

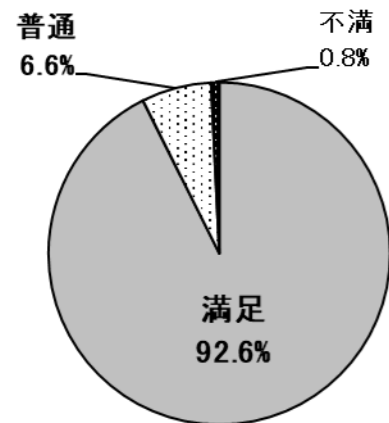
令和5年9月

みずたま介護ステーション [2022年度お客様満足度調査アンケート]結果のご報告

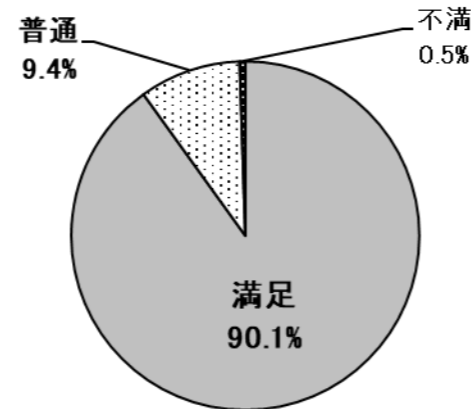
拝啓 残暑の候、お客様におかれましては、益々ご清栄のことと存じます。
平素は弊社介護サービスをご利用頂きまして、誠に有難く厚く御礼申し上げます。
さて、弊社では訪問介護(ヘルパー)と居宅介護支援(ケアマネジャー)をご利用頂いているお客様を対象に『満足度調査アンケート』をさせて頂き、2704通のご回答を頂戴致しました。多忙の所、ご協力賜りまして誠にありがとうございました。
アンケートの結果につきまして、以下の通りご報告申し上げます。

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】

- ◆ 私がコロナにかかり、濃厚接触者にあたる母もデイサービスに通えなくなっていました。その日から毎日の買い物を引き受けて頂き助かりました。
- ◆ 義理の父を介護している母にとっても、ヘルパーさんの手際の良い介護技術が勉強になると、日頃から絶賛しております。
- ◆ 孫の結婚式に出席のため、介護をお願いし、出席が叶いました。服装にも気を使ってくださり、楽しく過ごせました。

【お客様の要望】

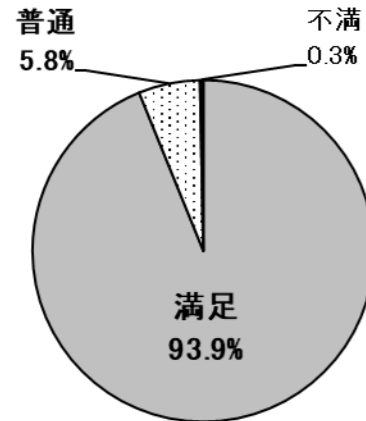
- ① 専門性の向上
 - ・ 認知症の方に対する対応について、勉強機会をより多く持ち、実践に活して欲しい。
 - ・ 高齢者を受容し対応する能力が求められると考える。さらに研修体制の構築をして欲しい。
- ② サービスの統一
 - ・ ヘルパーによって、サービス内容の差が大きいと感じる。
 - ・ 週4回訪問していただいているが、内容にバラツキを感じる。
- ③ 情報共有の方法
 - ・ ステーションのスタッフとWEB上でデータ共有が出来ると良い。
 - ・ 連絡ノートだと対応するのに、時間がかかってしまうので、メールなどでやり取り出来ると良い。

【みずたま介護ステーションの取り組み】

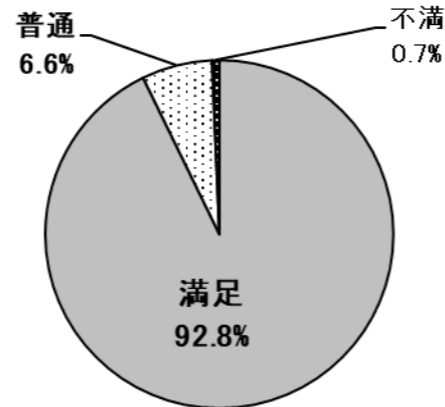
- ① 専門性の向上
お客様にさらに品質の高いサービスを提供するため、現在の研修体制をブラッシュアップしてまいります。
- ② サービスの統一
定期的なカンファレンスを実施し、サービス内容の統一化を図ってまいります。お気づきの点がございましたら、遠慮なく担当のサービス提供責任者にお申し付けください。
- ③ 情報共有の方法
お客様の通信環境によっては、オンライン会議システムやメールでの連絡が準備出来る場合もございます。担当のサービス提供責任者にお気軽にご相談ください。

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】

- ◆専門知識と経験が豊富で、訪問介護だけでなく、別の事業者となる訪問看護や訪問マッサージ、福祉用具リースなどの関係先との情報共有や連携の中心となって管理を行き届かせてくれます。また、本人との面談、対話の時にも、本人の意見や要望を聞き取り、必要な事項を支援計画へ迅速に反映してくれます。
- ◆どんなことでもお聞きすると、きちんと教えていただき、安心してご相談できる。私達の細かい要望についても、真摯に向き合って、対応して頂き、大変感謝している。私達が考えている以上により良いアドバイスも頂いています。介護生活において、中心的で大きな支えとなり、頼れる存在です。
- ◆腹膜透析を初めてもうすぐ4年目に入り、APDに切りかえ半年。直後、難病が見つかり、それまで車に乗り病院に検査に通っていた夫が突然このような病気になり、何もわからなかった私にケアマネさんが本当に親切にひとつひとつ手助けして下さり、とても心強く、ありがたいです。

【お客様のご要望】

- ① 事業所に電話した事項がケアマネジャーに正確に伝わらない、レスポンスが遅いことなどが何度もありました。改善を望みます。
- ② 提案型のサポートをいただきたい。家族が気付かないことが沢山あると思います。それを察知頂き、情報提供をしてくださるとありがたいです。
- ③ ケアマネジャーは今の制度のやりにくさを具体的に意見できる立場だと思います。国や市に向けて要望を上げてください。

【みずたま介護ステーションの取り組み】

- ① ケアマネジャーの連絡対応体制につきまして、多くのご要望を頂きました。全社をあげて的確かつスピーディな対応を心掛けるよう徹底してまいります。
- ② ケアマネジメント自体の品質向上・スキルアップについては、研修やセミナー等を重ねて専門性向上のための研鑽を進めてまいります。
- ③ 国や市（保険者）に向けては、当社から日々意見や要望を伝えるように心掛けております。また当社が理事を務める一般社団法人日本在宅介護協会経由でも厚生労働省や国会議員との意見交換を行っています。今後も継続してお客様にとってメリットのある制度改正になるための声を上げてまいります。

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「電球交換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。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。お気軽に担当事業所へお問合せください。

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。

