

1:ご記入いただいたのはどなたですか？

ご本人	30	※ご本人とご家族の双方に○印された回答もありました。
ご家族	34	
その他(職員の代筆)	1	
記入無し	0	

2:当ステーションの運営方針は「ご利用者が安心して過ごせる健康サポーターを目指します」です。医療的処置や介護を受けながら、自宅で自分らしく暮らしたい、過ごさせてやりたいという利用者様とご家族の想いに寄り添いたいと思います。
訪問職員の言葉や対応を、皆様がどのように感じていただいているのか教えてください。
(複数回答可)

あいさつ、服装、言葉遣い、マナーがきちんとしている	57
本人や家族の話を良く聴いてくれる。	53
病気の事、検査結果、薬の事を分かりやすい言葉で十分に説明している。	39
自宅での暮らしが長く続けられるような見方で、ケアやリハビリの方法を教えてくれる。	40
一人暮らしや老人世帯での様々な出来事に気を配っている。	20
具合が悪い兆しや症状を教えてくれる。 その時はどこに連絡していいか教えてくれる。	36
自宅での看取りについての相談が出来る。	20
医療制度、介護保険制度、地域の福祉ケア状況を良く勉強していると感じる。	34
他の介護サービス、ケアマネジャーと連絡を取ってくれている。	36
その他 (ご意見の記載あったもの) ・利用者に寄り添った対応をして頂いている。 ・話しやすいです。	3

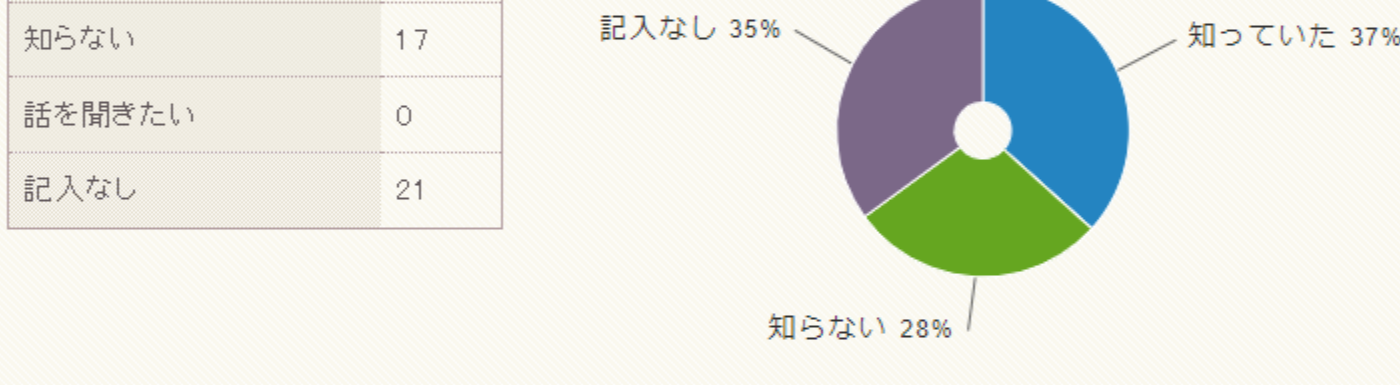
※ 単位:人

2:利用してよかったと思う内容に○をお願いします(複数回答可)

健康相談	52
日常生活の看護	17
リハビリ	28
認知症の看護	17
介護相談	27
医師の指示による医療処置	16
緊急時24時間連絡対応電話	26
その他 (ご意見の記載あったもの) ・用意しておいた食事を出してくれる。	2

