

2023年 訪問 R-station 利用者満足度調査結果 報告



2023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

勝城 翔平

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】

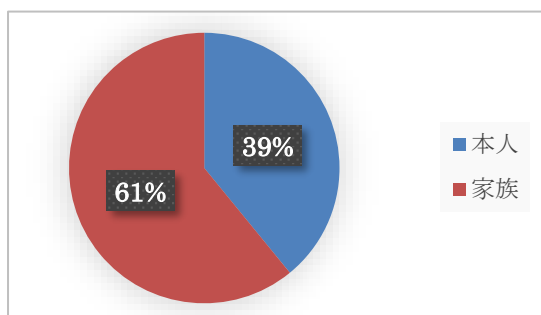
2023年1月4日～1月31日

【調査対象】

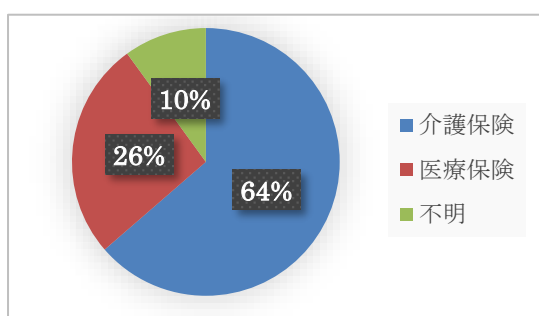
2023年1月の時点で、利用開始または利用中の方 138 名中、回答が得られた 110 名。

(アンケート回収率 79.7%)

【アンケートのご回答者】



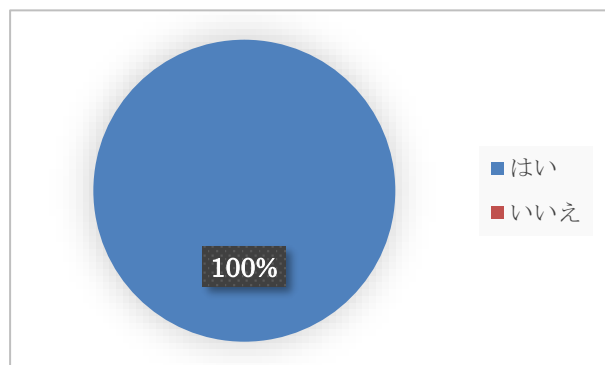
【利用されている保険制度】



【調査結果】

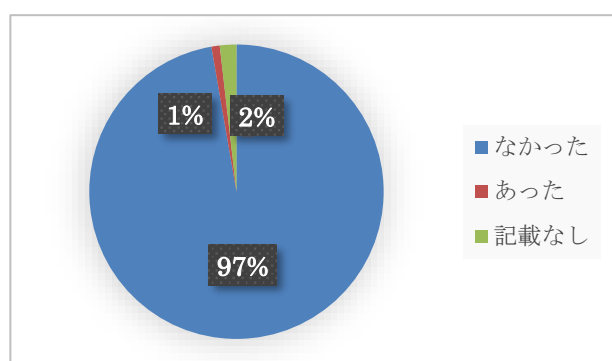
～日々の訪問に関してのご感想、ご意見～

① スタッフは約束した時間通りに訪問していますか。



- ・たまに相談などで少し時間オーバーしてしまいすみません。いつも時間通りです！
- ・たいへん正確に
- ・いつも約束通り来ていただいています。多少のずれはこちらは問題ないのであわてなくて大丈夫です。
- ・きちんとおみえになります。
- ・時々時間変更はありますが・・・？
- ・ほぼ時間通りで助かります。
- ・たまに遅れる時はある。
- ・母の皮膚状態や足の温め等少し早めに来てもらっています。
- ・来られる時間に合わせて準備していますので、ほぼぴったりに来ていただき助かります。
- ・いつも5分前に来て下さいます。
- ・約束通り訪問してもらっている。
- ・いつも決まった時刻に来訪していただき申し分ありません。
- ・いつも丁寧にしていただいています。
- ・時間通りです。
- ・約束した時間に来てます。

