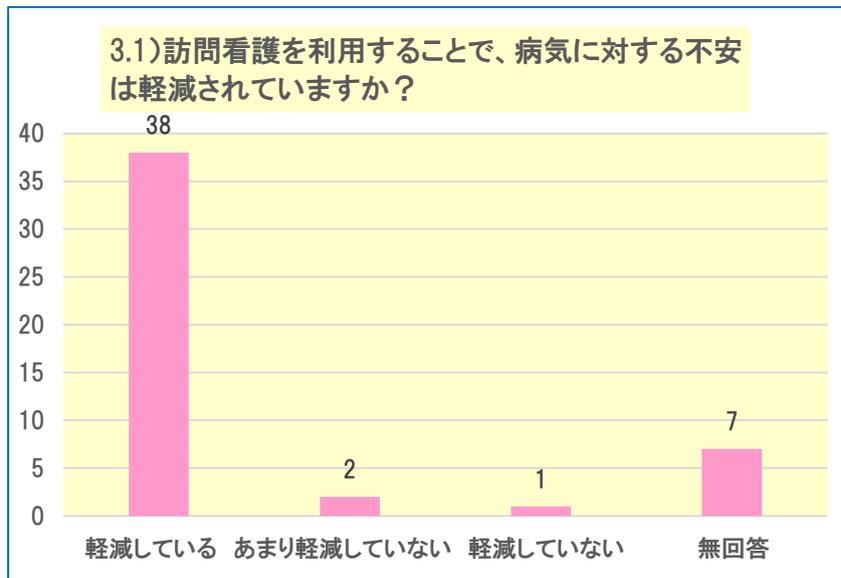
相談出来る	39
相談出来ない	0
相談しにくい	1
無回答	8
計	48



<3.利用者様と介護されている方について>

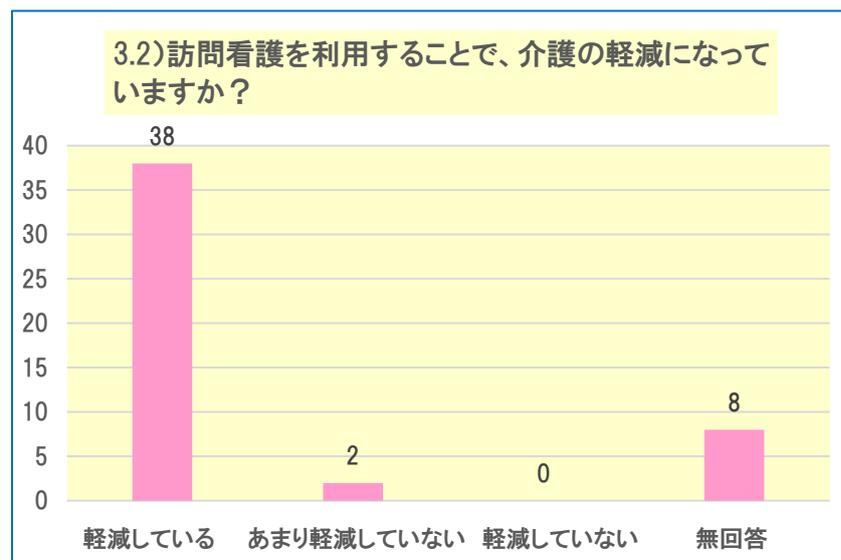
1) 訪問看護を利用することで、病気に対する不安は軽減されていますか？

軽減している	38
あまり軽減していない	2
軽減していない	1
無回答	7
計	48



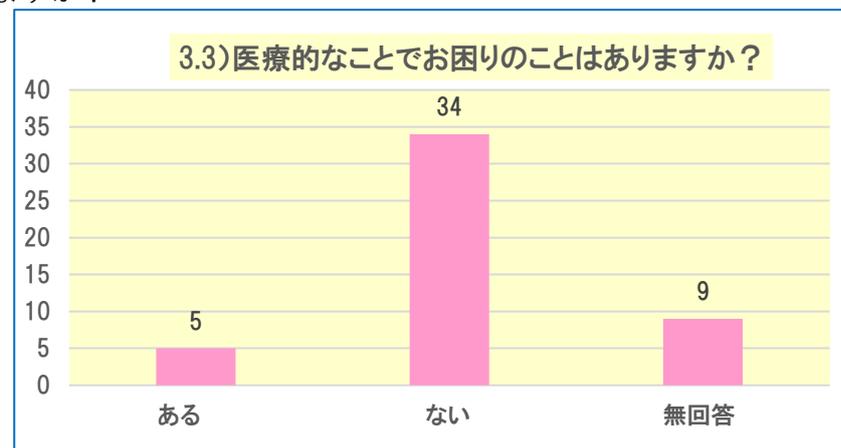
2) 訪問看護を利用することは、介護の軽減になっていますか？

軽減している	38
