

## 「訪問看護ステーションなでしこ」に関する調査の概要

### 1. 調査目的

ご利用者様のみならず、当ステーション事業に係る多職種の方々に満足して頂ける訪問看護ステーションを目標に、ステーション内のサービス提供などに対するアンケートを実施し、評価結果を今後の改善活動等に役立てることとする

### 2. 調査内容

ステーション事業に係る事柄について、アンケート方式で聴取

### 3. 調査実施概要

#### (1) 調査対象

- ・朝来市内、及び当ステーションのご利用者様がかかっている市外の医療機関
- ・朝来市内の保険薬局
- ・当ステーションのご利用者様を担当している居宅介護支援事業所
- ・朝来市内、及び当ステーションのご利用者様が利用している市外の地域密着型・在宅サービス
- ・朝来市保健センター
- ・朝来市役所 高年福祉課

#### (2) 調査時期

令和3年6月初旬の配布後～6月末まで

#### (3) その他

<ご記入にあたって>

1. 対象は、上記「調査対象」に勤務されている全ての方です。  
※なお、公立病院は「地域連携室」に勤務されている方のみを対象とします。
2. 回答はあなたのお考えに当てはまる番号を選び、○で囲んでください。  
特記事項がある場合は文章でご記入ください。
3. 調査結果については、統計処理をした上で、当事業所ホームページ上にて公表、もしくは研修会等で発表させて頂く場合がございますのでご了承下さい。  
その際は、個人が特定されることが決していないよう配慮します。
4. アンケート用紙につきまして、人数分が足りない場合はお手数をおかけしますが、配布した用紙をコピーして頂ければ幸いです。

「訪問看護ステーションなでしこ」に関するアンケート調査

① 職員の接遇（挨拶・言葉づかい・態度等）について

5. 満足 4. ほぼ満足 3. どちらともいえない 2. やや不満 1. 不満 0. 該当なし

② 電話での対応について

5. 満足 4. ほぼ満足 3. どちらともいえない 2. やや不満 1. 不満 0. 該当なし

③ 相談のしやすさについて（新規の依頼や、サービス内容等について）

5. 満足 4. ほぼ満足 3. どちらともいえない 2. やや不満 1. 不満 0. 該当なし

④ 利用変更時や緊急時などの連絡や対応について

5. 満足 4. ほぼ満足 3. どちらともいえない 2. やや不満 1. 不満 0. 該当なし

⑤ 利用状況の情報提供（報告・連絡・相談等）に関する事業所に対する満足度（信頼度）について

5. 満足 4. ほぼ満足 3. どちらともいえない 2. やや不満 1. 不満 0. 該当なし

⑥ 利用者様・ご家族の希望に沿ったサービスが提供出来ていると感じますか？

5. 感じる 4. やや感じる 3. どちらともいえない 2. あまり感じない 1. 感じない  
0. 該当なし

その理由を教えてください

⑦ 適切に連携出来ていると感じますか？

5. 感じる 4. やや感じる 3. どちらともいえない 2. あまり感じない 1. 感じない  
0. 該当なし

その理由を教えてください

⑧ 改善・充実してほしい事はありますか？

はい ・ いいえ

その理由を教えてください

⑨ 当訪問看護ステーションを利用してよかったと思いますか？

はい ・ いいえ

その理由を教えてください

⑩ 総合的に訪問看護ステーションなでしこに対する満足度（信頼度）について

5. 満足 4. ほぼ満足 3. どちらともいえない 2. やや不満 1. 不満  
0. 該当なし

裏に続きます

※ 最後に、どのような事でも良いですので、当ステーションに関するご意見・ご要望等があれば自由に記載して頂きたいです。また、今後の朝来市の介護・看護に対する考え（方向性や希望など）があれば、どんな事でも良いのでお聞かせください。

\*回答された方の職業を教えてください（○で囲んでください）

医師	薬剤師	看護師・准看護師	保健師	管理栄養士
リハビリ職	精神保健福祉士	社会福祉士	介護福祉士	介護支援専門員
福祉用具専門員	医療ソーシャルワーカー	介護職員	医療事務職	
その他（				）

ご協力ありがとうございました。

## 「訪問看護ステーションなでしこ」に関するアンケート 調査結果

### ① 職員の接遇（挨拶・言葉づかい・態度等）について

5. 満足 55人      4. ほぼ満足 65人      3. どちらともいえない 22人  
2. やや不満 0人      1. 不満 1人      0. 該当なし 55人      未記入 3人

