

2024年 訪問 R-station 利用者満足度調査結果 報告



2024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、さらに研鑽を重ね、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】

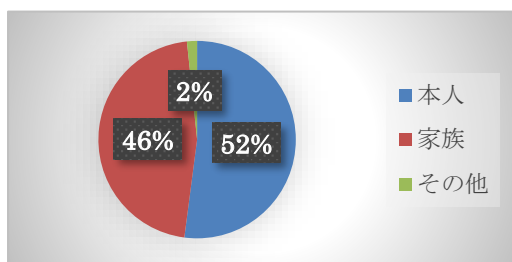
2024年1月4日～1月31日

【調査対象】

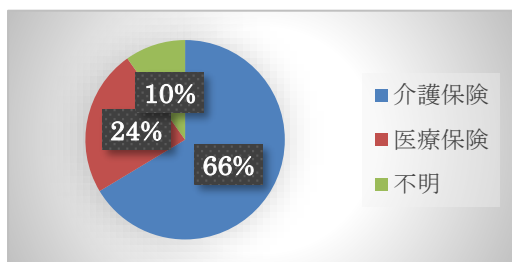
2024年1月の時点で、利用開始または利用中の方135名中、回答が得られた122名。

(アンケート回収率90.3%)

【アンケートのご回答者】



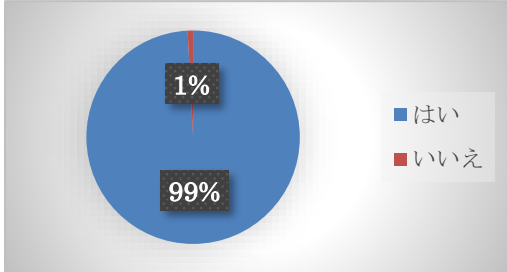
【利用されている保険制度】



【調査結果】

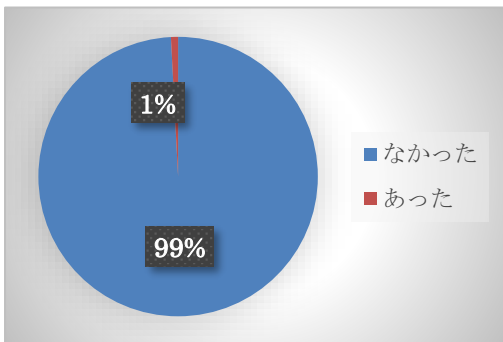
～日々の訪問に関してのご感想、ご意見～

① スタッフは約束した時間通りに訪問していますか。



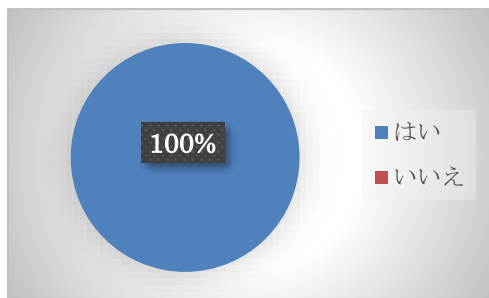
- ・まあまあ。
- ・変更の時は、必ず連絡してくれています。
- ・来て下さる日を楽しみにしています。
- ・カレンダーに時間書き忘れて混乱してしまった。
- ・時間通りです。
- ・ほぼいつも時間ピッタリにチャイムが鳴ります。
- ・時々、連絡遅い時もあります。
- ・毎回時間通りに来てくださいます。遅れる場合も必ず連絡を下さるので有難いです。
- ・時間通りにいらっしゃいます。
- ・時間通りです。

