

【アンケート集計結果】 (利用者様回答結果)

【令和3年度】

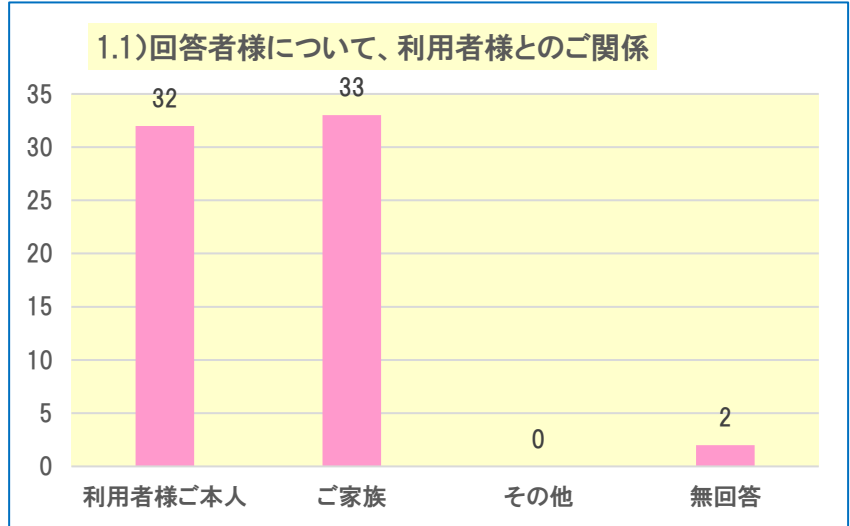
アンケート依頼数：100

アンケート回答数：67 (回収率67%)

<1.回答者様について>

1) 利用者様とのご関係

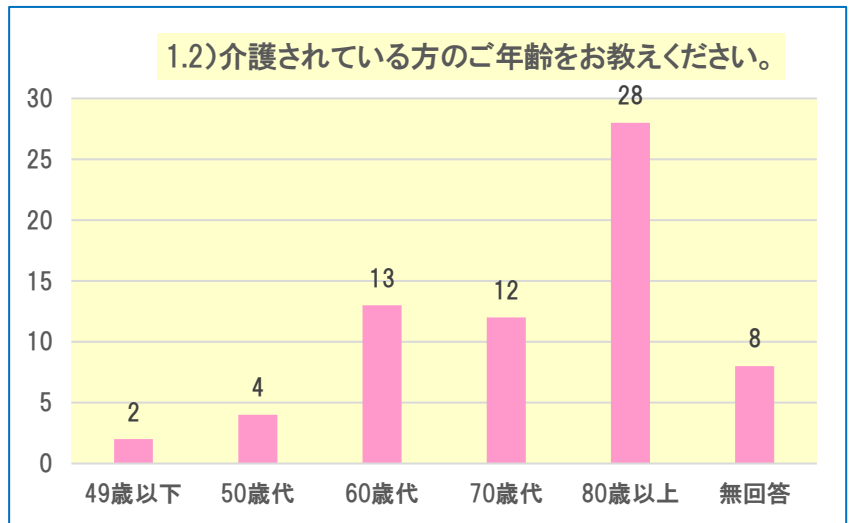
利用者様ご本人	32
ご家族	33
その他	0
無回答	2
計	67



2) 介護されている方のご年齢をお教えてください。

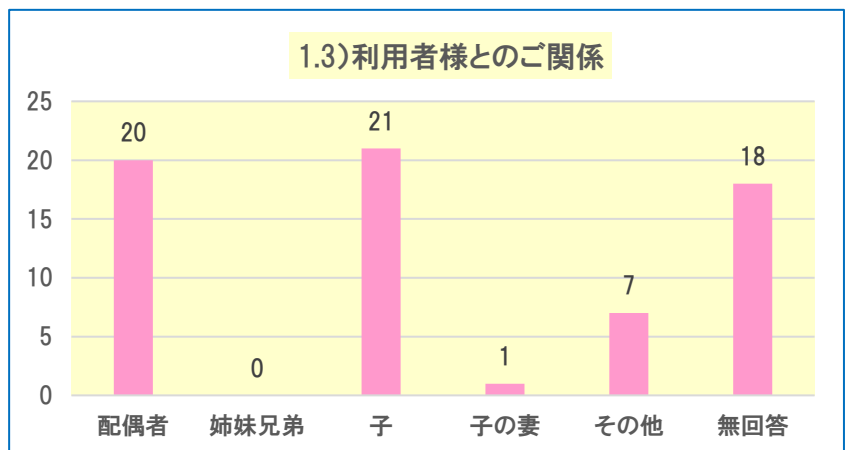
(複数回答あり)