※ 単位:人

4:今年の春から、理学療法士によるリハビリ訪問をしています。



自由記載欄

○ 健康を害して、あっという間の10年、健常者には分からない生活や悩みがたくさんありました。訪問される日を待ちわびています。笑顔で部屋に入って来られると病人ということを忘れ、作業中の我がままを聞いていただき感謝して居ります。もっと時間が欲しいです。
○ 母親の爪を切ってくれたりしてありがたいです。それと、何か調べたい時、スマホで調べてくれたりして助かりました。スマホを持っていないので、ありがたいです。
○ 訪問看護の日を楽しみに待っております。(高齢者2人だけの生活は話題が限られてしまうので、外部の方のお話が嬉しいです)
○ いつもきれいにしているので、まねをしなくては、と思います。
○ 訪問看護を利用させていただいてから、安心を得ることで本人(父)、家族共々 精神的に救われています。本人も母も訪問看護師さんが来てくださる日を楽しみに待っています。これからもお世話になりますが、宜しく願い致します。
○ いつも親切な対応に感謝しています。今後とも宜しく願います。
○ 皆さん親切にしてくれるので、ありがたいです。具合が悪くなったら、てまりに電話します。
○ 先日、緊急連絡相談を利用させていただきました。 介護する者として、判断に困った時、親身になって対応していただき、ありがとうございました。
○ この度は、急なお願いにも対応してくださり、本当に心強かったです。ありがとうございました。
○ 先日、転倒した時に訪問していただき助かりました。 いつでも連絡したら対応してもらえるのは心強いです。今後も、宜しく願います。
○ 看護の方が 中に入っていたく事により、バランスが取れた(母と娘ですが)関係になっているようでとてもたすかっています。
○ いつも良くしてもらっていてありがたいです。本人は身体が思うように動かず人と接する事が少なくなっているので、訪問看護さんとの 何気ない会話も楽しみのようです。
○ いつも笑顔で訪問していただき、何事も気軽に相談させてもらっています。本人のことを思って、色々アドバイスいただいてありがたいです。(家族は寝たきりにならない様、思っている為)
○ 1/1 深夜に緊急のお願いにすぐ来てくださって、脳梗塞の対応を(日が変わったばかり)適切にしてください とても助かりました。また、前日から細かく相談にのっていただき心強かったです。毎回、いろんな事を相談できて、家での介護ができていますと思います。感謝しています。ありがとうございます。
○ スタッフの皆様には、よくしていただいて心から感謝しております。 いやなことたくさんあるでしょうに、いつも笑顔で対応してくださるので、家族としては、安心していきます。今後とも宜しく願います。

※以下の意見は、署名がありましたので、個別対応させていただきます。

○ 女性訪問看護さんで、薬を一週間分入れただけで、すぐに帰ってしまう人が1人いるのが気になります。
○ 男の人が来るのが気に入らない(だんなさんが)。女性が来て欲しい。(職員が本人から聞き取り)

注) 記載文章を転記しています。

アンケートへのご協力、大変ありがとうございました。

ご利用者様・ご家族様へ

ご利用者・ご家族様	令和2年2月吉日 社会福祉法人平成福祉会 てまり訪問看護ステーション
寒冷の候、皆様にはますますご清祥のことと存じます。 日頃、てまり訪問看護ステーションをご利用いただき、感謝申し上げます。 このたびは「ご利用者満足度アンケート」にご協力いただき、ありがとうございました。 頂いたご意見を事業所内で検討いたしましたので、ご報告いたします。	
実施結果:R元年11月に利用中の63名に配布、61名の回収(回収率96.8%) まず、回答いただいた方の割合が96.8%であったことは、当ステーションに大きな関心と期待を していただいていると感じています。改めて、感謝申し上げます。 ・アンケートでは、訪問時の接遇や連携、職員が事業所で掲げている理念に沿っているかなど を伺いましたが、グラフに現れたように概ね満足の結果となりました。 ・在宅看取りへの相談ができると回答された方は、今年度20人で全体の32%を占めました。 一昨年17%、昨年度24%と経過を追って増えています。国の施策として、最期を迎える場合は病 院から在宅に移ってきています。アンケートの結果からも、徐々に認知されてきていることがわ かります。 ・今年度より、自立や生活を支えるリハビリに力を入れて活動しています。理学療法士への設問 では、それに関してのご意見を伺いました。まだまだ、皆様に知っていただいていないことが分 かりましたので、今後も、訪問の際や、ケアマネジャー、主治医への情報提供をしていきたい と考えております。 ・自由記載からは、「親切、待っている、楽しみ、心強い」などの言葉が多く、普段の接し方が、 精神的な支えになっていることを実感しました。笑顔が相手の心に残る、気軽に相談したくなる 接し方を、これからも心がけたいと思います。 また、職員が特定されるご意見がありましたので、これには、個別対応させていただきます。 今回も、感謝の言葉をたくさん頂きました。職員一同、一層の励みにして訪問していきたいと思 います。次年度も実施予定ですので、その際もどうぞ、たくさんのご意見をお寄せ下さい。	管理者 平澤 葉子