

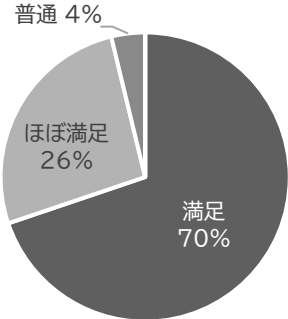
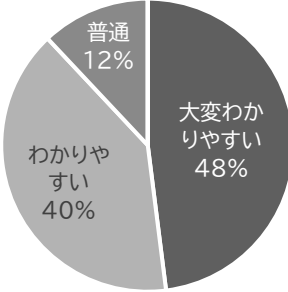
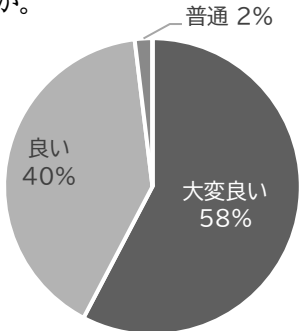
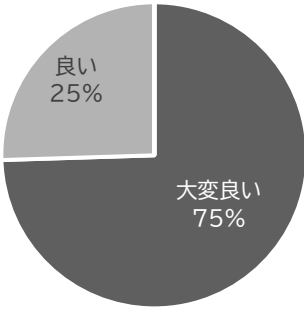
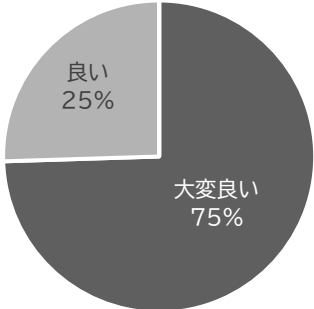
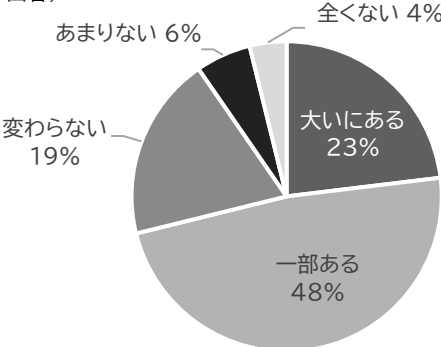
お客様アンケート調査結果のご報告

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。

【訪問介護看護事業部】アンケート調査結果ご報告

1. 当社のサービスに満足されていますか。(53 件の回答)  <table><tr><th>満足度</th><th>割合</th></tr><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></table>	満足度	割合	満足	70%	ほぼ満足	26%	普通	4%	2. ここ1年の間に新規契約をされた方にお聞きます。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。(25 件の回答)  <table><tr><th>説明のわかりやすさ</th><th>割合</th></tr><tr><td>大変わかりやすい</td><td>48%</td></tr><tr><td>わかりやすい</td><td>40%</td></tr><tr><td>普通</td><td>12%</td></tr></table>	説明のわかりやすさ	割合	大変わかりやすい	48%	わかりやすい	40%	普通	12%		
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	48%																		
わかりやすい	40%																		
普通	12%																		
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。(52 件の回答)  <table><tr><th>計画への沿った状況</th><th>割合</th></tr><tr><td>大変良い</td><td>58%</td></tr><tr><td>良い</td><td>40%</td></tr><tr><td>普通</td><td>2%</td></tr></table>	計画への沿った状況	割合	大変良い	58%	良い	40%	普通	2%	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。(51 件の回答)  <table><tr><th>態度の良さ</th><th>割合</th></tr><tr><td>大変良い</td><td>75%</td></tr><tr><td>良い</td><td>25%</td></tr></table>	態度の良さ	割合	大変良い	75%	良い	25%				
計画への沿った状況	割合																		
大変良い	58%																		
良い	40%																		
普通	2%																		
態度の良さ	割合																		
大変良い	75%																		
良い	25%																		
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。(47 件の回答)  <table><tr><th>サービスの一貫性</th><th>割合</th></tr><tr><td>大変良い</td><td>75%</td></tr><tr><td>良い</td><td>25%</td></tr></table>	サービスの一貫性	割合	大変良い	75%	良い	25%	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。(52 件の回答)  <table><tr><th>変化の有無</th><th>割合</th></tr><tr><td>一部ある</td><td>48%</td></tr><tr><td>大いにある</td><td>23%</td></tr><tr><td>変わらない</td><td>19%</td></tr><tr><td>あまりない</td><td>6%</td></tr><tr><td>全くない</td><td>4%</td></tr></table>	変化の有無	割合	一部ある	48%	大いにある	23%	変わらない	19%	あまりない	6%	全くない	4%
サービスの一貫性	割合																		
大変良い	75%																		
良い	25%																		
変化の有無	割合																		
一部ある	48%																		
大いにある	23%																		
変わらない	19%																		
あまりない	6%																		
全くない	4%																		

