

2024年 訪問 R-station 利用者満足度調査結果 報告



2025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】

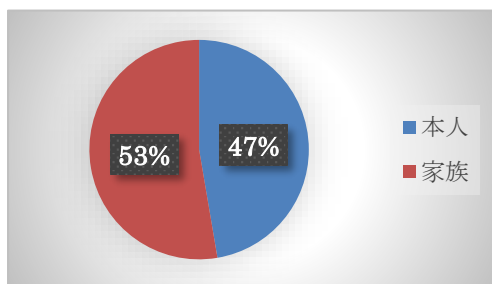
2025年1月4日～1月31日

【調査対象】

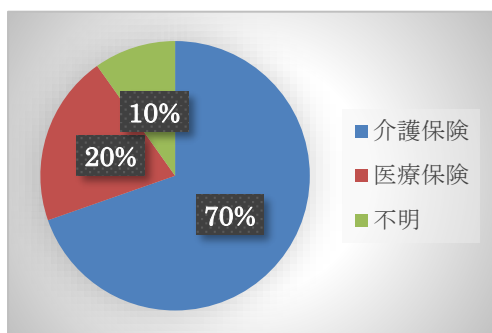
2025年1月の時点で、利用開始または利用中の方129名中、回答が得られた112名。

(アンケート回収率86.8%)

【アンケートのご回答者】



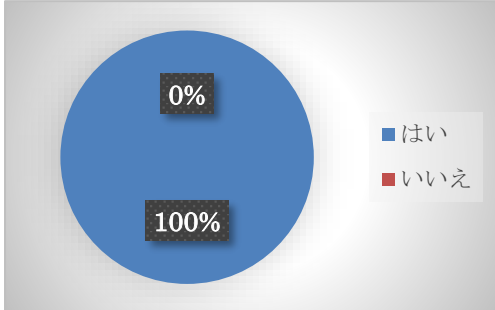
【利用されている保険制度】



【調査結果】

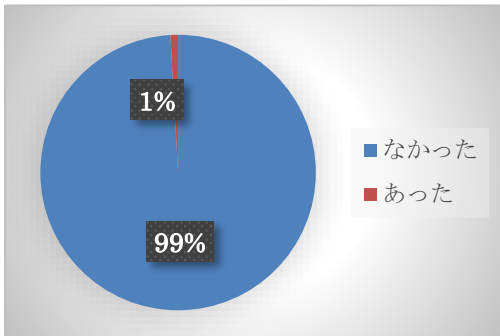
～日々の訪問に関してのご感想、ご意見～

① スタッフは約束した時間通りに訪問していますか。



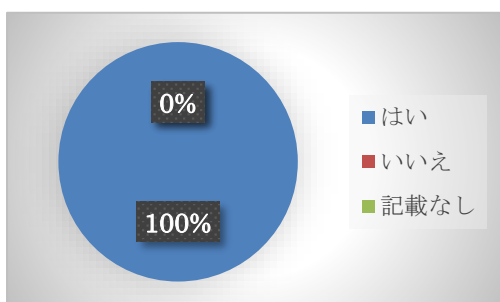
- ・遅くなる時は連絡があります。
- ・ほとんど時間通りに来ています。
- ・少し心配な時があったが後は大丈夫です。
- ・5分、10分遅れた場合は、時間をずらして1時間リハビリをしてくれています。
- ・少しの遅れでも電話を下さり対応してくれています。
- ・1年ほどお世話になり5分遅れたこともなく時間通り来てくださいますし時間調整のためお車で待っていて下さっていました。
- ・時間通りです。

