

お客様 各位

「お客様満足度・アンケート調査」結果のご報告

みずたま介護ステーション
東京海上日動ベターライフサービス株式会社
代表取締役社長 中村 一彦

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は弊社介護サービスをご利用頂き、また毎々格別のご高配を賜り有難く厚く御礼申し上げます。

さて、この度弊社では、全地域のお客様に「お客様満足度・アンケート調査」を実施させて頂き、大変多くの皆様にご協力を賜りました。改めて御礼申し上げますとともに、主な調査結果につきましてご報告申し上げます。

弊社では、従来からお客様の生活スタイルや個性を尊重する質に拘った訪問介護ケア・サービスのご提供に努めてきておりますが、今回の調査結果を真摯に受け止め、お客様からの評価が相対的に低い項目、例えば「利用約款・重要事項説明書に対するご説明」、「電話対応」、「調理・掃除等の生活援助サービス」等の項目に関しては、社内研修や同行OJTを通じて改善・研鑽に努めてまいります。

また、弊社では法令を遵守した業務運営を「安心品質」と定め、全社を挙げて強力に取り組んでおりますが、引き続き社員一同が経営理念に強い拘りを持ち、お客様やそのご家族の皆様安心してご満足頂ける介護が実践できるよう日々努力を行っていく所存です。

つきましては、今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう衷心よりお願い申し上げます。

敬 具

〔弊社経営理念〕

お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、個人の尊厳を尊重するサービスの提供を通じて豊かで快適な高齢社会の実現に貢献します。

1. 調査結果の概要

「弊社のサービス全般に満足されていますか」との質問に対し、概ね**88%のお客様から「満足している」とのご回答を頂きました。**(前年:88%)

- ① 居宅介護支援(ケアマネジャー)に対する満足度:**91.7%**
(大変満足=55.5% ある程度満足=36.2%)
- ② 訪問介護(ホームヘルパー)に対する満足度:**84.8%**
(大変満足=43.7% ある程度満足=41.1%)

(アンケートの実施概要)

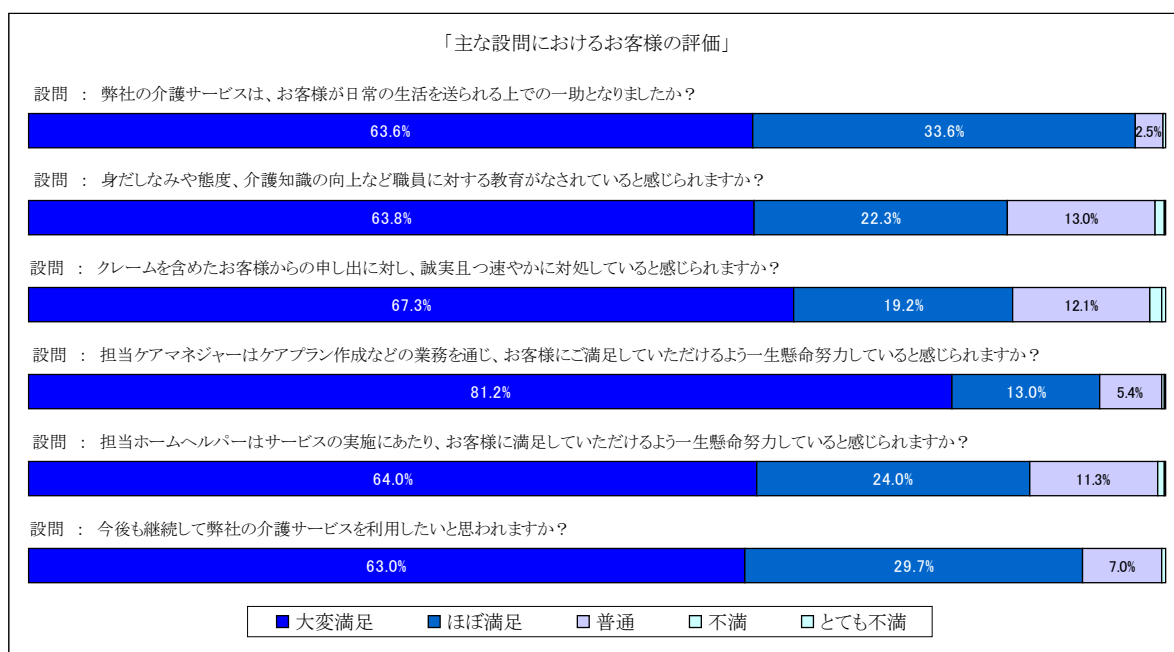
- 実施期間 : 2009年11月中旬～12月中旬
- 対象サービス : 居宅介護支援(ケアマネジャー)・訪問介護(ホームヘルパー)
- 配布数 : 2,742件 / 回収枚数: 1,789件 / 回収率: 65.2%



東京海上日動ベターライフサービス株式会社

みずたま介護ステーション

2. 主な調査項目におけるお客様の評価



3. お客様より頂戴したご意見・ご感想(抜粋)

- ◆ ケアマネジャーさんの知識と朗らかな性格で、介護者はとてもうれしい思いをしている。介護者の思いを本人にわかりやすく話してくれ、とてもありがたい。引き続き担当して貰いたい。
- ◆ ケアマネジャーさんの訪問に本人も喜んでいる。家族の話も聞いてくれ気分よく介護が続けられる。一人ではなく一緒にやっていただいていると十分わかり元気付けられる。
- ◆ 訪問されるヘルパーさんによって介護技術に差がありますので、ヘルパーの介護技術を責任者がチェックしながら、技術向上するように指導したら良いと思います。
- ◆ ヘルパーが変わる度にサービス内容が引き継がれていない。依頼内容を明確にし、変更時には内容を共有して欲しい。
- ◆ 急をお願いしても何とか遣り繰りして来てくれる。本当にありがたく、数人のヘルパーさんも皆さん良い方で安心している。
- ◆ 母の徘徊がひどい時期に週末も含めて親身なご対応を頂いた。皆さんがサポートしてくれるので家族も元気に頑張れます。 等

今回の「お客様満足度・アンケート調査」に寄せられた数多くのご意見は、介護サービスの質的向上の観点からも、日々の業務運営に可能な限り反映して行く所存です。また、介護保険制度に関するご質問も多数頂いておりますので、今後は介護保険制度をより分かり易くスタッフがご説明できるよう実務研修等も実施する予定です。

今後もお客様の声に真摯に耳を傾け、「お客様のベターライフ」実現を目指し、社員・スタッフ一同誠心誠意取り組んで参りますので、引き続きどうぞ宜しくお願い申し上げます。

以上



東京海上日動ベターライフサービス株式会社

みずたま介護ステーション