

# 【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5年度)

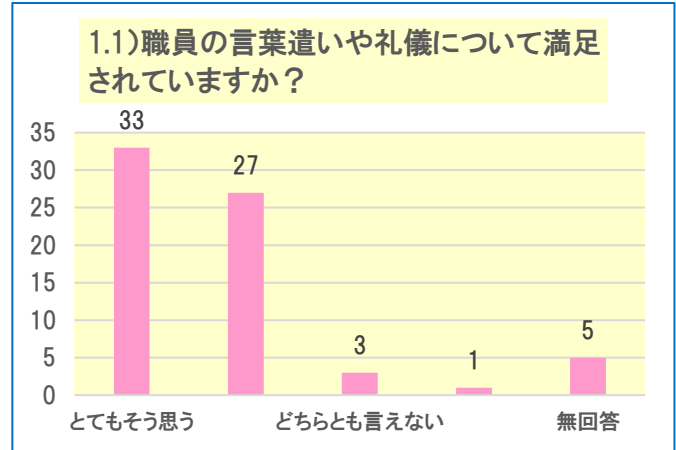
アンケート依頼数：病院 (50)、ケアマネジャー (54)・・・計104

アンケート回答数：69 (回収率66.3%)

## <1.職員について (待遇、マナー) >

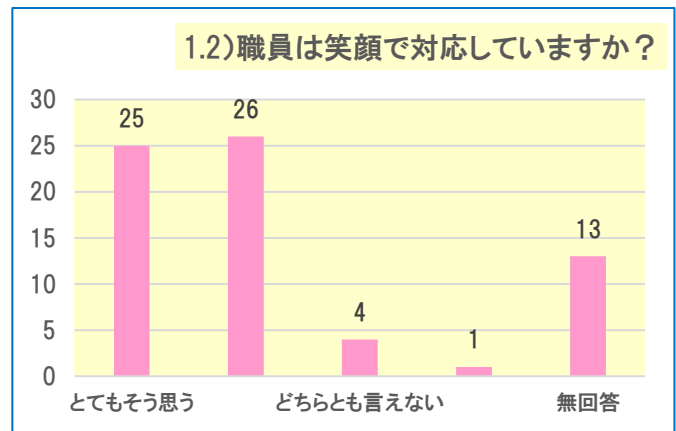
1) 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足されていますか？

とてもそう思う	33
そう思う	27
どちらとも言えない	3
そう思わない	1
無回答	5
計	69



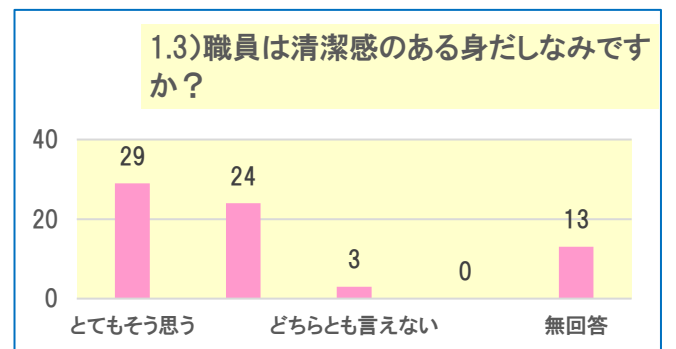
2) 職員は笑顔で対応していますか？

とてもそう思う	25
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	69



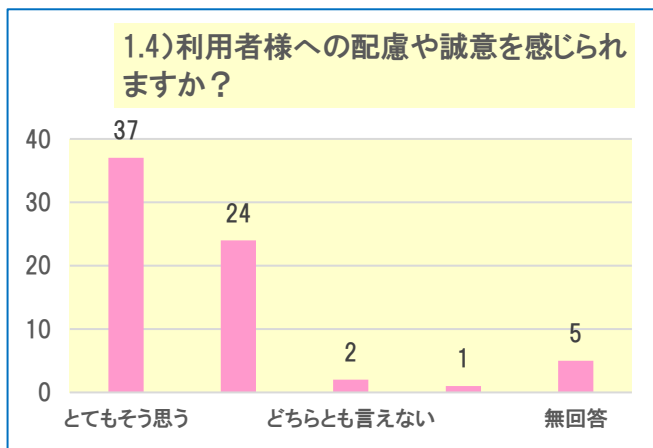
3) 職員は清潔感のある身だしなみですか？

とてもそう思う	29
そう思う	24
どちらとも言えない	3
そう思わない	0
無回答	13
計	69



4) 利用者様への配慮や誠意を感じられますか？

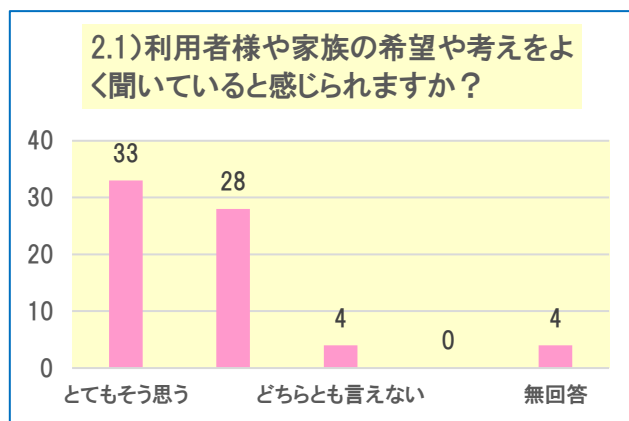
とてもそう思う	37
そう思う	24
どちらとも言えない	2
そう思わない	1
無回答	5
計	69



