

# 2022年 訪問 R-station 利用者満足度調査結果 報告



2022年3月吉日  
株式会社 Re ambitious  
訪問 R-station  
管理者・所長 和田 泰子  
広報委員会アンケート係：田代 宙  
佐藤 真紀

ご利用者、ご家族に、満足度アンケートをさせていただきました。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いただ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。

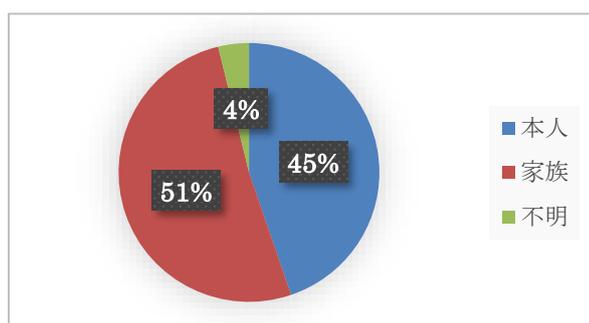
## 【調査実施期間】

2022年1月4日～1月31日

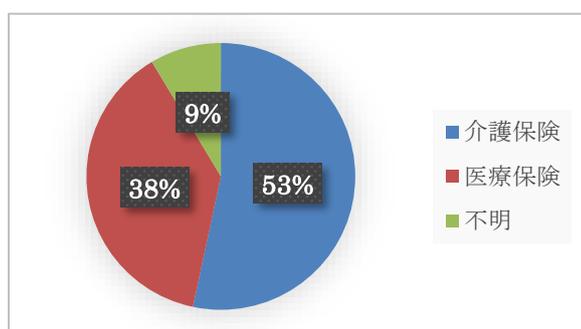
## 【調査対象】

2022年1月の時点で、利用開始または利用中の方124名中、回答が得られた105名。  
(アンケート回収率85%)

## 【アンケートのご回答者】



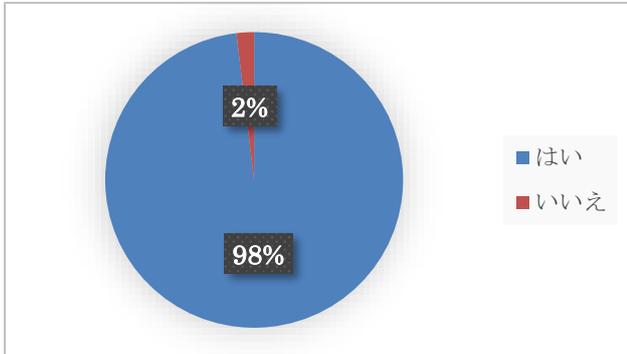
## 【利用されている保険制度】



## 【調査結果】

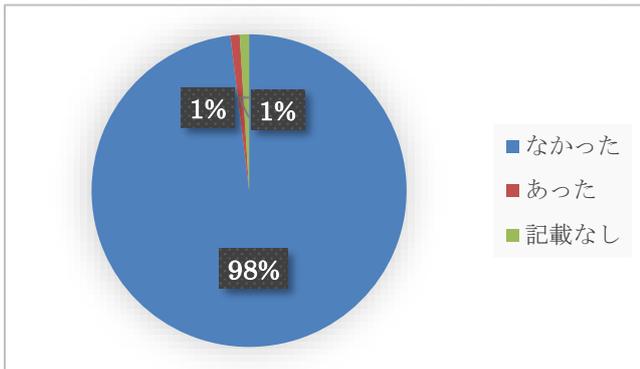
### ～日々の訪問に関してのご感想、ご意見～

#### ① スタッフは約束した時間通りに訪問していますか。



- ・あまり時間のずれも無く、きちっと来て頂いております。
- ・時間通りに来訪してくれるので安心です。
- ・少し遅れるときは連絡があるので安心します。
- ・前後の場合は連絡していただいています。
- ・いつも時間通りでありがとうございます。
- ・いつも定刻に来て下さり、安心しております。
- ・時々遅れることもありますが、ほとんど時間通りです。

