

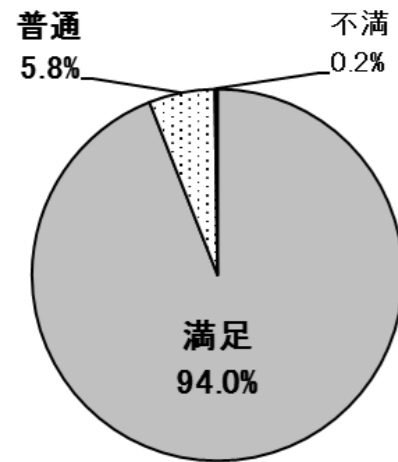
みずたま介護ステーション
【お客様満足度調査アンケート】結果のご報告

拝啓 残暑の候、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。

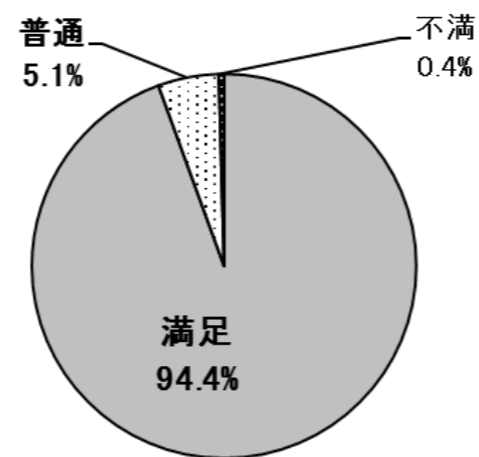
さて、弊社では訪問介護(ヘルパー)と居宅介護支援(ケアマネジャー)をご利用頂いているお客様を対象に『満足度調査アンケート』をさせて頂き、4000通を超えるご回答を頂戴致しました。多忙の所、ご協力賜りまして誠にありがとうございました。
アンケートの結果につきまして、以下の通りご報告申し上げます。

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】

- ◆ 本人や家族の意向を細やかに聞いて下さり、助かっています。
- ◆ 連絡ノートにもいつも丁寧に母の様子を記して下さい、離れて暮らす私にとって日頃母がどのように過ごしているのかが分かり有難いです。
- ◆ 利用者の気持ちや身体の具合等に寄り添っていただき、介護保険の範囲内で最大限にフォローしていただき感謝しております。

【お客様の要望】

- ① ICT化
 - ・事務所とのやり取りがオンラインで出来れば助かります。
 - ・SNSの活用も視野に入れて欲しい。
- ② 介護保険外サービス
 - ・同居の長男が仕事と介護で苦労しているので、掃除できる場所の制限をなくして、長男の部屋も掃除して欲しい。
 - ・大掃除として網戸・ガラス拭きは出来ないでしょうか？
 - ・ペットの世話や傾聴(コミュニケーションの時間)、簡単な書類書きは出来ないでしょうか？
- ③ サービス内容の見直し
 - ・クリーニング屋に行ってきて欲しい。
 - ・出来れば薬を飲ませてくれたらうれしいです。
 - ・衣料品や下着等の買い物の同行ができるとよい。

