

訪問看護ステーションデライト 関係機関満足度アンケートにご協力いただいた皆様へ

この度は、訪問看護のサービス向上を目的としたアンケートにご多忙中にもかかわらずご協力いただきありがとうございました。おかげさまで、様々な地域・所属機関の228名の方々から広くご意見をいただくことができました。調査結果とお寄せいただいた意見などをご報告いたします。

【配布対象と調査方法および期間】

対象者：医療機関主治医	443名（2021年3月時の当社10事業所の月次報告書の送付先）
関係機関ご担当者	399名（2021年3月時の当社10事業所の情報提供書の送付先）

調査方法：本社よりアンケート用紙を送付し、郵便もしくはFAXで返送いただいた。

期間：2021年5月～6月

【回収率】	全体	27% (回答数 228/842)
	主治医	14% (回答数 60/443)
	関係機関	50% (回答数 169/339) ※重複回答あり：無効1

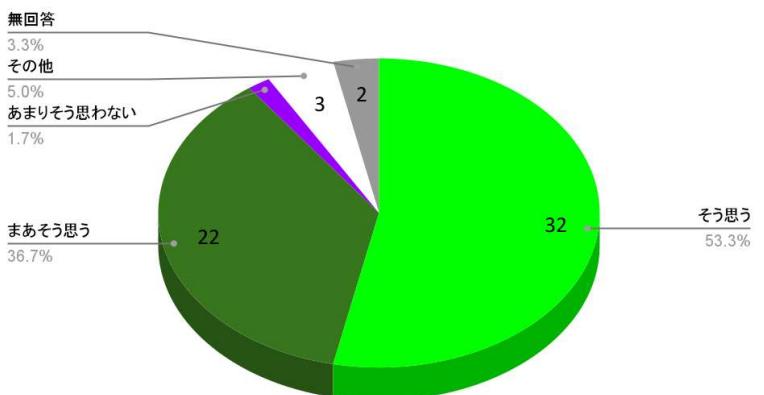
【主治医アンケート結果】

Q1：デライトの看護師は、患者様の状態が変化したときにすぐに対応できていますか？

Q1

その他の意見（抜粋）

「入院を要するような『状態の変化』という意味なら今までそういう症例はない」

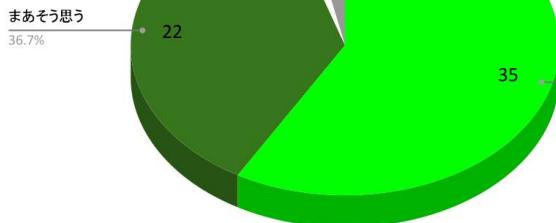


Q2：デライトの看護師は、先生のご指示にそったケアを実践できていますか？

Q2

その他の意見
「まだ判断できない」

まあそう思う

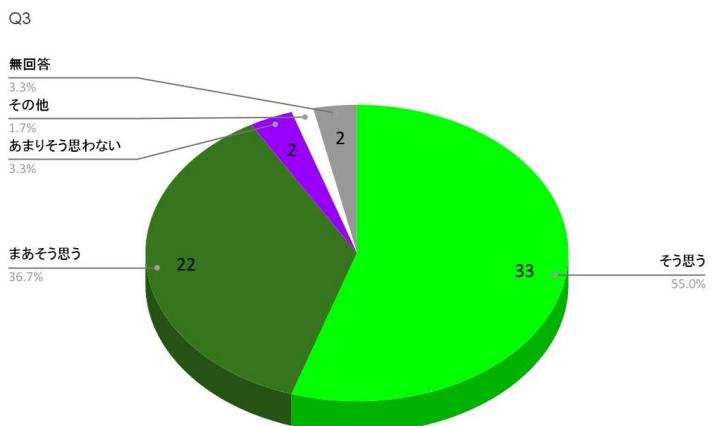


Q3 : デライトの訪問看護を利用したことで、患者様が精神的に落ち着いたり体の状態が良くなったり、療養生活が改善したりした等の良い変化があったと思われますか？

その他の意見

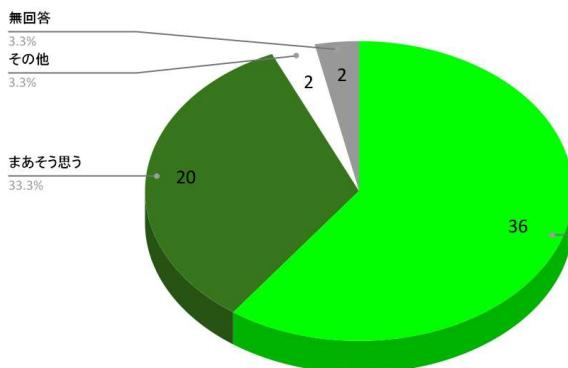
「まだ、これからです」

