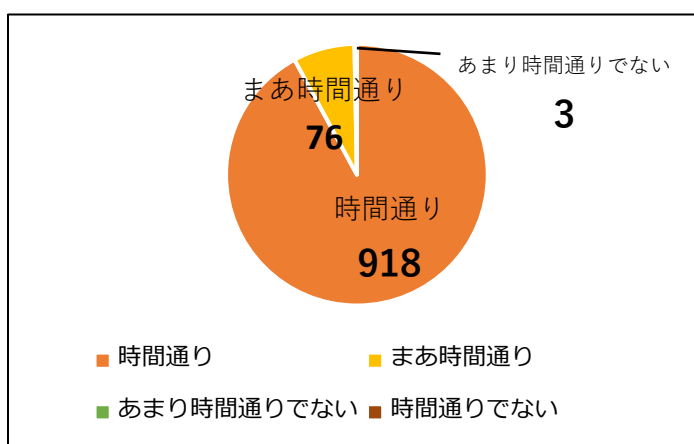


ご回答数	1013 /2258名	ご回答者		
		ご本人	ご家族	その他
ご回答率	44.86%	493	504	6

## 1.サービスについて

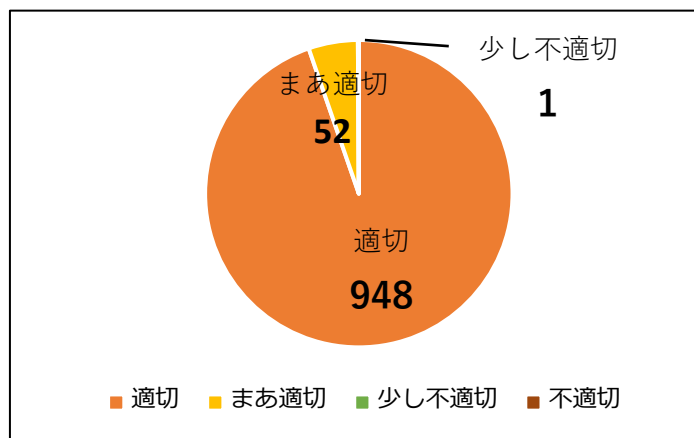
(1) 担当者は時間通りに訪問していますか？

時間通り	919
まあ時間通り	76
あまり時間通りでない	3
時間通りでない	0



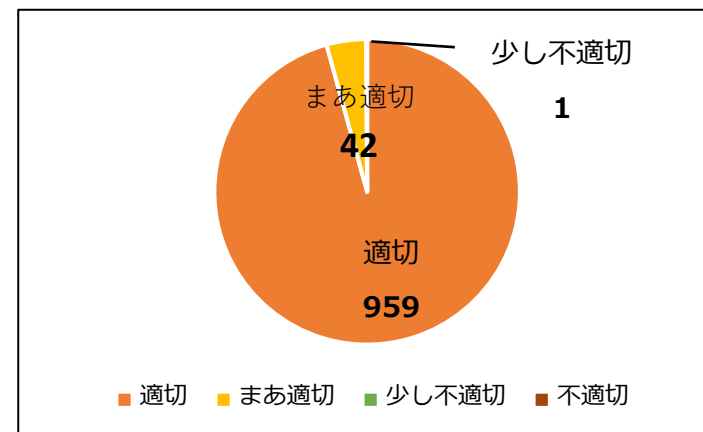
(2) 服装や身だしなみは適切ですか？

適切	949
まあ適切	52
少し不適切	1
不適切	0



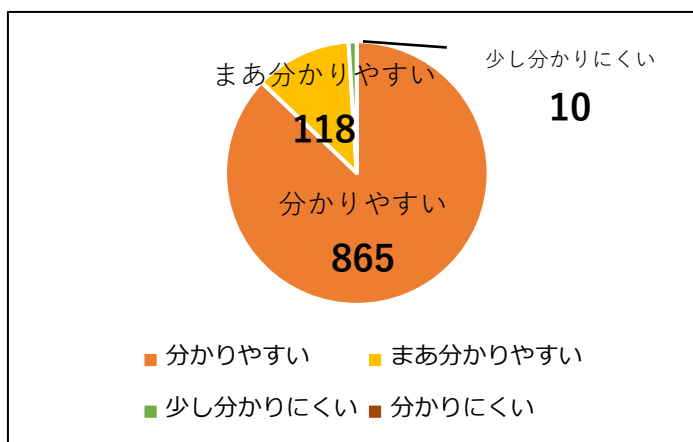
(3) 挨拶や言葉遣いは適切ですか？

適切	960
まあ適切	42
少し不適切	1
不適切	0



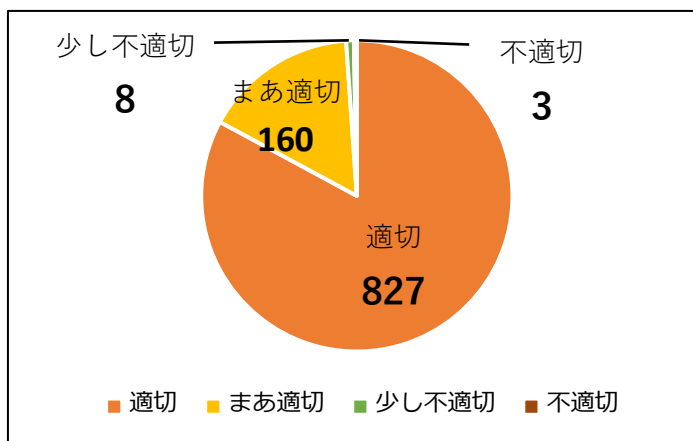
(4) サービス実施内容の説明は分かりやすいですか？

分かりやすい	866
まあ分かりやすい	118
少し分かりにくい	10
分かりにくい	0



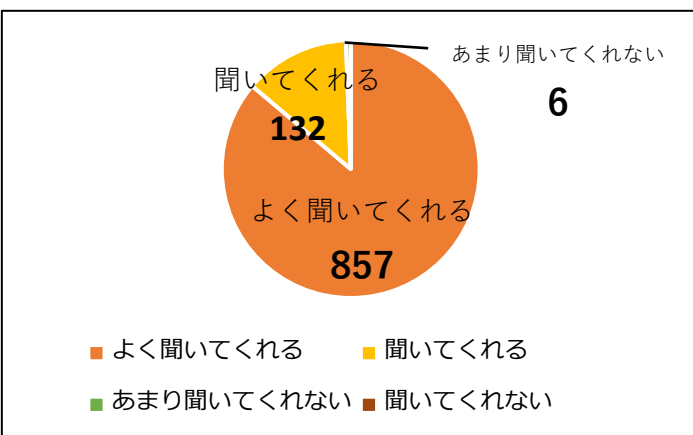