【みずたま介護ステーションの取り組み】

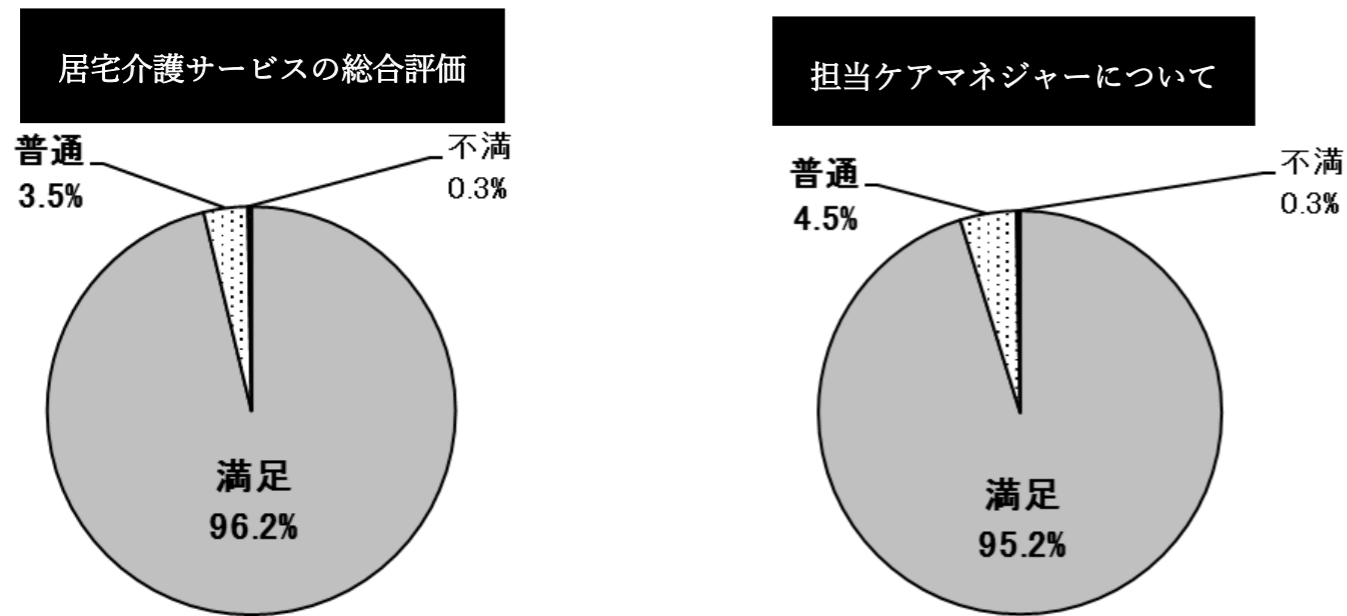
- ① ICT化

お客様の通信環境によっては、オンライン会議システムをご準備出来る場合もございます。担当のサービス提供責任者にお気軽にご相談ください。
- ② 介護保険外サービス

保険外サービス(みずたまサービス)として対応させていただけるものが多数ございます。介護保険制度上の制限により通常は実施出来ない内容をお受けすることが出来ます。
担当のサービス提供責任者にお気軽にご相談ください。
- ③ サービス内容の見直し

サービス内容を見直し・修正・追加したい場合は、担当のサービス提供責任者にお気軽にご相談ください。当方で担当ケアマネジャーと連携し、サービス内容を検討いたします。

居宅介護支援（ケアマネジャー）



【お客様の声】

- ◆両親の介護などの困り事が一度に降りかかって負担が大きくなった際に親身に相談に乗って下さり本当に助かりました。
- ◆介護ベッドやトイレ・浴室への手すり設置など、至急の対応が迅速丁寧的確でした。リース出来る事も初めて知り助かりました。

【お客様のご要望】

- ① ご家族のサポート
 - ・ケアマネジャーさんお忙しいのにおしゃべりをして時間を取ってしまった自分を後悔・反省します。（ご家族より）
 - ・自宅介護している者にとって、年老いていく親との気持ちのズレで悩むことが多いです。気持ちの交通整理をしてもらうだけで気の持ちようが変わってきます。相談相手になって欲しい。（ご家族より）
- ② さらなる情報提供
 - ・自宅で最期を看取りたい中で毎日が手探りと迷いの中にあり、公的制度の変更内容や新しいサービスの情報が知りたいです。
 - ・今は満足しているがもっと利用できることがあるかもしれないと思うことがあります。どんな利用方法があるのか、どんどん教えて欲しいです。

【みずたま介護ステーションの取り組み】

- ① ご家族のサポート
ご家族の介護負担軽減・支援も私たちの重要な役割です。ケアマネジャーにお気遣いしていただくことなく、今後とも遠慮なくご相談いただければと思います。
- ② さらなる情報提供
ケアマネジャーは介護保険や地域事業者情報を常にアップデートしております。その情報をもとに、お客様の状態に合わせたご提案をさせていただいておりますが、お客様からご不明点等ございましたらお気軽にご相談いただければと思います。

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。

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の実現」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宜しくお願い申し上げます。



東京海上日動ベターライフサービス株式会社