

1 スタッフのケアについて

① ケアプランに沿った訪問看護計画になっている。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	14	1	0	1	0
② サービス提供時間、ケア内容は守られている。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	13	3	0	0	0
③ サービスは丁寧・安全に行われている。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	15	1	0	0	0
④ 利用後、利用者の状態が改善、安定した。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	12	4	0	0	0
⑤ スタッフの助言やアドバイスは適切である。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	14	2	0	0	0
⑥ 利用者やご家族はスタッフのケアに満足している。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	14	2	0	0	0
⑦ スタッフのケアについてご意見をご記入ください。 <ul style="list-style-type: none"> ・看護手技以外の接遇に関しても良いと思われます。 ・必要時のサービス提供が迅速に行えている。 ・利用者からのケアへの不満等は聞かれていないです。 ・ご家族より「相談しやすく信頼している」といつも話を聞いています。ケアに対して問題無いと思っています。 ・利用者の立場、想いをくみとった対応、支援を進めて下さり、利用者の方もとても満足され、又安心感を得られていました。 ・利用者の口腔のリハビリを行っています。利用者さんにも信頼され、以前より本人の言葉が聞きとりやすくなり、ご家族が満足されている。 ・ご本人のペースに合わせてわかりやすい説明のもとでケアが行われていると思います。ご本人も前向きに楽しく取り組まれています。 ・連携もとりやすく助かっています。 ・利用者様が安心して自宅で生活できています。 ・専門的な質問に対してわかり易く説明下さる。利用者様、スタッフ共良い関係を築けています。安心してお願いできています。 ・健康状況を把握され、医療機関とも連携が図られよかったと思います。 ・手技はわたしたち看護職員・介護職員の手本です。ありがとうございます。 					

2 スタッフのマナー・接遇について

① スタッフの電話対応は問題なく行えている。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	15	1	0	0	0
② スタッフの態度、言葉遣いに好感が持てる。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	15	1	0	0	0
③ スタッフへ気軽に相談できる。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	15	1	0	0	0
④ スタッフは相談に対して適切に対応できている。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	15	1	0	0	0
⑤ スタッフに遠慮なく苦情が言える。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
	12	3	0	0	0
⑥ 当事業所に対する利用者からの苦情を受けたことがある。	ある	ない			
	0	14			
「ある」場合の苦情の内容についてご記入ください。 <ul style="list-style-type: none"> ・苦情はありません。 ・なし。 ・感謝されています。 					
⑦ スタッフのマナー・接遇についてご意見をご記入ください。 <ul style="list-style-type: none"> ・親切です。利用者・家族への配慮も良いと思われます。 ・言葉使いも丁寧で好感が持てる。 ・大変良くされていると思います。 ・いつも親切丁寧に対応して頂けるので、ささいな事も気軽に相談できます ・電話での対応や訪問の看護師の方も相談しやすく話しやすい雰囲気、よく話を聞いて下さっていました。 ・とてもいい対応をされている為、本人の本音をきき出してくれたり、こちらとしても大変助かっています。 ・マナーや接遇など特に問題はありません。 ・適切に利用者様に関わって下さっておられ有り難いと思います。 ・連絡など確実に頂いています。 ・ケアに入る前に明るい表情で笑顔もあり、高感度アップの姿が毎日お見受けします。元気をもらえています。 ・みなさん優しく丁寧でよいと思います。電話対応も明るくてとてもいいと思います。 ・とても親しみやすく良いと思います。 ・利用者様やご家族様に敬意払われて、また私たち職員にもいつも丁寧にお話を頂戴できますこと、ありがとうございます。 					