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。



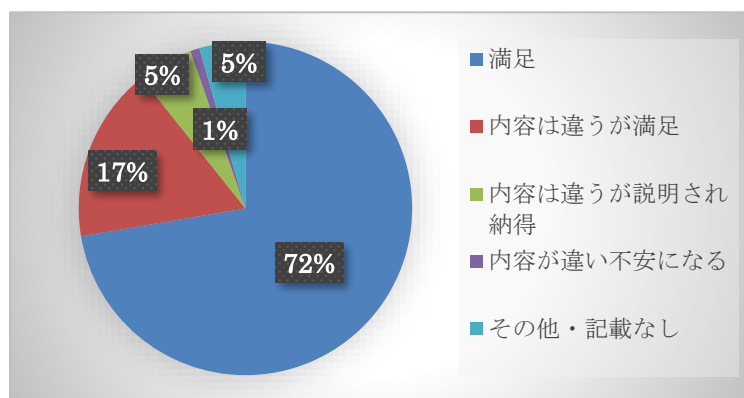
- ・きちんとしています。
- ・どのスタッフも感じの良い立ち振る舞いと言葉遣いをされています。身だしなみもきちんと整っています。
- ・礼儀正しいです。
- ・全然気になることなどありません。
- ・いつも清潔感ある身だしなみですしとても配慮して言葉を選んで下さっていると感じます。
- ・何時もきちんとされています。

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。



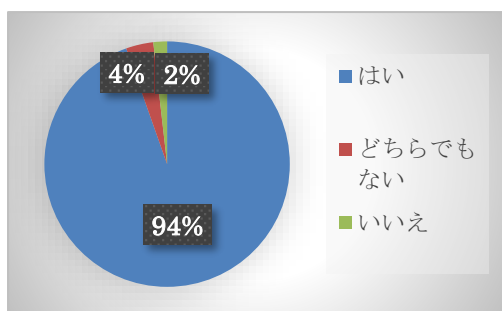
- ・言いたい事、聞きたい事はしっかり聞いて頂いています。
- ・良く聞いてもらっている。
- ・たくさん聞いてくれます。
- ・困り事や疑問なことなど些細なことも話を聞いて相談に乗って下さりアドバイスを頂いています。
- ・些細なことでも必ず拾って下さり、母も私も嬉しく思っています。心配なことは深く説明して下さり納得できるので安心してしています。
- ・心配事や楽しかった事なども含め楽しくリハビリが出来ています。
- ・対応して下さります。
- ・ものすごくしっかりと話を聞いて下さり拙い説明でもよく理解して下さいます。
- ・色々お話を聞いて頂いて助かっております。
- ・質問に対して丁寧に答えてくださいます。
- ・本人や家族の話を親身になって聞いて下さり感謝しています。
- ・小さな事でもこちらから話すように心がけています。

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。



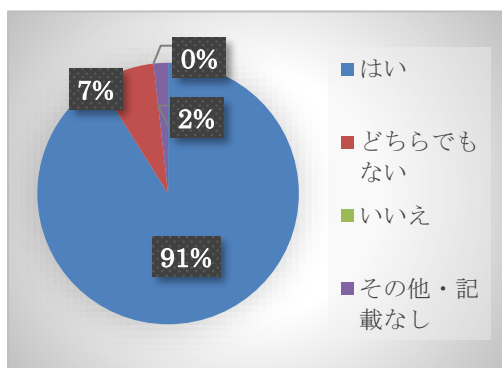
- ・受けられています。
- ・しっかりと対応されています。
- ・たまに違う方も良いと思います。
- ・申し送りもしっかりされていると感じています。
- ・経験値の差と思うが、この人が担当になると心配になる。
- ・主人の身体の状態を含めて情報共有が出来ていると思います。
- ・スタッフさんがあまり変わらないので、どのように違うかわかりません。
- ・スタッフの皆様同士コミュニケーションをとっていると感じます。
- ・あまり多くのスタッフさんにお世話になっているわけではないのですが、満足しています。
- ・担当の方の変更があってもしっかり申し送りをして頂きスムーズに充実した時間を提供して頂いています。
- ・なるべく担当のスタッフの方が来て頂いて違うスタッフにコロコロ替わることがないので満足。

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。



- ・ こちらの日時変更について共有されています。
- ・ 違う方が来ても伝わっています。
- ・ 情報共有はとても大変な事だと思うのですが、いつも安心して受けられています。
- ・ 良く共有されていると感じます。人手不足の中すばらしいと思います。
- ・ いつも素晴らしいと感じています。
- ・ 横のつながりが出来ていると思います。
- ・ 訪問スタッフ、看護師、R-studio+、ケースワーカーとの連携の素早さが素晴らしいです。
- ・ 色々なところでお世話になってきましたが、類を見ないほどの情報共有だと思っています。
- ・ 細かいところまで共有されていて心強いです。
- ・ 皆さんが来て頂いているおかげで旦那が安心して一日仕事をしてこられます。
- ・ 十分感じています。それが安心につながっています。