49歳以下	2
50歳代	4
60歳代	13
70歳代	12
80歳以上	28
無回答	8
計	67



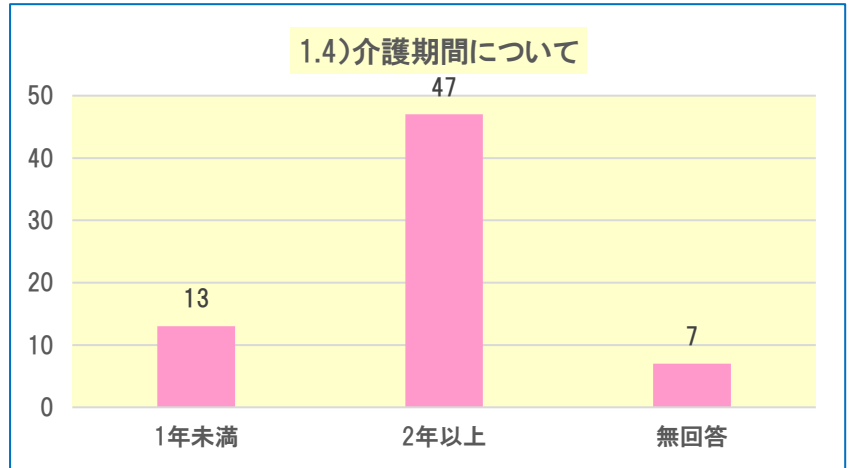
3) 利用者様とのご関係

配偶者	20
姉妹兄弟	0
子	21
子の妻	1
その他	7
無回答	18
計	67



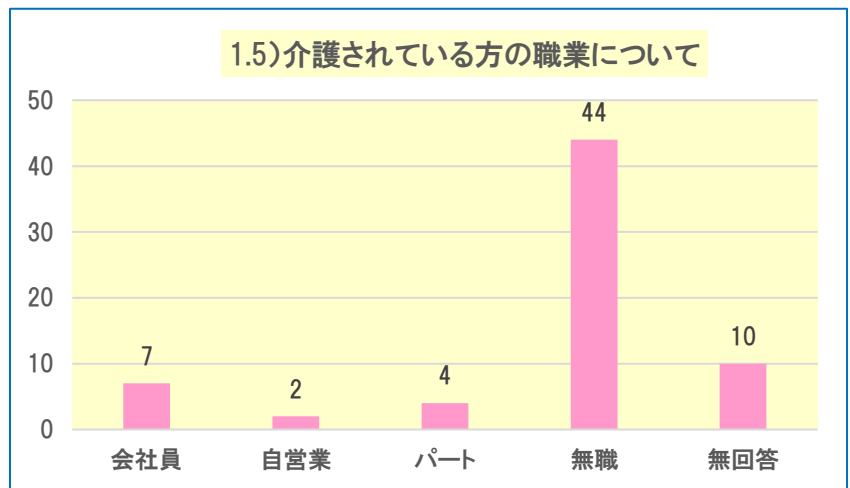
4) 介護期間について

1年未満	13
2年以上	47
無回答	7
計	67



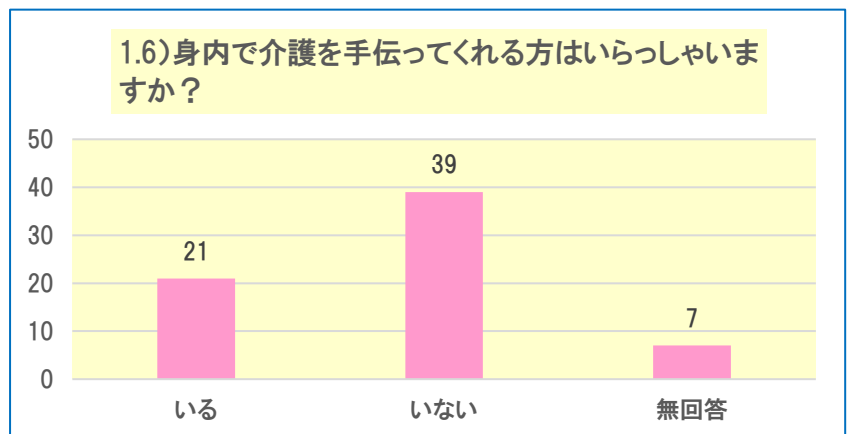
5) 介護されている方の職業について

会社員	7
自営業	2
パート	4
無職	44
無回答	10
計	67



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	21
いない	39
無回答	7
計	67



<2.訪問看護師について>

1) 身だしなみについて

良い	60
やや良い	4
やや悪い	0
悪い	3
無回答	0
計	67



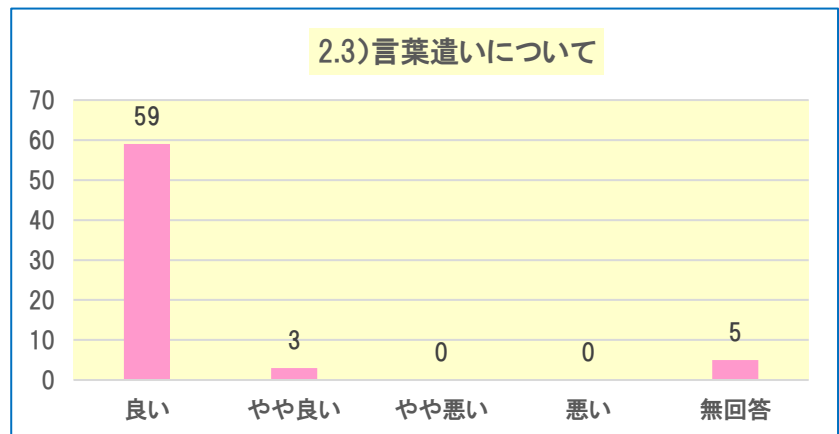
2) 利用者様、介護者様に対する接遇について

良い	59
やや良い	3
やや悪い	0
悪い	0
無回答	5
計	67



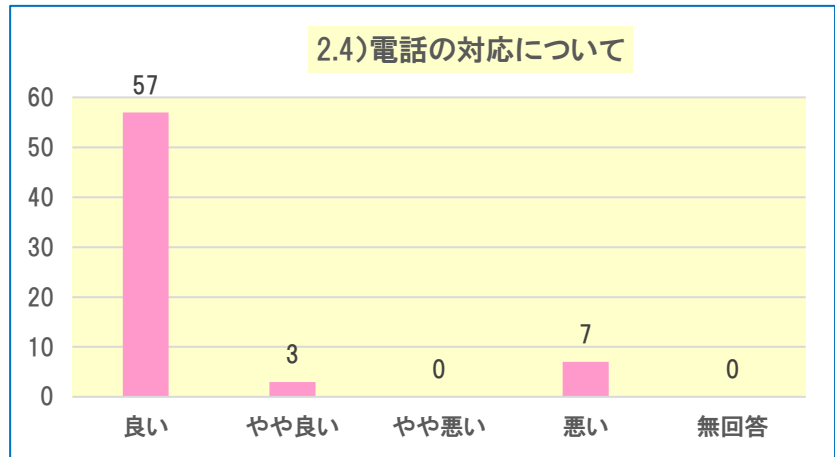
3) 言葉遣いについて

良い	61
やや良い	3
やや悪い	0
悪い	0
無回答	3
計	67



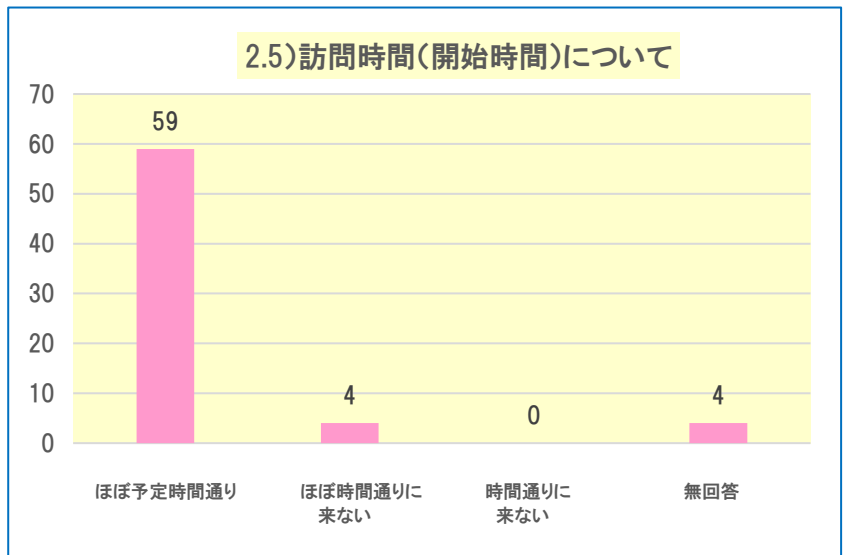
4) 電話の対応について

良い	57
やや良い	3
やや悪い	0
悪い	7
無回答	0
計	67



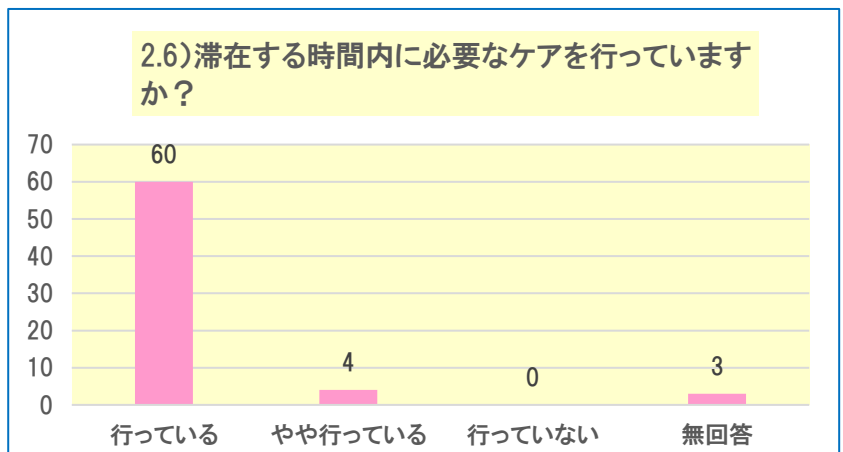
5) 訪問時間（開始時間）について

ほぼ時間通り	59
ほぼ時間通りに来ない	4
時間通りに来ない	0
