

法人アンケート 2021 集計結果（利用者さま編）

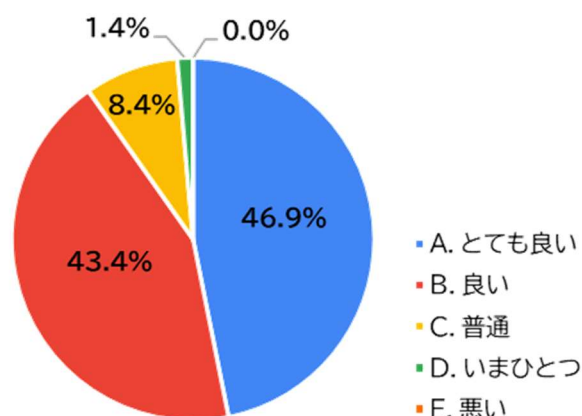
訪問診療について

①診察時の医師・看護師の対応や態度、診療への姿勢について、どう思われますか。

A. とても良い

- ・話を最後まできちんと聞いてくれる
- ・明るい②親切③対応してくれる
- ・週一の診察ですがきていただくと本人も安心しておりました。
- ・良く話を聞いて頂ける。患者一番で対応してもらえる。
- ・父の状態に合わせて都度対応を考えて頂いていた。
- ・とても親切で真心がこもっている。患者の体のことを考えてくれている
- ・丁寧な声かけと安心感を与える態度で好感もてました。
- ・質問に良く聞いて下さりやさしく接して下さる。
- ・本人と会話して頂けている。
- ・誠実に対応しておられる
- ・主人だけでなく私の事も気づかってくれる。話も聞いてくれる。主人もありがたいと思っているし私も一緒にありがとうございました。
- ・体調の状態を良く聞いて下さりわかり安く診察とその後の生活の仕方を教えて下さいます。いつも笑顔で優しく接して急な対応にもすぐ対処して頂き、まごころの先生方がいて下さることがとても安心です。
- ・優しいです。私の話をよく聞いてくれます。
- ・本人に声をかけて聞いてくれるのと、こうした方がいいよと言ってくれる事がとても良いです。
- ・患者の症状に合わせ非常にタイムリーに対応していただいた。
- ・親身になってよく話を聞いてくれる上に、こまかい説明もしてくれる。
- ・先生はしっかり話を聞いてくださり、看護師さんはハキハキといつも爽やかに対応して下さいます。
- ・施設での生活をりかいしてくださっている。
- ・訪問診療の様子を書面で知らせてくださっている。
- ・本人の様子に合わせた語りかけ等、わかりやすく接していただいた。
- ・患者に話かけて下さること
- ・対応がとても優しく威張った感じがありません。
- ・急な発熱やひくつき、痙攣などの時、直ぐ回答、的確な指示をしてくれる事。
- ・明るい
- ・優しく、話をよく聞いてくれる。
- ・患者の(療養者)立場で対応
- ・声かけをよくしてくださる。家族(介護している者)のことも気づかってくださる。
- ・安心しておまかせできます
- ・丁寧な対応で良い
- ・埒ちも無い事をお話してもできる限り寄り添っていただき安心して診療をお願いすることができました
- ・いつも親身になって対応してくれる
- ・とても感じの良い先生方で安心できます。
- ・わかりやすく説明をしてくださる為、わからない事は何でも聞くようにさせていただいてます。
- ・とても美しい高山先生が診療に来てくれるから。
- ・訪問予定日以外の急な対応にも早急に応じていただける。
- ・親身になって対応している。

診察時の医師・看護師の対応や態度
診療への姿勢



- ・相談しやすいです。
- ・対応や態度が良好
- ・何かが発生したときにすぐに連絡がとれて安心でした。
- ・みんな感じが良い。丁寧。
- ・患者に声かけをし、家族にも話を聞き答えて次はどうするか？お話して頂きました。
- ・不快に思った事が一度もなく、診療に来てくれると安心したため。（本人及び家族が）先生の何気ない日常的な話で笑っていた主人を思い出すと泣けちゃう。
- ・医師→穏やかで優しい。看護師→穏やかで患者本人だけでなく、家族にも話を聞いて下さる。
- ・患者、家族の話を親身に聞いて下さるのでいいと思います。
- ・排便などの相談に直接浣腸をして頂いたり、身体の状態をチェックして下さいます。

B. 良い

- ・サポートが丁寧です。
- ・適度な距離感
- ・院長先生が母に対し優しく話かける姿に訪問診療をお願いして良かったと思いました。母も安心した様な表情に変わっていましたので。
- ・必要なことをきちんと行う。
- ・私は歩く事が出来ませんので、外来で検査など無理と思っておりましたが、先生のおかげで待つ事なく受ける事が出来、本当にありがたいです。お薬も処方して下さい助かります。
- ・良く説明してくれる
- ・ていねいに対応していると思います。
- ・毎月送られてくる診察記録がわかりやすいです。
- ・親切・丁寧
- ・先生のおだやかな態度が、安心してお話させてもらえました。
- ・いつもていねいに対応して下さいます
- ・わかりやすい言葉での説明である点。患者の今の状態に寄り添って下さる点。
- ・認知症があるのでやさしく説明してくださっていますが、本人はよく分かってないです。
- ・質問や薬の内容を聞いて直ぐに答えてくれるところ。
- ・疲れない対応が良い
- ・利用者に対して優しく対応している点。
- ・休日含めて連絡体制が良い。家族の意向を汲み取って頂ける。患者の状態について丁寧に説明頂けた。
- ・この 1 年間新型コロナウイルス感染症の影響で診療時に立ち会うことができないのでそれ以前の評価とします。サ高住介護施設との連携は迅速で安心感があります。
- ・いつも笑顔で対応してくださるので、それだけで安心感を得ることが出来ます
- ・病状説明やこちらの疑問について細かく伝えて下さるので。
- ・父の症状に合わせて、その都度診察して頂いているため。
- ・看護介護する上でわからない事についてわかりやすく説明していただけること。
- ・家族が不安にならないよう話しやすい雰囲気です。また本人にも声かけしてもらえて良い。
- ・なし
- ・不満に思うようなことはなかった。
- ・自分勝手な(古い)話をお聞き下さることで心が落ち着き甘えを許して頂き感謝の思いで居ります。
- ・丁寧に、患者に寄り添って診て下さっている。
- ・老人の体調にあわせ負担のないように対応してくれています。

C. 普通

- ・特記事項なし
- ・8月末ガンの再発が認められ入院治療した。訪問診療は11月中頃より1月まで4回の診察を受けた。この間体調、体温、血圧など病状は安定している。先生に相談することも無で2月より訪問診療を中断している。異常が見られた時は再度相談させてもらい訪問診療の再開を希望している。

D. いまひとつ

- ・ 形式な対応

②診察にかかる時間について、どう思われますか。

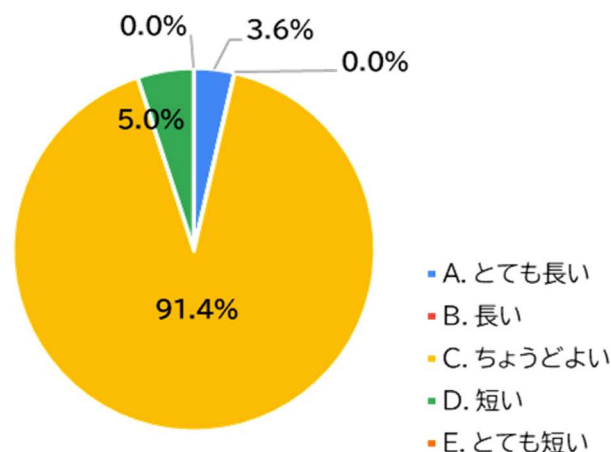
A. とても長い

- ・ お忙しい中で、大切な時間を頂き、感謝しています。
- ・ 30分は長くも又短さもなくよろしいように思っています。長くは感じません。

B. ちょうどよい

- ・ 立ち会っていないので分かりません。
- ・ 介護と仕事に追われる身としてはできるだけ短時間の拘束はありがたい
- ・ 事務的な流れで診察をするのではなく、雑談も交えながら、負担にならない程度の時間でちょうど良い
- ・ 体の調子が悪い時は診察時間をかけてくれると思います。
- ・ 診察により長かったり短かったりしますが適切だと思います。
- ・ 20～30分である事
- ・ 大きな病院では、5分程の診察と説明だった為、丁寧に診察と病状の説明をして下さり、よかったです。
- ・ どの位の時間でよいのか、私にはわかりませんが、なるべく早く終わる様にはしています。
- ・ 訪問して下さるのを父も楽しみにしていたとケアワーカー様から聞いていた。
- ・ あまり長いと本人が嫌がるため。
- ・ 先生のお話、こちらの質問が30分位でちょうど良く患者の負担にならない
- ・ 疲れることなく安心感も得られるぐらいの時間でちょうどいいです。
- ・ 内診、血圧測定等20分程度で良い。
- ・ こちら側の質問に最後まで聞いて下さるのにちょうどよいと思います。
- ・ 長い時間疲れるみたいでちょうどいいと思います。
- ・ 長くも短くもなくちょうどいいです。
- ・ 特に健康的に問題がないと思われるので長くかからない
- ・ 特になし。
- ・ 具合によってちゃんと調節してくれているから。
- ・ 両親二人で1時間、診察の他にも気になることはないかを聞いてくださるのでちょうどです。
- ・ 現在、特に具合が悪いという感じがなかったので訪問して下さるだけで安心できます。
- ・ 私の質問、疑問にわかりやすく答えてくれる。ちょうどよい。
- ・ 長くもなく、短くもなく…です
- ・ 入浴後の訪問なので、横になり寝てしまうことが多く先生の声かけにも反応がありません。
- ・ 患者の状態を見てのことと思います
- ・ 短時間で色々な事をして下さいます
- ・ 丁度よいと思います。
- ・ 父の疲労度を考え、俊敏に進行している為。
- ・ 先生が来られる時間までに用意するものは準備しておきますので先生もわかりやすいかと思います。
- ・ 色々質問したい事も聞け作業的な事も手伝っていただけちょうどよいと思います。
- ・ 特に病状に変化がなければ無理に時間をとることもなく本人も家族も疲れなくて良い。問題がある時は時間をかけてほしいです。
- ・ なし
- ・ 患者本人の疲れ具合を見ながらの診察時間にさせていただける
- ・ 必要なことをすぐにやり、予定時間に終了させる。
- ・ コロナの中長いのはまずいでしょう

診察にかかる時間



- ・ 家族の話をよく聞いてくれます。
- ・ だらだらすることなくやる事が早い。
- ・ 私の所では、患者が話をしないので。
- ・ 本人の体調に合わせて看護師さんや先生が対応してくれました。
- ・ こちら(家族)の不安がなくなるまで話を聞いて下さる。
- ・ 約1時間位ですのいいと思います。
- ・ 耳が遠くて会話ができないので筆談で対応してくれています。
- ・ ベッドに座る本人が元気に話したりする時間があり丁度よい時間です。

D. 短い

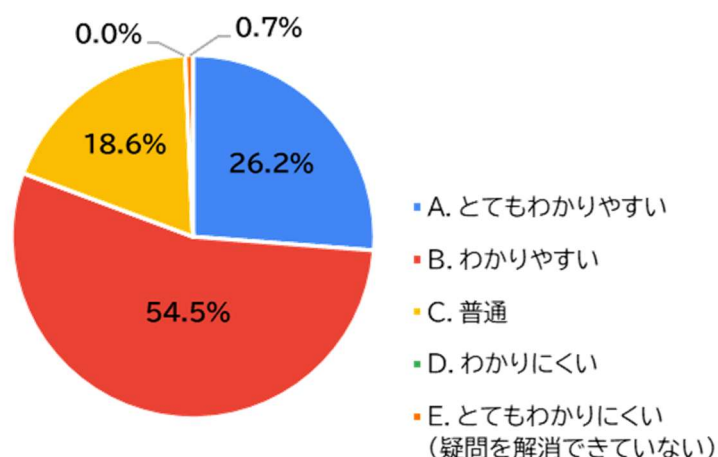
- ・ 医師からの話は形式だけ。
- ・ もう少しくわしく観察してほしい
- ・ 病状の安定時でもあり、体温、血圧測定位の診察になっている。これは訪問看護のメニューと変わらないので、結果的に診察が短くなっている。