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。



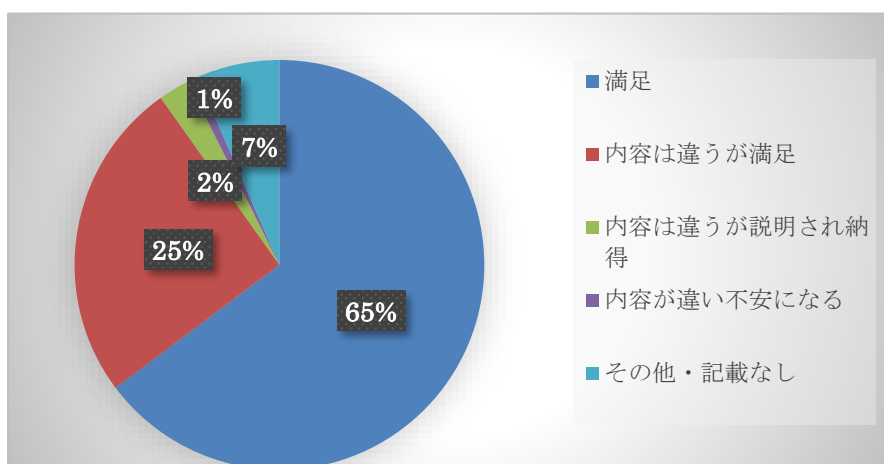
- ・いつもきちんと整った清潔感のある様子で好感が持てます。
- ・いつも丁寧に接してくださいます。
- ・良い方です。
- ・全くありません。

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ていますか。



- ・寄り添って頂いている感覚がいつもあります。
- ・できるだけ聞いてもらっている。
- ・本人の日々の生活等聞いてくれます。
- ・看護師さんの存在は、家族に安心感を与えてくれます。
- ・楽に話すことができます。
- ・よく聞いてくださいます。
- ・親身になって接してくれる。
- ・いつもお話をしっかりと聞いて頂き、ありがとうございました。
- ・聞いてくれます。
- ・限られた時間の中でもできるだけ丁寧に対応して下さっていると感じます。
- ・利用スケジュールの希望、今後の利用について適切な提案をしてくださり、相談に乗っていただきありがとうございます。
- ・自主練習も含め良くアドバイスもしてくれています。
- ・小さな事でも相談に乗って下さり、真摯に対応して下さっていると思います。
- ・寄り添う姿勢で本人の話をよく聞いて下さり、また臨機応変に対応して頂けて感謝しております。

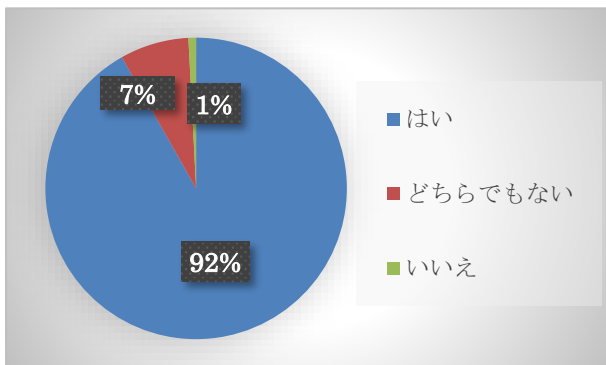
④ どのスタッフがきても同様のサービスを受けられていると感じますか。



- ・リハビリに関してはスタッフさんの違いが大きいとは感じる。
- ・情報共有ができていると感じる。
- ・どのスタッフも被支援者に優しくかつ意欲が出るように工夫して対応して下さっています。
- ・経験の差が出ている。リハビリの結果が全然違う。
- ・満足です。
- ・情報共有して頂いているので満足しています。