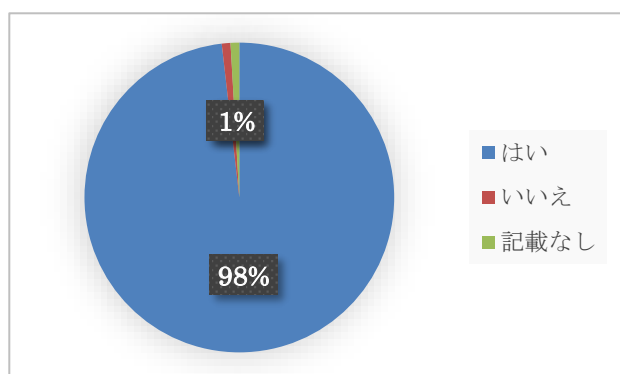
② スタッフの接遇や身だしなみに気になる事がありましたか。



- ・リュックが重たそうです。
- ・いつもやさしく丁寧に接して下さっています。ありがとうございます。

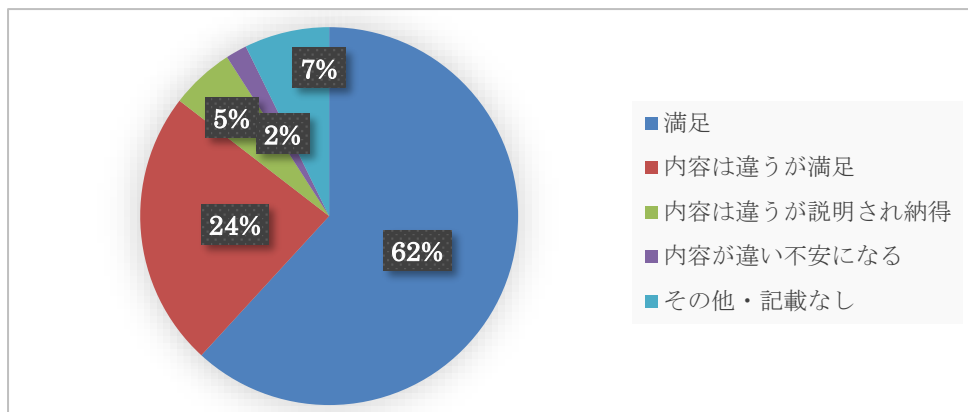
- ・私服ですけど良いです。
- ・礼儀正しく恐縮しています。
- ・安心できる対応です。
- ・いつもキレイ☆彡（母より）
- ・直接会う機会があまりない為わからない。
- ・気になる事はない
- ・言葉使い、みだしなみ、振る舞いどれをとってもどなたも感じ良いです。
- ・香水の臭い
- ・全くありません。
- ・とても優しく、親切に接して下さいます。
- ・ありません。

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ますか。



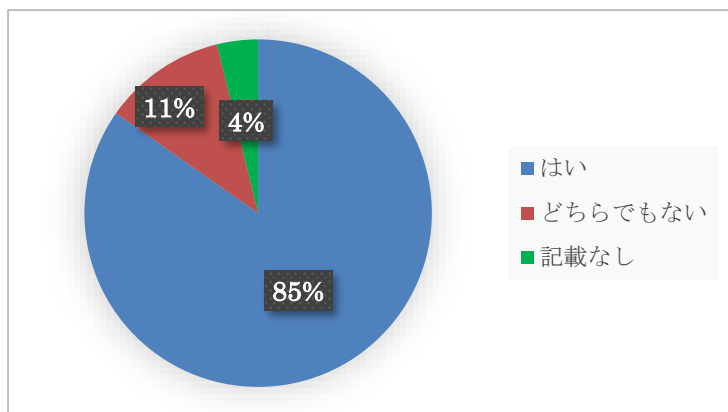
- ・よくやってくれる
- ・毎回相談事に対して答えて下さったり、調べて下さり親子の話を沢山聞いて下さっています。
- ・たいへんまじめに
- ・本人の事もですが、家族の事も色々と相談に乗って頂いています。
- ・良く見ていただいています。家族のことも気遣って下さり、ありがたいです。
- ・意見は聞いて下さいます。
- ・感じよく聞いていただきます。
- ・私的な件に対しても心よく受け入れて下さり優しく丁寧な説明をして下さいます。
- ・本人満足している様です。
- ・問題が起きて、相談をすると親身になって最善のアドバイスを頂ける。
- ・母の心のよりどころになっています。
- ・母のちょっとした言葉や表情も優しくきちんと対応してくれとても感謝しています。
- ・話を聞いてもらっている。
- ・小さな事や取るに足りない内容もあるかと思いますが、耳を傾け誠意を感じます。
- ・とてもよく気にして頂いています。
- ・夫はもちろん私（妻）の事も、いつも気にかけてくれます。