<2.サービスについて>

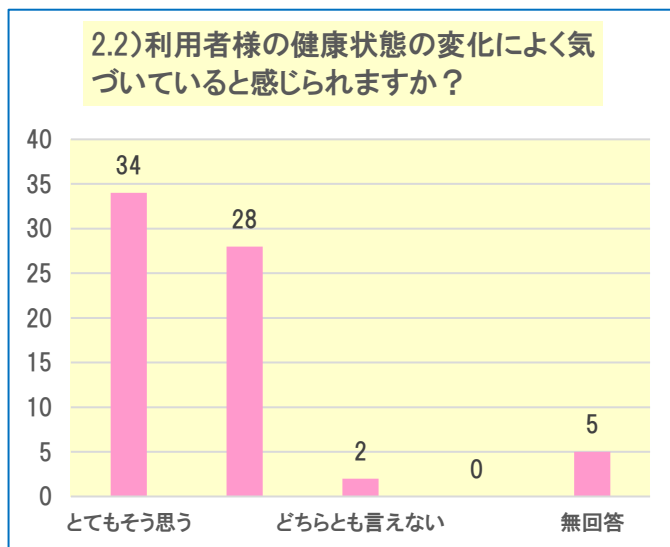
1) 利用者様や家族の希望や考えをよく聞いていると感じられますか？

とてもそう思う	33
そう思う	28
どちらとも言えない	4
そう思わない	0
無回答	4
計	69



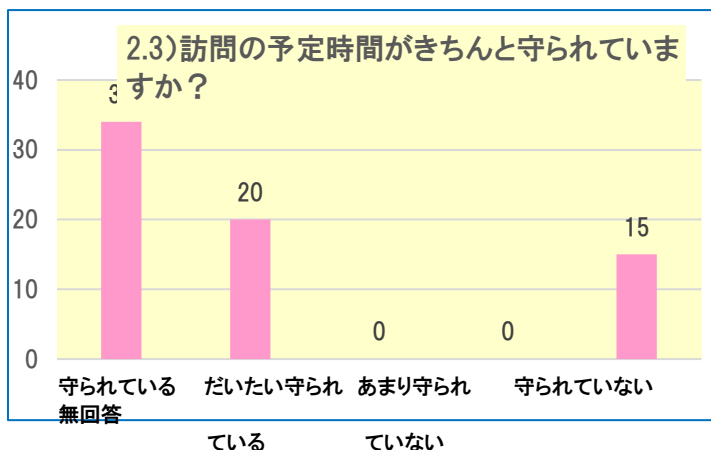
2) 利用者様の健康状態の変化によく気づいていると感じられますか？

とてもそう思う	34
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	5
計	69



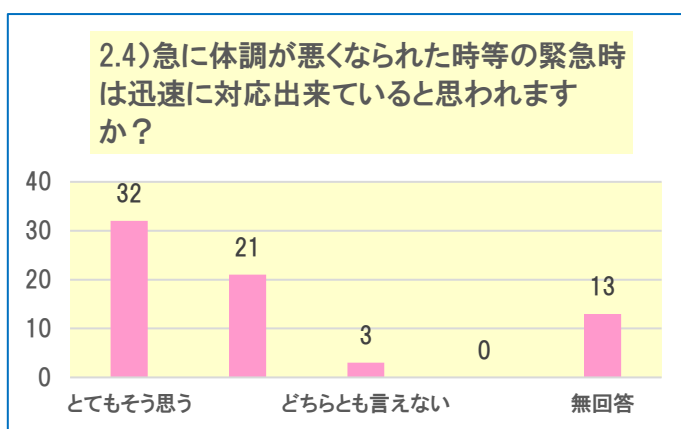
3) 訪問の予定時間がきちんと守られていますか？

守られている	34
だいたい守られている	20
あまり守られていない	0
守られていない	0
無回答	15
計	69



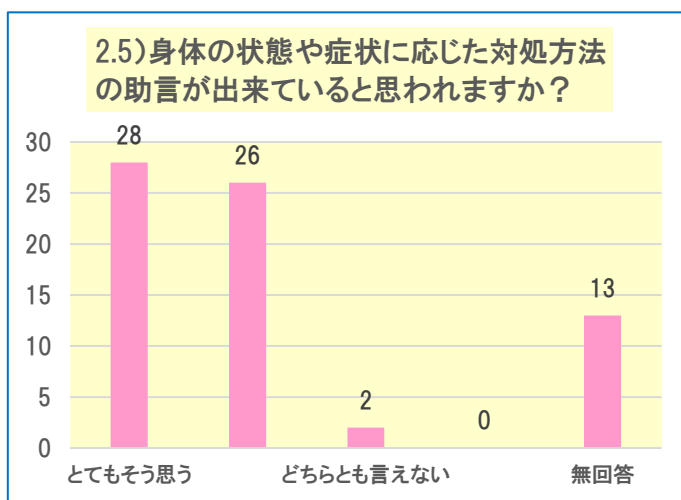
4) 急に体調が悪くなられた時等の緊急時は迅速に対応出来ていると思えますか？

とてもそう思う	32
そう思う	21
どちらとも言えない	3
そう思わない	0
無回答	13
計	69



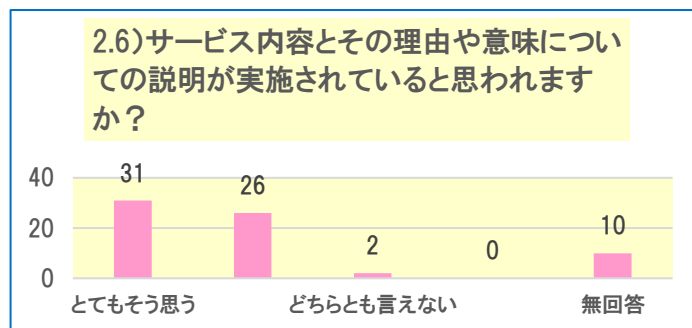
5) 身体の状態や症状に応じた対処方法の助言が出来ていると思えますか？

とてもそう思う	28
そう思う	26
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	13
計	69



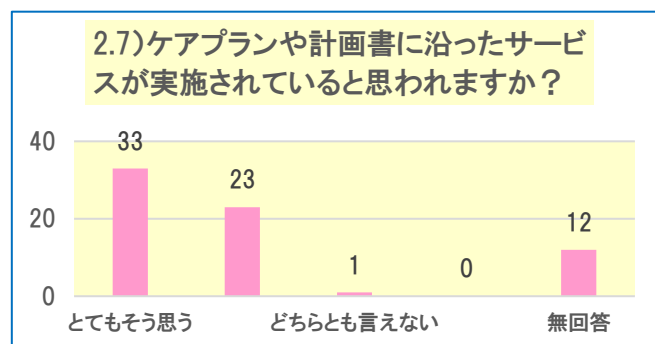
6) サービス内容とその理由や意味についての説明が実施されていると思われませんか？

とてもそう思う	31
そう思う	26
どちらとも言えない	2
そう思わない	0
無回答	10
計	69



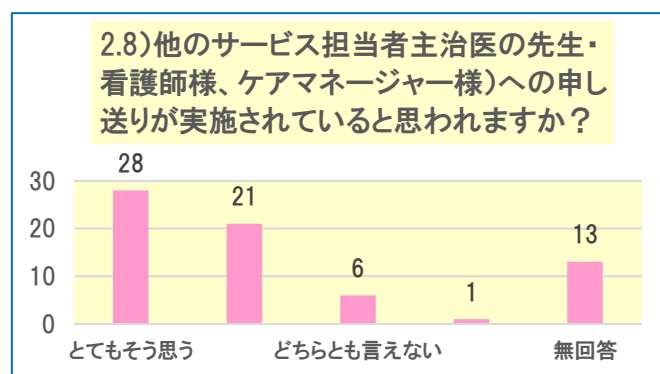
7) ケアプランや計画書に沿ったサービスが実施されていると思われませんか？

とてもそう思う	33
そう思う	23
どちらとも言えない	1
そう思わない	0
無回答	12
計	69



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？

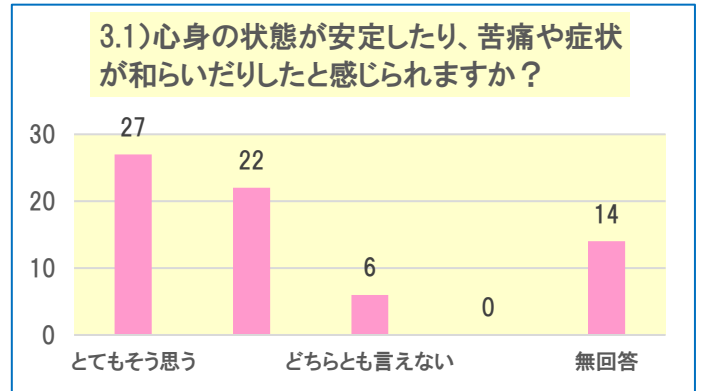
とてもそう思う	28
そう思う	21
どちらとも言えない	6
そう思わない	1
無回答	13
計	69



### <3.サービスを利用する前と比べて>

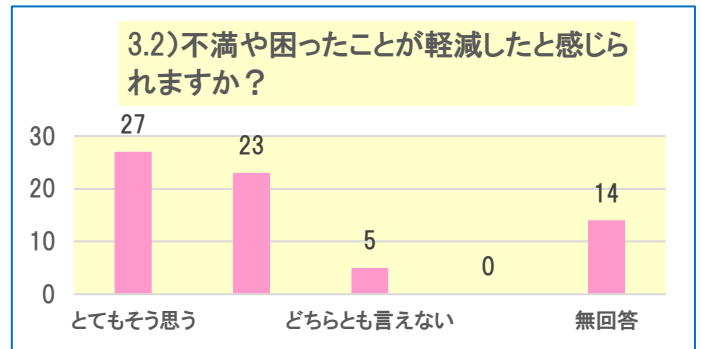
1) 心身の状態が安定したり、苦痛や症状が和らいだりしたと感じられますか？

とてもそう思う	27
そう思う	22
どちらとも言えない	6
そう思わない	0
無回答	14
計	69



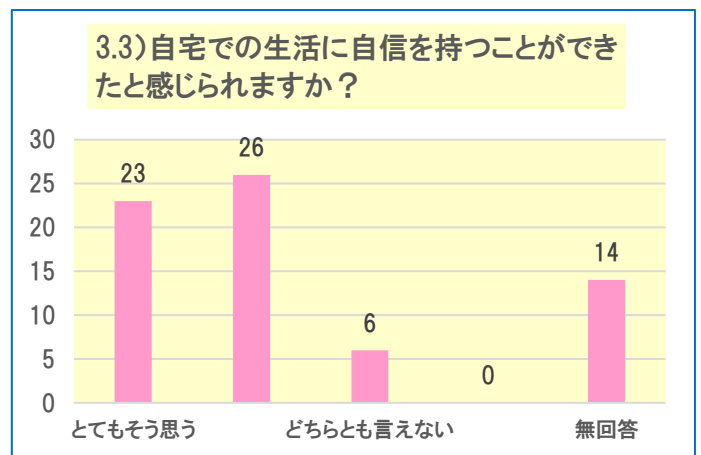
2) 不満や困ったことが軽減したと感じられますか？

とてもそう思う	27
そう思う	23
どちらとも言えない	5
そう思わない	0
無回答	14
計	69



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	23
そう思う	26
どちらとも言えない	6
そう思わない	0
無回答	14
計	69



