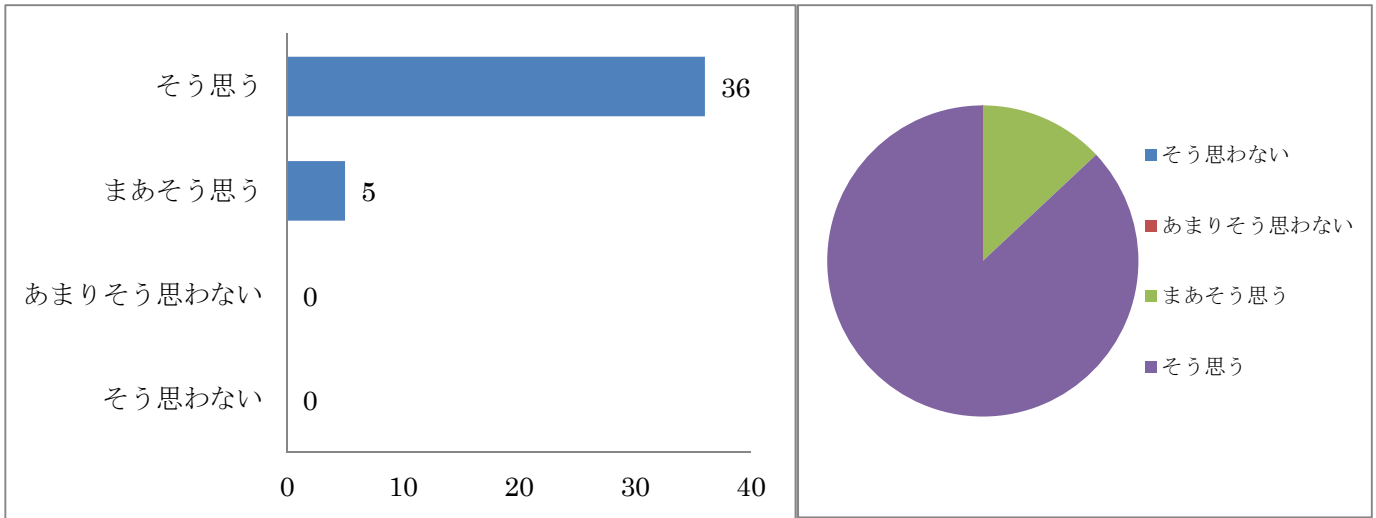


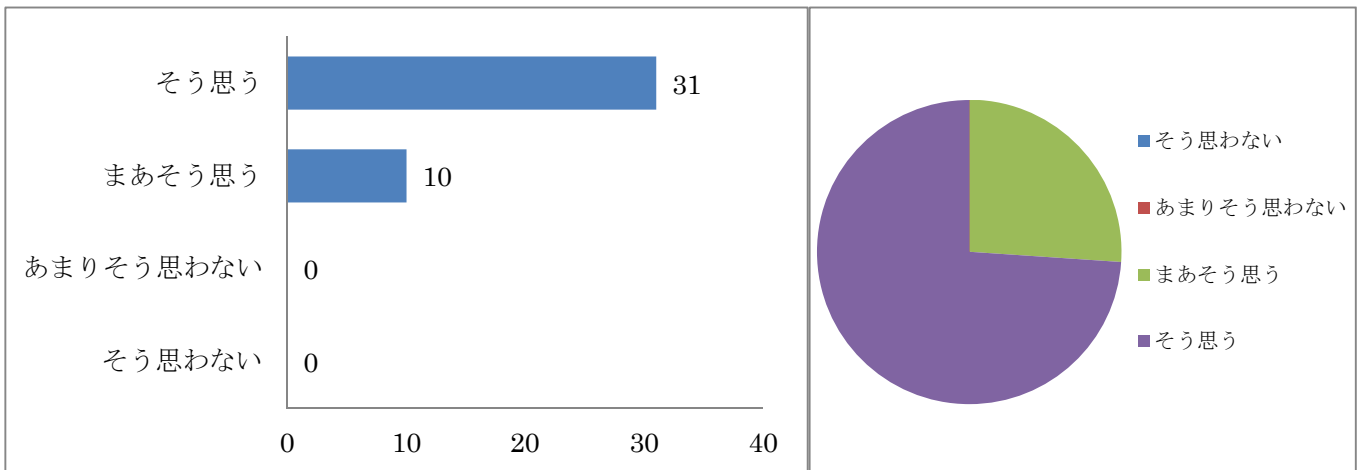
満足度アンケート結果 回収率：41/55=75%

対象：居宅介護支援事業所様

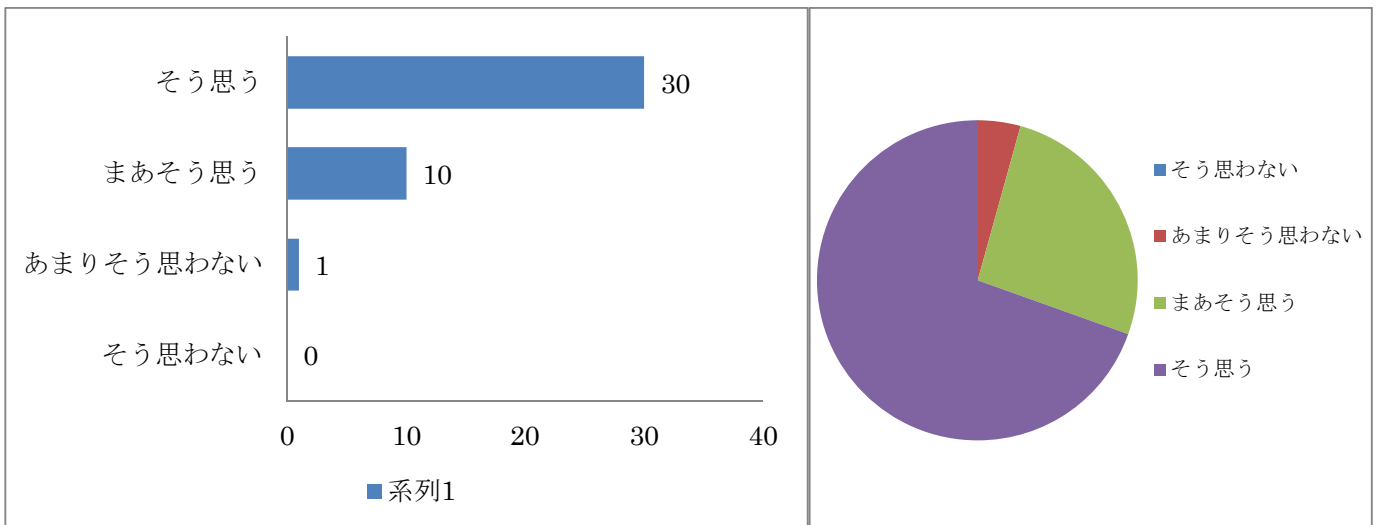
1. 言葉遣いや態度はきちんとしていますか（電話対応含め）



2. 連絡した際、担当者に要件が素早く正確に伝わっていると感じますか