無回答	4
計	67



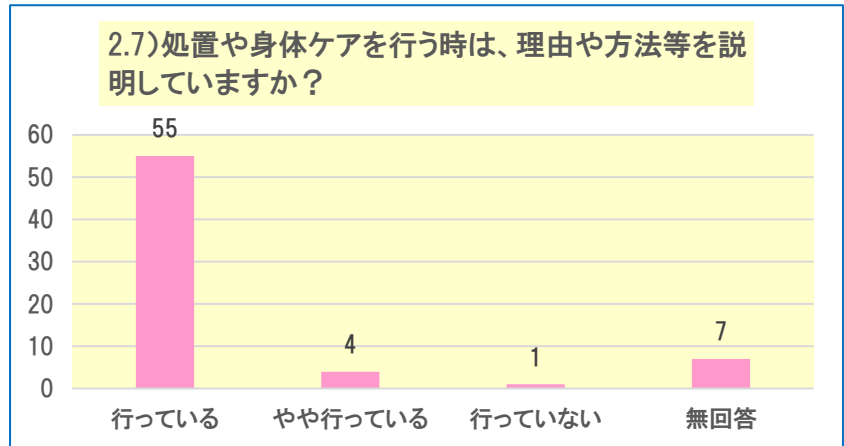
6) 滞在する時間内に必要なケアを行っていますか？

行っている	60
やや行っている	4
行っていない	0
無回答	3
計	67



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？

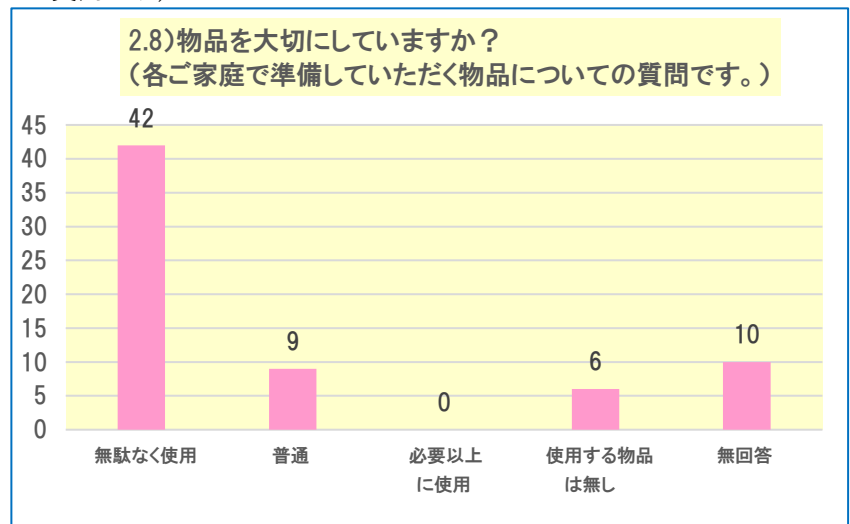
行っている	55
やや行っている	4
行っていない	1
無回答	7
計	67



8) 物品を大切にしていますか？

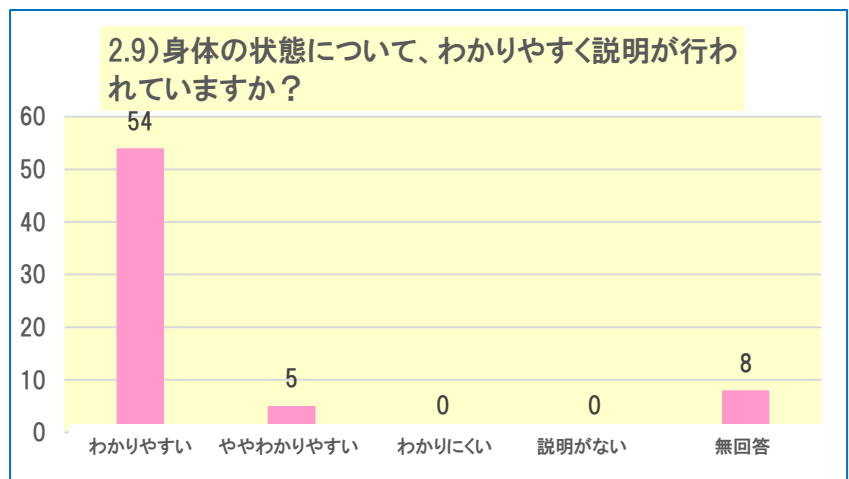
(各ご家庭で準備していただく物品についてのご質問です)

無駄なく使用	42
普通	9
必要以上に使用	0
使用する物品は無し	6
無回答	10
計	67



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？

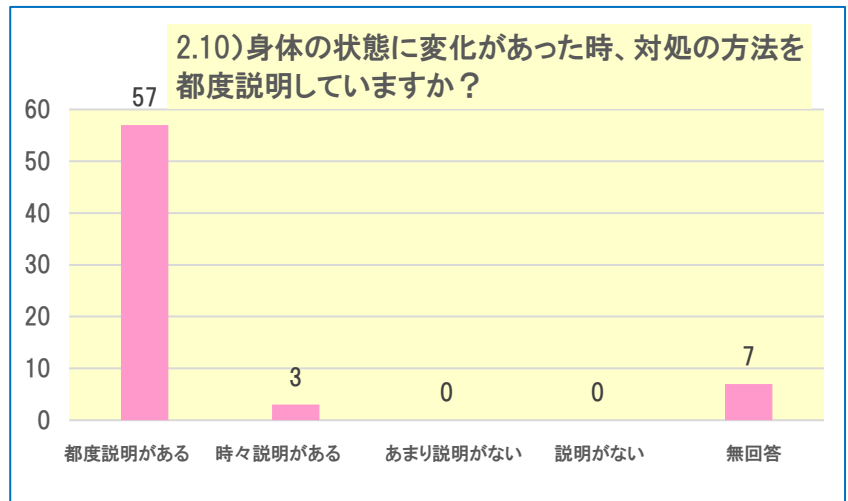
わかりやすい	54
ややわかりやすい	5
わかりにくい	0
説明がない	0
無回答	8
計	67



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	57
時々説明がある	3
あまり説明が無い	0
説明が無い	0
無回答	7
計	67

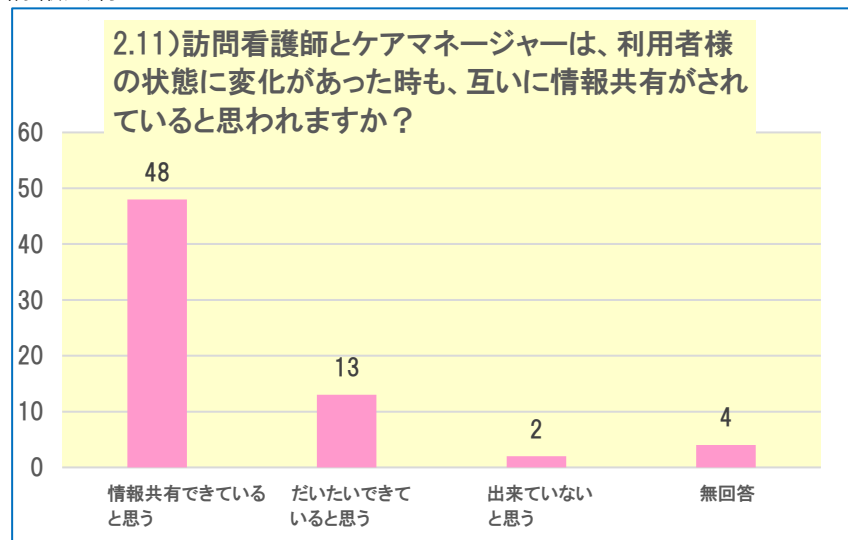


11) 訪問看護師とケアマネージャーは、利用者様の

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？

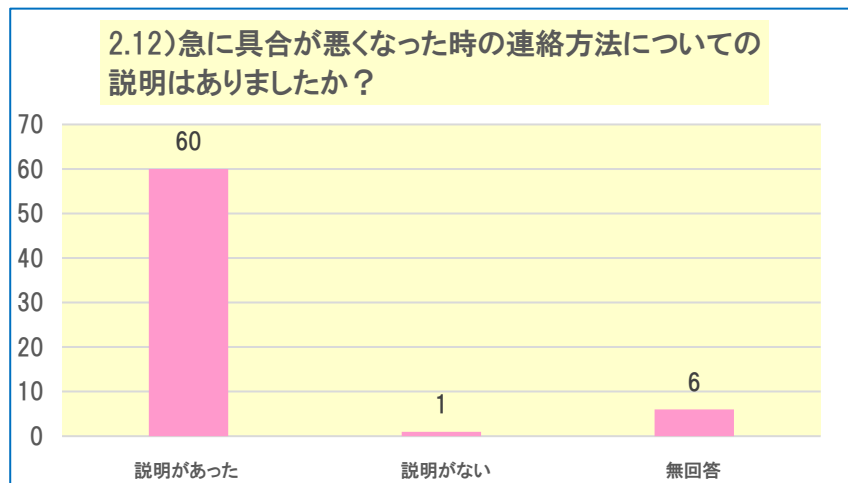
情報共有できていると思う	48
だいたいできていると思う	13
できていないと思う	2
無回答	4
計	67



