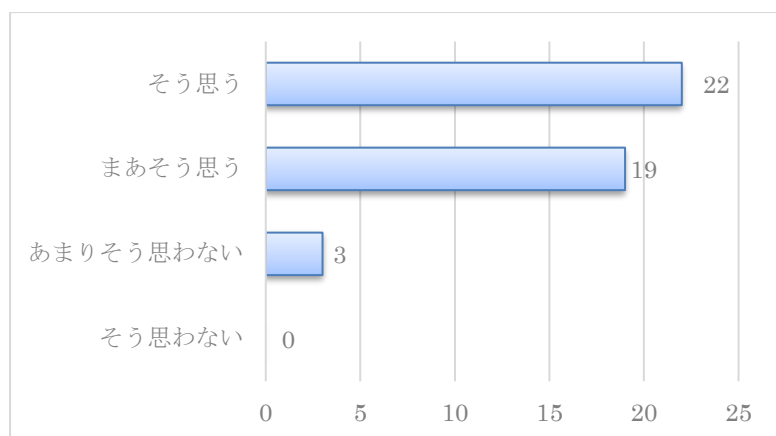


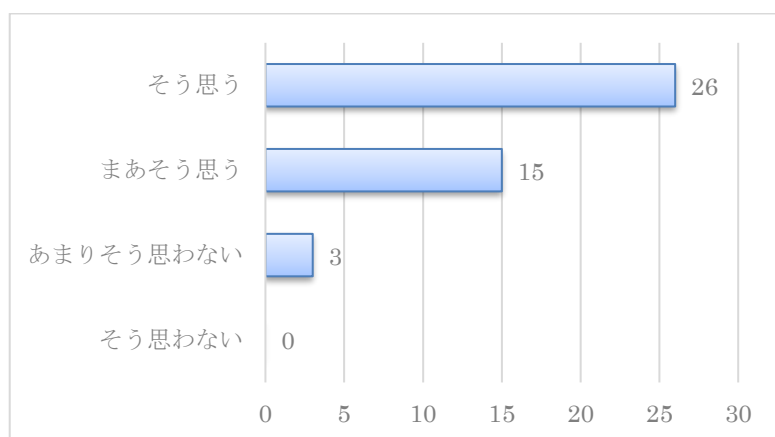
満足度アンケート結果報告 回収率：44/57=77%  
対象：地域包括支援センター・居宅介護支援事業所様

1. 普段から情報提供や連携等が十分にとれていると感じていますか



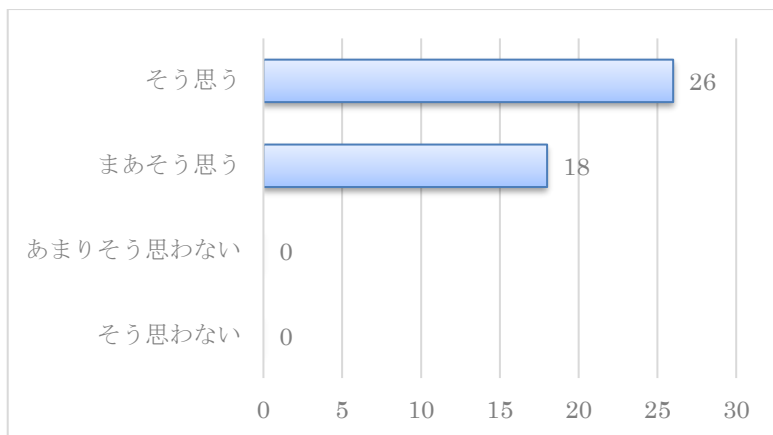
- ・利用者様の状態がよくない際は具体的な医療の面から解決できるような提案を伝えてほしい。
- ・変化がある時は情報をいただきたいです。
- ・訪問リハ初回利用時その利用者さんの状態や必要なリハ内容について連絡(報告)下さりとても分かりやすくうれしく思っています。(専門用語をわざと控えて説明してくださりわかりやすかったです)