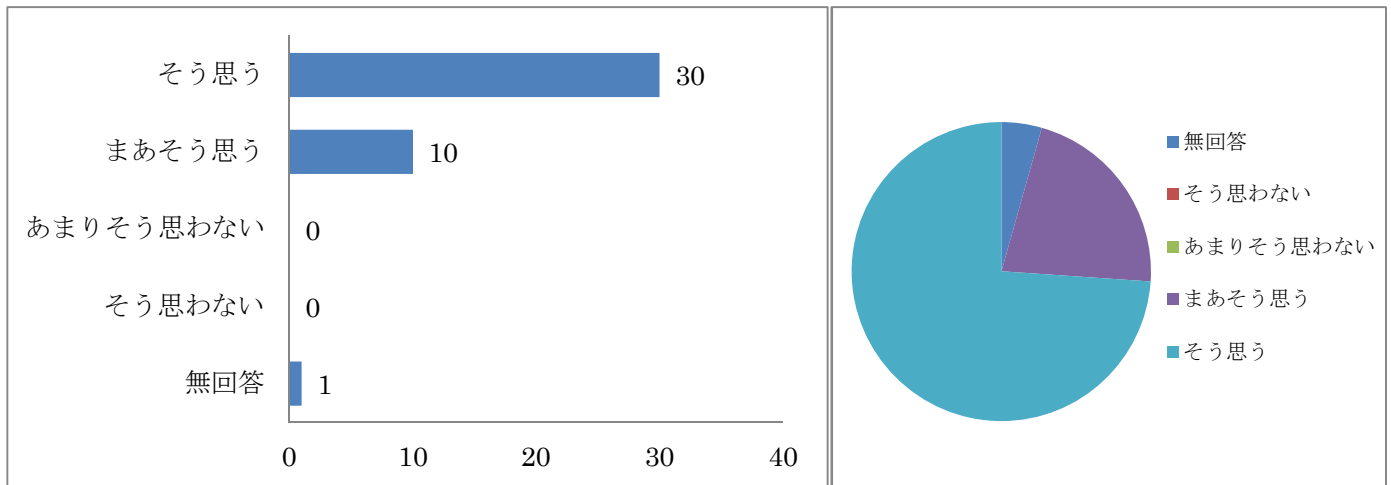
3. 普段から情報提供や連携等が十分に取れていると感じますか



◎欲しい情報や連携が取れていないと思うものがあればご記入ください

- ・体調悪化時の訪問状況の連絡がないのでこちらから聞き取るようにしている。
- ・報告書に生活状況の記載があり、訪問だけではわからないこともあり助かっている。

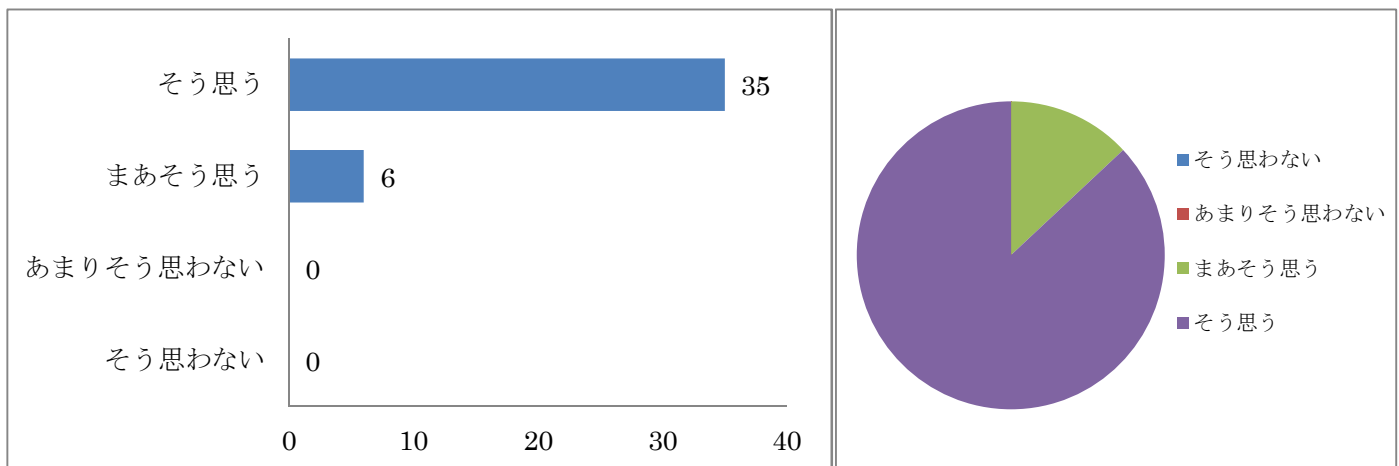