あまり軽減していない	2
軽減していない	0
無回答	8
計	48



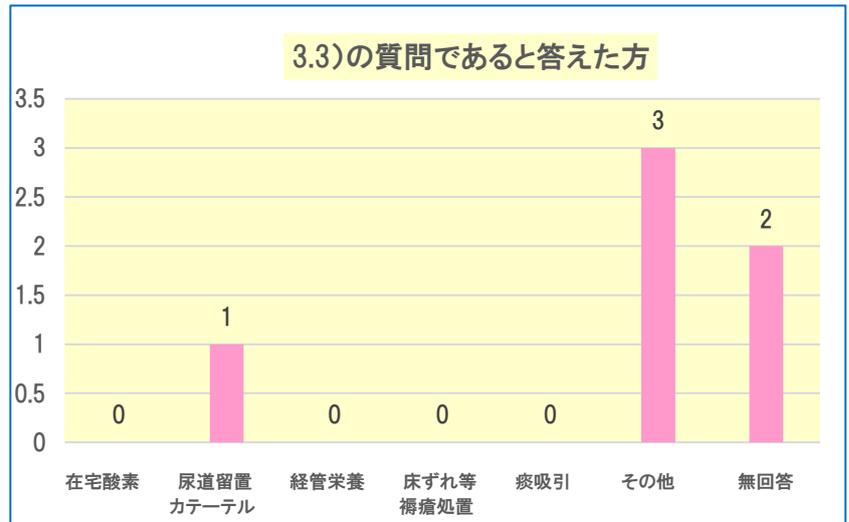
3) 医療的なことでお困りのことはありますか？

ある	5
ない	34
無回答	9
計	48



◆あると答えた方

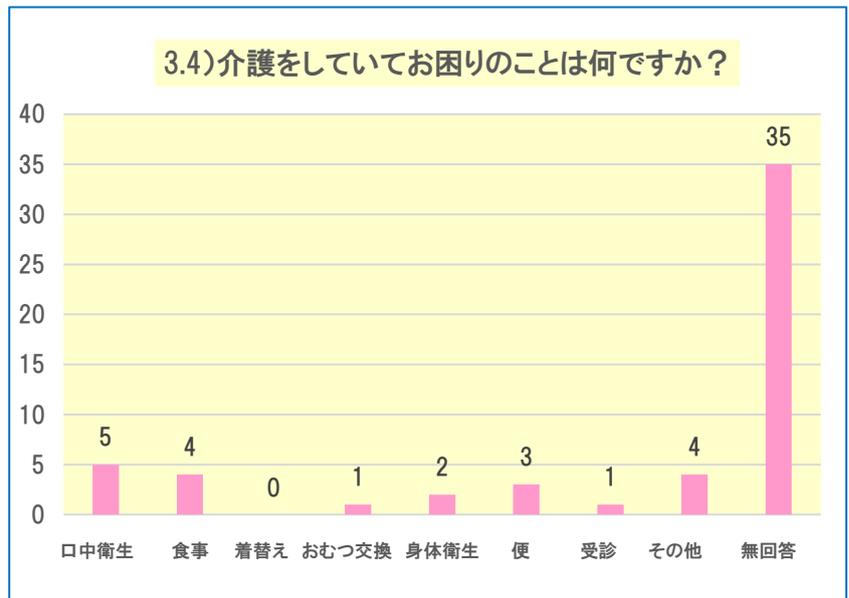
在宅酸素	0
尿道留置カテーテル	1
経管栄養	0
床ずれ等褥瘡処置	0
痰吸引	0
その他	3
無回答	2
計	6



4) 介護をしてお困りのことは何ですか？

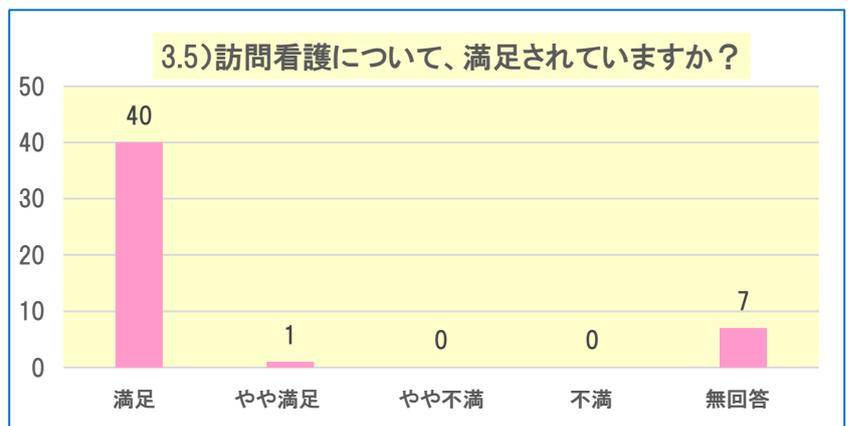
(複数回答あり)

