

## お客様アンケート調査結果のご報告

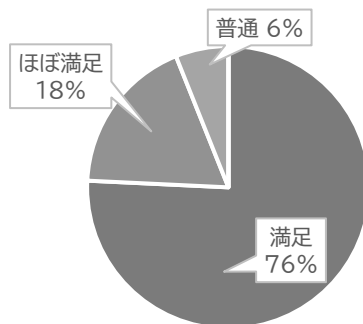
日ごろより弊社サービスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

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。

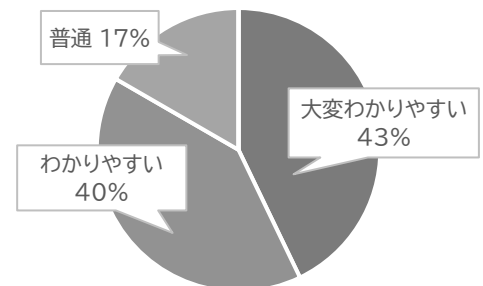
今回のアンケートでは、カラーズに対する期待や改善点、励ましのお言葉などたくさんの貴重なご意見を頂戴することができました。一つひとつのご意見を真摯に受け止め、今後より一層のサービス向上に活かしてまいりたいと思います。今後ともご愛顧くださいますようお願い申し上げます。

### 【訪問介護事業部】アンケート調査結果ご報告

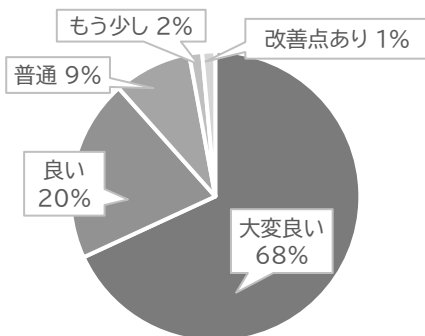
2. 当社のサービスに満足されていますか。(66件の回答)



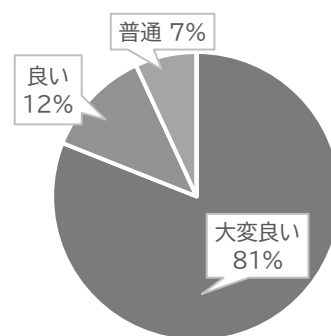
3. ここ1年の間に新規契約をされた方にお聞きします。契約時は、利用するサービスの内容や料金についてわかりやすく説明していますか。(42件の回答)



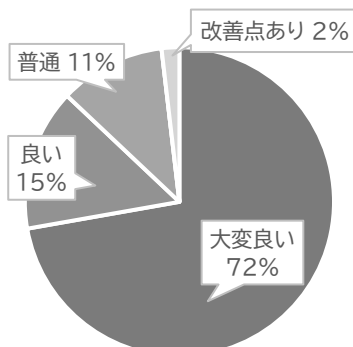
4. サービスの内容は、ケアプランやサービス計画に沿って行われていますか。(69件の回答)



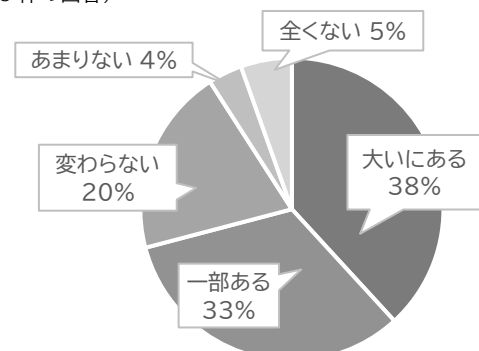
5. 職員の言葉遣いや態度は、丁寧で気持ちの良いものですか。(58件の回答)



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。(54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。(55件の回答)



## ●いただいたご意見

サービス資源の工夫や情報・その人の暮らしに役立つ情報を知りたい
体位やクッションの配置に注意してほしいと思います
火曜日と金曜日にお世話になっています。今は、作業が終了した時に、次回の時間を知らせていただいておりますが、一ヶ月の訪問予定の案内がほしいと思います。
車両による移動支援があるととても助かります。
いつも明るく声がけして、体調などに合わせた対応をして頂きありがとうございます。 日々様子が違って大変だと思いますが今後も声がけやお話しなどよろしくお願い致します。
自分(介護者)ではどうしようもない時にお呼びするので、夜間など、次の人が入っていない時は、ある程度めどが付くまで、手伝っていただきたいです。いつも中途半端なところまでやって帰ってしまうので、その後また一人で続けて片付けて結果睡眠時間が大幅に減ってしまったりしているので。
直接担当している方(ヘルパー)に伝わっていない。担当している人と直接やり取りしたい。ヘルパーの電話番号が知りたい。
いつも大変お世話になっております。訪問介護の方がいらっしゃるおかげで自宅介護が成り立っております。皆様とても丁寧で優しく安心してお任せしております。これからもよろしくお願い致します。
緊急時(特に、土・日・祝)の対応ができると助かる(期待)
ヘルパーさんよくしてくれます。わかりやすく教えてください。
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。是非報酬は勿論まとま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います。
今年1月3日にコロナにかかりすぐにカラーズさんやそのほかの看護の方へお知らせしました。今まで1日に何回も周りの方やリハビリの方がパタッと急にいらっしゃらなくなり家の中が静まり返りました。急なことで体の事も気分の急激な変化にびっくりしました。カラーズさんの皆さんになんでも頼りきっていたのがわかりました。これからも楽しいお話や明るい笑顔をぜひよろしくお願い致します。
私の場合通いで介護をしているので、2つの家の家事も大変な時もあります。カラーズさんは流し台をいつもきれいにしてくれて気持ちがホッとします。
いつも「テキパキ」と仕事をこなしてくれて声かけも心のこもった場が多く、元気にしてくださり感謝しております。
10年くらいのお付き合いになりますが、常に真剣に仕事をして頂き十分に満足し感謝しています。今後とも宜しくお願い致します。
ベランダ掃除を年1回くらいお願いしたい(→サービス提供責任者よりシニアライフのご説明済み) 例えば、午前中に来て布団を干してもらい、夕方前に取り込みにだけしてもらえたら嬉しい。
現在、母(91才)の介護をお願いしていますが、自分ももっと今より年を取った時に、何が必要かと考え始めています。母の介護の対応については丁寧に聞き取りして頂き、また自身の愚痴も(母に対しての)聞いて頂き感謝しております。

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。