12) 急に具合が悪くなった時の連絡方法についての

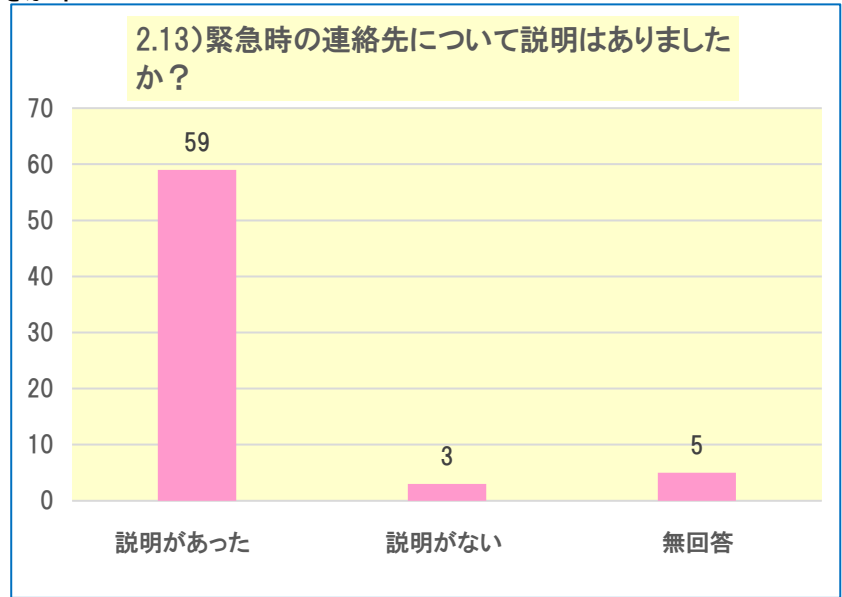
説明はありましたか？

説明があった	60
説明がない	1
無回答	6
計	67



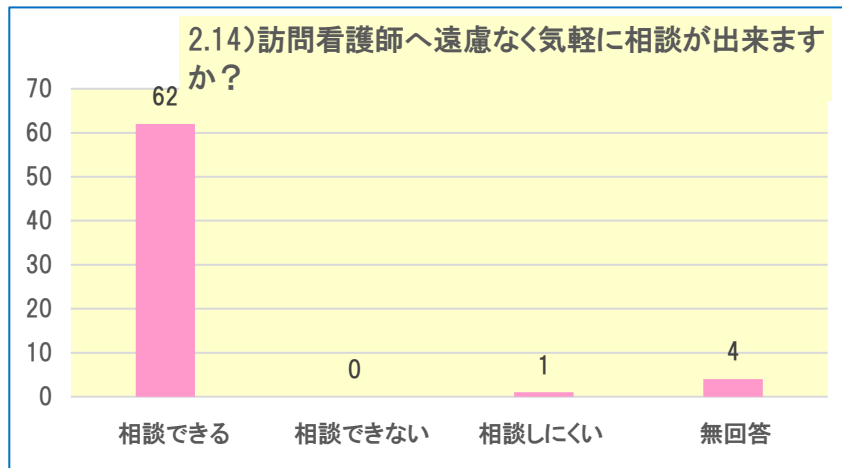
13) 緊急時の連絡先については、ご契約時にご説明をさせていただいておりますが、
訪問する看護師からの説明はありましたか？

