

「令和6年度利用者さまアンケート調査結果」

■アンケート配布数：262件（訪問看護、居宅介護支援、訪問介護、定期巡回）

回答数：137件

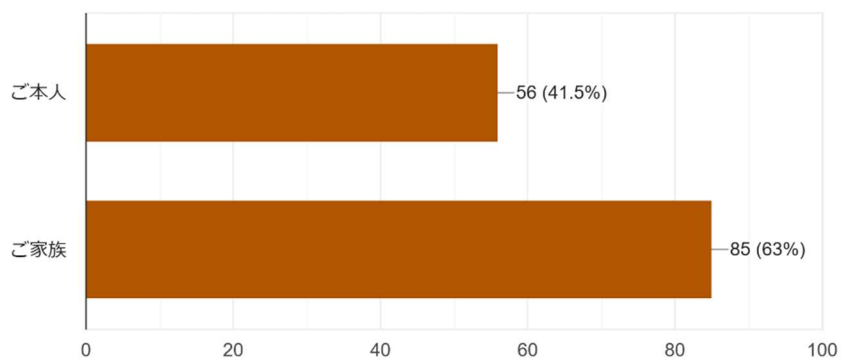
回収率：52.2%

■サービス利用期間

- ・～1年未満 20件
- ・1～2年 26件
- ・2～5年 36件
- ・5～10年 13件
- ・10年～ 2件
- ・その他 38件

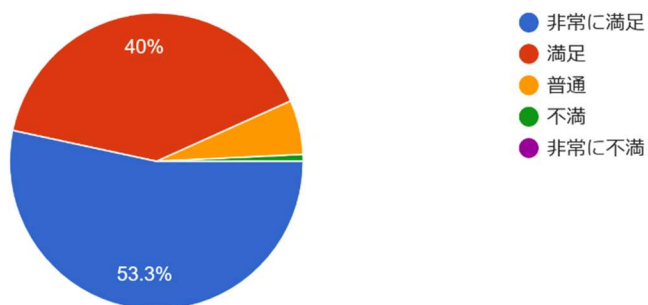
回答者

135件の回答



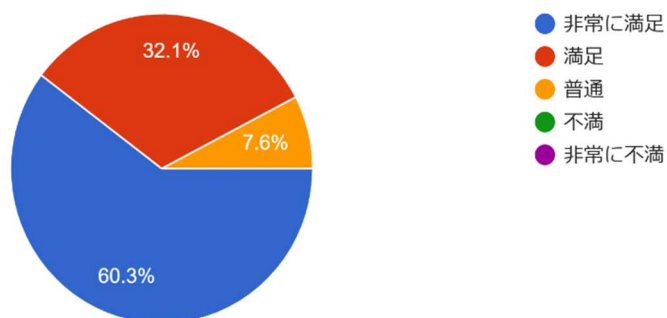
陶の里のサービスの質について満足していますか？

135 件の回答



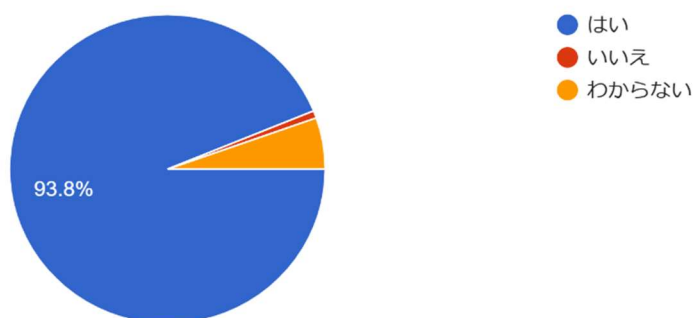
職員の態度やマナーに満足していますか？

131 件の回答



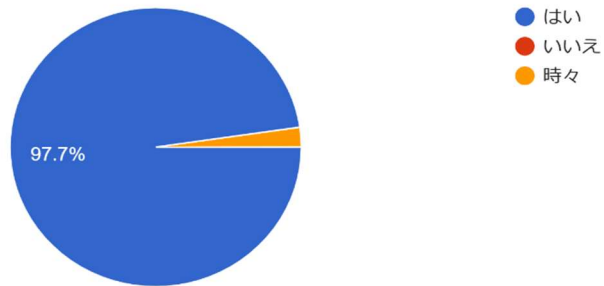
サービス内容が事前に説明された通りであると感じていますか？

130 件の回答



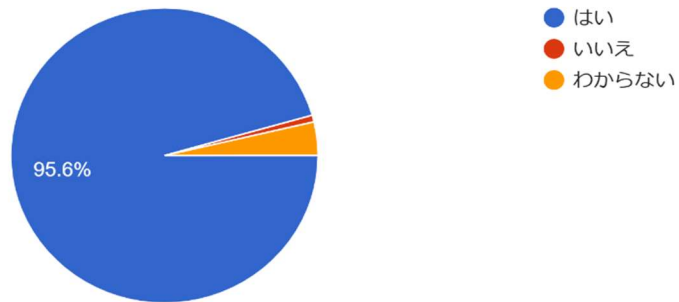
予定通りの時間に訪問していますか？

131 件の回答



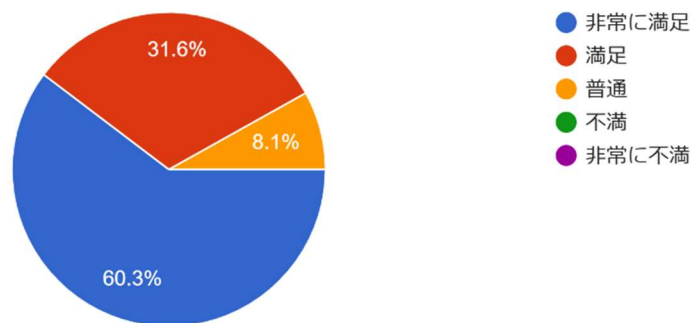