③医師や看護師からの病状や治療内容等についての説明、皆さまからの疑問・質問への回答について、どう思われますか。

A. とてもわかりやすい

- ・ 状態を適切に伝えて頂いていた。
- ・ 質問に対して丁寧に答えてくれる
- ・ 検査結果が悪くてももう少し様子を見る理由を丁寧に説明して下さいととてもわかりやすかったです。
- ・ 私一人ですのわかりやすく説明してくれてわかりやすかったです。
- ・ いつもすぐ回答して頂き、わかりやすく、温かく、不安をやわらげて下さいます。
- ・ 今までにわかりにくいと思った事がないため。
- ・ 納得出来る説明です。
- ・ 話を聞いてくれるのと、相談もしやすい。分からない時はよく説明して下さい。悪い所がある時は聞いて薬を出してもらえるのでとても良いです。
- ・ わかりやすい言葉で話してくれる点
- ・ 何度聞いても分かる様に話してくれる。
- ・ 腹水・胸水の処置、対応の難しさについて説明頂き、病院への入院の判断が出来た。
- ・ 素人にも分かる様に説明してくださります
- ・ 私に分かる様に、かみ砕いて、たとえ話を入れて答えてくれるので。
- ・ 具体的にわかり易くご説明いただけました
- ・ 主人の病状がいろいろかわり不安に思う事が多いので実際聞いてその都度解決しているので。
- ・ 病状の進行具合、対処法、投薬のアドバイスなど、親切に説明していただきました。
- ・ 小さな変化も細かく伝えてくれたため。疑問や質問はなんでも答えてくれたと思う。
- ・ 聞けば必ずきちっと説明して下さいました。
- ・ 分かりやすく丁寧に説明していただきました。

医師や看護師からの病状や治療内容等の説明
皆さまからの疑問・質問への回答



B. わかりやすい

- ・ 丁寧に対応してもらえます。
- ・ 薬などの説明
- ・ ゆっくり丁寧に説明してくださる
- ・ 主人は何も言わないのでいつも私(妻)が先生方とお話しています。

- ・ 家の中での生活や活動を良く聞いてくれてそれに答えてくれる
- ・ 薬が変わる時など、常に丁寧に説明して頂きました。
- ・ 診療の折に色々質問等してしまうのですが、例を出してわかりやすく説明して下さいます。
- ・ 報告書に細かく記入されています。
- ・ 診察記録が丁寧に良いと思います。
- ・ 質問に対してわかりやすく説明してくれます。
- ・ 説明が分かりやすいので助かります。
- ・ 難しい問題がないので今の所説明を聞いて理解できます
- ・ 高齢者の病状あるいは若年者との違いなどの説明が適格です。
- ・ 施設との連携をよくとってくださっていると思います。
- ・ 診療記録を提示していただけるので。
- ・ 即答が可能な時は電話で丁寧に説明していただきました。お忙しいのに本当にありがたく思いました
- ・ 聞いたことには親切にこたえてくれる
- ・ ①と同様です。
- ・ 的確に答えてくれる。
- ・ インフォームドコンセプトが良好で、家族の希望を重視して頂いている為。
- ・ 患者から離れ、帰りに状況の説明がある。
- ・ 主人が入院したときの対応がわかりやすく気持ちが少しおちついた。
- ・ 患者(私自身)の心をご配慮下さって居られ申し訳なくもありがたさいっぱい居ります。
- ・ 本人の体温調節、熱を出した時の対応など教えて頂きます。

C. 普通

- ・ 施設より送付される「居宅療養指導書」による意見
- ・ 現在の病状、進行状況、治療方法等具体的に説明してほしい。
- ・ 診察記録の配布だけで済んでいる為。
- ・ 病状や治療内容にかわりないので。
- ・ 質問に対しては分かりやすい説明があるが、先生からの質問は特にない感じ。自分がしゃべりすぎかな？
- ・ 先生の説明が理解できる
- ・ 長い間の病気の事でしたので、病状は同じでしたので、これ以上は？
- ・ 病状や治療の内容について質問な状況にない。出来ればガンの進行状況が月毎にどのくらいの変化(進行度)していないか聞いてみたいと思うが CT 画像など持参されていない。

E. とてもわかりにくい（疑問を解消できていない）

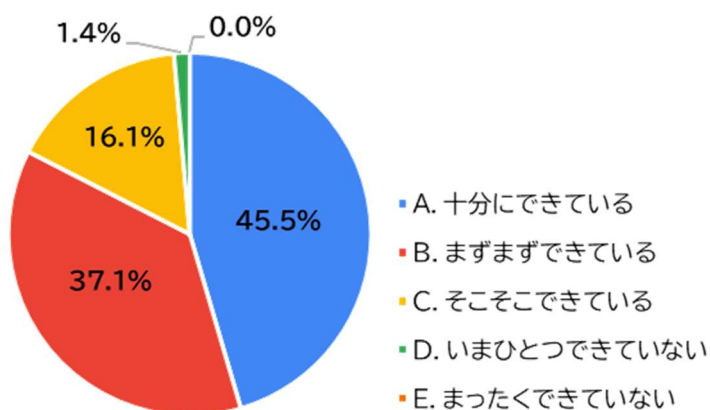
- ・ ごく、形式的で説明は全くないような気がする。

④納得のいく治療方針・療養方針を選択し、療養者・ご家族のご希望が叶えられていますか。 診察にかかる時間について、どう思われますか。

A. 十分にできている

- ・ 訪問して体調を診てくださるのが、ありがたい
- ・ お世話になっていた時期に入院(HP)があり、その都度状態に合わせて対応を考えて頂けた。
- ・ 療養者や家族の変化に順応して下さい感謝です。
- ・ 年を取るといろいろな所が悪くなってきます。そのたびに治療方法や薬の飲み方など説明していただきます。持病との関係も説明して下さいます。
- ・ 良く説明して下さいます。
- ・ 来て見てくれる事に感謝しています。病院での待つ時間を考えると、とても助かります。今のコロナ禍の中持病のある主人を連れて病院に行くことがとても怖いです。介護している私も更年期と

納得のいく治療方針・療養方針の選択と、療養者・家族の希望が叶えられているか



自律神経で体調が悪い時があるので助かります。

- ・ 転院して来てよかったと心から思っているから。
- ・ これまで大きな病気はなく、無事に暮らせ過ごせた事。
- ・ 処方薬の効果も良好です。
- ・ できるだけ、こちらの希望を聞いてくれる。
- ・ 家族の意志にそって、対応してくれる
- ・ ①と同様です。
- ・ 深夜でも、話をするとすぐに来てくれる。
- ・ 薬の調達がいい
- ・ 緩和医療(ケア)は初めてなので、何が良くて何が良くないのか分かりませんが、私も本人(主人)も安心しながら穏やかに過ごす事ができました。思っていたよりも短い期間だったため、もっともっとまごころさんにお世話になっていたかったです。
- ・ 私達の思いも十分に理解しその様に対応を最後までして下さいました。
- ・ 入院時、救急車の手配、迅速にして頂き助かりました。

B. まずまずできている

- ・ コロナの中、入院したくない希望を受け入れて貰っている。
- ・ ベストが何かはわかりませんが、少なくとも現状は維持できているから
- ・ 施設から特に連絡はないので母は安心して診察を受けているのだと思っています。
- ・ 外の訪問診療をお願いしたことがないので、対比は出来ませんが、不満に感じた事はないので。
- ・ 特にありません。
- ・ 今の所健康上問題がないので方針に迷いがない
- ・ 特に疑問に思う事無し。
- ・ 転倒して頭部打撲時に検査入院すべきか、施設と連携して様子を見るのかその対応を判断するのに十分納得できるものでした。高齢者が簡単に検査入院することはできないので、とても良いアドバイスを頂いたと思っています。
- ・ 限りある中でなるべく希望に添っていただきました
- ・ ③と同様で、色々御提案、御指導頂き、感謝している為。
- ・ 処方箋(薬)も無駄がなく助かっています。今のところ大きな問題もないので希望は叶えられています。
- ・ 病状による適切な対応の仕方を指示して下さいました。
- ・ 当方が療養方針を決め兼ね、常に悩んでいる状態です。
- ・ 病歴を多く持っており、それなりに考えて暮らしておりますが、時として浅い知識が邪魔しますが、優しく包んで下さるのを感じています。
- ・ 今の私の状況は安定期にあり治療や療養方針について希望を伝える状況にない。

C. そこそこできている

- ・ 主人ももうすぐ 80 歳になるので持病が多く心配が多いです。他の人のことが分かりませんので比較出来ずにあります。
- ・ 検証されているかどうか不明。
- ・ 概ね希望通りである
- ・ 投薬治療で、病状にも大きな変化がみられないので。
- ・ なし

D. いまひとつできていない

- ・ こちらから病院を探して先へ先へ考えて行っているが医師からの病院などが無い。
- ・ 亡くなってしまったので

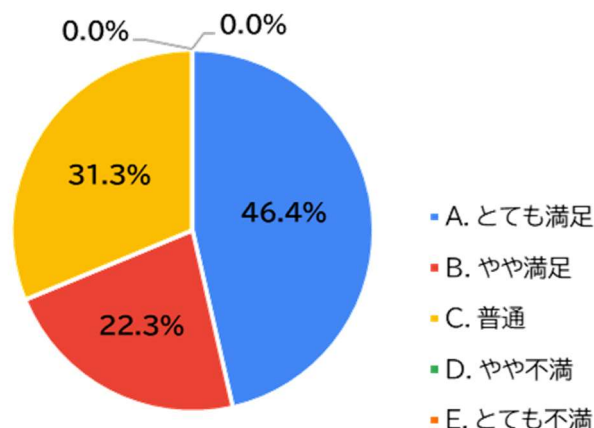
⑤夜間・休日の対応や緊急往診について満足されていますか。

A. とても満足

- ・ 困ったことが有りましたらすぐ先生に相談します。看護師の方も先生と連絡をとり対応して下さいます。

- ・ 夜間に緊急でお電話した時、短時間でかけつけて下さった事。
- ・ このぐらいの事でどうしようと思っても夜間でも往診に来て下さり満足しています。
- ・ 夜分遅くになって電話を入れたことがありましたが先生がすぐ出て下さってありがたかったです。
- ・ 緊急時の電話対応がスムーズで安心できた。
- ・ 先日も带状疱疹になっており、すぐに対処して下さいました。とても安心し助かりました。
- ・ 自分(私も)ではどうしていいか分からない時にすぐに駆けつけて下さいました。
- ・ 元年の台風で停電の時、主人が 38 度の熱が出て 1 週間位上がったり下がったりで病院につれていけなかったのので、緊急往診があると安心です。
- ・ 施設からの要望により緊急往診してもらったことがあるから。
- ・ 夜間の往診依頼に素早い対応。
- ・ 連絡(病院など)が早くもう少し対応が遅れたら大変な事になっていたと思われる事も行った先でつくづく感じているから。
- ・ 緊急で往診して頂き、救急車要請にも対応してくださいました。
- ・ 施設からの連絡にすぐ病院につないで頂き、入院となり一命んすくわれたことがありました。
- ・ 訪問看護のわらびさん達がサポートしてくれているので安心しスムーズに解決してくれる。
- ・ 急な場合でも来てもらえる
- ・ お願いしたことはほとんどないのですが、下痢の改善がみられない時、お電話したら、すぐ処方箋を出して頂き助かりました。
- ・ いやな顔をなさらず暖かく対応していただきました
- ・ コロナ禍において安心して介護ができました。「感謝、感謝です」
- ・ 夜間対応、救急対応など、迅速でわかりやすい対応をして下さいました。
- ・ お呼びするのが、早朝であっても、必ず来て下さる為。梅野院長から電話でも御指導頂き感謝しております。
- ・ 今のところおちついていますが、以前にはよく熱を出すことが多かった為、TEL させていただきました。すぐに対応してくれました。
- ・ 実際利用して的確なアドバイスをいただいたので。
- ・ その時は悪くてなかなか電話出来ませんでした。2 回ほどお願いした時にはとても早く来て頂き嬉しかったです。
- ・ 同上
- ・ すぐに対応してくれる事
- ・ 急な体調の変化で家族が慌てても、電話や往診等でとても安心する事ができました。
- ・ すぐ手配、処置できるよう、お医者様、看護師共にすぐ動いて下さり助かりました。
- ・ 3~4 回お願いしました。本当に早く来て頂きました。ありがとうございました。
- ・ 夜間熱が出た時、指示通りし、その後落ち着き安心しました。

夜間・休日の対応や緊急往診の満足度



B. やや満足

- ・ あまり利用していないので
- ・ 休日・病状悪化により連絡した際、ていねいに対応していただいた。
- ・ いつも同じ様な態度で接して下さいました。
- ・ 対応は悪くないです。
- ・ 家族間で相談できる休日に連絡ができた。
- ・ 都合を付けて、訪問し対処してくれる
- ・ これまでも電話対応はして頂きました。それだけでも安心です。でも実際急痛の時、夜間きていただけるのでしょうか。少し不安。
- ・ 些細な事でも対応して下さいますので、申し訳なく思っています。服薬の御配慮頂きうれしゅうございました。