口中衛生	5
食事	4
着替え	0
おむつ交換	1
身体衛生	2
便(下剤投与等)	3
受診(連絡、交通)	1
その他	4
無回答	35
計	48



5) 訪問看護について、満足されていますか？

満足している	40
やや満足している	1
やや不満である	0
不満である	0
無回答	7
計	48



◆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

- ・家族が気にしていることをその目線で配慮し、フィードバックをくれます。
施設以上に観察してくれていて専門知識と共に説明してくれますのでとても頼りになります。
(K様ご家族様)
- ・担当の方に色々相談出来てとても助かっています。(K様ご家族様)
- ・いつもお世話になりありがとうございます。週3回来て頂いているので、何か困ったことがあってもすぐに相談にのっていただいたり、アドバイスを頂けるのでとても安心します。
これからもどうぞ宜しくお願いいたします。(I様ご家族)
- ・看護師さんにはいつも感謝です。私は家族の者ですが、娘が帰って来てくれる位、一週間を待っています。私の心のケアにきつとなっていると思います。(I様ご家族様)
- ・いつもお世話になっております。話しやすくアドバイスも頂けるので心強いです。
今後ともよろしく願いいたします。(N施設 管理者O様)
- ・いつもお世話頂きありがとうございます。職員の方からも、皆さんの母さんに対する様子を伺っております。いつも母を気にかけて声掛けをして頂き親身は対応に感謝の気持ちで一杯です。母さんがここまで長生き出来ているのは、皆さんのおかげです。ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。(H様ご家族様)
- ・コロナで面会が禁止になったので、母の健康状態や精神面での変化がありましたら連絡をしていただければと思います。よろしく願いいたします。(I様ご家族様)
- ・これからもよろしく願いします。(M様ご家族様)
- ・母が老人ホームを利用しているため、訪問看護師さんに直接お会いできず、ほとんど回答出来ずすみません。毎月の看護計画の評価の部分から様子を拝察しています。わかりやすく記述して下さい感謝しております。これからも宜しくお願いいたします。(K様ご家族様)
- ・これからも宜しくお願いいたします。(N様)
- ・毎日の訪問看護で細やかに注意気配りをしていただき、異常があれば訪問診療の医師看護師と緊密に連携されて適切な処置を講じていただけることに介護する者としてとても安心してお任せできます。ありがとうございます。(H様ご家族様)

- ・母を離床させてほしい（時間を長くしてほしい）（M様ご家族様）
- ・大変良くしていただき安心しており、来訪の日を待ち遠しい位です。ありがとうございます。これからもどうぞ宜しくお願いいたします。（S様）
- ・担当看護師様、いつもお世話になっております。現在入院中なので、アンケートも全部お答えできず申し訳ございません。退院しましたらまた宜しくお願いいたします。（T様ご家族様）
- ・今年は特にゆっくり様子を見ることができないので大変助かっております。（I様ご家族様）
- ・とっても良い方でありがたいです。安心してお願いできるので今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。（T様）
- ・現状の対応に満足し感謝しています。今後とも宜しくお願いいたします。（K様ご家族様）
- ・特になし（無記名）

【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2年度）

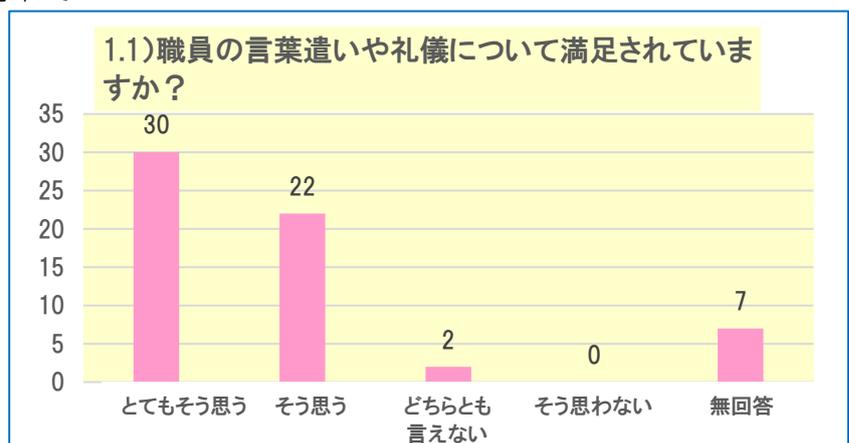
アンケート依頼数：病院（53）、ケアマネジャー（40）・・・計93

アンケート回答数：61（回収率65.6%）

<1.職員について（接遇、マナー）>

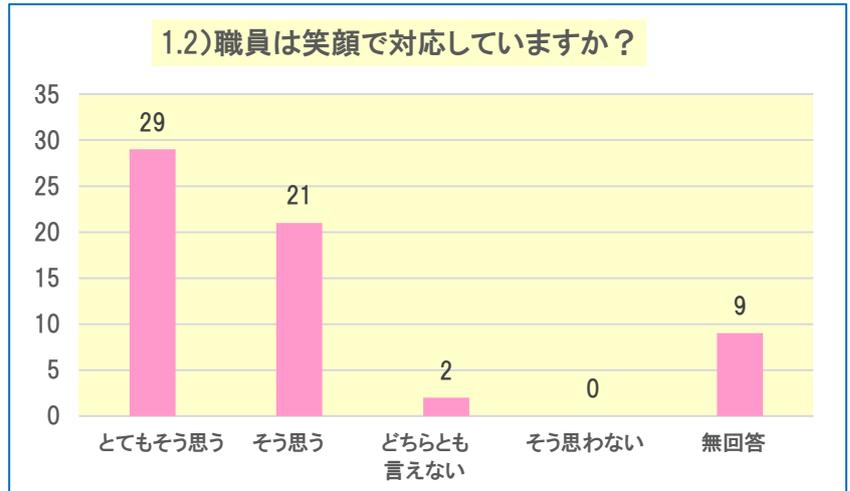
1) 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか？