「当然ですが良いことばかりではありません。が、辛抱つよく関わって頂いていると感じます」



Q4 : 訪問看護を必要とする方に、紹介する訪問看護ステーションのひとつとしてデライトを選びたいと思われますか？

Q4



『紹介する訪問看護ステーションのひとつとしてデライトを選びたいと思われますか？』との質問に、56名 (93.3%) の方に「はい」と回答いただきました。

その他の意見

「まだ判断できない」

「患者宅の近くであればお願ひしたいと思います」

Q5 : デライトの訪問看護に対し、どんなことでも構いませんのでご意見、ご要望、疑問等を自由にお書きください。

**主治医の皆様から感謝・お褒め・励ましの言葉をいただきました（24件）
その一部を掲載させて頂きます。**

「細かく個別性を重視して、良く対応して下さっています」

「大変に助かっています。ご本人たちも同じように思っているものと思います」

「緊急時の対応、予定外の対応など患者を守るために親身に対応して下さる」

「当院との連携もよく、また訪看さんたちの責任感が強く、信頼できると感じています」

「いつも丁寧な報告書をありがとうございました」

「（弊社スタッフ） ■■さんとの信頼関係がありますので安心してお願いしております」

また、主治医の皆様からお叱りの言葉、ご意見やご指摘も頂いております。

いただいたコメントのすべてを掲載させて頂きます。（※個人情報にふれる箇所は改編済）

「（報告書は）同じ様式が多いことは確かですが、スタッフ本人の資質の問題で仕方ないと思います」

「（デライトの）担当患者がどなたなのかわからない。特に問題ないと思います」

「コロナ禍で在宅患者さんが体調を崩す例が増加していると感じられます。できるだけこまめなケアを宜しくお願い致します」

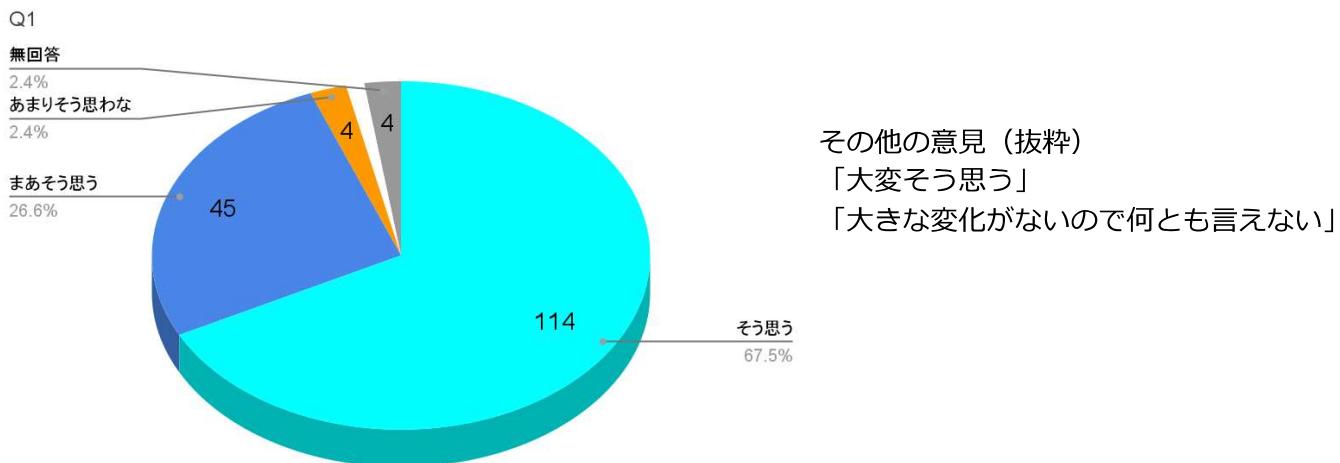
「『部屋がかなり散らかっている』などヘルパー等他のサービスも利用した方が良さそうな時は、教えて頂けると助かります」

