法人アンケート 2021 集計結果 (病院・居宅介護支援事業所ご担当者さま編)

訪問診療について

①「新規依頼時」の当院の対応について、満足度を教えてください。

A. 十分満足

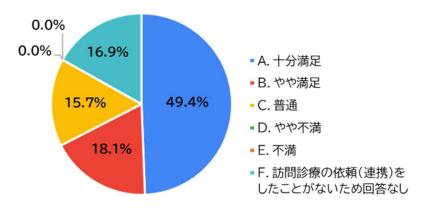
<病院>

- スピーディかつ暖かい
- 返事を頂けるまでがスムーズだった。その後 の相談も柔軟に乗ってくれた。
- きちんと連携が取れているため
- 厳しい状況 (状態や背景) の患者さまも複数 お受けいただいている

<居宅介護支援事業所>

- 快く受けて頂ける。専門的な視点で助言して 頂ける。
- 依頼したケースは早い回答をいただいている
- 電話にどなたが出られても丁寧。必ず復唱してくださる。折り返しのご連絡もスピーディ。
- 対応が早かったため
- 関係者にとても親切に説明してくださるのでありがたいです
- ご家族様とのコンタクトがしっかりしており、安心してお願いできます。
- 相談に対し迅速かつ適切に対応していただいている。
- サービス提供前でも病院に来て頂き情報共有が十分に出来た事で信頼できた。
- 本人様の病状や情報など連携がチャットワークで取れ、本人様を取り巻く環境の把握や対策などチームで 取り組めている
- 依頼時に早急に対応してくださり、わからない部分なども的確にアドバイスを頂けるからです。
- 時間をかけずに回答を頂けるから
- 利用者の症状だけではなく、身辺にも配慮した計画をたててくださること。
- 迅速丁寧なご対応にて
- 訪問診療においてよく先生はあまり喋らずに看護師さんが話すケースが多くあります。まごころクリニックさんはそうではなくちゃんと患者様やご家族様に先生からお話をしてくれるので、ご家族様も安心しています。
- 親身に相談にのって頂けます。
- 受け入れに関しても、早急に調整を図って下さり助かっています。
- 迅速に対応をしていただけるため
- 依頼から診療を開始するまでの時間が早い。
- 丁寧な対応で相談にのってくださる。
- 昨年4月に開業させて頂きましたが、癌の利用者様対応について、教えて頂きながら参りました。本当に 感謝申し上げます。

「新規依頼時」の当院の対応の満足度



B. やや満足

<病院>

- クリニックの看護師さんがしっかりとトリアージしていただけるので、助かっています。
- 再入院した時の患者様のお話から
- 大変そうな症例も基本的に対応してもらえる。
- 対応が早く助かっています。

<居宅介護支援事業所>

- 取り急ぎ必要な情報やサービスを早々に伝えてくれている。
- 対応が早くて助かります
- 手続き手順書があると良い

C. 普通

<居宅介護支援事業所>

- 話しにくい
- 以前はクリニックに出向いて初回面談だったので利用者様の負担が大きかった。最近は自宅訪問してもらえるので助かる。
- 特にお断りされたことはなく、電話対応も問題ないため。ただし、申し込みを当方で行うが、その後のやり取りはご本人、ご家族となり、経過は患者様から伺っているので、当方が把握できない。
- 新規依頼しても、断られてしまった事があったため。

②「訪問診療導入後」の当院の診療・対応について、満足度を教えてください。

A. 十分満足

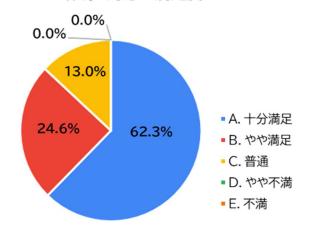
<病院>

- 患者さんから不満を聞いたことがない。連携後の様子 を教えてもらえる。みとりまでしてもらえる。
- 経過等教えて頂きフィードバックできます。
- 不満や苦情等の話が無い
- ご家族からお礼状をいただきました。
- 患者さま、ご家族も感謝していた為。

<居宅介護支援事業所>

- 報告書等の情報がしっかり届いている。
- 医療的な情報や、必要と思われる支援を都度伝えてくれているから
- 丁寧に利用者様の話を聞いてもらえる。
- 先生が優しくて丁寧で利用者さんが安心なさる。
- 診療により、利用者及び家族が安心感を得ている・訪看 との連携が図れているため
- 誰にでもわかるように説明していただける
- 本人や家族に分かりやすく説明して頂ける。
- 先生が優しい
- ご本人様・ご家族様に寄り添ってくれる。
- 利用者への適切な対応と、CM にも情報共有いただけている。
- 患者様及び家族様から診療・対応については満足と伺っているため。診療に立ち会った際にも時間を掛けてお話しを聞いて下さり、医師自らバイタル測定されることは感心させられます。