(5) サービス提供時間の長さは適切ですか？

適切	828
まあ適切	160
少し不適切	8
不適切	3



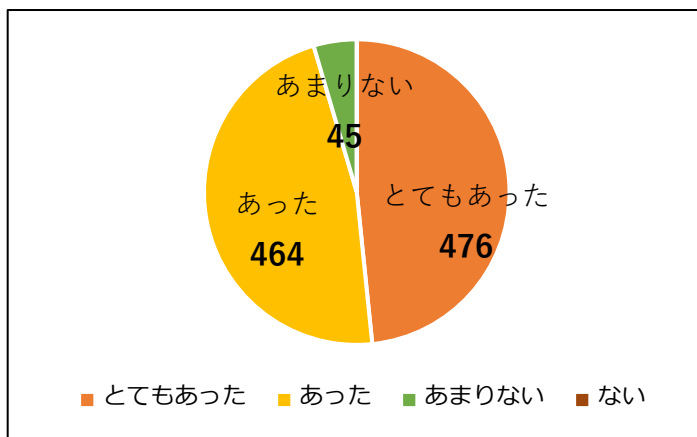
(6) 担当者はあなたやご家族の話をよく聞いてくれますか？

よく聞いてくれる	858
聞いてくれる	132
あまり聞いてくれない	6
聞いてくれない	0



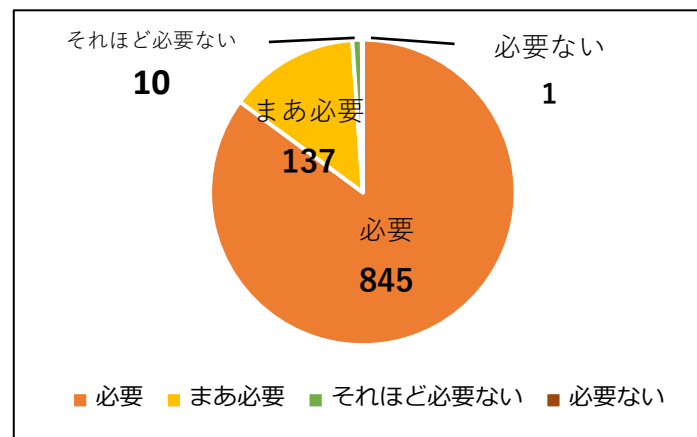
(7) 訪問看護・リハビリを受けて効果がありましたか？

とてもあった	477
あった	464
あまりない	45
ない	0



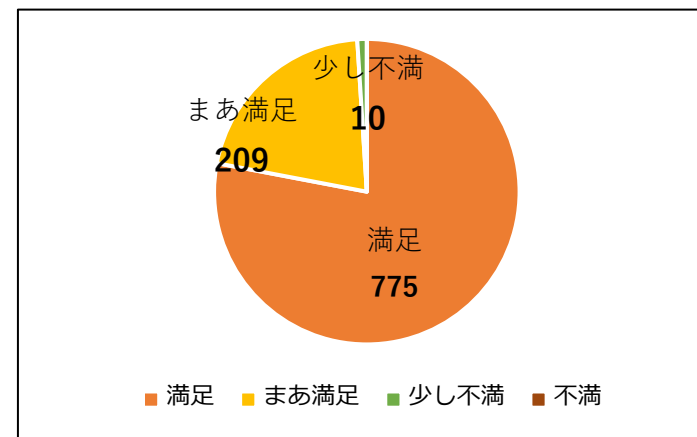
(8) 訪問看護・リハビリは今後も必要だと思いますか？

必要	846
まあ必要	137
それほど必要ない	10
必要ない	1



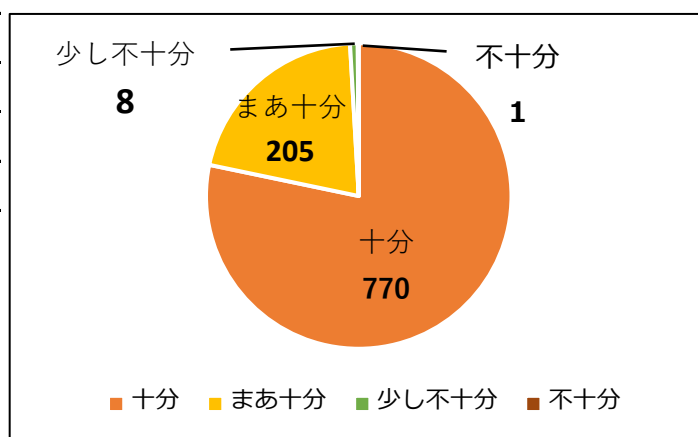
(9) サービスに満足していますか？

満足	776
まあ満足	209
少し不満	10
不満	0



(10) 弊社の新型コロナウイルスへの感染予防対策は十分だと思いますか？

十分	771
まあ十分	205
少し不十分	8
不十分	1



**感染対策へのご意見**

- 言語のリハの為、マスク等つけることができないことをお許してください。
- 貴社の対策PRが分かりません。
- 当初3名の方にリハビリを受けていたが、体温計・血圧計の消毒対応がまちまちで手指消毒についても統一されていなかった。体温計は自分の物を各家庭で使用すればいいと思う。
- 洗面所を使ってもらっているのでも、手指消毒だけでなく手洗いしてもらえたらもっと安心できます。
- 他のサービスの方も同じようなので、今のままで良いと思います。
- ゴーグルをしている人としていない人がいるので、あまり徹底されていのかな？と思います。
- 十分と思いますが、どんな対策が十分なのか分かりません。
- 利用者側も手洗い、うがい、マスク着用遵守、注意しています。

**【現在の新型コロナウイルス感染症予防対策】**

現在、 Medikare・リハビリでは、マスクの着用・消毒・手袋・メガネ（ゴーグル）などで感染予防対策を行っています。

また、発熱などの症状があるご利用者には、上記に加えてフェイスシールドやガウンなどを着用して対応しています。

尚、ご利用者にもできる限りマスクをご着用いただくようお願いしております。

#### 4. 主担当者へのご意見・ご要望

暖かくなれば足の歩行能力が低下しないように、外出して階段の上り下り等のリハビリにお付き合いいただけると助かります。

[事業所より回答]