### ② 電話での対応について

5. 満足 53人      4. ほぼ満足 60人      3. どちらともいえない 20人  
2. やや不満 0人      1. 不満 0人      0. 該当なし 66人      未記入 2人

### ③ 相談のしやすさについて（新規の依頼や、サービス内容等について）

5. 満足 61人      4. ほぼ満足 45人      3. どちらともいえない 21人  
2. やや不満 1人      1. 不満 0人      0. 該当なし 68人      未記入 5人

### ④ 利用変更時や緊急時などの連絡や対応について

5. 満足 50人      4. ほぼ満足 41人      3. どちらともいえない 24人  
2. やや不満 1人      1. 不満 1人      0. 該当なし 79人      未記入 5人

### ⑤ 利用状況の情報提供（報告・連絡・相談等）に関する事業所に対する満足度（信頼度）について

5. 満足 53人      4. ほぼ満足 51人      3. どちらともいえない 23人      2. やや不満 1人  
1. 不満 0人      0. 該当なし 66人      未記入 6人      「意味分からず」 1人

### ⑥ 利用者様・ご家族の希望に沿ったサービスが提供出来ていると感じますか？

5. 感じる 77人      4. やや感じる 32人      3. どちらともいえない 20人  
2. あまり感じない 0人      1. 感じない 0人      0. 該当なし 65人      未記入 7人

その理由を教えてください

#### 「5. 感じる」

##### 【病院・診療所】

- ・患者の家族の評判がいいと思います。
- ・カンファレンスで対応可能と思われる事を積極的に提案していただいた。
- ・以前、自宅での看取りをサポート頂き、ご家族も心強く感じておられたようでした。
- ・小児ケースで対応して頂いた時、外出支援やアルバム作成、また家族旅行に向けての情報共有や先方付近の医療機関とも連携を図って頂き、とてもありがたかったです。
- ・家族がスタッフとの相談により安心して過ごされている。家族の希望に応じている。
- ・来院される患者さんが、リハビリなど喜んでおられるので。
- ・患者さんの家族の信頼があるので。

##### 【居宅介護支援事業所】

- ・しっかり耳を傾けてご利用者の意見を聞いてくださっています。
- ・利用者が目標を立ててリハビリに取り組めるように支援されていたのでそう感じました。

- ・利用者満足度が高い、介護者の介護に対する安心感につながっている。
- ・家で看取りたいという家族の希望にそった対応をしてくださった。
- ・細かな対応をしてくださっている。
- ・利用者やご家族より「頼りにしている」「心強い」等の嬉しい言葉が聞かれるため。
- ・いつも利用者・利用者家族の気持ちを尊重されて動かれています。勉強になります。
- ・リハビリ、看護とも本人・家族の要望をしっかり聞いて対応してくださっていると思います。
- ・家族さんも満足されている。
- ・ご本人に寄り添い、コミュニケーションをとっていただいていると感じます。お電話で細かなところまで報告いただいております。
- ・本人の思いやエピソードを細かく報告がある。報告書・計画書が適切に記載されている。

#### 【調剤薬局】

- ・直接、なでしこさんとお会いできておりませんが、ご家族様からよくして頂いているとの声をうかがっています。

#### 【デイケア・デイサービス】

- ・ご利用者、ご家族から満足の声をうかがっています。
- ・連絡帳に処置の内容がきちんと記録されており、家族の意向を情報提供していただけるため。
- ・ご利用者から満足の声を聞く。

#### 【その他】

- ・以前、利用者さんから 感謝している とのお話を聞いたので。
- ・ご家族が、なでしこさんは相談しやすくありがたいと言っておられた。

### 「4. やや感じる」

#### 【病院・診療所】

- ・本人、家族の意向に合わせて対応していただいております。
- ・患者さんやご家族の思いに寄り添った看護やリハビリの提供をされていると思います。
- ・患者さんの家族から、訪看さんの事を聞いた時。

#### 【居宅介護支援事業所】

- ・主張できる方に限って、本人の言葉と介護者さんの思いが違うときがあるので、注意してもらえたらと思う。
- ・たくさん利用者（訪問）があるので仕方ないと思うが、時間優先に感じることもある。
- ・時間帯が家族と相談した時間にはならない事もある（仕方ないとは思っている）
- ・個別対応についての満足度は常にフィードバックを自らとりに行くと、新たな意見を聞くことができると感じている。
- ・自宅で看取りが可能になる要因としては訪看さんの存在が大きいと思います。十分話も聞いてもらっています。
- ・モニタリング、訪問時、悪い話を聞いたことがない。
- ・利用者、家族の意向を伺いながら対応されている。

