

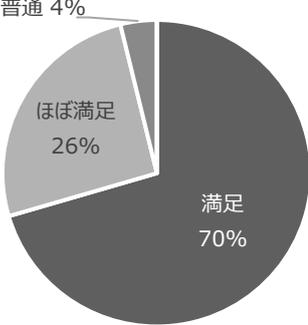
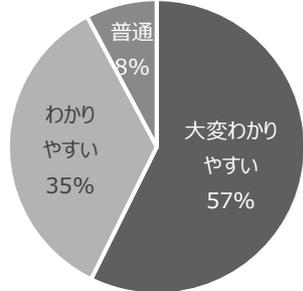
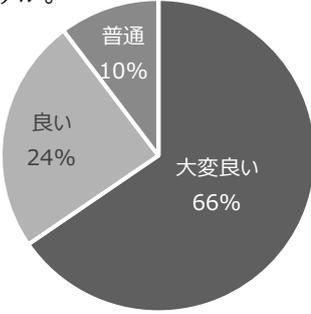
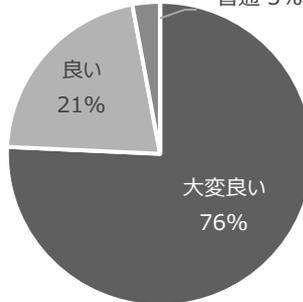
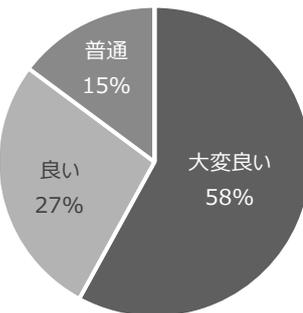
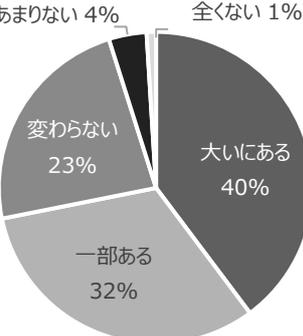
お客様アンケート調査結果のご報告

日ごろより弊社の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」(2025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、312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。また、温かいメッセージも数多くお寄せいただきありがとうございます。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

<p>1. 当社のサービスに満足されていますか。(105件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>満足度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満足</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>ほぼ満足</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	満足度	割合	満足	70%	ほぼ満足	26%	普通	4%	<p>2. 契約時や利用する福祉用具の変更や追加の場合などは、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。(103件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>説明のわかりやすさ</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変わかりやすい</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>わかりやすい</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table>	説明のわかりやすさ	割合	大変わかりやすい	57%	わかりやすい	35%	普通	8%				
満足度	割合																				
満足	70%																				
ほぼ満足	26%																				
普通	4%																				
説明のわかりやすさ	割合																				
大変わかりやすい	57%																				
わかりやすい	35%																				
普通	8%																				
<p>3. 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。(107件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>サービス内容の適合性</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	サービス内容の適合性	割合	大変良い	66%	良い	24%	普通	10%	<p>4. 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。(103件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>職員の言葉遣いや態度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	職員の言葉遣いや態度	割合	大変良い	76%	良い	21%	普通	3%				
サービス内容の適合性	割合																				
大変良い	66%																				
良い	24%																				
普通	10%																				
職員の言葉遣いや態度	割合																				
大変良い	76%																				
良い	21%																				
普通	3%																				
<p>5. 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。(88件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>サービスの一貫性</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table>	サービスの一貫性	割合	大変良い	58%	良い	27%	普通	15%	<p>6. 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。(103件の回答)</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>変化の有無</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大いにある</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>一部ある</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>変わらない</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>あまりない</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>全くない</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	変化の有無	割合	大いにある	40%	一部ある	32%	変わらない	23%	あまりない	4%	全くない	1%
サービスの一貫性	割合																				
大変良い	58%																				
良い	27%																				
普通	15%																				
変化の有無	割合																				
大いにある	40%																				
一部ある	32%																				
変わらない	23%																				
あまりない	4%																				
全くない	1%																				

