

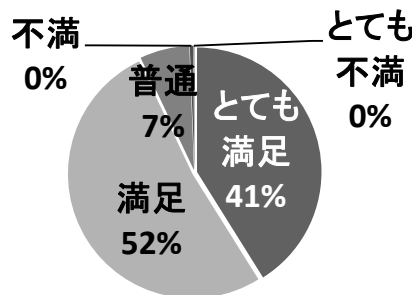
みずたま介護ステーション  
**【お客様満足度調査アンケート】結果のご報告**

拝啓 盛夏のみぎり、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、4300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。

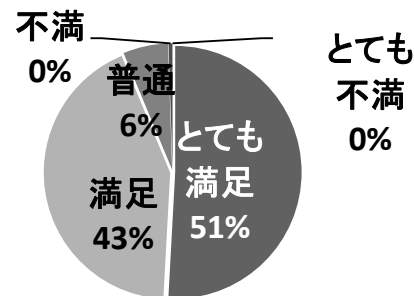


**訪問介護 (ヘルパー)**

**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】**

- ◆来る時間が正確。入浴介助のみですが、手順がよくテキパキと時間内に最後の風呂掃除までしっかりやってくれて助かっています。
- ◆母の具合に合わせて対応して下さったり、家族に訪問時の様子を知らせて下さることは母の状態を知る上でとてもありがたいです。また安心です。
- ◆ヘルパーの方がとてもプロフェッショナルで、母の様子、状況に応じて適宜臨機応変に対応して下さっていること、細かく様子を見て連絡ノートで知らせることを大変ありがたく思っています。

**【お客様の要望】**

- ◆ お願いしたことが実際に訪問するヘルパーさん全員に伝達されていないと感じることが何度かあります。
- ◆ スタッフの方への要望をメモ書きにしてファイルに張っていたのに、共有されないことがありました。



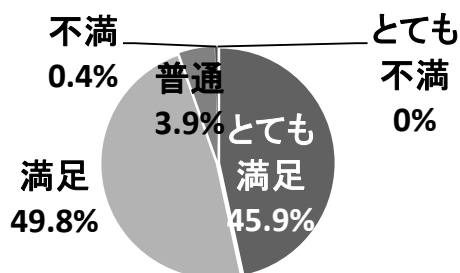
**【みずたま介護ステーションの取り組み】**

ご不便をお掛けいたしまして、大変申し訳ありません。  
 今後さらにスタッフ間の情報共有を徹底いたします。  
 なお、弊社ではスタッフ間の情報共有を迅速かつ円滑に進めるために「けあピアノート」というスマホツールを導入いたしました。  
 今後もおお客様にご不便をお掛けしないように、一層努めて参ります。

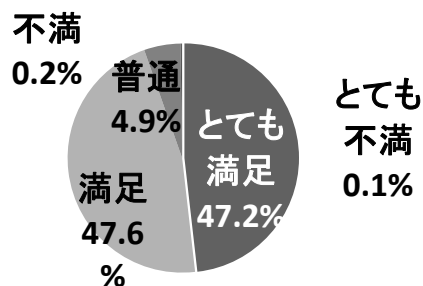


## 居宅介護支援（ケアマネジャー）

### 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】

- ◆相談事にきちんと向き合って適切なアドバイスを頂ける人柄が信頼できる。
- ◆良く話を聞いて下さり、家庭の事情も考慮して考えてくださり、とても感謝しています。
- ◆突然の体調変化(入院等)の際も迅速に対応していただき、退院後も車イスの手配等、細かな心配をしていただきました。

### 【お客様のご要望】

- ◆土曜日、日曜日はお休みなで電話が通じませんが、留守番電話にしてくれば、メッセージだけ残せて助かります。
- ◆月1回は必ず翌月のプラン相談等で来てくださいますが、丁寧過ぎて繰り返し説明して下さったり、細かすぎたりして時間がかかりすぎます。

### 【みずたま介護ステーションの取り組み】

- 休日、夜間は留守番電話で対応しておりますが、その体制を徹底します。
- お客様にご負担の無いお時間で済むように簡潔でわかりやすい説明を行うための研修を実施します。



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、何卒宜しく願い申し上げます。