3 連携体制について

①	新規の依頼をしやすい。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
		12	1	2	0	1
②	報告や連絡は適切に行われている。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
		15	1	0	0	0
③	ケアマネジャーにわかりやすい説明ができています。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
		16	0	0	0	0
④	訪問看護師の担当者会議への参加状況について満足している。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
		14	2	0	0	0
⑤	緊急時に迅速に対応できている。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
		15	1	0	0	0
⑥	書類（照会）等の内容は的確である。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
		13	1	1	0	0
⑦	書類（照会）等の回答が迅速に行えている。	思う	ほぼ そう思う	どちらともい えない	あまり 思わない	思わない
		13	0	2	0	0
⑧ 連携体制に関わるご意見をご記入ください。						
<ul style="list-style-type: none"> ・グループ事業所として、又職員間としても連携がとりやすいです。 ・薬の変更や利用者様の状態等細目に連絡を下さる。 ・ケア内容の変更や状態変化等、その都度報告いただけるので訪問時に確認できます。 ・都度、訪問での状況変化や処置方法などサービス担当者とも連携、助言して下さいました。 ・毎月の報告でご自宅での様子や変化など報告いただいています。また何かあれば都度連絡頂いているので有難いです。 ・連携はとりやすいです。 ・何かあったら連絡を頂き助かっています。 ・調整下さり助かっています。 ・確実に連絡がとれ、必ず折り返しもあるので信頼できます。電話の対応もよいので電話をかけやすいの助かります。 ・利用者がコロナウイルスに感染された際は迅速に対応して頂き助かりました。 ・小規模多機能型居宅介護の強みである担当ケアマネジャーが事業所内にいるということは、反面第三者目線が入りづらいということもありますから、訪問看護様のご意見はたいへん貴重と考えています。 						
⑨ 新規依頼を行う時は、何を基準に事業所を選定するか教えてください。						
<ul style="list-style-type: none"> ・連携の取りやすさ。 ・スタッフの対応、家族希望。 ・主治医と事業所との関係、地域性、本人家族の意向。 ・かかりつけ医との連携のとりやすさ。 ・利用者宅と事業所の距離。 ・関係性ができているところをお願いしがちです。 ・医療に関して苦手意識があるのでラフな感じで話していただけたらありがたいです。 ・本人、家族との関わり方、サービス担当者との連携。 ・場所が近いか（利用者宅と） ・利用者さんの特徴などみて対応してくれそうか。 ・基本、利用者へ各事業所の特徴など説明行い、選定はご本人・ご家族様にお願いしています。 ・本人がどこの病院にかかっているか。 ・規則を守ること。 ・フットワーク、専門性の理解、ケアに対する姿勢、みだしなみ等。 ・訪問看護の入れる回数、内容。 ・ケアへの信頼はもちろんですが、在宅で介護されている方は不安を抱えているので和やかで優しい雰囲気話しやすいこと、対応が早いことを基準にしています。 ・主治医がどこか、連携がしやすい所かで選定している。しかし輝北は遠方なので断られるケースが多い。 ・事業所様の特色（関係医療機関様の診療科目など）や過去の関りの実例などを考慮します。 						

4 ACP（人生の最終段階における医療・ケアに関する意思決定）について

① ACPについて利用者や家族と話し合いができていますか。	出来ている	ほぼ出来ている	どちらともいえない	あまり出来ていない	出来ていない
	1	5	5	4	1

② ACPに基づいた計画をたてる事ができていますか。	出来ている	ほぼ出来ている	どちらともいえない	あまり出来ていない	出来ていない
	0	4	6	5	1

① ②で「どちらともいえない」「あまり出来ていない」「出来ていない」を選択した方にお伺いします。出来なかった理由は何でしょうか？ また、今後は利用者や家族との話し合いや、ACPに基づく計画を立てる事ができそうでしょうか。