<いただいたご意見>

■カラーズに期待する点・改善点・ご意見など(自由記入欄)
いつもお世話になっていて、感謝しています。
ケアマネと連携をとり利用者をしっかり把握して頂いています。そして適切に福祉用具を配置・設置してくれています。新たな願いもスピーディに対応して頂きました。
これからもよろしくお願ひします。
すごく話しやすい方で、こちらの事を考えて頂いて提案してくれるので、助かってます。これからもよろしくお願ひ致します。
スタッフさんが持ってたレンタル用品のカatalogが欲しいです。どういふものがあるか知りたひです。
とても満足してひます。今まで通り、利用者によりそって対応を続けていただければよいです。
ベットをお借りして大変助かってひます。起きる時は手すりにつかまり、ズボンをはく時、靴下をはく時、椅子がわりです。お布団の湿気の心配もなく、本人が一番居心地が良よさそうです。ありがとうございます。
マットレスは一度も交換したりしてひませんが、へこんだりしてひないのでしょうか
リハビリの進捗に伴ひ、いろいろな提案を頂き感謝してひります。
我が家では福祉用具レンタルのみの使用になりますが、以前の業者は、エアマットオスカーのみの提案でしたが、担当の方からマットレスのレンタルの提案があつて、4年間大変だった背中のかもり熱が軽減、改善され、良かつたと思ひます。何かあればすぐに対応して下さる姿勢が伝わって安心してひります。
季節の変わり目でまだ寒暖差があひります。いつもありがとうございます。お体に気をつけてこれからもよろしくお願ひ致します。良くわかりませんで申し訳ござひませぬ。カラーズさんには感謝してひります。
現状でとても満足してひます。今後もよろしくお願ひ申し上げます。
現状では特になひが、今後状態は変化した時にはご相談したひ。
御社の志の高さがいろいろな行事となつて実践されてひることを素晴らしいと思ひ、また「レター」にその情報が発信されてひることを、いつも楽しみにしてひります。
高齢化社会において福祉のお仕事をされる方々は、とても貴重な人材だと思ひます。私自身も、親が年老いて弱つてまひりましたので、薫をすがる思ひでござひます。ご活躍を期待してひます。
今のところ私と家内で、予防手すり「たちあっぷ」を借りて共々に満足してひりますが、これだけの提供に対し、毎月の請求書領収書に加えてカラーズレターの送付と、お手数をおかけしてひ何か申し訳ないような気分もあひりますが、今後ともよろしくお願ひします。とは言ひながら、この先もできるだけ追加の提供を受けないですむような生活を心がけたいとの老体の眩きです。
今までもよかつたが、更に前進して頂きたいと思ひます。
左足の膝手術したひので、ここ2ヶ月くらい休ませていただひてひます。退院しましたらまたよろしくお願ひします。
私はカラーズさんには福祉用具でお世話になってひます。点検に来て下さつた時も温かく接していただき、一人なのでお話相手にもなつて下さり、いつも感謝してひります。
室内車椅子の左肘が調子悪いが、同じ型の車椅子がないようです。
車椅子のメンテナンスを頼みましたが、すみやかに行って頂き助かりました。
車椅子の使用が上手く使えず困つた事があひりましたが、とても親切に説明下さり、大変助かりました。今ではカラーズさんのお陰で何とか通院に使わせて頂ひてひります。有難く思ひてひます。
迅速な対応にとても感謝してひます。
正直知識の深さに感心するばかりです。
地域医療に根付いたカラーズさんの活動にはこれからも期待してひます。

いつも思うことですが、アンケートを書く時間を作るのも介護者は手が空かず大変ですが、ご協力したいと思いついております。提案ですが、返信用の封筒には両面テープ等を貼るとご高齢の方々にも気軽にご回答をいただけるのでは？のりを用意するのも大変なのですよ。「相手のことを考える」ひとつでもあります。

長年 据え置き…といった感もあるので、最新情報や知識、商品のアップデートをご提案頂けたら嬉しいです。自分で調べるのも難しいと感じます。

■スタッフへのメッセージ（自由記入欄）

いつも我が家を応援してくださってありがとうございます！母の改善具合が他の利用者さんやご家族さんのお役に立てればと思いますので、何かあればいつでも遠慮なく我が家を利用してください！