#### 4. 適切な場面で電話連絡がありますか



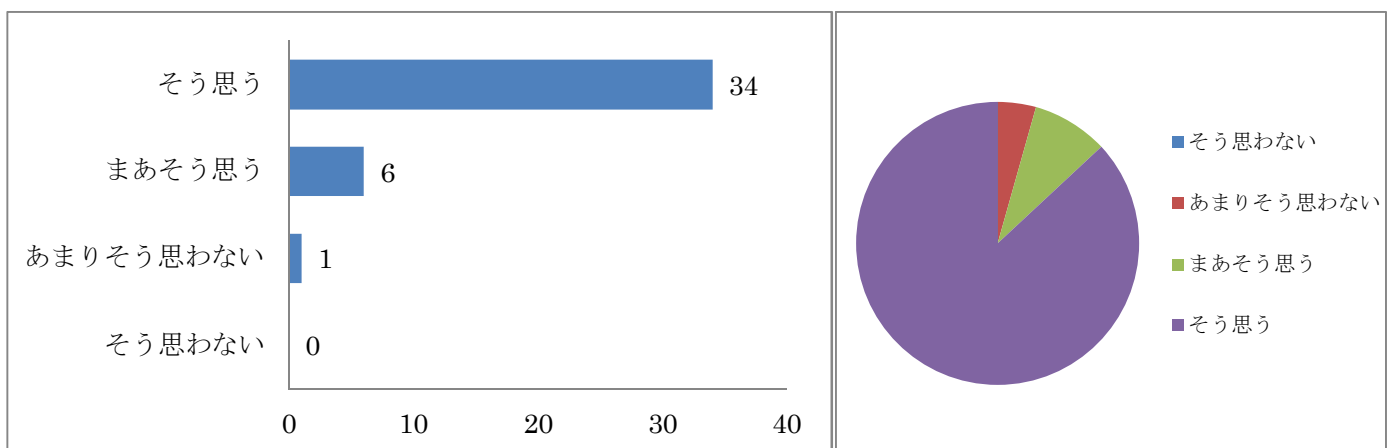
#### ◎すぐに連絡してほしいと思うことはどんなことですか

- ・体調不良や痛みなど、他事業所が本人に関わるうえで知っておかなければならないこと。
- ・こまめに連絡し、必要なところへ連携してくれます。
- ・本人の症状やADLの変化、専門的に気が付いたこと。
- ・家族対応の必要なとき。

