

令和4年度満足度アンケート結果

介護関係者様向け

満足度アンケートにご協力誠に頂き誠にありがとうございました



結果はこちらから

開業以来初となる大掛かりな満足度調査を実施し、ご多忙の中、予想を遥かに上回る多くの関係者の皆様にご協力を賜り、心より御礼申し上げます。日々のサービス向上に繋げるべく、所内で共有し今後のサービスの質の向上を目指して参ります。

地域の介護の関係者の皆様の訪問看護に対するお考えや知見を共有いたしたく、調査の全結果を本稿にてご報告申し上げます。

目的	連携する関係者の皆様の満足度と意向調査及び今後のサービスの質向上
対象者	豊田市中の地域包括支援センター及び居宅介護支援事業所の皆様
実施方法と期間	令和4年10月15日～11月30日 匿名回答用紙を配布封入の上回収とWebオンラインアンケートの併用
回答数	約128名 (N=約180名)



訪問看護リハビリ

はるかぜ豊田

(現在過去実績あり) 連携の内容についての評価を教えてください

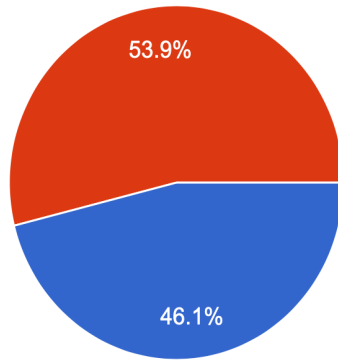
問1	報連相は期待する「タイミング」で適切にできていますか
問2	報連相は期待する「内容」で適切にできていますか
問3	月次報告以外で報連相して欲しい利用者情報を2点選んで下さい
問4	(医療関係のエピソードについて) 好ましい報連相を教えてください
問5	職員の接遇態度は適切で気持ちの良い対応ができていますか
問6	月次報告書につき、好ましい量と思われる量や報告の内容が適切ですか
問7	月次報告書に載せてほしい事・改善点がもしあれば教えてください
問8	弊社を選んで利用していただいたきっかけは
問9	サービス導入前と比較し、ご利用者のADLQOLは向上していると思いますか
問10	ケアプランに沿った訪問看護計画になっていますか
問11	(ご利用者は) 当社サービスに満足していただいている(いた) でしょうか
問12	当事業所のサービスに対する総合的な満足度を教えてください
問13	サービスや連携等に対する改善点や不満があれば教えてください
問14	弊社サービスを利用してよかったと思う事があれば教えてください

(現在過去実績なし) 訪問看護事業所への一般的なお考えをお聞かせ下さい

問15	訪問看護事業所を選定する際重視するポイント3点を教えてください
問16	(当社に関わらず) 訪問看護事業所との関わりの中で「こんな対応が嬉しかった」「もっとこうしてほしい」と思った事例があれば教えてください
問17	訪問看護ステーションに期待する事を教えてください
問18	こんなステーションとは連携したくないと感じた事があれば理由を教えてください
問19	理想と思われる情報連携手段を教えてください
問20	(セキュリティの懸念や所属法人のICT環境や運用ポリシーの課題がクリアされるなら) 普段の急を要しない報連相はビジネス専用のLINEやChatwork等のSNSを用いたいと思いますか
問21	(法人間の記録ソフトの壁を越える共通仕様・システムの開発が厚労省主導で進められています) サービス提供事業者との各種書類のやりとりは電子化したいと思いますか