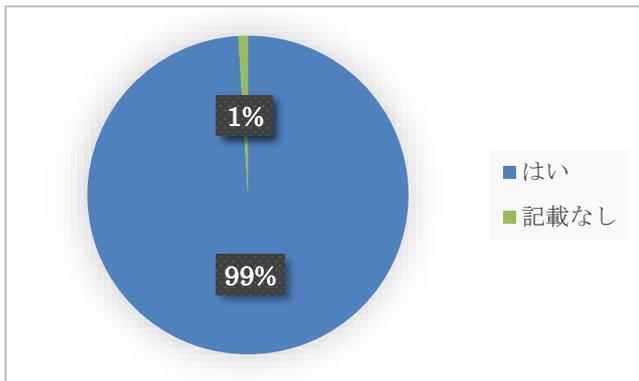
#### ② スタッフの接遇や身だしなみに気になる事がありましたか。



- ・皆様ちゃんとした身だしなみで安心しています。
- ・言葉遣いや態度も問題はなし。
- ・コロナ対策でゴーグルしてリハビリして下さり(子供はかっこいいと喜ぶのですが)夏の暑い中でもそのように対策して来て頂いて有難かったです。
- ・清潔さがあります。
- ・いつも清潔感があり全く問題ありません。
- ・すみません、同居していないので、お任せするばかりです。
- ・とても感じが良く、話しかけやすいです。
- ・スタッフの皆様、お心遣いありがとうございます。

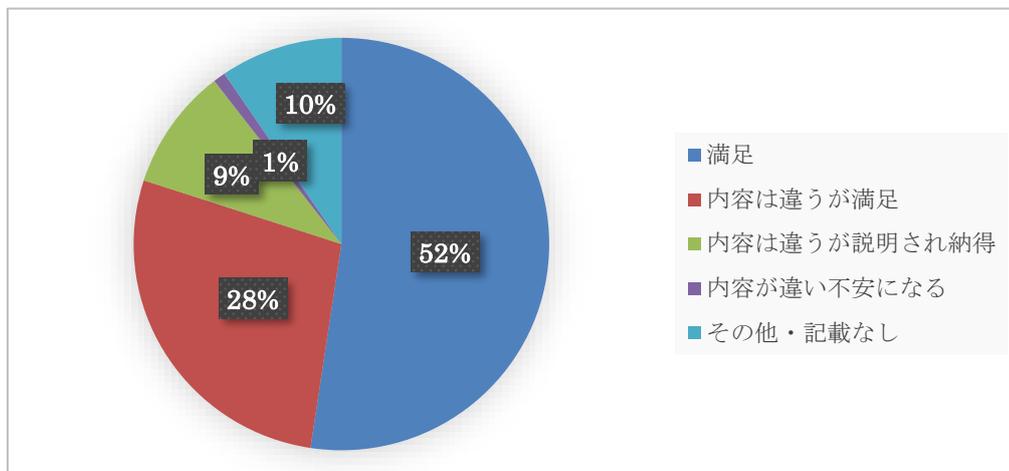
- ・清潔な印象をどの方にも持っております。
- ・好感良。

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。



- ・よく話をして下さいます。
- ・とても親身に聞いてくれます。
- ・家族の愚痴まで聞いてくれます。
- ・話も聞いて頂いていますし、必ずそれに応えて下さり、いつも参考にさせて頂いています。
- ・家族の悩みや時には愚痴も聞いて頂き感謝しています。
- ・メールでやりとりしています。
- ・相談事がある際にはいつもしっかりと話を聞いてくれるため、とても助かっています。
- ・介護の話以外でも聞いてくれるので助かります。
- ・疑問に思ったことをわかりやすく説明をしてくださいました。
- ・本人の言葉や気持ちを否定せず、受け入れて下さいます。看護、リハビリで不安がある時は説明をして下さいます。
- ・本人の話をしっかり聞いて下さりとても助かっています。ありがとうございます。
- ・寄り添って頂いている感じを常に持つことができ相談しやすいです。
- ・母はいつも同じ話をしますが親身になって聞いてくれます。
- ・しっかり話を聞いて頂いています。