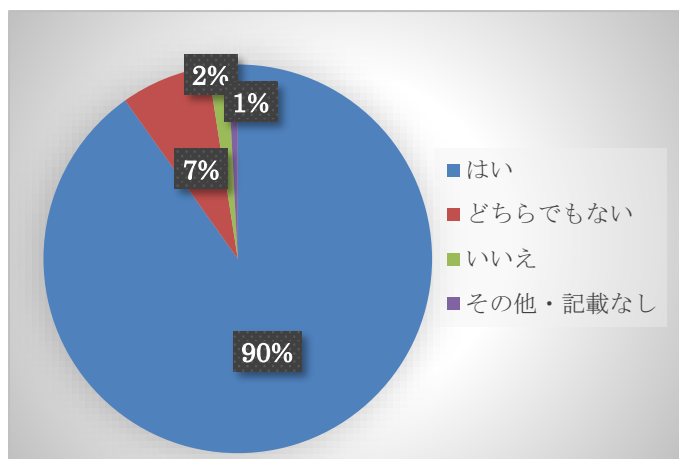
- ・内容が少し違った方が、メリハリがあって新鮮でいいのではないのでしょうか。
- ・スタッフは変わらないことを望む。
- ・安心してサービスを受けられています。
- ・たまに違うスタッフが来てもちょうと対応してくれます。
- ・いつも話をして満足しています。
- ・スケジュール変更の希望に柔軟に対応していただき、同じスタッフの方が訪問できるようにしていただいているので助かっています。
- ・変わりないです。
- ・情報共有が素晴らしいので安心してお任せできます。
- ・現在までの所で担当以外の方が来られて不都合があったりすることはなく毎回同じように対応して頂けています。
- ・いつも同じ人なのでありません。
- ・心配を感じません。

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。



- ・情報共有がしっかり出来ていると感じます。
- ・別のスタッフの対応など十分な情報交換されている印象です。
- ・会話していると共有されている事がわかります。
- ・看護師さんの訪問日等予め教えて頂いているので助かります。
- ・いつも感じる。
- ・サービス開始時、人が変わる度に本人の状態の問診が行われリハビリが進まない印象があった。
- ・良いと思います。
- ・リハスタッフさんに説明した事を看護師さんに聞かれることが多々ありました。
- ・リハスタッフ訪問の時に質問するとすぐに看護スタッフに連絡を取っていただけて回答が早く助かっています。
- ・利用させていただいた当初から「すごいなあ」と感じておりました。
- ・特に気になることはないです。

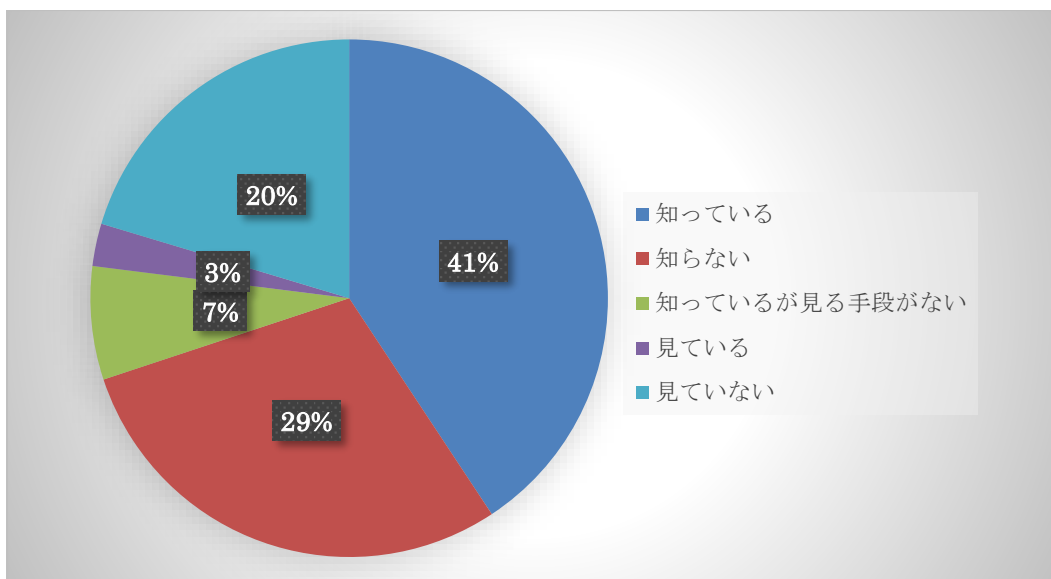
⑥ 看護師が訪問(定期または月1)することで安心感や生活の質の改善につながると感じますか。



