

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 新緑の美しい季節となりました。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)と居宅介護支援(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、4041通ものご回答を頂戴致しました。

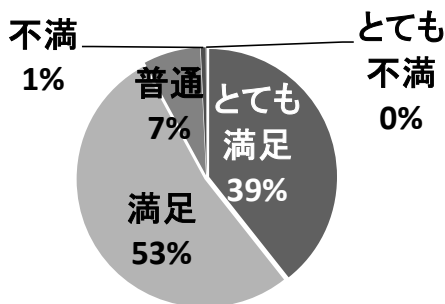
ご多忙の所、ご協力賜りまして誠にありがとうございました。

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。

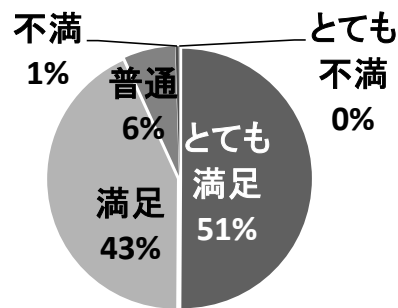


訪問介護（ヘルパー）

訪問介護サービスの総合評価



担当ヘルパーについて



【お客様の声】

- ◆私(利用者同居する娘)自身が腰痛持ちで、入浴の介助は困難でした。安心して、浴槽につかることができ、本人も本人の体のためにもたいへんありがたいです。また、耳の遠いこともあり、日常の私との会話が単調になることが多々ありますが、大きめの声で話しかけて下さることは母の会話量も増え刺激になっています。
- ◆短時間の訪問介護サービスがあるというのを知り本当に助かっています。こうしたサービスが有るお陰で、日頃の介護からのストレスを解消できる時間が持て、介護する側も介護されているのだと有りがたく思っております。
- ◆いつも母と楽しそうに話をしてくれて、お帰りになった後いっぱい笑ったと嬉しそうに話をしてくれます。話の好きな母なのでありがたく思っています。

【お客様の要望】

- ◆障がいサービスがあれば助かります。
- ◆重度障がい者の支援事業を行うとパンフレットに記入してあるが、実際は実施してない事業所がある。24時間介護が必要な家庭が多くあるので実施してもらいたい。

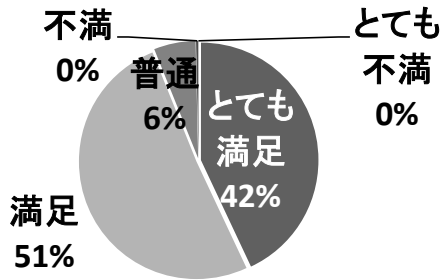


【みずたま介護ステーションの取り組み】

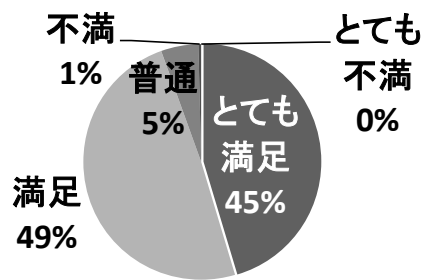
現在、一部の事業所で障がいをお持ちの方へのサービスを提供しております。今後、お客様のニーズにお応え出来るよう順次、増やしていけるよう努めます。

居宅介護支援（ケアマネジャー）

居宅介護サービスの総合評価



担当ケアマネジャーについて



【お客様の声】

- ◆会話しながらもメモを取りしっかりと以前からの経過等を把握して質問にきちんとわかりやすくアドバイスを預けて安心できます。
- ◆急な対応や、迷っている時にもそれ以上にこちらの話をよく聞いて下さり迅速に対応して下さいたり少しずつプランを変更して下さっています。
- ◆現況を丁寧に聞いてくださいます。また、生活上での留意点をアドバイスしていただくこともあります。

【お客様のご要望】

- ◆前任の方は仕事に不向きな装飾品をつけ無神経な方でした。経験の有無より心のある方をお願いしたいです。
- ◆ケアマネジャーが不在で連絡が取れなかった場合、「帰ったら電話をかけさせます。」という言葉がほしい。



【みずたま介護ステーションの取り組み】

ケアマネジャーに限らず、ステーション内における接遇マナーについて再教育し、お客様へ正しく丁寧なご不快のない対応に努めます。

そのほか、「介護保険で適用出来ないサービスがわからない」というご意見や「電球のとりかえや窓拭きなど生活支援サービス」や「散歩の付き添い、外出の同行」等介護保険では適用出来ないサービスへ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(自費サービス)』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。

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。