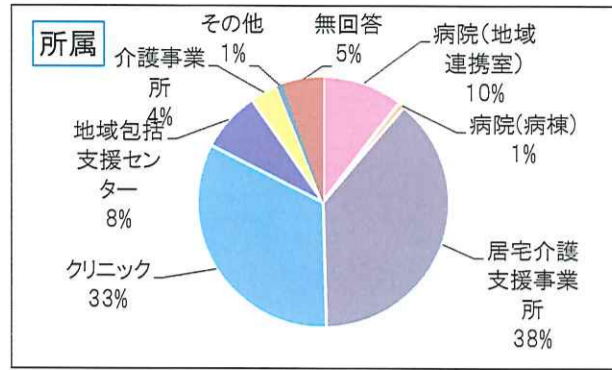


配布件数 400
 アンケート回収 252
 回収率 63%

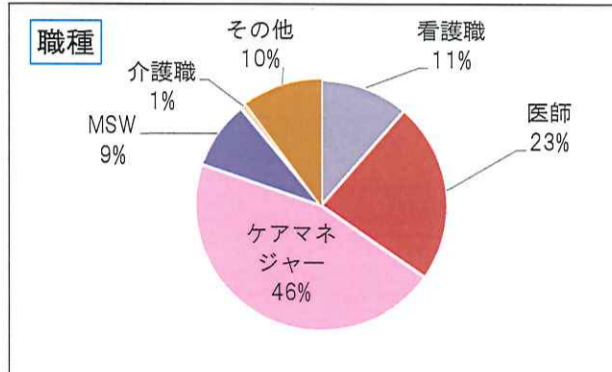
1-1) 所属 n=252

病院(地域連携室)	26
病院(病棟)	2
居宅介護支援事業所	97
クリニック	83
地域包括支援センター	20
介護事業所	9
その他	2
無回答	13



1-2) 職種 n=252

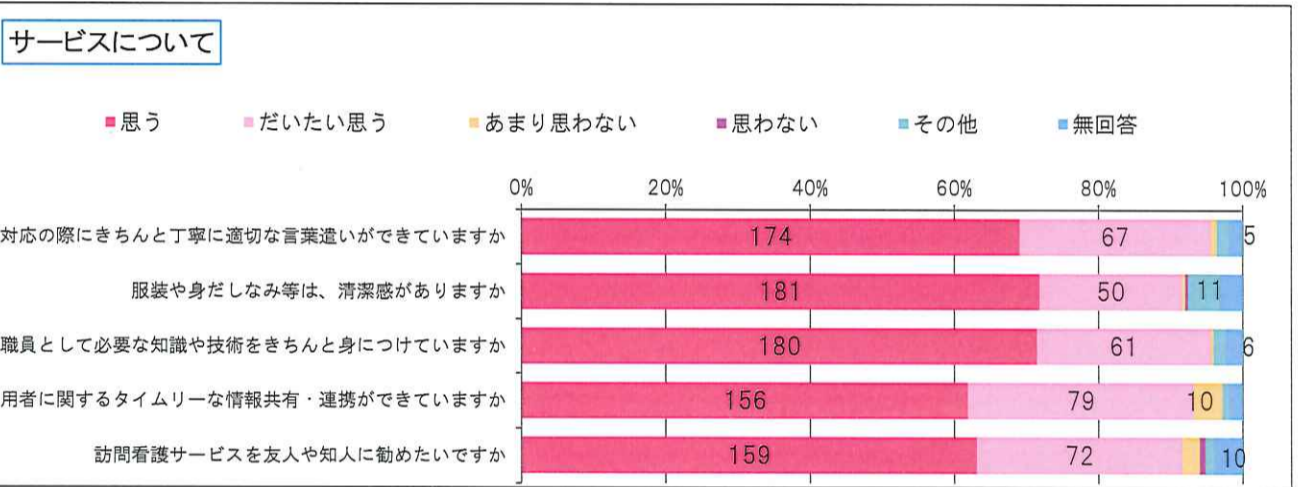
看護職	26
医師	53
ケアマネジャー	104
MSW	20
介護職	2
その他	23
無回答	24



