

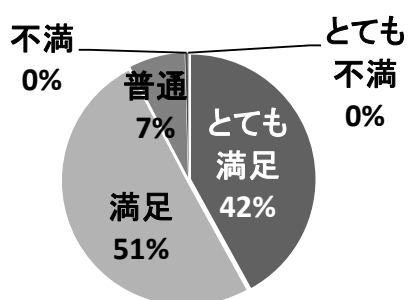
みずたま介護ステーション 【お客様満足度調査アンケート】結果のご報告

拝啓 小暑の候、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調査』をさせて頂き、4000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。

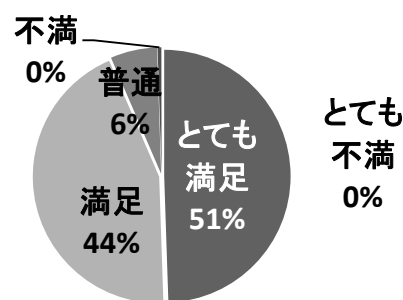


訪問介護（ヘルパー）

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】

- ◆ 家族とは違う方が入って来てくれることで気分転換ができ本人も笑顔が出たり、介護者も話し相手も持てるところがよいと思います
- ◆ 担当ヘルパーの方はとてもプロフェッショナルで、常に臨機応変に対応して下さいます。ただ支援をして下さるだけでなく、いろいろなアドバイスや提案もして下さいますので、介護をするにあたり参考にさせて頂いています。また、積極的に（母に）話しかけて下さるので、いつも穏やかな時間を過ごさせてもらっているのがわかります。

【お客様の要望】

- ◆ 買い物を頼み忘れた時、ヘルパーさんに直接連絡をとれたらいいと思う。
- ◆ ヘルパーさんに家のルールが伝達されておらず、個別に説明しなければならなかった。



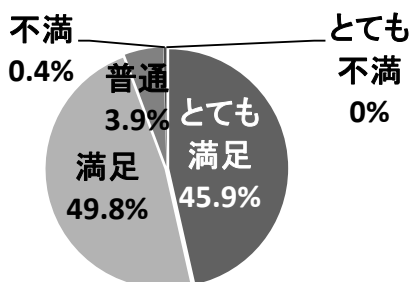
【みずたま介護ステーションの取り組み】



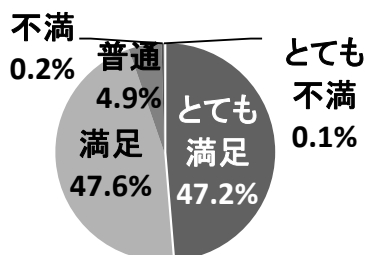
「けあピアノート」というスマートフォンツールにより、ステーションとヘルパー間の連絡が迅速になりました。ご要望については、ステーションにご連絡頂きますと、ヘルパーへお繋ぎ致します。又、ステーション内の情報共有の徹底に努めて参ります。

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】

- ◆担当ケアマネジャー様はもちろん、御社（事業所内）での連絡の速やかさは素晴らしいと思います。又、担当者様訪問時、常識以上の接し方に感心です。
- ◆私たちの要望をよく聞いて下さり、アドバイスもしっかり言って下さり、とても満足しています。

【お客様のご要望】

- ◆年を重ねるといろいろ問題が出てくると思いますが経済的なことやあらゆる角度から、相談にのってください。
- ◆私たちの立場になって考えた情報提供がもっと欲しい。

【みずたま介護ステーションの取り組み】

ご家族の形態の多様化により、ご心配事も様々となっております。みなさまのご心配が少しでも軽減されますよう専門職として研鑽に励み、又、サービスの拡充に努めてまいります。



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。