「訪問診療導入後」の当院の 診療・対応の満足度



- 上記の通りです。
- 定期的な診療にて、報告書等も頂き、何かある場合には連絡も直接頂けるので、とても助かっております。 利用者の状況変化時に関しても、早急に対応してくださるので、利用者の方も満足されております。
- 連携が取りやすい
- 不満に感じたことがないから
- 事務の方もおり、連絡がとりやすい
- ご家族様が不満を言うことが一切ありませんでした。
- 利用者様から信頼出来る先生とのお声を頂いております。
- 情報提供書で確認できるため
- ご利用者様の生活面まで配慮してくださっていることが見て取れるので。
- 施設からの報告及び報告書
- 利用者への対応が丁寧
- ご利用者やご家族の方からの苦情などがない。連絡のやりとりがスムーズ。
- 質問等にすぐ対応していただける
- 迅速かつ丁寧に対応してくださり、頼りにしています。
- 質問等にすぐ対応していただける
- 質問等にすぐ対応していただける
- 在宅で、出来る限り生活したいと望んでいる、利用者様の思いをかなえる為には、まごころクリニック様のご対応が、まさに最良の方法だと感じているからです。

B. やや満足

<病院>

- 本人・家族の意向を聞いていただいて対応していただいていると感じています。
- 退院時カンファレンスにも積極的に参加していただいたりしっかり退院後の患者様の対応に力を入れているとかんじるから
- 訪問診療開始後の様子は詳しくわからない。
- 状態等の変化等を連絡していただける

<居宅介護支援事業所>

- 内服調整により利用者が少し不穏になった
- 親切にケアマネの相談にも乗ってくれている
- ご対応は良かったと思いますが関わる時間が短かった為
- ご利用者様が、安心しているので。
- 連絡体制が良好。

C. 普通

<病院>

• 導入後の話について患者家族から聞いていないのでわかりません。

<居宅介護支援事業所>

- 訪問診療に同席させていただいたとき、同行看護師の方に笑顔がなく、話しづらい雰囲気だった。
- 訪問診療に同行する看護師によっては全く笑顔がない人がいる

③「緊急時」の当院の診療・対応について、満足度を教えてください。

A. 十分満足

<病院>

- 急ぎの連携にも対応してもらえる。患者さんから、緊急時対応の不満を聞いたことがない。
- 忙しい中でも、緊急の退院患者様にもよく対 応頂いているため
- 診療情報提供書等ありがとうございます。入院加療が必要な時はいつでもご連絡下さい。
- 緊急時に先生方が、受け入れ先を探されている。また、診療情報も迅速に FAX していただいております。
- 看護師湊さんの迅速な対応に感謝

<居宅介護支援事業所>

- 緊急時に素早い対応が得られた。
- 訪看や家族と連携し対応も迅速にされていたと思います
- 迅速。受付の方も状況を把握しており
- 話しが早い
- 早急に対応してくださり利用者さんも安心できたと思います。
- 助言や病院の手配を即決にして頂いた。
- 看護師さんが良く動く
- 訪問看護との連携も取れすぐに対応頂いています
- 家族からの連絡に対して、早急に対応してくださり、家族からも自宅で過ごしているが、何かあったら連絡をでき、安心できるとの声があったからです。
- 利用者が安心されている
- すぐに対応して頂けるから
- 早急に訪問していただき、病院に入院か在宅で見ていくか等説明をして頂き、ご家族様が納得しておられました。
- 利用者様が sos を発信するとすぐご対応頂いています。
- 適切にご対応いただけるため
- 体調不調時にも対応していただいた
- 看取りまで対応してくれたため
- 訪問看護さんと共に訪問した際が、癌患者さんにとっての緊急時だった事がありましたが、テキパキと対応して下さり、再入退院を経て、ステージ 4 余命半年の方が半年経っても、お元気で突っ張っています。

B. やや満足

<病院>

• 頻回に緊急連絡する患者様にも対応していただいた事をきいているから

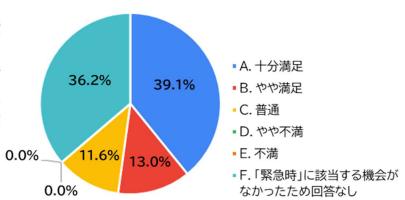
<居宅介護支援事業所>

- 看護師と医師のどちらに連絡するか迷う
- 必要時には速やかに対応してくださる。

C. 普通

<病院>

• 最近、緊急対応例ない為。



「緊急時」の当院の診療・対応の満足度

訪問看護について

①「新規依頼時」の当ステーションの対応について、満足度を教えてください。

A. 十分満足

<病院>

- 診療所と同じ
- 訪問診療と同様。訪問診療とセットで受けて下さると心強いです。
- 佐藤さんの声を聞くと安心します。
- 特指示や末期癌等大変なケースも断られた事 がありません。
- 迅速に対応していただいております。
- クリニックさんとの連携が密で安心しました。
- 打診した際に快くお受け頂けた為。