現在過去に連携実績がある

128 件の回答



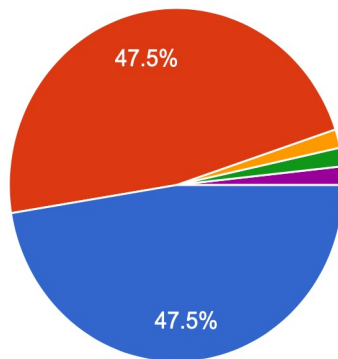
- はい
- いいえ

(過去現在実績ありと回答された方へ

◎連携の内容についての評価を教えてください

問1) 報連相は期待するタイミングで適切にできていますか

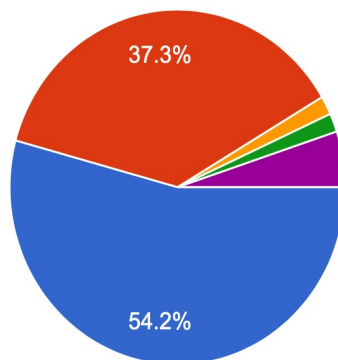
59 件の回答



- 1. できている
- 2. どちらかと言えばできている
- 3. どちらかと言えばできていない
- 4. できていない
- 5. どちらとも言えない

問2) 報連相は期待する「内容」で適切に出来ていますか

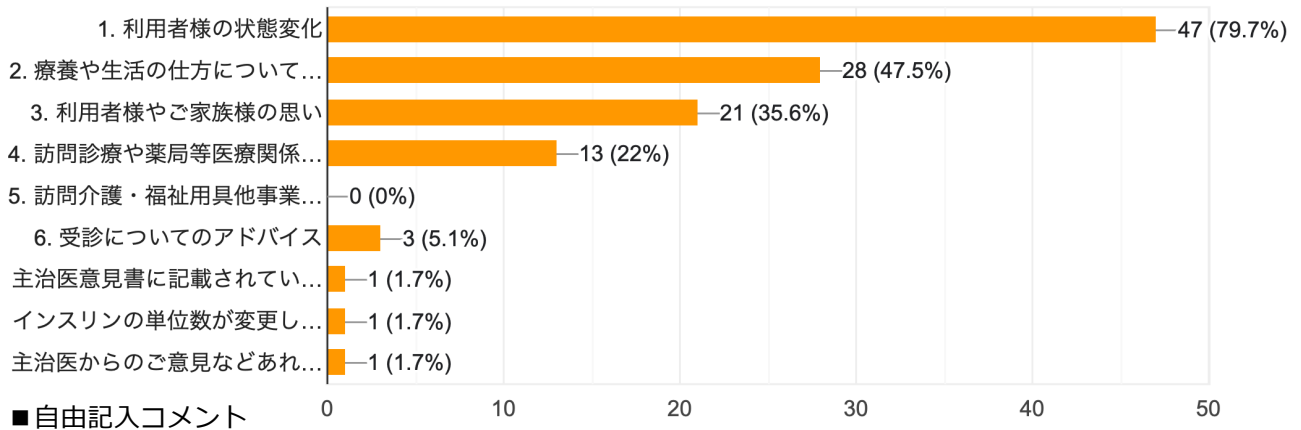
59 件の回答



- 1. 出来ている
- 2. どちらかと言えば出来ている
- 3. 出来ていない
- 4. 出来ていない
- 5. どちらともいえない

問3) 月次報告以外、報連相して欲しい利用者様情報を2点下記から教えて下さい。

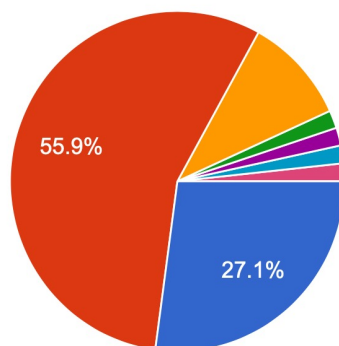
59件の回答



- ・主治医意見書に記載されている特筆事項
- ・インスリンの単位数が変更していたらデイケアマネに教えてほしい。他事業所ですが、看護師さん把握せず、本人や家族も認知症で、デイでの注射でパニックになった事があります。
- ・主治医からのご意見などあれば教えて頂けたら幸いです

問4) (特に医療関係のエピソードについて) 下記の中で好ましい報連相はどれか教えて下さい。

59件の回答



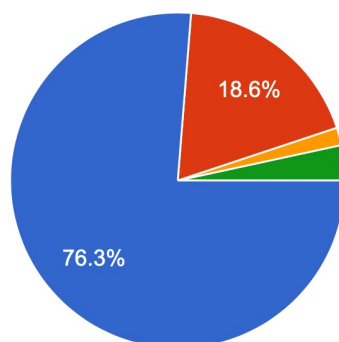
- 1. あらゆる事は事実情報として情報を報...
- 2. 医療的なアセスメントをある程度した...
- 3. 上記に加えサービス介入頻度の増減や...
- 4. あらゆる情報は不要だが、医療的なア...
- 5. Nsさんが忙しくなければ。何でもTE...
- 6. 記載なし
- 7. 1・2だが状況次第

■自由記入コメント

- ・あらゆる情報は不要だが、医療的なアセスメントは、ある程度まとめた上で報告がほしい。介入頻度の増減は限度額に関係するので教えてほしい。
- ・Nsさんが忙しくなければ。何でもTEL連絡頂ければと思っています。特に状態変化のない方は月報告でも十分と思います。