- ・週2回の訪問で安心感があり助かっています。
- ・色々適切なアドバイスを頂き安心できる。
- ・別のサービスで週1回訪問看護を利用しています。困りごとなどは早めに解決できているので訪問R-stationの看護師訪問は状態観察が主になっています。
- ・担当の看護師が変わったばかりですが、明るく前向きな態度なので良いです。
- ・小さな不調がある時に相談できて助かります。
- ・体調等聞いてもらえるので安心感があります。
- ・毎週来てくれて、リハビリや体調管理をしてもらい支えてもらっています。
- ・本人、家族としてはリハビリを増やしてほしいです。
- ・熱心にやってくれていると感じる。
- ・体調、生活面でアドバイスをして下さりありがたいです。
- ・爪切りの他に女性同士色々相談しているようです。
- ・体調不良になりやすいのでお話できて安心できます。
- ・1か月4回来てもらえると安心します。
- ・頻度を高くする or 低くする必要がある場合もあるかなとは思う。
- ・自身では気が付くことのできない体調のダメージを指摘していただき安心しました。
- ・何かあった時に、すぐに対応してもらえるので、すごく安心感があります。
- ・安心感があります。
- ・ちょっと聞いてみようと思えることが嬉しく感じます。
- ・家族だけでは対応しきれない部分を看ていただいたり、何かあった時も一緒に対応を考えて下さる存在がいるのは大きいと感じます。
- ・専門職としてのアドバイスをたくさん頂けてとても助かります。
- ・疑問に感じることを聞いてくれたり親身になってアドバイスをしてくれるので助かっています。
- ・特に体調が悪い時などは安心感があります。脳梗塞後のリハビリの回数を増やしたり、麻痺に応じたリハビリを実施してくれたりと有り難かったです。
- ・様子を見てくれると助かります。何かがあった時に助けて下さいます。
- ・満足です。

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。

- ・いつも親身になって下さいます。とても感謝しています。
- ・いつもありがとうございます！今年もよろしくお願ひします。
- ・スタッフ皆様に大変お世話になり感謝しております。特に不満はありませんがますますの発展を祈念しての90点です。研修会等の成果も感じられます。
- ・今の対応で不満は感じられないので、今後も宜しくお願ひします。
- ・訪問して下さるスタッフ皆さん全員が、とても素敵な方々です。
- ・いつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・本人が楽しくやっていますので、今後とも宜しくお願ひ致します。
- ・あまり自分自身の成果は感じないが自分の努力が足りないと思う。
- ・私が住んでいる某施設では、介護予防を目標に館内に各種介護メニューが用意されています。最近、訪問マッサージが始まりました。館内に専用の部屋とベッドがあります。R-stationも参加されてはいかがですか？
- ・いつも感謝しています。明るい笑顔が皆様印象的です。職場の雰囲気も良いのではないのでしょうか。これからもどうぞよろしくお願ひ致します。寒さもこれからが本番かもしれないので皆様お身体に気を付けてお過ごし下さいますように。
- ・訪問回数を増やすことが出来ますか？
- ・リハビリの評価が統一できるようスタッフに指導してもらいたい。スタッフの将来を見据えて指導内容についてよく考えてほしい。
- ・患者に対して優しすぎる。適度で良いと思います。
- ・いつも良くしてもらってありがとうございます。今後とも宜しくお願ひ致します。
- ・今後とも宜しくお願ひ致します。
- ・今まで通りで続けてほしい！！
- ・色々方と情報共有して頂いているので助かっております。今後とも宜しくお願ひ致します。
- ・今のままで満足しています。
- ・いつもありがとうございます。頼りにしています。