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。



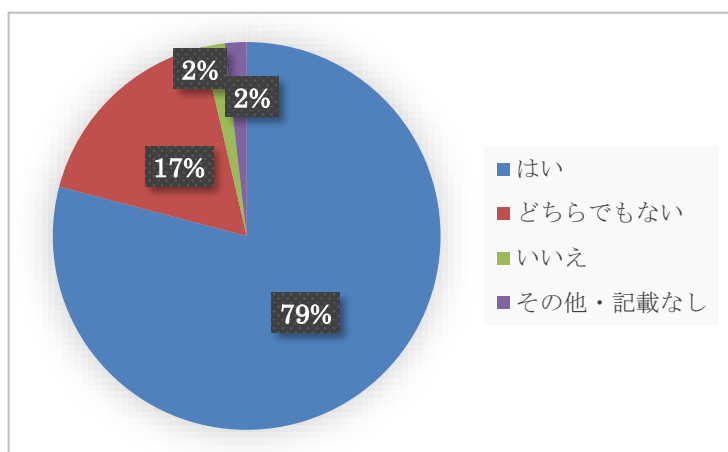
- ・どのスタッフでも、とても丁寧に対応頂いています。本人も楽しそうです。
- ・いつもと違う人が来た時、内容は違うが説明してもらい納得できる。
- ・引き継ぎをきちんとして下さっているので全く問題なしです。
- ・心に余裕を感じどなたが見えられても安心していられます。
- ・不安感はありません。
- ・デイサービスも利用していますがどのサービスを受けても連携が取れていて安心。
- ・可能である限り担当のスタッフの方に来ていただきたい。本人が少し戸惑っているように見える。
- ・皆様沢山よくして下さいます。
- ・不安や心配はない。
- ・申し送りやスタッフ間のコミュニケーションがしっかりしているのでしょうか。安心してサービスを受けられます。
- ・大きな流れは同じ様にやってくれるので問題ありません。細かい部分はスタッフさんによる「色」があって良いと思う。
- ・個人差があり、人によって合う、合わないがある。
- ・満足感あり。
- ・とてもわかりやすかったです。

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。



- ・看護師さんが月1回の訪問で、リハの内容や保護者の悩みなどご存じでとても共有して下さっています。
- ・問題ありません。
- ・どなたでも連絡して下さっています。
- ・情報伝達は確実に感じます。
- ・私の能力に応じて有効な動作を提案してもらえて大満足です。
- ・メモ書きや聞き漏れをふせいでくださっています。
- ・共有されています。
- ・「前回の〇〇来訪時は～でしたね。今日は～」と家族以上に把握され、全体で支えていただいています。