問5) 職員の接遇態度は適切で気持ちの良い対応が来ていますか

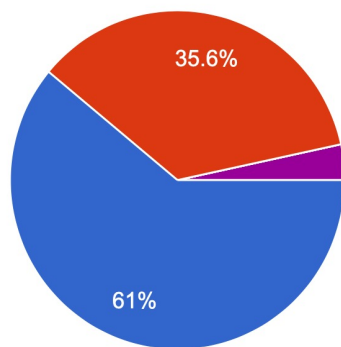
59件の回答



- 1. 出来ている
- 2. どちらかと言えば出来ていない
- 3. 出来ていない
- 4. どちらともいえない

問6) 月次報告書につき、好ましい量と思われる量や報告の内容について適切ですか

59件の回答



- 1. 適切である
- 2. どちらかと言えば適切である
- 3. どちらかと言えば適切でない
- 4. 適切でない
- 5. どちらとも言えない

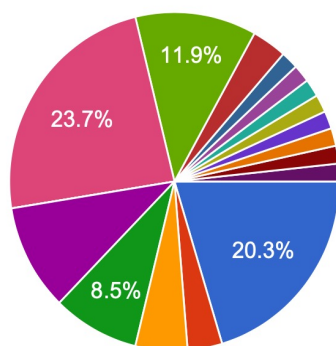
7) 月次報告書にのせて欲しい事・改善点がもしあれば教えてください (回答省略可能)

9件の回答

- ・提供時間の追加は、(緊急の場合を除いて)限度額超過したことがあるので先に教えて欲しい。そうすればDSの入浴や送迎を削るなどわずかな調整できることがある。家族によっては限度額超過を支払えないと言われたこともあった。
- ・いつもきちんと記入くださっているので満足しています
- ・毎月の計画書交付は必要ない。
- ・現行のままで良いかと思います
- ・特になし
- ・ご利用様が喜んでいることを伝えてほしい
- ・詳しくのせて頂いているので、ケアプラン作成時やモニタリングの参考になります。ありがとうございます。
- ・特にないです。細かく報告(病状の経過)が書かれているので分かりやすくして良いです

問8) 弊社を選んで利用していただいたきっかけは?

59件の回答



- 1. 営業活動
- 2. 他の関係者様からの紹介や口コミ
- 3. 地域包括からの紹介
- 4. 医療機関からの紹介
- 5. チラシや広報誌
- 6. インターネット検索
- 7. 以前より利用している方がいる又...
- 8. 前ケアマネより引き継ぎ

▲ 1/3 ▼

■回答の多い順

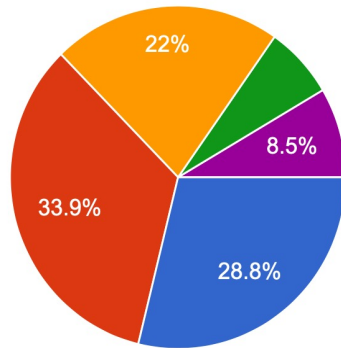
7. 以前より利用している方がいる又はいた 1.営業活動 8.前ケアマネより引き継ぎ 5.チラシや広報誌 4.医療機関からの紹介 3.地域包括からの紹介 9.家族希望 2.関係者からの紹介や口コミ

■自由記入回答

「緊急対応を行なっている」「リハビリ職員もいる事」「以前の利用実績で信頼と人員が多く、ケースを断らない事」「事業所と近く一度利用しようと思っていた。利用者ニーズと貴事業所の空きが一致した」「利用者宅に近く療法士も在籍」「利用者宅から近い」

問9) サービス導入以前と比較して、ご利用者様のADLやQOLは向上していると思いますか？

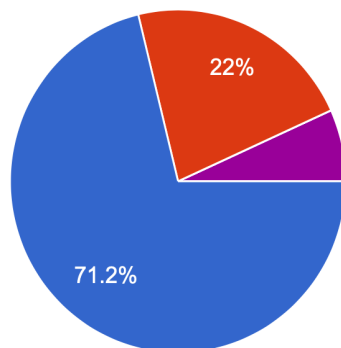
59件の回答



- 1. 向上している
- 2. どちらかと言えば向上している
- 3. (年齢や体調の変化もあり) どちらとも言えない
- 4. (年齢や体調の変化もあり) 低下している
- 5. わからない