- ・主治医、ナースの協力の基、段階的に進められていると思っています。
- ・利用者お元気でACPIについて話す機会がなかった。今後ACPIに基づく計画を立て様と思います。
- ・タイミングが難しかった。今後は随時ACPIについて話をしていきたい。
- ・出来たケース、又は出来そうなケースと、出来なさそうなケースがあります。まずはケアマネ自身がACPについて正しく理解し、担当するケースにアプローチし計画できる様にしたいと思います。
- ・現時点ではまだ話し合いをしていません。取り組むとすれば今のうちからできる終活として“わたしのこれからノート”など情報提供していこうと思います。
- ・家族の気持ちが固まっていない。
- ・看取りケアについて順次対応を考えています。
- ・家族の〇〇、病状の把握、医療サービスとの連携をとり、確認が必要。
- ・本人・家族の意識がなかなか「最期」に向かっておらず、きっかけがつかみづらい。
- ・5/4に鹿児島市に転居されるので、今後の事は鹿児島市の居宅におまかせしようと思います。
- ・利用者様の状態像からして「人生の最終段階を考える」ということについて、現実として捉えていらっしゃる利用者様やご家族様が多いことが理由です。

③ ACPに関するご意見をご記入ください。

- ・利用者・家族の認識がまだまだだと感じています。長い療養生活の中で、あるいは常日頃から自分の最終的な生活を考えていける様な働きかけが必要なのかもですね。
- ・ACPIに基づく計画を立てる事で介護する家族の安心感へつながると思います。
- ・本人家族によっては理解が乏しいケースもあり相談しづらい場合がある。
- ・とても大事な内容だと思う。
- ・前担当ケアマネが調整し組み立てた計画を引き継いだだけの立場の為、家族との信頼関係がうすく、踏み込んだ事まで話が出来ていない状況です。
- ・特定のケースだけでなく皆に必要とされている事だと思います。
- ・本人のリハビリの意欲が高く“まだ良くなる”という思いが強いので、ACPIについて何となく話しづらい。話し合いについては様子を見ておこなってみます。
- ・どのように人生を送りたいかの話はよく行っています。
- ・痛みの軽減を重視したい。
- ・本人らしい人生が送れるよう支援に繋がればと考えています。
- ・思いが変化するので丁寧に繰り返し話し続けていかないといけない感じています。
- ・常日頃、本人・家族と話合っておくべきだと思います。何人かは聞いてはおります。
- ・医師や看護師のお話を聞く際には一緒に聞かせていただいて、その際に今後の事について意思確認を行うなどして進めています。

5 当ステーションについて

当ステーションが関わった介入の事例で、良かった点・悪かった点があれば教えてください

- ・ナースが関わる中で段階的にACPを進めて頂き、良い終末を迎えられた方が多いです。
- ・ナースが本人の望む事への実現にも力を入れておられますよ。
- ・主治医が池田病院で体調に変化あり数回受診する事があった。
- ・服薬のセット、管理を行う事で素早い対応が出来た。
- ・いつも丁寧に対応してもらっています。
- ・池田病院との連携がとてもスムーズにできた。
- ・大切であると認識しているが、デリケートな部分である為、確認等は時期・状況を見て行う必要があると思っています。
- ・疾病の理解が難しくマイペースな利用者の方にもその方の考え、ペースに合わせて支援の調整、傾聴して下さりサービス担当者にも助言いただくなど勉強になりました。ありがとうございます。
- ・利用者さんの性格をよくみてくれて、本人やご家族からの信頼があついで良かったです。その点で相談がしやすい。
- ・悪い点は特にありません。ご本人もサービスに満足されています。
- ・特に思い浮かばない。
- ・透析治療の必要性がある利用者様に対して通院時間、経済的負担等について本人を交えて相談でき、家族を含め安心された事例があります。
- ・利用者・家族の性格を把握していただき、それぞれに合わせて下さっているのでもうまくいっていると思います。いつもありがとうございます。
- ・利用者・家族の変化時等すぐに連絡下さり良かったです。
- ・いつも丁寧にご対応いただいて、私たちの事業所が目指すべき「ご自宅での暮らしの延長」が実現叶っているものと感じています。

6 その他

その他ご意見をご記入ください。

- ・特にないです。
- ・今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・なし。
- ・担当のNs様は利用者様の事をよく理解されてNSTへの連携も図れている事が安心できます。是非次も依頼させて下さい。
- ・いつもありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。