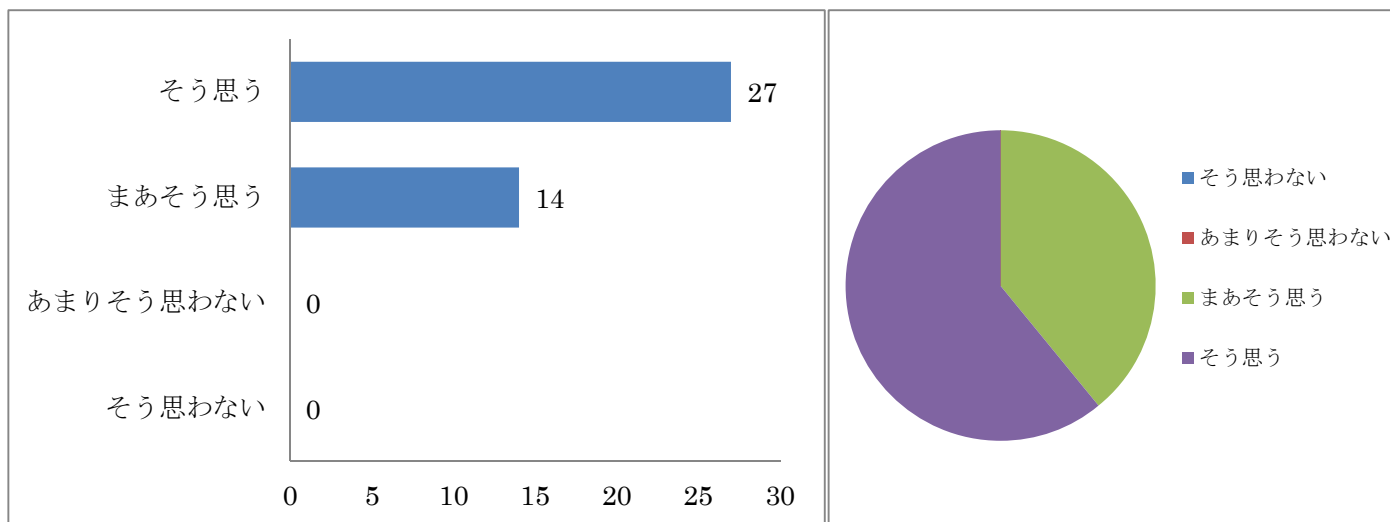
#### 5. 報告書の内容はわかりやすいものですか



#### 6. サービスの質に満足していますか



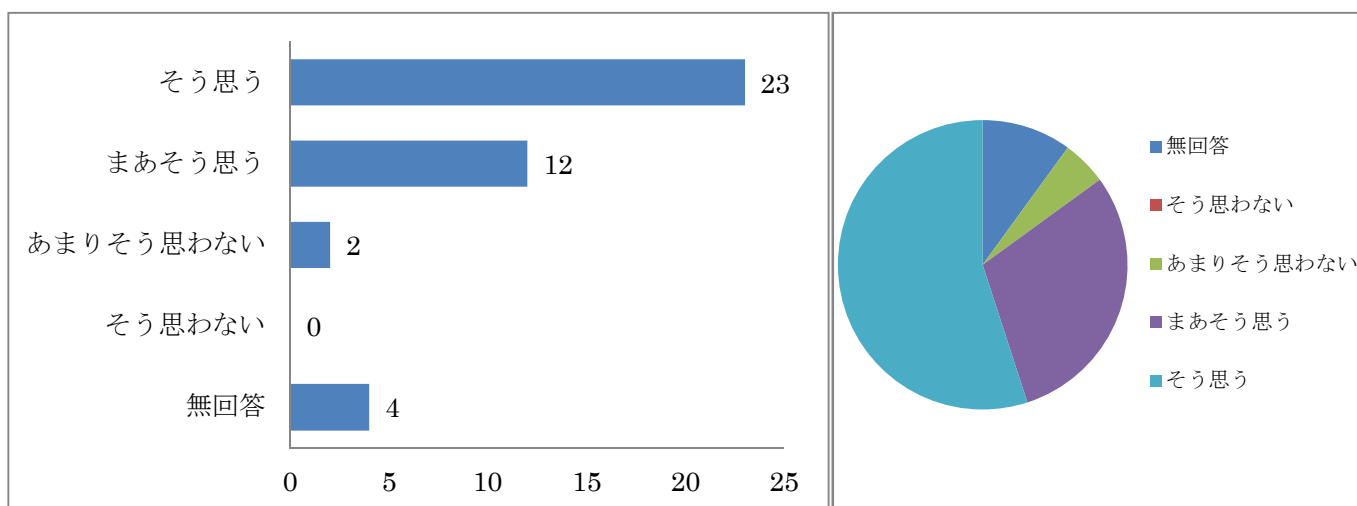
7. 利用者から訪問スタッフに対する不満の声を聞くことがありますか



