

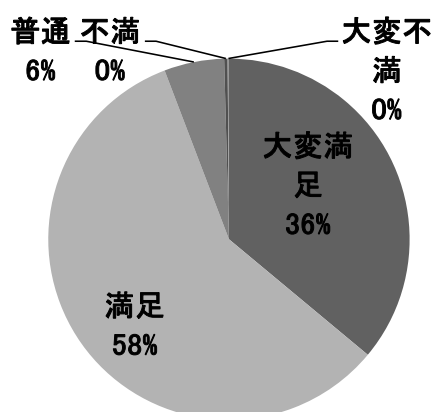
## みずたま介護ステーション [お客様満足度調査アンケート] 結果のご報告

拝啓 卯の花に夏を思う頃となりました。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、3203通もの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。

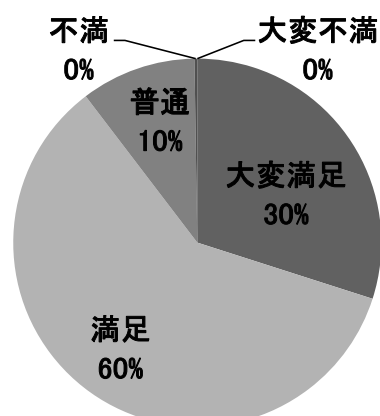


### 訪問介護 (ヘルパー)

#### 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>

- ◆みずたま介護はきめ細かく対応して下さい、日曜日でも年末年始も来て下さり、感謝の気持ちで一杯です。
- ◆白内障の手術をし、買い物が不自由だった折、二人の介護の人がすばやく買い物をしてくれて、非常に助けられ良かったと思います。
- ◆身体に対するヘルプにとても満足です。褥瘡にも気を遣っていただいているのでひどくならずいます。利用者の希望をできるだけ聞いてくれようとする姿勢にも安心できます。

#### <お客様のご要望の声>

- ◆電話するほど緊急では無いけど、伝え忘れると困る事が出来ることなら、メールを使えたらいいなと思います。
- ◆自費サービスの何が対象になるかわからないので一覧表のようなものがあるとよいです。
- ◆パジャマの脱着、車椅子への移乗などもう少し経験を積んでほしい。

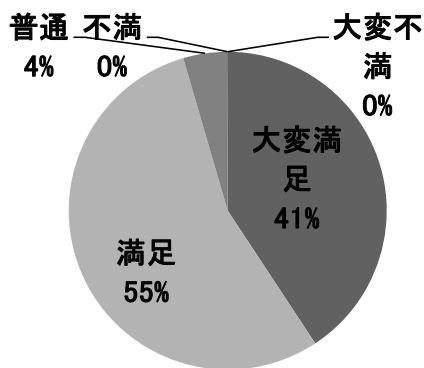


#### 【みずたま介護ステーションの取り組み】

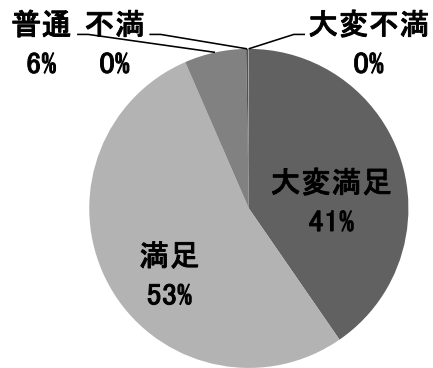
- お客様との連絡の方法としてメールの活用なども検討してまいります。
- 自費サービスのわかりやすいご案内を再度、行ってまいります。
- 増加する身体介護サービスに的確に対応出来るよう教育をしてまいります。

# 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>

- ◆ 身体の状態変化にひとつずつ対応してくださって感謝しています。介護から医療の必要性が発生した時も親身になって搜してくださったり相談にのってくださっています。月一度の訪問の際も1ヶ月の日々の生活を細かく注意深く聞いてくれます。
- ◆ 素人の私たちに「それならこんなサービスありますよ」といつも助言してくださり助かっています。



### <お客様のご要望の声>

- ◆ メール文の書き方が身につけていないのではないかと思うことが時々あります。社会的スキルの一つとして是非身に付けてほしいと思います。
- ◆ メール返信に日数がかかり、それによりヘルパーさんに必要な時までには伝わらなかった時がある。



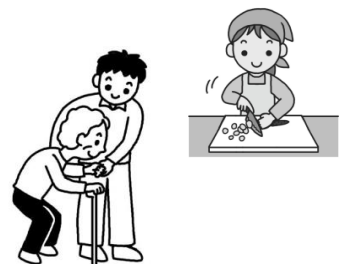
### 【みずたま介護ステーションの取り組み】

ケアマネジャーによるお客様との連絡方法のひとつとしてメールの利用を行っているケアマネジャーもおりますが、メール連絡についてのご不満やご要望を寄せられています。ビジネスメールのマナー研修を実施し、正確かつご不快のない対応に努めます。

そのほか、「介護保険で適用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」等介護保険では適用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、担当の事業所へ、お問い合わせ願います。



「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。