#### 【調剤薬局】

- ・お薬を取りに来てくださるので。

#### 【デイケア・デイサービス】

- ・家族様からは、特に不満などの訴えを聞いたことはないから。
- ・訪問時にされている処置内容を見て、そう感じます。

#### 【その他】

- ・担当ケアマネジャーからの情報をもらった分で回答しました。
- ・家族の意向を聞いてもらえる。
- ・やや感じるが、度を越えているのではと感じる時があります。

### 「3. どちらともいえない」

#### 【病院・診療所】

- ・利用者様より不満も聞かないので、満足されているのでしょうか。
- ・看護師さんと会った事もない、現状など分からない。
- ・症例がなく現状が不明。

#### 【居宅介護支援事業所】

- ・利用者さんは医療に弱い。本音を言われる方は少ない。
- ・現在、担当している方の利用がないです。

#### 【デイケア・デイサービス】

- ・すみません、あまり関わりがないのでよく分かりません。

#### 【その他】

- ・個々の状況がよくわかりませんので、判断のしようがないため。

### 「0. 該当なし」

- ・なでしこの方に会った事がない。(病院・診療所)
- ・利用者様とご家族にどのようなサービスが提供されているかよく知りません。(調剤薬局)
- ・交流がない。(デイケア・デイサービス)

#### ⑦ 適切に連携出来ていると感じますか？

5. 感じる 63人            4. やや感じる 47人    3. どちらともいえない 25人  
2. あまり感じない 2人    1. 感じない 1人            0. 該当なし 58人        未記入 5人

その理由を教えてください

### 「5. 感じる」

#### 【病院・診療所】

- ・電話がつながりやすく、応対が相談しやすい雰囲気なのでありがたいです。
- ・急きよの依頼の際にも対応してくださりとっても助かりました。その際には病棟ともやり取りをしてくださりありがたかったです。
- ・適宜情報を頂き、安心してお願いすることができます。
- ・患者さんの状態変化があれば、その度電話連絡頂き助かります。
- ・連絡した際の対応が早い。

#### 【居宅介護支援事業所】

- ・何かあればその都度連絡頂いています。
- ・お家の状況をわかってもらえる。疑問なことは病院に直に聞いてもらえる。
- ・(訪問時の様子や相談事など) 必要なことは連絡をくれる。

- ・すぐに TEL が取れないので、ショートメールは有難いです。
- ・担当 Ns 毎に連絡先携帯を所持されておられ連携しやすい。
- ・情報共有できていると感じる。
- ・主治医にもよく報告してくださっており、ケアマネジャーに対しても TEL や書面でいいねいに伝えてくださっている。(訪問時の様子や相談事など)
- ・連絡しやすく、緊急時にも快く対応してくださる。
- ・状況の変化や緊急訪問などすぐに連絡頂き、その後必要なサービス調整がスムーズに対応できています。
- ・少しの変化にも連絡くださいます。必要なサービスについても提案くださっています。
- ・「感じない」と思ったことがない。
- ・必要な時は連絡がとれる体制を整えられており、連絡も情報も頂けている。
- ・色々なトラブルが起こった時にも、一緒に対応を考えてくれて、医療の目から適切なアドバイスを頂けるのでとてもありがたく思っています。
- ・主治医との連携がとてもスムーズで適切な対応をしていただいている。
- ・訪問時の様子や少しの変化等も必ず連絡してくださるので、他の事業所様に様子を伝え状態に合った支援を行うことができる。
- ・毎月の情報提供でご利用者の様子が分かり、必要時には連絡を頂いています。

#### 【デイケア・デイサービス】

- ・デイ利用中の問い合わせに、担当職員さんがお休みだったにも関わらず、すぐに連絡してくださったり対応が早い。

### 「4. やや感じる」

#### 【病院・診療所】

- ・情報の提供が早く、処置がスムーズです。
- ・タイムリーに情報をくださっており連携はスムーズだと思います。ケアマネジャー等サービス担当者との関わりももっと持って頂けたら嬉しいです。
- ・変化があった際にはすぐ報告を受けた。
- ・フットワークが軽い。連絡先がハッキリしている。

