

# 2021年 訪問 R-station 利用者満足度調査結果 報告



2021年2月吉日  
株式会社 Re ambitious  
訪問 R-station  
管理者・所長 和田 泰子

ご利用者、ご家族に、満足度アンケートをさせて頂きました。頂いた貴重なご意見やご感想をまとめたものをご紹介します。

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頂ければと思いますので、今後とも宜しくお願いいたします。

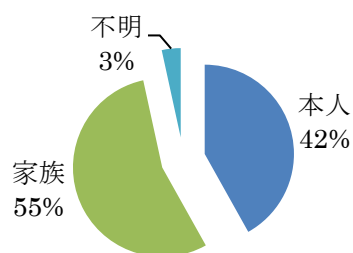
## 【調査実施期間】

2021年1月5日～1月29日

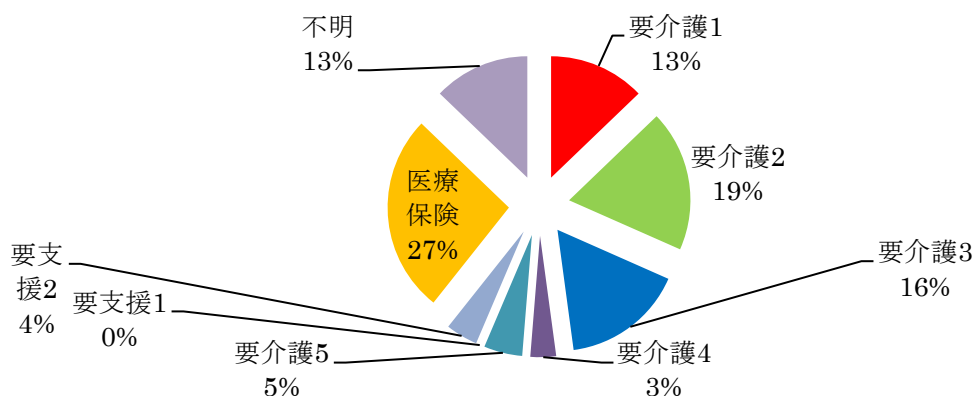
## 【調査対象】

2020年2月の時点で、利用開始または利用中の方129名中、回答が得られた117名。  
(アンケート回収率90%)

## 【アンケートのご回答者】



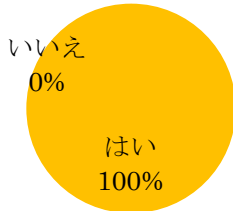
## 【利用されている保険制度】



## 【調査結果】

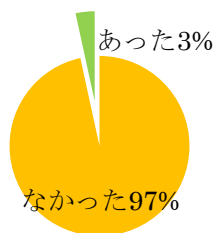
### ～日々の訪問に関してのご感想、ご意見～

#### ① スタッフは約束した時間通りに訪問していますか。



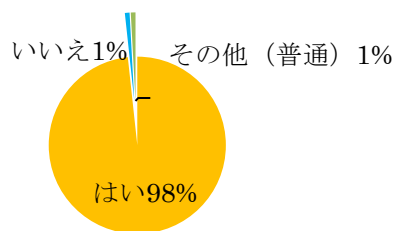
- ・約束した時間より早くなることも遅くなることもなくほぼ正確に毎回来て頂いています。
- ・いつも定刻に来て頂けて、本人も受け入れやすく思います。
- ・遅れるときに連絡して頂いているので良いです。
- ・いつも時間通りにきて頂いています。
- ・時間厳守できて頂いています。
- ・訪問時間の変更があるが納得している。
- ・予定していた時間にはだいたい来てもらっています。遅くなる時は連絡があります。
- ・時間通りで問題ありません。
- ・いつも笑顔で来て頂いて嬉しいです。
- ・いつもぴったりに来られるのすごいです。多少前後しても構わないですよ。
- ・時間通り来て頂いています。

#### ② スタッフの接遇や身だしなみに気になる事がありましたか。



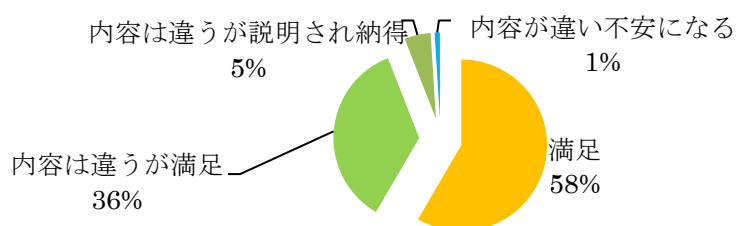
- ・とてもきちんとされていて安心してお願いできています。
- ・清潔感があり爽やかです。
- ・母への声掛けもとても優しく対応いただき母も安心しているようです。
- ・現在世の中はコロナ渦ですが手洗いなどしっかりしてくださりきちんと頂いています。
- ・とても気を遣ってくださっているのが良くわかります。
- ・服、履物などきちんとしています。
- ・ユニフォームとても良いです。
- ・ハキハキとお話頂ける。

