

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。

また、東日本大震災により被災された地域の皆さま、そのご家族の皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

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「接遇マナー」、「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、社内研修や同行による指導を通じて改善・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**87%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=52% ある程度満足=39.7%)

② 訪問介護(ホームヘルパー)に対する満足度:**85.4%**

(大変満足=50% ある程度満足=35.4%)

◇アンケート実施概要◇

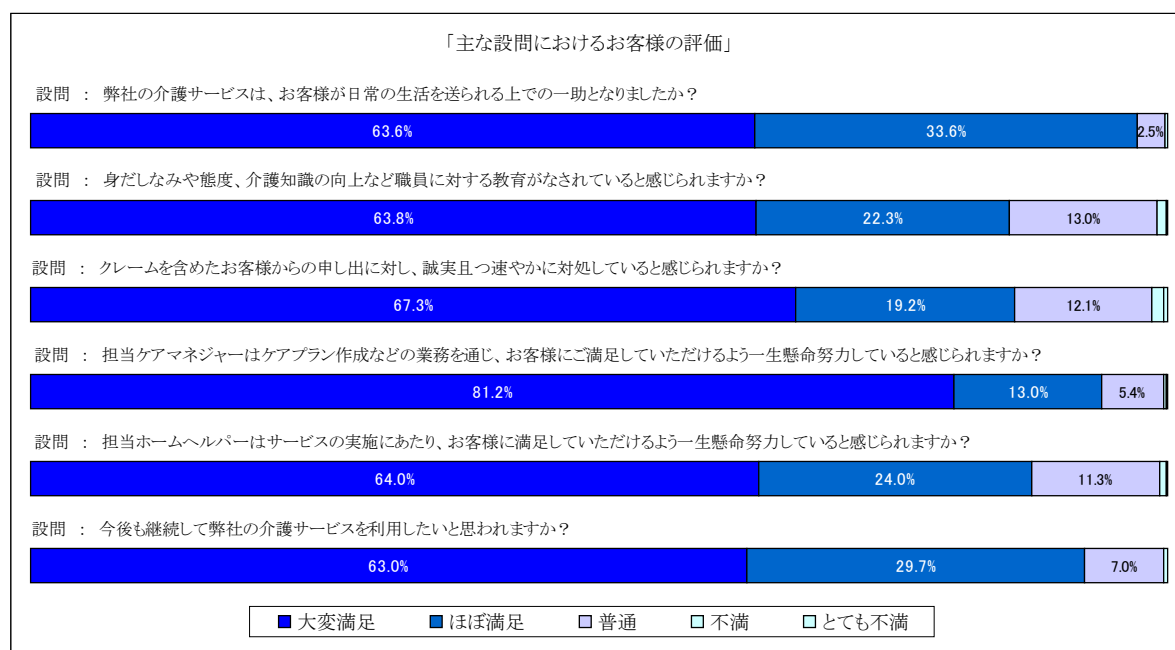
- 実施期間 : 2010年11月中旬～12月中旬
- 対象サービス : 居宅介護支援(ケアマネジャー)・訪問介護(ホームヘルパー)
- 配布数 : 3,757件 / 回収枚数: 2,163件 / 回収率: 57.6%



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)

- ◆ ケアマネジャーが私たちが気付かなかった細かい点も冷静にアドバイスをしてくれて、とても助かりました。これからもみずたま介護のサービスを利用させて頂きたいと思っています。
- ◆ 介護をしていて行き詰った時、親身に迅速に丁寧に対応して頂けるので何とか乗り切っています。ケアマネジャーの深い知識や対応力など質の高さに大変満足しています。
- ◆ ケアマネジャーとサービス担当責任者の間で上手く情報が伝わっていないことがあります。それぞれ立場があるかもしれませんが、私達にしわ寄せが来ることも理解してほしいです。
- ◆ ヘルパーさんのお陰で車椅子から歩行ができるまでに改善し大変感謝しています。在宅生活が継続できるよう、今後ともご支援よろしくお祈いします。
- ◆ 非常に礼儀正しく親切で、サービス提供責任者やヘルパーさんには本当に感謝しています。家族以上に優しい言葉をかけてくださり、母親も大変穏やかな状態になりました。
- ◆ 本当に皆様には良くして頂き感謝しております。ヘルパーさんなしでは私たちの生活は成り立たないと思います。ただ、ヘルパーさんの人数が多いため伝達事項が全員にまで届かず、時々困ることもあります。

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