

## みずたま介護ステーション 【お客様満足度調査アンケート】結果報告

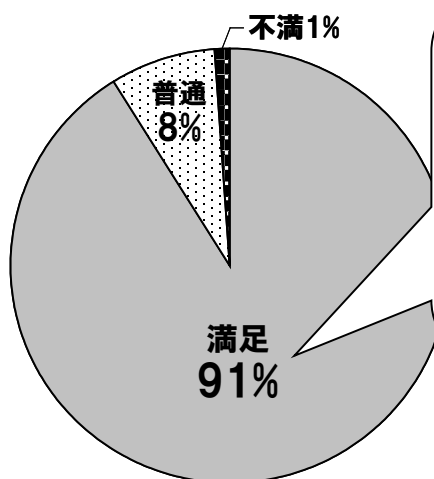
拝啓 卯の花に夏を思ふ頃となりました。お客様におかれましては、益々ご清栄のことと存じます。平素は弊社介護サービスをご利用頂き、有難く厚く御礼申し上げます。

さて弊社では、訪問介護(ヘルパー)と居宅介護(ケアマネジャー)をご利用頂いているお客様を対象に2011年11月～2012年1月にかけて『満足度調査アンケート調査』をさせて頂き、2377通ものご回答を頂戴致しました。ご多忙の所、ご協力誠にありがとうございました。

アンケートの結果につきまして、以下の通りご報告申し上げます。

### 訪問介護（ヘルパー）

#### ●訪問介護サービスの総合評価

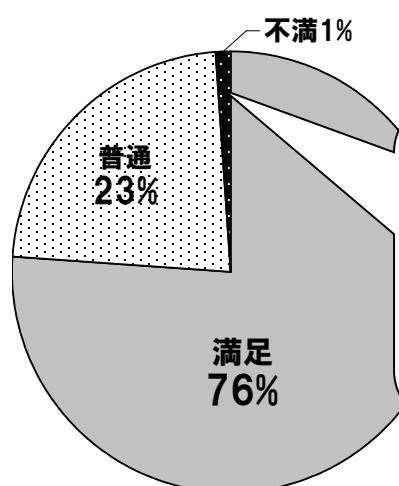


#### ＜お客様の声＞

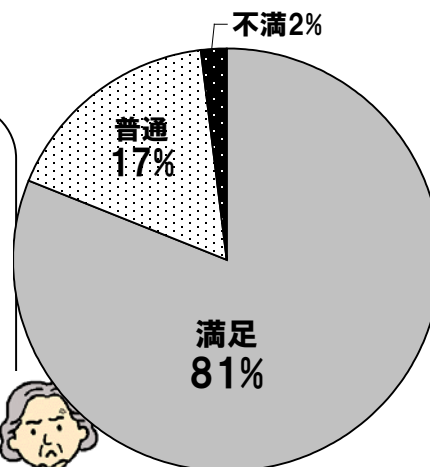
- ◆3月11日の地震後、停電中の介護について色々アドバイスをしてくれ、とても助かりました
- ◆外出する際、車椅子を丁寧に押してくれています
- ◆どのヘルパーさんが来ても良くしてもらっています
- ◆買物の際、足りない物に気が付いてよくやってくれています
- ◆真心で接して頂き、本当に感謝しています



#### ●担当ヘルパーについて



#### ●みずたま介護ステーションについて



#### ＜お客様の声＞

- ◆新しいヘルパーさんは慣れていない為、少し不安になります
- ◆ヘルパーによって手順がバラバラな時がありました
- ◆ヘルパーが来る日に来なかったことがありました

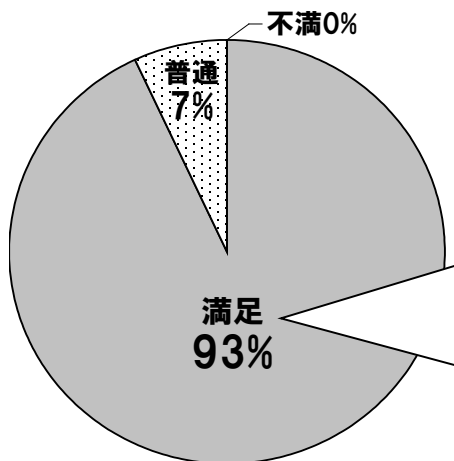


#### 【みずたま介護ステーションの取り組み】

- 研修内容を見直し、どのヘルパーでも均一な、粒揃いのサービスを目指します
- 業務改善を促進し、お客様との日時のお約束をお守りします

## 居宅介護（ケアマネジャー）

### ●居宅介護サービスの総合評価

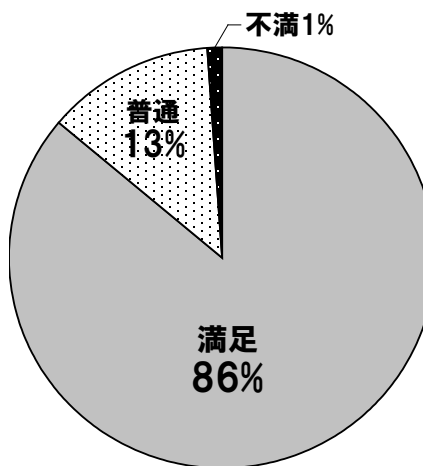


#### ＜お客様の声＞

- ◆優しい言葉遣いと的確なアドバイスを頂き、大変信頼しています
- ◆母はもちろんですが、介護をしている私の心の支えになってくれています  
正面から向き合って理解を深めようとしてくれる姿勢や人柄にとっても感謝しています
- ◆知識が豊富で役に立つ情報を色々教えてください



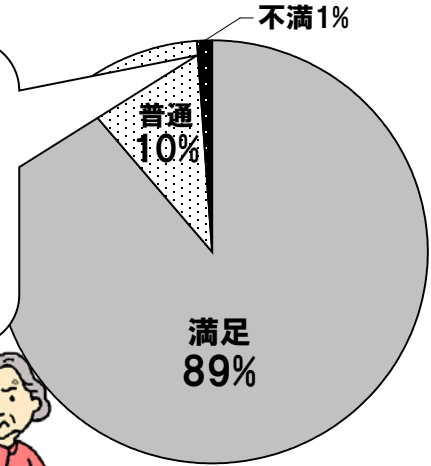
### ●担当ケアマネジャーについて



### ●みずたま介護ステーションについて

#### ＜お客様の声＞

- ◆急に連絡をしたいことがあっても事務所が留守電のことがあります
- ◆もう少し詳しい説明が欲しいです
- ◆本人と家族の意見を、両方反映して欲しいです



#### 【みずたま介護ステーションの取り組み】

- 全拠点で事務スタッフの配置をすすめ、いつでも連絡が取れる迅速な対応を目指します
- 重要事項の説明をより丁寧に、又ご本人様とご家族様の双方とのコミュニケーションをより向上させていきます

その他、「サービスの範囲を広げて欲しい」、「柔軟な対応をして欲しい」等、介護保険制度へのご要望も多く寄せられました。介護保険は制約も多く、不自由に感じられるお客様も多いかと思えます。そこで、当社では、介護保険では出来ないサービスへ対応する『みずたま介護サービス』の用意もごさいます。ご希望がございましたら、担当の事業所へお問い合わせ願います。



「満足度アンケート」にご協力頂きましたお客様に心より御礼申し上げます。

多くのお褒めの言葉、励ましの言葉に深謝いたし、重ねて御礼申し上げます。

今回寄せられました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」に少しでも貢献できるよう、社員・スタッフ一同誠心誠意、精進して参ります。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。