「訪問看護でどんなことを話したのか、患者さんと医療機関で共有できるので、訪問の記録を患者さんとも共有させていただければと思います」

「精神科の訪問VNSは、患者さんにとって社会との接点、それもゆいいつの接点かもしれない、受容的に楽しく会話して下さい」

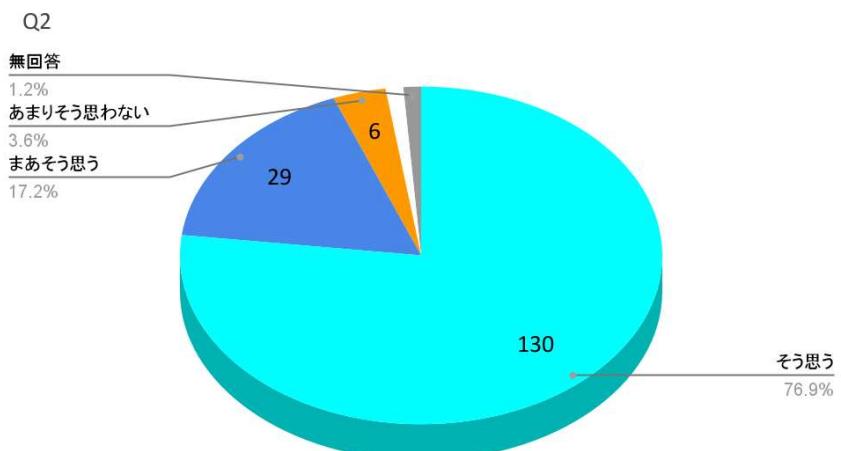
【関係機関アンケート結果】

Q1 : デライトの看護師は、ご利用者の状態が変化したときにすぐ対応していますか？



Q2 : デライトの看護師は、必要時に報告・連絡・相談および会議等への出席を行い、皆様と適切な連携を取ろうとしていますか？

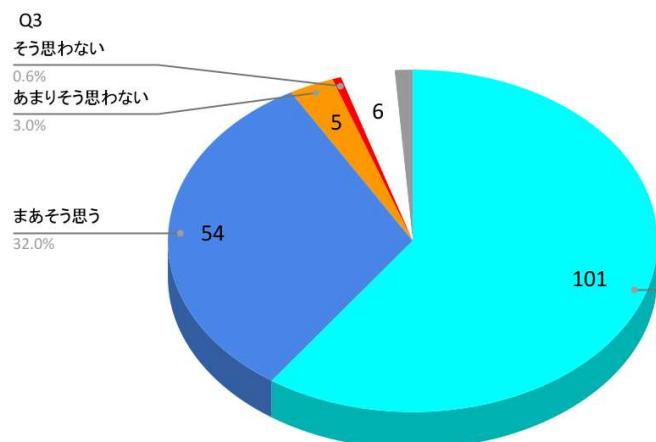
『デライトは必要時に皆様と適切な連携を取ろうとしていますか？』との質問に、
159名 (94.1%) の方に「はい」とお答え頂きました。



その他の意見 (抜粋)

「本人には親切に対応していると思うが
 他機関との情報共有はそちらがお忙しいこ
 ともあるのかうまくいかなかつた」
 「担当者会議はまだなし。きめ細かな対応
 をされる印象をうけている」

Q3 : デライトの訪問看護を利用したことで、ご利用者が精神的に落ち着いたり体の状態が良くなったり、療養生活が改善したりした等の良い変化があったと思われますか？



その他の意見 (抜粋)

「利用者により異なる」
 「さまざまなサービスを入れているので、訪
 問看護を利用したことでの変化とは言い難
 い」
 「ネガティブのスパイラルにならないよう
 に、傾聴だけでなく体調や気分をみて、課題
 に向き合うようなアドバイスが効果的で助
 かった」
 「医療面で定期的に入ってくれるのは本当に
 安心。ご本人の障害特性から大きな変化はな
 いが、以前より安定していると捉えている」