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。

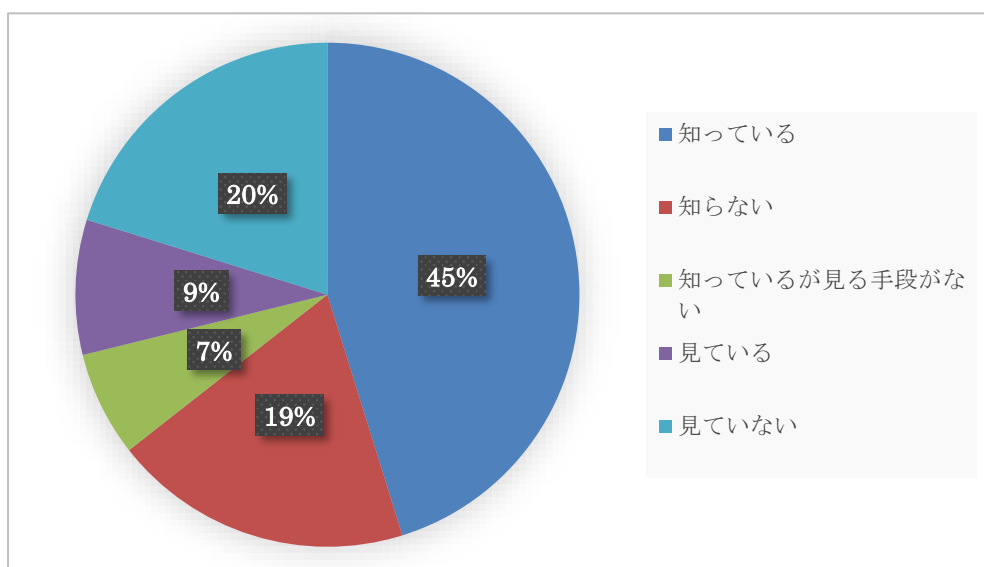


- ・体調の相談やささいな子育てのことも話させてもらっています。ありがたいです。
- ・生活の維持になると考えています。
- ・体調の相談やささいな子育てのことも話させてもらっています。ありがたいです。
- ・生活の維持になると考えます。
- ・色々アドバイス頂いています。親身になって相談にのって頂き、とても心強いです。
- ・あまり看護師の方にみてもらう必要はないのですが、お薬の事をきけたりするので少し安心。
- ・おばあちゃんだけでなくおじいちゃんの話の相手もして下さい感謝です。支離滅裂になりがちな会話をやさしく聞いて下さり、おばあちゃんもおじいちゃんも楽しそうです。
- ・まだよく分かりません。
- ・助かってます。

- ・リハビリを始めて1年6ヵ月、1語1語の語彙がわかり効果の高まりを感じます。
- ・子供も遊んでもらえると楽しみにしているようです。
- ・本人安心している様です。
- ・現状、体調等に変化がほぼないので具体的にはまだ。
- ・ありがたいです。
- ・とても安心感があります。専門的な知識をわかりやすく教えて下さるので助かります。
- ・健康相談で安心感がありますが、生活の改善につながる程ではありません。
- ・ある程度間隔をあけての訪問で、様々な変化に気付いていただけたと思います。
- ・本当に丁寧に接していただいています。
- ・定期的に訪問の為安心感あり。
- ・毎回笑顔で接して頂き安心感があります。

その他

① 訪問R-stationのInstagram、face bookやホームページは、ご覧になって頂けていますか。



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。

- ・いつもながら助かっています。ありがたい事です。
- ・いつもありがとうございます。スタッフの皆さん、とても優しく親切で助かっています。機能改善も目に見えてわかってきているので安心しています。これからも宜しくお願ひ致します。
- ・とりあえず、今のままで継続してもらいたいと思います。
- ・いつもありがとうございます。
- ・担当が出来る限り変わらないでほしい。
- ・不安なことなど相談に乗って頂き、アドバイスをして頂いたり学校への対応などを教えて頂いています。小さなことでもしっかりと聞いて頂いてとても嬉しく思っています。また、いつも笑顔で子どもに接して頂きありがとうございます。
- ・今まで通り
- ・いつもありがとうございます。
- ・これからも色々な情報を教えて頂けると有難いです。いつもありがとうございます。

・子どもの成長のスピードに合わせて、細かく見てご指導いただき、検査や子に合った方法でリハを進めて下さり、本当に少しずつしっかりと成長をしています。専門的なことから身近な子育てのことまでご助言いただき、本当に支え助けて頂いています。子どももスタッフの方が大好きで信頼関係が強くあるのだと思います。いつも感謝しております。

・知識、技術もあり、たいへん喜んでいただけますので、1日もながく当方に来ていただきたいと思います。よろしくお祈りします。

・昨年末は大変お世話になりました。休日でも来て頂けると聞いて、安心して年末過ごすことができました。今年もよろしくお祈りします。

・概ね満足しています。これからも宜しくお祈り致します。

・今まで通り継続してほしいです。今年もよろしくお祈り致します。

・たすかっています。

・今年もよろしくお祈りします。

・何より本人が楽しそうに続けているのが家族としては一番うれしく思っています。コロナでここ数年はどこにも行けず、心も体も元気がありませんでしたが、ようやく旅行も行けるようになり、母も元気に旅行できる程に体力をキープしていてそれも R-station のお陰と思っています。これからも宜しくお祈りします。