2 サービスについて n=252

	思う	だいたい思う	あまり思わない	思わない	その他	無回答
対応の際にきちんと丁寧に適切な言葉遣いできていますか	174	67	2	0	4	5
服装や身だしなみ等は、清潔感がありますか	181	50	1	1	11	8
職員として必要な知識や技術をきちんと身につけていますか	180	61	1	0	4	6
利用者に関するタイムリーな情報共有・連携ができていますか	156	79	10	0	2	5
訪問看護サービスを友人や知人に勧めたいですか	159	72	6	2	3	10

- 【あまり思わない/思わない理由】
- ・緊急時以外は訪問看護報告書でのやりとりが主になっているため
 - ・リハビリ職もいると良い
 - ・サービスを選択する自由があり、この質問は良くないと思う
 - ・暑い中、支援して頂いていますが、タオルを下げて頂いているのは良くないと思う
 - ・お会いした事がないためわからない(清潔感)・依頼したことがないため不明
 - ・FAXだとタイムラグが生じる(情報共有・連携)
 - ・他に良い訪問看護ステーションがあるため(友人、知人)

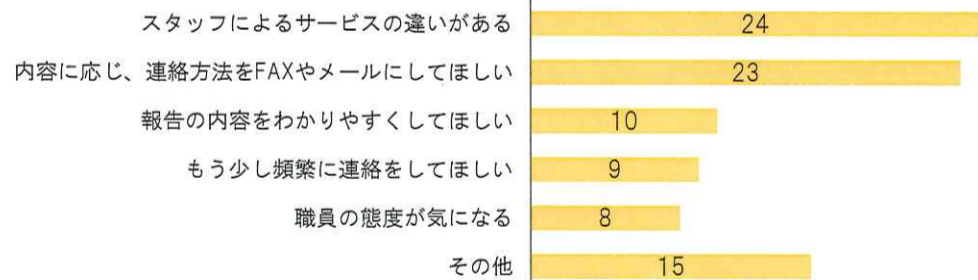


3 改善要望 (複数回答) n=252

スタッフによるサービスの違いがある	24
内容に応じ、連絡方法をFAXやメールにしてほしい	23
報告の内容をわかりやすくしてほしい	10
もう少し頻繁に連絡をしてほしい	9
職員の態度が気になる	8
その他	15

- 【その他理由】
- ・利用者によっては、同じ人が毎回通った方が良い。
 - ・毎週職員が違い、ケアに違いがある
 - ・報告書(モニタリング)にケアマネの発言が家族の反感をかかったような記載があった。家族からは看護師の発言に傷つくと言われたので、電話で説明方法の改善や支援方法の申し合わせをした後でした。信頼を傷つけられる気がしています。
 - ・担当の看護師さんではないと連絡調整できない時がある
 - ・看護師のレベルアップが必要
 - ・リハビリ職の充実
 - ・もっと、MCSを使用してほしい
 - ・時間や日にちの変更が多い
 - ・お願いしたいが、いっぱい時がある
- 【要望】医療用語、略語を説明付きでお願いしたい