2. 適切な場面で電話連絡がありますか

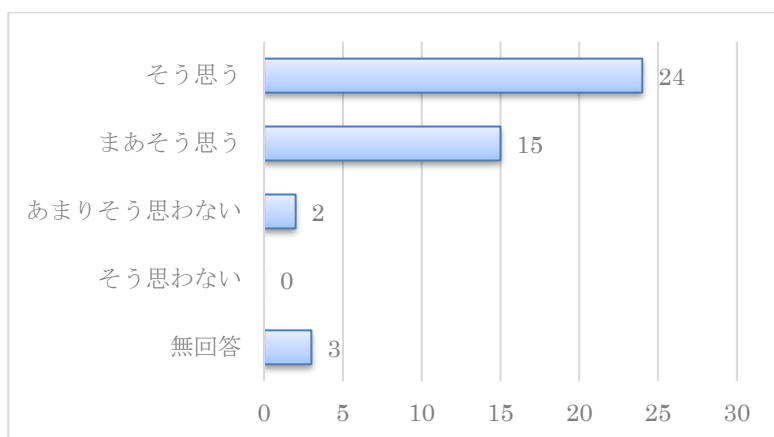


- ・週1、2回の利用は確保されていますが連絡はほとんどないように思います。
- ・これまでにそういう場面がなかった

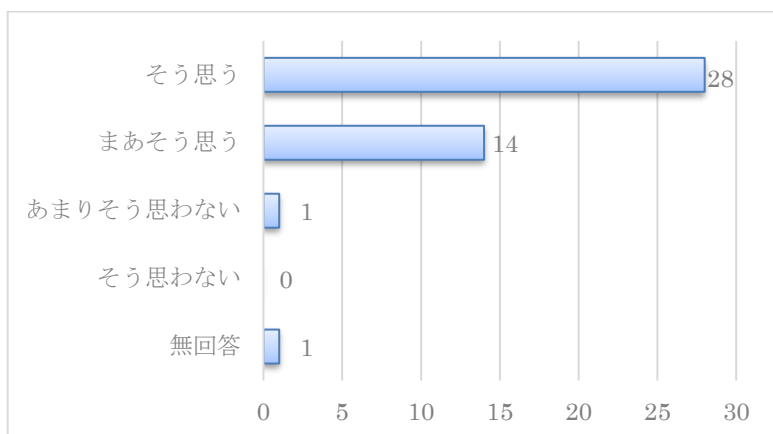
### 3. 報告書の内容はわかりやすいですか



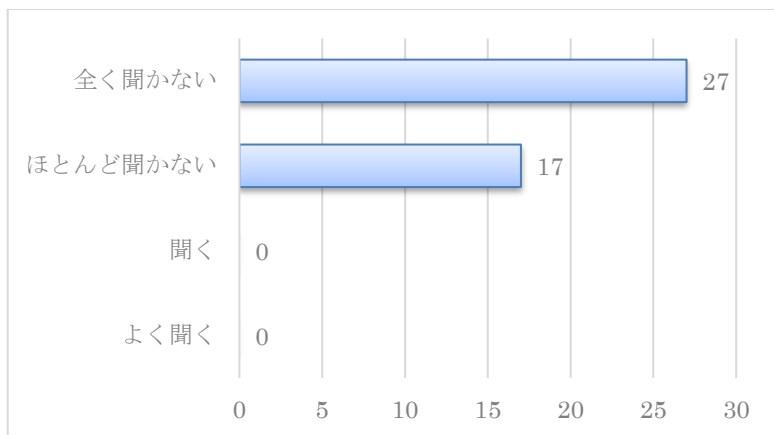
### 4. 新規依頼について、依頼後から返答・介入までの期間は適切ですか



### 5. サービスの質に満足していますか

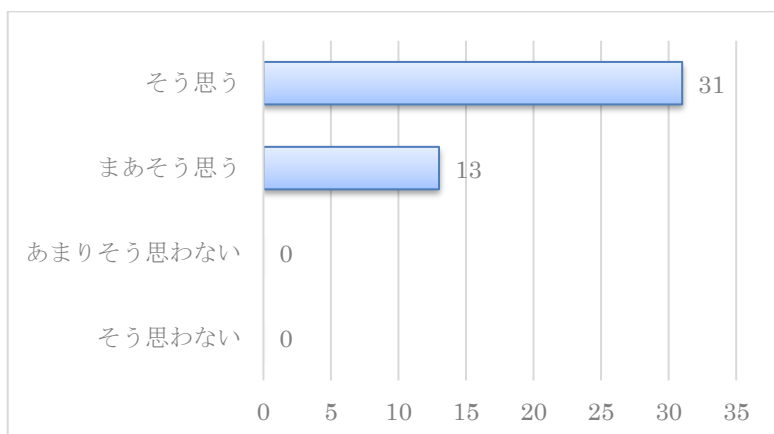


## 6. 利用者や他のサービス事業所から、訪問スタッフに対する不満の声を聞くことができますか

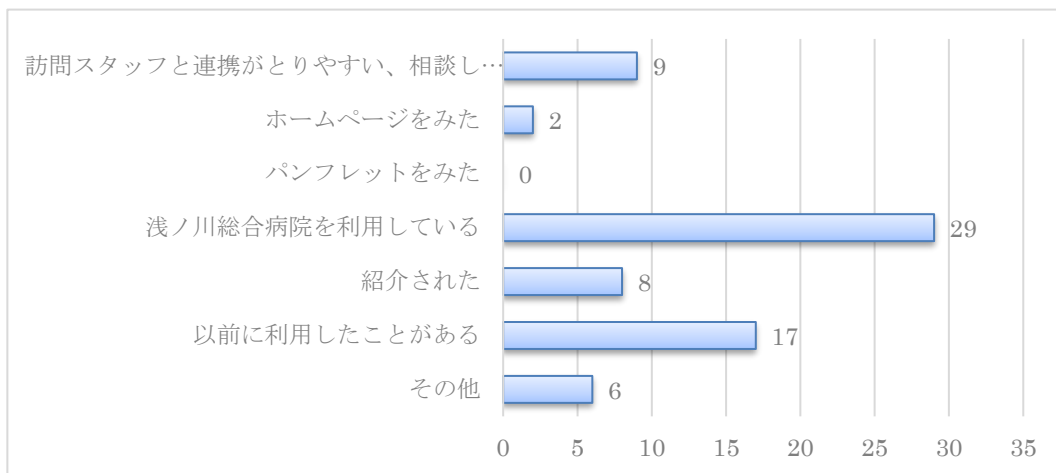


- ・訪看の利用料が高いと言われたことがある。
- ・スタッフへの不満はありませんが請求面のシステムが分かりにくいという声は聴かれます(毎年書いているので気にしないでください)