とてもそう思う	30
そう思う	22
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	7
計	61



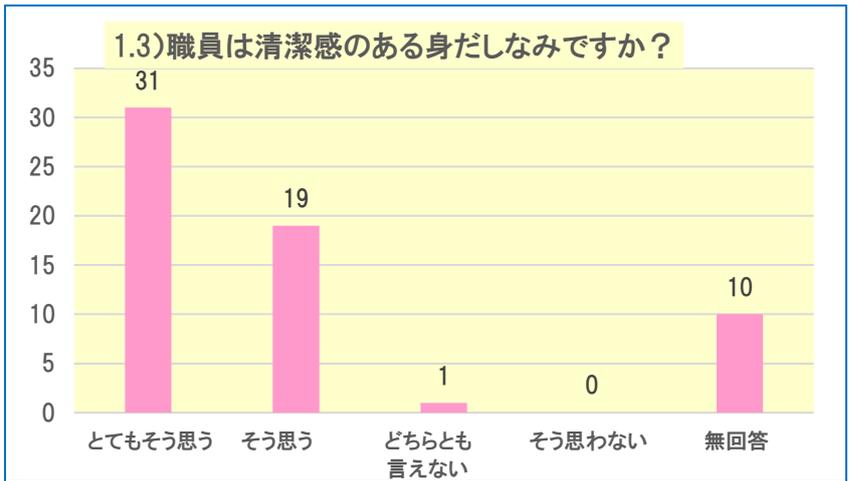
2) 職員は笑顔で対応していますか？

とてもそう思う	29
そう思う	21
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	9
計	61



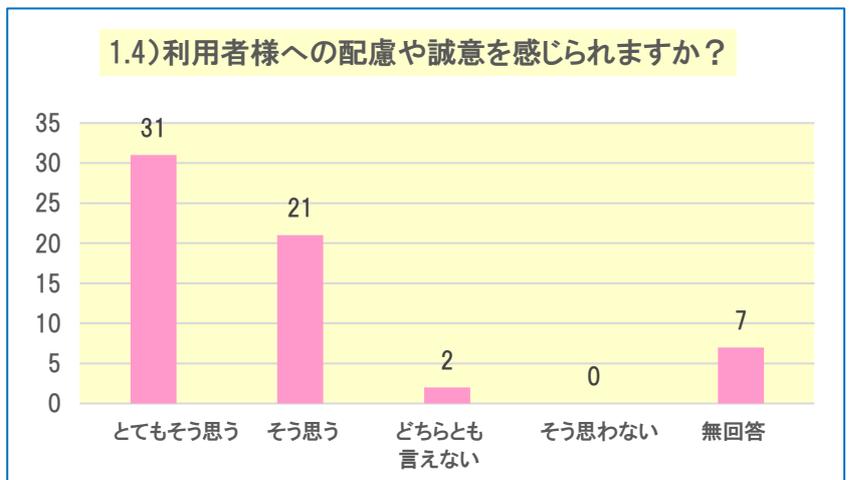
3) 職員は清潔感のある身だしなみですか？

とてもそう思う	31
そう思う	19
どちらとも言えない	1
そう思わない	0
無回答	10
計	61



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	31
そう思う	21
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	7
計	61