暖かくなりましたら、外出でのリハビリも行うよう担当療法士に伝えます。

前週との変化や、その日はどういうリハビリ重点にしたなど、効果やどういうことをしていく必要があるのかなどを説明いただきたいです。

前回分のリハビリの内容の振り返りと変化、その日のリハビリの内容と効果などについて、毎回詳しくお話をさせていただきます。

日常で言葉の訓練ができることがあれば教えていただきたいです。

日常の中でできる言語のリハビリについて、担当療法士よりお伝えします。

幼稚園（小学校）でその時にやっていることをリハビリを兼ねてやってもらいたいです。

都度、幼稚園や学校やっていることを共有させていただき、リハビリに反映していきます。

訪問看護記録書の写りが悪く、読みづらい時がある。

筆圧を強くする、またはカーボン紙下の紙に直接記入するなど、読みやすく工夫します。

○生後2か月からお世話になり、本人の状態・性格もよく知ってもらっているので、その上での適切な援助をしていただいているので感謝しております。

本人も嬉しそうにリハビリを受けているので、親としてホッとしております。

○前担当者の対応がよかったので当初は心配したが、前担当者同様、主人に合った療法を考え適切なアドバイスもあり、効果も出てきている。

○いつも快活にてきぱき対応して下さり、安心とともに感謝しています。

気持ちが塞ぎ、ちょっと冴えない顔をしていると察知して「何かあったの？」と寄り添ってくれます。ありがたい存在です！

○階段で怖い時も「ゆっくりでいいから」と言ってくれます。今は外回りも歩けるようになりうれしいです。

○数年診てもらっていますが、今でも誤嚥やコミュニケーションに改善がみられます。

○子どももすぐく懐いていてスムーズに訓練に取り組んでいます。おかげでかなり成長しました。

○痛いところや不調なところを言う前に分かってくさるので有難いです。

励ましていただけるので元気が出ますし、自主トレも頑張っています。

○ご指導により、日常のことができるようになり、外出もできて喜んでいきます。

○私達の質問に細かく親切に答えてくださり、私達の気持ちを察して囲碁もリハビリになると相手になってくださり、とても嬉しく思います。

## 5. 主担当者以外の担当者へのご意見・ご要望

**話上手な方でないと短時間で関わるため、利用者の緊張がとれない。**

[事業所回答]

会社としてコミュニケーション研修などを行っていくよう、検討いたします。

**看護師さんにはもう少し観察していただき、気の付きにくい点、注意すべき点を教えてください。**

バイタルや健康観察などでご利用者の状態をしっかりと把握することに努めるとともに、気が付いたこと、予測されることについてご本人はもちろん、ご家族にもしっかりとお伝えするようにいたします。

**リハビリはふくらはぎをもっと動かして、心臓の為に運動不足に在らないようにと内科の先生に言われています。本人にやる気を出させることと心のケアをしてください。**

リハビリ内容や声掛けについてしっかりと見直し、改善していきます。運動不足にならず、且つご本人にあった負荷のある運動を行います。

**ステーションに看護師さんが少ないと思います。人手不足なのは分からなくもないですが、「マンパワーが足りずすみません」で済まされると、重心を育てている者としてしんどくなります。信頼しているからこそ、一緒に考えて良い方向へいけるよう支援してほしい。**

お子さまをサポートする一員として、お子さまが安心して楽しく過ごせるよう、現在人材確保に努めております。今後もお子さまとご家族の生活について一緒に考えていただけると幸いです。

**天候の関係で体調が変動するので声のトーンを低くしてほしい。**

ご本人の体調や状況に応じて、よりきめ細やかな対応ができるよう指導します。

- 体の状況に応じて相談させていただくことができるので、心強く感じています。
- いつも明るく私の話を聞いていただきありがとうございます。不安が解消されています。
- ヘルパーさんに拒否が強く入浴できていない父が、看護師さんに足浴をしていただき、爪も切っていただけたようで有難く思っています。
- 本人と話をすることがあり、前より言葉がでてきているようで嬉しかったです。
- 皆さん専門的な知識だけでなく、患者の精神・心理面をよくわかっておられる。
- OTさんは子どもの困りごとに関していつも丁寧にヒアリングしていただき、対応方法について細かく教えていただけて大変有難く、また勉強になっています。
- いつも細やかな声掛けですごく気持ちが楽になります。  
アドバイスも寄り添った形でしていただけますし、私のことを考えてくれていると思います。
- 看護師さんから丁寧なやりとりのノートをいただいて安心に繋がっています。
- 本当に心から楽しんでいるのが伝わるし、言葉が増えて、待てる時間が長くなったり楽しみながら効果が目に見えて分かるので驚き感動です。

## 8.これからより充実してほしいサービス