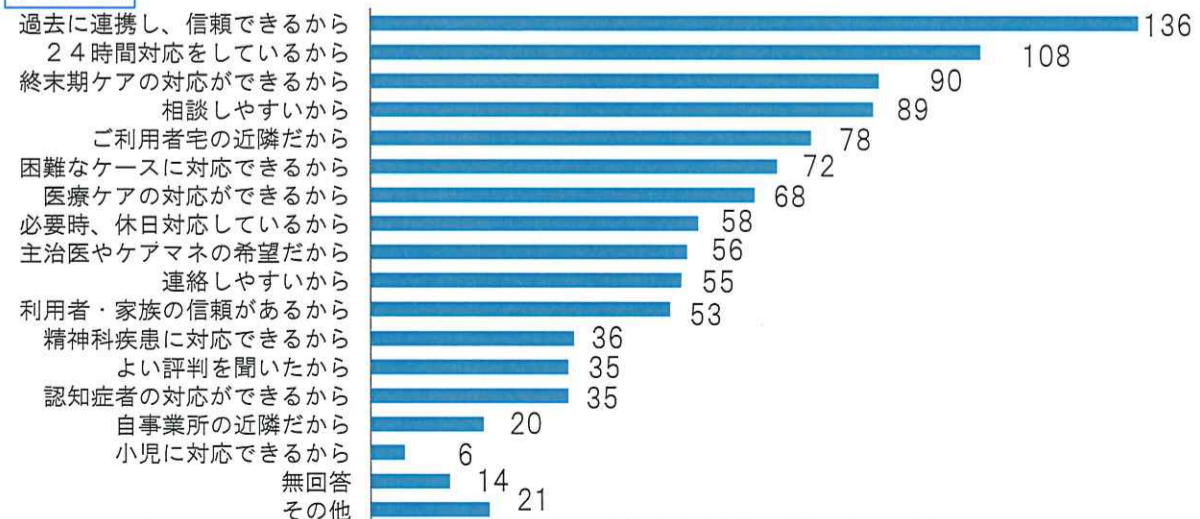
改善要望



4 依頼理由 (複数回答) n=252

過去に連携し、信頼できるから	136
24時間対応をしているから	108
終末期ケアの対応ができるから	90
相談しやすいから	89
ご利用者宅の近隣だから	78
困難なケースに対応できるから	72
医療ケアの対応ができるから	68
必要時、休日対応しているから	58
主治医やケアマネの希望だから	56
連絡しやすいから	55
利用者・家族の信頼があるから	53
精神科疾患に対応できるから	36
よい評判を聞いたから	35
認知症者の対応ができるから	35
自事業所の近隣だから	20
小児に対応できるから	6
無回答	14
その他	21