- ・誠実な人柄で熱意にあふれ、本人の状況把握が的確で目的や留意する点を細部にわたり説明してくれるので十二分に満足しています。また、家族に対する声掛けにも配慮がありありがたく思います。
- ・心配事に丁寧に応えてもらっている。新たに訪問診療を受ける予定であるが、訪問看護との情報の共有化を十分に図ってほしい。
- ・とても丁寧に対応して下さるので、続けてほしいです。
- ・今まで通りお願い致します。
- ・失礼な表現ですが、よく出来た組織だと思います。
- ・いつも明るく笑顔で接して頂き、本人の意欲等うまく導いてくれるので助かります。また、欲をいえばもう少し変化のあるメニューを取り入れて頂ければと思います。(筋力体操をもう少し時間を多くとかマッサージ等)
- ・看護師、リハスタッフに支えてもらい感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。毎週来てくれるのが楽しみです。
- ・リハビリは本人の頑張りを認めてくれることで、少しずつ自信がついてきた様に感じています。これからも宜しく願います。
- ・前述の通り、リハビリは満足しているのでリハビリの回数を増やしてほしいです。
- ・皆さんがとても親切で訪問して下さる日が楽しみです。
- ・できることが増えてきて感謝しております。今年も宜しく願います。
- ・従来通り宜しく願います。
- ・言語練習が長く続けられたらと思っています。
- ・ちょっとした疑問に思ったことでも答えて下さいます。感謝しています。脳出血の後遺症(脳、身体、心)について教えて頂きたいです。
- ・今後も宜しく願います。
- ・だんだん動作が遅くなる主人にも優しく丁寧に対応して頂き感謝しています。外とのつながりが少ない主人にとってうれしい事と思います。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも親子でお世話になっております。子どもは毎週楽しみにしています。
- ・担当スタッフの方が、訪問できないときは、リハビリをお休みにしてもらってもよい。
- ・毎回同じ課題を行うことが多いので新しい課題も行なってほしいです。
- ・息子と良い関係を築いて下さっています。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。今後も宜しくお願い致します。
- ・リハビリの見学が出来たらと思います。いつも皆様には感謝しています。
- ・毎回、楽しそうにリハを受けている姿が親として嬉しく思います。4年前に初めてお願いした時は、やり取りもうまくできず、先の不安がありました。現在は成長して意思疎通もできる様になり続けてきて本当に良かったと感謝しています。
- ・装具の作成について適切なアドバイスをして頂き助かっています。自身ではどうにもできないことを助けて頂き感謝しています。なるべく同じ担当スタッフの訪問をお願いしたところこの1年間すべて同じ担当スタッフの方が訪問して頂けたので、話が伝わりやすく話しやすいので安心しました。
- ・皆さん親切でやさしい方々です。緊急の事で電話をすればすぐに駆け付けて下さる。本当に安心して生活ができます。ありがとうございます。今後とも宜しくお願い申し上げます。
- ・今後ともよろしくお願い致します。
- ・リハビリは生活維持に役立っていると思います。
- ・いつもありがとうございます。
- ・とてもよくやって頂けていると感じています。

・笑顔での対応、やさしい言葉、仕事への対応等を身近に接していると、一生懸命に取り組んでいるのが解ります。この関係を続けていきたいものです。感謝。

・主人はいつも「文句なんてひとつもない。感謝しかない。」と言っております。腐らず、笑顔で前向いていられるのも皆様のお陰だと私も思っております。これからも宜しくお願い致します。

・いつも丁寧に対応して頂いて感謝しています。体調が変わりやすく良い時も悪い時もありますが、細やかに気を配って見てくださるので家族としても安心してしています。何かあった時には一緒に対処方法を考えてくださるのも助かります。決して楽な仕事ではないと思いますが、常に親身になって見てくださりありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。

・素早い情報共有で助かっています。更なるリーダーシップを宜しくお願い致します。

・STさんの訪問については特に満足しています。

・今後も宜しくお願い致します。

・いつも有難く思っております。このまま続けて来て頂きたいです。

・症状に応じて対応して頂けるので大変助かっております。これからも宜しくお願い致します。

・良くなるよう励まして頂いて感謝しています。

・段階的に一人で歩けるようにリハビリをして頂けていると感じて希望を持つことが出来ています。まだまだ永年の姿勢の癖が直りませんが、自信を持って歩けるまで助けて頂きたいと思っています。

・専門知識が豊富というばかりでなく“人”としてのバランスがとても良く看護やリハビリが終わると母の表情が和らいでいるので安心してお任せできます。いつも本当にありがとうございます。