## 7. 言葉遣いや態度はきちんとしていますか（電話対応含め）

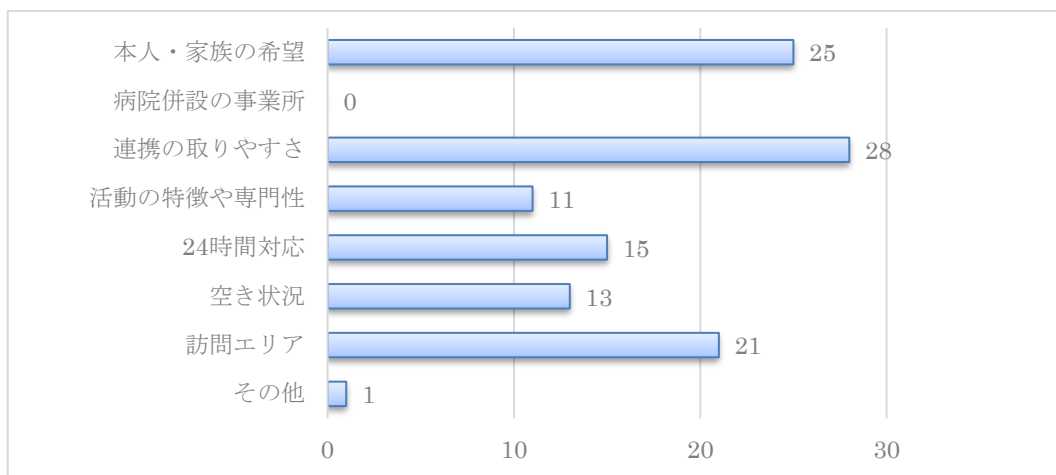


## 8. 当事業所を選んだ理由をお聞かせください



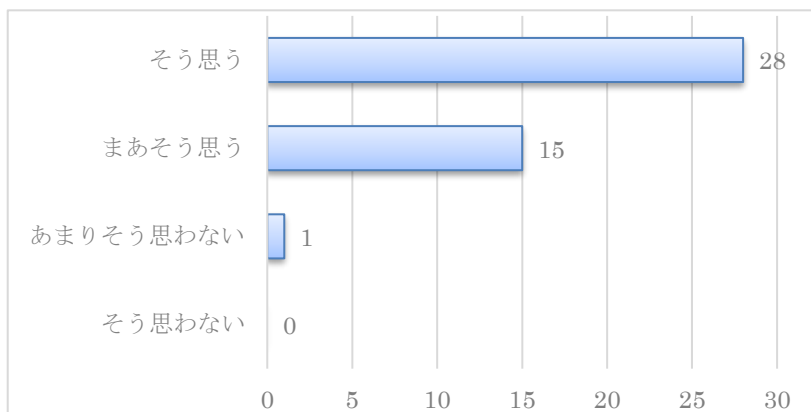
- ・浅ノ川病院に入院していた。自宅からの訪問時間
- ・利用者の希望

## 9. 事業所を選ぶときのポイントをお聞かせください

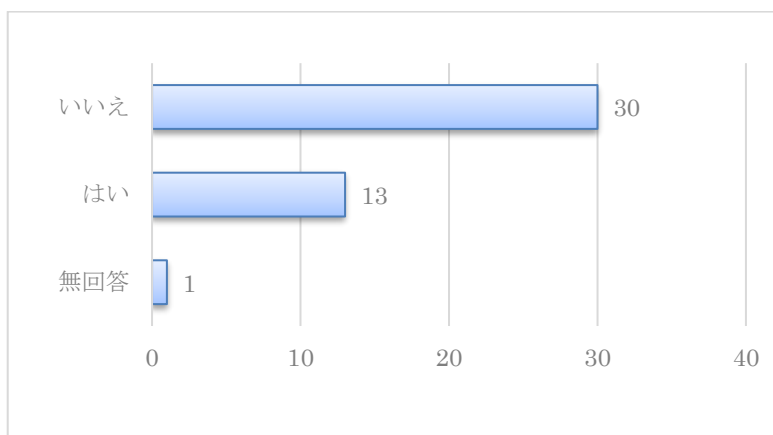


- ・日曜・祝日に訪問してくれる。

## 10. 今後も当ステーションを利用したいですか

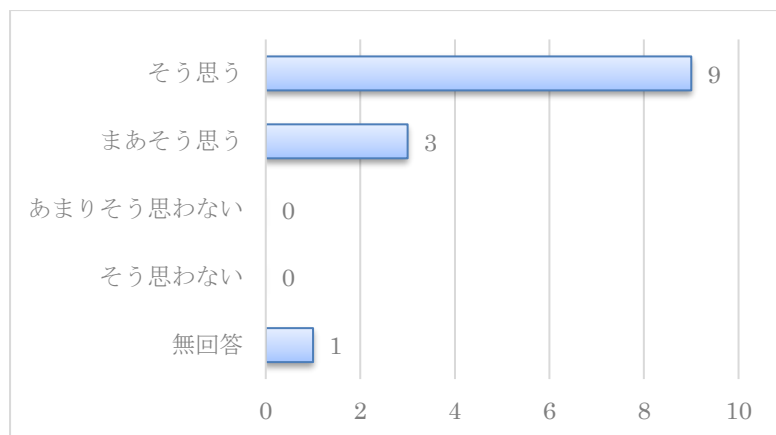


## 11. 昨年の満足度アンケートの結果をホームページで閲覧されましたか

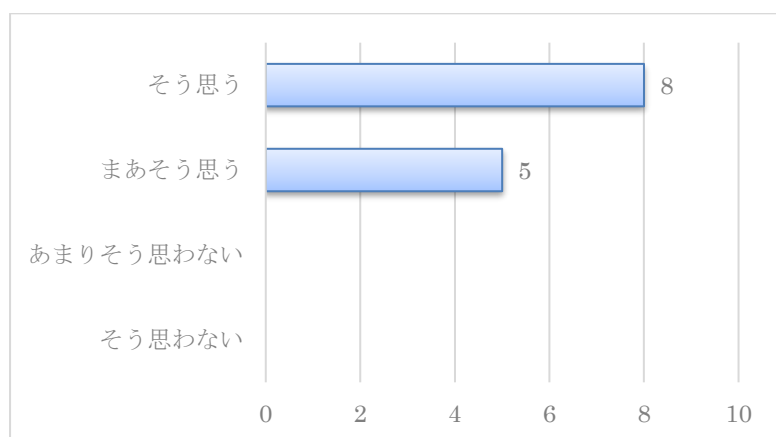


## 12. ホームページを閲覧された方のみお答えください

### 1) 内容はわかりやすかったですか



### 2) 今後も閲覧したいと思いましたが



## ◆ その他のご意見

- ・緊急性ある利用者様への対応は難しいようで整っている案件でないようお願いできない(入院中で退院後に利用のようにカンファレンス等開催後でないとうりできない)
- ・変更等ある時は電話連絡だとありがたいです。