・今のリハビリ継続をおねがいします。

・真摯に取り組んで下さっている姿にとっても感謝いたしております。多くのスタッフと係りを持つことができ、その良さを実感しています。(色々な視点からみていただいている)

・連絡事項の欄の目的は何でしょうか？家族向けですか、スタッフ向けですか。

・まだ始めたばかりですが、色々とお出来ることが増えると嬉しいです。

・いつもお世話になってます。どのスタッフさんがきてもいねいに優しく接して下さりとても助かっています。LINE で連絡できるのがとても安心です。至急の時はTELで対応も良いですね。これからも宜しくお祈り致します。

・いつもおじいちゃんおばあちゃんの話聞いて下さりありがとうございます。何度も同じ話だったり、まちがっていたり、とんちんかん話だったりするのに、楽しそうに聞いて下さってありがとうございます。お帰りになった後も、おじいちゃんおばあちゃん機嫌が良く、たのしかったねとおだやかでいられます。時にはグチや悪口も言うのだと思いますが、聞いて下さってとても助かります。これからもどうぞよろしくお祈り致します。

・私はいつもお会いしてないので、ちゃんと答えられなくて申し訳ありません。

・今後ともよろしくお祈りします。

・いつも母の体調を細かく教えて下さり、ありがとうございます。色々とお手数かけますがよろしくお祈りします。

・ケアマネジャーの説明がまったくない。

・話題は乏しいですが話し相手になって下さい。好きなアーティストが亡くなり年々寂しくなってきました。

・大変ありがたく思っております。

・単独歩行ができるように成れば100点満点です。

・スタッフの皆様思いやりのある温かい言葉かけはなによりの良薬です。感謝申し上げます。夫婦間の会話が少ない(主人 気難しい性格で自ら話し出すことはあまりない、日々パソコンと会話)・夫婦だけでは解決できない問題が生じた場合スタッフの皆様助言と支えを感じていないと不安になる。

・時にきつい言葉かけが欲しいです。(利用者に対して)

・日常生活や学校での過ごし方の相談にのってくださって助かっています。今後ともよろしくお祈りします。

・いつもお世話様です。おかげ様で身体が動くようになり気持ちも楽になりました。

・とても良く話を聞いていただき生活をおくる際の不安も軽減しています。今後とも宜しくお願ひしたいです。

・時間がみじかい日があるとどうしたのだろうと思うことがある。とても良く接して下さり子供の成長も見られるのでありがたいです。今後もよろしくお願ひいたします。

・訪問に際して本人とどの様な内容の会話、調整があったかメモ書きで良いので残してほしいです。

・大変良く勉強されていると思います。奥深く感じます。これから先も楽しみです。どうぞよろしくお願ひします。

・私にとって、Rのスタッフさんは、全員信頼度100%なので、リハを続けることでスムーズな歩きが出来ると期待大。毎回楽しくリハビリを受けさせて頂いてます。私はきっとこの人達と接することにより、今よりもっともっと楽に行動が出来る様にきっとなるんだ！！と期待(希望)がふくらみ楽しみです。宜しくお願ひします。

・現在の状態を継続、維持して欲しい。

・こちらの都合で訪問スタッフが変更になることは仕方ないが、なるべく訪問スタッフが変更になる日は少なくしてほしい。利用している施設や学校との連携は今後も可能な限り継続してほしい。

・身体の状態をよく見てもらっているので続けてほしい。

・初めてしばらく上り調子、冬になり停滞気味ですが(体調)、継続してよろしくお願ひ致します。

いつも、大きい声ではっきりわかりやすく、ていねいにリハビリ行っただき、感心、満足しております。

・しばさんがとっても良くして下さってる様で母から笑顔で沢山話を聞きます。その他のスタッフ様もステキで安心してお願ひできています。

・週1回ですが来てもらって助かっています。

・自主トレメニューを継続的にアドバイスしてほしい。

・今のままの状態です満足しています。これからもお世話になります。

・いつもありがとうございます。スタッフ皆様の優しさ、専門性、笑顔に毎回助けられております。「共に・・・」という雰囲気は母も私も大好きで「頑張ろう」「楽しい」につながっている様に感じます。これからもどうぞよろしくお願ひ致します。