説明があった	59
説明がない	3
無回答	5
計	67



14) 訪問看護師へ遠慮なく気軽に相談が出来ますか？

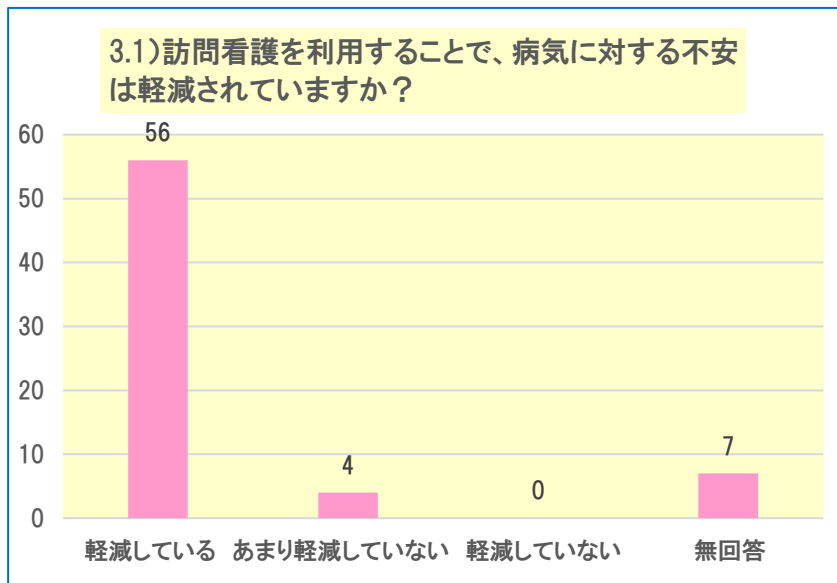
相談出来る	62
相談出来ない	0
相談しにくい	1
無回答	4
計	67



<3.利用者様と介護されている方について>

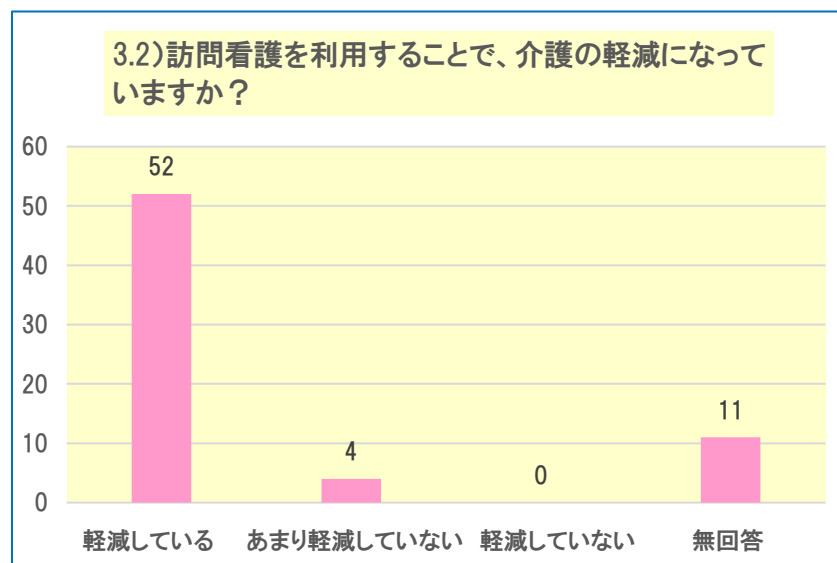
1) 訪問看護を利用することで、病気に対する不安は軽減されていますか？

軽減している	56
あまり軽減していない	4
軽減していない	0
無回答	7
計	67



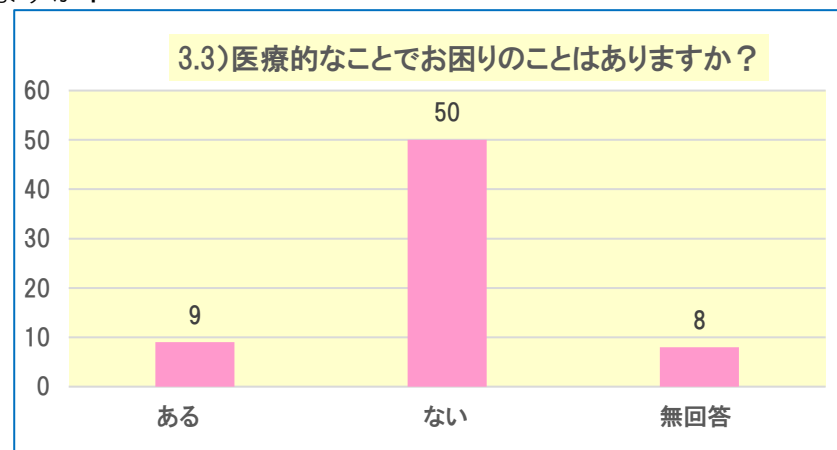
2) 訪問看護を利用することは、介護の軽減になっていますか？

軽減している	52
あまり軽減していない	4
軽減していない	0
無回答	11
計	67



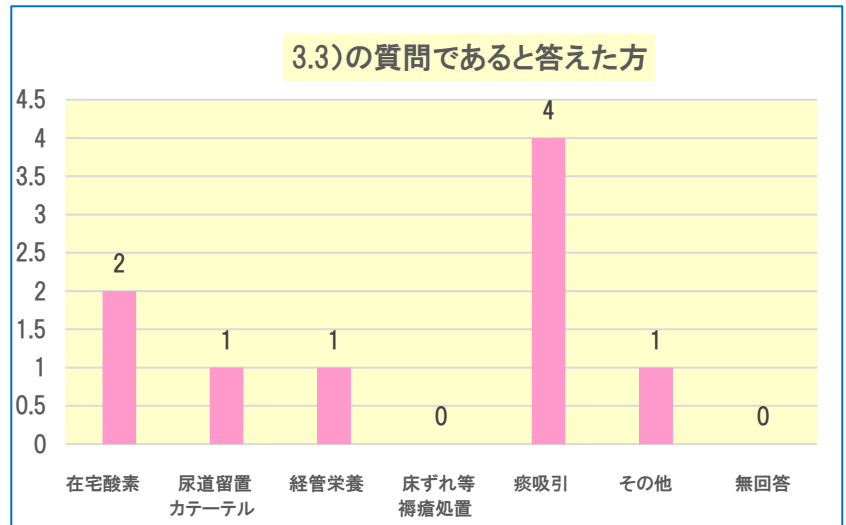
3) 医療的なことでお困りのことはありますか？

ある	9
ない	50
無回答	8
計	67



◆あると答えた方

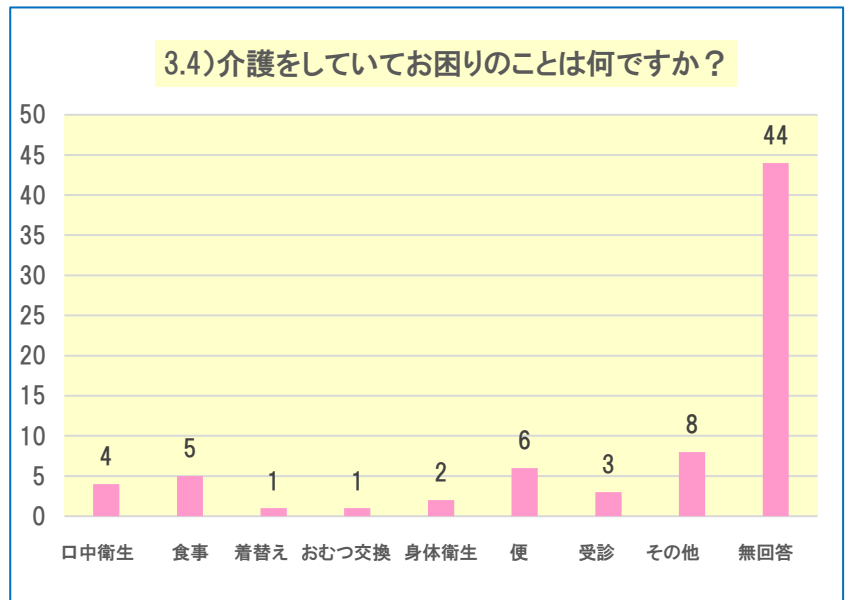
在宅酸素	2
尿道留置カテーテル	1
経管栄養	1
床ずれ等褥瘡処置	0
痰吸引	4
その他	1
無回答	0
計	9



4) 介護をしてお困りのことは何ですか？

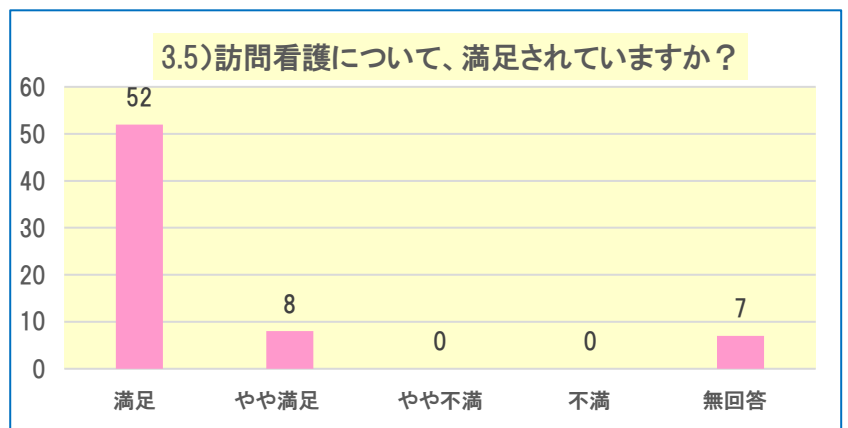
(複数回答あり)

口中衛生	4
食事	5
着替え	1
おむつ交換	1
身体衛生	2
便(下剤投与等)	6
受診(連絡、交通)	3
その他	8
無回答	44
計	74



5) 訪問看護について、満足されていますか？

満足している	52
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	7
計	67



◆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

- ・お世話になっております。実際訪問看護の方とお会いしたことはありませんが親から訪問看護の方の不満を聞いたことがないので、良くしていただいていると思い感謝しています。これからもお願いいたします（無記名）
- ・今のところ特にありません。今後の医療費についての不安が多少ある。訪問看護師さんには大変親切にさせていただいております。今後とも宜しくお願いいたします。（O様）
- ・週3回訪問看護を受けていますが、その日が楽しみにしている様に感じます。明るく元気な看護師さんに感謝しています。（無記名）
- ・看護師さんは非常に明るく行動力も早く大変良い人を選んでくださったと何時も感謝しております。これはすなわち会社の上司の日頃の指導教育のたまものと思います。皆に愛される会社をめざし一層の発展を祈ります。（T様）
- ・いつも丁寧に対応していただき、また色々な相談にも乗っていただき感謝しております。我が家の人見知り猫もすっかり看護師さんたちに慣れ出てくることも多くなりました！（I様）
- ・満足です（無記名）
- ・ショートステイをやってください（M様）
- ・とても良くしてもらっています。何も言うことはありません。このままで宜しくお願いいたします。（M様）
- ・とても良くしていただいています。感謝しています。ありがとうございます（I様ご家族）
- ・いつもお世話になっております。ありがとうございます。コロナ禍で外出や面会が禁止になり不安やストレスがたまってましたが、週に一度話を聞いてくれるのでとても安心しています。これからも宜しくお願いいたします。（N様）
- ・いつも大変お世話になっております。とても助かっています。これからも宜しくお願いいたします。（T様）
- ・いつも親切に対応してくださって感謝しております。（S様）
- ・介護4ですが、今のところ寝たきり状態ではないので、介護に困難な状態ではないが、1月中ベッド上

の生活になると体力的に大変になるかとは思う。自分に腰痛があり心配である。(M様ご家族)

- ・今まで通りやってくればよいと思うしこれからも頑張ってください(O様)
- ・いつも対応してくださりありがとうございます。(M様)
- ・所長様、看護師さん、事務の方、全てよくやったださります。コロナ禍で家族が面会出来ない時も週に1度様子を見て下さってると思うととても心強かったです。これからも宜しく願いいたします。(K様ご家族)
- ・担当の看護師さんとはその都度連絡が出来てサービスについて満足しています。(S様ご家族)
- ・担当の看護師さんにはお世話になっております。母はいらっしゃるのを楽しみにしています。家族も安心しています。これからも宜しく願いいたします。(I様ご家族)

【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3年度)

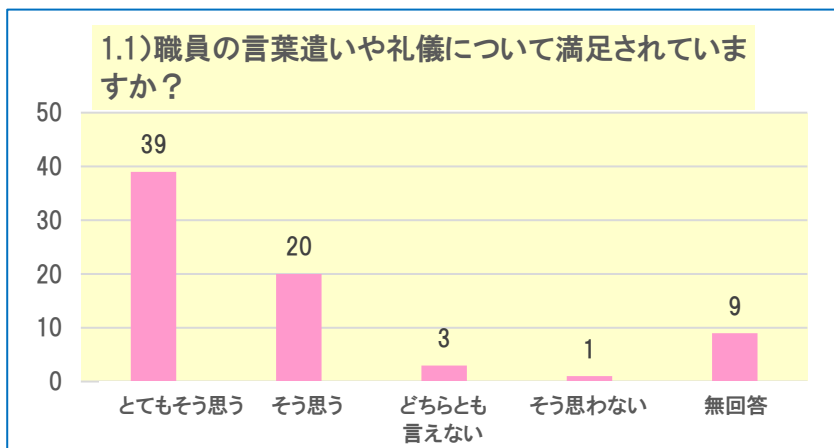
アンケート依頼数：病院(58)、ケアマネジャー(47)・・・計105

アンケート回答数：72 (回収率68.5%)

<1.職員について(接遇、マナー)>

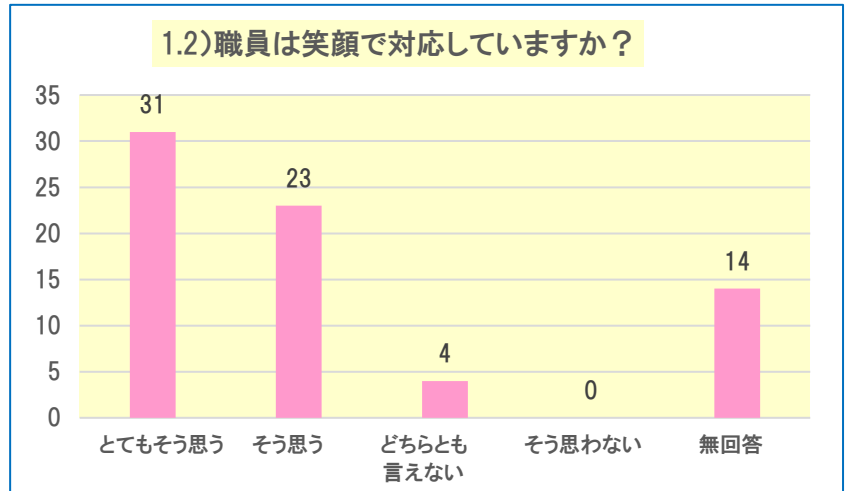
1) 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか?