問10) ケアプランに沿った訪問看護計画になっていますか

59件の回答

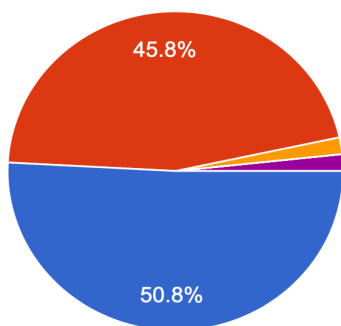


- 1. なっている
- 2. どちらかと言えばなっている
- 3. どちらかと言えばなっていない
- 4. なっていない
- 5. わからない

問11)

(ご担当のご利用者様は) はるかぜ豊田のサービスに対して満足いただいている (いた) でしょうか

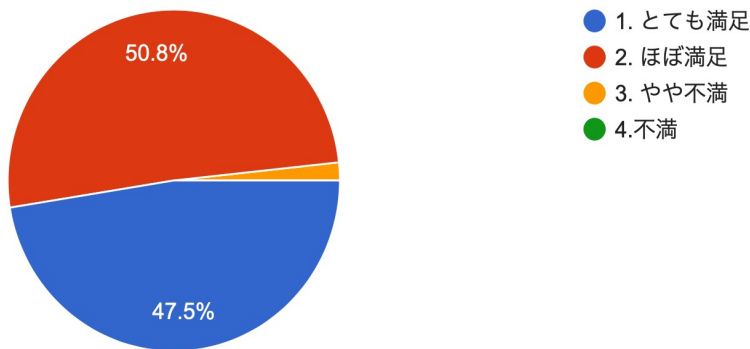
59件の回答



- 1. 満足されている
- 2. ほぼ満足されている
- 3. どちらとも言えない
- 4. やや不満ではないか
- 5. わからない

問12) 当事業所のサービスに対する総合的な満足度を教えてください

59件の回答



問13) サービスや連携等に対する改善点や不満があれば教えてください (回答省略可能)

16件の回答

■ 自由回答

- ・看護師さん、PT,OTたくさんの方が初回に来てもらうことになり、家がこみあう。まえもって連絡をもらえればよかった。
- ・とくになし
- ・きちんと連携してくださっていますので不満はありません。
- ・特にありません
- ・報告がないので、本人の様子が分からない
- ・複数の訪問看護ステーションと一緒に仕事をしていますが、はるかぜさんは最高です。
- ・なし
- ・またお願いしたい
- ・追加訪問時には事前にケアマネに確認してほしい。限度額や家族の利用予算額がある為。(家族に確認してあっても、支払い時は別な思いになっている)
- ・特にPTさんの利用希望が対応できないと断りを受けた時、他事業所も同じ状況でしたが、受けて頂けた。もう少し柔軟に対応頂けると良いと思います。
- ・御社というわけではないが、とにかく医師との連携を強く希望します
- ・9時前にTELしたら通常業務の時間ではないので分からない。またかけ直して下さいと言われてしまった
- ・特になし
- ・訪問のたびに職員が変わっていたため、その人によって手技が違っており、引き継ぎやメモで同じようにしているつもりでも、本人や家族にとっては、こうじゃない・・・と思う事が多々あったようで、最後までそれを言い出せずに終了した。担当変更はせめて3人までにしてほしい。本人との関係性も作れないと思われる。事業所内の連携ができていないのではと感じた事がある
- ・特にないです

はるかぜよりコメント：

事業所の職員が増え規模が拡大するにつれて、多くの職員が訪問に何う形になってきており、当アンケートにおいても、またご利用者様や関係先様からも同様のご意見を頂戴するようになりました。チーム制度の導入等より個の接触頻度をより密にし、利用者様との関係性や信頼感の構築に資する運営体制の準備をしております。

