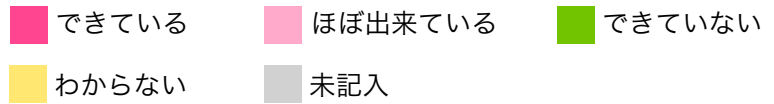


アンケート依頼数及び回答数

アンケートを依頼したご利用者様数：50  
ご回答をいただいたご利用者様数：39  
アンケート回答率：76%

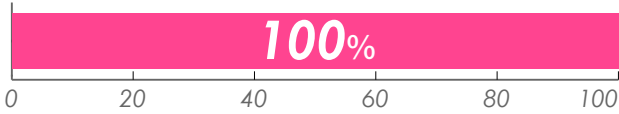
グラフの見方



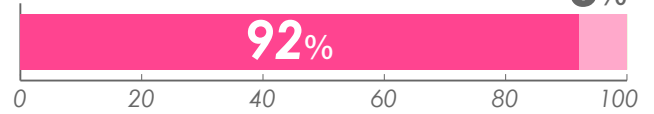
アンケート回答結果

マナーについて

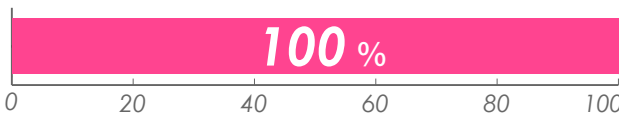
問1 看護師は皆様にきちんと礼儀正しい挨拶をしていますか？



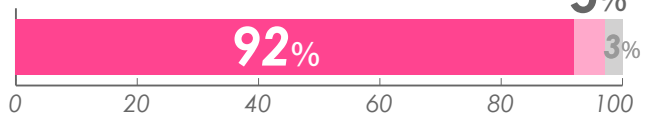
問2 看護師は丁寧な言葉で会話(電話対応)をしていますか？



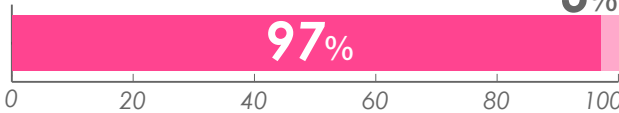
問3 看護師は皆様に分かりやすい言葉で説明をしていますか？



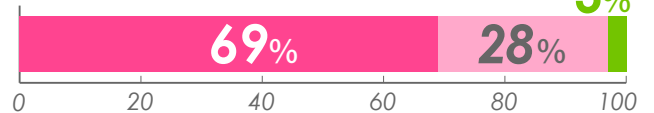
問4 看護師は皆様のご自宅の物品を無駄遣いしていませんか？



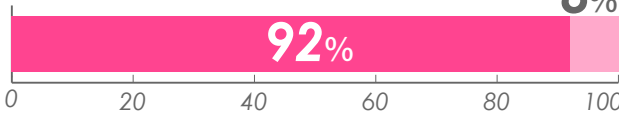
問5 看護師は皆様のご自宅のルールを守っていますか？



問6 看護師は訪問時間をきちんと守っていますか？

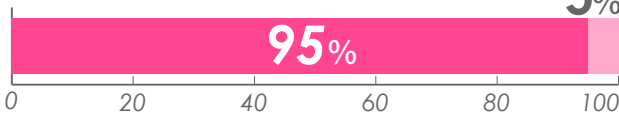


問7 看護師は他のご利用者様の情報を皆様に話していませんか？

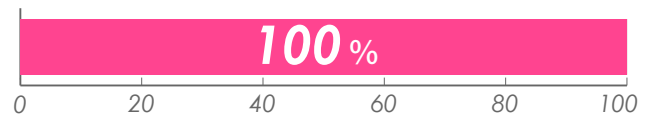


業務について

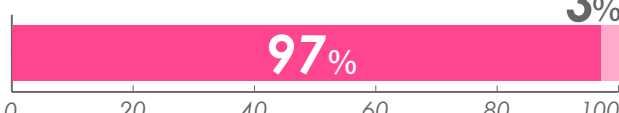
問1 看護師は計画書の内容どおりに看護をしていますか？



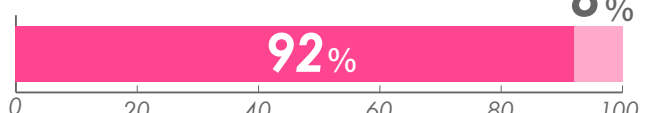
問2 看護師は皆様が必要としているケアを行っていますか？



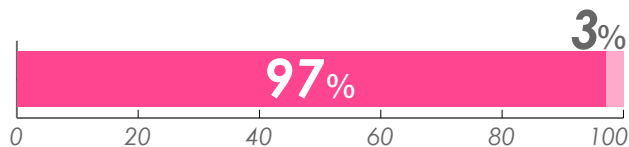
問3 看護師は皆様に分かりやすい言葉で説明をしていますか？



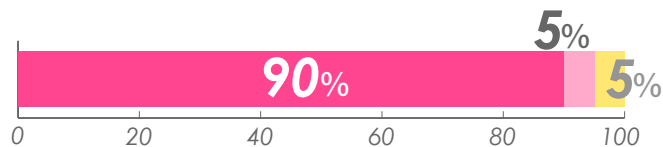
問4 看護師は皆様からの相談にきちんとのって来ていますか？



## 問5 看護師は優しく、丁寧な対応をしていますか？

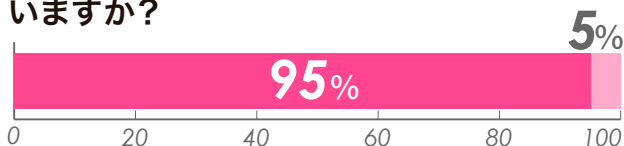


## 問6 緊急時の電話対応はきちんとできていますか？

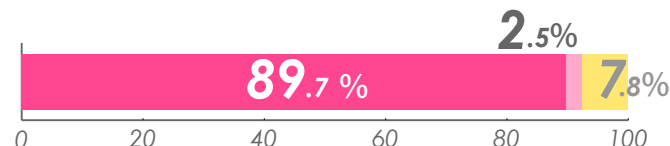


### 料金について

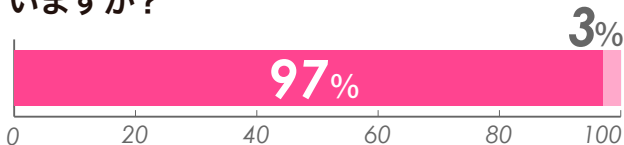
## 問1 利用料金は契約書の内容どおり請求されていますか？



## 問2 疑問に思う請求内容はありませんか？



## 問3 提供票等の資料の交換はスムーズにできていますか？



### その他ご意見・ご要望など

- ・利用者本人が大変な時、良い看護を提供していただきありがとうございました。