・時間調整が時々不便。

・不安な事などがあっても何でも相談しやすくとても頼りにさせて頂いています。看護師さんの訪問ですが、もう少し時間が短くても良いのかなあと思います。

・肩の痛みを何とかしてもらいたい。

・担当制ではないそうですが、理学療法士さんにより異なった箇所、異なった方法でリハビリが受けられる事がありますので自主練習する時の参考になります。リハビリが週2回位受けられれば良いと思いますが。

・都度要望を聞いてもらっているので助かっています。

・どの方も感じがよくて助かっています。今後とも宜しくお願い致します。

・改善してもらいたいことは特にありません。これまで通りで結構です。皆さん礼儀正しく丁寧で好感が持てます。

・現状を継続してもらいたい。

〔上記より頂いたコメントに対してのご回答〕（→返答内容）

1) 訪問時間、期間、頻度について

・1か月4回来てもらえると安心します。

・頻度を高くする or 低くする必要がある場合もあるかなとは思う。

・訪問回数を増やすことが出来ますか？

・前述の通り、リハビリは満足しているのでリハビリの回数を増やしてほしいです。

・言語練習が長く続けられたらと思っています。

・不安な事などがあっても何でも相談しやすくとても頼りにさせて頂いています。看護師さんの訪問ですが、もう少し時間が短くても良いのかなあと思います。

→ご意見ありがとうございます。

基本的に主治医の指示のもと状態に合わせて訪問頻度や時間を設定しています。(利用される制度や疾患により訪問回数に制限があります)。また介護保険利用の方はケアマネジャーと相談の上訪問回数を決めております。訪問頻度に対する疑問については担当スタッフやケアマネジャー、相談員にご相談ください。

2) スタッフ指導について

- ・リハビリに関してはスタッフさんの違いが大きいとは感じる。
- ・経験の差が出ている。リハビリの結果が全然違う。
- ・リハビリの評価が統一できるようスタッフに指導してもらいたい。スタッフの将来を見据えて指導内容についてよく考えてほしい。

→ご意見ありがとうございます。

スタッフにより得意分野などが異なります。現在、利用者様一人ひとりについてスタッフ間で情報共有、意見交換を行いサービスを提供させて頂いております。頂いたご意見を真摯に受け止め、統一した看護やリハビリテーションが提供できるよう徹底してまいります。

3) 情報共有について

- ・サービス開始時、人が変わる度に本人の状態の問診が行われリハビリが進まない印象があった。
- ・リハスタッフさんに説明した事を看護師さんに聞かれることが多々ありました。
- ・心配事に丁寧に応えてもらっている。新たに訪問診療を受ける予定であるが、訪問看護との情報の共有化を十分に図ってほしい。

→ご意見ありがとうございます。

スタッフ間で訪問前後に情報共有は行っていますが、訪問時に状態変化がないか再度状況をお聞きすることがあります。安全にリハビリテーションを実施するため、重複した質問もあるかと思いますがご了承下さい。今後も頂いた意見に留意し内部・外部連携に努めてまいります。

4) 脳出血後遺症について

- ・ちょっとした疑問に思ったことでも答えて下さいます。感謝しています。脳出血の後遺症(脳、身体、心)について教えて頂きたいです。

→ご意見ありがとうございます。

脳出血後遺症に関わらず気になることがあればスタッフがお答えしますので、お気軽にご相談ください。

5) 担当スタッフについて

- ・スタッフは変わらないことを望む。
- ・担当スタッフの方が、訪問できないときは、リハビリをお休みにしてもらってもよい。

→日頃よりご協力ありがとうございます。

緊急訪問やスタッフの休みで訪問スケジュールが変わる場合があります。

担当以外が訪問しても計画的に看護・リハビリが提供できるよう情報共有しながら対応させて頂きたく思います。利用者様が安心して看護・リハビリを受けられるよう留意していきます。

6) その他

・私が住んでいる某施設では、介護予防を目標に館内に各種介護メニューが用意されています。最近、訪問マッサージが始まりました。館内に専用の部屋とベッドがあります。R-station も参加されてはいかがですか？