・話を良く聞いてくれ、やさしく親切に対応していただき、とても感謝しています。システム上、更新できないのがとても残念です。

・今年もよろしくお願ひ致します。

・リハビリはもちろんです、使用しているレンタル品のメンテナンスも気にしていただき、本人、家族が気付かないところまで見て下さり大変ありがたく思っております。いつもありがとうございます。

・訪問リハについては非常に満足しています。STさんの訪問リハはトークも楽しく毎回楽しみにしています。

・不満はないです。

・利用者の尊厳を尊重した言動で接していただきとても感謝しています。目を見て視線の高さも利用者より高い位置からではなくゆっくりと落ち着いたトーンで話かけて下さる姿に頭が下がります。こちらの都合も聞いて下さり、とてもありがたいです。理念高くお仕事に取り組んでおられるスキルの高い会社です。スタッフ間の仲の良さ、雰囲気の良さも感じられ、たのしいです。安心しておまかせして甘えすぎと反省することもあります。いつもありがとうございます。

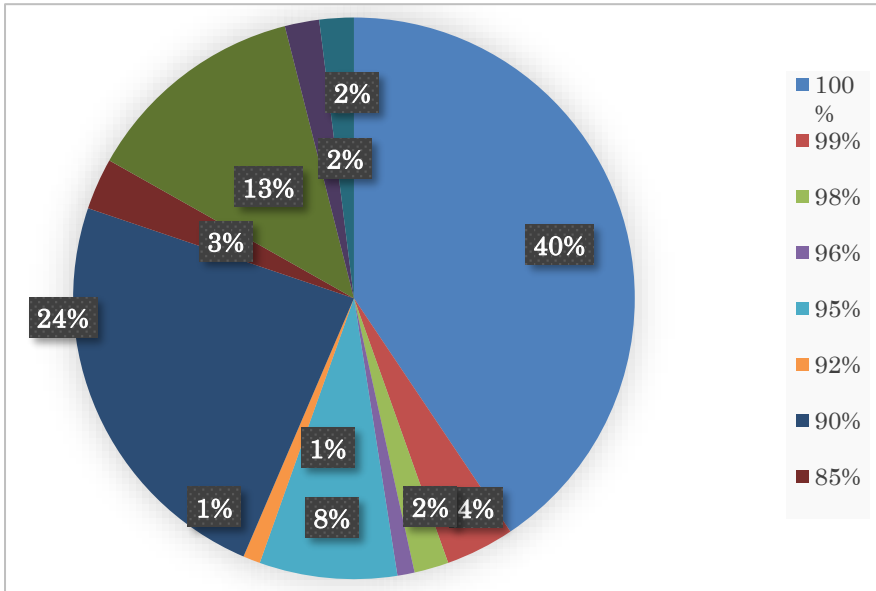
・訪問して頂けるので、移動の手間がなく助かります。ただ、自宅だと本人に甘えが出てしまいスムーズにプログラムをこなせなくて申し訳なく思っています。

・いつも体の事を考えて、いろいろなアイデアを出していただき、ありがとうございます。一人でも出来るような運動で、どんどん母の具合も良くなってます。これからもよろしくお願ひ致します。

- ・親身になって対応していただいています。
- ・リハビリ内の遊びを通して、親子での子供への関わり方などを勉強できるのでよいです。
- ・看護師さんがとてもよく診て下さり、話も聞いて下さるのでとてもありがたいです。月1回のかかりつけ医の受診で話し足りない思いもあり嬉しく思っております。これからもよろしくお願い致します。いつもありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。何の問題も感じていません。今後どうぞよろしくお願い致します。
- ・女性のPTさんが増えると良いですね。リハビリの成果を感じることもありうれしいです。
- ・いつもありがとうございます。本人は自分で治そうという気が感じられません。毎日、簡単にできる運動と毎日行う様話をしていただけると幸いです。
- ・来て頂いたファイルの文字が読めない時があるので少し大きく書いて頂けると助かります。
- ・どの看護師さんもととても親切で優しいです。とても感謝しています。本人も、看護師さんが家に入って来て、明るく声掛けをしてくれるのでとても嬉しそうにしています。
- ・脳梗塞に関する細かい事柄を教えて欲しい。
- ・今の所ありません。

～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。



満足度平均 **92.4%**

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