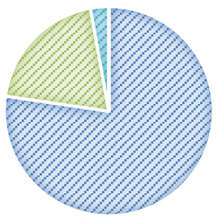
Linie リニエ 訪問看護ステーション 岸和田

「ご利用者アンケート」について

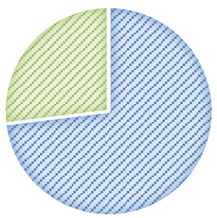
この度は、ご利用者アンケートにご協力頂きありがとうございました。皆さまから頂戴しましたアンケート結果について掲載させて頂きます。皆さまから頂きましたお声を今後のサービスの質の向上と課題の解決に向けての参考にさせて頂きたいと考えております。

1 お約束の訪問開始時間を守れていますか？



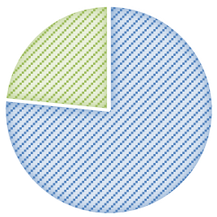
- 1. いつも守れている 77.3%
- 2. 大体守れている 19.9%
- 3. 時々守れていない 2.8%
- 4. 全然守れていない 0.0%
- 無回答数 0.0%

2 服装や身だしなみは適切ですか？



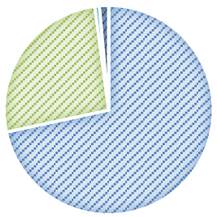
- 1. とても良い 73.0%
- 2. まあ良い 27.0%
- 3. あまり良くない 0.0%
- 4. 良くない 0.0%
- 無回答数 0.0%

3 挨拶、言葉遣いは丁寧ですか？



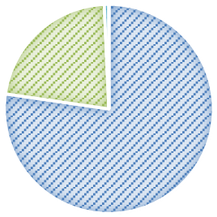
- 1. とても丁寧 76.6%
- 2. 大体丁寧 23.4%
- 3. あまり丁寧ではない 0.0%
- 4. 丁寧ではない 0.0%
- 無回答数 0.0%

4 サービス提供時間の長さはちょうどよいですか？



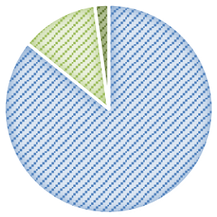
- 1. ちょうど良い 71.6%
- 2. まあ良い 26.2%
- 3. たまに短い 0.7%
- 4. 短い 1.4%
- 無回答数 0.0%

5 担当者には相談できる雰囲気がありますか？



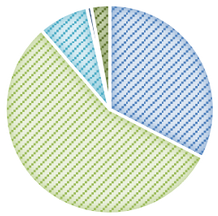
- 1. いつも相談しやすい 77.3%
- 2. 必要なら相談できる 22.0%
- 3. 相談しにくい雰囲気 0.7%
- 4. 相談できない 0.0%
- 無回答数 0.0%

6 相談に対して担当者は適切に対応していますか？



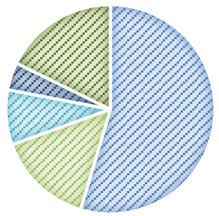
- 1. いつも適切に対応してくれる 85.8%
- 2. 必要なら対応してくれる 12.1%
- 3. あまり対応してくれない 0.0%
- 4. 対応はしてくれない 0.0%
- 無回答数 2.1%

7 看護・リハビリを受けて効果がありましたか？



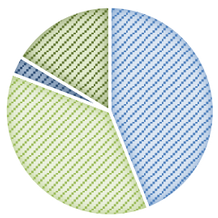
- 1. 満足な効果あり 32.6%
- 2. 十分な効果あり 56.0%
- 3. 十分な効果は感じない 7.8%
- 4. 効果がない 0.7%
- 無回答数 2.8%

8 担当者は訪問看護計画書を定期的に交付していますか？



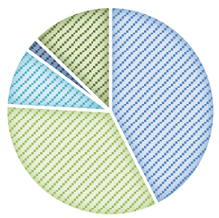
- 1. 半年に1度は交付している 54.6%
- 2. 1年に1度は交付している 14.9%
- 3. サービス内容変更時は交付 8.5%
- 4. 定期的に交付していない 4.3%
- 無回答数 17.7%

9 訪問看護計画書の説明はわかりやすいですか？



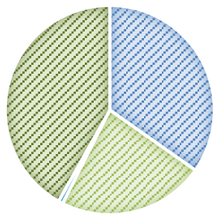
- 1. とても分かりやすい 44.0%
- 2. 概ねわかりやすい 36.9%
- 3. わかりにくい 0.0%
- 4. 説明がない 2.8%
- 無回答数 16.3%

10 担当者と定期的にサービスの目標を見直していますか？



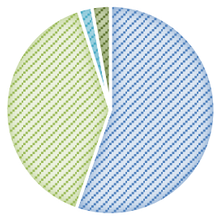
- 1. 定期的に見直している 42.6%
- 2. たまに見直している 33.3%
- 3. あまり見直していない 9.2%
- 4. 目標の見直しをしていない 2.1%
- 無回答数 12.8%