した。

C. 普通

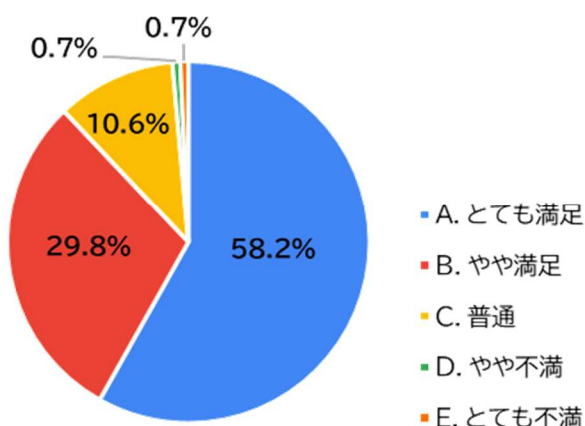
- 使っていないので分からない
- 利用したことがないので「普通」としました
- まだそのような事はないが、いつでも診てもらえると思うと安心できる
- 特に訪問は無かったと思われるため。
- 事例がないため
- まだ利用していない
- 幸いにもそのような機会がありませんので評価いたしません。
- 最近無いので、現状は不明
- なし
- 夜間・休日の対応があり安心
- まだ、往診に来ていただいたことはないが、電話での対応は丁寧。
- 緊急往診はこれまで依頼していない。

⑥まごころの訪問診療を利用して、総合的な満足度を教えてください。

A. とても満足

- 診察のみではなく、生活や食事面でのアドバイスもしてくださり助かっている。また、女医さんなので安心感もある。
- Dr、看護師が各々に気を使って頂ける
- 緊急往診は利用したことありませんが精神的には大変安心感があります。
- 私のように介護を受けている身にとって安心感が非常に大きいです。
- 父の状態を把握し、施設と良く話して頂けたのでとてもありがたかった。
- 病気が悪化するにつれて薬を減らすのは良いことだと思います。
- 質問に対してわかりやすくお答えをして下さいました
- 療養者、家族のすべてを理解し、体と心の診療をいやがらずに対応して下さいありがとうございます。
- 毎月、来て下さるので安心してしています。
- 本人が嫌がらず診察を受けられている事と家族も安心感を得られていること。
- 登院不可の状態での訪問診療はありがたく大満足です。
- 月に2回の訪問治療があることで安心感と信頼感でいっぱいです。先生と看護婦さんの顔を拝見するだけで元気がでます。本当にいつもありがとうございます。
- 親切、人当たりがいい
- タクシーで病院に行く事が大変でした。病院で2時間待っていると、主人が疲れて座っていられなかったもので訪問診療は、とても満足しています。
- 全ての対応が満足してます。
- 安心感がある点。
- ドクタースタッフ皆様の丁寧で的確で家族ともに安心できた。
- 心配事が(大きな)一つ無くなった。
- とにかく頼りにしています。
- 利用者に親身に寄り添ってくださっていると感じております。
- いざと言う時に安心して介護出来ます。
- 質問への回答対応すべて、満足している。(わらびさんもセットで動いてくれる！すぐに！)
- 患者の生活環境等も把握して頂き、安心感につながります。
- 健康状態が定期的にチェックできる。薬も預ける。

訪問診療の総合的な満足度



- ・ まずは訪問して頂けることが、患者、家族にはとても助かります。相談しやすく、心強い。
- ・ 初めてでございましたがとても良い先生方達・スタッフの皆様にお会い出来ました事は大変幸せでございました
- ・ 本人の体調も少しずつ良くなっているのを感じます
- ・ 皆様、礼儀正しく親切でした
- ・ 頼りがいがある
- ・ 上記対応など。
- ・ 安心感があります。
- ・ とても安心しています。
- ・ 皆さんがとても親切で落ち込みがちな家族のフォローまでしていただきました。
- ・ 大変なお仕事なのにイヤな顔をひとつもせず優しく、接して下さいありがとうございます。
- ・ 看護師さん親切で態度もはっきりしている。
- ・ 医者の方が身近に居る安心感
- ・ 先生や看護師さんがよく話を聞いてくれます。
- ・ 安心感があります
- ・ ④と同じ感じです。訪問診療ってとてもありがたいです。
- ・ 自分の生き様をさらし出して会話、質問の出来ますことは何よりも信頼の絆の表れと思っています。
- ・ 人柄もとても良い。ケア、便等の嫌な事でも本当に助かりました。
- ・ ほとんど不満な点がないから。
- ・ 診察及び薬の説明等、こちらの(母)雑談にもこころよく応じて頂いてます。

B. やや満足

- ・ 訪問してくれて診てもらえて時間的にも、安全的にも良い。
- ・ 病院に行く際時間がかかりますが院長先生が徳洲会病院にて見ていただくことが出来、待たずに結果も分かり有りがたいと思っています。
- ・ これといって問題が起きていないため。
- ・ 前向きに病気や治療に取り組んでほしい
- ・ とても丁寧にみてもらっていると思います
- ・ 急な発熱により入院するかどうか思案していた際、入院先病院へ連絡していただいた。
- ・ 患者の急変の時、的確な指示をして下さったので。
- ・ いざという時の心配がない。もしもの時はいつでも呼び出しできるので安心です。
- ・ 大過なく過ごしているから。
- ・ 前述した通りで、「やや満足」ではなく「ほぼ満足」が適当だと思います。
- ・ とてもお忙しいとは思いますが介護する側の悩みや不安などを相談できるともっと良いです。
- ・ 米山先生とロジカルな行き違いもありましたが、父が少しでも快適に生活できるように、御尽力頂いているのが伝わるから。
- ・ 訪問時には、来ない時の経過についても、よく話を聞いて判断して頂き今のところ満足しています。
- ・ 夜間対応はどの状態の時位か知りたいです。
- ・ 数回でしたが、診ていただけて、安心感がありました。

C. 普通

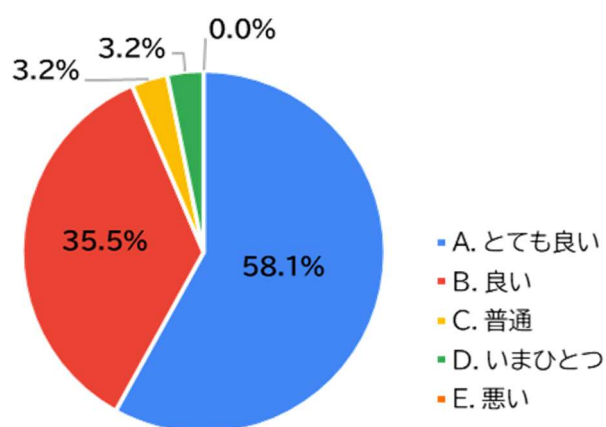
- ・ 利用し始めて日も浅いのでこの質問にはまだ答えられません「普通」としました
- ・ なし
- ・ 薬の量、種類の出しすぎ
- ・ 現在は診療を中断している。この提案を受け入れてくれたことには満足している。

訪問看護について

①訪問看護提供時の看護師の対応や態度、看護への姿勢について、どう思われますか。

A. とても良い

- ・ 同上
- ・ 何でも相談でき答えて下さいます。
- ・ 親切
- ・ テキパキとよくやってくれる
- ・ 皆さん優しいし丁寧にしてくれました。心配な事も話をする事で安心できた。
- ・ 明るく患者本人に話しかけて下さり、またケア(扱い方)も上手で丁寧。細かいこともよく気づいて下さるし、家族の関係なども気づかって下さる。
- ・ 至れり尽くせりのご心配を頂きました(昨年末)ので心強く安心の思いであります。
- ・ 色々な看護師が来てもきちっとどの人でも関わらず対応して下さいました。人が変わってもテキパキしていました。
- ・ どなたがきても親切な対応をしてくれる。
- ・ 細部に心がこもっていて素晴らしい。
- ・ 看護師さんらしくきびきびとして下さっていて頼もしく思い感謝しています。
- ・ お話を聞いてもらい不安がなくなります。
- ・ フレンドリー的
- ・ (一般的にそれが良いか悪いか?)

訪問看護提供時の看護師の対応や態度
看護への姿勢

B. 良い

- ・ 調査票(マニュアル)に添って診療し、体調調査も良くできている。
- ・ 本人(母)に声かけをしてくれます。帰る時も同じ「こんな私に親切ね」と喜んでいます。

D. いまひとつ

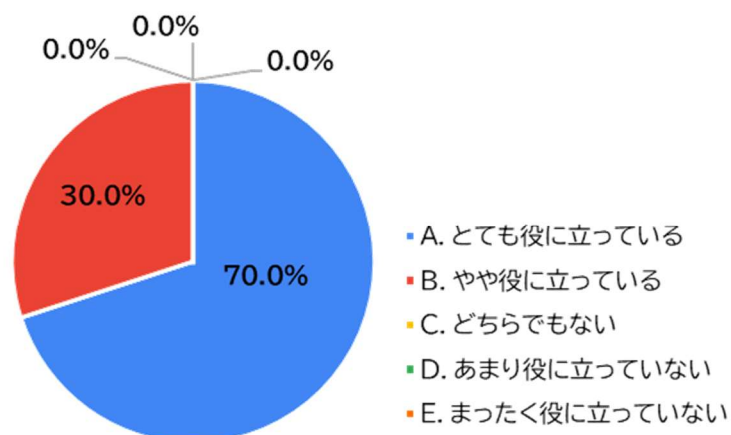
- ・ 患者一人の時の時間が短いのでは？

②訪問看護を受け、在宅での療養生活の役に立っていますか。

A. とても役に立っている

- ・ 本人に家族に生活の安心とリズムを頂いています。
- ・ 爪を切ってもらっていい
- ・ 家族に出来ない事、知らない事。便利な事教えて頂きました。
- ・ 歩く事が辛くなってきている人にはとても良いと思います。
- ・ だんだん患者本人も来て下さるのが楽しみになっていると思う。話しているうちに明るくなる。お風呂、トイレなど普段の生活に近い状態へ近づけている。
- ・ 無理をしない姿勢で過ごして居ります毎日ですが先生はじめ看護師さんご理解下さり心の支えになっております。本当にありがとうございます。
- ・ 大満足です。主人は本当に幸福でした。
- ・ 訪問看護の日は1日安心感がありますので、とても助かりました。
- ・ 病院に行って待つ時間がなくなった。
- ・ ベッドでのオムツの替え方、仕方、洗い方等々ありがとうございます。
- ・ お風呂に入れてもらえるのが楽しみで待っていたから。

訪問看護は療養生活に役立っているか



- ・薬の説明も優しく詳しく教えてくれる。プレスオキメーターの正しい使用方法も教えてもらいました。
- ・細かいところまで気を使って頂いております。
- ・一般的な医療についての質問も気軽に話してくれる。

B. やや役に立っている

- ・話せる先生が身近に居ること
- ・体温の1日3回測定や週数回の血圧、体重測定を自身で測定し、記録している。これが続けられるのもこの訪問看護時の体調報告の裏付けであり自分の義務としてやり遂げている。

③訪問看護に具体的なご希望はありますか。

- ・現在の状態で良い。
- ・今のままで良い
- ・現状、満足している。
- ・現状維持で宜しいよう思っています。
- ・体調に不安を感じて患者が電話した時の対応を分かり易く家族にも連絡入れていただけると、わかり易い。お忙しいとは思いますが…。
- ・他の人もこんな良い所知ってもらいたい。
- ・特にありません
- ・現状特にない。
- ・回数は2回。今のままで満足しています。
- ・一度約束した日に来ない時がありました。そんなミスはしないでください。ずっと待っていた母のがっかりした顔が忘れられません。
- ・今のままでいいです。
- ・今の状態でいいです。
- ・なし
- ・可能ならこれからもずっと同じ方でお願いできると有難いです。妻
- ・現状特に希望はありません。

④まごころの訪問看護を利用して、総合的な満足度を教えてください。

A. とても満足

- ・患者にしてほしいことを、すぐに処置する。
- ・身近に相談できる先生がいること
- ・母の急な呼び出しや不安感によく対応してくださったことに感謝しています。
- ・生い先短い立場ですが、良い出会いと感謝しております。
- ・全てに大大大満足。介護する側が心が楽になりました。
- ・見て頂くことで、介護する側にとって安心感があります。
- ・よく見ていただいています。