#### 【居宅介護支援事業所】

- ・医師の特性によるのか？密な連携と、そうでない場合に差がある。
- ・細かい事も連絡をいただき助かっています。
- ・(さほど重要ではないかもしれないが) 変化があれば教えてほしい内容のこともある。
- ・情報提供も頂き、利用者の状況が把握しやすいので助かっています。
- ・コロナのこともありお出会いしてお話したことがなく残念だなと思いますが、お電話の対応がとても気持ち良く、親身になっていただけていると感じます。
- ・細かに連絡をし合っていると思っている。

#### 【調剤薬局】

- ・お薬の処方内容について理解されているので。
- ・薬の受け渡しなどきちんと出来ている。

#### 【デイケア・デイサービス】

- ・処置内容が記載されているのでわかりやすい。
- ・直接のやりとりはほとんどないが、ケアマネを通して出来ていると思う。

- ・利用者様の状態が安定している人が多いため、特別な連携は普段必要な状態ではないが、必要時は出来ていると思われる。
- ・状態を、連絡ノートや電話で報告頂いている。

【その他】

- ・事情もおありかと思いますが、支援がケアマネを先行する時がある。

「3. どちらともいえない」

【病院・診療所】

- ・患者の家族が、状態が分からず薬を取りに来られる事がある。家族にも訪問時の報告をお願いしたい。
- ・最近ご相談させてもらうことがあまりないです。面会制限がある中で情報交換が難しい面もあるのではないかと思います。
- ・緊急の依頼にも対応いただきありがとうございます。ケアマネを介さず依頼することもあります。が不都合があることはないですか？
- ・接点が少ないので、返答が難しいです。

【居宅介護支援事業所】

- ・担当以外のご利用者に対応される時に連携ができてない時がありました。

【調剤薬局】

- ・担当されている患者さん情報、訪問頻度や従事されている内容等あまりわかっていない
- ・業務上の接点が少なく、連携をとれる機会が少ない。

「2. あまり感じない」

【その他】

- ・誰との連携を適切な連携と思われていますか？事業所別に相談や質問をされていますか？事業所ごとの思いを汲み取られていないように思います。

「0. 該当なし」

- ・関わりがないため。(病院・診療所)

⑧ 改善・充実してほしい事はありますか？

はい 15人 ・ いいえ 137人 未記入 49人

その理由を教えてください

「はい」

【病院・診療所】

- ・カンファレンスの時、iPad を使っておられ、参加されている感じがしないと時々苦情を受けています。お忙しいとは思いますが、iPad なしでのご参加をお願いします。
- ・2回目からの訪問看護指示書は初回と変わりません。月日に変更になっているだけです。よって同じものなので貴所で月日をかえる事で対応してほしい。初回の方は書きます。(S 医院)
- ・大まかな残薬の確認は、お願いしたい。



#### 【居宅介護支援事業所】

- ・生野町内の新規をとってほしい。
- ・医療の知識、訪問看護の制度等の指導をお願いしたいです。
- ・リハビリの充実、PTの人数を増やしてほしい。
- ・出来れば リハ週一回入って頂ければありがたいです。
- ・一人だと、お休みも取れないと思いますので、訪問リハビリの先生が早くもう一人増えたら良いなと思います。
- ・現在リハビリの職員さんが少ないので、負担がかかりすぎないか心配している。

#### 【調剤薬局】

- ・薬局からは現場が見えにくいので、もし連携が密になって薬剤師が現場の状況がわかるようになれば状況に応じた服薬管理を提供できます。
- ・患者さんの薬管理に関わってもらえていることがあれば、どのように患家にて管理されているのか教えて頂けると助かります。

#### 【デイケア・デイサービス】

- ・文字が読みづらく困ることがあります。

#### 【その他】

- ・医学的処置ができる訪問看護の方々を、ご利用者、ご家族はとても頼りにされています。ただ、介護は皆で連携・協力して行うものだと私は思い、介護従事者として日々業務を遂行しています。なでしこ様には個々の事業所を尊重した対応をお願いしたいです。
- ・感染症対策の上で、リーダーシップをお願いしたい。ACPの取り組みの充実。

### 「いいえ」

#### 【病院・診療所】

- ・頑張っておられると思います。
- ・今のままで頑張って頂きたい。
- ・貴施設との関わりがないため不明。
- ・困ったことがない。

#### 【居宅介護支援事業所】

- ・毎月計画書・報告書にて状況が細かく記載されている為、特に課題はない。
- ・ただ「これでよい」と満足してしまうことは、どの職種もさげたい。
- ・医療ケア、ターミナルについてもっと私も学ばないといけないと思う。いつも引っ張っていつもらっています。