### ③ スタッフはあなたやご家族の話をしっかり聞いてくれていますか。



- ・きちんと対応して頂いています。
- ・話を誠実に受け止めて頂いている印象で相談しやすいです。
- ・親切で優しい対応をしてくれています。
- ・よく話を聞いて頂いています。
- ・アドバイスなど頂いても難しいことを伝えるとしっかり聞いてくれそこからまた考えてくれています。
- ・しっかり聞いて一緒に考えアドバイスをくれます。
- ・私たち家族に寄り添っていつも明るく丁寧に話を聞いて下さりありがたいです。
- ・不安に思っている事を聞いてもらっています。すぐ対応して頂いてありがたいです。
- ・子供のちょっとした悩みでもPT面ST面に知識がないので、とても話を聞いて下さるので助かっています。
- ・こちらの質問に対して丁寧に説明してくれます。
- ・毎週スタッフの方に話せることが私自身の支えになっています。
- ・大変良く相談にのって頂いて助けられています。
- ・とても親切に耳を傾けてくれます。小さい事でも相談して助言を貰えることで安心しています。
- ・本人や家族に対しても対応が易しく助かります。
- ・主人はもともと無口な方で自分からはあまり喋りません。家族としてはお話を聞いて頂けるのはありがたいです。
- ・夫はもちろん妻の私のことまで気づかいしてくれます。嬉しいです。
- ・色々親身に聞いてくれてアドバイスをくれました。とても役に立ちます。

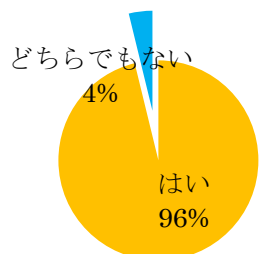
### ④ どのスタッフがきても同様のサービスを受けられていると感じますか。



- ・連絡事項がきちんとなされている事からほぼ違いの無い対応をして頂いています。
- ・いつもの方と違う方の訪問時も安心して受けております。
- ・引き継ぎがしっかりしており安心して頂いています。
- ・情報の共有がしっかりなされていると感じています。
- ・何を大事に考えているのかを知ってほしいです。何をしてほしいか（現在は大丈夫です）。
- ・満足しています。
- ・（内容は多少違うが満足に対して）それはそれで良いと思っています。
- ・まだ同じスタッフの方ですがスタッフと看護師の方とも情報共有できています。

- ・今のところはしっかりと前向きに向き合ってくれております。
- ・大変満足しています。
- ・よくしてくれています。
- ・情報が通じている気がする。

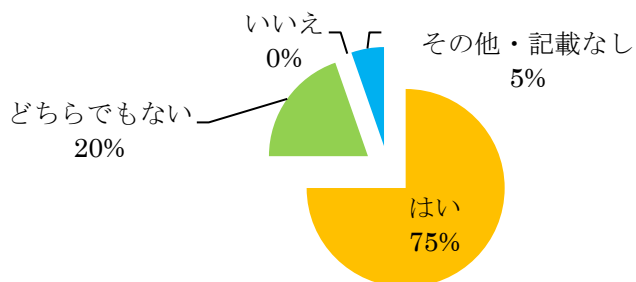
#### ⑤ スタッフは看護師やリハスタッフ同士で十分に情報共有していると感じますか。



・訪問時のリハ実施内容および連絡事項が正確に記述されていてスタッフ同士の情報交換が徹底していると感じます。

- ・スタッフ間の連絡もしっかりされている印象です。
- ・冗談話も引き継がれ、十分共有していると感じます。
- ・連携がととてもよくなされているので安心です。
- ・どの方が看護師さんか忘れてしまう。
- ・出来ています。問題ありません。
- ・きちんと情報を共有して下さり何かあっても隠さず報告くださいます。
- ・看護師さんやケアマネさんとよく話し合っているようです。
- ・ケアマネさんとも連携していると感じる。

