

## お客様アンケート調査結果のご報告

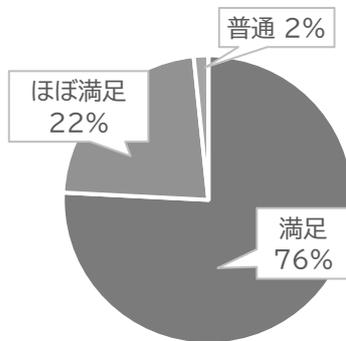
日ごろより弊社サービスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度は、「お客様アンケート」(2024年3月実施)へご協力いただきまして、誠にありがとうございました。おかげさまで、209名のお客様からご回答をいただきました。アンケートの集計結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

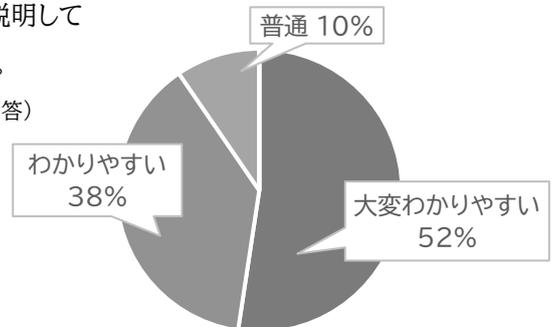
今回のアンケートでは、カラーズに対する期待や改善点、励ましのお言葉などたくさんの貴重なご意見を頂戴することができました。一つひとつのご意見を真摯に受け止め、今後より一層のサービス向上に活かしてまいりたいと思います。今後ともご愛顧くださいますようお願い申し上げます。

### 【福祉用具事業部】アンケート調査結果ご報告

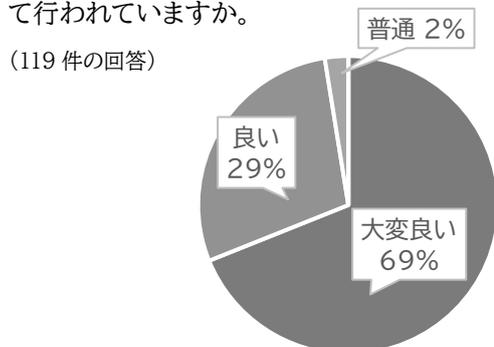
2. 当社のサービスに満足されていますか。(124件の回答)



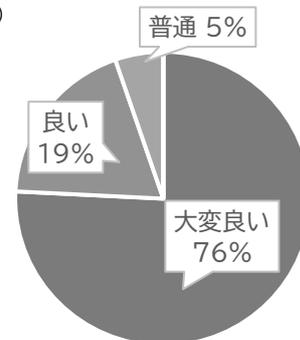
3. ここ1年の間に新規契約をされた方にお聞きします。契約時は、利用するサービスの内容や料金についてわかりやすく説明していますか。(63件の回答)



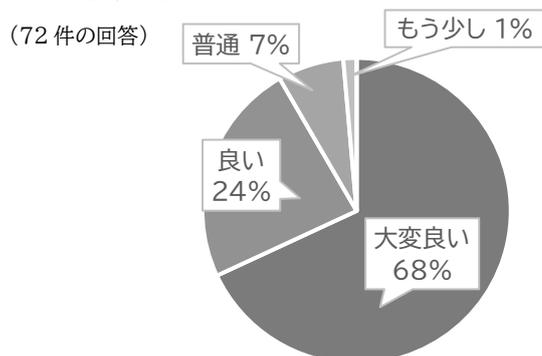
4. サービスの内容は、ケアプランやサービス計画に沿って行われていますか。(119件の回答)