#### 【デイケア・デイサービス】

- ・清潔保持には体調に合わせ、特に力をいれ手際よくされているので、素晴らしいと思います。
- ・今の連携などで不満を感じる所がないため。
- ・今の関わりをお願いします。

### 「未記入」

- ・利用した、関係したことがなく分かりません。(調剤薬局)
- ・当薬とは、つながりが現状としてないためお答えしていません。(調剤薬局)

⑨ 当訪問看護を利用してよかったですか？

はい 110人 ・ いいえ 14人 未記入 77人

その理由を教えてください

「はい」

【病院・診療所】

- ・ 素早く対応して頂き、親切丁寧にいただいています。
- ・ 患者の状態に応じて、すぐに対応していただいている。
- ・ 2件ほど新規で相談させていただいた時に、大変前向きなお返事と、入院中の調整で不十分な面についても退院後に引き受けてくださった事、不安に思っている家族を安心させるような声かけをカンファの中でもしてくださり、大変心強かったです。今後もお世話になりますよろしくお願いします。
- ・ 安心して患者のケアが依頼できる点。
- ・ 相談がし易く、すぐに対応してくださり、感謝しています。
- ・ 新規の患者さんもすぐに受け入れて頂き助かりました。
- ・ 本当に有り難く感謝しています。
- ・ 相談のしやすさ、迅速な対応をして頂けるから。

【居宅介護支援事業所】

- ・ 利用者が満足されている様子が見られているため。
- ・ どの職員さんも支援に対しての一生懸命さを強く感じるし、相談もしやすいです。
- ・ 何でも気軽に話せる。大事なことは少ししか言わなくても分かってもらえる。
- ・ 祝日、土日や夜間でも対応してくれる。
- ・ (利用者様に対して) 皆さん温かい気持ちで接していただいています。
- ・ 二か所しかないのでも…比較の対象があそこしかない。でもやっぱりなでしこさんが心安いです。
- ・ お看取りの場面では、いつも適切な対応をしておられご家族の満足度が高いです。ありがとうございます。
- ・ 特にターミナル支援のご利用者様を支えてくださるチームワークはとても心強く、ご家族の満足度も高いです。
- ・ 特に終末期には家族に寄り添い、密に頻繁に関わり、本人・家族とも安心しておられるように感じ、感謝しています。
- ・ 困難ケース等、いろいろな環境のお家がある中で、どの家にも公平平等に対応していただいています。
- ・ 利用者の満足度が高い。
- ・ 家族が満足されている声をよく聞きます。
- ・ 夜でも夜中でも緊急時には対応してくれる。
- ・ ご家族が自宅で看取れて喜んでおられた。
- ・ 連携しやすいのはもちろんのこと、不安なご家族の気持ちに寄り添った声掛けや対応をしてくださることが良かった点です。
- ・ 特にターミナルの方など、ご家族の心のケアも充分にして頂き、皆さん介護生活を達成できたと満足されています。
- ・ 利用者と家族を第一に考えてくださる姿勢に感謝します。
- ・ 連携のとりやすさ、スキルの高さ。

- ・本人、家族に寄り添ってくださる。
- ・丁寧な対応をしてもらっていると思う。
- ・関わっている訪問の中で最も柔軟に対応して頂いている。
- ・家族が「なでしこで良かった」と言葉に出され満足されている。
- ・ケアプランでお願いしている役割を担っていただき、担当ケアマネとしても心強いです。

#### 【デイケア・デイサービス】

- ・利用者様、家族様からは「良くしてくれる」「ていねいに対応してくれる」などの意見を聞くことが多いため。
- ・傷がこういう状態になっていたらこういう処置をしてください、と書かれていたことがあり、どの看護師が処置にあたっても困らないし、スムーズに処置を行うことができるので助かりました。
- ・今後も相談等を行い、よりよいサービスを続けたい。
- ・話しやすく、感じが良い。

#### 【その他】

- ・24時間対応や緊急時の対応を行っておられるのは、とても心強いです。
- ・相談等はしやすいと思います。
- ・その都度連携を図って頂けるため。
- ・相談しやすい。
- ・看取りなど、専門的支援が本人・家族の大きな安心となっている声を多く聞きます。
- ・医療面では対象者の安心感が大きい。
- ・柔軟に対応してもらえる。
- ・父の時に迅速に対応してくださったので。
- ・母が大変お世話になりました。また死亡時は夜間でも駆けつけると言われたのには感激しました。ありがとうございました。
- ・急に在宅に帰られる利用者のサービス調整をして頂き助かりました。