依頼理由



5 意見 *総数は108、同意見は集約

<感謝>

- 適切な対応をいつもありがとうございます。主治医、ケアマネ、ご利用者様からの信頼はとて高く、頼りにさせていただいております。
 - 手早く対応していただいています、看護職の方は厳しい印象がありましたが、介護職よりの考えと対応をして下さるので助かります。
 - 医療だけが理解できる処置だけではなく、家族含め、他サービス（介護・福祉）の方でも同じケア、理解ができるよう工夫していただいております、感謝しています。スタッフのサービスの違いについては、わかりやすい説明の方と聞き直さなければならぬ説明の方もいる。経験の差かもしれないので、改善という事ではないのかもしれませんが。
 - 他の訪問看護サービス利用についても相談のついでに感謝しています。
 - 介護保険ではなく、医療で紹介されている利用者様でも同様に連携して下さるのが本当に頼りになり有難い気持ちです。
 - 一緒にいる利用者が少なく、今後、連携できる機会が増えることを望んでおります。(2)
 - 市内訪問看護の事業所が増え、以前に比べて一緒にいるケースが減り、寂しく思っています。
 - 今後も情報共有し連携した支援を行っていきたくです。看護師の専門的な立場、見地からご意見、ご助言をよろしく願います。
 - いつも情報提供いただき、ご利用者様にも親身になって対応いただき、助かっております。主治医の先生ともタイムリーに連携をとって頂いており、ありがとうございます。
 - 患者さんの家が遠いことが多いため、なかなかお願いする機会がなく申し訳ありません。今後、連携する機会が増えると心強いと思っております。
 - すぐに動いて下さりありがとうございます。専門職の意見はご家族にとって安心感を与えています。
 - 利用者を理解し、対応していただいております。相談にも気軽にのっていただき、助言もいただき心強いです。
 - 家族（利用者）の立場、ケアマネの立場、それぞれの方向から意見や案を提供してくれるので助かる
 - 医療的な部分で教えていただきたい事や相談したい事がある時、気さくに時間を割いて教えて下さるので、心強く感じています。
 - 専門用語を極力避け、わかりやすい言葉で病状や対応などの説明をしていただけるので助かっています。
 - いつも丁寧で親切に、きちんと対応して頂き助かっています。なくてはならない存在です。(8)
 - 皆さん明るく、とても良くやっていただいております。看護師さんも丁寧な連絡や相談にのってくださるので、心強く感じています。(5)
 - とにかくベテラン揃いという印象です。ドクターとのつながりも深く、医療で大変なケースは相談させていただきたいです。
 - 私達の担当エリアから距離があるため、依頼する機会が少ないですが、看護師さん、事務の方、みなさん感じ良く適切に対応して下さり、安心してご相談できました。
 - がん末の方等、安心してお任せし頼りにさせていただいております。
 - ご利用者様、ご家族様の心の支えになっていただいていると思っております。
 - ご家族様からは、大変頼りにされ、信頼されていらっしゃると思います。これからも介護者様本人に寄り添う支援をお願いいたします。
 - 医療職としての的確な判断やぶれない支援、経験値をいつも心強く感じています。
 - 地域に根付いた支援をいただきいつも大変心強く思っております。
 - 緩和ケア認定看護師が在籍して終末期の方をお願いしやすいです。
 - 混んでいてもがんの終末期の方は、何とか調整して受けようとしてくださっているご配慮に職員一同、いつも感謝しております。
 - 患者さんの自宅での様子（経過、亡くなった報告）を連絡いただき、スタッフにフィードバックができありがたいです。急な依頼でも受けてくださり心強いです。
 - 患者様の情報を共有しながらご相談、対応いただき感謝しています。
 - まず、電話での事務員の方の対応が良いです。看護師さんも丁寧な連絡や相談に応じてくださるのが有難いです。
 - 私がお利用者様の計画相談の担当になる前からご利用者様の訪問看護をしていただいております、ご家族との信頼関係はできていると思っております。定期的に報告書を郵送いただいております、状況も把握できております。内容もわかりやすく大変助かっています。
 - 皆さまのご対応により、私どもは確実に医療を提供することができ、患者様・利用者様の在宅療養が安定していると思っております。これからもご指導をお願いいたします。
 - がん末期の患者様に対して絶対的な信頼が私達やDrにもあります（対応がスムーズ等）本人、ご家族に対しての心づかいも丁寧で良かった、安心と耳にすることも多いです。
 - プロフェッショナルな対応で看護を提供して下さり素晴らしいです。所長様の相談しやすく、柔軟な対応をして下さり心強いです。
 - 在宅生活の大きな支え、安心感としても機能してくださっていると思っております。
 - 緩和ケア対応時の心理的ケアがとても素晴らしく、もう一度チームでお仕事させていただきたいという気持ちになりました。ステーションのチームも見事だと思います。
 - いつもお世話になり感謝しかありません。空気がなくお願いできないことがあるのですが、本当に困った時は、協会立訪問看護ステーションに相談してしまいます。
- 「看取りケースであれば、細やかに対応していただける協会立訪問看護ステーションでぜひお願いします」とケアマネージャーから 指定されることも多いです。実際に依頼したケースの経過をみても、報告書から良く見ていただいていることがわかりますし、必要時は病院と連携して頂いており、安心できます。

<丁寧な対応>

- 日頃より、必要時、ご連絡や丁寧な報告書対応をありがとうございます。
- 初めて利用をお願いしましたが、丁寧に担当いただき、とても心強かったです。
- 利用者様・家族様からの信頼も厚く、満足されています。(2)
- いつも丁寧に対応していただき、心強く感謝しています(5)
- わからないことや本人の病状に対して説明頂いております。とても心強く思います。
- 速やかでやさしい対応をしてくれて安心して相談できます。

<安心して依頼できる>

- 至急の相談にもいつも対応いただき、とても感謝しております。ケースに真摯にご対応頂けるので、安心してお願いできます。
- 迅速に対応してもらい、今後もお願いしたいと思う。
- 安心して気持ち良くお願いできるステーションであると思っております。忙し過ぎて皆さまお体こわさぬようにしてください。(3)
- 看護師の皆さま、優しく、利用者にも親切に対応してくれています。医療に疎い、ケアマネに対しても勉強しなさい!という事は一言もなくご指導いただけます。薬の残薬も毎回、連絡くださり助かります。医療的な事も誰でも行え、さすがだと思います。
- 長年お付き合いさせていただいておりますが、とても頼りになる事業所と思っています。
- 今年、2回程度、初回の契約時に出席させていただいた際、管理者からご家族様への説明が上手く、今後の安心感につながる言葉かけをしており、信頼関係を築かれてました。