Q4 : 訪問看護を必要とする方に、デライトの訪問看護を紹介したいと思われますか？

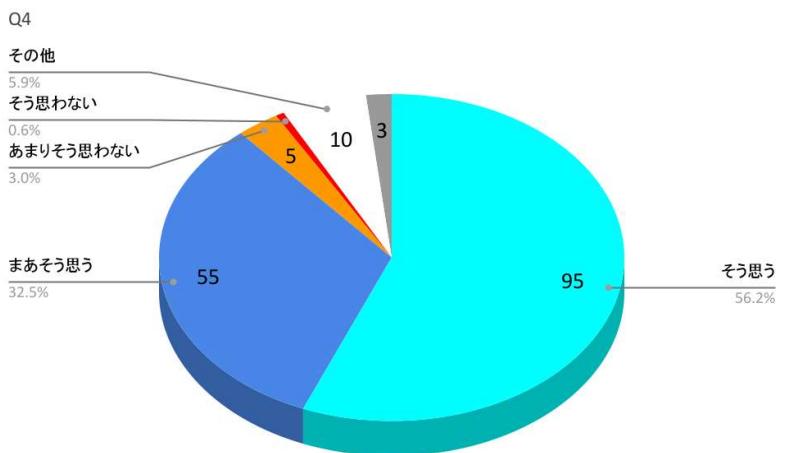
その他の意見（抜粋）

「利用者の特徴によってはご案内していきます」

「精神疾患の方に訪看が必要な時はぜひお願いしたいです」

「どちらともいえない」

「当法人で訪問看護を運営しており、そちらを優先してしまう」



Q5 : 訪問看護ステーションデライトに対し、どんなことでも構いませんのでご意見、ご要望、疑問等をお書きください（自由回答）

関係機関の皆様から多くのお褒めの言葉、感謝や励ましのコメントを頂きました。

コメントの種類と数の内訳（計85件）

細やかで丁寧な対応	16
フットワークの軽さと連携への積極性	16
分かりやすく臨場感のある報告書	12
困難事例へのかかわりへの評価、感謝	10
ねぎらい、感謝	10
本人に寄りそう態度と専門性の高いアドバイス	9
複数で担当する訪問看護の良さ	5
ご家族への対応	2
新型コロナへの継続的な対策	2
訪問対応できるエリアの広さ	2
訪問看護の導入のしやすさ、対応の早さ	1

関係機関からいただいたお褒めの言葉の一部を掲載させて頂きます。

「利用者様がきちんと服薬ができる様に、一緒に考えて提案して下さり、とても助かりました」

「サービスを利用して間もない頃は本人が人を選び、違う人が来た時は、あまり気持ちのらない雰囲気だったが、今現在はそのようなことはなく落ち着いている」

「希死念慮の強い利用者に粘り強く対応していただき危機をのりこえたことがあります。感謝しています」

「担当者を固定しないことで利用者さんと適度な距離を保てているような気がする。そのことで依存を防いでいる気がします」

「利用者の生活や将来も含めた視点で、こまやかに対応しておられて、とてもよい支援をされていると思いました。連携にも積極的で、チームとしてご一緒でき、よい経験となりました」

「居住地が変わっても別の地区の事業所が対応してくれるので助かっている」

◎関係機関からは「対応の細やかさ・丁寧さ」「機動力の高さと連携への積極性」「報告書が的確でわかりやすいこと」などへ評価を多く頂きました。精神疾患に特化したSTとして「本人・家族に寄りそう姿勢と専門性の高いアドバイス」や「困難ケースへの粘り強い対応」等にも着目して頂いている模様です。

同時に、関係機関の皆様からお叱りの言葉、ご意見やご指摘も頂いております。

コメントの種類と数の内訳（計29件）

デライトへの各種苦情	12	デライトへの提案	2
複数で担当の訪問看護への指摘、苦情	7	デライトへの意見	1
デライトへの要望	6	その他	1

関係機関からいただいたお叱りやご意見、ご指摘等を一部抜粋にて掲載させて頂きます。

「ケア会議の後に報告を頂くことになっていたが、何の連絡もなかったのは残念だった。また、ご本人宅にいらした近隣の方への対応を突然、電話で求められたのもいかがなことかと思ったことがあります」

「訪問看護の方達はとても忙しそうなので、声をかけるのが少しためらわれる時があります」

「保健師に相談することなく、患者さんに福祉サービスを紹介されることがあります。該当しない場合もありますし、タイミングもあるので担当保健師にまずご相談とありがとうございます」

「利用者が訪問看護の方にお茶やお菓子をだしたりと気遣いをしてしまい、それにより疲れてしまったという事があるようです。その必要がない事をきちんと伝えていただきたいと思います」