問14) 弊社サービスを利用して良かったと思うことがあれば教えてください（回答省略可能）

28 件の回答

■自由回答

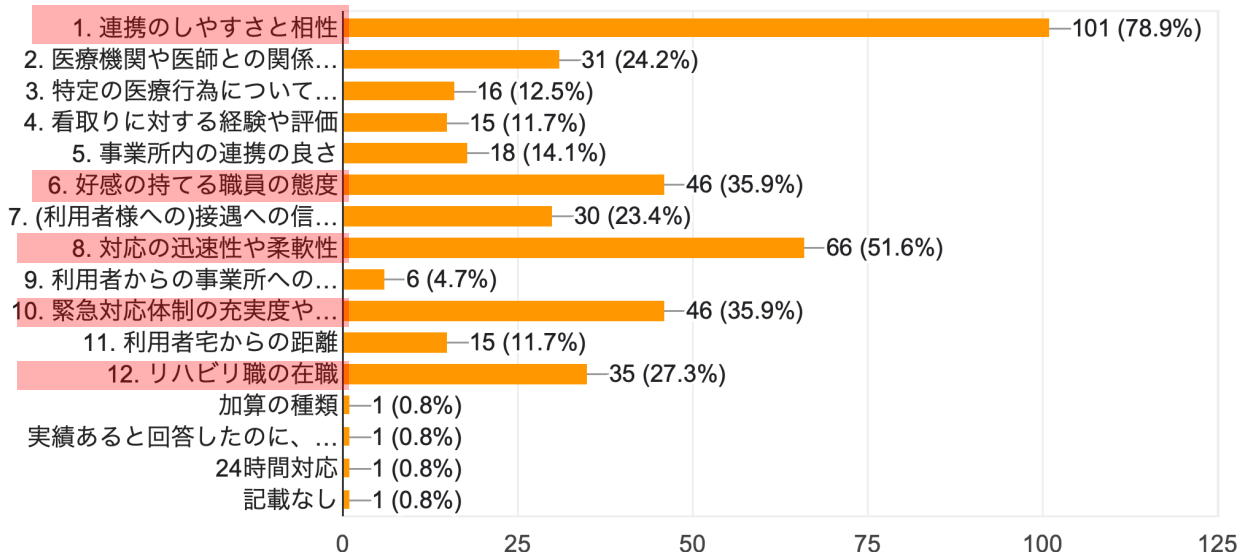
- 家族の意向に沿って相談していただけている
- 職員さんの対応が丁寧で優しいです。
- いつもありがとうございます。たった数時間の終末期のケースを受けていただいたことや、名古屋の端の病院まで同行していただいたり、丁寧に見ていただいて感謝しております。
- スタッフが優しいので、利用者、ケアマネ共に相談しやすい。
- 職員の皆様は丁寧できちんとケアしてくださっていますのでご紹介させて頂いた私に利用者から良い方を紹介下さった言っています
- 無理な対応も、受け入れてもらえた
- STさんが、実際の食事の様子（食後の残渣も含め）を観察したいという事で、自宅では家族も気を使うだろうとの配慮もあり、本人の了解を得て（別室にて）デイサービスにて食事の様子を見ていただきました。より、本人のご状態に合わせたリハビリになったと思います。
- 日頃からどの職員さんが電話に出てもスムーズに話ができて、事業所内での情報共有がしっかりできているのを感じます。とても連携しやすいです。
- PT・OT・ST・Nsとの連携が強く、総合的に支援を行なっていただけたところが良く、大変有難く思います。
- 利用者宅に近い事業所であること。PTがおり、専門的にリハビリを依頼できること。
- トラブルがない
- ADLは低下傾向（麻痺や筋緊張のため）も不安の強い方へ丁寧に接して下さっていてありがとうございます。主介護者の旦那さんも訪看さんと会話して楽しそうです。
- ご本人はサービスに積極的ではなかったが、続けられている事に上手に対応して下さったお陰だと思っています。ありがとうございます。
- STがいて、先の事も考えてくれたこと
- どのような利用者に対しても上手に対応している
- ご家族が安心して毎日を過ごされていた
- 最近リハビリの必要な方が増えているので、リハビリ職の充実。
- 担当者会議でしっかり意見を出してくれる 対応が早い（緊急時）
- 利用者様から感謝の声を聞きます
- 利用者や家族に対してのかかわり方がとても好感が持てるような対応をいつもされるのではるかぜ豊田さんをお願いして本当に良かったと思います
- 利用者様によりそい、臨機応変に対応して下さった。
- 急な対応、相談にも対応してくれた
- 相談しやすく、対応も良くして頂き助かりました。
- 利用者さんより、とても良い方を紹介してくれたと感謝されました。
- 緊急時訪問があるところ
- ADLが向上していること 健康状態・身体機能が向上している事 ご本人様、ご家族様のご希望される生活が実現できていること 大変喜ばれています。いつもありがとうございます。
- 癌末期者の対応が良かった
- ご利用者様がとても喜んでおられます。私たちでは分からない専門的なことを的確に伝えて下さるのでありがたく思います。
- はるかぜさんに入って頂いたことで、ご家族様の不安が取れ、介護されています。看護師さんが皆さん、明るく接して下さるので、はるかぜさんをお願いして良かったです。