<居宅介護支援事業所>

- 丁寧に対応していただける。
- 検討後の返信が早い
- 電話にどなたが出られても丁寧。折り返しもスピーディ。
- 相談、助言等を親身に頂いた。
- 依頼後のご対応が早くていいです
- 細かく説明していただいた
- 入院先のカンファレンスに参加して頂き必要な事項の確認をして頂いた事。
- 報告等も定期的に頂けており、ケアマネとして足りない知識などもアドバイスを頂けているので、満足しております。相談にものって頂けるので助かっております。
- 早急にご対応して頂けるので、助かります。
- 迅速に対応をしていただけるため
- ここ最近は新規でお願いしていないが、これまでの新規依頼の際、すぐに対応してくれた
- ここ最近は新規でお願いしていないが、これまでの新規依頼の際、すぐに対応してくれた
- ここ最近は新規でお願いしていないが、これまでの新規依頼の際、すぐに対応してくれた
- 利用している方々や、ご家族様が満足されているからです。

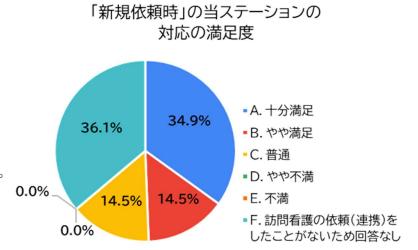
B. やや満足

<病院>

- クリニックとしっかりと連携をとって頂いていると感じています。
- 退院時カンファレンスなど調整して積極的に参加していただいているから

<居宅介護支援事業所>

- 空きがないとの回答があった
- たまに看護師さんが怖いかな
- 対応が早くて良いと思います
- 対応が迅速



C. 普通

<居宅介護支援事業所>

- 個別に訪問看護を依頼することはない。まごころクリニックに診療を依頼すると訪問看護は同法人の訪問 看護ステーションが入るケースが多い
- 今回は病院からの依頼で対応したため。
- 密な情報提供がなかった。

②「訪問看護導入後」の当ステーションのサービス・対応について、満足度を教えてください。

A. 十分満足

<病院>

- 診療所と同じ
- 機会があると、その都度情報共有させて頂いています。
- 不満や苦情等の話を聞きません。
- 適宜ご連絡を頂き、連携が図りやすい?

<居宅介護支援事業所>

- 報告等しっかりして頂けている。
- 報告も早く頂けて、利用者への対応も希望の沿っていた と思います
- 利用者の状況や意向に沿った支援をしている
- 湊さんが頼もしくてとても信頼しています。
- 利用者さんから来てくれて心強いという発言が聞かれたので。
- 安心できた。
- 連絡を良くくれる
- ご本人様・ご家族様への配慮がよくて安心です
- 柔軟な対応
- 状況によって、連絡等を頂きながら、対応策等も親身になって考えて下さっているので満足しております。 利用者の方からも、医療的なアドバイス等を頂けるので安心して生活できるとのご意見も頂いております。
- 利用者様から助かるというお声を頂いております。
- ひとりひとりの状況に合わせたケアを行っていただけるため
- 特に不満と思われる事がおもいあたらない
- 特に不満と思われる事がおもいあたらない
- 特に不満と思われる事がおもいあたらない
- 必要な事を理解して下さって、適切にアドバイスして頂けています。

B. やや満足

<病院>

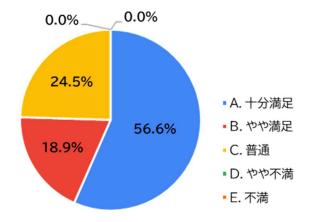
• 患者様から聞いた話から

C. 普通

<病院>

導入後の話を患者家族から聞いていないのでわかりません。

「訪問看護導入後」の当ステーションの サービス・対応の満足度



• 最近、自分の受け持ち症例でお願いする事がなく、申し訳ありません。

<居宅介護支援事業所>

- 慢性の高齢者のケアより末期ガンなどのケアの症例を得意としている様に見受けられます。
- ケアマネジャーへの連絡があまりない。書類のみ
- ③「緊急時(訪問看護)」の当ステーションの対応について、満足度を教えてください。

A. 十分満足

<病院>

- 診療所と同じ
- 報告書だけではなく、MSW にも事前に情報 を入れて下さるので緊急時に対応しやすい です。
- かかりつけ医への連絡等、迅速であります。

<居宅介護支援事業所>

- 緊急時に素早い対応をして頂ける。
- 内容や対応も丁寧だと思いました
- 早急な対応で利用者さんが安心できたのでは、と思います。
- 看護師さんには頭があがりません良く動いてくれます
- 緊急時に関して、的確なアドバイスなどを頂けるので、利用者の方も安心されているとの話を聞いております。
- すぐにご対応して頂けたので!!
- 適切にご対応いただけるため
- 看護師から医師への連携が迅速
- すぐに相談ができ、すぐに対応してくれた。
- すぐに相談ができ、すぐに対応してくれた。
- すぐに相談ができ、すぐに対応してくれた。
- 利用者様の状態がヘルパーさんから入ったので、連絡して、私が写真で撮って送る事になったのに、私よりも前に行って処置が既に済み、その後のご指示を頂いたのには、驚きました。