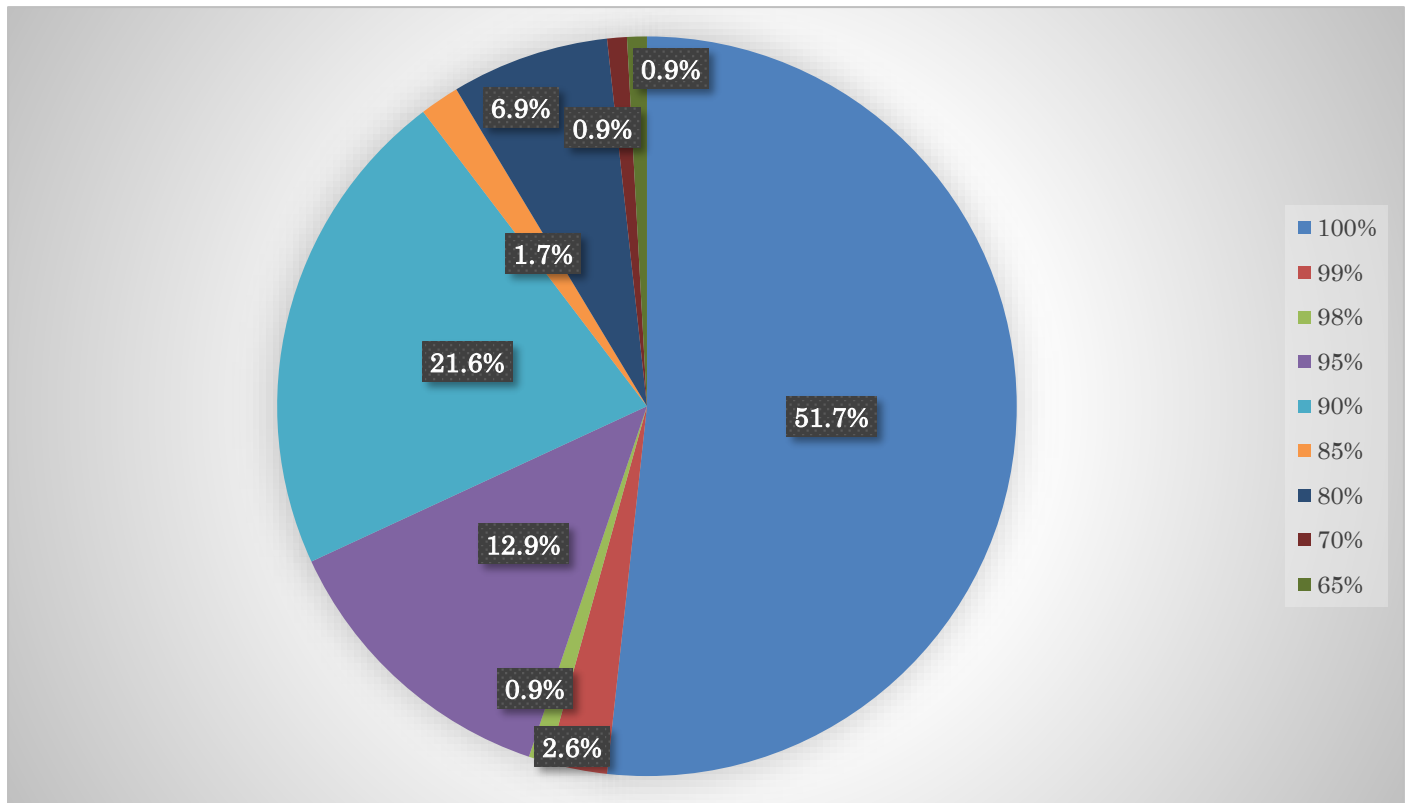
→ご意見ありがとうございます。

訪問先施設への訪問は感染対策やスケジュール等の都合で行う予定はございません。

介護予防のための研鑽は所内研修等で検討させていただきます。

～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 94.9%

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。



R.STATION.RE.AMBITIOUS

株式会社 Re ambitious
訪問 R-station