とてもそう思う	39
そう思う	20
どちらとも言えない	3
そう思わない	1
無回答	9
計	72



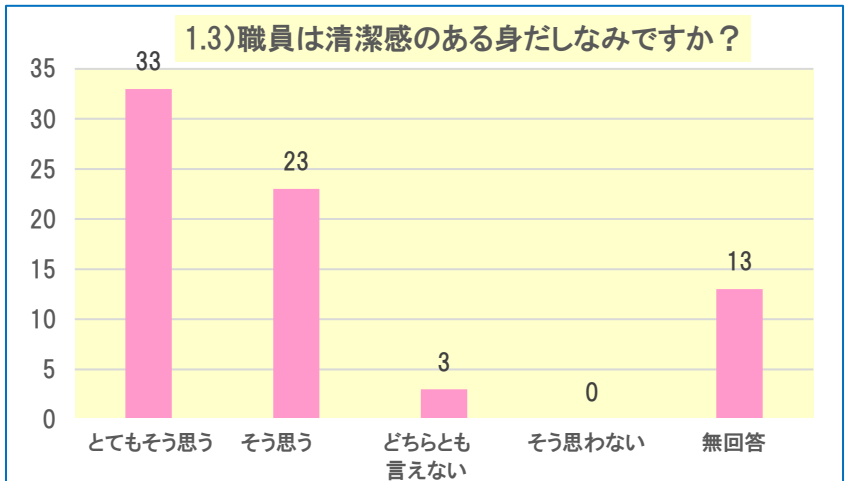
2) 職員は笑顔で対応していますか？

とてもそう思う	31
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	14
計	72



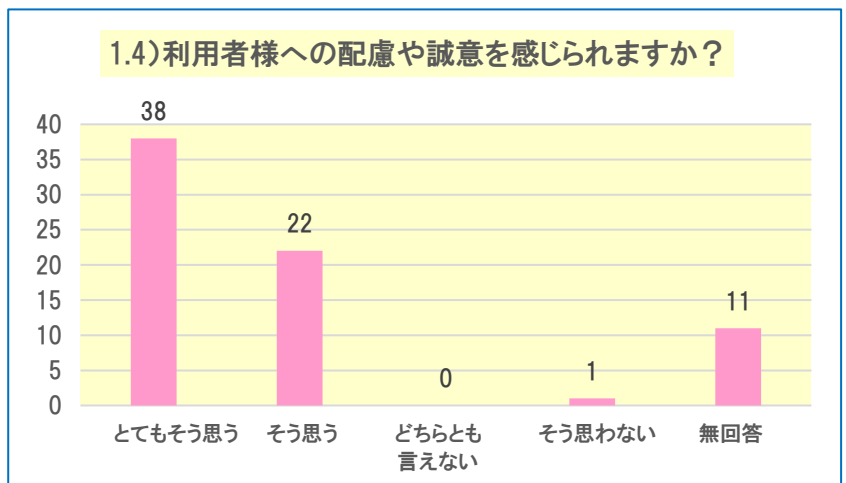
3) 職員は清潔感のある身だしなみですか？

とてもそう思う	33
そう思う	23
どちらとも言えない	3
そう思わない	0
無回答	13
計	72



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	38
そう思う	22
どちらとも言えない	0
そう思わない	1
無回答	11
計	72

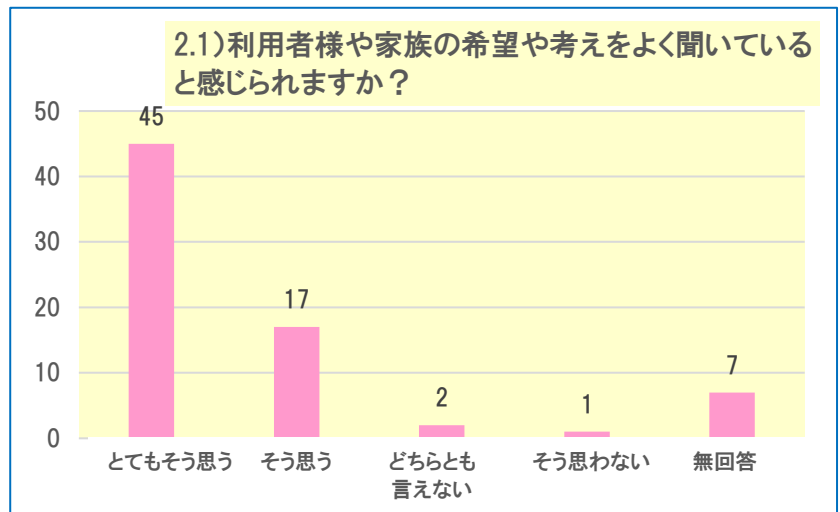


<2.サービスについて>

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？

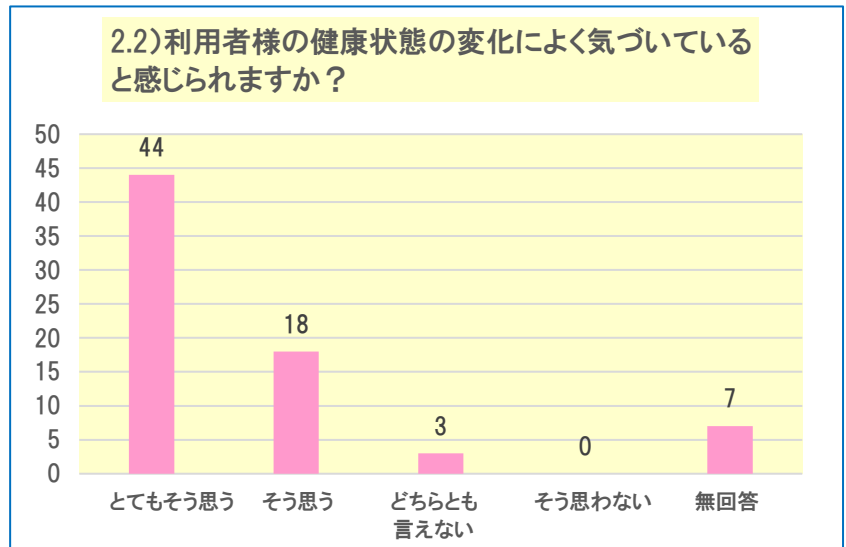
とてもそう思う	45
そう思う	17
どちらとも言えない	2
そう思わない	1
無回答	7
計	72