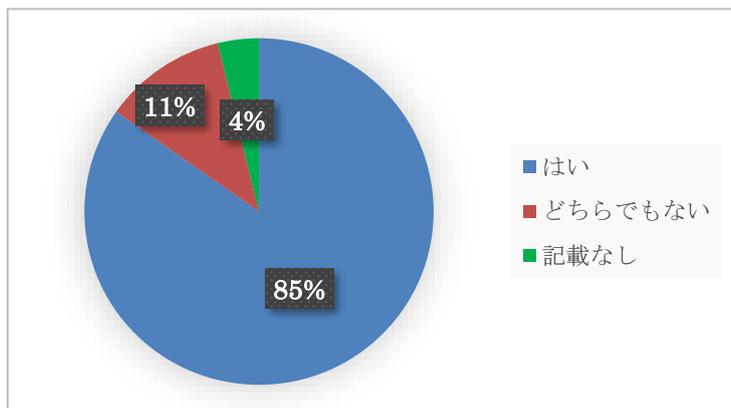
④ どのスタッフがきても同様のサービスを受けられていると感じますか。



- ・本人は多少の違いは感じているようですが、問題はないと思います。
- ・まだ他のスタッフは来ていない。
- ・リハビリに関しては同じ方でとても安心しています。

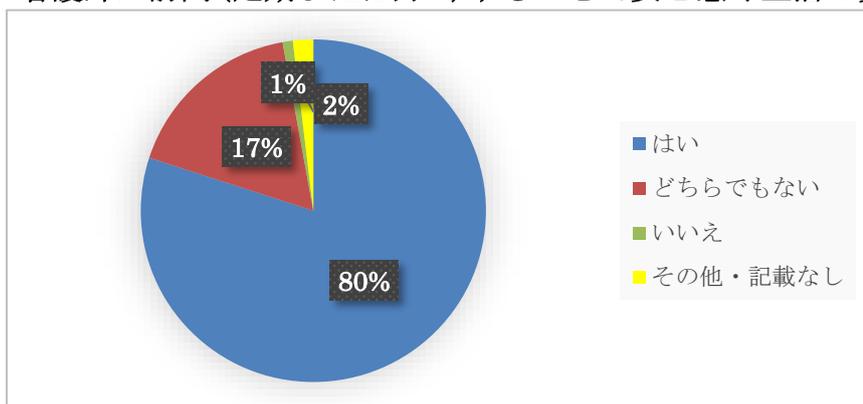
- ・スタッフを変えたくないなので、同じ人をお願いしています。
- ・痛みを軽減するよう努めてくれているのを感じます。
- ・どのスタッフの方からも親子共々元気をもらいます！看護師さんは今回だけかなーと子供がサプライズ感覚で楽しみにしています笑
- ・同様のサービスを受けています。
- ・どのスタッフさんでも丁寧に対応して頂いています。
- ・内容は多少違うが満足。
- ・できましたら決まった方に来て頂きたいと思います。
- ・スタッフ間の情報共有度を高めることが重要。
- ・以前は内容が違い、スタッフ間での情報共有がなされているのかが疑問に思ったことがよくあったが、そのようなことはなくなっている。できれば同じスタッフの方が継続して来ていただきたい。
- ・スタッフ間の情報共有の様子が伺われて、どの方も適切なサービスをされていると感じます。
- ・説明してもらえるので安心します。
- ・不明。

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。



- ・この前リハスタッフさんに話した事を聞いていて話しやすい(伝えやすい)です。
- ・色々なことが行き渡っている。何かあれば電話ですぐ連絡してくれる。
- ・こちらから話す前に話をしてくれので情報を共有できていると感じる。
- ・かかりつけ医師より丁寧と感ずる場合もある。
- ・細かいところまで共有されていると感じます。
- ・不明。

