

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 清々しい初夏を迎え、木々の緑も日増しに深くなってまいりました。

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、4400通を超えるご回答を頂戴致しました。

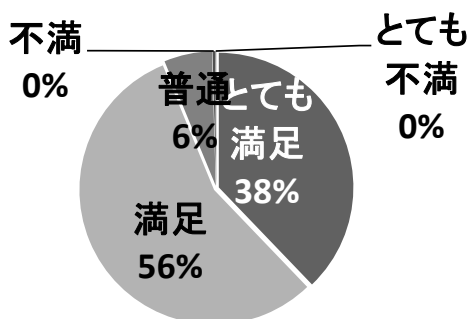
ご多忙の所、ご協力賜りまして誠にありがとうございました。

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。

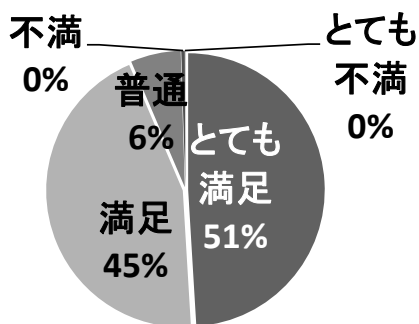


### 訪問介護（ヘルパー）

#### 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】

- ◆ デイサービスに馴染めずやめてしまっていたのですが、ヘルパーさんに来ていただくようになり、本人が楽しみにして喜んでいる様子です。とても優しくて、特に一緒に行く買い物が嬉しいです。12月から1週1回1.5hを2回に増やしました。
- ◆ ヘルパーさんに掃除、お風呂と来ていただき会話も増え、いい状態になっています。今までは週1回しか入らなかったお風呂も週2回入れていただき、こちらも気持ちの上で楽になりました。
- ◆ 私の母は認知症ですので、拒否を度々致します。それでも丁寧に対面してくださっていることにいつも感謝しております。

### 【お客様の要望】

- ◆ ヘルパーさんが普段と異なる対応をされた場合、メモ等に記して教えて欲しい。
- ◆ 保険外サービスの内容が良くわからないので説明書等があれば良いと思います。



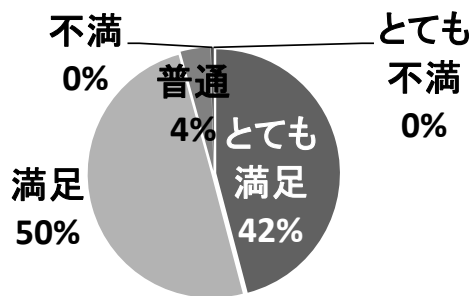
### 【みずたま介護ステーションの取り組み】



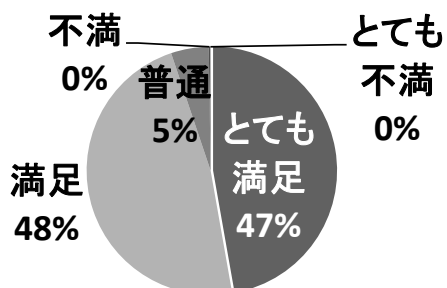
- ◆ 弊社にはお客様や関係機関と情報を共有する【連絡ノート】をご用意しております。その活用を徹底致します。
- ◆ 保険外サービスのパンフレットがございます。よりわかりやすい内容になるよう適宜見直しを行ないます。

## 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】

- ◆ 特に布団からベッドへの移行については退院時を利用して間髪を入れずに実行されたことはプロだなーと思いました。
- ◆ 当方の質問、要望に適切に対応して貰えています。市役所や社会一般のことにも精通されているのでアドバイスを参考にしています。
- ◆ 入院中に病院との連絡をとって下さりスムーズに退院後の生活を送ることが出来、感謝しております。

#### 【お客様のご要望】

- ◆ 自治体で「介護」の講座等開催されていますが、参加ができません。介護の悩み、心得などの情報を年に2回程自宅に訪問して（参加費有料でも良い）、希望する家族に伝えて頂けたらと思います。例：認知症の親への対応の仕方等。
- ◆ もしも施設に入居せざるを得ない状況が発生した時に相談にのって頂きたいと思っています。そのときに十分な情報（施設ごとのサービスの質や場所、料金等）の情報収集に努めていただきたいと思っています。

#### 【みずたま介護ステーションの取り組み】

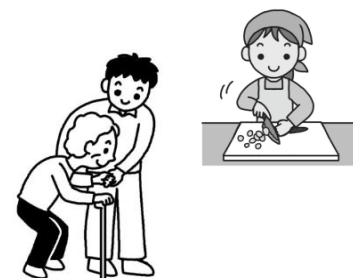
- ◆ 自費サービスとして検討して参ります。
- ◆ ケアマネジャーがお客様が安心して各種サービスを利用出来るように常に関係機関と連絡を取り合い、対応致します。



そのほか、「介護保険の適用が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の生活支援サービス」や「散歩の付き添い、外出の同行」等介護保険の適用が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、お気軽に担当の事業所へお問い合わせください。



「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。