<困難ケース対応への感謝>

- いつも困難ケースに対応いただきありがとうございます。
- 対応が難しい事例に対しても丁寧に担当いただき、大変助かっています。
- 困難なケースも終末期ケアも、本当に丁寧に担当していただいております。ケアマネの相談にも応じてもらい、連携と取りやすいです。

<きめ細やかな対応に感謝>

- いつもきめ細やかにご対応いただき感謝しています。(3)
- いろいろなケースがある中でも、細やかに対応していただいております。
- 家族へのアドバイス等、こまめに行っていただき感謝します。
- 信頼しており、多様なケースを依頼させていただいております。
- ご本人様の状態が悪化し、医療処置が増えた時に、詳細なケアの内容をFAXにいただき、それをショートステイ先に情報提供し、喜ばれました。ご本人の健康面だけでなく、家族関係や生活全般の問題にも着目し、情報を提供して下さったり、連携を図って下さるので心強いパートナーです。
- 他のサービスに対して苦情が多い利用者を担当していただいております。訪問看護に関してはほとんど苦情や注文がないので、ご満足いただけていると思っております。
- 日頃から大変なご利用者様を受け入れていただき、また、時間をかけて誠実に担当して下さっています。
- ご利用者様からも丁寧に見ていただいております。皆さん親切と伺っています。
- いつも患者様に医療・看護の提供に向け、努力してくださっていると思っております。

<ご意見・苦情>

- アンケートの所属部分に障害分野のものを記載していただきたいです。
- アンケートにお答えできる程、直接、対峙する事はありません。普段のやり取りで不快な思いをしたり、改善してほしいと思う事はありません。逆に良い印象があつて次回もぜひと思う事はありません。
- 独居の方や家族就労などで、キーボックス利用の方が増えていますが、鍵のかけ忘れが多い。
- 今後も医療職としての提案（アドバイス）をいただけて助かります。
- 現在、当事業所のご利用者様は日常的に利用していない状況ですが、今後、また、利用させていただく機会がございましたらよろしくお願いいたします。
- 場合により、電話、zoom等での情報共有でも良いのではないかと。
- 当院は在宅診療所なので、病院やケアマネさんがすでに訪問看護ステーションを決めた上で診療を依頼されることがほとんどです。当院から依頼するケースはなかなかありません。最近では多忙のため、訪問エリアを減少しており、一緒にお仕事をする機会も減りましたが、頼りにしております。残暑の厳しさの続きますが、みなさまご自愛ください。
- 情報共有できて安心してお願いできる事業所と思っています。頼みたくても一杯で受けてもらえない時があり、残念な時もありますが、これからもよろしく願います。
- 時折、強い口調で威圧的と感じる事はありますが、専門職であり、自信にあふれているのだらうと思っております。ただもう少し、「寄り添った口調だとこわくないのに・・・」と言われたことがあります。
- 郵送でのやり取りのみのため、アンケートへの回答ができません。
- 電話連絡、報告をいただいた際、一方的な話を15分位、複数回話された事がありました。こちらの話も聞いて欲しかった。緊急時訪問看護加算、特別管理加算算定の方で、ご家族がバルーンからの尿漏れを相談したら、「その位の事で電話しないでほしい」という旨のことを言われたと報告があった。アンケートのため、辛口にしてしまいました。
- お話しする機会がなくわかりません。
- 指示されていることを、ただそのまま実施するだけでなく、状況判断、自分で考える力をつけてほしい。
- 報告書が過剰に謙譲語が多く、文書が読みにくい報告があります
- 事業所さんに不満はありません。お客様より多くいただくご意見（特に男性）ですが、看護師看護師した人は病院でうんざりしている。自宅に来る看護師さんはそういう人は嫌だ。
- 事務職員の対応が良くない。名前を名乗らない。口調が上から強い口調に感じる。伝言を依頼しても直接、看護師へ報告するように等、威圧感がある。
- 看護ステーションとしての信頼・知識が高いため、依頼したい時に併せ、リハビリ希望の際、依頼ができなくなってしまう事が多々ある。
- 要支援の方の訪問看護でリハビリを依頼するケースが多いため、対応していただくと助かります。
- リハビリ職が入社されるとプラン内で依頼する枠が広がると思う。(2)