B. やや満足

<病院>

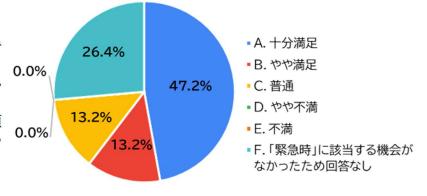
• 患者様から聞いた話から

C. 普通

<居宅介護支援事業所>

• 対応が早く医師との連携がとれている

「緊急時」の当ステーションの 訪問看護サービスの対応の満足度



④ご依頼いただいた利用者さまは訪問看護に満足されていますか。

A. 多くの方が満足

<病院>

- 不満を聞いたことがない
- 患者様との話で良くしていただいたときいたから
- 皆さんお元気です。
- 患者さんの声で
- 良くやってもらっていると話を聞く。

<居宅介護支援事業所>

- 利用者様家族よりお話あり。
- 本人や家族から満足したとお聞きしました
- 看護師さんもリハビリの先生方も皆さま信頼できるから
- 相談ができて安心されていました
- 担当利用者の方からは、色々と丁寧に話を聴いてくだ さり、医療的な部分以外でも相談等にも乗って頂ける ので、助かっているとの声を多く頂戴しております。
- 相談できることへの安心
- 利用者様が動けなくなった時、すぐ対応してくださったので。
- 丁寧に話を聞き、短い時間で全身をチェックしています
- 実際に利用者様や家族のお話を聞く際にそう感じる。先日も摘便をお願いした際に既に便失禁していたが、清拭していただき、ご家族様も喜んでいた。
- 実際に利用者様や家族のお話を聞く際にそう感じる。先日も摘便をお願いした際に既に便失禁していたが、清拭していただき、ご家族様も喜んでいた。
- 実際に利用者様や家族のお話を聞く際にそう感じる。先日も摘便をお願いした際に既に便失禁していたが、清拭していただき、ご家族様も喜んでいた。
- 皆様、ご本人とご家族それぞれの立場として、安心していると言われています。

B. 半数の方が満足

<病院>

• 聞いていないのでわからない部分はありますが、、、、

<居宅介護支援事業所>

• 余命について家族の心構えが出来ていない前にその様な話をされて家族としては戸惑ったということを 聞きました。受け取る側の家族に対しもう少し配慮が欲しかったです。

C. どちらとも言えない

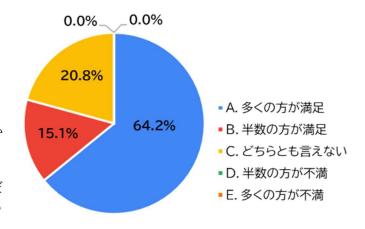
<病院>

- 利用者の意見を聞く機会がないので回答できません
- 具体のご意見を患者様より聞けていない為
- 利用者様のご意見を伺ったことが無い
- 患者・家族から直接話を聞く機会がなかった

<居宅介護支援事業所>

- お一人だけなので。ただ、利用者さんは満足していたと思います。
- 最近つかっていない

紹介利用者の訪問看護の満足度



訪問リハビリについて

①「新規依頼時」の当院の対応について、満足度を教えてください。

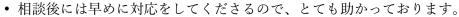
A. 十分満足

<病院>

• 迅速に対応していただいております。

<居宅介護支援事業所>

- 丁寧に対応していただける。
- 担当変更についても相談出来た
- 電話にどなたが出られても丁寧。折り返しも スピーディ。
- 昔からお世話になっているので
- 導入までが早くていいです
- 相談に対し迅速かつ適切に対応していただいている。
- 報告書も適宜送って頂きタイムリーに情報が得られた。



- 丁寧な対応とスピード感を持って対応して頂いているから
- 利用者様か信頼されていること。利用者様のペースを大事にやる気を引き出して下さっていること。
- 自宅の環境や福祉用具のご提案、評価など、リハビリに関しても、きめこまやかに指導して頂いている点。
- 迅速に対応いただけるため
- 最近は、新規依頼ないが、過去にも丁寧に対応いただいている
- 最近は、新規依頼ないが、過去にも丁寧に対応いただいている
- 最近は、新規依頼ないが、過去にも丁寧に対応いただいている
- まだ、利用の機会がありません。

C. 普通

<居宅介護支援事業所>

- 担当者によってはケアマネを通さずに本人家族に福祉用具を進め混乱させられるケースがある
- 訪問看護師と訪問リハビリの組織図と連絡先をパンフレットで図式作成してほしい

②「訪問リハビリ導入後」の訪問リハビリサービス・対応について、満足度を教えてください。

A. 十分満足

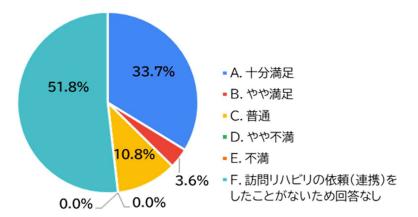
<病院>

• 不満や苦情等の話を聞きません

<居宅介護支援事業所>

- リハビリの先生方はみなさん信頼できるから。
- 皆さん親切です
- リハビリの必要性への理解が乏しい利用者に対しても、丁寧に対応し意欲を引き出してくれている。
- リハビリの内容が良い。
- 自宅での運動方法なども教えてもらいながら、利用者の方からも、状態が良くなった等の声が多く聞かれ