2) 利用者様の健康状態の変化によく気づいている

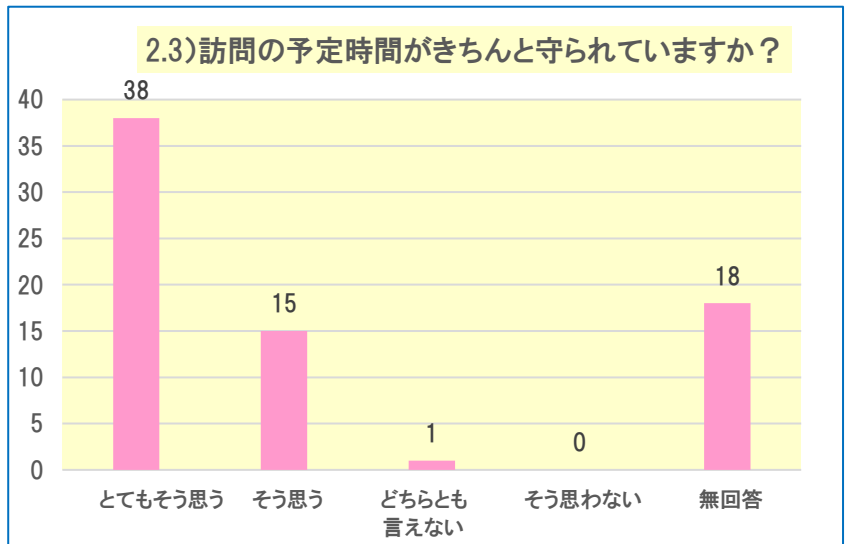
と感じられますか？

とてもそう思う	44
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	72



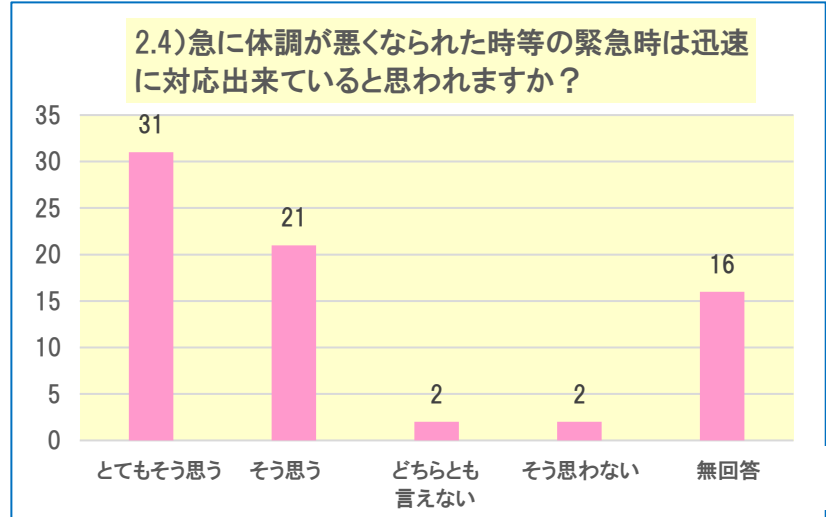
3) 訪問の予定時間がきちんと守られていますか？

守られている	38
だいたい守られている	15
あまり守られていない	1
守られていない	0
無回答	18
計	72



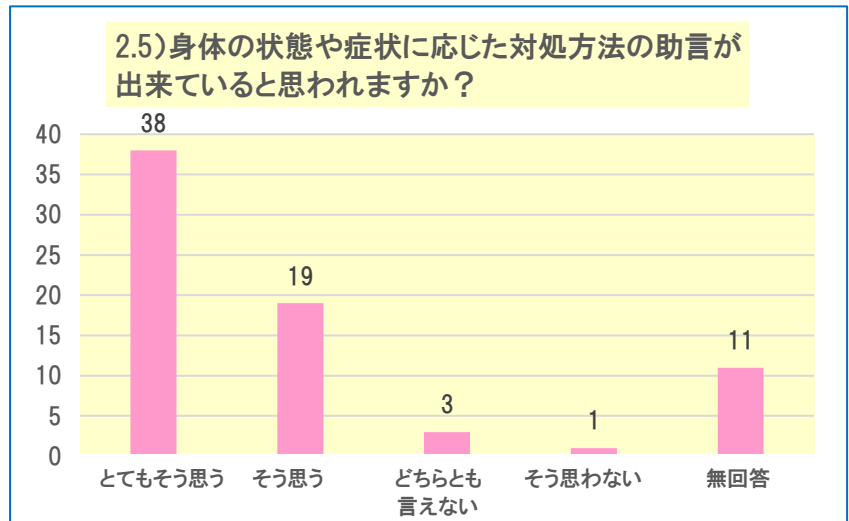
4) 急に体調が悪くなられた時等の緊急時は迅速に
対応出来ていると思われますか？

とてもそう思う	31
そう思う	21
どちらとも言えない	2
そう思わない	2
無回答	16
計	72



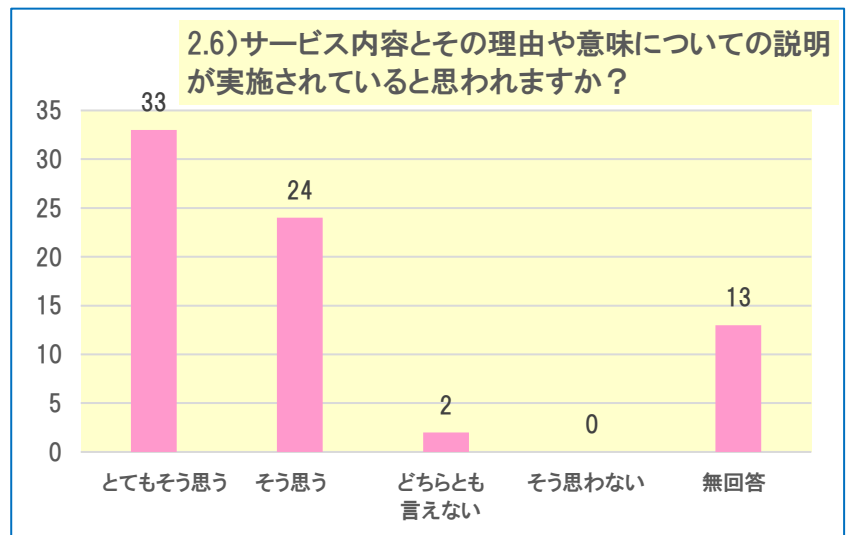
5) 身体の状態や症状に応じた対処方法の助言が
出来ていると思われますか？

とてもそう思う	38
そう思う	19
どちらとも言えない	3
そう思わない	1
無回答	11
計	72



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？

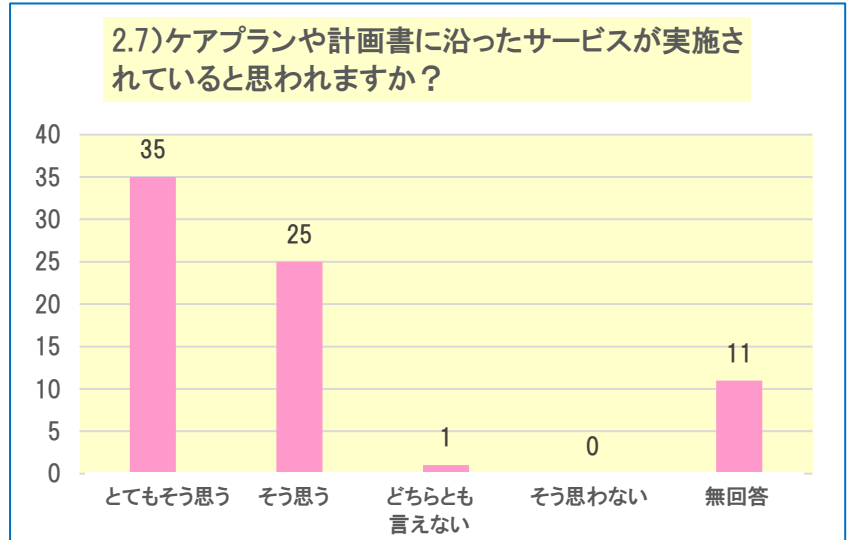
とてもそう思う	33
そう思う	24
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	13
計	72



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	35
そう思う	25
どちらとも言えない	1
そう思わない	0
無回答	11
計	72

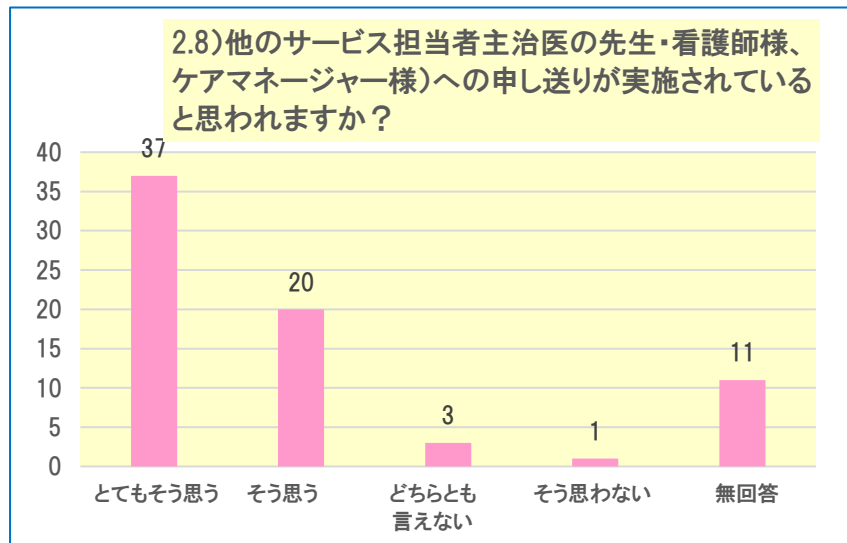


8) 他のサービス担当者（主治医の先生・看護師様、

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	37
そう思う	20
どちらとも言えない	3
そう思わない	1
無回答	11
計	72