#### ⑥ 看護師が訪問(定期または月1)することで安心感や生活の質の改善につながると感じますか。



- ・各々の専門分野の気付きは大事にしていきたいと考えています。
- ・リハビリより長いインターバルがあるので新たな視点で総合的に判断してもらえる気がします。
- ・身体の事を相談できるので安心感があります。
- ・本人の些細な事を聞けるのはすごく助かるが、家族の些細な事も聞け、家族の体調不良時、本人との距離など聞けて良かった。
- ・深爪(足)の処理に困っていたところ、毎回きちんとケアしてくれその他のアドバイスもしてくれ心強いです。
- ・訪問看護は週に2回お願いしていますが、母の表情がとても明るくなります。私たち家族も毎回毎回力を頂いておりありがたいです。介護する側もされる側も笑いが大切だと皆さんのお姿をみて感じています。
- ・気軽に相談できてその場でアドバイス聞けるので安心できます。
- ・不満は無い。
- ・内科の先生の診断に対する客観性を私に優しく教えて下さる気がします。

- ・良き話し相手になってもらって助かります。
- ・自宅生活のため日中1人で居る事が多く不安もあるが看護師と話すことで気持ちが落ちつく。
- ・医師に相談すべきか悩んでいる事も相談すると助言して下さるのでとても助かっています。便秘（薬の副作用）で困っている際にも食事でもどのようなものが本人に食べられるか相談に乗ってくださり助かりました。
- ・シャワー浴を週一回お願いしていますがなかなか家の者が入れるには大変なので助かっています。
- ・私と違った視点から子供へのアドバイスが頂けるためありがたいです。
- ・一日おきに透析に行くので病院に相談できるため。
- ・病院の先生に聞きづらい事も同じ女性ということで相談しやすい。
- ・不安な言い方ではなく的確にお話しして下さります。
- ・身体の改善するところを指摘して頂いたり、助言していただいたりよかったです。
- ・定期的に通院し相談できる医師がいるため。
- ・本当に安心しています。来るとホッとします。
- ・特に今はデイに行っていないので血圧、酸素測定してもらい助かる。

