

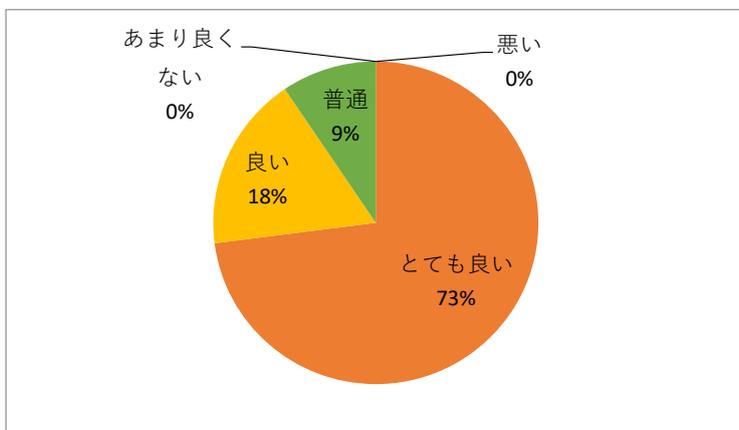
## 利用者様アンケート

回収率	68.5%
-----	-------

本人	43
家族	33

在宅	51
施設	7

### ① 職員の接遇(言葉遣いや態度)については、どう思われますか。



とても良い	54
良い	13
普通	7
あまり良くない	0
悪い	0

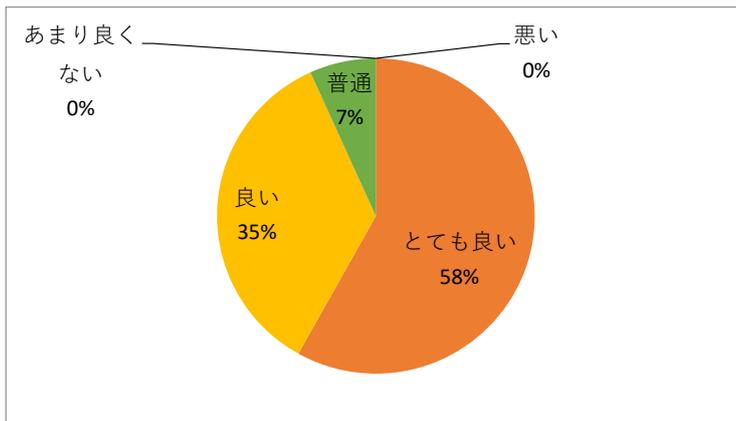
#### 【とても良い】

- ・明るく親しみやすく安心してリハビリの日を待っている。
- ・態度、言葉づかい共に感じが良く接して頂いています。
- ・不快な思いをしたことが1度もないから。
- ・いつも下の子の面倒もみて下さりとても助かっています。
- ・言葉がハッキリしてわかりやすく説明してくれます。
- ・丁寧な言葉遣いで接してくれる。
- ・親切、丁寧でわかりやすい。
- ・親しみやすく、心地よいです。
- ・気楽に対応できる。
- ・特に悪いと思うところがない。
- ・いつもにこにこしている。
- ・明るく親切でいつもやさしい。
- ・話を良く聞いて下さる。
- ・信頼できる
- ・よく出来ております。
- ・きちんとしている。
- ・言葉遣いが丁寧ではっきりとして気持ちよく、わかりやすく、利用者の気持ちを大事にしてくれている。

#### 【良い】

- ・在宅で外に行けないので、お話出来る事が楽しい。

② 職員の身だしなみについて、どう思われますか。



とても良い	43
良い	26
普通	5
あまり良くない	0
悪い	0

**【とても良い】**

- ・洋服や髪形など清潔感がある。
- ・スッキリして清潔な感じがする。
- ・清潔です。
- ・清潔感のある身だしなみで良いと思います。
- ・ユニフォームになり、とてもよいと思います(何色かあり事業所の配慮を感じます)。
- ・接遇の良さに加え清潔感がある。
- ・良いと思います。
- ・いつもさっぱりしていいと思う。
- ・身だしなみはきちんとされています。ユニフォームが決まっています。
- ・よく出来ております。
- ・伊勢丹柄の靴下が素敵です。
- ・毎回きちんとされている。