## ◆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

- ・要望は特にありません。いつもありがとうございます。〇〇様はいつも絶賛されています。（Fケアマネ）
  - ・いつも相談にのっていただきありがとうございます。困難事例に関しても快くお引き受けいただき良い方向へ導いてくださり感謝しております。今後ともご指導の程どうぞよろしくお願い致します。（H病院A様）
  - ・患者様によりそい声を聞き支援いただいています。特にケアマネも介入の難しい家族様の心をつかみモニタリング時にお話しいただくことで以前より訪問できるようになりありがとうございます。その方々にあった支援をして下さり在宅生活が不安なくすごせています。（Oケアマネ）
  - ・いつも大変お世話になっております。季の風さんにご依頼させていただくと、利用者さんもお家族も皆様笑顔になられます。私自身至らぬ部分がたくさんあり、そのようなことに関しても助言やご指導頂き大変ありがたく感じております。訪問看護の調整の際にはまず第一に季の風さんに、と頭に浮かぶそんな存在です。私もそのような存在になれるよう日々精進していきたいと思っておりますので今後ともご指導ご鞭撻何卒宜しくお願い致します。（Mケアマネ）
  - ・土日に対応してほしい時があった。（無記名）
  - ・以前数回〇〇さんに御対応頂きとても素晴らしい対応頂けたため感謝しております。サービスに繋がらなかったものもある中で、とても御丁寧な対応頂きました。あまりに〇〇様の対応が良かったため同居宅のケアマネージャーが担当になった際に、少しの電話のやりとりでも対応の差があり少し残念に思った印象があり、わざわざお電話等でお伝えすることでもなかったのですがこの機会に失礼ながらお伝えさせていただきました。訪看さん自体は沢山利用させて頂きたい思いありましたが、ケアマネさんが連動するケースもあったためお願いすること減ってしまいました。また機会ありましたらおねがいしたいと思っております。（無記名）
  - ・平素より大変お世話になっております。前医から引継ぎ当院とのやり取りは書面のためアンケートにお答えするのが難しく変身封筒をそのまま返却させて頂きました。申し訳ありません。患者さんが当院へ転医された際貴ステーションの利用継続を強く希望されておりましたので患者さんにとっては満足のいくサービスをご提供頂けていると考えております。今後とも何卒宜しくお願い申し上げます。（Nクリニック）
  - ・いつもお世話になっています。認知症進行に伴うケア、下肢の処置などタイムリーに相談しながら支援につながっていると思います。（Fクリニック）
  - ・本人の意向をくんで支援して下さいありがとうございます。身体状況だけでなくメンタルの安定も図られています。（Mケアマネ）
  - ・早急に対応して頂き感謝しています。（Aケアマネ）
  - ・ご家族が年に2回程来訪されますが、前の施設にいる時より顔色が良く安心しましたと言っていました。いつもありがとうございます。（Aケアマネ）
  - ・また案件ありましたらお願いさせて頂きたいです。宜しく願いいたします。（K病院MSW）
  - ・いつもお世話になっております。訪看さんの訪問が利用者さんの励みになっていることを実感しています。高齢世帯2人暮らしの利用者さんの生活が不安なく送れていることは本当にありがたく思っています。ケアマネとしても疑問点に対してすぐにご返答やご指示いただけることをありがたく感じます。今後共よろしくお願い致します。（Kケアマネ）
  - ・〇〇様の件では大変お世話になり有難うございました。今後も機会が御座いましたらよろしくお願い致します。貴ステーションのますますのご活躍を祈念しております。10周年おめでとうございます。（SクリニックH様）
  - ・この度は対応ありがとうございます。まだ始まったばかりなのでこの先どうなるかわかりません。色々とお手数おかけする事も多いと思いますが連携を図ってサポートして行けたらと思いますので今後とも宜しくお願い致します。（Mケアマネ）
  - ・いつもお電話での対応をして頂いていますが、みなさん声のトーンも優しくありがたいなあと思っています。患者さんへの思いも受け止めていただけて心強く思っています。（S病院MSW）
  - ・サービス利用開始の時わからない事だらけで不安でしたが親切に説明していただきありがたかったです。ご利用者様、ご家族ともに満足されています。訪問して下さる看護師さんも接しやすく優しい方でよかったです。今後共よろしく申し上げます。（Mケアマネ）
  - ・ケアプランに載っていないのに独断で勝手に入浴させてしまった（繰り返し）看護師さんがいました。事前の相談も事後の報告もなく家族から聞いて初めて知りました。それ以降残念ですがお願いしたいとは思いません。すみません。（無記名）
  - ・医療保険での支援ですが毎月の報告や連携をして頂き大変助かっています。ADLの低下も見られ今後さらなる支援が必要となると思っておりますのでよろしくお願い致します。（Oケアマネ）
  - ・担当の方と連携が取れて安心しています。今後共よろしく申し上げます。（無記名）
  - ・入退院の情報（連絡）を頂きたいです。（無記名）
  - ・いつも大変な（介護看護）ありがとうございます。今後共よろしく申し上げます。（MクリニックM医師）
- (他)

# 【アンケート集計結果】 (利用者様回答結果)

【令和5年度】

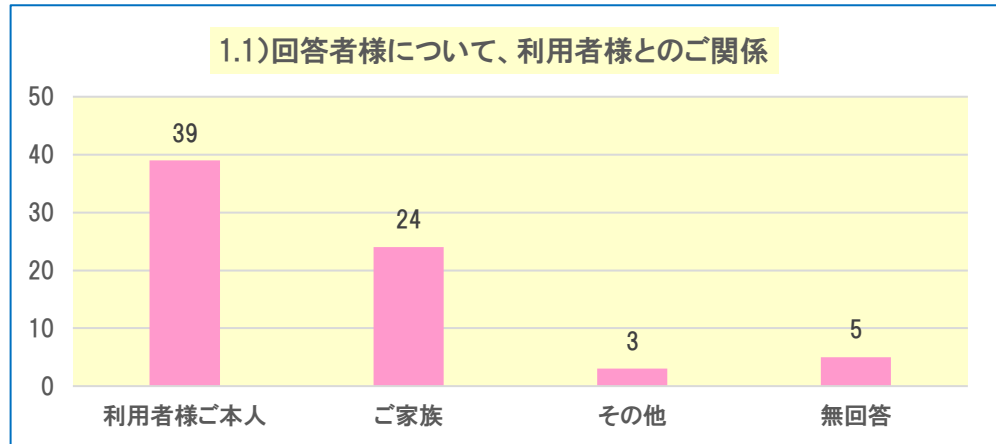
アンケート依頼数：110

アンケート回答数：71 (回収率64.5%)