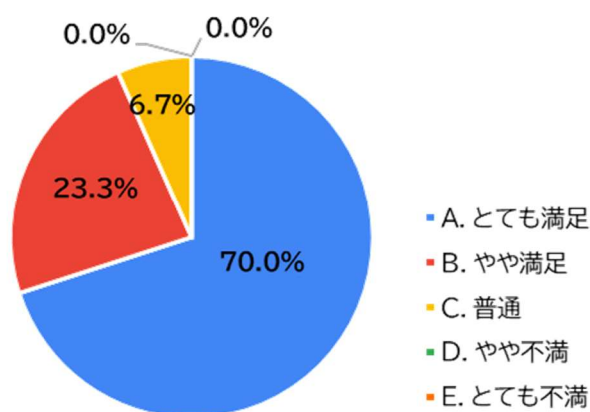
B. やや満足

- ・眼科的や耳鼻咽喉科も見てもらえるといいなと。
- ・休日・夜間また体調不安時に対応していただけるという安心感。
- ・丁寧です。

C. 普通

- ・不満はありません。

訪問看護の総合的な満足度



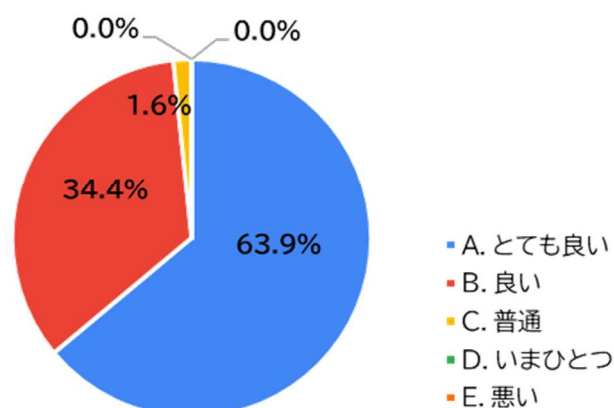
訪問看護＋リハビリについて

①訪問看護・リハビリ提供時の看護師・リハビリスタッフの対応や態度、看護・リハビリへの姿勢について、どう思われますか。

A. とても良い

- きめ細かな対応
- 常に好感を持っていました
- テキパキとした対応が良いと思います
- 一生懸命時間内に誠実に対応していただきました
- 不満を感じたことはない
- 本人の状態によって、内容を変更して対応して頂ける。
- みなさんとても優しく接して下さいます。
- とても感じが良く親身になって接してくれる。
- 皆さん男の人でも女の人でも、とても優しいです。
- みなさんとても親切で助かっています
- 一生懸命対応してくれる
- 患者の小さな変化にも気づいてくださりすぐに対応してもらいました。看護師さんとのたわいもないおしゃべりが家族を前向きな気持ちにさせてもらえます。
- いろいろと話しかけて下さりありがたく、そして嬉しいです。早朝なのに大笑いして、とても楽しくさせて頂いています。
- 長期的親しくお世話になっている。信頼している。
- (リハビリ)当方の意向を体現していただいていると思ってます。
- いつも子供目線で接してくれます。
- 訪問看護さんには感謝です。リハビリでは、いつも話を聞いてもらい、アドバイスをいただいています。
- リハビリを受ける者に対して大きな声で話され掛け声一つでも一緒になって大声で答えているので嬉しく思います。
- 看護師さんもリハビリさんも対応がよく、私の日常の疑問を丁寧に答えてアドバイスをくれます。何よりも安心してお話ができるのは嬉しいです。
- 良い情報を色々教えてくれた。熱心に指導してくれた。
- 体のことわからないので困っている時はいろいろと教えていただけますし、心配してくださる事です。心強いです。
- 礼儀正しい。
- 本人が飽きないように積極的に新しい課題を取り入れ励ましながらやっている。会話をしながら楽しそうにやっている。
- 何を聞いても親切に教えてもらえます。
- 利用者の体調に合わせて良くリハビリ・入浴をしていただいております感謝しています。
- 利用者の気持ちを優先してリハビリを行ってくれた。体調を気遣って対応して頂けた。
- 子供に丁寧に接して下さいます。
- わかりやすく説明してくれます。
- 優しく穏やかで話を良く聞いてもらって、来る前より帰られた後は少し明るくなります。無理しないので母には良かったです。
- いつも丁寧に穏やか。

訪問看護・リハビリ提供時の看護師・リハビリスタッフの対応や態度、看護・リハビリへの姿勢



B. 良い

- とても良いでもいいのかなとも思いますが…信頼しているので安心。

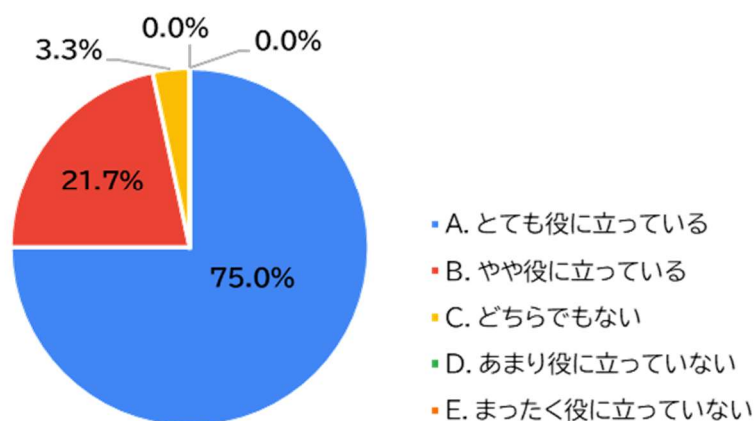
- ・父への優しい言葉掛け、現状把握に势力的である為。リハビリについては、プロセスの中で一つでも前進できると父の喜びにつながると思えます。
- ・本人、家族等の情報を共有されており、安心していろいろな事を質問できる。また指示も的確。なんといってもみんな優しい。
- ・親切に対応してくれる。
- ・誠意を感じます
- ・熱心である。
- ・いつも丁寧にして下さっているようです。
- ・色々な質問ができ答えてもらえる。体のことで自分でわからなかったことがわかる。（自分の足など見えない部分の問題など）

②訪問看護・リハビリを受け、在宅での療養生活の役に立っていますか。

A. とても役に立っている

- ・リハビリの無い日は、私がお父さんの体をマッサージに役にたっているから
- ・わからないことを教えていただき安心して介護ができました
- ・母(利用者)は、ひとりで出来ないことが多いのでいろいろ助けてもらって心強い。
- ・こちらからの質問にわかりやすく答えて下さる。
- ・今出来る運動や食事のことなど教えてくれる。
- ・多くの方が訪問して声掛けして頂けることがリハビリになると考える為。
- ・今日は来てくれる日。楽しみに待っています。
- ・困ったことがあるとその都度聞いてアドバイスをもらっている。
- ・一人では何もやらないし又出来ません。その点では看護師さんリハビリさん達が来て頂くと本人も嬉しいしリハビリも出来ませんが一生懸命にやっているのとても良いです。
- ・上記に同じ
- ・(リハビリ)体の拘縮が少し改善されたように思います。勿論、無理な部分はあります。承知のうえです。
- ・すごく言葉が増えてコミュニケーションが取れるようになりました。
- ・生活が規則的になりました。
- ・皆さんに感謝です。
- ・一度お休みをしてしまうと身体の動きが鈍ってしまう為、立ち上がることも出来なくなり元に戻るまでが大変です。
- ・在宅の多い今、その過ごし方、ストレスの解消方法等、お話の中で色々話して下さいます。やはりお話ができるのがストレス解消になっています。もちろんリハビリも。
- ・リハビリは自分で出来ないことをやってくださることです。看護師さんは通院ではやって頂けない聴診器で体をみて下さること。その他色々教えてくださいます。明るい看護師さんに私も気持ちよくなります。
- ・毎週本人が楽しみにしています。
- ・本人が申すには、リハビリを受けた日は体が軽くなったような気がする。心のリハビリになっていると思います。
- ・指導いただけるととても良好。汗をかくほど一生懸命やっている。細った筋肉でも可愛らしく筋肉痛になったりして…。効果十分。反応あり。
- ・少しづつではあるが一人でやれることが増えてきた。やる気もでてきた。本人がリハビリを楽しんでいる。
- ・体の動かし方など、リハビリが終わった後に自分で思い出しながらやっている。

訪問看護・リハビリは療養生活に役立っているか



- ・自由に力が入らなくなったところなど、筋肉の張り具合など回復の兆しが出ています。
- ・本人が自主的に練習してくれるといいが、リハビリの後はあまり行わない。
- ・言葉が出づらかったけれど、回数を重ねる毎にスムーズに話ができるようになった。
- ・言葉がとても上手になりました。
- ・看護師さんは理由を説明して指示があります。理学療法士さんはいつも体の調子に合わせいい時（体調）などのやりすぎ等の注意をして頂きます。作業療法士さんは多岐に知識を持っておられ、役に立つこと等教わり役立っています。
- ・今の状況を維持して、少しずつ生活に必要な動作の改善がある。

B. やや役に立っている

- ・・摘便の仕方、胃ろうの仕方、洗い方。
- ・・摂食方法、口腔ケア丁寧に教わる。
- ・・リハビリの仕方…家族ができる事。
- ・リハビリを受け、歩行しやすくなった。
- ・家で思い出して運動できる。
- ・本人が普段積極的にリハビリしようと思っていないので、先生が声をかけてくれると動いてくれますが、それ以外は娘の私が声をかけてもできないと言われるのですが、先生の言う事は聞いてくれるので助かります。
- ・少しずつリハビリによって自分の悪いことが見え始めてきた。

C. どちらでもない

- ・今は自立歩行は出来ず、家族の介助により、ほとんど全ての行動が成り立っているため。

③訪問看護・リハビリに具体的なご希望はありますか。

- ・現状のままで良いと思います
- ・皆様がいつまでもご健康でこのサービスを続けてほしい
- ・家族から見た体の変化などを聞いて、リハビリ内容を組んでいただけたら助かります。介護する上で困っている動きに対してアドバイス頂けると良いと思います
- ・今のままで充分です
- ・現在の状況で満足です。
- ・リハビリの時間を充実させて、ステップアップできれば良いと考えます。
- ・ありません。
- ・特にありません。
- ・会話ができなくなったので一言でも話せると嬉しいのですが？
- ・なし
- ・看護師さんリハビリさんが来た時に寝返りを来た時、帰る時してほしいです。おしり、背中など痛くなっているのです。
- ・言語聴覚に関する部分を充実してほしい
- ・このまま続けていけたらいいなと思ってます。
- ・日程や時間変更はあまりしてほしくありません。
- ・今の方で大変満足しております。本人も喜んで指示に従ってやっております。
- ・特になし
- ・いまの看護師さん、理学療法士さんがずっと続けて来て下さることを望みます。
- ・特になし
- ・現状で満足です。
- ・特になし
- ・いま受けているリハビリ以上のことは無理かと思います。少しでも進歩してほしいのですが…
- ・今の所はありません。
- ・まごころ様の都合もあるかと思いますが？

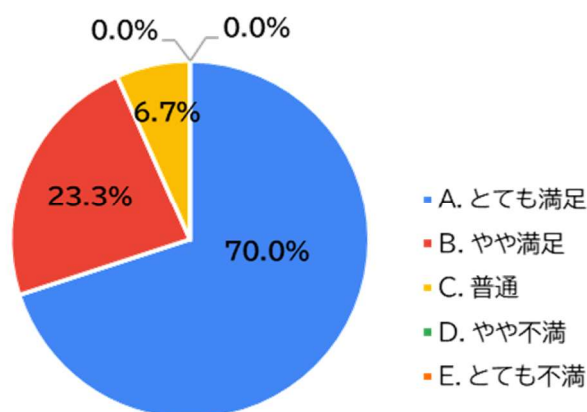
- ・とても満足しています。出来る事なら同じ人をお願いしたいと思いますが…
- ・特にありません
- ・現状で満足しています。
- ・小生この世界について基本的なことがわかってないので、こんなことがわからなかったのかと思われるかもしれませんが、そのようなことも教わりました。そして他との専門が異なるところの質問をしてしまう事もあり、例えばベットから起きる時のリハビリ時に睡眠のことなど、少しリハビリから離れる話を聞きたくなったりします。その時はそれなり専門への話をさせて頂いていいです。
- ・一時お風呂に入りたいがらず困っていて、訪問看護師さんに来てもらって手伝ってもらおうかと考えたのですが、今は何とか入るので少し様子見ようと思っています。
- ・時間的なことなど今の所現状でよい。
- ・退職など、スタッフ交代時にスムーズに引き継げるようにしてほしい。短く、具体的に、わかりやすくリハビリ内容が書かれた、利用者ごとのカードがあれば、引き継ぐスタッフも、同じ利用者を担当する看護師にもわかりやすいと思う。自分の活動内容を説明しないで交代すると、利用者も引き継ぐスタッフも困る。