#### 「いいえ」

- ・利用した事がないので。(デイケア・デイサービス)

#### 「未記入」

- ・利用した事がないため(調剤薬局)

#### ⑩ 総合的に訪問看護ステーションなでしこに対する満足度(信頼度)について

5. 満足 57人      4. ほぼ満足 58人      3. どちらともいえない 21人  
 2. やや不満 1人      1. 不満 0人      0. 該当なし 55人      未記入 9人

\*回答された方の職業を教えてください。

医師 9人 薬剤師 20人 看護師・准看護師 43人 保健師 1人

管理栄養士 1人 リハビリ職 9人 精神保健福祉士 3人 社会福祉士 2人

介護福祉士 17人 介護支援専門員 46人 福祉用具専門員 2人

医療ソーシャルワーカー 5人 介護職員 9人 医療事務職 26人

その他 5人（K医院一同、管理者 2人、心理士 1人、その他 1人） 未記入 3人

\*部門ごとの回答人数（合計 201人）

- ・病院、診療所 62人
- ・居宅介護支援事業所 41人
- ・調剤薬局 33人
- ・デイケア、デイサービス 45人
- ・その他（朝来市役所・保健センター、ヘルパー、福祉用具など） 20人

※ 82か所にアンケートを配布し、55か所+α（封筒ではなく用紙のみ）から返信あり。

※ 最後に、どのような事でも良いですので、当ステーションに関するご意見・ご要望等があれば自由に記載して頂きたいです。また、今後の朝来市の介護・看護に対しての考え（方向性や希望など）があれば、どんな事でも良いのでお聞かせください。

### 【病院・診療所】

- ・今後、在宅で高度医療を求められ、益々大変になると思いますが、技術の向上に励んでください。
- ・コロナ禍で顔を合わせることも少なくなりましたが、より一層 連携・協力して地域の医療や看護の質を高めていけたらと考えます。当法人もなかなかできていないのですが、地域の看護を支える事業所間でもっと情報の発信、研鑽、共有ができるようになると良いのですが力不足ですみません。
- ・今後、ステーションへご依頼するケースも増えると考えています。在宅でのケアが拡大していく中での人材確保に努めてまいります。急な依頼もあると思いますが今後もよろしくお願ひします。
- ・小児・大人ともに介入をして頂きました。ご利用者様もご家族様も安心して、信賴して貴ステーションで看てもらえていることを喜んでおられる報告を受けることが多いです。調整不足の中でお願ひしていることも多く、ご迷惑をおかけしていることと思ひますが、今後もよろしくお願ひ致します。（公立T病院）
- ・非常によくやっていただひて感謝いたしてあります。貴所からも要望があれば言ひてください。（S医院 医師）
- ・いつもありがとうございます。お互ひに、向上を目指してこれからもがんばりましょう。今後ともよろしくお願ひ致します。（K医院 一同）
- ・地域柄、お世話になる機会が少ないですが、以前とてもお世話になり、何かあれば相談出来る、と心強く思ひてあります。今度ともよろしくお願ひ致します。
- ・今後、関わりを持たせて頂く際にはよろしくお願ひ申し上げます。（O病院 看護師）
- ・今後、情報共有等 連携できればと思ひます。（O病院 精神保健福祉士）

### 【居宅介護支援事業所】

- ・現在の利用者様に対しては、介護力もあり特に要望や意見はないが、全体的な位置づけの中で必要であれば祝日訪問等についても検討して頂けると思ひます。また、朝来市に限らず医療サービス、介護サービスが多い方については、連絡ノート等1本化出来ると思ひます。（特にご家族からの聞き取りが出来にくい方など）
- ・ケアマネも事業所に不在のことが多いので、連絡方法の一つとしてSMSなど活用できると、より連携がスムーズになるのではないかと思ひています。
- ・訪問看護ステーションなでしこ事業所さんはフットワークが軽く、明るいイメージがあります。このまま医療面では医師との連携を密にして、医療面だけでなく精神面でもご利用者に寄り添った支援を続けて頂きたいです。
- ・難しいかもしれませんが言語聴覚士の訪問があれば、現在嚥下困難で苦しんでおられる方のリハビリや評価をして頂き、口から食べられるようになればと思ひました。
- ・話しやすいが少しくだけ過ぎるかもと思ひがあるので、気を付けて頂けたらありがたい。
- ・ケアマネとして十分な医療知識がないため、神戸・大阪など大きな病院とのやり取りに負担を感じることがありますが、訪看さんの方からも連絡とって頂くことで支援に対する安心感があり助かっている。与えられた時間内で、ご本人・ご家族に対してできることをいつも考えて頂き感謝しています。お医者さんに対して看護の立場から意見を言えるステーションの継続を望みます。