## <1.回答者様について>

### 1) 利用者様とのご関係

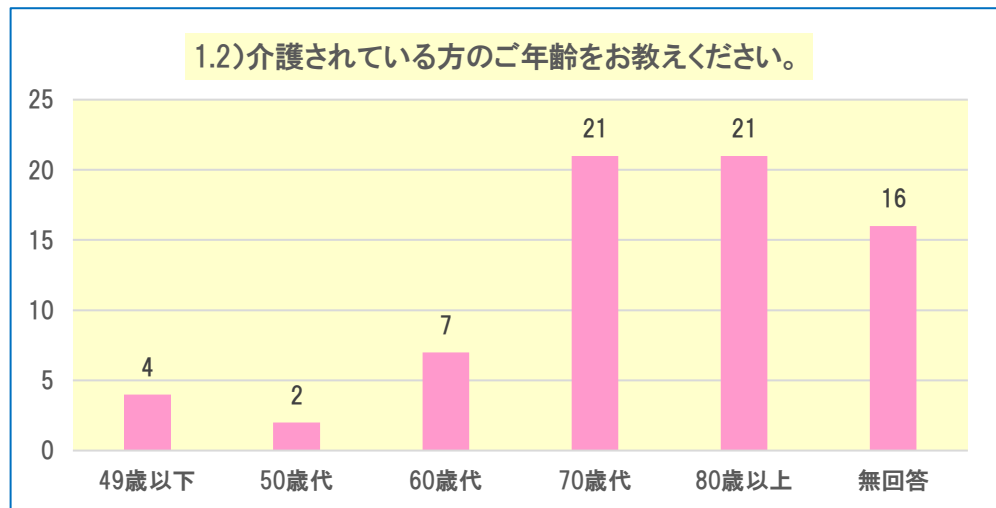
利用者様ご本人	39
ご家族	24
その他	3
無回答	5
計	71



### 2) 介護されている方のご年齢をお教えてください。

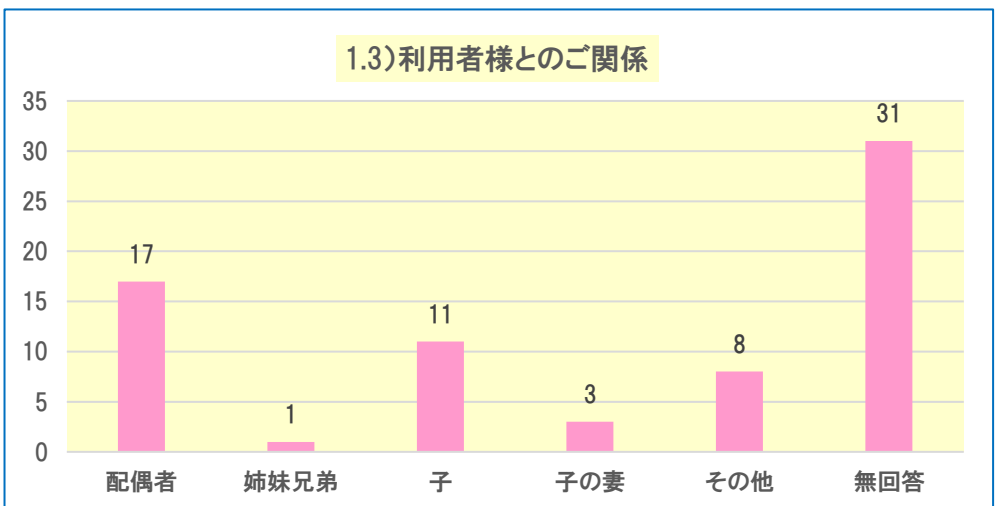
(複数回答あり)