訪問リハビリ「新規依頼時」の対応の満足度



るからです。

- 連携をしっかりとって頂けるから
- 上記回答と同じ。
- ご利用者様の満足度が高い
- ST の対応が良かった。
- 福祉用具の選定について助言を頂き助かっております。
- ご利用者の動きに関するアドバイスが丁寧。福祉用具の 選定もその人にあった商品を教えてくれる

B. やや満足

<居宅介護支援事業所>

- 状態は維持されていると思います
- 精神の方で、継続できるか心配だったが継続できている ため

C. 普通

<居宅介護支援事業所>

- 訪問リハビリは利用していないので分かりません。
- 利用なしです
- リハビリ内容が本人の ADL 向上に効果があるか不明
- まだ、利用させて頂いておりません。

D. やや不満

<居宅介護支援事業所>

• 福祉用具導入に際し、ケアマネに事前相談なく、福祉用具業者に連絡されたことがあった。

③ご依頼いただいた利用者さまは訪問リハビリに満足されていますか。

A. 多くの方が満足

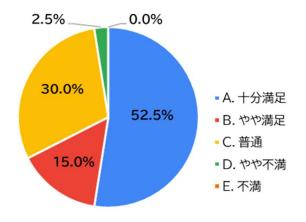
<病院>

• 患者さんの声で

<居宅介護支援事業所>

- 本人と家族から満足されているとお聞きしました
- 信頼してリハビリを受けてらっしゃる
- 効果がでてます
- 施設入所で終了となるまで、不満をうかがうことなく利用された。
- 利用者からは、話しやすい雰囲気があり、リハビリ対しても、専門的に指導してくれるので、とてもありがたい等の声が聞かれているからです。
- リハビリもさることながら、トークも満足されています。
- ADL 維持向上やよく相談に乗っていただきアドバイスしていただけるという声をよく耳にします。
- 利用者、家族が ST をとても信頼している。
- リハビリスタッフさんの対応がとてもよく利用者様からの信頼も厚いです。

「訪問リハビリ導入後」の 訪問リハビリサービス・対応の満足度



紹介利用者の訪問リハビリの満足度

60.0%

A. 多くの方が満足

■ B. 半数の方が満足

• D. 半数の方が不満

■ E. 多くの方が不満

C. どちらとも言えない

_0.0%

 $0.0\%_{-}$

25.0%

15.0%

ご本人及び御家族からの苦情などない。親身になって本人や家族の話を聞いてくれる。

B. 半数の方が満足

<居宅介護支援事業所>

- 圏域が近いわけではなく担当一人のみ。その方は満足されていると思います。
- 室内のみのリハビリでは効果があるか不明

C. どちらとも言えない

<病院>

• 利用者さまからのご意見をお聞きしていない為

<居宅介護支援事業所>

- 訪問リハビリは利用していないため分かりません。
- ケアマネとしては満足だが継続できない利用者がいたため
- まだ、利用の機会が無いからです。

④リハビリスタッフへの要望はありますか。 ※複数回答可

その他のコメント

<居宅介護支援事業所>

- 連携しやすい担当者を指名したい
- リハビリの利用者はおりません
- 休みの際の振替が出来ない
- 現状の状況で満足してます
- 利用する事になりましたら、とうぞ宜しくお願い致します。

法人全体について

①訪問スタッフ(医師・看護師・リハビリ・管理栄養士)の「言葉づかい」についてどう思われ ますか。

A. とても良い

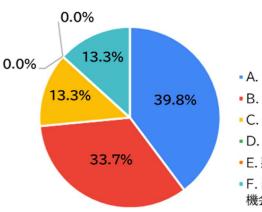
<病院>

- 電話でも対面でもいつも丁寧。
- とても丁寧に話してくださいます。
- 問題なし
- 梅野院長をはじめ、全てのスタッフさん は、様々な取り組みに積極的であり、リス ペクトしております。
- 退院前カンファレンスで
- 電話でお話した際に非常に感じが良かっ た。

<居宅介護支援事業所>

- 質問に丁寧に返答して頂ける。
- 電話対応も丁寧だと思います
- 丁寧

訪問スタッフの「言葉づかい」



- A. とても良い
- B.良い
- · C. 普诵
- D. いまひとつ
- E. 悪い
- ■F. 当法人スタッフと会話をする 機会がなかったため回答なし

- 先生や看護師さんの話しかけ方が優しかったと思います。
- 失礼のないご対応だと思います
- 丁寧な対応と感じるとともに、患者様から不都合な話を聞いたことがないため。
- 担当者はもとより事務の方々がしっかりとされいて計画書や書類が適格に処理して頂き助かります。
- とても丁寧に対応頂いてます
- 利用者さんと向き合いながら、利用者や家族から、言葉遣いに関しても意見等は聞かれていないので、問題ないと思います。
- お話ししていて ストレスを感じないから
- 訪問診療の先生、看護師さんと何度かお話をしたことありますが、特に気になることはありません。
- 利用者様からのお声です。
- お会いしたときの印象が丁寧でした
- 相手に寄り添う優しい言葉使い
- 職種を問わず、穏やかで丁寧だと思います。
- 利用者様が、優しいと言われています。