- ・終末期の方を依頼した時に、終末期＝在宅での看取り と捉えるのはいかがかな、と。家族さんはずっと悩んでおられるので、その気持ちに寄り添って決定を急かさないでほしい。
- ・総合的には「ほぼ満足」であるが、「満足」ではない。
- ・とても良く対応して下さるとお聞きしています。今後、新規利用希望があればご相談させて頂きたいと思っております。よろしくお願い致します。
- ・ケアマネジメントの中で、看護師さんに入っただけだとホッとします。とても心強いです。これからもアドバイス等よろしくお願い致します。
- ・柔軟な対応をしてくださりありがたい。地域によって選べるサービスが限定してしまうので、デイの送迎範囲や訪問看護の担当範囲を広くしてほしい。
- ・いつも本当にお世話になりありがとうございます。迅速な対応、先を見る目、利用者家族に寄り添う姿、医療知識の深さ、素晴らしいと思います。いつも勉強させて頂いています。頼りにしています。感謝して過ごしています。今後ともよろしくお願い致します。  
介護と看護の連携は以前より図れていると思います。看護師から看護や生活に関して指導・助言を頂くことで、介護現場のスキルもアップしていると思います。
- ・迅速に緊急対応して頂き、在宅生活を支えて頂き感謝しています。
- ・在宅での看取りが出来るには医療と介護、ケアマネジャーとの連携がいかに円滑にできるか？だと思います。在宅での看取りも利用者やその家族によりさまざまであると思います。また機会があれば話も聞いてみたいと思います。いつもありがとうございます。
- ・なでしこ訪問看護様の日々のご利用者様に対する真摯な取り組みや姿勢に敬服します。
- ・24時間対応され、即対応してくださりありがたく感じます。困難事例もこころよく引き受けてくださり熱心に関わり頭が下がります。職員さんの体調や身体を心配します。負担がかかりすぎないように医療、介護分野でもっと働きやすい環境ができることを願います。
- ・訪問看護ステーションも、事業所も、さまざまですが、なでしこさんの素晴らしいところは、スピード感とスタッフみなさんが同じ気持ちで対応されているところかなと思います。  
ターミナル期のご利用者の支援時は、本当に頼りにさせていただいています。

## 【調剤薬局】

- ・今までお世話になることがなかったので、今後お世話になることがある時にはよろしくお願い致します。個人的には母が要介護認定された際、在宅を検討しておりましたが、医師の協力がなくてかなり難しいと言われ、病院で最期を迎えました。あまり面会にも行けずくやむ事が多いです。もっと在宅に力を入れてくれる医療機関があれば良いなと思いました。(F 薬局 薬剤師)
- ・薬の管理、服薬カレンダーの整頓など関わっておられる時は、お知らせ頂けると助かります。薬の袋等で手書きで指示頂けることがあるのですが、細かい内容を打ち合わせしたい時など、たずさわっておられる方のお名前、連絡先などもメモなどで教えて頂けると助かります。もし可能であれば、薬局利用の患者様のどなたにかかわって頂けているのか、リスト、もしくはメールなどで知らせて頂けたりしませんでしょうか。  
このようにアンケート調査などで意見を聞いてくださるのは非常にありがたいです。今後、よりコミュニケーションを深めていければと思います。よろしくお願い致します。
- ・訪問看護師が薬の管理で時間や手間をとられないよう薬局がお手伝いできればと思っています。要望があれば（苦情でも良いです）いつでもご連絡ください。(O 調剤薬局 薬剤師)
- ・薬に関して気軽に薬局へ相談頂ければと思います。

- ・貴施設の内容やスタッフ様、施設利用者の方のふれあいがあまりないので詳しく分からず、不十分なアンケートの解答になりまして申し訳ありません。今後機会がありますれば、是非貴施設の内容を知り、貴施設のスタッフ様、ご利用者様との関わりを持てれば幸いに思います。