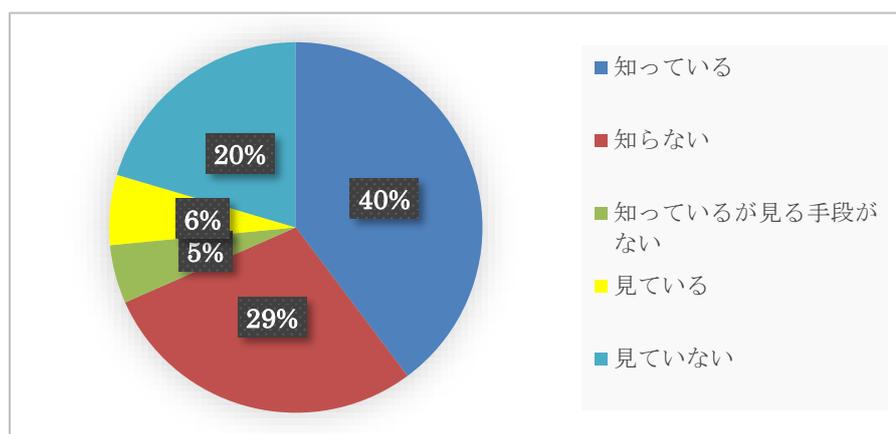
⑥ 看護師が訪問(定期または月1)することで安心感や生活の質の改善につながると感じますか。



- ・本人にとっては精神的にもとても大切と感じています。
- ・来てくれると助かる。
- ・その時(訪問時)に不安に思ったことを聞くとすぐに答えてくれる。
- ・医療的処置はないが、訪問看護師によるリラクゼーションが大変良い。
- ・看護師さんとの関わり方がまだわからない。
- ・家族の言うことは聞いてくれないが、看護師さんの言うことは聞いてくれます。
- ・何かあったら相談させて頂けるという強い安心感につながっています。子供とも交流して下さるので、～が上手になったねと一か月ぶりに会うというところで色々感想を聞けるのも嬉しいです。
- ・日々色々ですから、安心もあり、助かっています。
- ・何でも相談します。
- ・女性の看護師さんに聞ける事もあるので助かっています。
- ・とても有難いと思っています。
- ・毎月の予定表(訪問日・時間)が欲しい。
- ・心配な事や気になる事があると相談できる。
- ・健康状態を見て下さいますので、安心して生活・治療ができます。ありがとうございます。
- ・訪問看護を別の所から週一回お願いしているので、Rの看護師さんの訪問に対しては特に感じることはありません。
- ・皮膚の具合を見てもらっていますので安心できます。
- ・安心感があります。
- ・訪問医も来てもらっているので、正直よくわからない。不要にも感じる。

## その他

① 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。



② ご意見やご感想などあれば一言でもよろしくお願ひします。

- ・特に問題はありませぬ。本人は毎週楽しみにしております。
- ・よくやってくれている。
- ・このまま続けて頂きたいです。
- ・とても感じが良いので安心して受けれています。
- ・来てくれると良い情報が得られて助かっています。

・内科や整形外科通院が大変な中、痛みや体調不良を訴えても直ちに通院することが難しい場合等、良い方法等があれば指導して欲しい。

・いつもありがとうございます。お陰様で在宅介護を安心して続けられています。母だけでなく、家族の気持ちにも寄り添おうとして下さったり、何気ない言葉も必ず拾って耳を傾けて下さる姿、本当にありがたいです。今後ともよろしくお願い致します。

・どなたがみえても利用者の情報がきちんと共有されていると感じている。

・皆さん丁寧な対応をして頂いております。

・いつも丁寧に頂いています。話もよく聞いて頂き、本人も家族も家族も安心して頂いています。今後どうぞよろしく申し上げます。

・ケアマネジャーとの連絡がとても良くとれており、いつも安心してサービスを受けることができます。ありがとうございます。

・今のままで良い。

・こちらの希望に沿うリハビリをして下さるので、今後も続けて欲しいです。

・ずっと同じ方に来て頂き、お話もよく聴いて下さり、夫も信頼しきっております。励まして頂くとリハビリの意欲も出ます。今年も変わらず来て頂けますようよろしくお願い致します。