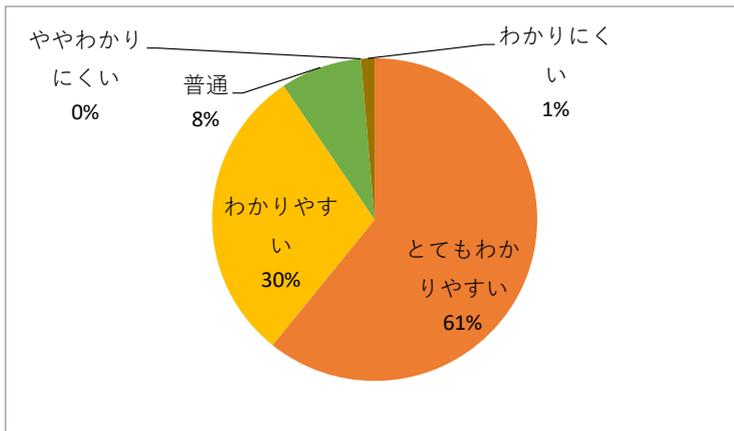
**【良い】**

- ・派手さがなく、スッキリしており好感がもてる。
- ・こざっぱりしている。

**【コメントのみ回答】**

- ・直接お会いできていない。

③ 実施している看護やリハビリについてサービス・支援内容の説明について、どう思われますか。



とてもわかりやすい	45
わかりやすい	22
普通	6
ややわかりにくい	0
わかりにくい	1

**【とてもわかりやすい】**

- ・色々工夫してサービスをして頂いています。
- ・尋ねた事に丁寧に答えて下さいます。
- ・私も見ながら、出来るのを脇でやっています。
- ・看護計画に具体的な内容で評価をしている点。
- ・病気についてとても良く説明してくれているので助かっている。
- ・質問に丁寧に答えてくれる。
- ・よく説明してくれています。
- ・きちんと話をしてくれる。
- ・本人との会話が成立している。
- ・よく勉強して自信をもっている。
- ・看護計画書があり、わかりやすい。
- ・分かりやすく説明して頂いております。
- ・説明は分かりやすい。
- ・わからなかった場合は丁寧に細かく話してもらえるので助かります。
- ・本人の課題を明確にして、それに向けてどうリハビリをしていくか、その思いが伝わる。又「サービス記録書」も短い記載ながら参考になる。