B. 良い

<居宅介護支援事業所>

- 敷居がた高く相談しにくい
- ひとそれぞれ。
- 問い合わせ時の対応が良く、詳しく話してくれて助かりました。
- 敬語を使用した方が良い方がに敬語がないときがあった
- 特に問題を感じたことはない。
- 特に気になる部分はありません
- 言葉も聞き取りやすく分かりやすかつたため。
- 丁寧に説明されているので、良いと感じています。
- 端的でわかりやすい

②スタッフ(医師・看護師・リハビリ・事務等)は相談しやすいですか。

A. とても相談しやすい

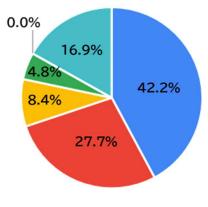
<病院>

- 皆さん優しいし患者さんのことを思っている
- 無理な相談でも乗って下さることがありがたいです。
- 常時窓口となってくださるスタッフ様がいらっしゃる
- 安心感が半端ないです。
- 皆さん、とても感じが良いです。
- 看護師湊さんいつもお世話になっております。
- 困難ケースでもいつもご相談に乗っていただいております。

<居宅介護支援事業所>

- 分からないことを優しく教えてくれます。
- 電話でも直接でも丁寧に話を聞いて頂いています
- 考えを押し付けることなく率直な意見を伝えてくれている。
- 寄り添ってくださるから
- きちんと必要・不必要をわけて報告してくれています

スタッフの相談しやすさ



- 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
- F. 相談をする機会がなかった ため回答なし

- 高圧的な態度が感じられず、柔らかい雰囲気を感じさせているため。
- チャットワークを利用することにより相談しやすい場がある
- 医療的な部分では、苦手意識などがありましたが、色々と声をかけて下さったりするので、相談しやすい と感じております。
- 馬鹿にすることなく対応して頂けるから
- ゆっくりわかりやすく話してくれている
- 何度も電話連絡をさせて頂いております。話を親密に聞いてくださり助かっています。密に連携が取れケアマネが困っていることにもすぐに対応してくれました。
- 偉ぶったところがなくて有り難かったです。
- 最近はなかなか相談するような案件がありませんが、窓口を通して迅速にご意見をフィードバックしてくれていると思います。
- わからないことをお聞きしても、きちんと対応をご指示して頂けます。

B. やや相談しやすい

<病院>

• 困難事例に関して親身に相談に乗ってもらえた。

<居宅介護支援事業所>

- 訪問されているので、お忙しいのではと気後れはします。
- でも、対応が丁寧でした。
- こちらからの質問や相談に適切に対応して下さっていると感じる。
- すみません。あまり、関わりが少ない為、よくわかりません。
- 皆さんお忙しそうなので。
- 簡単に思われるようなことを相談して良いものなのか、ご多忙と思い、控えることがある。
- 電話の対応がよく、相談にすぐに応じてくれる
- 電話の対応がよく、相談にすぐに応じてくれる
- 電話の対応がよく、相談にすぐに応じてくれる

C. 普通

<居宅介護支援事業所>

- 人によっては相談しづらい雰囲気の人もいる。ひとそれぞれ。
- 忙しく、聞きづらい

D. やや相談しにくい

<居宅介護支援事業所>

- スタッフにより、相談しやすい・しにくいは有ります。
- 訪問看護師さん全体が相談しずらい 敷居が高い

③訪問スタッフ(医師・看護師・リハビリ・管理栄養士)不在時の事務スタッフの電話対応について満足度を教えてください。

A. 十分満足

<病院>

- 対応が丁寧だし、話がちゃんと通っている
- 丁寧に対応して下さいます。
- いつもご対応ありがとうございます。情報の連携がしっかりされていると思います。
- しっかり対応していただいております。

<居宅介護支援事業所>

- いつも丁寧に対応してくれます。
- 電話の対応は特に問題なし
- 話し方も丁寧でわかりやすいです
- 感じが悪いと思ったことがない。
- 伝達内容をまとめるのがうまい。
- 物腰柔らかな丁寧な対応をしてくださる
- 事務員さん対応満点です
- 折り返し返答があり、用件をきちんと伝えて下さっていると感じる。
- 丁寧な対応と感じるため。
- 不在時等にも事務の方が用件を聞いてくださり、急ぎの場合などには早急に連絡をくださるように対応してくださっているので助かっております。
- 必要な対応を得られる
- しっかりと連携をとってくださっているから
- 親切で、これまで行き違い等もなかった
- 情報共有を行ってくれる返答あり、今も支障ないかと思われます。
- いつも電話対応などよくして頂いていますを
- 伝言しすぐに対応してくれる
- 事務方の対応もいつも丁寧です。
- 伝言しすぐに対応してくれる
- 伝言しすぐに対応してくれる
- きちんと対応して頂けています。