④まごころの訪問看護・リハビリを利用して、総合的な満足度を教えてください。

A. とても満足

- ・親身になってもらえる
- ・良くしていただいているのですが、本人にその力がなく成果が得られないのが残念。
- ・患者の身になりながら対応して頂きました
- ・いつ状態が変わるかわからない時 24 時間対応して下さるので安心していました
- ・生活の張りになる。生きる望みにつながる。
- ・本人も違和感なく取り組んでいる。
- ・一年通してよくなっていることをリハビリを通して実感できる。
- ・先にも書きましたが、皆さんとても優しいです。
- ・本人の状態に応じて、細かく対応して下さっている。
- ・コロナ禍で在宅介護を選択し主人の病状が色々変わり不安に思うことが多い中相談できアドバイスを頂ける事がとてもありがたいです。
- ・一生懸命な対応
- ・楽しそうに体を動かして、脳トレ楽しんだり。※普段は一日中ほとんど椅子に座りっぱなし。
- ・いつも同じ方が担当され、継続的なリハビリにつながり満足しています。
- ・子供も楽しく学んでいます。
- ・手、足の動きが楽になりました。
- ・自分のできない事を親切、ていねいに手をかけていただけてます。スタッフの皆さんに感謝とありがとうございます。
- ・訪問して下さる人の人柄がいいから。
- ・「満足」です。終わった後に疲れませんし、私の体にはちょうどいいのだと思っています。
- ・早くコロナが終わってほしい。やはりリアルが良い。現在リモート（ZOOM）で授業をしていただき大変助かっていますが、言語なので対面指導が良いのでは。
- ・言葉遣いが丁寧で気持ちがいいです。
- ・これまで述べた通り。
- ・無理をせず目的を得て、不自由な度合いに応じて留意しながら施術していただいています。
- ・皆様に良くして頂いております。
- ・利用者が話を聞いてもらえて明るくできた。家族では聞いてあげられない話をスタッフの方として楽しそうだった。

訪問看護・リハビリの総合的な満足度



- ・言葉もですが迷路やちょっとした勉強など就学前なので助かっています。
- ・始めのころは慣れず休みたがっていましたが、今は週一回のリハビリにも慣れてきて、普段ベッドで横になっている生活なのですが、リズムができて良かったです。
- ・スタッフがたくさんいて、色々診てもらえる。

B. やや満足

- ・時々、連携不足を感じる事もありますが、皆様明るく元気に接して下さっているから。
- ・その時の状況に合わせて対応できていて、ありがたいです。
- ・丁寧(解説不能)
- ・看護：安心して話せる。リハビリ：その状況を聞いてもらえる。
- ・来訪して頂いて大変良かったと思っております。
- ・毎週定期的に来てもらえることで、動きのリズムができた。ものすごく効果があると思わないが、少しずつ体の弱点がわかってきた。

訪問リハビリについて

①訪問リハビリ提供時のリハビリスタッフの対応や態度、リハビリへの姿勢について、どう思われますか。

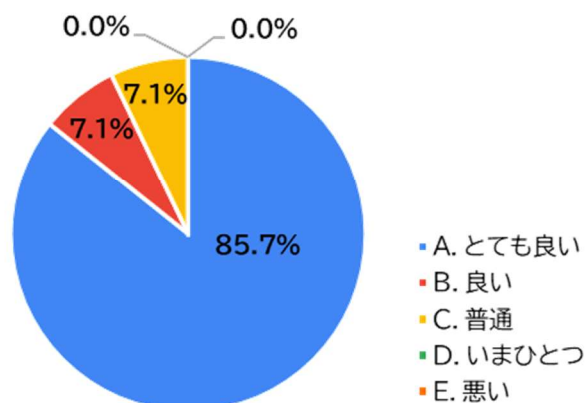
A. とても良い

- ・訪問診療について問題はないがカテーテル(導尿)交換は4w1回はありません。出来れば、3w1回交換希望。
- ・利用者の意見を優先して下さってます。
- ・とても親切で、暖かい雰囲気の中でリラックスして施術を受けられていると思います。
- ・色々な相談も聞いて頂きアドバイスをもらえる

B. 良い

- ・他の経験がないので、現在満足している

訪問リハビリ提供時のリハビリスタッフの対応や態度、リハビリへの姿勢



②訪問リハビリを受け、在宅での療養生活の役に立っていますか。

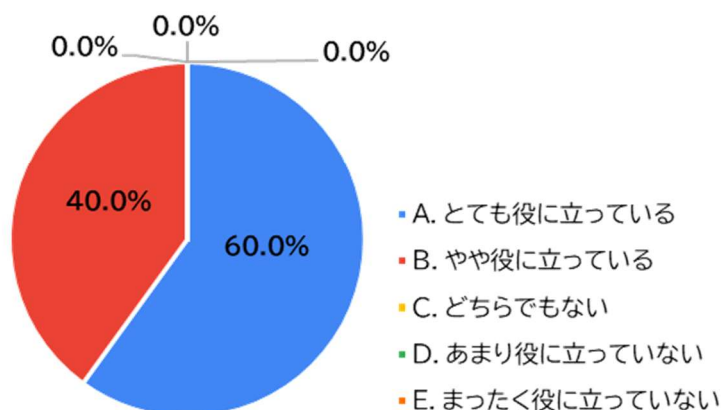
A. とても役に立っている

- ・半年程前に本人に関わった訪問風呂の関係者に「随分しっかりしてきてますね」と褒められた。
- ・患者の意識が前向きになったと思います。気力も出てきたようです。
- ・デイサービスは本人の拒否が強く、全てダメでした。訪問リハビリだけが頼りです。

B. やや役に立っている

- ・本人が積極的でない

訪問リハビリは療養生活に役立っているか



③訪問リハビリに具体的なご希望はありますか。

- ・ 雑談を沢山してほしい
- ・ もっと回数を多くして。
- ・ 特にありません
- ・ 特になし。
- ・ 特にない
- ・ 来月より OT の方がリハビリがお休みになるので早く変わりの方をお願いしたい
- ・ 緊急事態宣言が終了したら、また是非お願い致します。デイサービスがダメだった時に、訪問リハビリも拒否かなと思ったのですが、上手に入って頂けて感謝しています。

④まごころの訪問リハビリを利用して、総合的な満足度を教えてください。

A. とても満足

- ・ 有効・有意義に…
- ・ 患者に活気が出てきたと思います。
- ・ 少しでも体を動かせれば、体の動きが固まらずに保ってる。リラクゼーションになる。
- ・ 知識や経験が豊富な方にリハビリをして頂いているので
- ・ 人見知りの父が長く続けられて良かったです。四街道まごころクリニックさんがいなかったら、父は全く体を動かさなくなってしまうと思います。

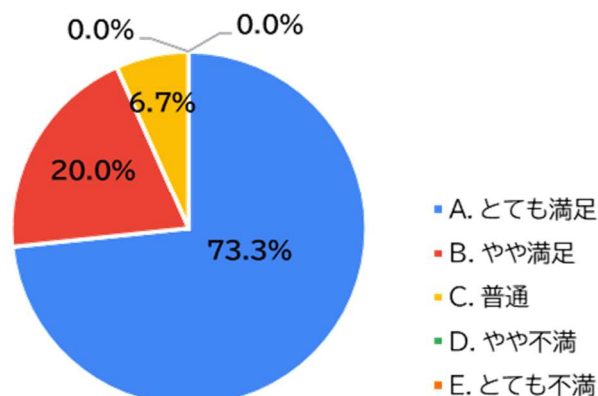
B. やや満足

- ・ 元気になればとても満足できたであろう

C. 普通

- ・ リハビリの先生が優しすぎます

訪問リハビリの総合的な満足度



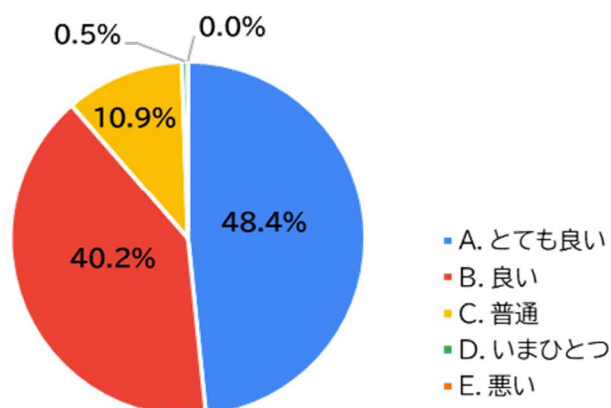
法人全体について

①訪問スタッフの「身だしなみ」「言葉づかい」について、どう思われますか。

A. とても良い

- ・ ゆっくりで丁寧に話して下さる。耳の遠い主人にはとても助かる。本人も安心している。聞き取りやすい。
- ・ 訪問の際、清潔感のある身だしなみで対応されていた。
- ・ 一度お会いした時説明がわかりやすくて良かったです
- ・ 親しみやすい服薬、優しい言葉遣い安心して頂いている
- ・ 好感を持って受けとめている。
- ・ 明るくあたたかい方々です。
- ・ 毎月お忙しいと思いますが、いつも変わらず優しい笑顔と心が温まる診察をして下さいます。私の家来た時は「萬さん、体調はいかがですかー？」と笑顔で聞いて下さり「大丈夫ですよ！心配ありませんよ」と又笑顔、帰りは「あまり頑張りすぎない様にして下さい。またねえ！」と言って下さいます。とても嬉しいです。

「身だしなみ」「言葉づかい」



- 全ての事に満足です。
- 医師の話し方がとても丁寧です。こちらも話しやすいです。
- 親しみやすいです。些細な事も相談しやすいです。
- きちんとしている。
- 常に清潔で嫌な思いをしたことはありません
- いやな感じを受けたことがない
- 不快感を指摘する点が無い為。※父は友達言葉で馴れ馴れしくされるのを好みません。
- 仕事に適した服装である。
- お声がけがとてもいい
- みんな優しい
- 来て下さった方、皆さん同じ。きっちりしていました。
- 癒される言葉と笑顔が看護師、お医者様でした。
- 身だしなみは清潔で良いと思います。言葉遣い、とても優しいです。ホッとします。
- やさしくリードしてくれてる。
- いつも髪を束ねて、優しい言葉で対応してくれます。
- いつも清潔にしてらして靴も来る度に違う物を履いてこられるようです。言葉づかいも丁寧に分かりやすく話してくれますのでありがたいです。
- 丁寧な言葉遣いの中に親しみがあり、あったかいしほっとする。
- 気持ちのよい対応をしてくれた。
- こちらの気持ちをくんでくれて話をしてくれていて、本人も外の空気、外気のことなど話をするのが楽しみなようです。
- 礼儀正しく、温かい雰囲気でもらえる。
- 恐縮するほど丁寧に優しく教えて下さる。
- いつも綺麗な服装と言葉遣いで良い印象でした。
- 不快に思ったり特に気になったことはありません。
- 外出が少ないので、皆様の服装をみて外の様子を感じています。
- 話し方も優しく穏やかでいいです。身だしなみも清潔でいいです。
- 丁寧な対応。色々な話も嫌がらず聞いてくれる。相談にのってくれた。
- 清潔で丁寧。
- 優しいしゃべり方をする方が多いと思います。

B. 良い

- 電話での対応のみですが、丁寧です。
- いつも時間通り来ていただき助かっています。何でも話すことが出来喜んでいきます。
- 診察の際には処置ごとに、手指消毒を何度も拝見しました。感染予防を徹底されておりました
- 悪いと思う所が特にないので。
- 気をつかいすぎなくていいです。
- いやな感じがなかった
- 清潔感があり、言葉づかいも丁寧に特に問題ないです。
- あまり言葉づかい丁寧でも気軽に話せないで今くらいの親しみやすい会話で丁度いいと思います。
- 不快を感じた事はありません
- 言動が親切
- 遠慮がちの様感じておりますが、私の思い過ごしでしょうか。
- 言葉遣いも皆さん丁寧親切です。
- 清潔感がある。
- 高齢者に合わせて下さること大変有難いと思います。
- 優しく丁寧です。
- 皆さん親身になって接して下さるので良いと思います。
- きちんとしている。
- 親しいフランクな言葉でなごむ。

C. 普通

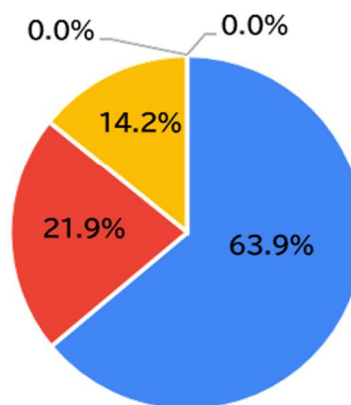
- ・ かしこまり過ぎてもないし、くだけ過ぎてもない
- ・ 不明
- ・ 他のことがわからない
- ・ なし