**【わかりやすい】**

- ・なるほどと納得できる説明を頂いています。
- ・分かりやすく説明をしてくださり、対策の説明もしてくださいます。

**【普通】**

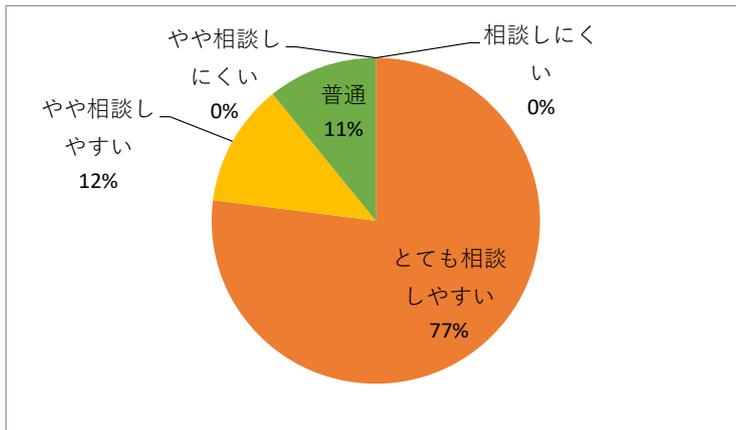
- ・別用紙に書いて、字が小さくわかりづらい。

**【わかりにくい】**

- ・なにしているかよくわからない。

④

相談や困りごとがあったときに、スタッフ(看護師・リハビリ・事務)は相談しやすいと思いますか。



とても相談しやすい	57
やや相談しやすい	9
普通	8
やや相談しにくい	0
相談しにくい	0

#### 【とても相談しやすい】

- ・相談やお願いに快く対応していただき助かっています。
- ・メール、電話にすぐに出してくれるので心強い。
- ・介護の疲れをきいてくださる。
- ・プロに相談するのが一番いいと思う。
- ・悩み事を聞いて頂いています。
- ・分からない事などすぐ調べてくれる。
- ・よく話をきいてくれ助かっている。
- ・よく話をきいてくれる。
- ・相談した事柄について適切に返事を頂きました。
- ・人柄がよく、話しやすい。
- ・やや相談しやすい。
- ・本人の事だけでなく介護している側の話もよく聞いてくれるので助かります。
- ・リハビリのスケジュールについては柔軟に対応して頂いて感謝しております。
- ・痛みや生活している中で、困ったことがあって、相談すると的確なアドバイスがもらえる。
- ・相談や困り事というのは特にありませんが、漠然とした不安やグチを言ってもちゃんと聞いてくれる。
- ・相談というより、日常的な会話をしてくれて本人は大変リラックスしている。主に夫婦二人の生活に第三者が会話に加わる機会なので、雑談も私たちは大切にしている。

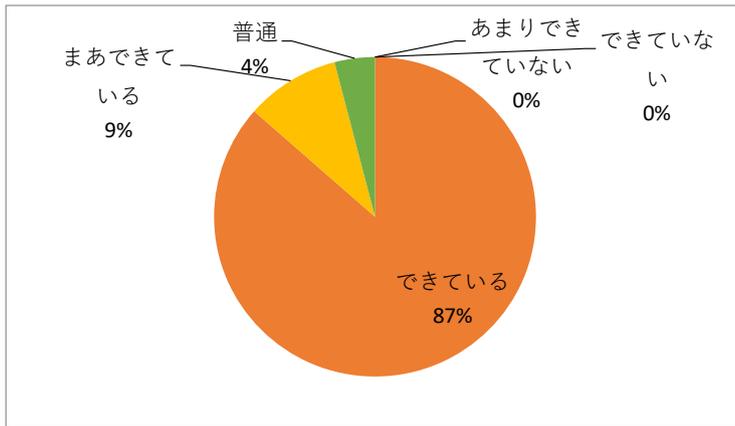
#### 【普通】

- ・相談した事がないからわからない。

#### 【コメントのみ回答】

- ・直接お会いできていない。
- ・思い通りに話ができるから。

⑤ 利用者様(家族)の希望・ペースにあわせた、対応ができていますか。

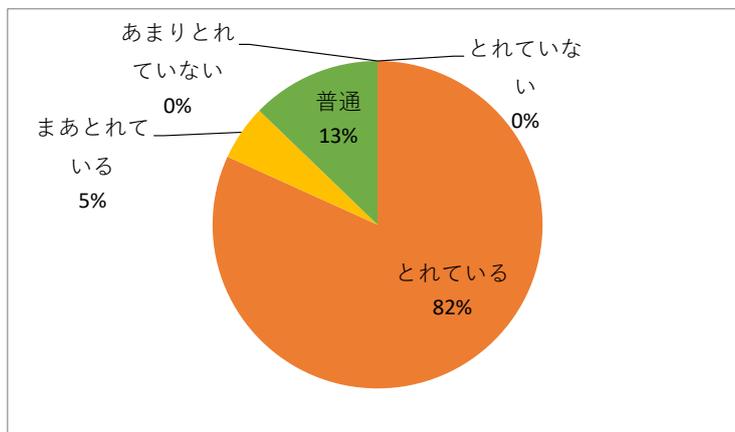


できている	64
まあできている	7
普通	3
あまりできていない	0
できていない	0

【できている】

- ・体調や気分にあわせて、リハビリが来ている。
- ・いつも急なお願いに対応していただき助かっています。
- ・足のリハビリを少しでも時間があるとやってくださる。
- ・利用者本人は人見知りで訪問者をめんどくさく思う所があるが、ゆいは一とさんが来訪すると素直に応じているので。
- ・こちらの都合に合わせてくれる。
- ・本人が満足している。
- ・色々助言してもらい参考にできる。
- ・よく対応して頂いております。
- ・本人(利用者)の意志を尊重し無理せず対応していただいています。

⑥ (複数のスタッフが入っている方)スタッフ間での連携はとれていると思いますか。



とれている	45
まあとれている	3
普通	7
あまりとれていない	0
とれていない	0

【とれている】

- ・すぐ連絡してくれる。
- ・今、二人の看護師の方に入ってもらっていますが全く問題はないと思います。
- ・リハビリさんに健康状態の相談をしたら、看護師さんにすぐ連携していただきました。
- ・それぞれの人間味を出しながらうまくバランスをとっていると思う。又それぞれの見識からのいろいろな情報や知識をアドバイスしてもらっている。