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。

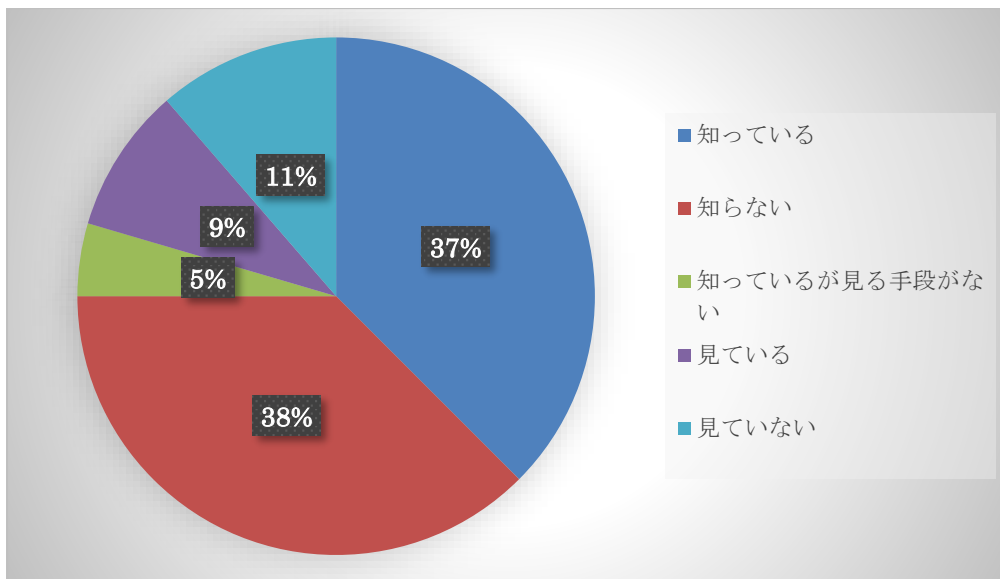


- ・ 本人も家族も安心しています。
- ・ 色々アドバイスしてもらい満足しています。
- ・ 体が弱いので、安心します。
- ・ 分からないことを質問すると、教えて頂けるので助かります。
- ・ 訪問看護を週1回別の施設から来ていただいているので特に感想はありません。
- ・ 専門的なお話も聞け、家族が気づかない、見逃している点もアドバイスして頂けるのでとても助かっています。
- ・ 訪問して下さることで安心できており、生活の改善につながるのでありがたいです。
- ・ とても安心します。少しの心配事でもとても親身に答えて下さりありがたいです。
- ・ 看護師の言葉に安堵するのも事実ですが、リハビリの流れや積み重ねが途切れてしまうのが残念です。
- ・ 主人の生活にリズムが出来て顔がしっかりする気がします。
- ・ 食生活や皮膚の炎症など売薬の相談など出来るので助かります。

- ・体重が増えず食事の面で悩んでおりましたところ栄養食品をすすめて頂きました。本人はあまり気のりしなかったのですが、少しずつ利用しています。少し気が楽になりました。
- ・不安の中で看護師さんが来てくれることは安心感もありとても助かっています。
- ・看護、介護を受ける本人もそう思っています。
- ・看護師の方の訪問はホッとします。
- ・毎回たくさんのお話を聞いて下さり、とても感謝しています。看護師さんとお話をする则ち気が楽になります。
- ・1か月に1回ですけど安心感があります。
- ・もう少しリハを取り入れてほしい。
- ・爪をいつも切って頂いて助かります。
- ・いつもこちらがバタバタしてしまい申し訳ないです。
- ・大変助かっております。
- ・色々アドバイスを頂き安心できます。
- ・看護師さんに相談したい事がほとんどなくて申し訳なく思います。STさんの会話がお上手で毎回楽しみしています。
- ・月1回になった事は体調が良くなったためと思ひ頑張る気持ちにつながっています。
- ・いくつかの病気を持っていますので何時も気遣って頂いています。
- ・受診の必要があるかを適切にアドバイス頂き安心できる。