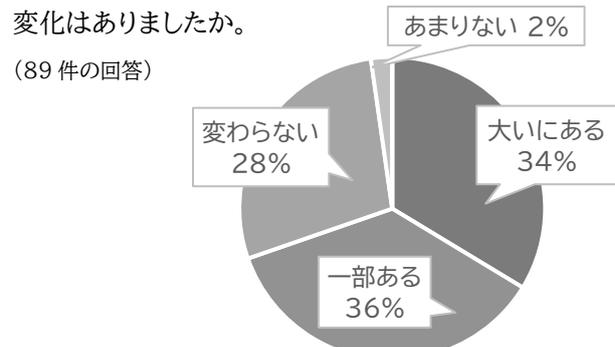
5. 職員の言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。(95件の回答)



6. 複数の職員が担当の場合でも、同様のサービスが提供されていますか。(72件の回答)



7. サービスをご利用になったことで、自分ができることが増えたり、自分でしたい気持ちになったなどの変化はありましたか。(89件の回答)



## ●いただいたご意見

|  |
|--|
| <p>今、期待する点・改善点を思うことはありません。色々な型の介護をする家族があると思います。これらを支援することでカラーズの会社としての介護支援力が上がると思います。ちなみに我が家(私)の考えは介護される側に介護する側が寄り添うようにしています。今後も見守りお願いします。</p>  |
| <p>もうすぐ一年になり、母の介護を通じて色々ご提案下さり、私達もだいぶうちとけ、家庭内の相談にも応じて頂き、助けられています。今後共どうぞ宜しくお願い致します。</p>  |
| <p>いつもちょっとした関係の無い話しでも聞いてもらっていて、家族以外と話す機会が無いのでうれしいです。相談をしてもすぐに案を出してくれたり、手配も早いので助っています</p>   |
| <p>福祉用具のリースをお願いしていますが、現状の対応で今後もよろしくお願いします。</p>   |
| <p>現在はベッドと手すりの利用のみです。今後今より動けなくなったときに、家族が楽に生活していけるようないろいろなサービスを使っていきたい</p>  |
| <p>いつもお世話になっております。今後も、ご支援いただけると本人に適した生活が送れると思っております。</p>   |
| <p>よくして下さいなのですが、手押し車のレンタルだけを利用しているので、あまり書けることがありません。</p>   |
| <p>福祉用具の提案をしていただいて助かりました。(通気性マットレス)</p>  |
| <p>たいへんお世話になっております。急な要望にも笑顔ですすぐご対応いただき、感謝してもきれないくらいです。本当にありがとうございます。大河内さんの笑顔が大好きです。私の話も親身になって聞いてくれてありがとう。そして、飯沼さん、お帰りなさい。戻ってこられるのをずっと待っていました。あなたの豊富な知識と経験には全幅の信頼を寄せております。的確なアドバイス等もとても嬉しいです。私だけでなく家族の相談にもものっていただきありがとうございます。大河内さん、飯沼さん、これからもどうぞよろしくお願いいたします。嫌われない様にしたいと思います。</p> |
| <p>福祉用具の点検 こまめにやっていただけ安心しています。カラーズレターも楽しみです</p>  |
| <p>電話のやりとりもかんじがよいです。今の担当の方で続くとよい</p>   |
| <p>とても良いサービスを受けさせて頂いております。仕事柄、介護は経験しているつもりでしたが、仕事と身内では全く違い、戸惑うばかりでいます。母の介護が始まると、途方に暮れる日々で、不安な毎日を過ごしていました。そんな時に迅速な対応をしてくださるケアマネさん、福祉用具担当さんは、本当に心強い存在です。これからも日々迷いの中で進んでいくとは覚悟しております。より一層、宜しくお願い申し上げます。</p>   |
| <p>分からないことも、すぐに回答していただいて、とても助かっています。</p>   |
| <p>今回が初めての事で色々勉強させていただきました。ありがたく思っています。これからもよろしくお願いいたします。</p>  |
| <p>いつもお世話になっております。大変快適に使用させて頂いております。今後もよろしくお願いいたします。</p>   |
| <p>車いすを貸して下さりありがとうございます。</p>   |
| <p>福祉用具の方やヘルパーの方たちのスキルの高さには驚きます。是非報酬は勿論まもった休みなどの待遇改善にもより一層取り組んでいただきたいと思っております。</p>   |

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。