

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 新緑の美しい季節となりました。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、3380通ものご回答を頂戴致しました。

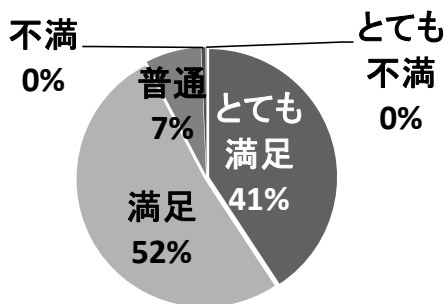
ご多忙の所、ご協力賜りまして誠にありがとうございました。

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。

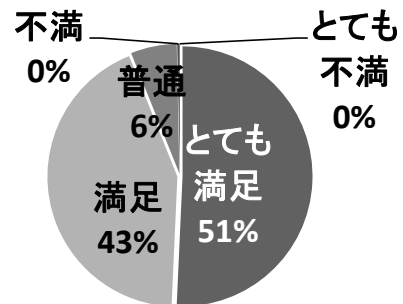


訪問介護（ヘルパー）

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】

- ◆とても手のかかる夫の入浴介助をして頂いていますが上手に介助して頂き、ありがたく思っています。自費の介護サービスも11月からうけることにしました。
- ◆父はたんの吸引が必要の身でした。そのご対応も心よく応じて頂けたことで家族も心身の負担が軽くなり大変感謝いたしております。
- ◆連絡ノートやサービス記録に詳しく様子をお知らせいただいたり、お電話を下さったりして毎日家族が安心してお世話をしていただいています。孫の結婚式に出席したいという願いをヘルパーさんのおかげで叶えることができ、感謝しております。

【お客様の要望】

- ◆マニュアルはないのですか。仕事の仕方は人それぞれですが、1時間ではどの位までできるのか。どこまでしてもらえるのか。わかりません。
- ◆ヘルパーさんのサービススキルにバラつきを感じる事があります。
- ◆提供できないサービスの一覧表があれば便利。何が頼めて何が頼めないのかはつきりわからないのでつい遠慮してしまう。

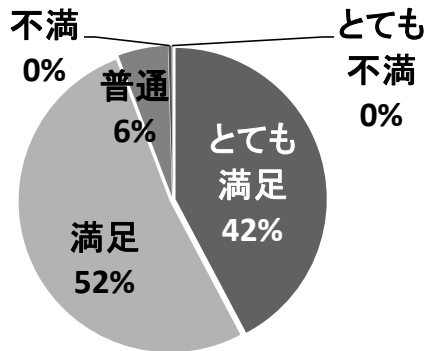


【みずたま介護ステーションの取り組み】

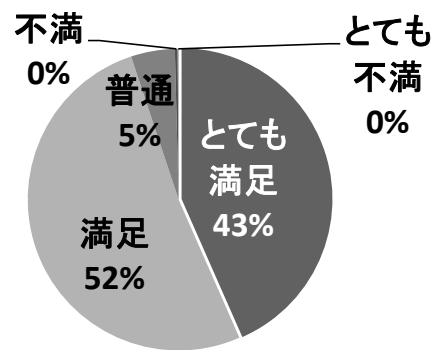
- それぞれのサービスの提供時間の目安は厚生労働省より示されております。ヘルパーのスキルによりバラつきが生じないように教育を徹底して参ります。
- サービス内容が一目でわかりやすい一覧表の作成に取り組みます。

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】

- ◆主人は病気になってからケアマネジャー様にわがままばかりかけてますが、嫌な顔されずにじっと耳をかたむけて下さる様子に感謝いたしております。ありがとうございます。
- ◆介護に関し、法律、地域資源、医療など全般に詳しく、何より細やかな配慮をしていただけることに満足しています。

【お客様のご要望】

- ◆電話するといつも後ろがうるさいです。もう少し気を付けてほしい
- ◆担当者と連絡をとる必要があり、電話した際、担当者が不在というだけで何の用事かについて聞いてもらえなかった。



【みずたま介護ステーションの取り組み】

ケアマネジャーに限らず、ステーション内における電話対応マナーについて見直します。又、電話対応マナー研修を実施し、正しく丁寧な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。