(過去現在実績なしと回答された方へ

◎訪問看護事業所への一般的なお考えについてお聞かせください。

問15) 訪問看護事業所を選定する際重視するポイント... 3点を下記から教えて下さい。(複数回答可能)

128件の回答



■回答の多いベスト5

1. 連携のしやすさと相性 8.対応の迅速性や柔軟性 6.好感の持てる職員の態度 10.緊急対応体制の充実度や信頼度 12.リハビリ職の在職

問16) (当社に関わらず) 訪問看護事業所との関わりの中で「こんな対応が嬉しかった」「もっとこうして欲しかった」と思う事例があれば記入下さい。(回答省略可能)

67件の回答

■自由回答

- 情報提供が欲しかった。
- 親身になり些細なケア相談、要望にも対応してくれた。
- 利用者が亡くなり、数ヶ月後に残された家族へのフォローの手紙を送って下さった事業所があり、家族が喜んでいたので見たとき、温かさを感じた。
ケアマネからだけではなく、専門職から必要性について説明して頂けると助かります。
- 緊急訪問時、細やかに状況説明いただき関係者で共有できたときは全体の動きが良くなりありがたかった。
- 終末期や高齢者世帯への支援等無理な依頼も快く受けてくださる。生活にも目を向けて対応してもらえる。
- 医師とのやり取りをしっかりとってくれた。緊急時の対応が良かった。
- 職員がたくさんいるので、覚えられない。
- すぐに対応いただき、こまめに状態の報告をいただくことができる
- 細かな連携がとれた。問い合わせなど対応が早い。スタッフの物腰に安心いただけるか。
- 訪問看護の利用者さんが亡くなると、残された家族が1人になってしまう場合は、包括に亡くなった報告をしていただくと助かります。高齢者の一人暮らしはなにかと心配なので、早期に包括が関わると良いなと思っています。

(次ページに続く)

- 意見を押しつけず、ともに考え、対応してくれること。
- ST不足でサービスが中止となってしまう残念であった。
- どの事業所の方も、本人、家族に寄り添っていただき、感謝しております。
- ケアマネはじめ、福祉職とチームワークがとれる、態度をしめしてくれる
- 医療で利用者が安心できたこと
- 緊急時の対応がスムーズで、主治医との連携が取れている。後日報告もあり、利用者の状態を把握でき、こちらもよく把握できたのでありがたかった。
- 報告と提案をして頂ける事業所とは一体感が持ててよかった。
- コロナ陽性者のご自宅にも感染防止対策を徹底した上で、サービスに入ってくれた事が、涙が出るくらい嬉しかった
- 緊急で電話をして相談した時にサービスとして実績にはならないが、すぐに訪ねてくれた事があり、本当に嬉しかったです。
- いざとなったときに対応して下さる事業所。家族から急変の連絡があり、ケアマネもかけつけ、訪看さんもかけつけて、色々対応（バイタル。本人の様子、救急車、主治医へ連絡、家族への声かけ）→末期がんで自宅で最期でなく、病院でと考えていた事例。
- 夜間などサービスに入ってもらった際、日中の支援と振替をしてもらったこと。限度額がギリギリな人にはありがたかった。
- 訪問看護の利用料金は他と比較して割高な為、サービスの時間が長ならないように気を使って下さった時は嬉しい。
- 在宅でも飲み込みの評価ができるの良い
- 早くリハビリをしたいと訴えられる利用者がみえて、柔軟に対応してくれた事業所があり、事業所選定時に別の所からそちらに変更した事がある
- 密に連絡をくれたこと
- 医療と介護保険の変更の時期の相談があった事は良かった。本人のACPの課題について、支援の方向性の相談があった事。
- 利用者様の小さな変化も報告いただけただこと 訪問看護師さんが常に活動があるため忙しいという事は理解しているが、何度電話しても担当の方と話ができず、伝言ばかりになってしまつて困った。
- 利用者が亡くなっていると地域住民から通報を受けた時に、私と一緒にすぐに行って下さり、警察対応までしていただいた事
- 定期的に訪問時の様子を電話で伝えていただけ
- 専門的な視点から意見を頂けるのがありがたいです。訪問した際に気になる事があればその都度報告頂けると助かっています。
- 利用者の状態を細く教えてくれる（良い所も含めて）利用回数や利用目的などを相談してくれる
- 看取り期で家族との関係性が複雑な方の支援にもしっかり寄り添い、最期まで変わらない立ち位置で支援して下さった事は嬉しくありがたかった。
- 看護以外のことでも連携をしてくれる。車の運転に関わる事でDrやリハビリ職と共同して動いてくれた
- 家族ができることは尊重し、できない所をケアの素人でも分かりやすく介護相談にのってくれたこと。福祉用具の機種を指定してくる。年々新製品が開発されているので福祉用具相談員とも話し合い、他にもその人に合ったものがあったかもしれなかったが、言われた通りにしました。
- ご本人、ご家族を安心させて下さる対応 こまめな連絡と調整のおかげでとても安心してお願いできました
- 利用者の特別な日（誕生日等）によつとしたイベント感で対応していただき、本人・家族が喜ばれた
- ある事業所はどの職員も丁寧な対応で、利用者の状況変化、サービス追加利用の必要性が手にとるように分かり、非常に助かった経験があります。お互いに気持ちよく連携とれるといいですね。