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。

- ・精神的にも身体的にもとても満足しています。今まで通りよろしくお願ひ致します。
- ・話をよく聞いてくれます。
- ・これまで通りやって頂ければ満足です。
- ・子どもの話も親の話もよく聞いて下さり、困ったことの相談もできるので助かっています。
- ・いつもありがとうございます。職員の人が皆一生懸命にやってくれて安心して頂いています。これからもお願ひします。
- ・大部分の仕事についてはよく準備している。よく注意している。連絡ネットワークもよく機能している。
- ・なるべく同じ人に来てほしい。
- ・スタッフの方が優しく親切です。来て下さる方がいい人なので継続して頂きたいです。
- ・いつもありがとうございます。残りわずかですが、引き続きよろしくお願ひ致します。
- ・きめ細かくみて頂いているし相談にもものって頂けるのでとても感謝いたしております。
- ・スタッフさんは、こちらの思い・要望に対して臨機応変に対応していただき感謝しております。本人の取り組む意欲が空回りすることもあり、リハビリしたい箇所が複数で追いきれない感じがあります。なかなか進歩が実感できませんが、引き続きよろしくお願ひします。
- ・いつも大変お世話になっております。すっかり信頼しきっているので、あんなこともこんなこともいろいろなお話を聞いてもらってしまって申し訳ないです。大変助かっております。みなさんのことを家族のように思っています。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・身体を動かすことを引き続きお願ひします。他人には良い所を見せたいのか普段より声も出ているようです。
- ・記録ファイルを各家庭に置いて下さるので、見直すのに助かっています。介護（リハビリ）を受ける人に対して落ち着いたトーンの声で話しかけて下さり嬉しく思います。安全に留意しながら今できる最大のリハビリを行って下さる事に感謝しています。スタッフ皆さんの仲の良いチームワークも素敵です。寒い時期なのでご自愛されますよう願ひしています。
- ・とても良くして頂いています。

- ・皆様、本当にいつもありがとうございます。母もとても助けられています。私自身（家族共々）こうして介護できているのは皆様のお陰です。専門性はもちろんのこと皆様の関わり方、お人柄に感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・スタッフによる差があるのは、当然だと思いますがその差を埋めるべく対策は行っておりますか。
- ・今後さらなる成長、発展を期待しています。
- ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・今まで通りよろしくお願い致します。
- ・現状維持で良いと思います。
- ・みんなよくしてくれています。
- ・自分がお世話になるとは思ってもなかったのととてもありがたく思っています。ありがとうございます。
- ・いつも親身になって相談に乗って頂きありがとうございます。Rさんに相談に乗っていただくと安心できるので有難いです。これからもご迷惑をおかけしますが、よろしくお願い致します。
- ・とてもありがたく思っており続けてお願いしたいです。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。これからもよろしく申し上げます。
- ・感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・皆さん優しく丁寧に対応してくださるので安心してしています。訪問して下さった時は、体も良く動き効果のすばらしさにおどろいています。なかなか出来ないのですが、毎日簡単に出来る動きを次回お聞きしたいと思えます。
- ・いつも利用者の様子に気を配り、当日の状態を把握しその日のメニューを決め、利用者の承諾を得てリハビリを行っています。利用者の声に耳を傾け寄り添いながらあたたかな励ましの言葉を頂いています。利用者中心に物事をすすめている姿勢に信頼や感謝を深めるばかりです。
- ・明るくお話しして下さるので、主人もよくおしゃべりしています。私が「こんな思いでいたのか。」とビックリするくらいです。心開いて話してびっくりです。
- ・いつも大変お世話になっています。おかげさまで楽しく前向きにリハビリが出来ているようです。主人の気持ち、状態に寄り添ったリハビリをしていただけて本当に感謝しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・つい先日とても優しい心遣いをスタッフの方がして下さいました。薬カレンダーにとってもわかりやすく仕分けして下さいありがとうございます。何度も何度も私の薬の飲みやすい方法を考えて下さいました。スタッフの皆様がきてくれるとホッとします。一人の時間が多くなり心細い日がありますが、いつも元気を頂き感謝しています。また頑張ろうと勇気ももてます。
- ・いつも明るく笑いのたえないリハスタッフさんで本人のやる気のない所をうまく誘導して下さい楽しくいい雰囲気です。リハビリをしております。本人次第ですけど、欲をいえばもう少し運動量を増やしてはいかがでしょうか。
- ・今後とも宜しくお願い致します。
- ・いつも色々話を聞いて頂いてありがとうございます。
- ・改善等は感じません。今後も継続して来て頂ければと思っており本人も皆様にお会いすることを楽しみにしています。また、本人の刺激になっていると思います。（中々家族意外と話すが今はないので・・・）要望として予定表など配布して下さいとありがたいです。
- ・大変お世話になっています。訪問スタッフ、看護師の方々、共に礼儀正しく知識が豊富で質問した事にも分かりやすく説明して下さい満足の一語です。一対一のリハビリは最高です。これからも宜しくお願い致します。
- ・もし身近でリハビリが必要な方がいたら紹介したくなるほど対応に満足しています。