B. やや満足

<病院>

- やり取りの中でそう感じたから
- 訪問看護師からの折り返しの連絡もすぐにいただけたため。

<居宅介護支援事業所>

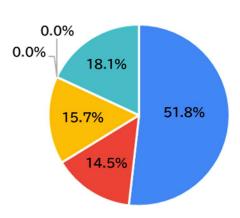
- 感じよく、対応していただいています。
- 対応が丁寧でした。

C. 普通

<居宅介護支援事業所>

- 訪問看護ステーションの事務スタッフは感じが良い
- あまり、電話をした事がないので、よくわかりません。
- 対応される方により差が有ります。
- 個人差がある
- 電話しても不在が多い

事務スタッフの電話対応



- A. 十分満足
- B. やや満足
- C. 普通
- D. やや不満
- E. 不満
- F. 電話をする機会がなかった ため回答なし

④当法人内(訪問診療・訪問看護・訪問リハビリ・訪問栄養食事指導)での『情報共有』は十分 にとれているように感じられますか。

A. 十分感じられる

<病院>

- 誰かに言うと伝わっている
- 退院前カンファレンスもスムーズに行えた。
- 第三者からの目線で、チームワークがとても良さ そうに感じます。

<居宅介護支援事業所>

- 不満は感じたことはありません。
- 看護師さんとリハビリの先生とがいつもきちん と利用者のことをわかってくださっている
- 対応スタッフの方が不在でも別スタッフの方から情報が聞けます
- やり取りで問題を感じなかったため。
- 利用者様に実演など細やかに対応頂き助かります。
- 複数のサービスを調整させて頂いておりますが、法人内では連絡体制もしっかりと取れていると感じております。
- 話しを繰り返すことがないから
- 電話等でお伝えすることが多いですがしっかりと共有されている様に思います。何か問題があればすぐにお電話をくださり早急に対応ができています。
- お伝えしていることが速やかに情報共有されている
- 全ての方の対応が、スムーズに行われていて、問題点はありません。

B. 感じられる

<病院>

• 関わる回数が少ないので判断が難しいですが情報共有ができていないと感じたことはないです。

<居宅介護支援事業所>

- 複数関わっている場合でも情報が共有されていた
- 訪問診療だけの利用なので、今ひとつ分かりません。
- 訪問診療と訪問看護が一緒だったので対応が迅速だったと思います。
- 以前のケースで訪問診療と訪問リハビリが利用者の状態について情報共有して支援していただけていたと感じる。
- 記録や引き継ぎがきちんとあると感じるため。
- 必要時にご連絡頂けるので助かっています。
- 毎月の報告書を読む
- 多くの案件での関わりではないですが、情報は定期的にしっかり頂いています。

C. 普通

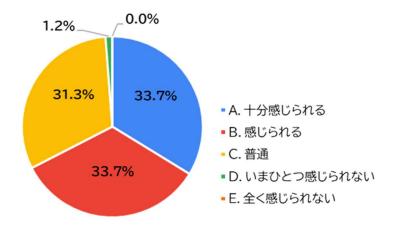
<病院>

- 不明
- その後の様子に関する情報なし

<居宅介護支援事業所>

- 訪問診療、訪問看護師に質問しずらい
- 仕方ないのですが服薬や食事の部分では特に改善している様子はないので・・・本人やご家族の意識の問

法人内の情報共有



題も大きいです

- 訪問診療のみの利用なので不明なので
- 連携のきかいがまだないため

D. いまひとつ感じられない

<居宅介護支援事業所>

• 訪問診療のみのため、わからない

◆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

<居宅介護支援事業所>

- 対応が早く感染者が出てもすぐにどうするか 書面で送られてきたので、さすがと思った。
- 状況について FAX で報告があったので。
- 細かく予防策等も取られていますので、よいと 思います。情報なども頂けることもありますの で、助かっております。
- 当事業所担当の利用者様がコロナ感染しました。担当ケアマネが連絡入れた後のご対応の迅速さに安心感を覚えました。
- この難しい時期に適切なご対応、ご連絡をいただくことができているため。
- 不安を感じた事はありません。

B. 良い

<居宅介護支援事業所>

• 感染が疑わる場合でも早い検査と報告があった

12.0% 16.9% A. とても良い B. 良い C. 普通 D. いまひとつ E. 悪い F. 情報提供や対応を受ける 機会がなかったため回答なし

コロナの情報提供や対応

C. 普通

<居宅介護支援事業所>

- 分かりません。
- 当社の訪問時の対応などについては良いと思うが、当社でコロナ濃厚接触?陽性?の職員が出た際の利用者さんへの伝達について、ケアマネとしてどうすべきかわからなかった。事業所には連絡が来たので利用者さんも知ってるものかと思ったら全く知らなかったので。
- マスク、消毒携帯など、細やかに注意されているため。
- WEB 会議の開催等は有効だと思いますが、先日の Zoom での研修会はうまく登録できずに参加できませんでした。