サービスのキャンセルや変更がある場合、適切に連絡がありますか？

136 件の回答



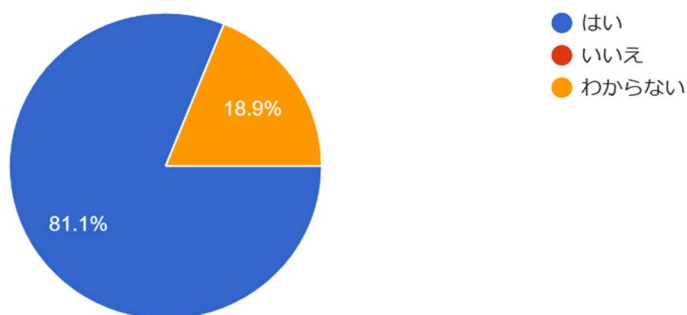
職員とのコミュニケーションは円滑に行われていますか？

136 件の回答



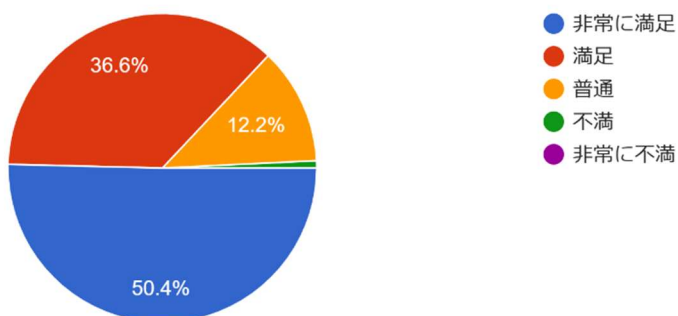
他のサービス事業所との連携は迅速に行われていますか？

127 件の回答



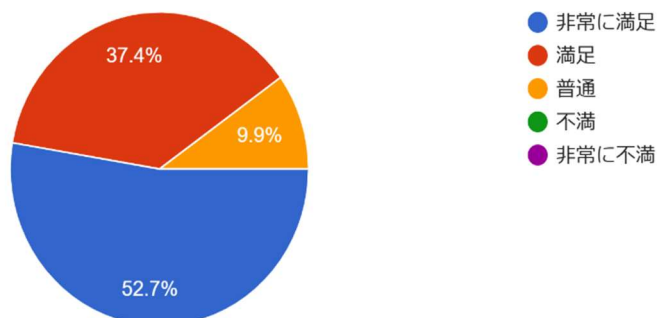
計画に沿ったケアが提供されていますか？

131 件の回答



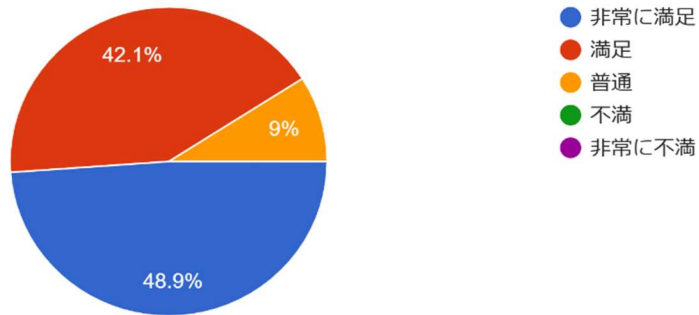
プライバシーの尊重はされていますか？

131 件の回答



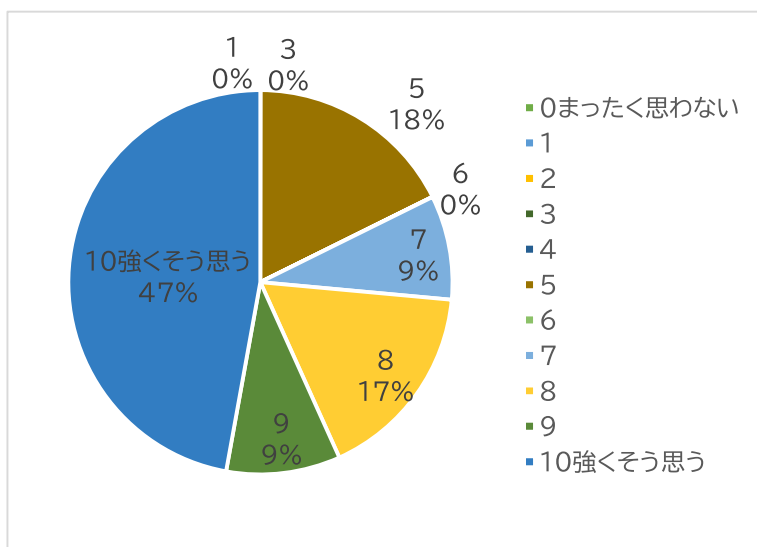
陶の里のサービスの全体的な満足度を教えてください。

133 件の回答



陶の里のサービスを他の方におすすめしたいと思いませんか？（0～10までの数字で教えてください）

129 件の回答



■改善してほしい点や新たに加えてほしいサービスがあれば教えてください。

・人員不足でこれまでのサービスが続けられなくなった時に適切な説明がなく、話す度に内容が二転三転した。やりとりが長期にわたった事で非常に体がきつくて困ったことがありました。そのことが1つのきっかけとなり、日に日に体調が悪化していき 今もかなり疲弊していてとても残念です

⇒ご意見頂きありがとうございます。当社職員とのやり取りにおいて体調が悪化してしまったとの事で、大変なご心配とご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。ご利用者さまとの意思疎通と柔軟な対応ができるように努めてまいります。

・散歩、ストレッチとマッサージをしていただいていますので今後も続けて欲しいです。特にマッサージが多いと嬉しいです。 体調管理もして頂き、とても安心しています。

⇒ご意見頂きありがとうございます。安心して頂いているという事で、嬉しいお言葉です。リハビリメニューについては主治医からの指示内容や居宅サービス計画書に沿って担当者が考えて行っております。ご希望がありましたら担当者にお伝え頂ければ、お体の状態に合わせて主治医に確認したりケアマネージャーとも調整していくことが可能ですので遠慮なく仰ってください。

・来てくれるヘルパーさんによって介護内容に個人差があるようで、すごく良くしてくださる方と、あっという間に帰っていかれる方とあるように聞きました。

⇒ご意見頂きありがとうございます。ヘルパーによって個人差が発生しているとの事で、ご迷惑とご不便をおかけした点において申し訳ございませんでした。すべてのスタッフが質の高いケアを実施できるように引き続き研修等を実施して参ります。