- ・このアンケートについてもう少し詳しく聞くならば回答方法を4~5件法を使用した方が良いと感じた。
- ・いつもこまやかに接して下さったり教えて頂き感謝しています。今後も相変わらずよろしく願い致します。
- ・特にないが病状の先が読めない事に不安を感じている。
- ・同じスタッフさんの継続をお願いしたい。
- ・リハビリ時間が50分が40分になったことが悲しい。
- ・リハビリも40分→60分になればと思います。
- ・身体の不調などを相談できて的確なアドバイスをもらえるから安心できている。
- ・すべてに満足し感謝しかありません。ありがとうございます。本人も家族もスタッフの皆さんにお会いする日をととても楽しみにしています。
- ・いつも親身に寄り添って下さり説明もよくして下さいるので感謝しております。
- ・自分の努力も足りないので、あまり期待していません。
- ・今のままで良いと思います。
- ・本人が寝床から立ち上がれないことがありましたが、看護師さんがとんで来てくれました。何事もなくで良かったです。
- ・いつもありがとうございます。今後もよろしく願い致します。
- ・いつも明るく元気を頂いています。ありがとうございます。
- ・いつも息子に寄り添って下さり息子本人もとても頼りにしているので大変ありがたいです。
- ・家の都合で振り替えを良くしますが、いつも気持ち良く聞いて頂いていますので有難いです。
- ・小児のリハビリを卒業するはずでしたが、継続して頂き助かっています。通所している事業所との連携を必要な範囲で構わないので継続してほしいです。
- ・女性のPTさんを増やして下さい。
- ・いつもとても良くして頂いて感謝の気持ちでいっぱいです。

〔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、頻度、内容について

- ・リハビリ時間50分が40分になったことが悲しい。
 - ・リハビリも40分→60分になればと思います。
 - ・もう少しリハを取り入れてほしい。
 - ・本人次第ですけど、欲をいえばもう少し運動量を増やしてはいかがでしょうか。
 - ・毎日簡単に出来る動きを次回お聞きしたいと思います。
 - ・看護師の言葉に安堵するのも事実ですが、リハビリの流れや積み重ねが途切れてしまうのが残念です。
- 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。看護やリハビリの内容については、一緒に考えていけたらと思いますのでご要望頂けますと幸いです。

自主トレについては状態に合ったリハビリテーションを提案させて頂きますので担当スタッフにご相談ください。

2) スタッフ指導について

・スタッフによる差があるのは当然と思いますが、その差を埋めるべく対策は行っておりますか。

→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。対策として利用者様一人ひとりについてスタッフ間で意見交換や勉強会を行っております。頂いたご意見を真摯に受け止め、より良い看護やリハビリテーションが提供できるよう努力してまいります。

2) 担当スタッフについて

・なるべく同じ人に来てほしい。

・同じスタッフさんの継続をお願いしたい。

→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いと思えます。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