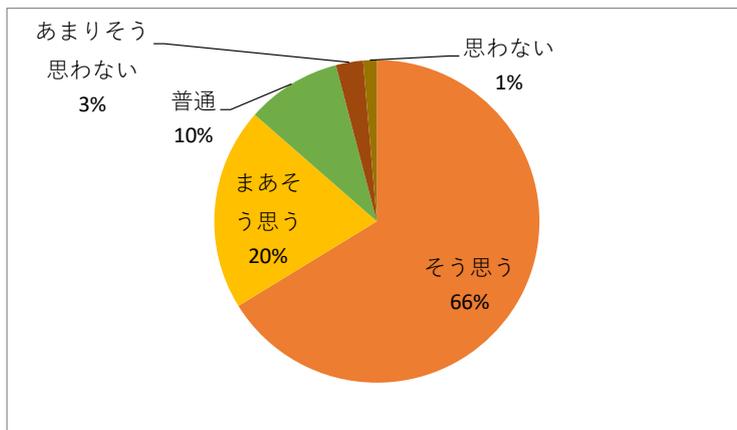
### 【普通】

・事前に連絡なかった。と思ったことがあったような。

### 【コメントのみ回答】

・看護師さんとリハの方での連携はよくわかりません。

## ⑦ 看護師、リハビリスタッフが介入したことで、目標に近づいた、安心した生活ができていると思いますか。



そう思う	49
まあそう思う	15
普通	7
あまりそう思わない	2
思わない	1

### 【そう思う】

- ・特にリハビリの皆さんは研究熱心に対応している。
- ・転倒リスクが軽減した。股関節が柔らかくなった。
- ・リハビリの日を楽しみにしている。それが安心した生活の土台と思っている。
- ・安心したというより、心強くなったと思います！親の体調は常に心配しています。
- ・安心した生活が送れる。
- ・リハビリを始めたころより身体の動きは良くなった。
- ・日常生活の動作が少しずつ向上している。
- ・体調管理をみてもらえるので安心できる。
- ・ストマの袋の装着に関しては安心して毎日おこなっています。
- ・何かあったらすぐ対応してもらえるという安心感を本人・家族とももっています。
- ・主人の体調に合わせてやってくださっているので安心しております。
- ・訪問看護を頼めることができ、今の治療を続けることができます。
- ・自分ではわからないがいろいろ指導してくれるので、安心していられる。
- ・2Fでの生活(入院の時)階段の上り下りなどを教えて頂き入院中のリハビリの時は無理だ！と言われたけどサポートがあればできることに自信がついた。

### 【まあそう思う】

- ・時期的にみて、もう少しはやくはじめてもよかったかなあ？と思う。
- ・わずかずつでも前進しております

### 【普通】

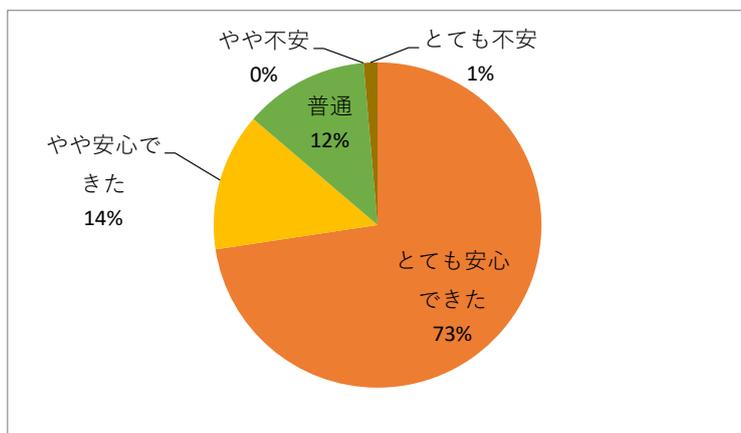
・改善の様子があまりみられない。

### 【あまりそう思わない】

・週1回なのでまだ成果がでていない。

・⑦この一年間の訪問リハビリのおかげで徐々に筋力や柔軟性の改善など実感できていることは安心材料です。一方病状の進行が速く体調の目標維持かできないことが不安として残ります。

