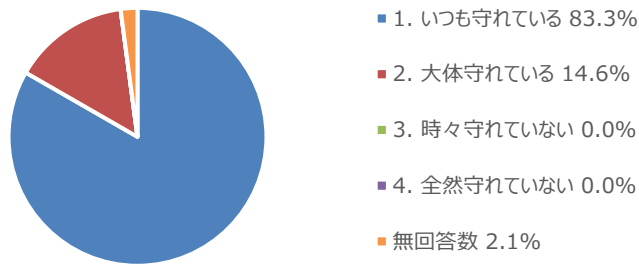


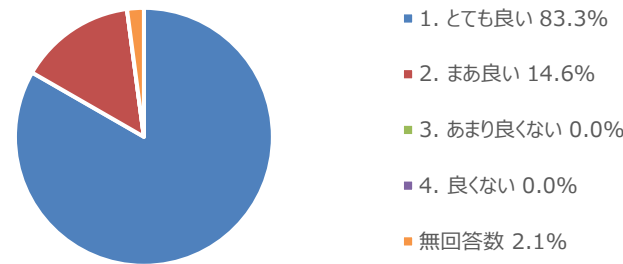
## 「ご利用者アンケート」について

この度は、ご利用者アンケートにご協力くださり誠に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を集計いたしました。皆さまからの声を今後のサービスの質の向上と課題の解決に向けて参考にさせていただきます。