・要望として予定表など配布して下さるとありがたい。

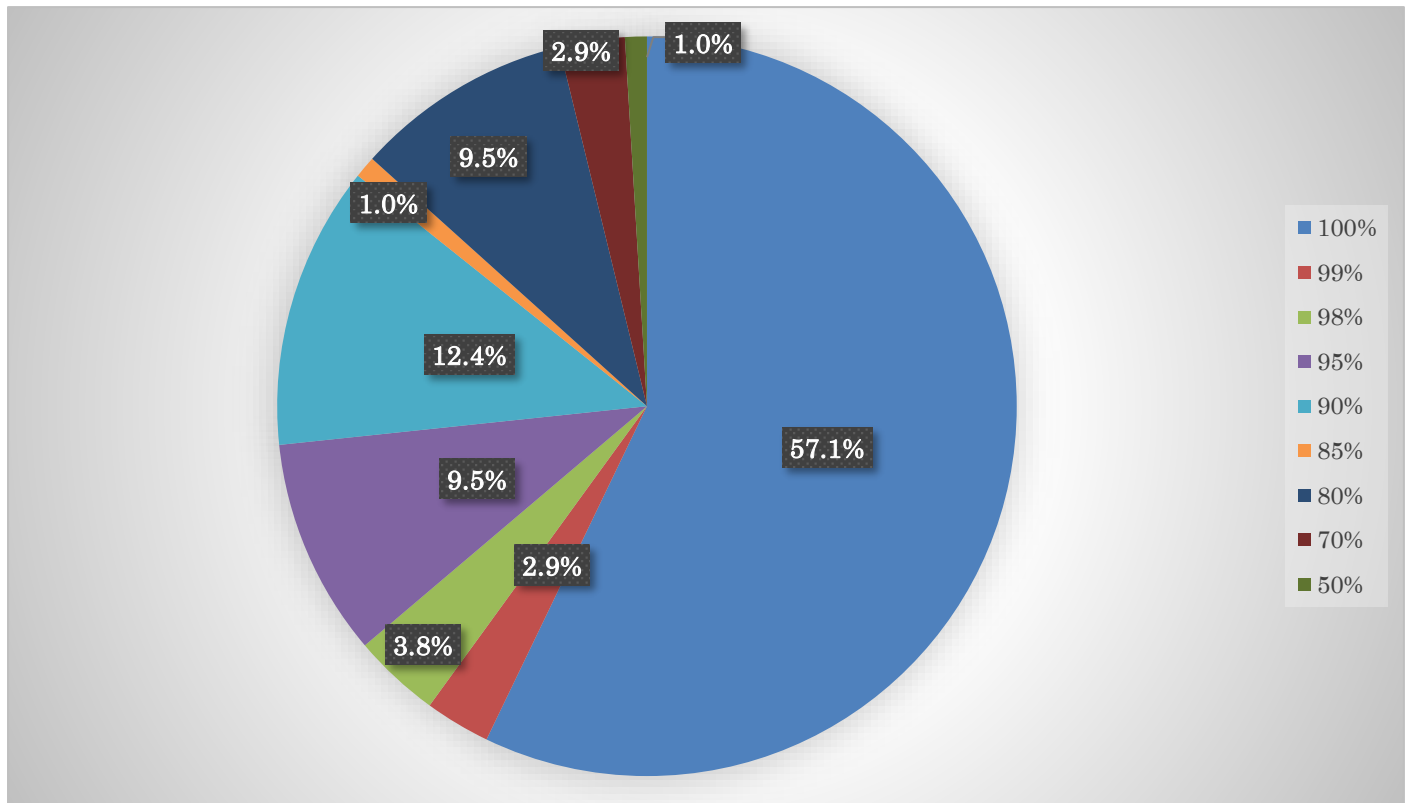
→ご意見ありがとうございます。担当ケアマネジャーから予定表を頂いているお宅もあります。様々なサービスを利用されていて把握が難しい方など自宅にあるカレンダーに訪問予定日を記載したり、メモをお渡しするなど個別対応させて頂いております。担当スタッフにご相談ください。

・このアンケートについてももう少し詳しく聞くならば回答方法を4~5件法を使用した方が良いと感じた。

→ご意見ありがとうございます。次年度アンケート作成する際の参考に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、どのくらいですか。



満足度平均 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