- 利用者が自分の都合で主治医をコロコロ変えてしまう人。訪問看護指示書等、どのように対応して良いか困った。医師に連絡を取ってくれ、トラブルなく、Drからの怒りをかわずに進んだ。とても助かりました。精神疾患のある家族の対応、医療保険だったが、細かな対応と連携をとってもらい助かってました。
- 変化のあった際に都度報告して頂くことがあると連携取りやすく安心感がある
- 訪看さんでアセスメントした上で報告を頂き、今後について相談ができた事
- 現行のサービス内容で満足しております
- 訪問看護事業所でリハビリをしてくれること
- 自身が新人の頃、医療的ケアは必要な利用者がデいでダブルになった。看護師さんからもっとアドバイスしてもらえれば良かった
- 他の介護サービス利用に対する助言を頂いたり、報告書だけでなく電話で利用者様の状態について報告をいただいた事が良かったです。
- 書類上だけでなく、電話でも情報がいただける事
- 人との相性があるかと思いますが、はるかぜさんは温かく対応していただいて良かったです。
- 初めて新規で依頼して一緒に訪問した時にNsさんたちがとても明るくおもしろく、話しやすかったのを覚えています。話しやすさも連携していく上で大事な事かと思っているので、また機会があれば依頼させていただきたいと思います。
- 心細くなっている本人、家族のもとにかけつけてくれる、緊急時の訪問はありがたい。
- いつでも体調変化時訪問してもらえる 難聴者の介護者にはメールでやり取りをしてもらえた
- 緊急時対応。電話がいつでも繋がる安心感にご家族にとり大変心強いかと思えます
- 困難例（虐待、複合家族）でケアマネと一緒に情報共有や他機関との連携を迅速に行なって頂いた時には、ケアマネ1人では大変なので、チームとして又、利用者を身体的に良く知る専門職として動いてもらえた
- 保清介助が丁寧・親切
- 利用者様が納得いく説明
- 報告がとても早くて助かりました。ありがとうございます。
- 看取り期の方に丁寧に対応して頂いた事
- 本人の状態を些細な事まで連絡してくれると嬉しい
- 利用者に医療用語を使わずに、分かりやすい言葉で時間をかけて説明している
- ご利用者様への対応が本当に素晴らしくいつも感謝しています。本当にありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- 利用者に寄り添う対応
- 利用者や家族の思いに寄り添って下さった
- ケアプラン作成時に相談にのって頂いたこと 特指示で訪看が入れないか、訪問診療医の先生にかけあって下さったこと
- 本人・家族が悩んでいる医療的な不安や、介護の負担をただ報告されるのではなく、一緒にどうしたらいいのか、考えてくれたこと。
- 薬のセットの工夫や、透析などで食べるのを控えた方がいい食材の表をわかりやすく作って下さったりして助かった。
- 通常なら在宅での介護は難しいだろうと言われていたが、家族の強い希望で在宅介護となった時「家族がそう言われるのなら頑張りましょう」と訪看の方が言って下さった時はとても心強かった。

(以上)