- ・一番近くにある総合病院として日頃より担当利用者様がお世話になっております。入院などでの看護師、医師様の対応については不明ですが医療ソーシャルワーカー様にはよくお話を聞いていただきケアマネジャーとしての対応につなげられたと感じることも多いです、リハビリで歩行状態が改善して自宅での生活を延長させられたケースもありました。貴事業所様だけでなく病院全体のイメージもあるかと思ひます。現在利用中の方は家族様が熱心でご本人の人柄もあるのですが訪問理学療法士様の人柄や接し方、技術にも大変満足され「他の方に変わるなら利用したくない」とも言われています。
- ・毎年アンケートを調査されているので訪問看護の質の向上につながっていると思ひます。いい取り組みだと思ひます。
- ・いつも丁寧に対応していただひています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
- ・休日や利用者様の都合で曜日や時間を柔軟に変更していただひたいと思ひます。いつもありがとうございます。
- ・いつも細かく対応していただひき助かっています。ご本人・家族様も信頼され利用されていらっしやいます。

## 【総評】

訪問看護・リハビリテーションともに概ねプラスの評価をいただきました。マイナス評価をいただいた項目は真摯に受け止め改善に努めてまいります。

新型コロナウイルス感染対策で面会禁止の病院や施設がほとんどのため、在宅医療やケアの利用者が増えています。これからも在宅チームの一員として皆様方と協力し利用者や家族のサポートに努めて参りたいと思います。