

平成 29 年度 訪問 R-station 利用者満足度調査結果改善案



平成 29 年 10 月 吉日
株式会社 Re ambitious
訪問 R-station
所長 山口 幸三郎
管理者 村松 直子

この度、満足度アンケートのご協力ありがとうございました。
訪問 R-station では、ご意見やご感想をもとに、さらに研磨を重ね、より良いサービス提供させていただければと思います。
ご意見に対する改善策をまとめさせて頂きました。
今後、訪問 R-station スタッフ全員で取り組んでいきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願い致します。

ご意見①

スタッフはなるべく、同じ人でお願いします。

改善策

当事業所においても、同じスタッフが訪問することは、安全・安心な在宅生活を継続していく上で必要と感じています。

しかし、訪問ルート調整や緊急訪問の追加、スタッフの休みなどにより訪問スタッフを変更させていただくことがあります。

また契約書に記しておりますが、当事業所は担当制を敷いておりません。
スタッフに対するご意見などがありましたら、遠慮なくお伝えいただければと思います。

◎当事業所の相談窓口 責任者：村松直子

電話/FAX 0463 (71) 5425

対応時間 9:00~17:00

ご意見②

リハビリする時間とお話しする時間が1時間なので、リハビリする時間が短くなります。

改善策

リハビリテーションを提供していく中で、じっくりとお話しを聞くことも必要であると考えています。1回のリハビリテーション提供時間の中での目的を明確にし、介入することができるように心がけていきます。

ご意見③

仕方がない事ではあるが、スタッフと直接会う機会が少ない。介護者家族の為、現状どの程度やれていて、今後、どのようになっていくのか、あるいは、どのように目標を立て、そこへ持っていくのか。本人の意欲の事もあり、中々家族としても難しいが、そこをどうしたら良いか密にできたらと思う。

訪問記録のメッセージ欄が小さく、もう少しスペースがあれば、そういう部分を連絡事項として書いてもらえるとありがたい。またはケアマネを通じてでも良いとは思いますが、伝わりにくいかもしれない。

改善策

不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ありません。

ご本人の状態やリハビリテーションの目的・目標、予後予測に関しては、定期的に計画書や報告書などを通して、お伝えさせて頂いております。またお電話やメールにて連携を取らせて頂いている方もいらっしゃいます。今後、新たな連携方法として、ご提案して頂きましたメッセージ欄の活用をさせていただきたいと思っております。今後、訪問記録用紙を改定し、運用していきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

ご意見④

用事がある時に、車に乗せて欲しい。歩けないから。

改善策

当事業所では、利用者様を移動車にお乗せすることが困難です。困り事を教えて頂き、ケアマネジャー様へお伝えすることで解決することができると考えます。

ご意見⑤

土曜日か日曜日のいずれか1日、営業してくれたらいいのと思います。

改善策

当事業所では、祝日の営業はしておりますが、土日の営業までは至っておりません。今後、スタッフ数など充足してきた段階で、検討させて頂ければと思います。

ご意見⑥

こちらの要望がよく伝わっているかわからないし、毎回、15分ほど遅れてくる。家族としての対応はどうしたらよいか指導がない。

改善策

予定時間に訪問することができなく、申し訳ありません。ご利用者様の状態や交通事情などにより遅れてしまうこともある為、15分以上遅れてしまう場合には、必ずご連絡をさせていただきます。

株式会社 Re ambitious
訪問 R-station