②スタッフは相談しやすいですか。

A. とても相談しやすい

- ・ 何でも話を聞いてくれる
- ・ 先生が違う時がありますが、同じ様に対応して下さいます。
- ・ 電話、対面でもとても親切に感じました。
- ・ すぐに質問に答えてくれる
- ・ 何を話しても否定することなく具体策を教えて下さる。
- ・ 先にいいましたが一人でしたから、相談もあったし分からないだらけでしたが声をかけてくれて嬉しかったです。
- ・ いつも暖かく相談にのって下さいます。「大変だねえ。でも萬さんは良く頑張っていますよ！」と言っていただと、とても嬉しいです。
- ・ 実際に親身に相談にのって下さったので。
- ・ 納得いく説明がかえってきます。
- ・ 相談はしやすいと思います。
- ・ 特に湊看護師の電話での看護相談が家族として心強かった。
- ・ 先生から、どうですか？と聞いてくださるので相談しやすいです。
- ・ 聞いてくださる雰囲気がある
- ・ 湊さん(看護師さん)的確な指導をして下さり安心です。
- ・ 明るい雰囲気を感じます。
- ・ 礼儀正しく優しい。
- ・ 話を聞いてくださる。
- ・ ご相談したいことには常に耳をかして下さいました
- ・ よく話を聞いて、理解してくれる
- ・ フランクで話しやすい。
- ・ 稀に問題が生じた時も、良い方向へ導いて下さるから。
- ・ 例えば、ベッドの高さ、これくらいにすると腰に負担がかからないとか。車椅子も同じです。
- ・ みなさん話しやすく助かっている
- ・ みんな明るく元気です。とにかく皆さん優しいので相談しやすいです。
- ・ なし
- ・ 気楽でわからない事なんでも聞いてしまいます。やさしく教えて頂きありがたいです。
- ・ 親身になり考えてくれる。
- ・ 体を動かすシーツの事を聞いてよかった。すぐに頼みました。
- ・ 来て下さった方、皆さん話しやすい感じの良い人達ばかりでした。
- ・ 訪問日を心待ちにしております。
- ・ 何でも相談できた。心が癒されました。冗談も言ってくれたりした時もあり助けられました。
- ・ 食事の事、傷の手当等、何でも相談できるのは良いです。
- ・ 食べ物、飲み物、尿の状態などその都度丁寧に説明してくれます。
- ・ 日々、日常会話もしているため。
- ・ 気さくに話が出来、専門的に答えてくれます。

相談しやすいか



- A. とても相談しやすい
- B. やや相談しやすい
- C. 普通
- D. やや相談しにくい
- E. とても相談しにくい

- ・何か話していると、ホッとします。
- ・いろんな質問にもきちんと答えてくれます。
- ・気軽に答えてくれた。
- ・親切だと思います。
- ・いろいろなことを気軽に相談でき、明解な回答をいただけ、本当に有り難く思っています。
- ・リハビリ当日の体の状況を、いつも必ず聞いて下さり気遣ってくれる。
- ・看護環境改善を積極的にアドバイスしてくれる。
- ・年齢のせいですが同じようなことをお話しているのですが、丁寧に説明して下さる。
- ・丁寧に答えて下さる。明るいい感じが良い。
- ・体調の面で相談するとサンプル等を持って来ていただき、自分に合ったものを見るけることができました。
- ・最近どうですか？など声掛けをして下さるので相談しやすい。
- ・本当であれば感情的になるかもしれないが、その対応は冷静で後で反省する時もあります。
- ・話を良く聞いてくれて相談しやすいです。食事についても紹介していただいたものを利用して助かっています。提案頂いたりアドバイスいただいたり本当に助かっています。
- ・明るく、気さくで話し易い。
- ・よく話をきいてくれる。
- ・薬のアドバイス
- ・病気のことで、薬のことで質問しても答えてくれます。
- ・何でも相談してしまいます。

B. やや相談しやすい

- ・希望を聞いて貰える
- ・話しやすい
- ・とても親切にお話を聞いて下さいました
- ・普通に話は出来ている。
- ・(リハビリ)当方の疑問・質問を次回の時答えて下さっているので参考になります。
- ・リハビリには関係ない話、相談、世間話などよく聞いてくれます。

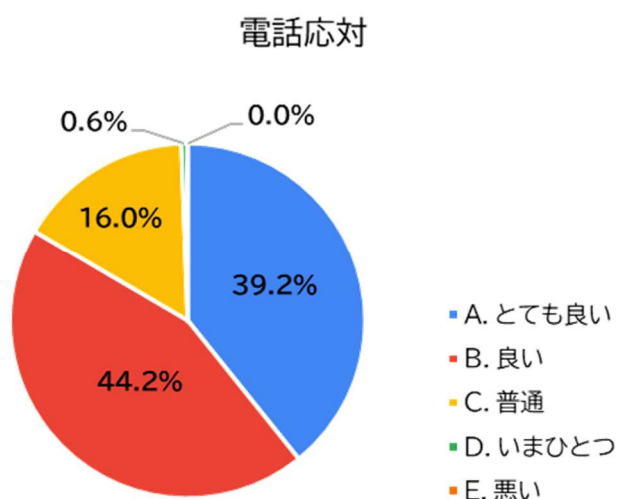
C. 普通

- ・事例がないため
- ・梅野先生や湊さんなら話が通じると思うが他の人は本当に伝達ができているのか不安。
- ・話やすいから。

③スタッフの電話での対応について、どう思われますか。

A. とても良い

- ・電話して相談した結果、後からその後のことを聞いて来られ助かっています。
- ・言葉遣いがとてもさわやかに感じました。
- ・感じがよく、教育が行き届いていると思われます
- ・分かりやすく対応して下さい。電話の対応がやさしいです。
- ・前記
- ・すぐに対応して下さい、やさしい声で話して下さい。
- ・的確に対応してくれるのでいいです。
- ・親しみやすく、要領を得た対応をしていただけたと思います。
- ・いつも安堵いたしております
- ・火急の時も落ちついて対応して下さいました



- ・話しやすい
- ・何度も電話しているが、親切に対応して頂いているため。
- ・ご自分の名前だけでなく、まごころクリニックの〇〇〇です。と言ってくれます。ご自分の名前だけだとわからないときがありますので。
- ・すぐに連絡してくれます。
- ・電話での応対はみなさん丁寧で良い感じでした。不快な事は1度もありませんでした。
- ・いつでも相談のれる対応。
- ・いつも丁寧に説明して下さいます。
- ・とても丁寧な対応でした。
- ・電話が終わった後にほっとあたたかさを感じます。
- ・礼儀正しく、温かい雰囲気。
- ・あまり電話でお話することはないが、今までは特に問題なかった。
- ・すぐに対応して頂きとても良かったです。
- ・始めた頃電話した時、丁寧な対応で良かったです。
- ・こちらの都合で訪問を中止して頂く時等。（病院へ行く）

B. 良い

- ・何かあるとすぐ連絡して貰える
- ・電話したことが本人はないけど。
- ・ていねいに対応して頂いた。
- ・悪いと思われる点がない為。
- ・一度かけただけですが、待たなかった。対応が早かった。
- ・話しやすい
- ・最初のソーシャルワーカーさんの親切の印象がよくて～今も良いのですが。
- ・ほとんどかけたことはありません。
- ・丁寧で問題ないです。
- ・なし
- ・時間が正確で予約の時間より少し早めに来てくれる。
- ・お言葉少なになりますと寂しいですのお気遣いなくお話下さいますようにと思っています。
- ・ささいなことでも「いつでもどうぞ」と言って下さいます。
- ・電話する場面はあまりありませんがサービス業として良いと思います。
- ・はっきり受け答えができています。
- ・明るく接してくれます。有難いです。
- ・そのような機会はあまりないので…今まで良くない感じを持ったことはありません。
- ・本人は電話したことがないのでわからない。家族が電話した時は感じが良かった。
- ・約束を破った日に家に謝りに来た。

C. 普通

- ・1度しかなく、ごく普通だったと思う
- ・事例がないため
- ・だいたいいいと思う
- ・まだ電話をかけたことはありません。
- ・電話はあまりしないのでよくわかりません。
- ・そんなに電話する回数もないので、何も感じていない。
- ・電話で対話することは現状ほとんどない。
- ・あまり電話で話したことはありません。
- ・電話した覚えがあまりなくわからないのでCとさせていただきました。

D. いまひとつ

- ・対応の素晴らしいスタッフとそうでないスタッフの差が大きすぎる。そうでないスタッフだと、こちらが質問した答えが返ってこないだけでなく、見当違いの話をされる。わからないことを質問されたらわかる

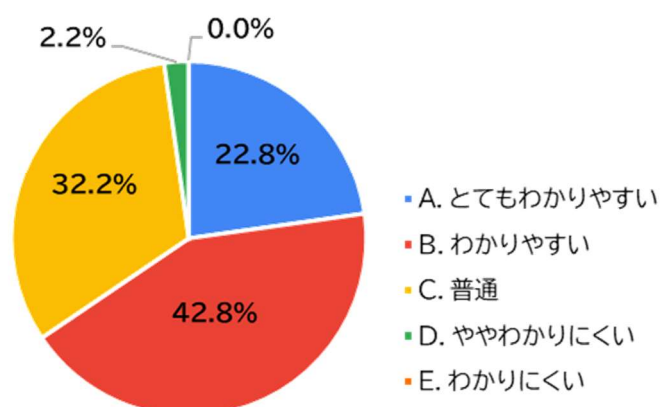
スタッフにきくしかない。その場しのぎで適当に答えれば、自分の仕事はそこで終わるだろうが、利用者は何の解決もせずに困る。他のスタッフや上司にばれなければいいわけではない。看護やリハビリのスタッフではなくても、利用者のためになってるか、考えて、まごころをこめて電話対応してほしい。

④サービス導入時の料金のご説明、毎月のご請求内容、各種お問い合わせへの事務対応について、どう思われますか。

A. とてもわかりやすい

- ・ 詳細な資料があったため。
- ・ 説明の仕方が上手だった
- ・ 説明がていねい
- ・ 公害と生保にて請求、毎月請求内容書を送ってもらっております。
- ・ 不安なことがございました
- ・ 毎回請求書と領収書が明瞭だから。
- ・ 料金の説明とか請求内容の説明とかあまり気にしたことはありません。
- ・ サービス及び全類の提示がはっきりわかりやすかったので良かったです。
- ・ 大変お手数をおかけしておりますよう思っています。ありがとうございます。
- ・ 領収書にカレンダー(訪問日)付きは分かりやすくていいです。
- ・ 現在の対応がきちっとしています。
- ・ 料金表、請求書等の書類がちゃんとされていてわかりやすい。
- ・ 請求内容など手紙で来るため、何日利用したなど確認できるため。
- ・ きちんと説明があった。毎月わかりやすい文書が送られてくる。

料金説明・請求内容・事務対応



B. わかりやすい

- ・ 料金は請求書でよくわかります。
- ・ 明細が送付されてくる
- ・ 明確でわかりやすいと思います
- ・ 特に問題がなかった為。
- ・ 分かりやすいです。
- ・ 分かりやすい書式だと思います。
- ・ 特に理由なし
- ・ 請求書と領収書がきちんとされていると思います。
- ・ リハビリを受けた日が記入されていていい。何ヶ月分か一目でわかる。
- ・ 忙しかった為、あまり明細等見ていませんでしたが、わかりやすかったと思います。
- ・ 以前事務の方から丁寧なお電話をいただいてわかりやすかったです。
- ・ 説明が納得できたから。

C. 普通

- ・ 多分よいと思う
- ・ 特に受けてない
- ・ 請求内容など分かりません。銀行落としになっているので。
- ・ 私(記入者)は、利用料金に関わっていないのでわからない
- ・ こちらの不慣れで何を聞いてよいか？何の事なのか？そちらの対応より自分の理解度なので普通だと思います。
- ・ なし