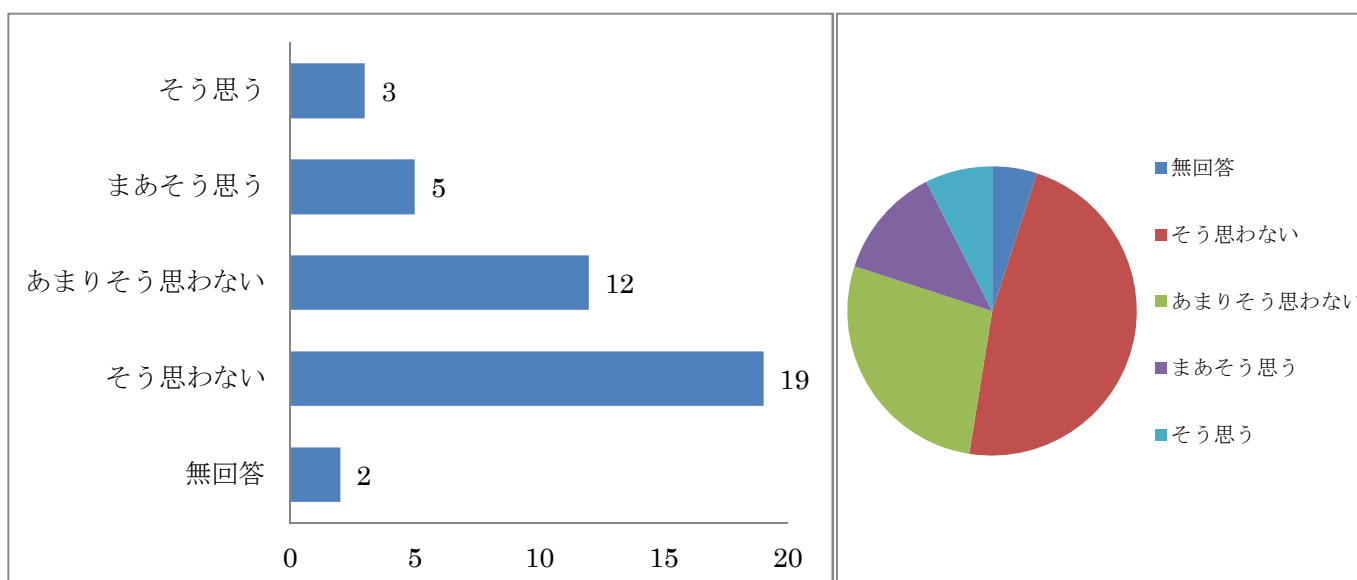
◎どのような内容でしたか？

- ・訪問時間の変更が難しい
- ・担当者を変えないでほしい
- ・なれない間は来てもらうのが申し訳ないと言っていたが、今はいい相談相手

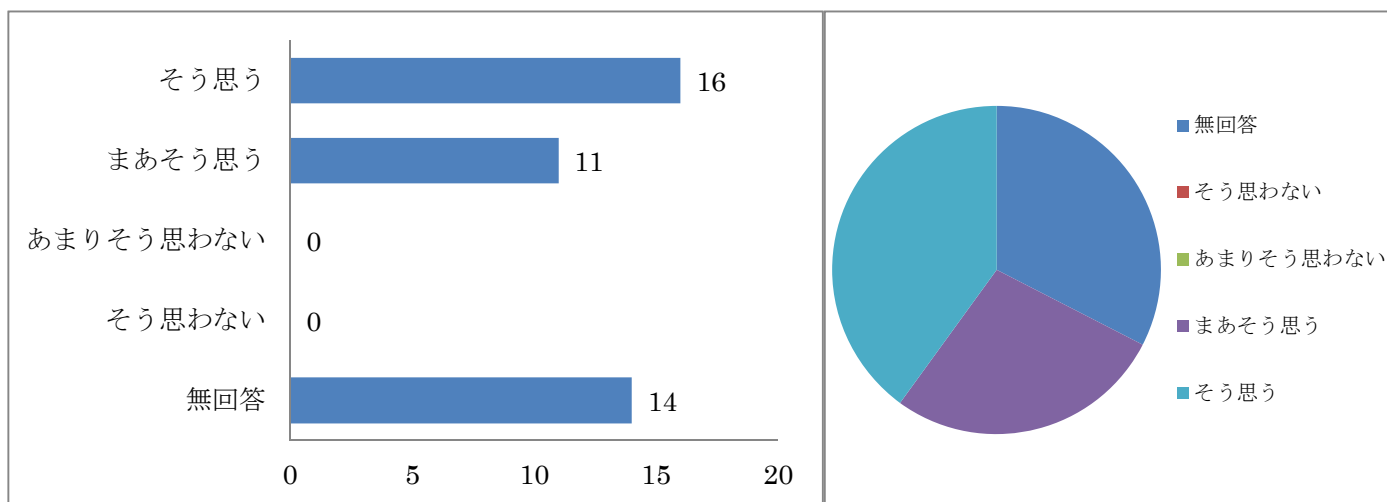
8. 新規依頼について、依頼後から返答・介入までの期間は適切ですか