・病院を退院してから、一年半利用しています。以前より自分自身で日常生活が多くのことできるようになりました。これも訪問リハビリ、看護によるものと思います。今後も利用を続けていきたいです。

・訪問マッサージもあると助かります。

・雨の時等、濡れている時は足元等を拭き取ってからベッドの上に上がって頂きたいです。

・落ち着いた言動と笑顔でいつも励まされています。

・マイナス面が見当たらない。

・先日ことばの検査をして頂き、苦手とする所をこのように伸ばしていきましょうと、いつもですが色々トリハ内容を考えて下さり有難く、本当に感謝しています。子供が支援級にほぼいることもあり、皆さんに温かく見て頂いているので、ことば・コミュニケーションでどういったことがこれから出来るのか、親では全然わかりませんでした。リハビリを拝見して、こうやって支援してあげるといいのか、このような方法があるのだと私も本当に勉強になりますし、子供も確実にスタッフの方の教えが身についていっており、感謝の気持ちで一杯です。

・可能であれば水曜日と木曜日に合わせて頂ければと思います。

・今の方で満足しています

・親身になって母の事を考えて頂き、少しでも良くなるようにアドバイスを頂き、いつも明るく接して頂きましてありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

・サービスを受ける側の気持ちや意見、要望を聞き入れて対応して下さっているのも、大変満足しております。訪問に使用されている車もシンプルで変に人目につかないのも非常に良いです。

・質問させていただいた内容の共有をお願いしたいです。それ以外は色々と考えて頂いてしっかりやっているのでも有難いです。いつもありがとうございます。

・大変満足しています。

・いつも本当に助かっています。引き続きよろしくお願い致します。

・満足しています。

・スタッフの方は総じて人は良く、安心感がある。

・これからも宜しく申し上げます。

・辛抱強く申し上げます。

・母がここまで継続して続けられるとは家族も思っていませんでした。本当に母の気持ちに寄り添って対応

して頂いている事に感謝です。

・何よりも母が楽しそうにトレーニングしている事が一番です。前よりも若くなり、気持ちも前向きになっていると思います。これからも引き続きよろしく申し上げます。家族一同本当に感謝しかありません。

・継続してもらわないと身体がかたまって動かなくなるのがこわいです。

・いつもありがとうございます。今年もよろしく申し上げます。

・なるべく同じ人に来てほしい。

・いつもありがとうございます。

・毎回丁寧に対応して頂きありがとうございます。

・Instagram、Facebook、HP の見方を指導して頂けると嬉しいです。

・6 ヶ月が過ぎ、大変お世話になっております。本人上達が見られず、あきらめや不安を感じているようです。本人しか知りえないことがあると家族は困ります。日常会話がリハビリと申して下さいましたが、本人は無口で一人で静かに過ごす生活を好む人です。時々感情の抑制が出来ない時があり、今の状態での継続が心配です。緊急時には迅速な対応に感謝申し上げます。

・引き続き宜しくお願い致します。

・毎回丁寧に対応して頂きありがとうございます。

・大変お世話になっております。よくして頂いているので、今後共宜しくお願い致します。

・保険制度上、及び R-station の基本的考え方として、訪問看護の期間・期限を明確に示した方が良い。

・関係している学校・施設との連携を今まで通り継続、お願い致します。装具・座位保持装置のフォローも大変助かっています。今まで通り継続お願い致します。

・今のまま続けていただきたい。

・スタッフの皆様の穏やかな対応にいつも感謝しております。リハビリの内容も工夫して下さい、「寄り添って頂いている」と強く暖かく感じます。補助食品の紹介もとても助かりました。今後とも、皆様お身体に気を付けてますますのご発展を願います。スタッフ間のチームワークの良さが感じられて、訪問していただくのが楽しみです。これからもどうぞよろしく申し上げます。

・今後の継続期間はどのくらいか？継続後の生活の注意点は？

・日々色々な活動のフォローや改善策を考えて頂き、活動しやすい行動を考え訓練させて下さります。おかげで少しずつですが、出来ることも増えている様に思います。ありがとうございます。これからも宜しく申し上げます。