D. ややわかりにくい

- 担当者の名前も書いてないし、どの項目が該当するのか、チェックもされてなくて、意味がわからない書類があった。

E. わかりにくい

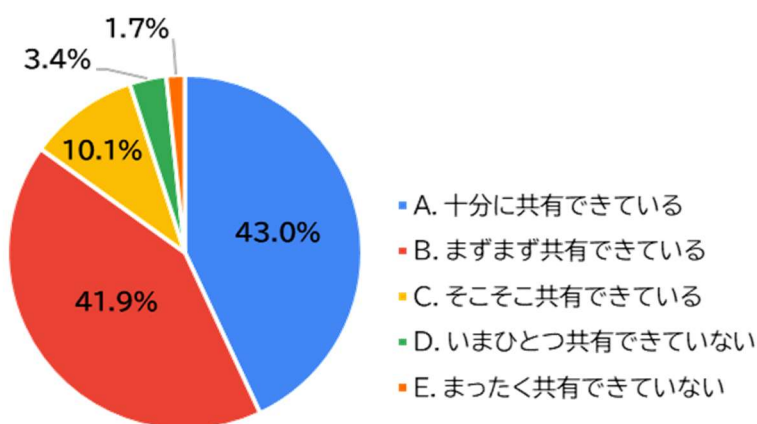
- 実際に払うまで分からなかった。

⑤ケアマネジャーや訪問看護師等の他事業所と情報共有できていると感じられますか。

A. 十分に共有できている

- 体調不良があると、電話をかけ慣れたる訪看さんに連絡するのだが、すぐに主治医に指示を仰いでくれ、その情報はケアマネさんにも共有されていて、連携がすごく上手くいってると感じる
- 施設の方とも良く話をして下さいました。
- 他の事業所の方と考えが一致してとてもわかりやすかったです。
- 各サービスの事業所やケアマネとは常に連絡はとれている
- 施設との連携はとれていると思います
- ケアマネジャーに話すとまごころクリニックに連絡して解決してくれる
- 話されることが一致していて、こちらから話さなくてもすぐ理解して下さい
- 訪問看護師さんとすぐ連絡を取り合っているようです。すぐに対処して下さいます。
- 介護の方が電話かけてくれて、10分くらいで駆けつけてくれました。
- ケアマネジャーはまずまずで訪問看護師とは共有できていると思います。
- 他の訪問看護事業所のサービスを受けていましたが、良く共有出来ていた。
- 早々に連絡して下さい
- 連絡事項がきちんと伝わっている。
- 当方の要望等迅速に伝わっていると思います。
- 私の出来なかったこともご連絡等いただき助かりました
- 一人にお話をするとすぐに伝達されていたので安心していました
- 各担当者からの発言で、こちらからの情報などが伝わっていると理解できます。
- すぐに動いてくれる。
- 前回に伝えた事が他の人にも共有されて本人の病状や家族(家)様子などが知らされており、コミュニケーションがとれていると思います。
- すぐに動いてくれる
- 困った時はいつでも対応していただけるので安心しています。
- 必要な薬、酸素等もすぐに(当日話しをして)連絡をもらえました。
- よくご配慮頂いておりますと感じています。(服薬のご配慮を頂きました。)
- 連携が根本さんケアマネジャーととてもとれていたと思います。
- 訪問リハビリの記録(日誌)を送って頂く件も、すぐに対応して下さりありがとうございました。
- 車椅子ひとつにしても直接電話をして頂き、使用する者に負担のない物等を話し合い用意して頂いてます。
- ケアマネジャーさんと訪問スタッフさんの間で情報の食い違いがないので、共有できていると思う。
- お願いしてもすぐ対応して下さい。
- ケアマネジャーさんに相談したことも、リハビリや看護師さんにもちゃんと伝わっていると感じる。

他事業所との情報共有



- ・ ケアマネジャーさんにも同席して頂いたり、利用者のことを一番に考えてくださいました。
- ・ 訪問看護の方がよくなっているって聞いてますとか言っていましたと言ってくれるので。
- ・ 内容の変更があった時、ケアマネジャーから連絡があり意思の疎通ができていると思った。
- ・ 適当にやっている事などひとつもないから。

B. まずまず共有できている

- ・ まごころの先生に聞いた話をひだまりの家の方にお迎えの際お話しています。
- ・ その都度説明なく父の看護に対応してもらえたから。
- ・ すぐに連絡をして下さった為に。
- ・ 秋田県にいるため、お電話を頂くから。
- ・ 双方の報告書に齟齬なし。
- ・ 訪問看護師との連携は取って頂いていた。
- ・ ショートステイにむけての対応、情報の共有、助かります
- ・ 入院の際も速やかに連絡が取れるため。
- ・ ケアマネジャーさんの月に一度の訪問の時現在の様子を理解しこの先のアドバイスをいただけ安心した事。
- ・ 訪問先生が2回→1回になった。
- ・ ケアマネジャーさんから、よかったですねと連絡を頂きました。
- ・ 両者からの連絡が来ています。
- ・ 内容的にはよくわかりません。
- ・ ケアマネジャーに「お話しておきますね」とか、ケアマネジャーからよく電話がかかってくる。
- ・ 看護師さんとケアマネジャーさんと共有して下さっていると思います。
- ・ 訪問して必ず手を洗います。
- ・ ケアマネジャーさんからも、リハビリの先生から連絡があったなど聞いているので共有できていると思います。

C. そこそこ共有できている

- ・ ホームからの報告で問題があるとの話は今までないから。
- ・ お互いファイルを見て、行動してくれる。(確認作業を行っている)
- ・ 訪問時間が変更になった時、ケアマネジャーさんに連絡がいつてなかった時があった。

D. いまひとつ共有できていない

- ・ そんなにわからない
- ・ なし
- ・ クリニックの先生が、訪問看護でどんなことをしているか、どんなことに気づいて下さっているか、あまりご存じない。

E. まったく共有できていない

- ・ 機会がない
- ・ 全く知らない様子でした。
- ・ 今の施設でのケアマネジャーとの話は、全くありません。また、施設長が不在の為人材不足で大変だと思っています。今コロナ禍の中なので施設も大変だと思いますが、施設側からの通信のようなものがあると少し安心です。

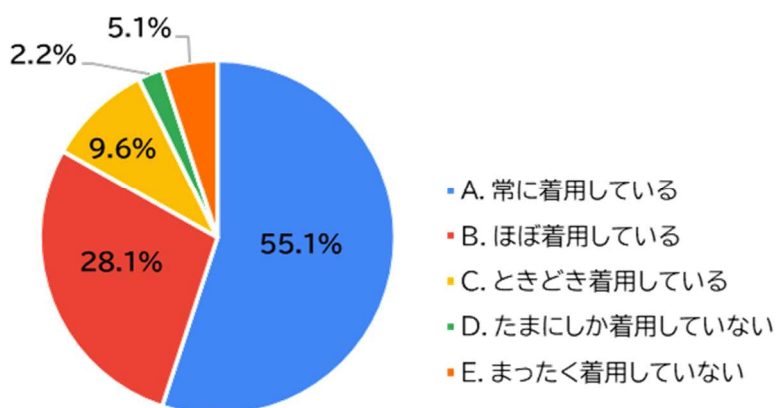
⑥日常生活において、来訪者がある際にマスクを着用して対応していますか。

A. 常に着用している

- ・ 感染予防です。
- ・ お互いに感染してこまるからお互いに注意している。
- ・ 常に着用しています。
- ・ 原則です

- ・手洗い、マスク使用は意識的に行っています
- ・うつっても困るし、うつしても困るから
- ・皆、高齢なので気をつけてる
- ・来訪時には、常に着用するようにしている。
- ・私はひとり生活なので、家の中はマスクはしていませんでした。でも先生から誰か来た時はマスクをした方が良いと言っていただきました。
- ・見えないウイルスが怖いため。
- ・今はほとんど訪問される方もマスクしている。マスク着用して対応しています。
- ・感染しないように、させないように
- ・双方の感染予防
- ・A→家の者、E→看者
- ・予防と、相手に感染させない為。
- ・双方の感染予防に不可欠
- ・高齢
- ・私から人様にうつさぬように
- ・自分も他者も大切なので常に着用
- ・飛沫感染(コロナ)を防ぐため。相手にイヤな思いをさせないため。
- ・感染対策として
- ・感染が怖いから。
- ・お互いに相手を大切に思っているから。
- ・なし
- ・家族も都内へ出勤や大学、小学校への登校、買い物や、各会の会議など人と会う機会があるため。お互いのため。
- ・来訪の方に迷惑をおかけしたくない思いで着用しています。
- ・高齢ですので感染しないようにです。
- ・常に着用している
- ・ゴーグルもしています。
- ・最近の緊急事態以降、特に留意しマスク着用は欠かせません。
- ・平穏な日常生活を送りたいし、来訪者に対してのマナーだと思うから。
- ・お互いにマスクに加えてフェイスシールド着用が望ましいと考えます。
- ・ほかの他に迷惑をかけないように。
- ・相手の人に感染させてはと思う気持ち。
- ・感染しない、させないため。
- ・お互いにつけた方がよいと思うので。
- ・マスク・消毒を徹底し、感染しないように気を付けている。90 歳以上の高齢者なので、本人・家族で気を付けている。
- ・予防と感染防止のため。
- ・コロナになりたくない
- ・私は自分の家の中ですからマスクはしません。

来訪者がある際のマスク着用



B. ほぼ着用している

- ・マスクするのは、決まり事なので…必ず持っております。家に来客があった際もマスクはしています。
- ・感染予防には、マスクが一番と認識しているから。
- ・感染抑制のため
- ・持病があるから。怖いから。
- ・自宅では 日常マスクをしていないので 急な訪問者の時 忘れることがある。
- ・もはやマナーであるから
- ・口腔ケア、会話など着用不可の場合がある。

- ・ ウイルス予防のため。
- ・ 入浴介護の時はマスクできない
- ・ 目に見えないウイルスが相手なので、リスクを少なくする為。
- ・ 相手に飛沫をしない様に。
- ・ 年齢的に死は仕方ないことと思っていますが、コロナの重症ではテレビ等で様子を見てコロナでの死は怖いのです。
- ・ 感染症が拡大している今だから。
- ・ 感染を家に広めたくないから。
- ・ 身内は外してしまう。玄関先での宅配などはマスク着用で出るようにしている。
- ・ 訪問する時はマスク着用のお願いもあり、お互いマスクで感染症にならない予防に少しでもなればいい。

C. ときどき着用している

- ・ 市長がマスクは予防にならないといったから。
- ・ 門の所にみえた来訪者がわかりますので間をあけて話します。
- ・ 忘れる(外出時は OK)
- ・ 本人が出かける時は着用、家の中では時々着用、家族は来訪者がある時は常に着用している

D. たまにしか着用していない

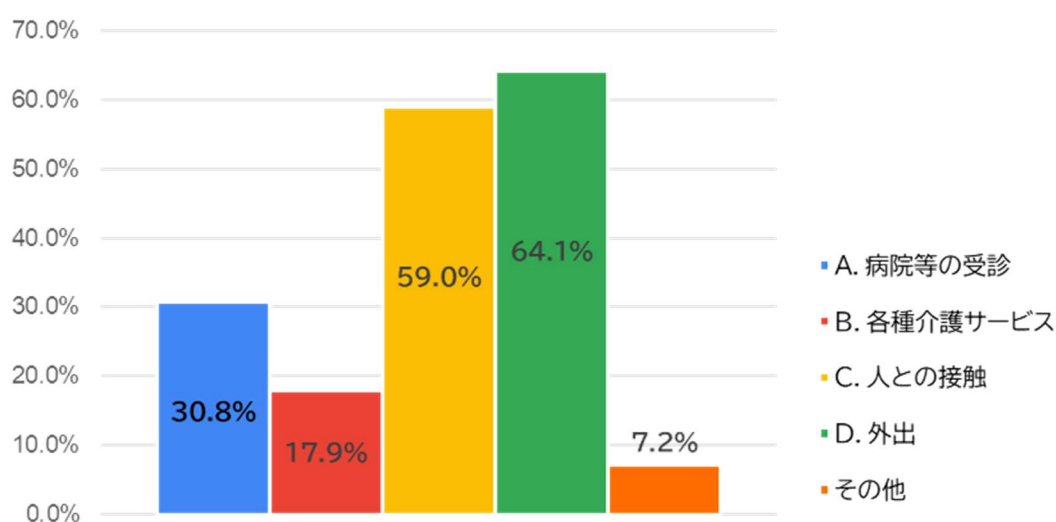
- ・ どうもマスクに慣れず。自宅なので着けない方が多いです。
- ・ 来訪者がマスクをしてくるのでしていません。

E. まったく着用していない

- ・ 本人は、出かけないから感染してない、訪問者がマスクしてるから感染しない、と思ってる。また、マスクは息苦しくてやりたくないとのこと
- ・ 外でも家の中でも着用してないです。
- ・ 玄関先での対面に限るようにしている。
- ・ 来訪者ほとんどないため。
- ・ 家の中なら大丈夫と思っていた。今日からチャイムが鳴ったらマスクします
- ・ 認知症のため、マスクを外してしまう。
- ・ 心臓病があり皮膚が非常に弱いから