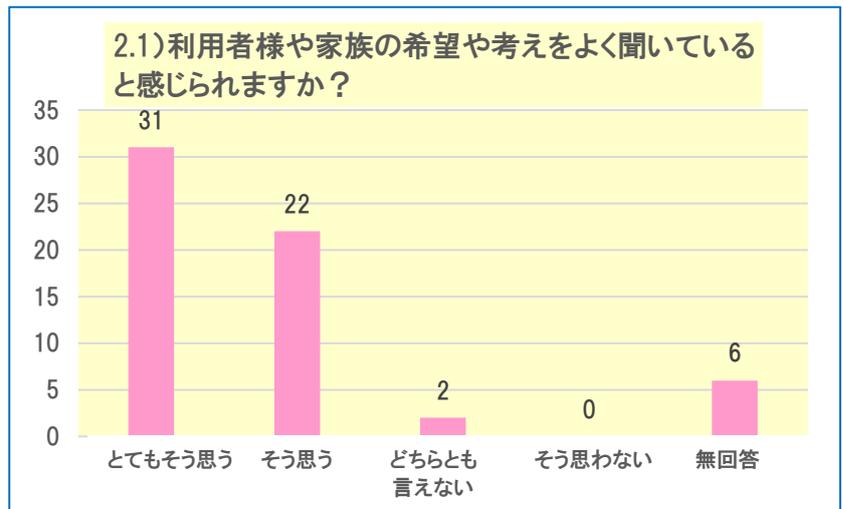


<2.サービスについて>

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？

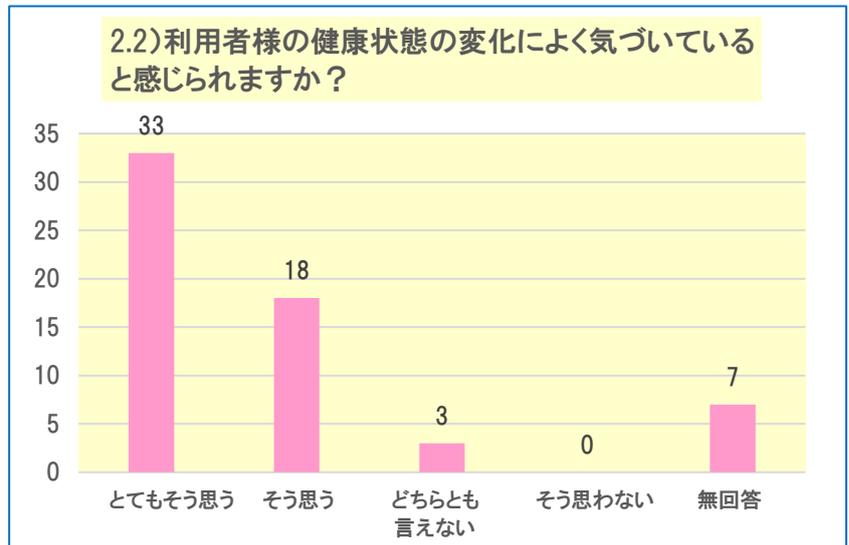
とてもそう思う	31
そう思う	22
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	6
計	61



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	33
そう思う	18
どちらとも言えない	3
そう思わない	0
無回答	7
計	61



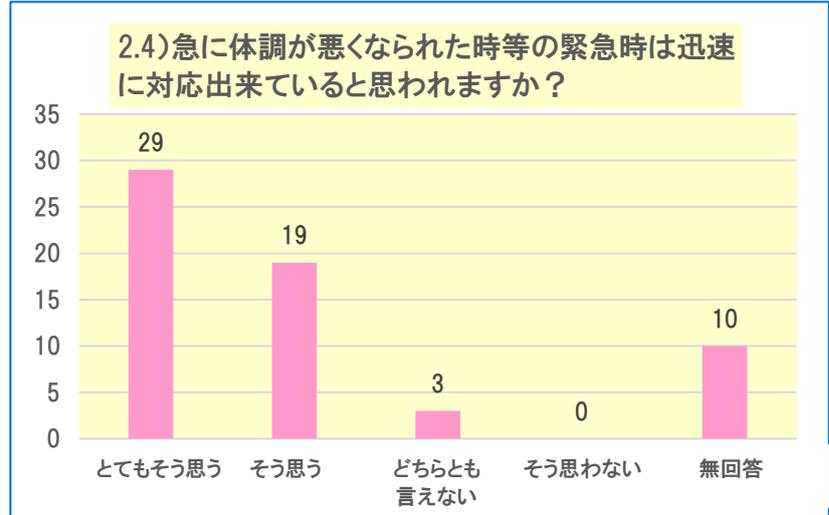
3) 訪問の予定時間がきちんと守られていますか？

守られている	34
だいたい守られている	14
あまり守られていない	1
守られていない	0
無回答	12
計	61



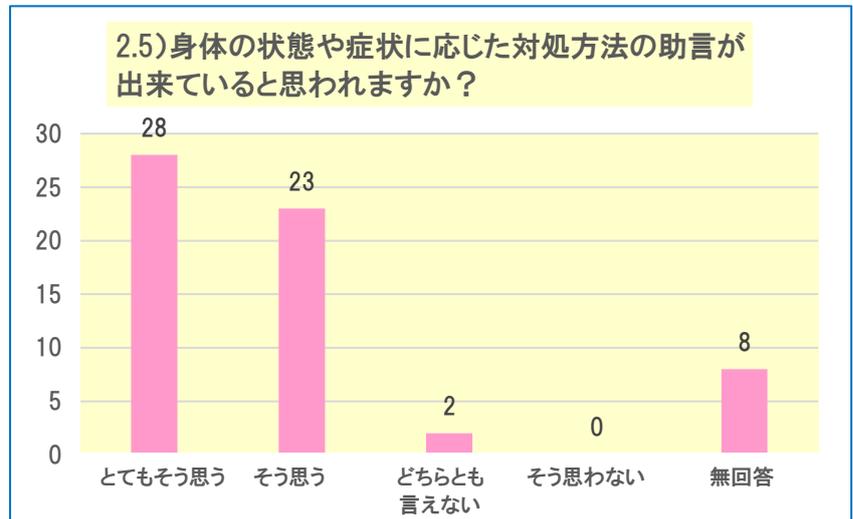
4) 急に体調が悪くなられた時等の緊急時は迅速に
対応出来ていると思われますか？