49歳以下	4
50歳代	2
60歳代	7
70歳代	21
80歳以上	21
無回答	16
計	71



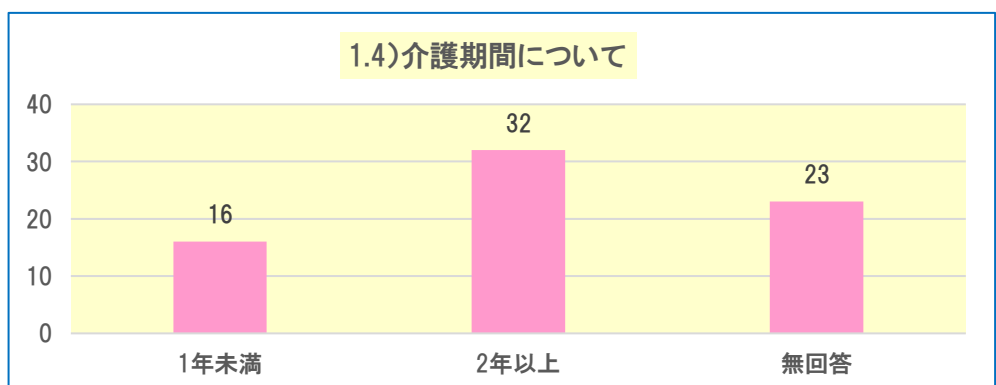
### 3) 利用者様とのご関係

配偶者	17
姉妹兄弟	1
子	11
子の妻	3
その他	8
無回答	31
計	71



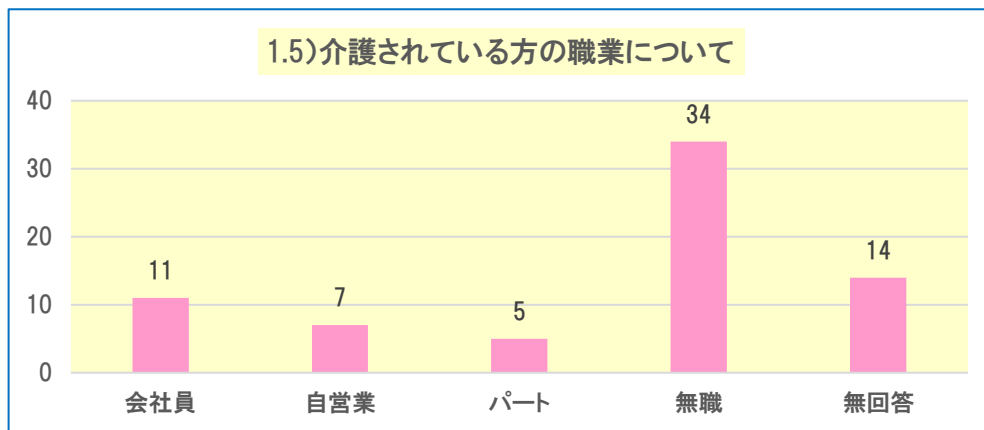
### 4) 介護期間について

1年未満	16
2年以上	32
無回答	23
計	71



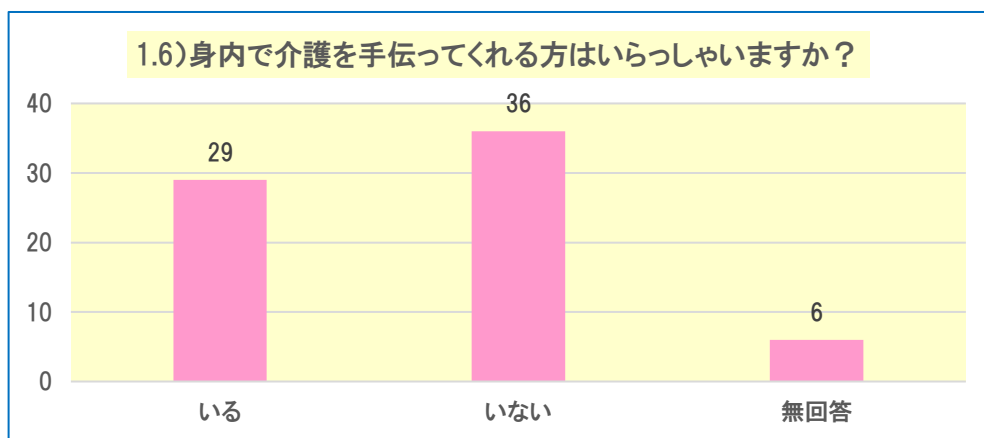
5) 介護されている方の職業について

会社員	11
自営業	7
パート	5
無職	34
無回答	14
計	71



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？

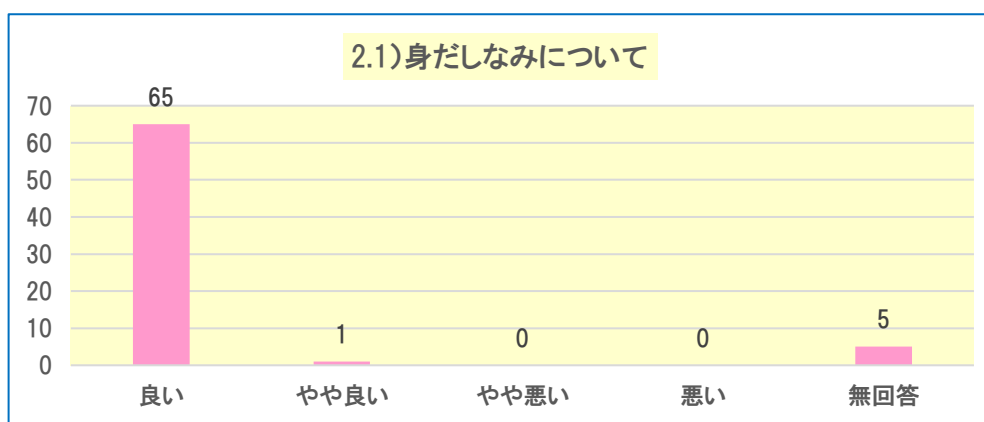
いる	29
いない	36
無回答	6
計	71



<2.訪問看護師について>

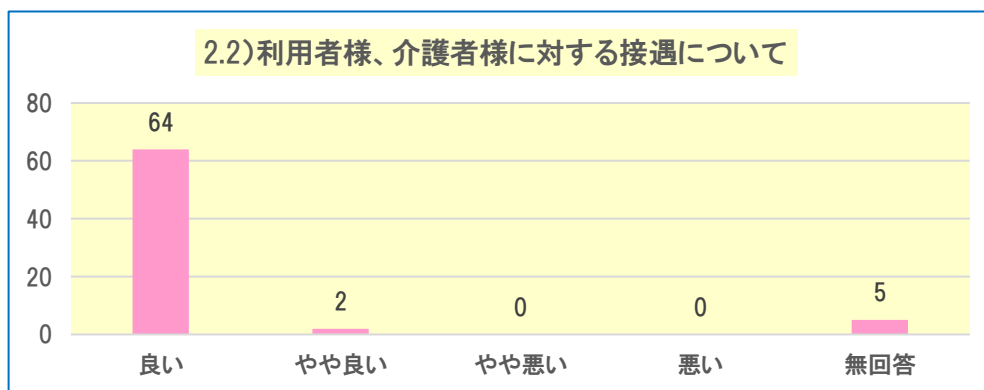
1) 身だしなみについて

良い	65
やや良い	1
やや悪い	0
悪い	0
無回答	5
計	71



2) 利用者様、介護者様に対する接遇について

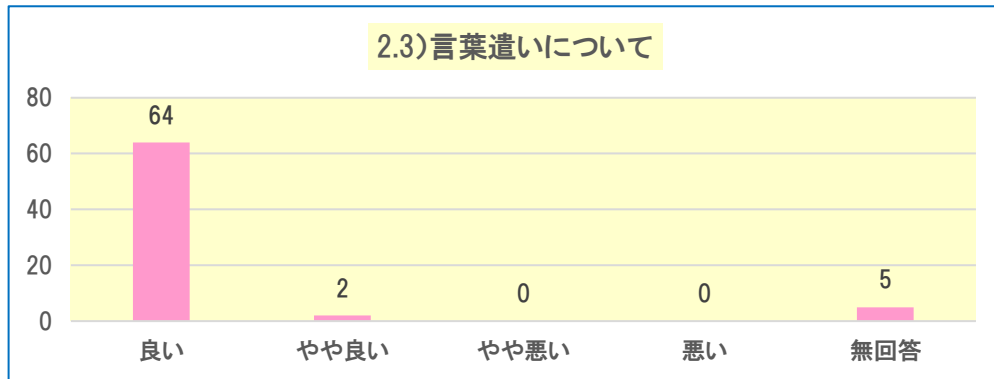
良い	64
やや良い	2
やや悪い	0
悪い	0
無回答	5
計	71





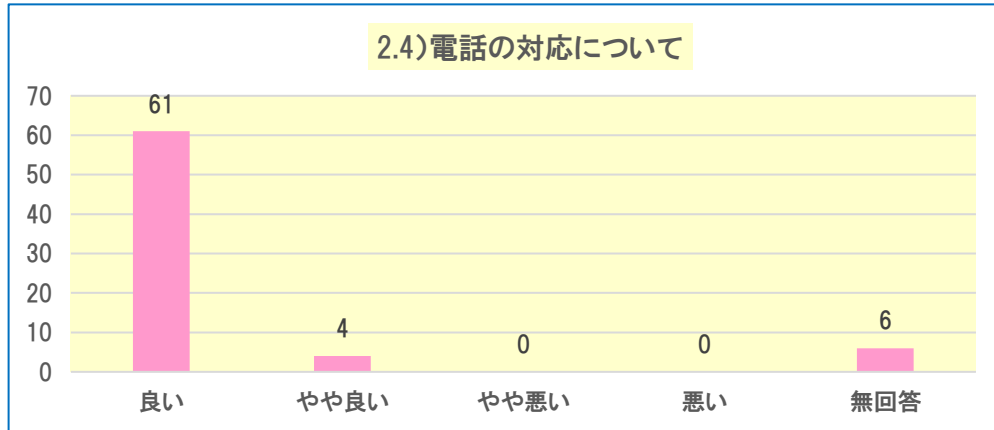
3) 言葉遣いについて

良い	64
やや良い	3
やや悪い	0
悪い	0
無回答	4
計	71



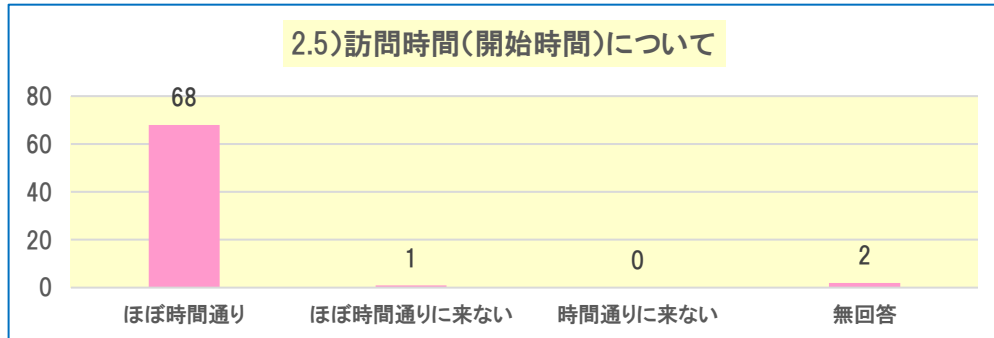
4) 電話の対応について

良い	61
やや良い	4
やや悪い	0
悪い	0
無回答	6