## ⑧ 今回のコロナ対策をとった上での訪問は安心できましたか。



とても安心できた	53
やや安心できた	10
普通	9
やや不安	0
とても不安	1

### 【とても安心できた】

- ・コロナ対策が具体的に理解できたので安心していきます。
- ・始める前には手の洗淨、マスクは常にしてください。
- ・マスクの着用、手洗い等して下さっていた。
- ・話をきく上で充分に対策をとれていると感じた。
- ・マスクの着用、リハビリ前の消毒。
- ・マスク着用、消毒の携帯で安心できました。
- ・いろいろな情報を入れてくれるので安心できた。
- ・対策がしっかりとれており安心できる。
- ・信頼関係ができていくから。

### 【やや安心できた】

- ・できる限りの対策はとっているがリハビリ自体濃厚接触にあたる部分もあるのでゼロではない。
- ・手洗い、消毒、マスク着用、体温測定など一段と徹底されており安心ですが、利用者としても上記対策や「三密対策」を心がけているが、完璧ではなく、今後も引き続き注意していきたい。

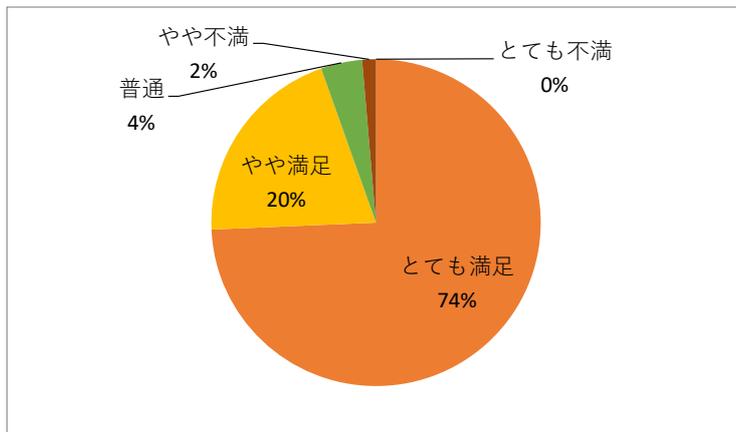
### 【とても不安】

- ・玄関を開けてから、手洗い、うがいをしているかは、分からない。私たちの家では、洗面台を使って頂いて大丈夫です。今は大切なことです。

### 【コメントのみ回答】

- ・数日お休みを頂きましたが、リハビリの大切さが身にしみてわかりました。
- ・コロナ対策そのものが範囲が広くよく判らない。

### ⑨ ゆいは一との訪問看護・リハビリを利用して、総合的な満足度を教えてください。



とても満足	55
やや満足	15
普通	3
やや不満	1
とても不満	0

### 【とても満足】

- ・楽しくのびのびとリハビリを行っております。
- ・いままでリハビリを続けてきて家の中の事や、病院に歩いて行ける事が出来て良かったと思っという。
- ・母の体調に変化があった時に常に適切に対応してくれました。
- ・いつもありがとうございます。
- ・毎日安心して1日を送ってられる。
- ・本人が楽しみにしている。
- ・患者との接し方がとても上手です。
- ・時間があつという間なので充実しています。
- ・「満足」に回答「とても」を要求するのはとうてい無理なことと思う。
- ・患者にそつた対応をしていただき、又色々アイデアを教えてください感謝です。
- ・看護主体でお世話になっていますが、必要に応じてリハビリスタッフも見て下さつたのでとても満足しています。
- ・週1の訪問がリズムになって、生活にメリハリがある。一人では散歩に行かないのでいい運動になっている。

### 【やや満足】

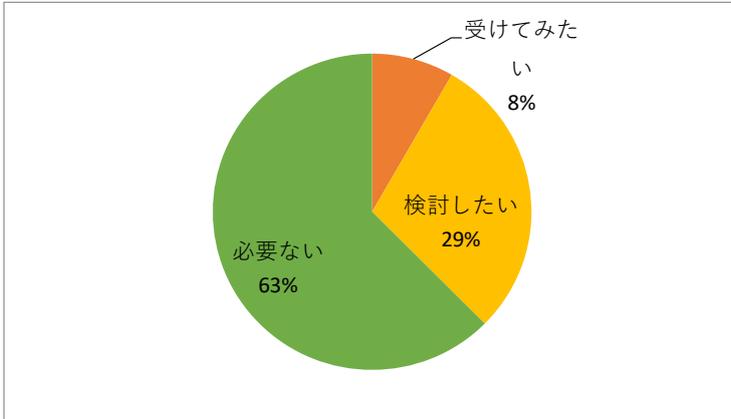
- ・リハビリが上手。
- ・相談にのつていただきお世話になっています。
- ・サービス、支援内容については①～⑥のとおりとても満足していますが、⑦の理由でやや満足とします。
- ・はじめてこのような訪問看護をうけることになつたので、他と比べてことがないのでわかりません。しかし、満足しています。
- ・リハビリ中に眠つてしまうことが頻発しており、スタッフの方にはご迷惑をかけております(こー一月くらい)。