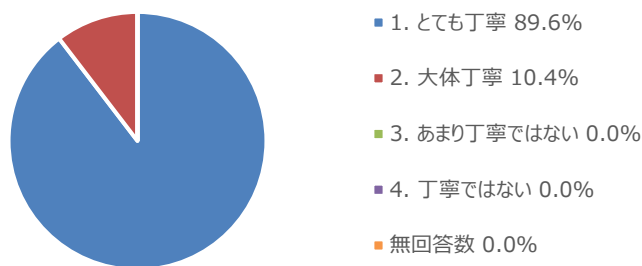
### 1 お約束の訪問開始時間を守れていますか？



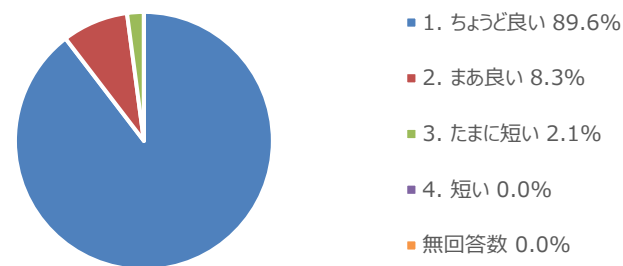
### 2 服装や身だしなみは適切ですか？



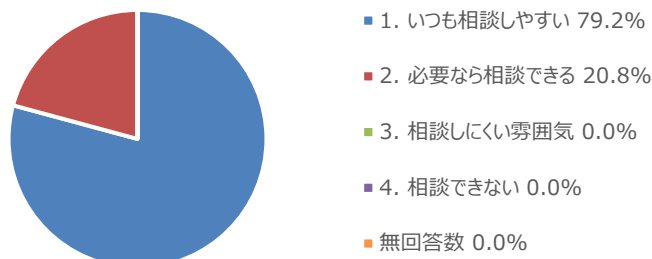
### 3 挨拶、言葉遣いは丁寧ですか？



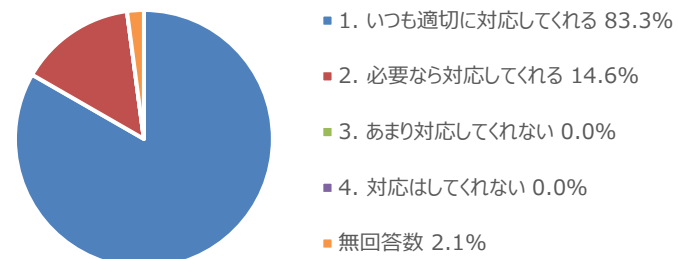
### 4 サービス提供時間の長さはちょうどよいですか？



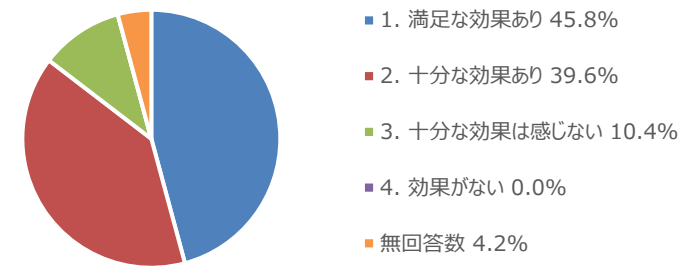
### 5 担当者には相談できる雰囲気がありますか？



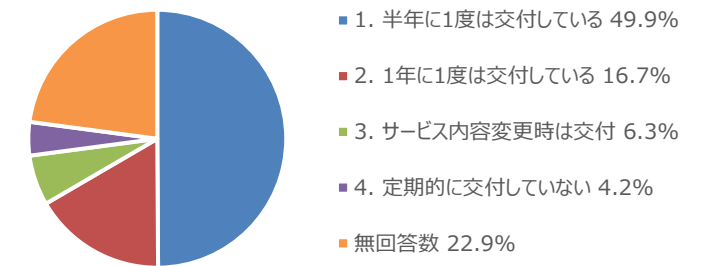
### 6 相談に対して担当者は適切に対応していますか？



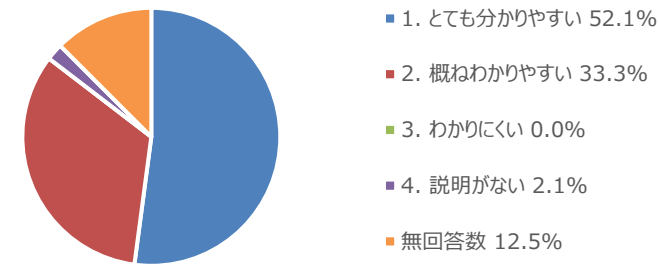
### 7 看護・リハビリを受けて効果がありましたか？



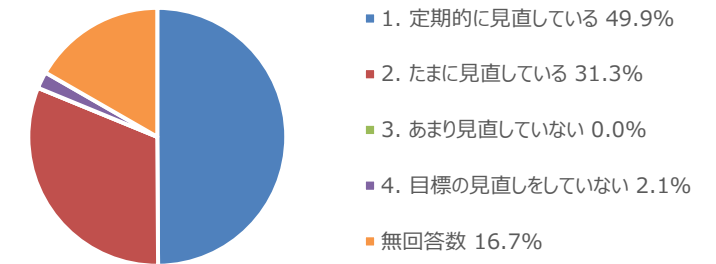
### 8 担当者は訪問看護計画書を定期的に交付していますか？



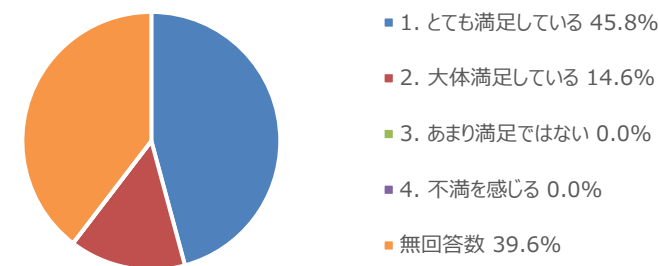
### 9 訪問看護計画書の説明はわかりやすいですか？



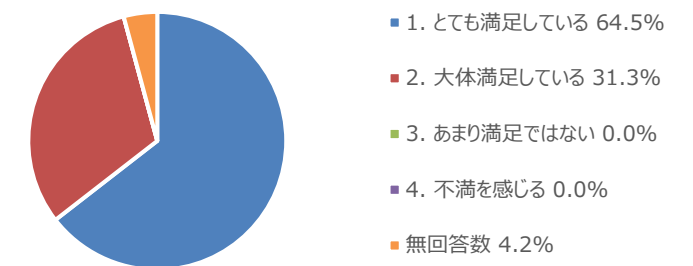
### 10 担当者と定期的にサービスの目標を見直していますか？



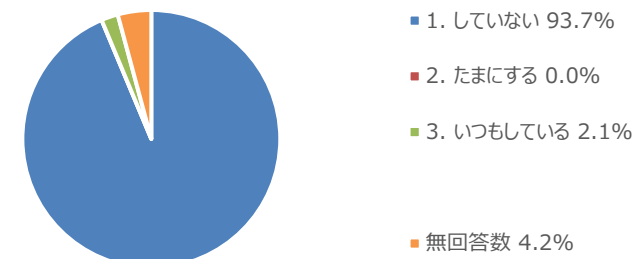
### 11 緊急時のご連絡（身体状況の急変、看護・介護に関する相談等）をいただいた際の対応について満足しておられますか？ ※利用された方のみ