- ・病気について分からないことや不安に思うことが沢山ありますが、看護師さんに相談ができることがありがたいです。
- ・担当の看護師さんをはじめ、皆様には大変お世話になっています。一番嫌な仕事をいつもしてくださり感謝しています。
- ・週に1回の利用ですが、来ていただくことで元気が出ます。今後共よろしく願います。
- ・薬について、医師の指示がないといただけないと聞きましたが、風薬など緊急時に看護師さんから薬を出していただければ助かるのですが、無理でしょうか？
- ・いつも優しく接していただきありがとうございます。娘のことを安心して任せられる存在であり、とても助かっています。
- ・思いがけない病気から不安を抱えた状態で退院となりましたが、訪問看護をはじめ大勢の皆様より手助けをいただき感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしく願います。
- ・大変なのは承知していますが、訪問時間をもう少し予定時間に通りに訪問してもらいたい。
- ・看護師によって仕事が丁寧な人にざつな人に色々です。その辺を改善して欲しい。
- ・いつもご丁寧なケアをしていただき、感謝しています。
- ・体調をしっかりと把握してくださり、精神的な負担が軽くなりました。色々なことを教えていただき感謝しています。これからも家族ができることや、こうした方が良いと思われることがありましたら、ご指導いただければ嬉しいです。
- ・処置に必要な物品も、家にある物を工夫して使えることを教えていただきました。また必要な物品の購入方法や価格なども教えていただき助かりました。看護師さんが言った『何でも買えばいいわけではありません。』まさにそのとおりでした。
- ・本人も家族も希望していた自宅での看取りができ、本当に良かったです。感謝しています。

### 皆様からのご意見・ご要望への回答

沢山の貴重なご意見ありがとうございました。

『看護師から薬を処方してもらいたい』というご意見につきましては数名の方よりご意見をいただきました。看護師が処方箋を発行し、薬を出すことは法律上禁止されていますので対応は出来ませんので、ご理解ください。

訪問時間の遅れにつきましては、皆様にご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。私共も移動時間も考慮したうえでスケジュールを組み、お約束の時間に訪問できるよう努めておりますが交通事情や、前の訪問に時間がかかりそれが原因でその後の訪問時間が遅れてしまうことがあるのは事実です。この件につきましては契約の際にもお願いしていますが、多少の時間の前後につきましては、何卒ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

看護師の業務内容や看護技術のばらつきにつきましては、皆様にご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ございません。今回のご意見を参考に、職員の看護技術及びサービスの質の向上及び均等化に向けて管理者が中心となり職員への教育、指導の強化を図って参ります。