「服薬できているかだけではなく、外来に行けたのかも確認いただけるとありがとうございます」

「複数人のNSで担当されているので、利用者によっては不安感が強くなることがある」

「要望があるとすれば、変化に敏感な方もいらっしゃるので、慣れるまでは同じ担当者にしていただいたら、変更の際に少し時間をかけてもらえるとありがとうございます」

「同じ人に長く関わってほしい」

「ナースが固定ではないので、訪問への抵抗・不安感等で利用当初、慣れるのに時間がかかる方もいる」

「訪問する看護師がローテーションなので、利用者と相性の合わない看護師が訪問される場合、グループホーム職員としてどう対応したらよいか悩む事がある」

「担当者が替わられた場合に情報共有が少し弱くなってしまう事があり、今後は自分も注意していきたいと思いました」

「担当者により技術や能力に差がないようにしてほしい。報告は頂いているが一方的に感じた」

「訪問担当者が複数の場合（もしくは複数でなく、担当者固定とする場合など）、個別でその理由を事前に教えていただけると共有できて有難いです」

「もしお手間でなければ、報告は郵送ではなくメールに添付の上で頂けると助かります」

「訪問介護の事業所です。毎月報告書を頂いておりますが、管理者が担当ヘルパーとしてお客様のサービスに入っており状況は把握していますので報告書はいただかなくても大丈夫です」

「情報提供書での利用者の状態について、こちらの認識と異なることがあります」

「就労訓練に週5日通所できている方にも、週2日以上の訪問を提案している。成人病やその予備軍に対して傾聴や会話が多く、身体面の指導、助言、確認が少ないように感じる」

「全て看護師ではなく、担当者会議を含め、作業療法士、理学療法士の介入もあった方が良いと思います」

「PT、OTさんが入るとより強みがでて紹介しやすくなると思います」

「24時間の支援をしていただけたら心強いです」

「ケアマネに向けて、事例等で支援について教えていただけたとありがたいです」

◎約束・報告の不履行、社会資源紹介のプロセス、ルール提示の甘さ等へのお叱り、訪問頻度や身体症状軽視への疑問、ST・スタッフ間の能力差への指摘等のご意見が寄せられました。連携のとりにくさや報告書にまつわる問題やご要望、「NSが固定して行う訪問ではないこと」でご利用者に与える負担への懸念、地域でのセミナー実施や24時間対応やPTなど多職種導入のご要望も頂いています。

◆寄せられたご意見の一部に、ステーションから回答させて頂きます◆

【スタッフ間の対応力の差について】

ご意見：「ステーション間、またステーション内のスタッフ間でも、利用者への対応や安心感にバラつきがある様に思われる。『標準化』は難しい側面もあるが統一感がさらに高まると良いと感じる」(相談支援事業所様)

回答1：改めて、皆で情報共有しカンファレンス等で方針を統一し対処していくことが大切だと感じました。

回答2：スタッフによる対応に差が出ないよう、情報共有やカンファレンスの回数を増やし、統一した看護の提供に努めて参ります。報告書の内容にも差が出ないよう、ご利用者様の様子を具体的に分かりやすく、また変化している点に注意しご報告させて頂きます。

気になる点などございましたら、いつでもお声掛け下さい。所内で話し合い、より良い看護の提供に繋げて参ります。

【報告書の送付について】

ご意見②：「ご紹介した利用者さんに関して、数ヶ月に1度でかまわないので状態報告書を送っていただけると、とても助かります」(相談支援事業所様)

回答：全てのご利用者の中で、計画相談を利用されている方をピックアップし、担当の相談支援専門員の方々へ情報提供書送付の要望について確認を行いました。

また、区内の地域活動支援センターと精神科訪問看護ステーションで情報共有の場を設け、地域活動支援センターと訪問看護の今後の連携について意見交換をしております。

【連携の方法について】

ご意見③：「訪問看護に入った際、入居者がNSを送り迎えされるので、NSとの情報共有が取りにくいです。何かいい方法があればと思います」(グループホーム様)

回答：私たちも週1回訪問後にスタッフルームに立ち寄ることができたら、タイムリーな情報交換ができるベストだと思っております。と同時にご本人のキャラクターを考えると、訪問時のルーティーンが崩れることで混乱を招く恐れがあるため、まずは月1回こちらから情報提供書を持参するタイミングで「スタッフの皆さんに渡したいものがある」とご本人に説明し、スタッフルームに立ち寄る機会を設ける方法をご相談させてください。