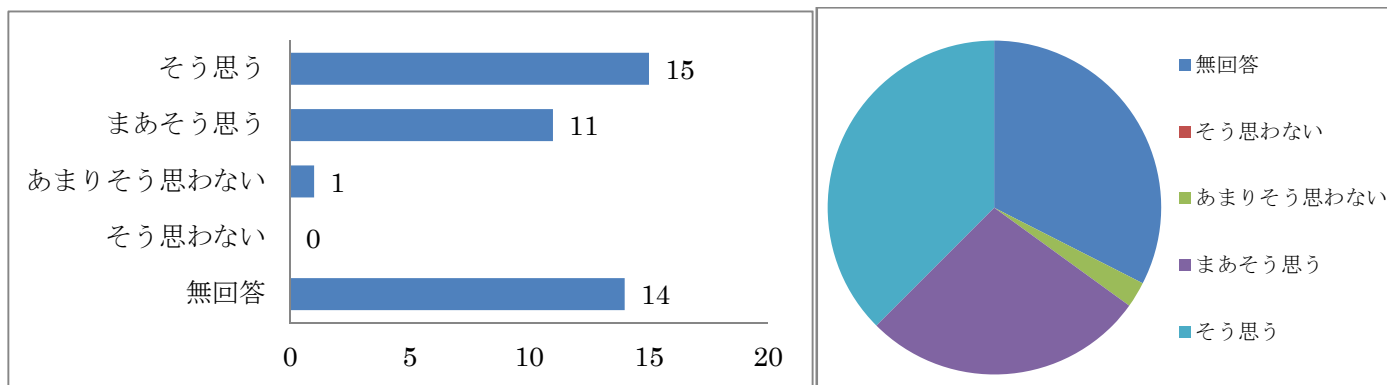
9. 訪問時間や必要頻度について、居宅とステーションで差があると感じていますか



10.a 訪問リハビリのみの利用者に訪問看護を介入するにあたり当ステーションの対応は十分でしたか

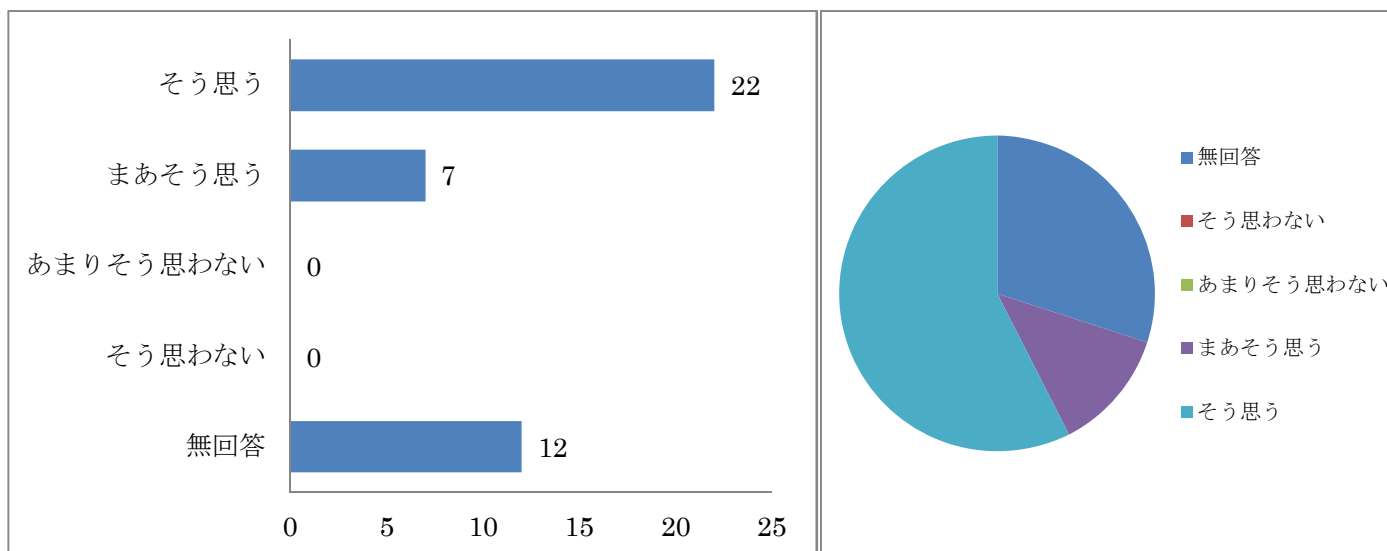


10. 看護師介入後の連携・対応は十分ですか