11 緊急時のご連絡（身体状況の急変、看護・介護に関する相談等）をいただいた際の対応について満足しておられますか？ ※利用された方のみ



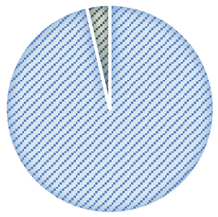
- 1. とても満足している 34.8%
- 2. 大体満足している 22.7%
- 3. あまり満足ではない 0.7%
- 4. 不満を感じる 0.0%
- 無回答数 41.8%

12 看護・リハビリのサービスに満足しておられますか？



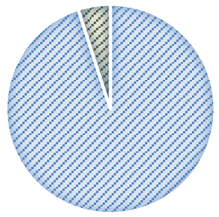
- 1. とても満足している 55.3%
- 2. 大体満足している 39.7%
- 3. あまり満足ではない 2.1%
- 4. 不満を感じる 0.0%
- 無回答数 2.8%

13 重要事項説明書の通り、担当者は利用者様又は家族様の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの授受をしていませんか？



- 1. していない 96.5%
- 2. たまにする 0.0%
- 3. いつもしている 0.0%
- 無回答数 3.5%

14 重要事項説明書の通り、担当者はご利用者又は家族様等に対して、宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為を行っていませんか？？



- 1. していない 95.0%
- 2. たまにする 0.0%
- 3. いつもしている 0.0%
- 無回答数 5.0%

リニエ 訪問看護ステーション 岸和田

ご利用者からの「ご意見・ご要望」

ひとり暮らし開始→入院→実家にもどる→グループホーム入所とめまぐるしく変化した1年でした。リニエさんがなければどうなっていたか…本当にありがとうございました。

大変な時期に関わらせていただき、こちらこそありがとうございました。
少しでもお役に立てたようでしたら嬉しく思います。
環境に合わせて関わることができることも、訪問看護の特徴の一つと考えております。

**看護師さん、リハビリさんにはいつもお世話になっています。
高齢で耳の遠い母にも明るく丁寧に話しかけていただき感謝しています。
母自身も自分に自信が持てるよう接していただきありがたいです。ありがとうございます。**

嬉しいお言葉をありがとうございます。私たちの仕事は、信頼関係が結べないと喜んでもらえるサービスの提供が難しくなると考えております。そのため、言葉遣いだけでなくお気持ちに寄り添いながら丁寧に関わらせていただくことを、これからも職員一同心がけていきます。

**子どものリハビリで利用させていただいています。
悩み、相談事にいつも真剣に一緒に考えてくれたりと親の心の負担まで軽くなり、
感謝しております。これからも、よろしくお願いします。**

多くの喜びが感じられる一方で、子育てに悩まれ不安に襲われることもあるかと思います。お子さまのことや、取り巻く環境など私たちが一緒に悩み、考えることで少しでもお役にたてているようでしたら光栄です。

先生がリハビリに来て下さり、送迎や付き添いにかかる時間がなくなり、時間の短縮になっていますし、回数を増やしてもらってリハビリの負担が減り、気持ちもラクになりました。いつもありがとうございます。OT、PT、ST の先生方皆さんやさしいし、熱心な先生で私たち家族はとても恵まれています。

私たちこそ、ご自宅に伺わせていただきありがとうございます。
在宅だからこそできるサービスを、これからも続けられるよう精進してまいります。

**とてもむずかしいことだと思いますが、ケアマネやヘルパー、
訪問看護や家族と一緒に集まって話ができたらうれしいなと思います。**

ご意見ありがとうございます。担当者やケアマネジャーに、是非ご相談をしていただけたらと思います。私たちのサービスには、必要な時に集まって話をする担当者会議も含まれております。参加ができるように調整することは可能ですし、難しい場合においても多職種連携の観点から関係者に要点を事前にお伝えすることも可能です。

**交通障害がない限り（訪問）時間を守って欲しい。リハビリ予約時間の厳守。
リハビリ時間が契約時間より短い。**

ご期待に沿えず申し訳ございません。また、ご理解をしていただいた上での貴重なご意見をありがとうございます。今回ご指摘いただいた部分を改善するように努め、より質の高いサービスが提供できるように努めてまいります。

事業所より

リニエ訪問看護ステーション岸和田　　所長　鎌田　亮平

今年 4 月に慣れ親しんだ「かなえるリハビリ」から「リニエ」に生まれ変わり、皆さまには多くのお言葉やご意見をいただきましたが、新しい社名には少し慣れていただけましたでしょうか。

毎年多くのご利用者やご家族からアンケートへのご協力をいただき、職員を代表し厚く御礼申し上げます。ご返答いただいた嬉しいお言葉やご意見に関しても、全て目を通しております。

皆さまに愛される事業所として、また地域社会に貢献できるように住み慣れた環境で安心して過ごしていただくために、職員一同楽しみながら笑顔で過ごす時間のお手伝いが少しでもできるよう精進して参りますので、今後とも変わらぬご愛顧賜りますようお願い申し上げます。