とてもそう思う	29
そう思う	19
どちらとも言えない	3
そう思わない	0
無回答	10
計	61



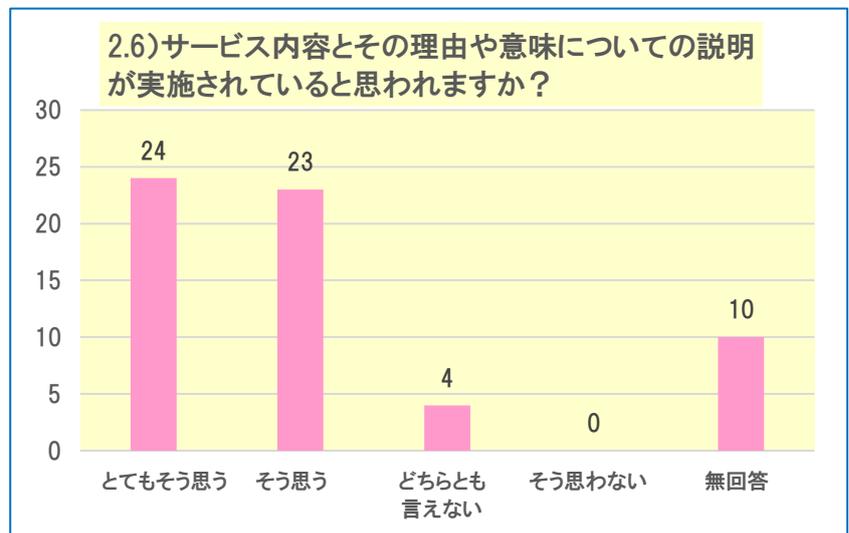
5) 身体の状態や症状に応じた対処方法の助言が
出来ていると思われますか？

とてもそう思う	28
そう思う	23
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	8
計	61



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？

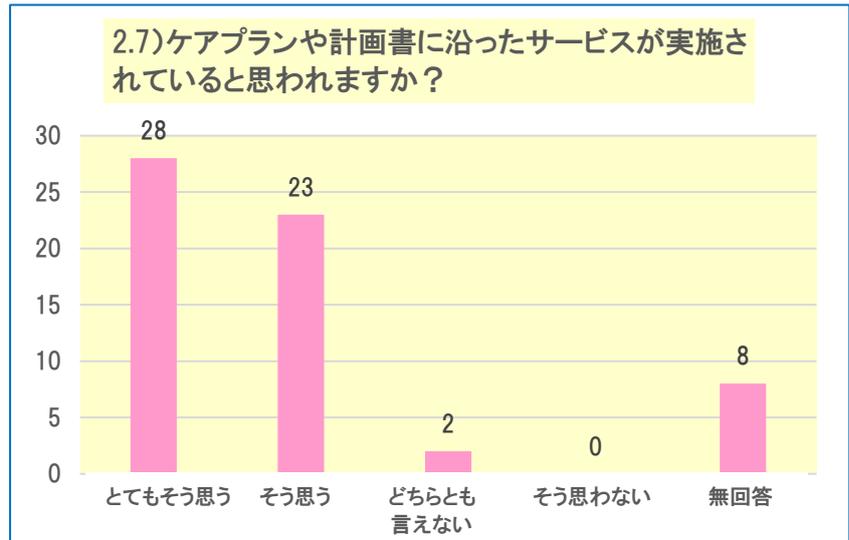
とてもそう思う	24
そう思う	23
どちらとも言えない	4
そう思わない	0
無回答	10
計	61