いつもお世話になっていて、感謝しています。状態が急に悪くなって、福祉用具がすぐに必要になった際も、スピーディに対応して頂いて、ありがとうございます。

仕事内容からご自身の健康を大切にしてください。用具の安全もしっかり見てもらっています。今後もよろしく願いします。

とても親切に接して下さり、とても相談しやすいです。何かあったらすぐ来て対応して下さいるので、とても助かります。ありがとうございます。

いつも素早く対応して頂き、とても助かっています。

症状が進み、必要な物が出ると思います。これからもよろしくお願い致します。

親切にしてください有難く思っております。

対応が早く有難いです。

毎日大変だと思いますがお体に気をつけて頑張ってください。

福祉用具はもちろんのこと、介護シューズの採寸まで行っていただき、いつもありがたく思っています。見守りカメラもとても助かり、これらの用具のお陰で在宅生活が維持できています。ありがとうございます。

大変親切な対応をいただいております。感謝しております。

誠実なスタッフの方々の今後の活躍を期待しております。厚労省が「介護度を引き下げることで自治体(区)にインセンティブを付与する」というニュースを知りました。2018年の「老計第10号」と同じような威力を発揮しようとするのでしょうか？それは厚労省→区→介護事業者へと順繰りに圧力がかかかっていく構図が考えられます。区は「介護度を下げる」という犠牲の上にインセンティブ獲得のレースに参加しないでほしい、対象の内容は人間なのです。区民の安全・安心を守ってほしいです。事業者は被介護者のサポートを続けてほしいと願い、国家予算の矛盾・介護事業を貧困にしての区政の推進には異議を感じます。大変と思いますが、それぞれの場で頑張りたいと願っております。

福祉の世界も大変な事もあるかと存じますが、これからも頑張りたいと思います。

大河内様とは蒲田リハビリテーション病院に入院中からのご縁で、スポーツマンタイプのきちんとした仕事ぶりで満足しております。

皆様には大変お世話になってありがとうございます。また退院しましたらよろしくお願い致します。

いつも優しく温かく接して下さい本当にありがとうございます。心から感謝しています。ありがとう！

親切でよい。

いつも明るい笑顔で接してくれてありがとうございます。

これからもお世話になると思います。どうぞよろしくお願い致します。

何でも相談にのって頂き、とても感謝しています。

何時も的確なチョイスとアドバイスありがとうございます。
「カラーズレター」には毎号目を通しています。
鈴木さまにご担当いただいております。いつも丁寧かつ適切なご対応ありがとうございます
大河内さん、相談した際には毎回迅速なご対応ありがとうございます。 何名か担当が変わられてますが、毎回皆さん優しく丁寧で本人も大変満足しております。用具は本人の手足なので的確なアドバイスにも感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
自分の私物のように使いこなしています。大切に使わなければと考えます。
お久しぶりでした。(智様のデモ手すり引き上げとトイレ手すり点検で久々にお会いした)
いつも親切に接して下さいありがとうございます。
今回、急な要望でも迅速に対応していただき助かりました。細かな要望にも、真摯に対応していただきありがとうございます。
いつも迅速丁寧なご対応をしていただき、ありがとうございます。
用具を選択する際のポイントを熟知され、こちらの要望も含め、わかりやすく説明して下さい、納得の上で最善の状態にして頂いていると感謝しています。プロ中のプロと存じております。
いつもありがとうございます。皆様もおからだ大切に。外回りの方々、交通安全お気をつけて。
カラーズさんには長くお世話になっておりますが、皆様、言葉使いも良く態度もとても好感が持てる人達です。これからどうぞよろしくお願い致します。
こちらからの要望や確認したい事項に対し、いつも速やかに対応していただいているので、安心してお願いができる。お忙しいと思うのに感謝します。
担当者さんの対応が大変良いです。今後もよろしくお願い致します。
何時も心にかけてありがとうございます。
いつもお世話になっております。とても親切な対応を頂きましてありがとうございます。
父だけでなく母も、玄関にステップを置いてもらえて助かってます。他に必要な用具がいるとなった場合は相談させていただきます。
代永様には、こまかくお世話にありありがたく思っております。
いつもすぐ来てくれてありがとう。
皆様、大変親切です。
福祉用具の変更 交換をお願いしても迅速にご対応いただいて 大変助かり感謝しております
使いやすいものを選んで持って来て下さり、不具合もなく使わせていただいております。
用具を決めるのに迷ったり、別のを持ってきてもらったり、と色々あっても、本人に合う物を考えてくれてるな、というのをちゃんと手配してくれて助かってます。
こわれた時にもすばやく対応していただき、ありがたく思っています。

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。