⑦日常生活において「自粛」をしていますか。以下の中から該当するものすべてを選択してください。

コロナ禍で自粛しているもの

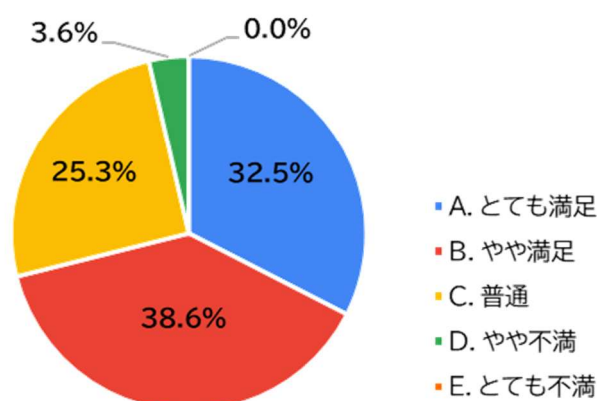


⑧当法人の新型コロナウイルス感染症に関する情報提供や対応についてどう思われますか。

A. とても良い

- HP で感染対策をしっかりしてるのが分かるし、情報提供もしてるので良いと思う
- お手紙等で知らせてくださる。
- 大きい字で分かりやすいです。
- 分かりやすい資料があった
- 情報を印刷して知らせてくれるから
- コロナウイルスについての対応の仕方など色々なお知らせのことが書かれたものがあるから。
- なぜ、自粛しなくてはいけないか、マスクの重要性などをわかりやすく話して下さいました。
- 油断しないでちゃんとやらなければならないと思います。
- 的確な連絡があり心強いです。
- よくわかります。安心しています。
- 先日も対応がよかった
- 真っ先にレジメを配布し、要望や指導が理解しやすいため。
- プリントでわかりやすく、その都度対応してくれるので、助かります。
- すぐに連絡したら PCR 検査をしてくれました
- 印刷物をもらい症状の確認が良く理解出来ました。今後も分かりやすいプリントをお願いします。
- 色々な情報を共有して下さいいいと思うが、それが一般的にテレビ等での情報とさほど変わらないと思う。
- リハビリ時、必ず手指消毒をし検温しマスク着用している。
- 施術前の手洗い消毒。
- その都度プリントをしてお知らせして下さる。
- すぐに連絡をいただいたため。
- 今だに消毒をしない業者がいる。こちらで消毒液を用意して使ってもらっている。まごころさんは感染予防を徹底しているから安心。
- 新型コロナの予防ワクチンも注射して下さいと大変助かります。主人のかかっている病院は千葉市にあります。
- 「新型コロナウイルス感染症（COVID-19）への医療法人社団まごころにおける対応」のお知らせがカラフルで見やすかった。

コロナに関する情報提供や対応



B. 良い

- わかりやすいと思います
- 悪くはないと思います。
- 忘れがちな事が情報にある。口頭でも伝えてもらえる。（携帯を持ってないので紙面でもらえて助かる）
- マスク、手洗い、手指消毒はされている。
- 具体的に提示いただけている
- 何度かパンフレットをいただきだいぶ参考にさせていただきました
- 情報提供がすみやかに行われた事
- 情報提供や対応がすばやかだった。またわかりやすかったです。
- 御繁忙の毎日の中お心遣い、御配慮を頂いておりますことをありがたく思っております。いろいろな情報は目新しさもあります。
- 年末にお知らせ頂き、ありがとうございます。
- いろいろ参考になる。
- 万が一の場合、病院も紹介してくれるとのこと。
- いろんな文章で説明してくれています。
- 消毒（手洗い）はされていますし、それ以上は望めないと思います。

- ・友人と話をしたりします。
- ・今は利用していないのでわかりませんが、いつもマスクをして常に気を付けている様でした。
- ・印刷物は読んで参考にしています。
- ・大まかな情報は新聞・テレビニュースなどで知ることが多い。まごころさんのマスク・消毒・手洗いなどの様子もしっかりしていると思う。情報は他についてももっと知りたい。

C. 普通

- ・本当にコロナは怖いと思っています。いつかかるか心配ばかりしています。情報に踊らされずにいたいと思います。
- ・不明
- ・新型コロナウイルス感染症に関する医療従事者の知見を信用しています。
- ・他の機関のことは知らないため
- ・特に理由なし
- ・理由を書く程の貴社情報は持っていない
- ・見たことない

D. いまひとつ

- ・情報提供はあまりなかった
- ・具体的な情報提供は受けたことがない
- ・情報提供不足
- ・リハビリが中止してるので聞いていません

◆ 最後に・・・その他、まごころ（法人全体）に対して、ご意見・ご要望がございましたら、自由にお聞かせください。

- ・丁寧に対応して頂いています。
- ・訪問診療を利用して1年、安心して生活することができて、本人も家族もとても助かってます。
- ・頑張ってください！
- ・昨年亡くなりましたが、訪問医療していただいて安心して家でみていました。
- ・かなり正確に実施している。
- ・コロナ禍での診療についてよろしくお願いいたします。
- ・「まごころレター」でいつも前向きな活動をされている「まごころ」の皆様。大変ですがどうか頑張ってください。
- ・対応、連絡に十分満足しています。感謝します。
- ・とてもお世話になりました。またの機会(母の介護など)があれば相談させて頂きたいと思ってます。ありがとうございました。
- ・特になし。いつもお世話になっています。今後とも本人をお願いします。
- ・いつもありがとうございます。なかなか会いにいかずおまかせしっぱなしで申し訳ないです。これからもよろしくお願いいたします。」
- ・なし。よくやってくれます。やさしくお話してくれますし親切です。ありがとうございます。
- ・すみません。このところ施設への訪問と立ち会い等していませんのでお答えすることができません。
- ・とても良くしていただいているので言う事はありません。このまま続けてもらいたいと思います。
- ・大変短い期間でしたが、ご迷惑おかけしましたのにやさしい対応していただいて、ありがたく感謝しております
- ・微熱が続いた時に、徳洲会病院にていろいろな検査をして下さいました。お蔭様で、ケアハウスに入居できましたと思ってます。
- ・いつも来て下さるので感謝しています。話も色々聞いて下さりほっとします。
- ・何もありません。今も言える事は、本当にありがとうございました。
- ・いつも心が温まる診察や相談などに対応してくださり感謝の気持ちでいっぱいです。この先どのぐらいお世話になるかわかりませんが、よろしくお願い申し上げます。

- これからもよろしくお願い致します。
- いつもお世話になっております。母(90歳)はふたばデイサービスにおります。この所、面会制限があるので、診察に来て頂いた時も立ち会えないのですが、管理指導書のコピーを送ってもらえるので、いつも読ませて頂いています。ケアマネさん、ふたばの職員の方からも何かあれば話を聞くことができるので安心しております。今後ともよろしくお願い致します。
- いつもお世話になっております。これからもよろしくお願い致します。
- コロナワクチン出来れば、家で家族3人してもらえたらいいなあとと思っています。主人の肺の病気があるのと待つ時間が長いと無理だから。
- 施設訪問のため実体がよくわからない。書面での記録を送付して下さいますが、1か月以上前なので、情報としては遅いかと。(あまり意味がない)→ここに書かれていることが家族に届くのが遅い。
- 特にありません。
- コロナで大変な時期にも関わらず、施設と連携を上手にしつつ丁寧な対応をして頂いています。これからもよろしくお願い致します。
- 先生もスタッフの方もとても優しく、電話のとりつきもスムーズで患者の立場に立って下さり、とても感謝しています。
- ステージ4の癌でした。本人の希望もあり家での看取りを決め不安の中、先生・スタッフ皆様と一緒に看取れたこと、一番心配した患者本人が痛みを訴えることなく逝けたこと感謝しかありません。ありがとうございます。
- 転院して来て本当に良かったと思っています。これからもよろしくお願い致します。
- 大変お世話になり有難うございました。
- いつもお世話になりありがとうございます。とても感謝しています。
- 特にこのままで結構です。
- 今後ともよろしくお願い致します。
- いつもありがとうございます。今は週1回ですが、週一回以上の安心感です。今後もよろしくお願い致します。
- 施設長さんにまごころレターについて話題にしたとき(もぐまごの記事について)レターを知らないようでした。
- 施設利用者には食事などのご指導はやりにくいかも知れませんが、退院時など機会を捉えて御願いできたら有り難いです。
- 昼夜 対応していただけるので 安心して介護ができます。
- いつもありがとうございます。
- 愚痴、不満、
- とちとめのない私の話等。往診時、耳を傾けてくださりありがとうございます。
- マスクは、外出時三重に使用しています。
- 2枚は、手製の厚地の不織布で、息苦しいのです。
- 家内ではやりたくありませんので、外部からの訪問者のマスクの使用に気を付けています。
- その都度対応をお願いします。長いので宜しくお願いします。
- 予防接種をできるだけやってほしい。
- 感謝しかありません
- ★主治医(入院先・その他)との連携不足(患者の症状、痛み止め(モルヒネ等)薬投与、配合)★痛み止めの投与効果が劣る(自宅療養の場合には、これが一番重要)
- よい
- 特になし
- よしくお願いします。
- 突発的にいろいろございましたがその都度丁寧にご診察いただき感謝いたしております。誠にありがとうございました
- その節は大変お世話になりました。感謝のみです。ありがとうございます。コロナ禍で大変でしょうが皆様お元気で活躍下さいますようにお祈りしております
- アンケート結果をホームページではなく、各家庭にプリントで配布してほしいです
- いつも心のこもった対応に感謝しております。アンケートは同じような質問が少し多いように思います
- 今まで通りで特に問題ないと思います。引き続きよろしくお願い致します。

- 新型コロナウイルスにかからない様にするため、訪問看護を受けられ助かっています。
- コロナ禍でご苦労が多い中訪問して下さり心より感謝を申し上げます。レターのまごころおしゃべり会はおもしろかったです。
- いつもありがとうございます。大変なお仕事、この時期いろいろありますが、これからもよろしくお願い致します。
- 皆さんとても感じが良くて心が和みます。ありがとうございます。
- いつも迅速に進めて頂き感謝しております。入院もあった為、今回「インフルエンザワクチン」を接種できなかったのが残念で不安感も生じます。
- 皆さんに頼りにしています。これからも宜しくお願い致します。
- 特にありません。
- コロナ禍で現在はなかなか難しいとは思いますが落ち着いたら月に一度でも主人を預かって頂けるようなところがあれば助かります。
- 24 時間体制(対応)は本当に心強いです。今後ともよろしくお願い致します。(乱文乱筆にて失礼します)
- なし
- 看護師さんの業務とはいえ、便を出していただくことなど、生きていく為には、していただかないと生きていけない者にとって本当に助けていただいております。本当に感謝しております。
- 不安な休日・夜間の対応がどの程度して頂けるのか事例を知りたい。本人の症状によると思いますが。
- 職員が対応がよく信頼できます
- 住所は千城台西 3-10-2-101 にして下さい。お願いします。
- 大変助かっています
- 初めて緩和ケアでの利用をさせて頂き、とても不安はありましたが、利用中、本人、家族ともとても穏やかに過ごす事ができました。もし私もお世話になる事があれば、「まごころ」さんにしてね。と家族に話しています。
- 特に思いつかない。
- 特にありません。感謝いっぱいしております。
- 独居の患者に対し、家族として本人の意志を尊重しての独居ですがまごころさんは頼りになる、安心出来る存在です。どうぞよろしくお願い致します。
- 申し分なかったです。金額も安く申し訳なく思いますのに、どのスタッフの方々にも本当に主人が出会えて幸福な一生を送れたと思います。次に私をお願いしますと話すと「100 歳までダメですよ」と話された先生の言葉が大変嬉しく心にしみています。スタッフの笑顔一人で辛い時本当に心が癒される一時でした。
- 色々ありがとうございます。
- 特にない
- 特にありません。今のままで。
- 長期間治療して頂いており信頼している。(解説不能)
- いつもお世話になっております。今後もよろしくお願い致します。子供も楽しく学んでいます。いつもありがとうございます。
- 現状で継続させていただきたく思います。
- コロナ禍でがんばっている「まごころ」(法人)さん、いつもありがとうございます。
- 安心してお世話になっております。心より有難いと思っています。
- しっかり対応して下さいますので感謝しかありません。ありがとうございます。
- これからもまごころ様にお世話になりながら、何でも話し合えることを願っています。
- とてもチームの意思疎通が良く安心して利用させて頂いております。今後もどうぞよろしくお願い致します
- 特になし
- 利用することで本人も家族も、外からの空気が入る感じがして良かったと思いました。リハビリも本人のペースに合わせてやって頂けるので、負担にならず気分転換にもなったと思います。このようなサービスを知らない方や、利用したことのない方も気軽に利用できる環境が整うといいと感じます。
- 子供が先生来る？と楽しみにしています。いつもありがとうございます。
- 医療情報はマスコミ等に色々報道されているので、正しい情報は迷うことが多い。それに対する説明を受けたいと思いますが、皆専門があるので迷うことが多い。それらの受付又は相談コーナーを作って頂けれ

ば幸いと思います。

- 依頼しているリハビリを今後も丁寧にやって頂けることが一番の希望です。
- いつも丁寧にご対応頂き感謝しています。ありがとうございます。
- なし
- 訪問看護をしていただいたのはだいぶ前でした。その妻は亡くなりました。当時のことよく覚えていません。
- よくやっていただいて感謝しています。
- 気付けば年寄りになっていました。今までは主人が運転して病院へ何処でも行っていました。それができなくなり看護師さんが家に来て対応して下さることに感謝しています。

<回答数>

総回答数 195 名（うち Web 回答 15 名）

（サービス別内訳）

- ・ 診療：150 名
- ・ 訪看のみ：31 名
- ・ 訪看＋ステーションリハ：65 名
- ・ 訪リハ：17 名