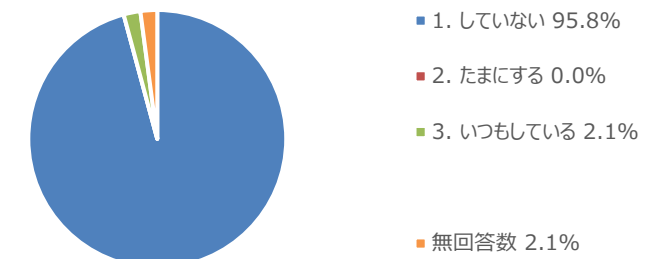
### 12 看護・リハビリのサービスに満足されていますか？



### 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？



### 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？



リハビリではいつも介護者（私）の話を聞いてくださりアドバイスなどもしていただき、いつも助けていただいています。

また、訪問看護では入浴や 24 時間対応で相談や薬・食事のアドバイスしていただき、安心して暮らせています。ありがとうございます。

お褒めの言葉ありがとうございます。

訪問看護ステーションの役割として、ご利用者へのサービスはもちろんですが、ご家族の支援を行うことが重要であると考えております。共に生活されるご家族のご負担を軽減することで、在宅生活が継続できるよう引き続きお手伝いさせていただきます。今後ともよろしく願いいたします。

いつも本人の体調や機嫌、眠そうか、元気そうか等、その時々の様子を見て、リハビリを進めてくださっているの、本人はリラックスしながらも、でも頑張らないといけない時は「しんどいけど、もうちょっと頑張れ！」と気持ちに寄り添って声掛けをしてくださるので、もう少しやってみようと思ったりしているように感じます。出来た時もほめて下さるので、嬉しい気持ちも原動力になりますよね。感謝です。

いつも熱心にリハビリテーションに取り組んでいただきありがとうございます。

つらいことばかりのサービス内容になってはいけないと考えておりますが、これまでできなかったことが出来るようになったり、現状のお力を維持するために、時には“しんどいリハビリ”を行っていただくこともあるかと思えます。そんな時はご利用者の状況を見ながら、寄り添い、応援させていただきます！今後ともよろしく願いいたします。

### 新しい医療知識があったら教えて欲しい

医療につきましては日々進歩しており、我々も精進が必要です。

お困りのことがございましたら担当者へお気軽にご相談ください。

可能な範囲で最新の研究について調査するなど、情報提供に努めてまいります。

### 何年も利用しているが、効果があるのかないのか分からない

長年のサービスのご利用ありがとうございます。また、効果が感じられないとお気持ちにさせてしまっていますこと、お詫び申し上げます。

「痛みがなくなった」「歩けるようになった」等の目に見える効果が得られることもあります。リハビリを継続いただくことで痛みを抑えた動作が可能になる、筋力を維持することで現在の生活が維持できるといったこともございます。

現状のサービス内容に対してどのような効果があるのか担当者からの丁寧な説明を心がけるよう努めてまいります。説明が不足している場合はお気軽にご質問ください。

### アンケート等はインターネット回答とにならないか？

郵便ポストまで提出が大変である。

貴重なご意見、ありがとうございます。また、ご負担をおかけし申し訳ございません。

近年はインターネットが普及し、WEB アンケートの導入も検討が必要であると感じております。弊社のご利用者をご高齢の方もおられるため、書面でのアンケートを実施しておりますが、次年度に向けて社内でも検討させていただきます。

### 事業所より

#### リニエ訪問看護ステーション東淀川 所長 長瀬 正幸

本年もご利用者アンケートへのご回答にご協力をいただき、誠にありがとうございました。ご返送いただいたアンケート内容は責任者ですべて目を通し、こちらに記載出来なかったご意見に関しても、事業所全体で共有して今後のサービスの質の向上に反映させていただきます。

リニエ訪問看護ステーション東淀川は「地域を愛し、愛される訪問看護ステーション」を目指しております。事業所として皆さまに満足いただけるサービス提供が継続出来るよう、現状に慢心することなく、日々スタッフ一同精進してまいります。

今後とも、リニエ訪問看護ステーション東淀川を何卒よろしくお願い申し上げます。