

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】結果のご報告

拝啓 卯の花に夏を思う頃となりました。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まして、誠に有難く厚く御礼申し上げます。

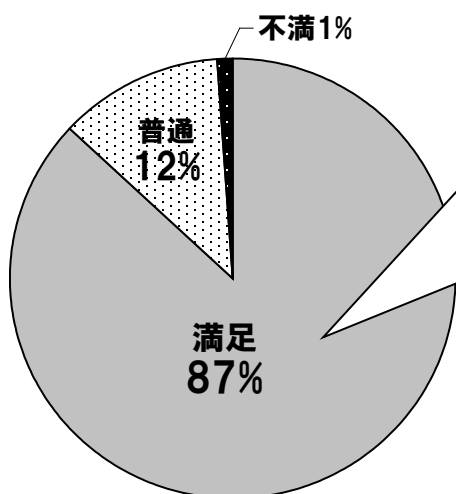
さて、弊社では訪問介護(ヘルパー)と居宅介護(ケアマネジャー)をご利用頂いているお客様を対象に『満足度調査アンケート調査』をさせて頂き、2745通ものご回答を頂戴致しました。

ご多忙の所、ご協力賜りまして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

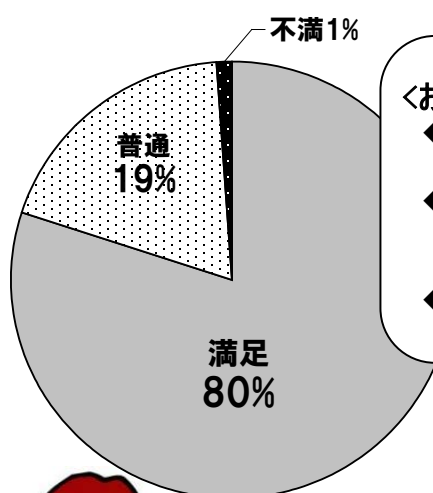


＜お客様の声＞

- ◆身内でも気付かない体調の変化等、細かく連絡ノートに記載してくれ感謝している
- ◆担当ヘルパーの時間が正確で気に入っている
- ◆支援対象者だけでなく家族への配慮や思いやりに感謝している
- ◆いつも時間に正確に仕事をしてくれる
- ◆耳が悪く会話がほぼ出来ない母に、言葉をかけてくれ感謝している



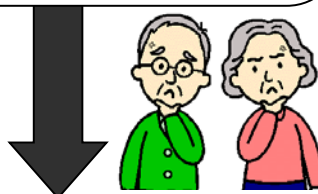
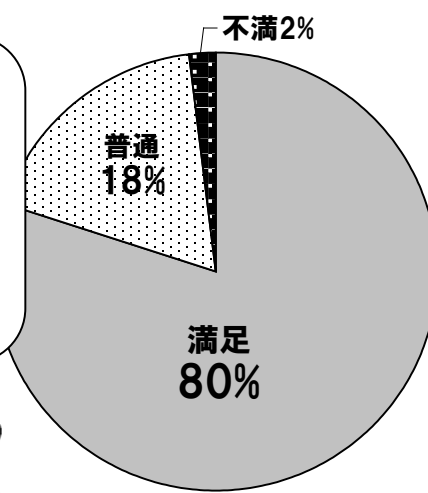
●担当ヘルパーについて



＜お客様のご要望の声＞

- ◆請求書が見ずらい。高齢者でも分かり易いようにして欲しい
- ◆要望はすぐに伝達されしっかりしているが、料金説明はもっと分かり易くして欲しい
- ◆ヘルパーの技術や接し方に差がある

●みずたま介護ステーションについて



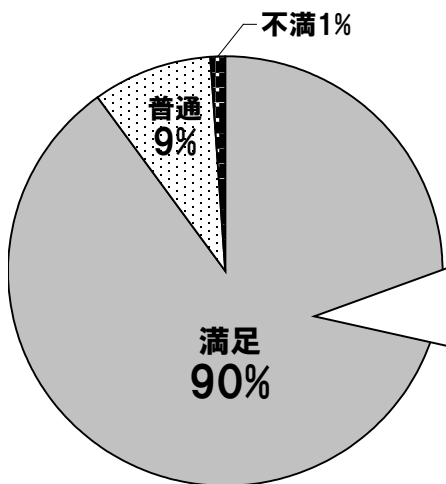
【みずたま介護ステーションの取り組み】

- 介護保険の複雑な料金をわかり易くご説明出来るように改善を図ります
- 均一で良質なサービスのご提供の為に個々のヘルパーのサービスの把握を行います



居宅介護（ケアマネジャー）

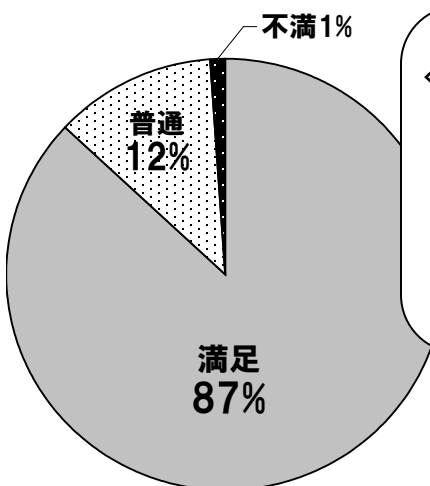
●居宅介護サービスの総合評価



＜お客様の声＞

- ◆こちら（家族）の気持ちや立場を理解して下さり、ニーズにあった提案をして頂き、余計なストレスを感じなくさせてもらっている。本人にはそれ以上に配慮してくれている
- ◆医学的知識もお持ちで、とても頼りにしている
- ◆困った時に相談に乗ってくれ、良いアドバイスをしてくれるので助かっている。介護の不安が大きかったが今は何とかなんと見えるようになった

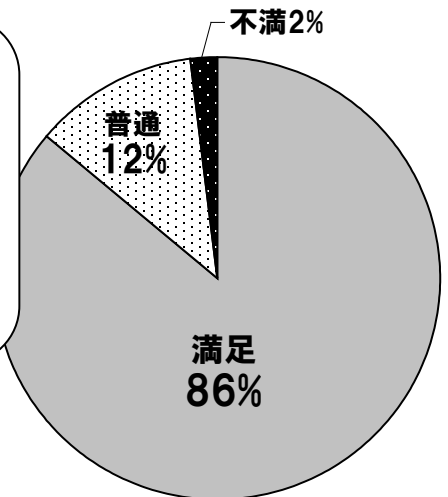
●担当ケアマネジャーについて



＜お客様のご要望の声＞

- ◆色々な制度の説明を事前にして欲しかった
- ◆訪問医との会話は理解出来ない言葉で、とても不愉快であった
- ◆電話連絡がすぐ付かないので携帯を持って欲しい

●みずたま介護ステーションについて



【みずたま介護ステーションの取り組み】

- お客様のご要望に的確、且つ迅速にお答え出来るよう情報の共有化を構築します
- 医学用語もわかりやすくご説明できるように医学的知識の習得を促進します
- 携帯電話の増設により、いつでも連絡がとれる迅速な対応を目指します

そのほか、「相談から初回訪問までを早くして欲しい」「サービスの時間を長くして欲しい」等介護保険制度の仕組みについてのご要望も多く寄せられました。当社では、お客様のご要望に柔軟に対応する為、介護保険外の『みずたま介護サービス』をご用意しております。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、心温まるお言葉が大きな励みとなっております。

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。