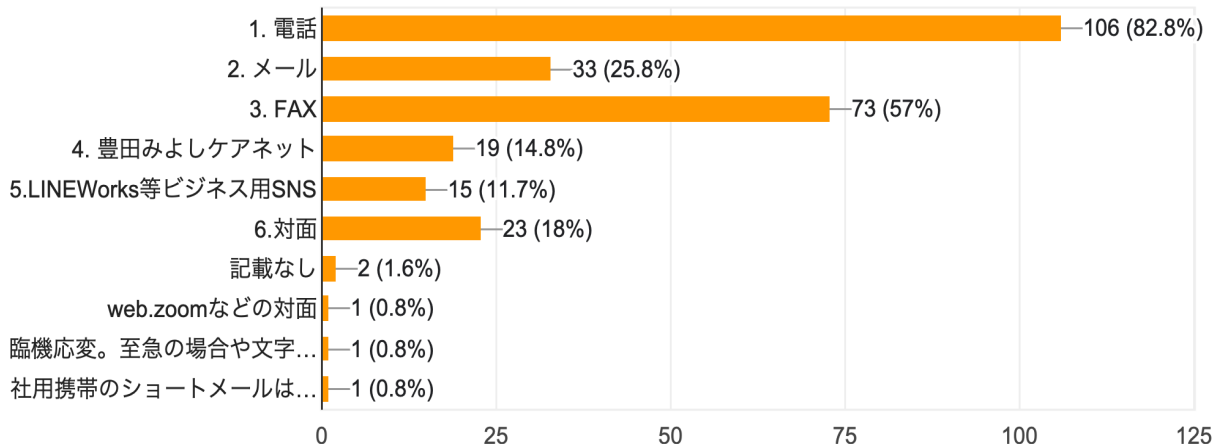
問17) 訪問看護ステーションに期待することを教えて下さい

問18) こんなステーションとは連携したくないと感じたことがもしあれば、その理由を教えて下さい

は合計201件のコメントを頂戴しました。別項にて一括掲載致します

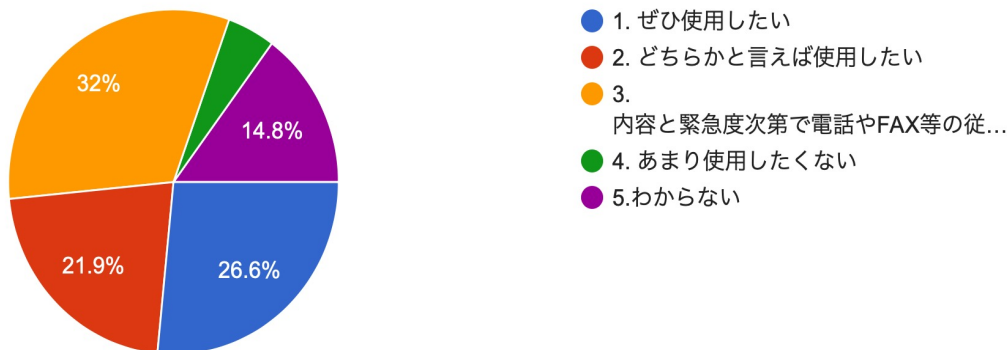
問19) 理想と思われる情報連携手段を教えてください

128件の回答



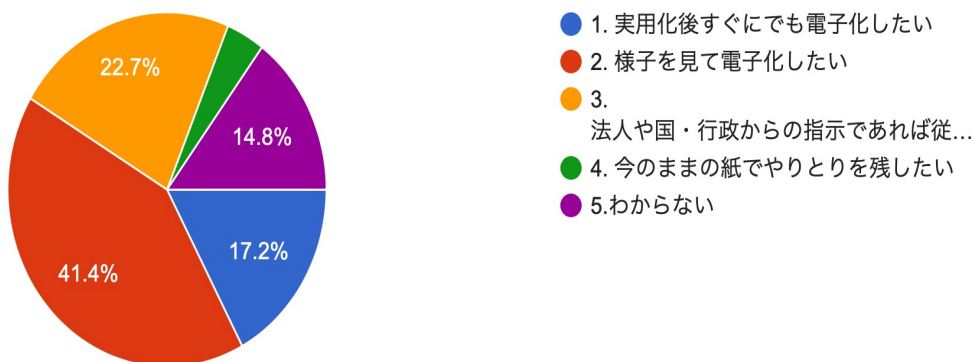
問20) (セキュリティの懸念や所属法人のICT環境や運...やChatwork等のSNSを用いたいと思いますか

128件の回答



問21) (法人間の記録ソフトの壁を越える共通仕様...各種書類のやりとりは電子化したいと思いますか

128件の回答



以上となります。ご協力心から御礼申し上げます。