### 【デイケア・デイサービス】

- ・ステーションについて：他法人との違いを伝えてほしい。  
リハ職もいるのであれば、看護とリハで協力して取り組んだ利用者で良かった点などを教えて頂けると、他法人の「訪問リハ」としては同じように関わるためにはどうしたら良いかを考えたい。
- ・朝来市の介護・看護：高齢世帯が増えている中で24時間対応の介護・看護の事業所が必要ではないか？  
若い世代の介護士を増やす取り組みが必要と思われれます。(デイケアPT)
- ・状態の悪い利用者がショートステイでおられた時、すぐ対応していただけるとありがたい。
- ・朝来市に対して適切な介護認定がされていないように思う。
- ・ケアマネは把握されていると思いますが、デイサービス利用者が訪問介護・看護の方に何をしてもらっているか、どのような関わり方をされているのかが分からない。利用者が困っている事、デイサービスで出来ることなどを共有出来れば良いと思う。
- ・事業所に接遇アンケートをされており、よいアイデアだと思いました。参考になりました。
- ・いつもお世話になっております。利用者の情報交換は利用者様宅の連絡ノートで行わせて頂いています。コロナにより直接お話する機会も少ない状況ですが、何かありましたら当方からお電話で相談させて頂ければ幸いです。
- ・毎日毎日、在宅の方々の看護ありがとうございます。
- ・在宅で初めてご利用される方にとっては、とても心強いサービスであると思う。訪問時の状況によっては入院が必要な場合もあり、病院との連携に関しても家族にとってはとても安心できるサービスであり、どのような事でもご家族の不安を取り除く対応（言葉使い、態度など）を希望します。
- ・私はデイサービスの職員です。訪問看護の方との連絡・連携は大事だと感じます。利用者の方の体調の変化や処置内容など教えて頂きたいですし、こちらからもお伝えしたいと思っています。  
(介護福祉士)
- ・事業所同士の連携をとり、利用者・家族に満足して頂けるように努めたいと思います。(リハ職)

### 【その他】

- ・病院でも同じような疑問を感じるのですが、看護師の方々はご家族には敬語で話されているのに、患者様やご利用者に対して敬語で話されないのはなぜでしょう か？聞いていて不快に感じます。  
デパートなどに買い物に行って店員が敬語を使わないような人ならどのように思われますか？  
慣れ慣れしく話すことで信頼関係を保てていると感じていらっしゃるのでしょうか、そのような考え方が正しくないのは公然の事実で、社会勉強が足りないと思います。  
サービスを提供して対価をいただいているのですから、敬語くらいお使いになってください。  
「医療従事者様」な態度は改善して頂きたいですね。
- ・朝来市内の福祉職全般的に言えること（私自身も含めて）と思うのですが、仕事に対する満足度、承認欲求によりモチベーションが上がることは強いては利用者への満足度につながると思う。

- ・通所介護の事業所で現在なでしこさんと直接やりとりさせて頂いた機会がなかったので、アンケートの回答は不十分だったかもしれません。しかしアンケートを届けてくださった方の接遇からきちんとされている印象を受けたり、担当ケアマネジャーとの話のなかできちんとした仕事をされている印象を受けての回答をさせて頂きました。医療と介護が両輪を成すうえできちんと役割を果たすことを口に出すのは簡単ですが、1つ1つ積み上げていくことが大切で難しいことですね。改めて真摯に仕事に向き合いたいと思います。ありがとうございました。(介護福祉士)

#### \*まとめ・考察

- ・当初、介護支援専門員のみを対象に行う予定で始めたアンケートであり、途中から対象を増やした事で、アンケート内容を見直したものの「該当なし」と回答される人が多かった。今後アンケートを行う場合は、質問内容について検討し直す必要があると考える。
- ・アンケートの回収方法について、こちらから取りに何うように伝えた病院や事業所がいくつかあったが、本音を聞き取るためには全病院・施設・事業所ともに返信用封筒で返信を依頼するほうが良いのでは、と感じた。(本当に伝えたい事がある施設などからは、返信用封筒に施設名を記載して返信してくださっていた)
- ・当初のアンケート対象であった介護支援専門員に焦点を当てた結果では、「満足」「ほぼ満足」と回答された方が大半であった。しかし、自由記載の欄にも「ほぼ満足だが、満足ではない」とあったように、今回の結果に満足せず、ステーション全体はもちろん、個々の評価もさらに上げていけるよう、日々努めていく必要があると考える。

今回、『訪問看護ステーションなでしこに関するアンケート』にご協力頂きました、82機関・事業所の皆様に心より感謝申し上げます。今回の結果を、今後の訪問業務や皆様との連携に活かしていき次回のアンケート調査では今回よりも良い評価が頂けるよう、スタッフ一丸となって業務に向き合っていきたいと思っております。今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い致します。ありがとうございました。