・引き続き宜しくお願い致します。

・いつも感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。

・いつも助かります。宜しくお願い致します。

・子供も楽しそうに言葉の練習をしていて、少しずつですが言葉が増えてきたように感じるので、これからも宜しくお願い致します。

・週一回訪問してもらっていますが、時間の変更の事で「来週は何時です」と言われて急に変更されます。今までは「この時間で変更してもらえますか？」とお願いされてきました。変更できない時もあるのでよろしく申し上げます。

・不定期で良いので別のセラピストに入ってもらいたい。週2回 PT あるが、全く同じ内容をいつもやっていて満足しない。

・楽しんでやっていますので、今の所このままで良いと思っています。

・ありがたいと思っています。今後とも宜しくお願い致します。

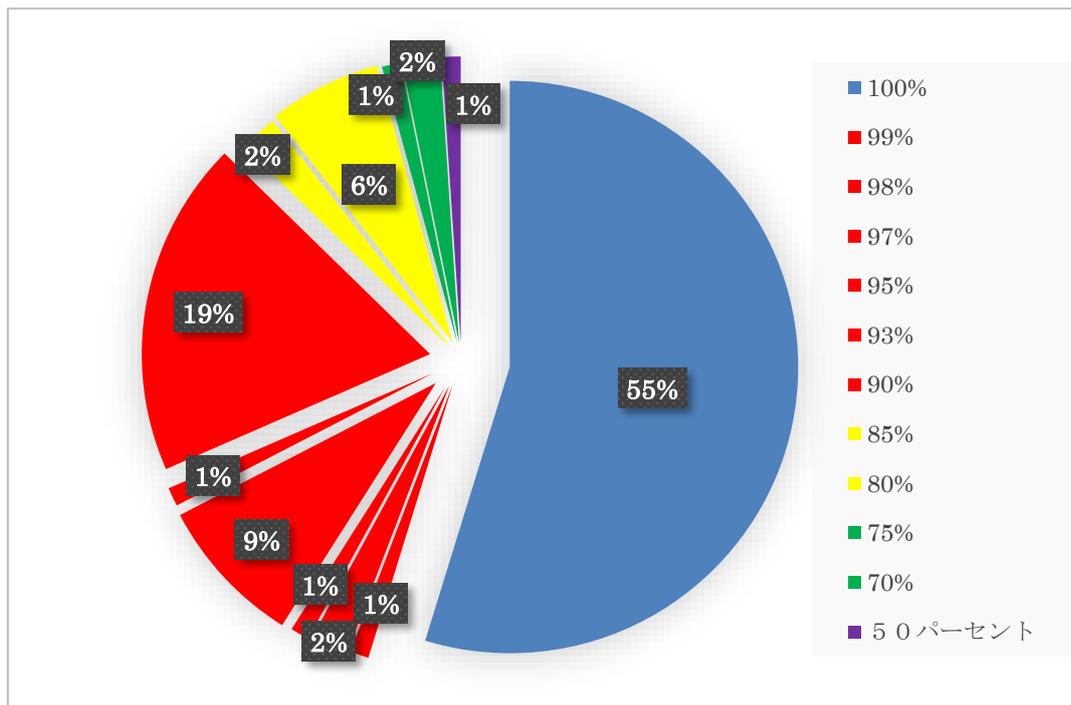
・母の言い分しか聞いていないので、実際の所はわかりません。

・現状で満足。

- ・女性のPTさんが増えると良いな。
- ・急なキャンセルや担当者変更が続いた時期がありました。体調不良や急患の方の対応は仕方ないと思いますが、社内会議等に関しては理由として少し疑問が残りました。
- ・以前はノートにその日に行った内容を詳しく書いてくれたが、最近はあまりない。忙しいとは思いますが、何をしているのか教えて欲しい。

### ～訪問 R-station に対する満足度～

訪問 R-station に対する満足度は、どのぐらいですか。



## 満足度 94.5%

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

R.STATION.RE.AMBITIOUS