F. 情報提供や対応を受ける機会がなかったため回答なし

<病院>

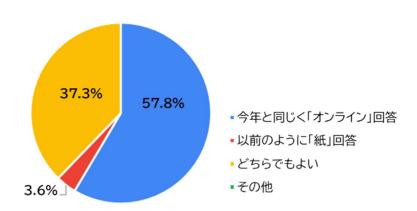
• ここ最近連携を取らせていただく機会がなかったため。

<居宅介護支援事業所>

• 利用者訪問時の対応がわからない

◆コロナ禍の今年は、法人アンケートをオンライン (Web フォーム) のみで実施してみました。 来年以降のアンケートの実施方法についてご希望をお聞かせください。

アンケートの実施方法



◆最後に・・・その他、日頃の貴院/貴事業所と当法人との連携の中で、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。

<病院>

- いつもありがとうございます
- いつもお世話になっております。頼りにしております。梅野先生のアグレッシブな活動に頭が下がります。 今年度は青葉病院の在宅医療連携カンファレンス参加ありがとうございました。今後ともよろしくお願いいたします。
- 平素より大変お世話になっております。貴院近くの患者さんがいると近くにまごころさんがいる!良かった!と常々思っております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- 大変お世話になっております。有り難うございます
- 訪問診療・訪問看護、地域の数ある中でも特に頼りにさせていただいております。今後ともよろしくお願いいたします。
- 梅野先生をはじめ、湊看護師さん、佐藤看護師さんには大変お世話になっております。昨年より褥瘡の認定看護師が当院に配属され少しずつではございますが、褥瘡入院が増えております。訪問看護ステーションとは同行訪問もさせて頂き感謝しております。貴法人と当院の病診連携が地域のニーズの把握、地域全体で医療看護介護の質の向上、連携の強化・活性につながるよう病院の窓口として今後も取り組みたいと考えております。お困りの事がございましたら、いつでもご相談下さい。お電話お待ちしております。
- 何時も大変お世話になり、誠にありがとうございます。
- 今後とも宜しくお願い申し上げます。
- 今後とも、どうぞよろしくお願い致します。
- とても信頼でき、患者さんにも安心して紹介させていただいています。今後ともよろしくお願いいたします。
- お世話になっております。なかなか、ご挨拶出来ずに申し訳なく思っております。収束しましたら是非ご 挨拶に伺いたく存じます。
- 今度とも官しくお願い致します。
- 今後とも宜しくお願い致します。
- 今後とも、よろしくお願いいたします。

<居宅介護支援事業所>

- いつも大変お世話になっております。今後ともよろしくお願いいたします。
- お世話になります。今後とも宜しくお願い致します。
- いつもありがとうございます。報告書が A4 に変わり処理しやすくなりました。

- 今後とも宜しくお願い致します。
- 今、とても信頼していつも頼りたくなるのでこのままでよろしくお願いいたします。
- 今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。
- また機会がありましたらお願いしたいと思います。
- 今後も宜しくお願い致します
- コロナ禍ですが、いつもお世話になっています。
- 引き続き、感染対策をしながらご対応のほどよろしくお願いします。
- 特にこちらからの要望等はありません。今後ともよろしくお願いいたします。
- フレンドリーに関わっているケアマネジャーもいらっしゃると思いますが、当法人は貴法人の研修会にも参加せず、担当患者様から訪問診療の意向がないとお仕事をさせていただく機会がありません。敷居が高いと感じさせられる雰囲気の無い法人様ですので、これからも訪問診療をお願いする機会がありましたら、是非ご依頼させていただきます。
- 紙ベースでの報告はきちんと受けているので問題ないのですが、訪問先であったことを時折電話で報告して頂けると安心します。
- 地域の中で要になる事業所と認識しております。 研修会のご案内もいつも頂きありがとうございます。 今後ともよろしくお願いいたします。
- 今年もいろいろと勉強させていただきたいと思います。今後ともよろしくお願いします。
- 研修や講座など、今後とも開催していただきたいと思います。よろしくお願いいたします。
- 四街道市にまごころクリニックがあることが、とても心強いと感じております。色々と研修なども企画しており、地域への貢献度も非常に高く感じております。参加に関して、予定等が合わずに思うように参加はできていませんが、是非参加もしていきたいと思っております。今後ともよろしくお願いいたします。
- いつも丁寧に連携をとって頂き 大変感謝しています。ありがとうございます。
- ご利用者様が、とても感謝されています。 有り難うございます。
- 安心してご依頼させて頂けるまごごろさんが近くにあることが有難いです。
- チャットワークでの情報共有させていただき、本当にありがとうございます。今後とも変わらずご支援、 ご指導のほど、よろしくお願いします。
- これからもよろしくお願いいたします
- 毎月の勉強会がオンラインになり、出席していません。ケアマネジャーも利用者訪問を控えており、連携 不足を反省しています。
- 多くの案件でご一緒する事もまだ少ないですが、地域の訪問診療としては頼りにしており、今後もお願いしたいと思っています。
- アンケートの送付が遅くなり、すみません。
- この度のアンケートにつきまして、この所、通常業務があまりにも忙しく、アンケートが後回しになり、 昨夜整理して期限切れに気付いた次第です。
- 申し訳ありませんでした。
- いつも、大変お世話になりまして、有り難うございます。
- 今後とも、とうぞ宜しくお願い申し上げます。

<回答数>

総回答数83名

(内訳)

医療機関:30件

·居宅介護支援事業所:53件