なお、定期巡回サービスをご利用の場合は時間帯、曜日、訪問者の判断によってサービスの提供時間と内容が毎回異なる場合がございますのでご理解賜ればと存じます。併せてご契約時の十分な説明を徹底するようにいたします。

・電話、メールよりタイムリーに連絡が取れるシステムが欲しい。ただし、勤務時間外での対応はしてもらわなくても良い。

⇒ご意見頂きありがとうございます。電話・メールより気軽に且つタイムリーに連絡が取れる手段がほしいとの事ですね。当社としても前向きに導入を検討して参ります。

・加齢が進めば新たに加えてほしいサービスが出てくる可能性はありますが、今は少々の変化に対応して頂きますので感謝しています。

⇒ご意見頂きありがとうございました。当社の事業所内で実施できるサービスについては、前向きに検討させていただきますので、その際はお気軽にご相談頂ければと存じます。

・月曜が祝日の場合が多く、2週間続けて訪問なしの時などは、他の曜日に変更してほしい。
(例 今年9月)

⇒ご意見頂きありがとうございました。2週間続けて訪問なしの場合の振替訪問ができてないという事ですね。ご不便をお掛けし申し訳ございません。可能な限り振替訪問ができるように努めてまいります。ご意見を尊重したスケジュール変更をしていけるように努めてまいります。

・14:00~15:00の時間で毎日計画を本人がしております。ありがとうございます！

⇒ご意見頂きありがとうございました。重ねて定期巡回サービスをご利用頂きありがとうございます。訪問を楽しみに待っていただいているとのご意見と推察いたしました。当社としても有難いご意見です。今後ともよろしく願いいたします。

・文字がよめなくなっている。文字が書けなくなっている。何か練習できないですか。

⇒ご意見頂きありがとうございました。文字の読み書きについて練習法をお探しとの事ですね。担当者に直接お伝え頂きましたら、リハビリメニューをご提案したいと考えております。よろしく願いいたします。

・体力現状維持が続くように、リハビリを工夫していただければ良いかと思えますー

⇒ご意見頂きありがとうございました。体力維持を目的としてリハビリメニューをご所望との事ですね。担当者にお伝え頂ければ、リハビリメニューを検討しご提案させて頂ければと存じます。ご要望がございましたら、訪問時に遠慮なくお伝えください。直接お伝えするのが難しい場合は管理者までお問合せいただいても問題ございません。よろしく願いいたします。

・足腰が疲れます。2ヶ月に一度ぐらいはマッサージなどお願いしたいです。

⇒ご意見頂きありがとうございました。足腰の疲れからマッサージをご所望との事ですね。看護計画と主治医からの指示内容にマッサージが有りましたら、可能ですので、随時ご相談ください。

・急な病気に出来るだけ対応していただける様これからもお願い致します。

⇒ご意見頂きありがとうございました。今後も質の高い緊急時対応に努めてまいります。

・良くやって頂いていて、申し分ないと思っています。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も満足いただけるサービスのご提供ができるよう精進してまいります。

・言語障害があるのでそちらもあればいいと思います

⇒ご意見頂きありがとうございました。現在陶の里には言語聴覚士が在籍しておりませんが、看護師、理学療法士、作業療法士でも可能なりハビリがございいますので、担当者までご要望をお伝え頂ければと存じます。

・良くして頂いているので特に何もありません。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も満足いただけるサービスのご提供ができるよう精進してまいります。

・今のところありません。

⇒ご意見頂きありがとうございました。今後も満足いただけるサービスのご提供ができるよう精進してまいります。

特にありません

⇒ご意見頂きありがとうございました。今後も満足いただけるサービスのご提供ができるよう精進してまいります。

看護師さんの専任

⇒ご意見頂きありがとうございました。専任をご希望するお気持ちは十分に理解しております。担当者は設けておりますが、緊急時の対応や連日の訪問、担当者の都合により、担当以外の看護師が訪問する事がありますのでご理解賜りたいです。

満足です。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も満足いただけるサービスのご提供ができるよう精進してまいります。