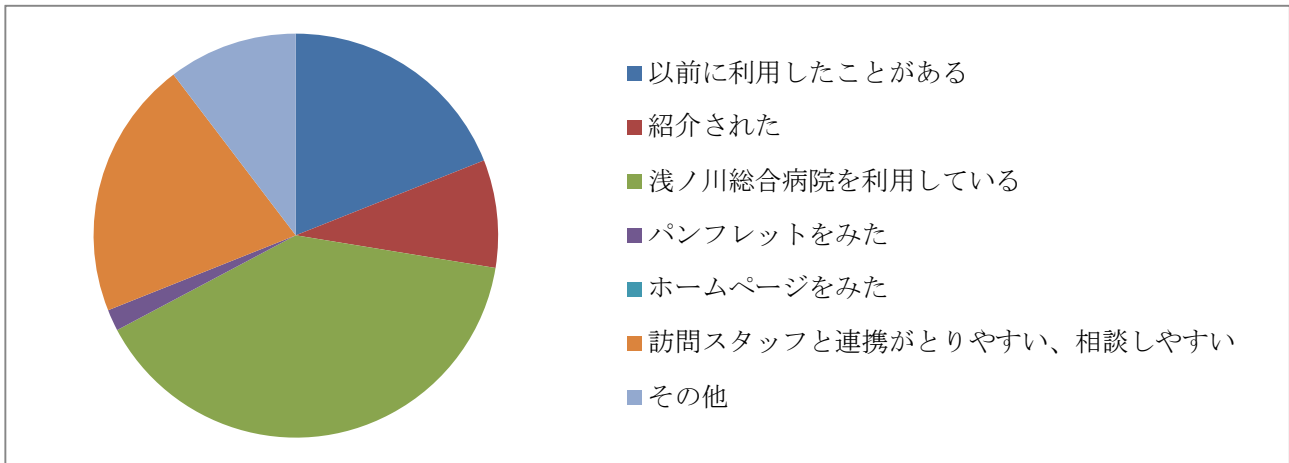
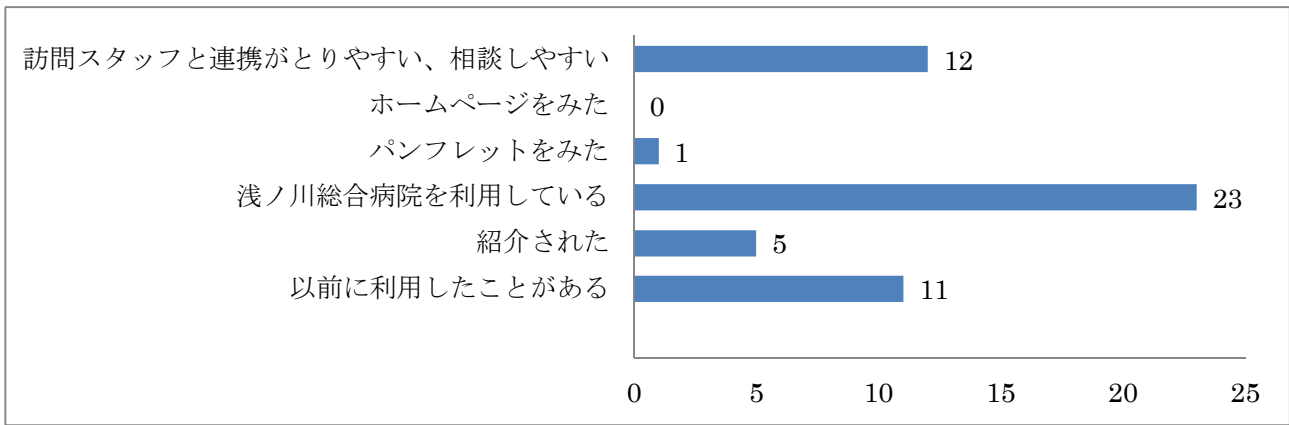


- ◎ 1) 2) で③④を選ばれた方はその理由を記載してください
- ・入浴介助や排せつの相談まで細かいところまで目が行き届いた。
  - ・介入後の連携がまだなくて充実しているか不明