計	71



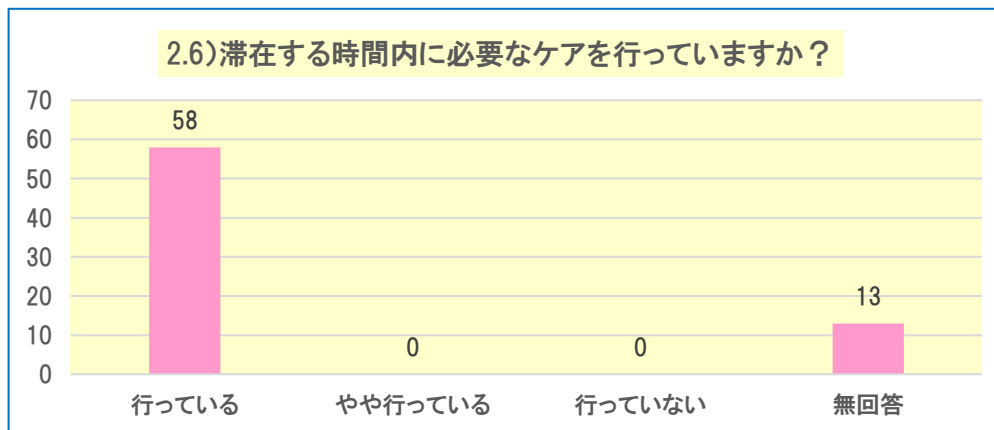
5) 訪問時間（開始時間）について

ほぼ時間通り	68
ほぼ時間通りに来ない	1
時間通りに来ない	0
無回答	2
計	71



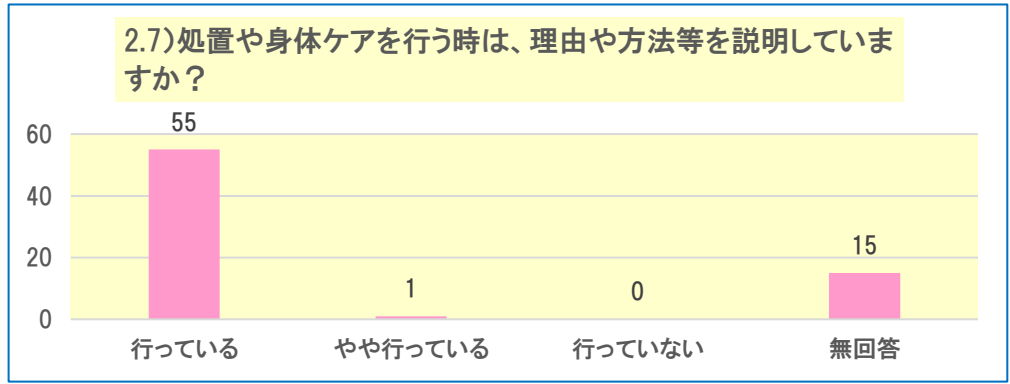
6) 滞在する時間内に必要なケアを行っていますか？

行っている	58
やや行っている	0
行っていない	0
無回答	13
計	71



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？

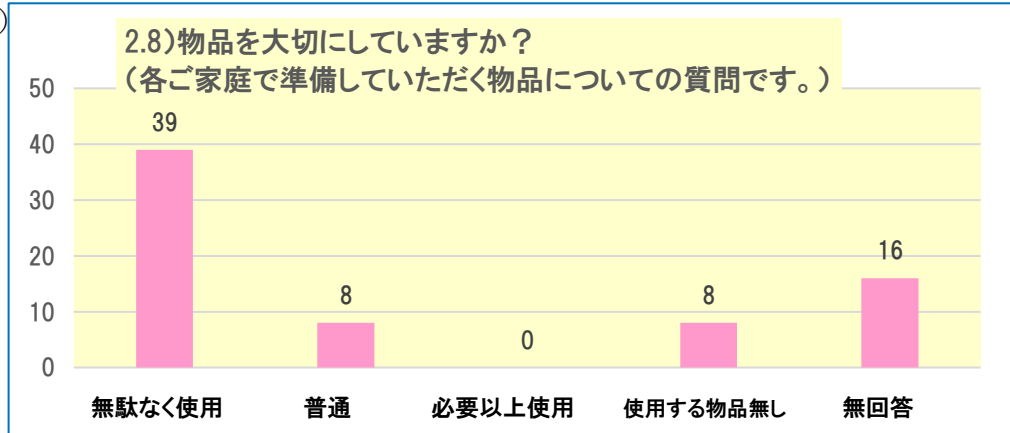
行っている	55
やや行っている	1
行っていない	0
無回答	15
計	71



8) 物品を大切にしていますか？

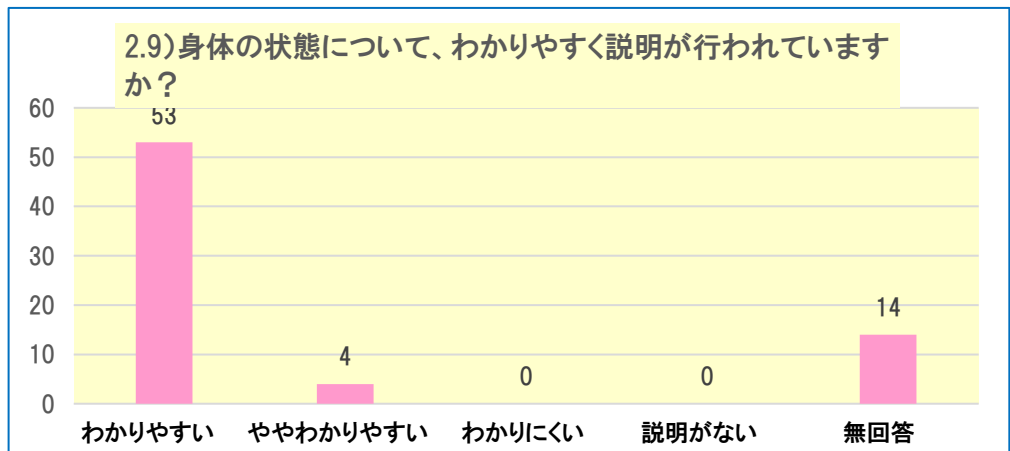
(各ご家庭で準備していただく物品についてのご質問です)

無駄なく使用	39
普通	8
必要以上に使用	0
使用する物品は無し	8
無回答	16
計	71



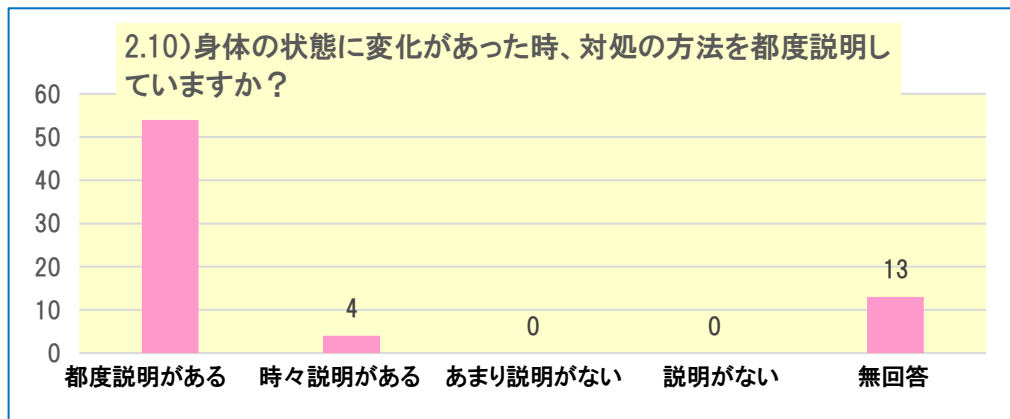
9) 身体の状態について、わかりやすく説明が行われていますか？

わかりやすい	53
ややわかりやすい	4
わかりにくい	0
説明がない	0
無回答	14
計	71



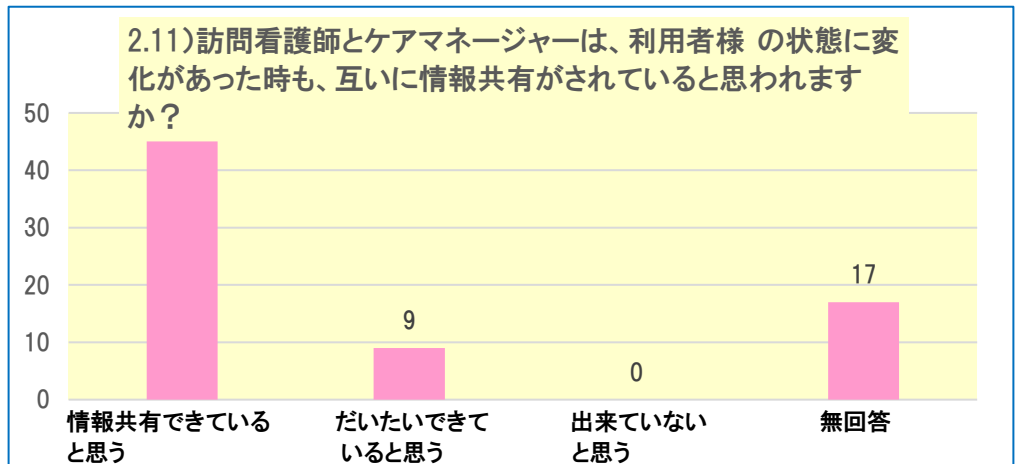
10) 身体の状態に変化があった時、対処の方法を都度説明していますか？

都度説明がある	54
時々説明がある	4
あまり説明が無い	0
説明が無い	0
無回答	13
計	71



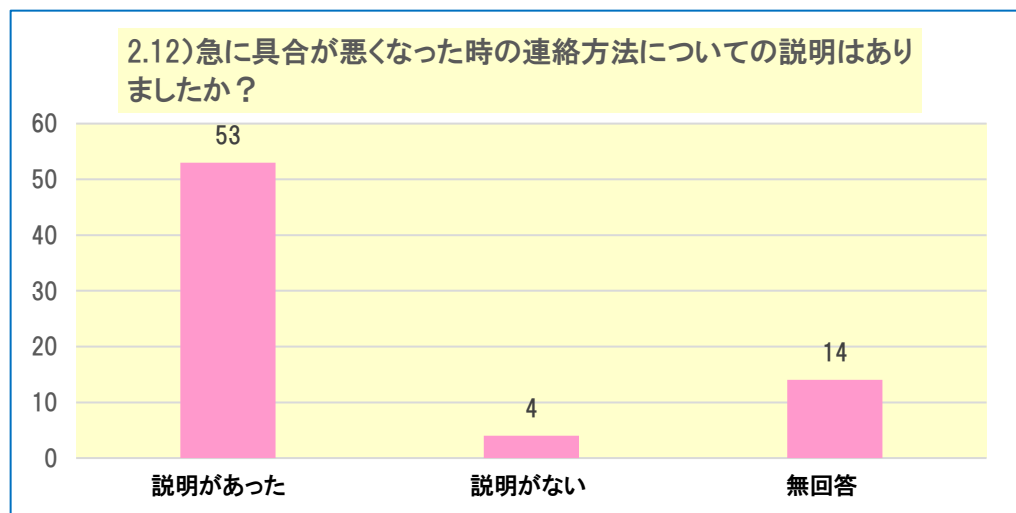
11) 訪問看護師とケアマネージャーは、利用者様の状態に変化があった時も、互いに情報共有がされていると思われますか？