■その他、意見や要望があればご記入ください。

・看護、リハビリ等担当の方々、交替の方を含めて、揃って丁寧、親切で有難く思っています。「一人で悩まない！」という言葉をよく言われますが、まさにその雰囲気を作ってくださっています。特に寝たきりの者にとって、上手に話し相手となってくれるのは有難い時間かもしれません。感心するのは人数が多ければ多しだけ、一人ぐらいは「気になる人」が居そうなものですが、関わる方が皆さん気持ち良く対応して頂いております。併せて、原先生が訪問療養ということで心強く思っています。

⇒ご意見頂きありがとうございます。関わる全てのスタッフにお褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も満足いただけるサービスのご提供ができるよう精進してまいります。

・もう何年も利用させて頂いております。いつも親切丁寧に看護して下さり、感謝しております。陶の里さんのスタッフさんは皆さん素晴らしいと他の利用者家族からの口コミもよく聞きます。訪問看護師さんと繋がってることは自宅介護生活の大きな安心と支えになっております。これからも、お世話になります。よろしく申し上げます。

⇒ご意見頂きありがとうございます。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も皆様の支えとなれるように精進してまいります。こちらこそ、どうぞよろしく申し上げます。

・緊急事態（容態の急変時）の陶の里への連絡対応について、どのような方法をとるべきか、救急体制の取り方が知りたい。現場確認の上、緊急車の依頼判断をしていただけるのか、そのあたりの連絡処置について対応策を知りたい。

⇒ご意見頂きありがとうございます。契約時のご説明が不十分であったようで申し訳ございません。訪問看護ステーションをご利用の場合は、介護保険の緊急時訪問看護加算 or 医療保険の24時間対応体制加算を算定されている場合は訪問看護師が24時間365日電話対応をしており、必要性あれば緊急訪問や救急搬送の依頼判断をします。陶の里の代表電話番号 0572-23-3780 にご連絡いただければ、早朝夜間休日は待機当番携帯電話に転送されるシステムになっております。まずは、各加算の算定状況を担当者にご確認いただき、算定なくご希望があればその旨お伝えいただきたいと思っております。

・本人の症状機能に合わせたストレッチ機能回復訓練を提案いただいております。前向きに取り組む毎日です。この場をお借りしてお礼を申し上げます。平本さん前田さん高山さん本当に有り難うございます。

⇒ご意見頂きありがとうございました。リハビリスタッフへのお褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

・大変お世話になっています。正村さんには適切な助言をいただき感謝しています。リハビリの前に体調も細かく観ていただき寄り添っていただき感謝しています。退職されるのが非常に残念です。

⇒ご意見頂きありがとうございました。リハビリスタッフの正村までお褒めの言葉を頂きありがとうございます。正村はリハビリの部門から介護部門への異動となりますが、それに伴いご心配をお掛けする事となり申し訳ございません。今後とも正村及び代わりにご訪問させて頂くスタッフもよろしく願いいたします。

・お医者様との連携も極めて良く、急な発熱等で連絡致しました折、すぐに来訪して頂き、お医者様と御相談の上、対応してもらえたのは有難かった。（夜間の遅い時刻でした。）

⇒ご意見頂きありがとうございました。緊急時の対応かと存じますが、お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も満足いただけるサービスのご提供ができるよう精進してまいります。

・身体的に困った時、辛い時良く話を聞いて頂いて適切なアドバイスを教えてもらい、とても感謝しています。ありがとうございます。今後も宜しく願います。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お困りの際の対応につきまして、お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も満足いただけるサービスのご提供ができるよう精進してまいります。

・いつもお世話になりありがとうございます。お陰さまで生きる力を頂いて毎日何とか過ごしております。これからも宜しく願い致します。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。当社のサービスがご利用者様のお力になったとの事で、こちらも大変うれしく思います。今後ともよろしく願いいたします。

・人見知りの母に寄り添い、家族にも適切な判断ができるようアドバイスを頂き感謝しています。いつもありがとうございます。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後もお役に立てるように尽力したいと考えております。よろしく願いいたします。