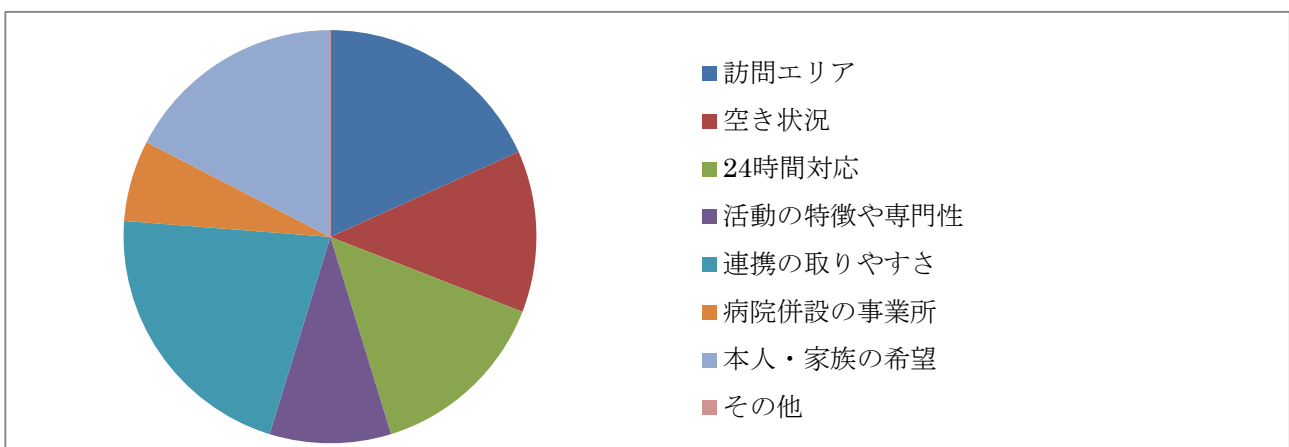
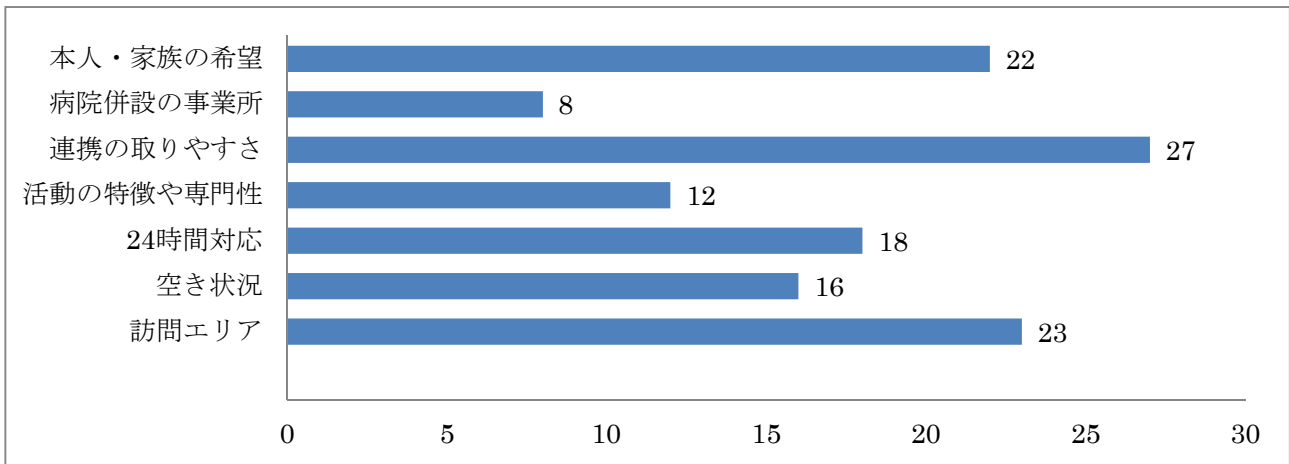
11. 今後も当ステーションを利用していきたいですか



◆当事業所を選んだ理由をお聞かせください（次の中からいくつでも選んでも可）



◆事業所を選ぶときのポイントをお聞かせください（次の中からいくつでも選んでも可）



◆訪問スタッフにどんなことを求めますか

◎看護師

- ・小さな変化にも察してくれると良い。薬の飲み方についての取り組み。異常の早期発見。
- ・柔軟な対応と連携（報告・相談）不安がないように対応して欲しい。
- ・情報共有できて助かる。専門的な視点
- ・情報を詳しく報告してくれること。本人及び家族の傾聴。健康状態の確認。日常生活のアドバイス。
- ・利用者の管理 迅速な対応

◎リハビリ

- ・情報に応じてリハビリの提案をしてくれること、適切な指導と本人の希望の取り入れ
- ・計画立案時に看護師や他職種の意見を取り入れてほしい
- ・具体的なリハビリの説明、本人の思いの理解、利用者が良くなる（維持できる）
- ・適切な評価・連携
- ・外に連れ出してほしい
- ・ゲーム感覚の楽しいリハビリ ・生活全般を見てほしい
- ・専門的な視点で助言

◎看護・リハビリ

- ・本人、家族の話に傾聴し寄り添ってほしい
- ・利用者本位で各機関との連携・情報提供・利用者の求めるサービスの質と対応
- ・本人、家族のニーズに沿ったサービス
- ・できれば曜日が変わっても同じ時間に訪問して欲しい

◆その他のご意見等がございましたらご記入ください。

- ・報告書が読みやすく、毎月送られてくるので助かる
- ・いろいろな相談にのってもらい心強い
- ・適切な対応で感謝している
- ・今後ともよろしく願います
- ・たくさん専門用語を話してくれるので助かる
- ・利用者の視点に立ってサービスをしてもらっている