情報共有できていると思う	45
だいたい出来ていると思う	9
出来ていないと思う	0
無回答	17
計	71



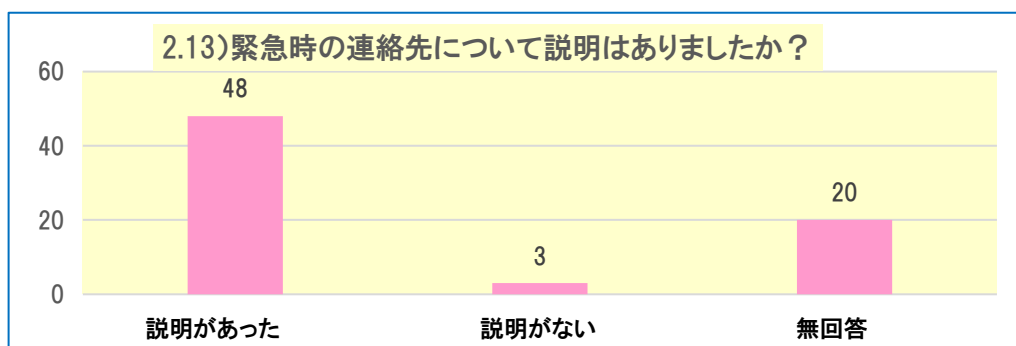
12) 急に具合が悪くなった時の連絡方法についての説明はありましたか？

説明があった	53
説明がない	4
無回答	14
計	71



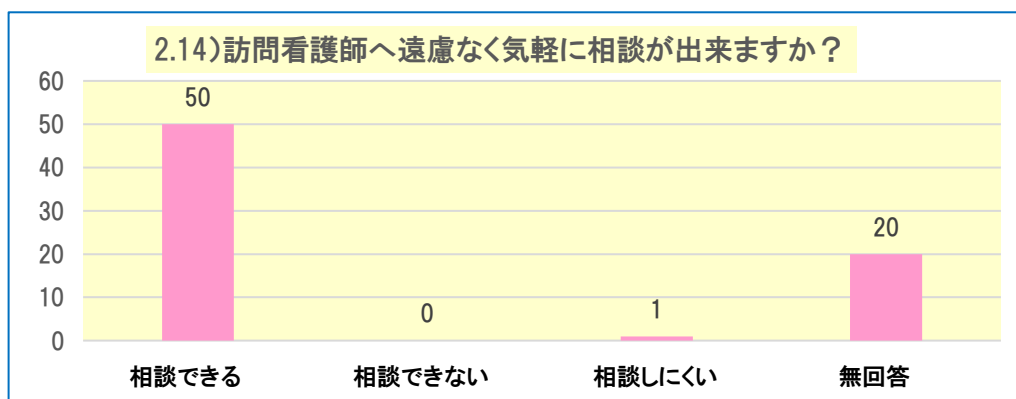
13) 緊急時の連絡先について説明はありましたか？

説明があった	48
説明がない	3
無回答	20
計	71



14) 訪問看護師へ遠慮なく気軽に相談が出来ますか？

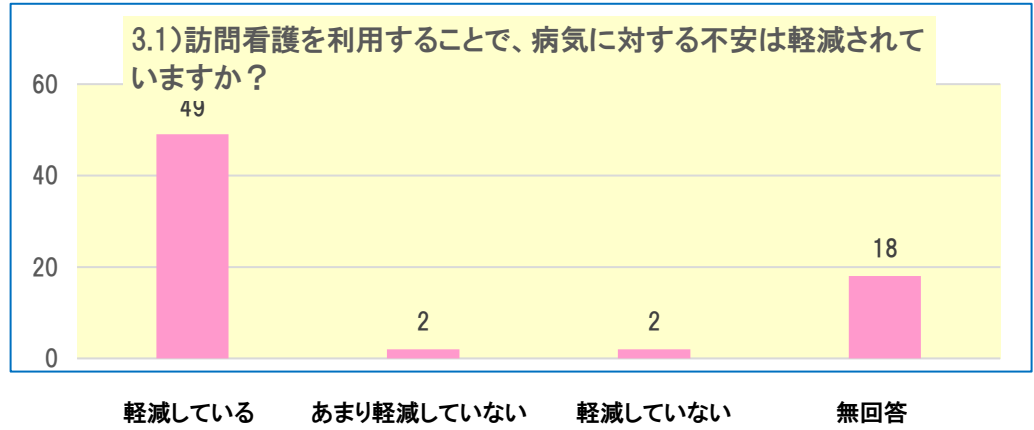
相談出来る	50
相談出来ない	0
相談しにくい	1
無回答	20
計	71



### <3.利用者様と介護されている方について>

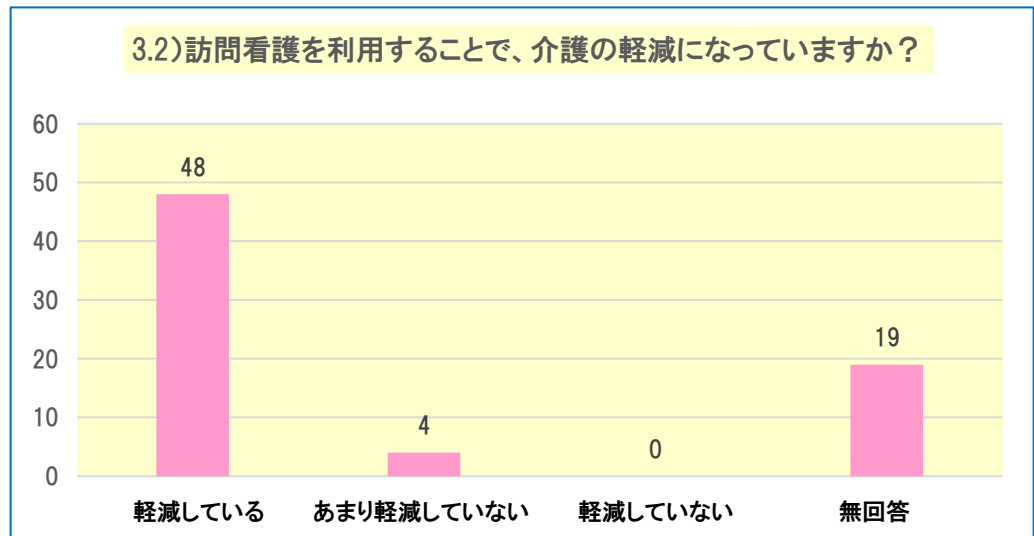
1) 訪問看護を利用することで、病気に対する不安は軽減されていますか？

軽減している	49
あまり軽減していない	2
軽減していない	2
無回答	18
計	71



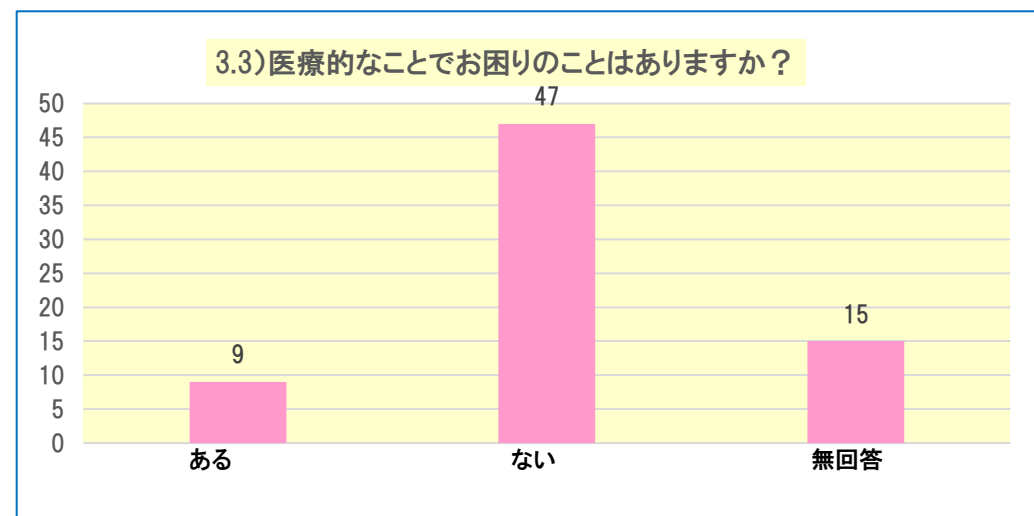
2) 訪問看護を利用することは、介護の軽減になっていますか？

軽減している	48
あまり軽減していない	4
軽減していない	0
無回答	19
計	71



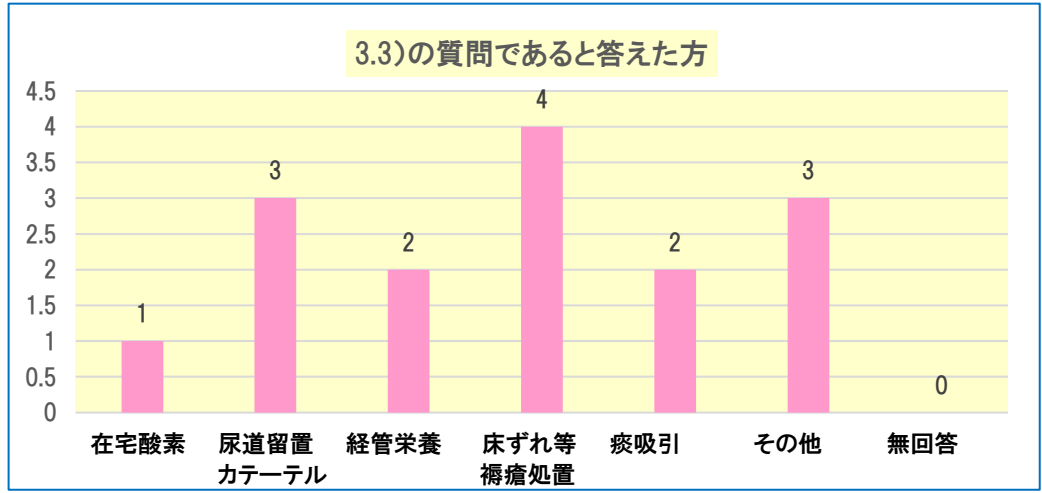
3) 医療的なことでお困りのことはありますか？

ある	9
ない	47
無回答	15
計	71



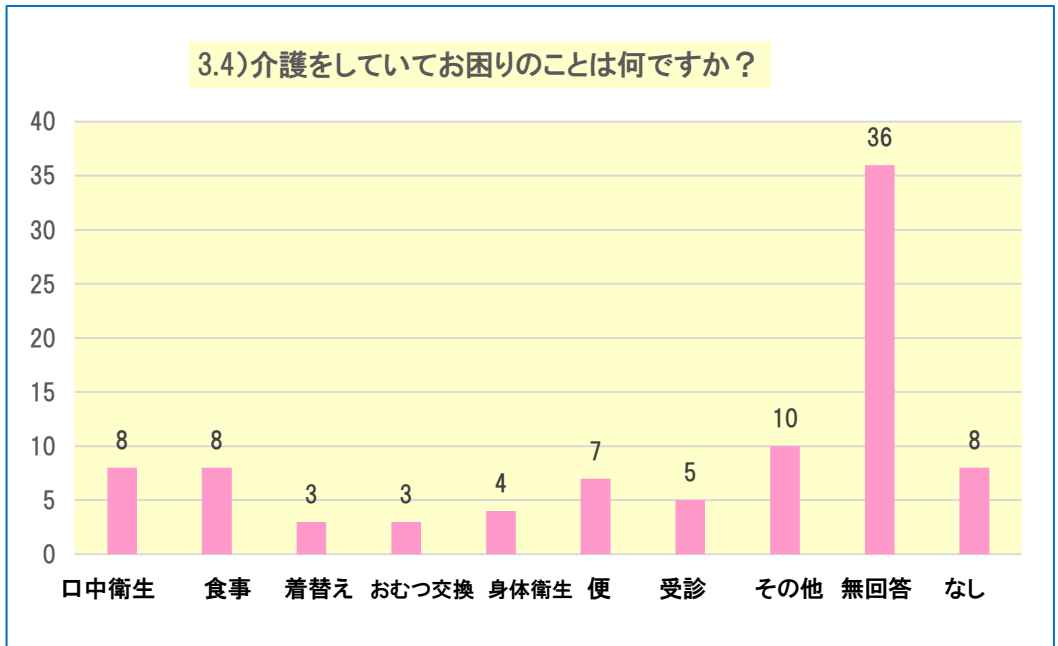
◆あると答えた方

在宅酸素	1
尿道留置カテーテル	3
経管栄養	2
床ずれ等褥瘡処置	4
痰吸引	2
その他	3
無回答	0
計	15



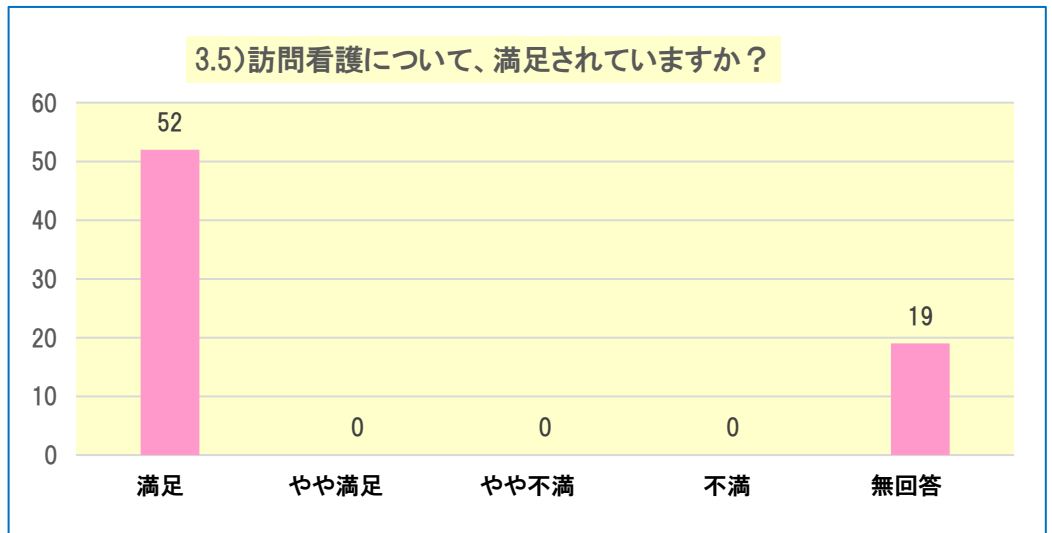
4) 介護をされていてお困りのことは何ですか？  
(複数回答あり)

口中衛生	8
食事	8
着替え	3
おむつ交換	3
身体衛生	4
便(下剤投与等)	7
受診(連絡、交通)	5
その他	10
無回答	36
なし	8
計	92



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	0
やや不満である	0
不満である	0
無回答	19
計	71



## ◆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

- ・要望はないそうです。看護師さん、くる日を楽しみにしてる様子です。よろしくお願いします。(W. Y)
  - ・時間外でも対応いただき大変助かっております。ありがとうございます(T.H)