### 【やや不満】

・いまだに左手が動かないので。

## ⑩ 当ステーションで保険適用外(全額自費)のリハビリを、受けてみたいと思いますか。

例: 保険時間の上限を超えてリハビリを追加する、ご家族様の腰痛ケア 等



受けてみたい	6
検討したい	21
必要ない	45

### 【受けてみたい】

・時間が許せばやりたいです。

### 【検討したい】

・担当の人のお人柄。リハビリに対する真摯な態度。

### 【必要ない】

・保険適応外のリハビリはいいです。

・現状のリハビリをつづけることで精一杯です。

・今の所健康には自信があるから。

・現在医療保険が使えるため、間に合っている。

・自分でいけるから。

・現在のところ体調が落ち着いていますので、今後お願いする 때가くると思います。その時はよろしくお願ひします。

⑪ **当事業所、または訪問看護・リハビリへのご意見・ご要望があればお聞かせください。**

- ・総合的に、貴所のサービスに満足しております。
- ・とても良くやってくださっていて、感謝しています。
- ・こちらも「うつさない」「うつらない」を・基本に対策をし日々生活していきたい。
- ・今までと変わらず、楽しくリハビリができればうれしいです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・これからも宜しくお願い致します。
- ・満足なので意見はありません。
- ・親切に話を良く聞いて下さり、マッサージ、足浴等身体的にも良好です。
- ・現在のままで十分です。
- ・満足しております。
- ・満足している。
- ・コロナ渦の中、訪問看護は大変と思いますが宜しくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしく願いいいたします。
- ・現在、熱意を以って在宅ケアをしてくださっている。これが長続きするよう、ご配慮をおねがいします。
- ・いつもとてもよく対応して頂きありがたいです。今後共宜しくお願い致します。
- ・このようなアンケート実施はとてもいい企画だと思います。できれば集計結果等について利用者側にもお知らせいただければと思います。
- ・今は週1日、午後に訪問して頂いてますが、出来れば午前中10時頃からのリハビリが出来る事を望みます。(家族から)週2回ぐらい。本人は1回で良いと(笑)
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。トイレのリハビリなど丁寧に対応して頂いて感謝しております。
- ・緊急時の連絡など、24時間の体制をとってくれたので精神的に大分楽になりました！現在、内田様、泉田様の二人に母をみてもらっていますが、お二人の対応には大変満足しています！今後も同様の対応を取っていただければ大変ありがたいです！また、利用者にとっての看護師様は、主治医でもありますので、担当はできるだけ変わらないでもらいたいと思います！
- ・7周年になることに誠におめでとうございます。どんな職場(事業所)でも10年が区切りといいますが、あと3年頑張つて、次の10年をクリアし益々信頼を高め頑張ってください。職員様の現状を大切にしみたいな老人を助けてください。当事業所様の益々のご繁栄を心からお祈りしています。
- ・火曜日、木曜日の二日間お二人の訪問リハビリを受けておりますが、常に笑顔で明るく対応していただきありがとうございます。今後ともよろしく願いいいたします。
- ・キャンセル料の発生で不安な部分があります。

訪問予定当日9時までにご連絡をいただくとキャンセル料は発生しません。事前に予定が分かる場合は、事務所又は担当へご連絡をお願い致します。尚、急な体調不良の場合はこの限りではありません。

- ・利用料、請求書の内容が分かりません。

分かりづらく申し訳ありません。ご不明な場合は、担当者が説明しますので、お気軽にお問い合わせください。

⑫ **今後、充実してほしい(行ってほしい)と思うサービス内容等があればご記入ください(保険外(自費)サービス等も含む)。**

- ・休日・祝日の対応があると助かるのですが(他の方、事務所など)休日は事務所に休日対応の方がいるといいです。
- ・マッサージなどもあればいいなと思います。