・コミュニケーションを上手くとり下さるので楽しそうに会話しています。いつもありがとうございます。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。楽しそうにして頂いてるとの事で大変嬉しい限りです。今後ともよろしく願いいたします。

・いつもヘルパーさんにはお世話になっています。他に立ち寄る人もいないので本人も頼りにしています。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。頼りにして頂いてるとの事で大変嬉しい限りです。今後ともよろしく願いいたします。

・あそこ、むこうとかばかりで、何を言ってるかわからないので、何か良い方法はないでしょうか。

⇒ご意見頂きありがとうございました。ご家族様からのご意見かと推測いたしますが、担当者までご相談頂き一緒に解決策を考えてまいります。

・将来サ高住に入所予定をしておりますので(身障者)ケアの充実した施設の紹介、案内等を希望します。

⇒ご意見頂きありがとうございました。ケアマネジャーへのご要望と推測いたしますが、担当のケアマネまでお申し出頂ければ、ご案内させていただきます。

・いつも患者に寄り添ってくれてありがとうございます。家族の話もきいてくれて感謝しています。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。良い相談相手となれているようで大変嬉しい限りです。今後ともよろしく願いいたします。

・計画に沿ったケアが人材不足で提供されなくなり困った。サービスの質も人材不足で低下した。

⇒ご意見頂きありがとうございました。満足いただけるサービス提供ができず申し訳ございませんでした。業界として人材不足になっている現状ですが、精一杯の介護サービスを提供させて頂きたいと考えております。

・毎月病院受診しているので、3ヶ月毎の看護師訪問は必要ないのではないかと思います。

⇒ご意見頂きありがとうございます。訪問看護サービスの利用については、利用者の心身の状態等を評価する観点から看護師による訪問が月1回もしくは少なくとも3ヶ月に1回は必要であること

が訪問看護ステーションが介入していく為に必要な条件としてございます。体調が安定していることで3ヶ月に1回の看護師訪問となっているかと思われませんが、訪問看護ステーションからのリハビリ訪問に関しましては必須の条件となっておりますのでご理解の程宜しくお願い致します。

・まだ私が不安な状態です。この先が見通せずな状態です。どうなるでしょうか？

⇒ご意見頂きありがとうございます。お気持ちお察しします。将来に対する不安や見通しが立たない状況で不安を感じていらっしゃるのですね。毎回の訪問時に現在の状況や心配事について、しっかりと話を伺いながら、一緒に解決策を見つけていきましょう。今後も定期的に訪問し、サポートを続けていきますので、何か気になることやご相談があれば、いつでもお知らせください。

・何かあったらいつでも連絡して下さいの言葉はとても安心感があります。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。些細な事で構いませんので、ご連絡を頂けるとこちらにも助かります。今後ともよろしく願いいたします。

・少し気になる事があった時など気軽に相談出来るのでありがたいです。

⇒ご意見頂きありがとうございます。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。気軽に相談頂けているとの事で、こちらにも大変うれしく思います。今後ともよろしく願いいたします。

・いつもお世話になっております。引き続き宜しくお願い致します。

⇒ご意見頂きありがとうございます。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

・大変、お世話になっています。ありがとうございます。

⇒ご意見頂きありがとうございます。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

・やっと慣れた所です。ありがとうございます感謝です。

⇒ご意見頂きありがとうございます。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。また感謝のお言葉も嬉しい限りです。今後ともよろしく願いいたします。

・とても親切にやってくださり、感謝でしかないです。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。感謝しかないというお言葉、嬉しい限りです。今後ともよろしく願いいたします。

・大変お世話になりました。ありがとうございました。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

・これからもよろしく願います。

⇒ご意見頂きありがとうございました。こちらこそ今後ともよろしく願いいたします。

・お世話になり感謝しております。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

・緊急時の対応、大変心強いです。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。緊急時に頼ってくださりありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

・いつもありがとうございます。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

・週に2回ぐらい来てほしいお世話になります。

⇒ご意見頂きありがとうございました。お褒めの言葉を頂きありがとうございます。サービスの回数を増やしてほしいという要望と受け取りましたが、嬉しい限りです。可能な限りご要望にお応えしたいと考えておりますので、担当者までご相談ください。