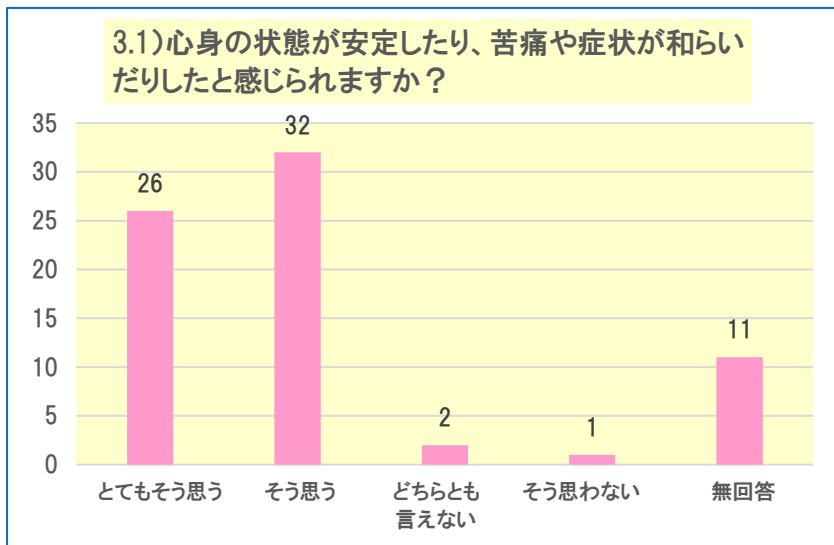


<3.サービスを利用する前と比べて>

1) 心身の状態が安定したり、苦痛や症状が和らい

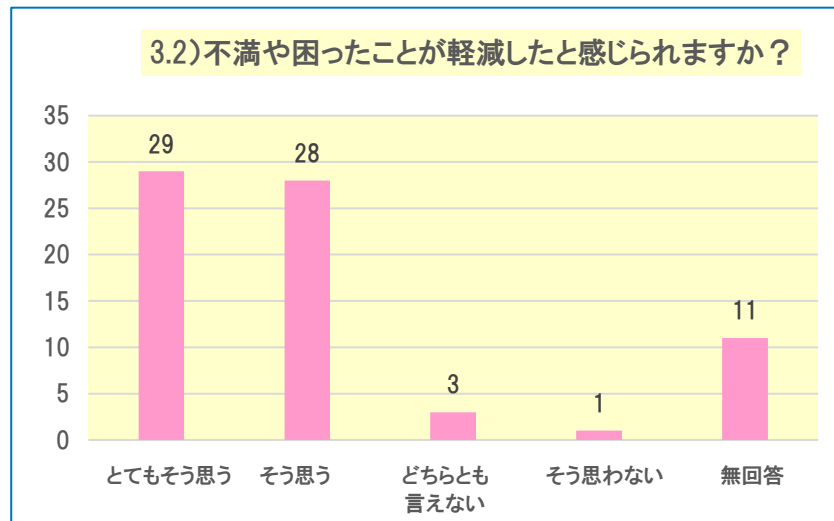
だりしたと感じられますか？

とてもそう思う	26
そう思う	32
どちらとも言えない	2
そう思わない	1
無回答	11
計	72



2) 不満や困ったことが軽減したと感じられますか？

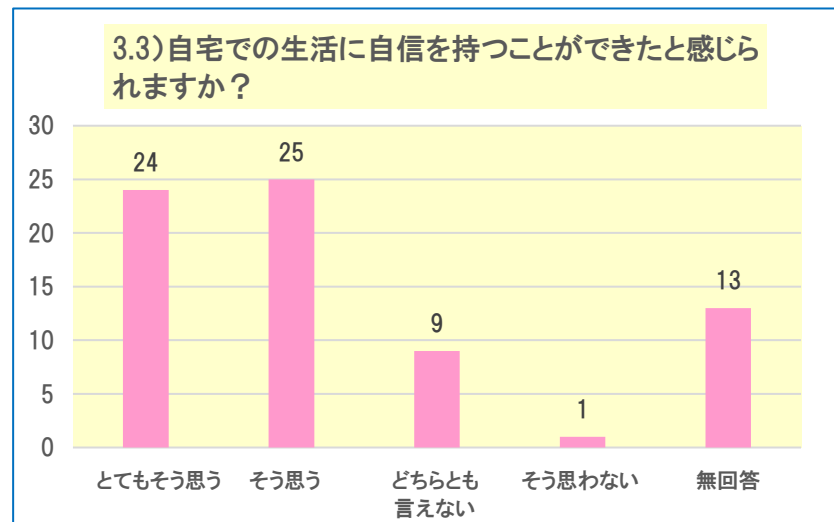
とてもそう思う	29
そう思う	28
どちらとも言えない	3
そう思わない	1
無回答	11
計	72



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	24
そう思う	25
どちらとも言えない	9
そう思わない	1
無回答	13
計	72



◆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

- ・体調変化で受診希望される場合、あらかじめ体調不良に気付かれているのであれば訪問時間を早め、受診の相談をしてほしいです。金曜日の16時過ぎでは対応に難しいことがあります。（S病院様）
- ・看護師の訪問や緊急対応により安心感を得られ在宅生活に自身を持つことが出来ています。ご家族の信頼も厚く今後とも宜しく願いいたします。（Sセンター Gケアマネージャー様）
- ・いつもお世話になっております。訪問時間調整し、創部確認が出来るように、また、必要な医療材料もクリニックに取りに来ていただき感謝しています。創部の写真も助かりました。今後とも宜しく願いいたします。電話対応も気持ちよくしていただいています。（Fクリニック O看護師様）
- ・療養生活や介護指導を依頼させていただき、生活環境の改善、医療に関しての受け入れ等もスムーズに出来、利用者様の健康含め家族との関係もよく感謝しています。
（ケアプランセンターS Oケアマネージャー様）
- ・利用者様の状態について連携を図りやすく感じています。今後とも宜しく願いいたします。
（Mケアマネージャー様）
- ・特になし（K病院様）
- ・大変お世話になっております。当クリニックとはまだ浅いため、この度のアンケートは見送らせていただきたいと思います。（無記名）
- ・いつもお世話になっております。定期訪問されている方についてはご丁寧に、点滴等で突然のご依頼となった方については迅速にご対応いただきありがとうございます。（Hクリニック N様）
- ・所長としかお話していないので、ここに書かせていただきます。いつも安心してお任せ出来るので、ご紹介もしております。報告がないステーションも多い中、何かある時は所長よりご報告頂いているので信頼しております。（Cクリニック様）
- ・いつもお世話になっております。担当看護師様には本当に良くしていただいております。いつも細やかに対応いただき感謝しております。今後とも宜しく願いいたします。（Eケアプランセンター様）
- ・しっかりした対応をしてくださり感謝しています。今後とも宜しく願いいたします。
（Tケアマネージャー様）
- ・とてもお世話になっております。頼りにしておりますので、今後とも宜しく願いいたします。

(Sクリニック I様)

・利用者様のご対応ありがとうございます。これからも宜しくお願いいたします。

(U居宅 Nケアマネージャー様)

・体調や生活に変化がありましたらご連絡くださいますようお願いいたします。

(Kケアセンター Sケアマネージャー様)

・今後とも宜しくお願いいたします。コロナリスクある中、ありがとうございます。

(Mクリニック M先生)

・いつもありがとうございます。細かい情報提供で知り得ない事、気持ち面等大変助かります。

今後とも宜しくお願いいたします。新規の際はご連絡させていただきます (Oケアマネージャー様)

・急な相談でもご対応いただきありがとうございます。

・書類をお送りいただく際に返信用封筒を同封して頂けると大変助かります。ご検討の程宜しくお願いいたします。医師からの要望は特段ございませんでした。今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。

(Hクリニック様)

・特にありません。今後とも宜しくお願いいたします。(Kクリニック様)

・いつも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。(S病院 H先生)

・いつもお世話になっております。丁寧な報告書ありがとうございます。以前自宅退院した患者さんの際には大変お世話になりました。いつも丁寧な誠実な対応をしていただいています。

私達病院スタッフも色々学ばせていただき感謝しています。(N病院 O様)

・スムーズな連携が図れており御礼申し上げます。今後とも宜しくお願いいたします。

(Hケアプランセンター Sケアマネージャー様)

・丁寧にご対応頂きありがとうございます。緊急以外はFAXの方がありがたいです。電話での報告は対応出来ない時もあるので申し訳ありません。(無記名)

・いつも大変お世話になっております。ご丁寧な対応をしていただき大変感謝しております。

(Jセンター Y様)

・いつも大変お世話になっております。快くご対応いただき感謝しています。(S支援センター様)

- ・報告書を毎月送っていただきありがとうございます。毎回読ませていただき、状態把握に活用させていただいております。連絡にはTEL、FAXを使わせてもたっていますが、メールも活用していこうかと考えています。訪問リハは個人用の割当てられたアドレスでやとりしました。活用する時は事前に連絡させていただきます。（ケアプランセンターK ケアマネージャー様）
- ・臨時の点滴施行など、いつも対応していただきありがとうございます。（Kクリニック様）
- ・所長様の対応はご本人様だけでなく、家族やケアマネージャーへも安心を与える感じがしました。サービスを提供していた方が終了となってしまいましたが、再び新規の相談があった場合には依頼させていただきます。（無記名）
- ・いつもありがとうございます。積極的に施設看護師との情報共有、とても助かります。（I施設 Iケアマネージャー様）
- ・いつも利用者に親身になって対応してくださり感謝しております。（無記名）