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せんか？

とてもそう思う	28
そう思う	23
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	8
計	61

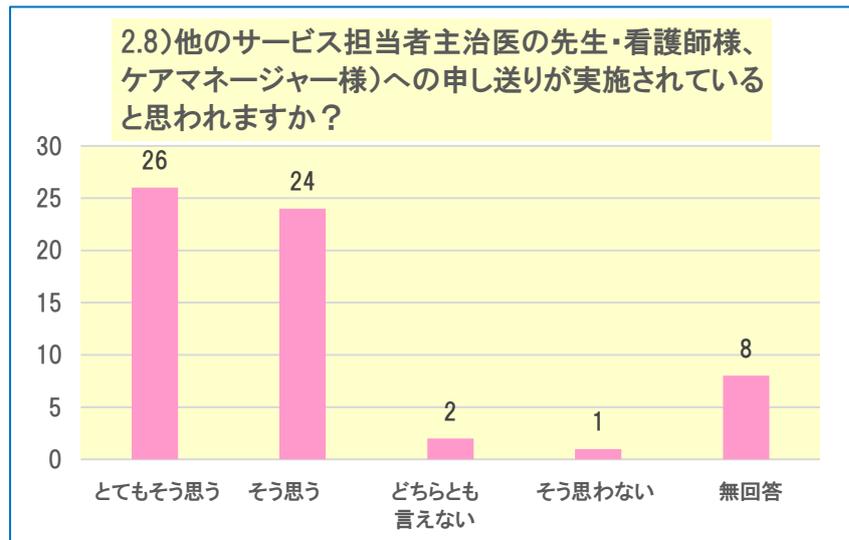


8) 他のサービス担当者（主治医の先生・看護師様、

ケアマネージャー様）への申し送りが実施されて

いると思われませんか？

とてもそう思う	26
そう思う	24
どちらとも言えない	2
そう思わない	1
無回答	8
計	61

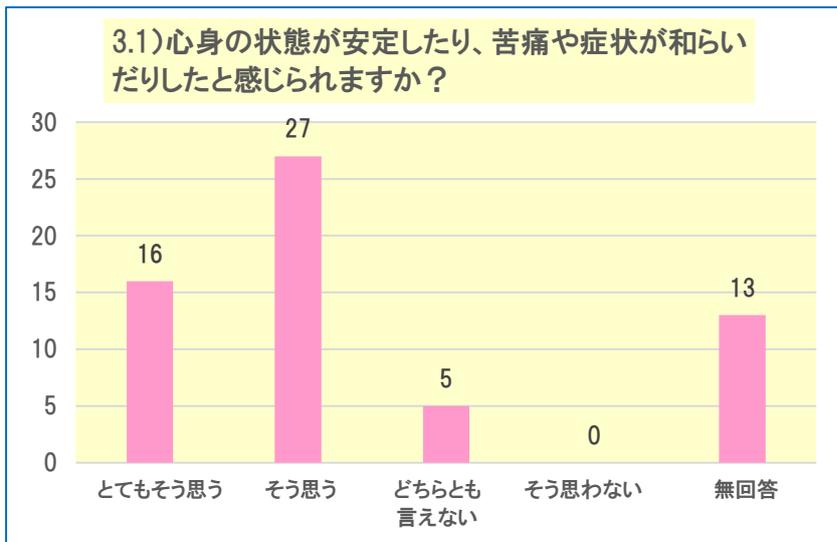


<3.サービスを利用する前と比べて>

1) 心身の状態が安定したり、苦痛や症状が和らい

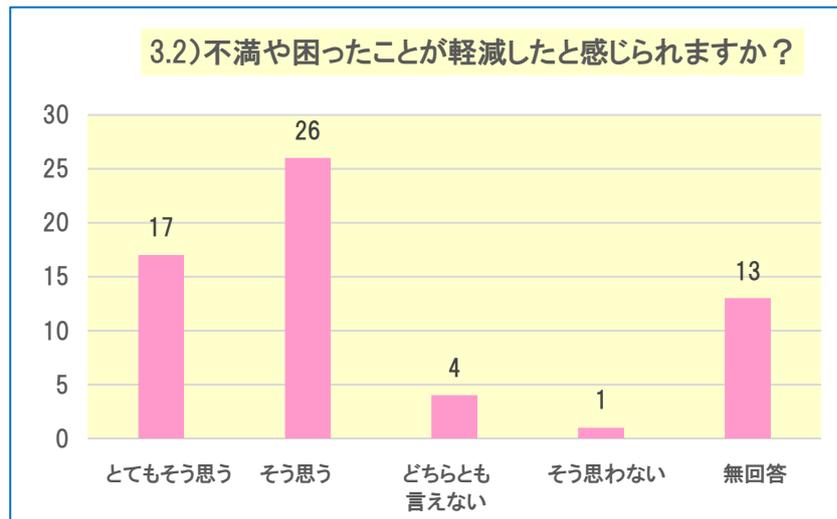
だりしたと感じられますか？

とてもそう思う	16
そう思う	27
どちらとも言えない	5
そう思わない	0
無回答	13
計	61



2) 不満や困ったことが軽減したと感じられますか？

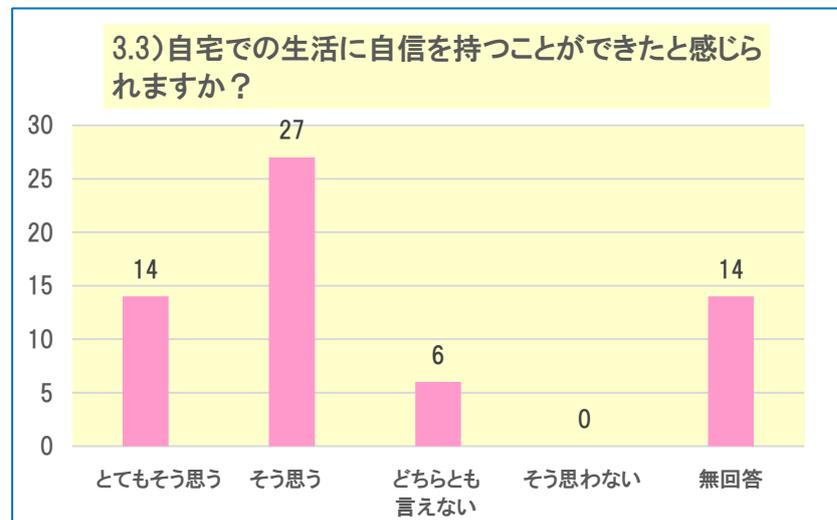
とてもそう思う	17
そう思う	26
どちらとも言えない	4
そう思わない	1
無回答	13
計	61