<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)
スタッフさんがとても親切で助かっております。
ヘルパーの皆さんの態度は、素敵ですばらしいと思っています。 これからも、このままがんばって頂きたいです。それから、おからだを大切に。 1時間だとヘルパーさんも大変だと思いますが、規則がどのようになっているのかもっと知りたいです。
居宅介護を開始するにあたり、もっと早くにカラーズさんとお付き合いしていれば、悩むことも少なく介護対応が出来ていたと思います。看護計画書も毎月しっかりと作成されており、プロの仕事だと思いました。今後もよろしくお願いします。
現在のサービスのクオリティを維持するのは大変だと思いますが頑張って下さい。
私は入浴の時、お願いしています。とても優しく丁寧に接して頂き、お風呂の中でも、私の愚痴を黙ってにこにこしながら聞いてもらって、心もからだもすっきりしてします。
時として親のように 時として娘のように 痒い所に手が届く よくしていただけてます。
週 2 にしてほしい。2 時間にしてほしい。
特にありません。排泄介助・体変など大変かと思えます。 スタッフさん達がわからない事があれば、いつでも連絡ノートに記入して下さい。宜しくお願い致します。
特にないです。しいて言えばいざという時の連絡が出来ると良いです。(ラインとか SMS とか)
年末や正月にも訪問してもらって大変助かりました。
微に入り細に入りよく親切にされて頂き、一人暮らしの私としては満足しております。
不在の時に、連絡を密にしたい。電話以外の方法(ショートメール・メール)
鈴木様には本当に長いことお世話になります。初めてお会いした日と全く変わることなく、穏やかに的確に丁寧に母に接して下さいます。素晴らしい方に会え、母も家族も感謝しつつ幸せに思っております。
カラーズレター読んで色々な方のお世話をしている様子に大変だと思います。自分も車椅子使用しておりますが、皆さんに、気をつけて、と色々親切な声をかけていただいております。今後の事が少し気になりますが、その時はカラーズさんにお世話になると思いますので、よろしくお願いしたいと思っています。
呼びベルは大変助かっておりますが、なるべく呼ばなくてすむ状況になればと思ってます。とても丁寧に対応して頂き感謝しております。

■スタッフへのメッセージ (自由記入欄)
とてもよいです。私も頑張っています。
いつも明るくて、話し相手になって下さり楽しいです。励みになり、生きてるなあ元気がでます。 私は、無呼吸症候群他、細胞がん、目も悪いので、なかなか思っているようにできない思うようにならない！皆さんに感謝してます。 ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
問合せに対して具体的な内容や対応方法をご教授頂けるので非常に助かっています。また気づきの点も連絡頂けて、その対応についても具体的に提案頂けています。不安の多い介護活動のなか、介護をする者の気持ちも踏まえて会話頂けて心の支えとなっています。
身体にきをつけて これからもよろしくお願いします。
ヘルパーの人によっていい、悪いがある。
父親の訪問いつもありがとうございます。 排泄介助などやりにくいところがあると思いますが、今後とも宜しくお願い致します。
何か手伝うことがあれば遠慮なく言って下さい。

一人一人個性的で、よく気配りして面倒見て頂いています。
いつもサポートいただきありがとうございます。話し相手になってもらい、元気をもらっています。
雨の日も風の日も、早朝からケア下さってありがたく思っております。カラーズヘルパーさま方にケアの時間をおまかせしており、その時間他のことに費やせていることがとてもありがたいです。
いつも植田さんには大変お世話になってます。長くお世話になっているので、本人の気持ちをくんでくれるのにもとても感謝しますし、いつもテキパキしたご対応に大変助かっております。今後ともよろしくお願い致します。
いつも気持ちよく、手際よくやっていただけてます。これからもよろしくお願い致します。
いつも買い物についていってくれて、とても安心して買い物しています。お掃除もとても丁寧にいただき、二人に感謝しています。ありがとうございます。
寒い中巡回ありがとうございます。皆様も身体にきをつけてお仕事して下さい。
腰・足が不自由の為、車いす、ベットのの上にしかいませんので、ヘルパーさんの方がお話を下さる事がとても楽しく嬉しい事です。ほんの少し時間をさいて、花が咲いているとかスマホの写真を見せて下さる心使いをありがたく思っています。
この職業を選んでくださり感謝します。 今後のことはわかりませんが、ヘルパーさんがいてくださる限り、家での看取りを希望します。
いつもお世話になっております。いつも明るく元気に挨拶して下さい、要望や話を聞いて頂いて感謝してます。 今後よろしくお願い致します。
いつも大変よく考えて仕事をしてくれます。大変感謝しています。
いつも来てくれてありがとう。安心します。
入浴のサービスを利用させて頂いております。本人の気分の浮き沈みに対してもとても良く対応して下さいるので、入浴後はいつもごきげんです。家族も大変助けられています。ありがとうございます。
日頃暖かく見守っていて下さり感謝しています。これからもどうぞよろしくお願い致します。
いつもありがとうございます。
安心してお任せする事ができ、とても嬉しく思っています。これからもよろしくお願い致します。
時間も正確に来て頂いてありがとうございます。友達曰く「前はともすれば隅々にほこりがたまっていたけど最近きれいね！」当たり前です、いつもきれいにしているんですもの。
細かい所まで気を使っていただき感謝しています。
現状を維持できるようにがんばります。これからもよろしくお願い致します。
来日の時間には、いつもきちんと来ていただいてありがとう。仕事もきちんと丁寧にありがたく思ってます。

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。