【相談窓口について】

ご意見④：「様々な人から連絡が来るので、こちらも誰に連絡すればよいか迷う時がある」（保健所・保健センター様）

回答：申し訳ありません、弊社は個別担当制ではないため、訪問した際に情報共有が必要と思われる場合はその時訪問したスタッフが連絡させて頂いております。

ご利用者様に関わる内容でお問合せ頂いた際は、（お名前を教えて頂ければ）直近で訪問したスタッフが対応するようにしております。

毎週行っているカンファレンスでスタッフ全員が関係機関との情報共有の確認や、看護計画、方向性などを検討・共有しており、それを念頭に支援者様と接するようにしておりますが、同一の案件でのやりとりはできるだけ同じスタッフで対応できるように、同スタッフが不在の場合は折り返しで連絡させて頂いたり、そのスタッフが休みの際は次の出勤日に連絡させて頂いたりもしております。

お急ぎの場合はその時すぐ動けるスタッフが対応いたします。

また連絡方法等でなにかご希望がある際は検討いたしますのでお気軽にお伝え頂けますと幸いです。

【主治医との連携について】

ご意見⑤：「もっと電話でご相談いただければと思いますが、医師によって温度差もあると思うので、どのようにお伝えすれば良いかと悩んでいます」（精神科主治医）

回答：『超密な連携』をモットーに関係機関様とは情報共有をさせて頂いております。ですが、主治医の先生には「お時間が取りづらいかな？」との理由で、こちらも遠慮がちになってしまっていたのも事実です。

今後は主治医の先生も含めて関係機関様との『超密な連携』を心掛けて、情報共有を進めさせて頂きます。

【連携時の対応について】

ご意見⑥：「支援者側からは（弊社スタッフから）支援のアドバイスなど具体的に遠慮なく話されると、一緒に支援している気持ちと同時に、疎外感というのか否定されている感を感じる時があります。精神疾患も持つ利用者さんに対して我々もどう声がけしてよいのかわからない時もあります。支援していく、利用者さんに『どうして？』とかムツとくる場面もあり（弊社スタッフの）話を聞いてアドバイス受けたい！と感じる時が多くあります」（グループホーム様）

回答：支援者間での意見交換や他職種の視点からケアの場で感じ取られたことも大事な情報だと考えておりますので、訪問後などお時間が合う時にぜひお話しいただければと思います。アドバイス、とまでは行かないかも知れませんがケアの中での迷いやムツとなってしまう瞬間へのヒントとして何かお役に立てるかもしれません。

今回の調査では、特にデライトの訪問看護の現状について皆様のお考えをお伺いすることを主な目的としていました。その結果、所属機関に関わらず多くの方々が精神疾患でのリカバリーに高いご关心と、そのための連携へ意欲的な姿勢をお持ちであることが分かりました。

今後もデライトでは、皆様のご意見をお伺いしながら精神科訪問看護業務を進めてまいります。私共の活動に少しでも関心を持っていただけましたら、今後もお力ををお貸しいただければ幸いです。

この度はアンケートへのご協力、本当にありがとうございました。

アンケートの集計結果を受けて、私たち訪問看護ステーションデライトでは、次の3つの取り組みに力を注いでいきたいと思います。

○よりよい利用となるために○

デライトが行う訪問看護についてわかりやすく、十分に説明し、ご本人、ご家族、支援者の方に納得頂いた上での利用となるようにさらに尽力して参ります。

⇒まず、「なぜ複数人で訪問するのか」「なぜ24時間ではなく、日中のみで訪問するのか」について文書をお出しし、方針を確認する所から始めさせて頂きます。

○等しく質の高い医療を提供するために○

地域の伴走者として「ご利用者へ質の高い医療を提供したい」というのが当社の理念ですが、これまでの経験はスタッフ個々人によって違いがあり、それが訪問看護にも影響しているのもご指摘の通りです。

スタッフ間、ステーション全体で情報共有の徹底、方向性を検討し対応に差が出ないように努めるほか、全社をあげて訪問看護にまつわる技量を高める教育・研修制度を確立していきます。

⇒全職員で行っている社内研修、E-ラーニング、所内カンファ、事例検討等に加えて、日本精神科看護協会や全国訪問看護事業協会等の社外研修の参加費を補助しています。

それらを通じて得た知識を深めて周囲に還元できているかどうか、スタッフ個々の達成度のチェックを定期的に行います。

○親しみやすいパートナーであるために○

これまででは皆様のご意見をアンケートなどで主に文書で確認させて頂いていましたが、その後変化があったかどうかの評価等も含め、個別的に自由にお話し頂ける関係性の構築を図ります。

⇒ご利用者やご家族、支援者の方々から直接ご意見をお伺いできる機会を設けます。