  - ・夏、点滴してもらってる時本当にありがとうございました。感謝しております。(N. K)
  - ・毎週の訪問看護、今後ともよろしく願います。(I. A)
  - ・良くやっています。(Y. Y)
  - ・訪問看護に満足しており特になし。(H. S)
  - ・親切にしてくださっている。夫がとても信頼しています。私も困ったとき色々相談していました。(A. E)
  - ・今までどうり、医師やケアマネージャーと互いに情報共有して欲しい。(O. Y)
  - ・ご連絡がないのは逆により知らせだとは思いますが、何かあればささいな事でも教えていただければ幸いです。いつもありがとうございます。(K. Kの娘様)
  - ・大変助けられています。ありがとうございます。今後ともよろしく願います。(K. T妻)
  - ・毎回親身にお話を聞いてくださりとても感謝しております。(M. Y妻)
  - ・ある時、いつもの看護師さんに大切なことを伝えていましたが、次週の看護師さんは全く知らなくてそれが時を置いて何度かあってなんか大丈夫なのかと思いました。(入居先施設)
  - ・一か月に一度で良いので看護状況を教えてほしい。(S. K)
  - ・入院期間中に体力が落ちており(特に脚力)トイレの際介護スタッフが苦勞していると聞いています。入院前のレベル位に戻るようリハビリしていただくよう願います。(O. Y)
  - ・大変助かりました。(M.S)
  - ・電話が欲しいとき、すぐ連絡がこない。(I. T)
  - ・いつも(担当看護師)さんには大変お世話になってます。(T. K)
  - ・(担当看護師)さん、いつもありがとうございます。(K. Y)
  - ・とともしんせつにしてくださり安心しております。よろしくおねがい致します。(O. N)
  - ・いつも優しく丁寧に対応して頂きとても感謝しております。今後とも宜しく願います。(無記名)
  - ・いつもお世話になっております。丁寧な対応に感謝しております。引き続き無理のない程度に筋トレなど行っていただけると助かります。(E. E)
  - ・家族では聞き出せない事を訪問の時に自然な会話で聞き出してくれ本人がどう考えているか知ることができて助かっている。本人の意向を尊重しケアしてくれているので本人も家族も安心して訪問看護を受けられており感謝の気持ちでいっぱいです。仕事を休んでからは訪問の時に話すのが介護をする中でもストレス発散になっています。(K. R)
  - ・いつも大変助けていただいています。本当にありがとうございます。季の風さんのおかげで母も穏やかに過ごすことができます。これからもよろしくおねがいします。(M. S娘)
  - ・(担当看護師)にお会いできる月曜がたのしみで気持ちが朝から明るくなってお待ちしております。いい方にお会いできて幸せ者です。体もやる気が出て楽しい日を過ごせます。(K. K)
- (他)