## その他

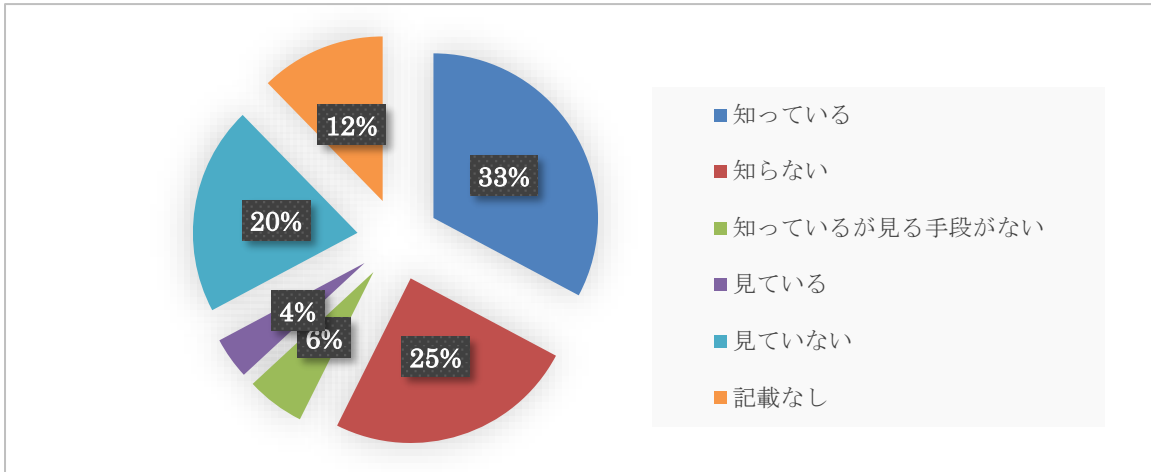
### ① ご意見やご感想などあれば一言でもよろしく申し上げます。

- ・皆さん会話がお上手だと思います。訪問されるのを毎回楽しみにしています。
- ・信頼しています。今後とも宜しくお願い致します。
- ・100点満点。本人及び家族ともども大満足です。訪問終了後、お帰り頂いた後で必ず訪問リハ記録を自分（夫）・利用者（妻）共々必ず目を通して二人で意見交換しています。いつもありがとうございます。
- ・母の調子が良くなってきているので本当にありがとうございます。皆さんとても感じが良いので、母も毎回楽しみにしています。これからもよろしくお願い致します。
- ・どのスタッフの方もいつも笑顔。リハビリをお願いし見てもらって最後までいつも気持ちの良い対応です。こちらからの話もいつも親身になって聞いてくれて、毎回一つ一つ丁寧に対応してもらっています。本当にいつもありがとうございます。これからもよろしく申し上げます。
- ・はじめたばかりなので期待をしています。通所リハをはやく始めたい。マッサージ、身体を伸ばしてもらいたい希望（歩きやすくなるので）。とても明るくて良いスタッフばかりです。感謝しています。
- ・いつも明るく対応して下さいありがたいです。末永くリハサービスを続けて欲しいです。
- ・コロナ禍で大変な中でも、子供の好みや傾向を別のスタッフさんも分かった上で訪問して下さいるのでとても助かります。今はなかなか友達と遊べないので、毎週来て下さる日を以前より更に楽しみにしています。
- ・訪問 R-station のリハビリのお陰で平仮名の読み書きが出来るようになり、一人で黙々と図鑑を読めるようになりました。一人で出来る事が少しずつ増える事でとても本人の自信に繋がっています。お箸が使えるようになった時も、色々な場所で自慢をしていました。集中力もついてきたのでリハビリの時間をもう少し長くして頂けると嬉しいです。
- ・いつもお世話になり大変感謝しております。家族などが促しても全く外出しようとしなのに R-station の方々の声掛けには腰が上がりやす。本当に不思議でこれがプロのテクニックなのだなあと感謝しています。外出の後には徐々に自身がついてきた様で笑顔も増えました。つつい手を出して本人の出来る事を狭くしてしまう家族をさりげなく気付かせてもいただきました。R-station 様にお願い出来て幸せに感じます。今後ともお願いします。

- ・リハビリについて何か小型器具を活用できれば活用していただければと思います。他、特にありません。いつも大変良くして頂いてお礼申し上げます。
- ・スタッフが担当制ではないのは承知いたしておりますがあまりに変わると戸惑いを感じます。スタッフはグループ制なのでしょうか。しばらくは同じスタッフでやっていただけると安心感があります。目標は同じでもスタッフによりやり方が違うのは利点も多くあると思うのですが、慣れたところに替わると少し違和感を感じます。
- ・コロナ対策がとてもしっかりしているので安心です。
- ・名札が無い
- ・専門的な事が解らないので今まで通り地域と連携や同行して頂けると有難いですし助かります。一番相談しやすいので、これからもよろしくお願ひします。
- ・いつもお世話になっています。
- ・学校、放課後デイサービスとの連携を引き続きお願ひします。
- ・現状通りが良い。今のままが一番良いです。
- ・満足しています。
- ・娘の好きそうな教材等を持参して頂き、アドバイスをして頂き参考にさせてもらっています。
- ・利用して3ヵ月程ですが、子供もリハに慣れてきた様で、楽しそうな表情を見ると親としても利用させて頂いて良かったなと思います。
- ・リハビリに関する質問にいつも丁寧に答えて下さり感謝しています。
- ・用事などで電話が難しい時があると伝えるとLINEを教えていただき、すごく助かっています。
- ・大変言いにくいのですが、手洗いの消毒の際に洗面所を使用した後、ティッシュペーパーをゴミ箱に棄てられることが少し気になります。他の訪問DRや支援センターの職員などは必ず持参したアルコール消毒で玄関先にて消毒したり、ティッシュは持ち帰られますし、ゴミ箱に棄てるよう勧めたところ「不愉快でしょうから持ち帰りますよ！」と言われました。ゴミ箱を片付ける際の不愉快は、これだけコロナ騒ぎが問題になっていると我が家だけでなく他の人も感じるのでは・・・と心配します。R-station が大好きな立場から残念な点が一つだけあるので思い切って書きました。これからも絶大な信頼を寄せているので検討してみてください
- ・何でも話をよく聞いてもらい満足しています。
- ・まだ始まったばかりで話の方が長いので徐々にリハビリの時間が長くなると良いと思います。
- ・トイレまでついて行ってくれるので安心です（倒れやすいので）。
- ・とても親身になって下さる方々です。今とても満足しています。STさんとPTさん、それぞれの良さがあり、主人が元気になりました。とてもありがたく思っています。これからもよろしくお願ひします。
- ・不安な事や心配な事などいろいろと相談に乗って頂きいつもありがとうございます。また子供にも嫌がらず楽しく過ごせるようにいつも接して頂いているのでとても安心してお任せしています。ありがとうございます。
- ・いつも感謝しています。
- ・情報共有して頂いているので安心して生活できます。今まで通りで十分です。いつもありがとうございます。
- ・たまに本人が知らされていない病気の内容を話されることがあります。（症状がこれから進行してくる等）本人のモチベーションが下がり精神的な面が心配なので若干の配慮願ひします。
- ・回数が少ないのであまり深い話が出来ない気がする。
- ・年々体力の衰えを感じる年のせいもあるのでしょうか。
- ・今後ともよろしくお願ひします。
- ・気になることを話すとすぐにリハビリのやり方を変えて対応してくれるところが良いです。女性の子供のリハビリが得意なPTさんが増えたら嬉しいです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・母がシャワー浴でお世話になっており母の同じような話を親身になって聞いてもらってありがとうございます。