3) 自宅での生活に自信を持つことができた

感じられますか？

とてもそう思う	14
そう思う	27
どちらとも言えない	6
そう思わない	0
無回答	14
計	61



◆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

- ・いつも急な訪問点滴をご依頼してしまっておりますが、大変丁寧かつ迅速にご対応していただきありがとうございます。（Hクリニック様）
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。ご利用者様への適切な支援をいただき、状態も少しずつ良くなってきて大変助かっています。今後とも宜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。今後とも宜しく願いいたします。（ケアプランセンターM Sケアマネージャー様）
- ・Drが変更されていても直っていません。指示書のご確認を願います。変更をお願いします。（S病院 K様）
- ・誠意あるご対応に感謝申し上げます。コロナ禍をいっしょに乗り切りたいと思います。お互いに頑張りましょう。（Hケアプランセンター S様）
- ・いつもありがとうございます。（無記名）
- ・プラン外のサービスはケアマネと相談の上お願いします。心がこもっていてありがたく思いますが、プラン外のサービスの連絡があり、とまどう事があります。（無記名）
- ・申し訳ありません。私にお答えできる設問はありませんでした。（Hセンター 地域医療連携室 S様）
- ・利用者様の訪問看護ありがとうございます。（Mクリニック M先生）
- ・ご利用者様との会話（コミュニケーション）もスムーズでご利用者様が「あら来てくれたの！また来てね」との会話を聞くととても信頼されているのだな！！と感じる。スタッフ全員ともコミュニケーションはとれていて、今の段階の症状を丁寧に教えて下さったり、アドバイスを下さり心強いです。（グループホームH 管理者 A様）
- ・いつも大変お世話になっております。利用者様の対応は難しい面はあるとは思いますが、訪問看護を利用される前と比べ、ご本人は精神的にも安心されていると思います。混乱してケアマネやご家族に電話をかけてくる回数が減りました。ご家族も非常に感謝されていました。（居宅介護支援事業所E S様）

- ・利用者さんへのケア、対応、適切に行われているので何も要望等はありません。（Rケア O様）
- ・今後とも宜しく願ひいたします。（T病院 Y様）
- ・祝日の振替を希望。日頃緊急時等の相談ありがとうございます。（無記名）
- ・特にありません。いつもありがとうございます。（居宅介護支援事業所I O様）
- ・色々な訪看と関わっていますが、唯一プロ集団と感ずます。何かありましたら相談させて頂きたいと思ひます。（Sケア A様）
- ・対応も丁寧で適切なアドバイスも頂いているので、ご利用者様も訪問看護の方をとて信頼されています。（Sセンター N様）
- ・平素より大変お世話になっております。いつも急な対応をお願いしてしまい申し訳ありません。利用者様も大変満足していると聞いて安心しております。ありがとうございます。（T病院 W様）
- ・ご利用者様も大変対応に満足されています。いつもありがとうございます。（Sケア I様）
- ・いつも親切に対応して頂きありがとうございます。今後とも宜しく願ひいたします。訪問看護指示書の郵送がいつも遅くなり申し訳ございません。（Sクリニック T看護師様）
- ・いつも依頼をした時にすぐ対応して頂きありがとうございます。緊急時の対応も早く助かっています。今後とも宜しく願ひいたします。（S病院 地域在宅支援センター N様）
- ・電話対応やサービス支援状況には非常に満足しています。今後とも宜しく願ひいたします。（居宅介護支援事業所A H様）
- ・いつも安心した対応をして下さるため、とて頼りしています。ご本人とも良い関係性を築きながらケアに入ってもらっています。今後とも宜しく願ひいたします。（Sセンター K様）
- ・いつも細かい気配り、目配りで安心して願ひしています。ありがとうございます。（無記名）
- ・TELのみのやりとりなので、該当無が多く申し訳ございません。今後とも宜しく願ひいたします。（無記名）
- ・いつも細やかな連絡・報告をして頂きありがとうございます。今後とも宜しく願ひいたします。（M病院 T様）

・ご家族とのコミュニケーションを大切に下さっています。今後とも宜しくお願いいたします。
(K医院 T先生)

・いつも大変お世話になっております。今後とも宜しくお願いいたします。
(Yクリニック O先生)

・本人の気持ちに寄り添い、又ご家族の希望にも迅速に対応して頂いています。通所が難しい場合も訪問看護師さんの関わり次第で在宅生活の継続が可能になると実感しています。
(Sセンター G様)

・利用者様の身体状況に合わせてリハビリや足浴の対応をして頂き、カテーテル閉塞時も緊急の対応をありがとうございました。(Sセンター W様)

・いつもありがとうございます。今後とも宜しくお願いいたします。
(Sセンター Y様)