

## 【訪問介護事業部】お客様アンケート調査結果のご報告

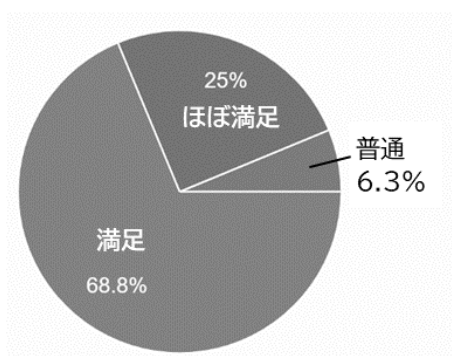
日ごろより弊社サービスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度は、「お客様アンケート」(2023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、68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、カラース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、今後もより一層のサービス向上に活かしてまいります。今後ともご愛顧くださいますようお願い申し上げます。

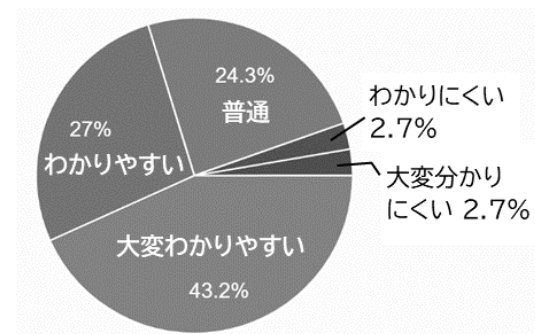
### 2. 当社のサービスに満足されていますか。

(64件の回答)

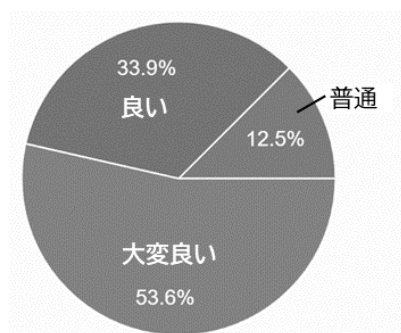


### 3. ここ1年の間に新規契約をされた方にお聞きします。

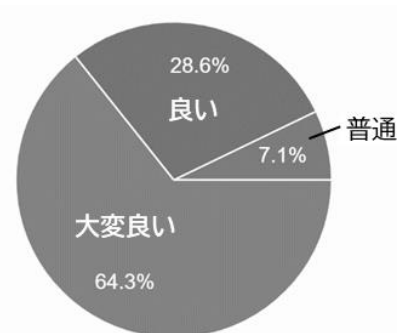
契約時は、利用するサービスの内容や料金についてわかりやすく説明していますか。(37件の回答)



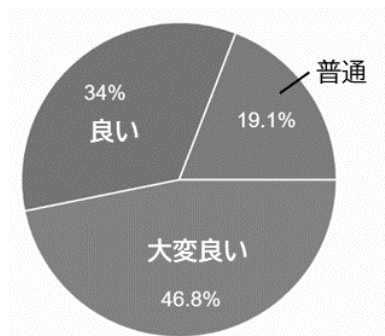
### 4. サービスの内容は、ケアプランやサービス計画に沿って行われていますか。(56件の回答)



### 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。(56件の回答)

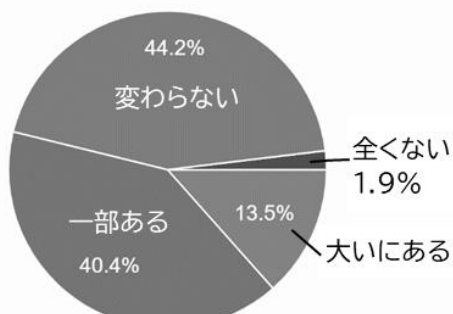


### 6. 複数の職員が担当の場合でも、同様のサービスが提供されていますか。(47件の回答)



### 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。

(52件の回答)



●いただいたご意見

家の都合で話せない内容も有るため、話をする時、話の内容が聞こえてしまうので、外で話しが出来ると良いです
今回初めてヘルパーさんの訪問を入れました。本人も家族も安心して任せられる状況に満足しております。これからもよろしくお願いいたします。
訪問介護を御世話頂いております M です。平素は 4 人の方に 1 日もお休みなく御世話介護を心やさしく御声をかけて頂き有難く感謝申し上げます。明るく親切に接して頂いております。やさしく御世話頂いていることは私共も嬉しく存じます。これからも何卒宜しくお願い致します。いつも明るく接して頂いてることは心暖かで安心感が有りうれしいです。若い方も一生懸命の姿を見えています。有難く御礼申し上げます。
アパート内でヘルパー利用の許可をえているにもかかわらず、ゴミ出しは当日の朝にと注意されるのはなぜかしら？
お尻の拭き方、ベッドの寝起き手伝い etc いつもありがとうございます。頼りにさせて頂いております！！
いつも身の回りのことに気をつけていただけて感謝しております。これからもお世話になりたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。
大変お世話になっております。本人も家族である私も、ケアマネ様及びヘルパー担当者様に対し感謝の気持ちしかありません。年齢を重ねても前向きに生きていけるのは、介護を担ってくださっているカラーズの方々のおかげです。ありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
いつも母に話しかけながら、やる気を促して頂き感謝しています。
声がけや会話をしていただき、本人にとって気分転換になっていると思います。いつもありがとうございます。
これからも利用者の方々に笑顔で接してください。
一人生活ですので、ヘルパーさんの時間を少し長めにお願いしたい。
皆さん一生懸命務めていただき満足しています。特に生活上の細かい点(ボタンの取り付け、ラップの修復、ズボンのひも通しなど)で主婦の知恵を発揮していただき、感心しています。
本人も配偶者も年を重ねていきますので、単発で困ることが増えると思います。そういう時に(例えば買い物代行や医療機関に同行していただくこと)お願いできるシステムがあれば助かります。また、普段あきらめているガラス拭きなどもお願いできるシステムがあれば助かります。
私のところに来てくださるヘルパーさんは、①いつも明るい声で私の様子をそれとなく聞いてくださり、よく気が付いてやってくれます。②仕事が丁寧で早いです。③私がわからないことをスマホで調べて教えてくれます。他のヘルパーさんも同様に仕事をしていると思いますが、私は「幸せな気分」になるので、気持ちを伝えたくペンを取りました。
いつも、御世話いただき有難う御座います。我が家で御世話頂いている方々は大変明るく親切です。本当にありがとうございます。これからも気軽に御相談させて頂けると嬉しく思います。
(同行援護)現在週 1 回 2 時間ですが、時間を増やしてほしい
今年の年末年始は自宅で過ごしたいです。ヘルパーさん来られるかなー？

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。