- ・ぜひ担当者の固定化を望みます。担当者の技術見識が全てです。新人が来ても役にたちません。
- ・だんだん足腰が弱くなり体力も落ちてきたと感じます。リハビリで補えところも多いと思いますのでよろしくお願ひします。
- ・非常に親身なって頂いており、ありがたいです。
- ・相談の話をよく聞いてくれます。相談の内容にあたりリハビリをしてくれています。
- ・毎週来て頂いていても毎回私も子供も本当に楽しみな時間でとても感謝しています。子供の素の姿は R-station の方が一番見ていると思うのですが、その中で成長していることを言葉にして下さって聞けることがとても嬉しいです。スタッフの方の子供への寄り添い方や、私にも相談しやすいよう和やかな空気でいつもいて下さり、本当にありがとうございます。
- ・どのスタッフの方も丁寧に対応していただき感謝しています。
- ・お世話様です。とても心強く思っています。
- ・色々ときめ細かくケアしていただき感謝しています。ありがとうございます。とても忙しい仕事なので、スタッフの皆様もどうぞご自愛ください。
- ・マッサージでコリをほぐして頂いているので現状維持できていると思う。
- ・デイケアが長く続けられなくこの訪問 R ステーションを紹介していただき続けられていることにとても感謝しています。母の生活リズムも週 1 回でも運動することで維持できている事は本当にありがたいです。これからも継続して健康維持が出来る事を望んでいます。
- ・本人が同席していますので家族の報告がなかなかできない事があります。出来れば連絡ノートがあると助かりますが・・・現在はお手紙を挟んでいます。
- ・コロナ渦の中大変ご苦労されているのが良くわかります。対策もしっかりされていて安心できます。これからもよろしくお願ひします。
- ・今の子供の状態や困っている事に合わせて対応していただけるのでありがたく思います。
- ・家族が言ってもなかなか実践してもらえないので嫌がっていてもウォーキング・運動は引き続きお願ひします。
- ・病気を抱えている本人が一番つらいそれに寄り添った対応を希望します。私とスタッフの方々のコミュニケーションが理解につながると考えています。一方的にならないよう対話しながらやっていきたいです。
- ・これからもよろしくお願ひします。
- ・よくやって頂いています。ありがとう。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも体調をしっかりきかれています。こちらでも主治医からの診察結果を報告しています。いつもありがとうございます。
- ・今のままで大変改善につながっています。厚く御礼申し上げます。
- ・欠点を見つけようと思ってもない。みんな感じが良い。
- ・これからも宜しくお願ひ致します。
- ・小さな心配事でも訪問の際相談できるので安心しております。
- ・いつもご支援ありがとうございます。

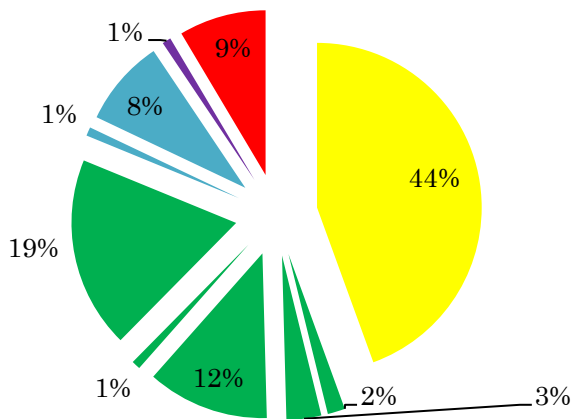
②訪問 R-station の Instagram、face book やホームページは、ご覧になって頂いていますか。



～訪問 R-station に対する満足度～

訪問 R-station に対する満足度は、どのくらいですか。

■ 100% ■ 99% ■ 98% ■ 95% ■ 93% ■ 90% ■ 85% ■ 80% ■ 75% ■ 不明



満足度 94.8%

貴重なご意見・ご感想ありがとうございます。  
 今回のアンケート結果を訪問 R-station スタッフに周知致しました。  
 満足して頂いている点については、さらに満足して頂けるように努めてまいります。  
 満足して頂けなかった点や、ご意見・ご要望は真摯に受け止め、より一層の改善に努めてまいります。  
 今後とも、訪問 R-station を宜しくお願い致します。



株式会社 Re ambitious  
 訪問 R-station