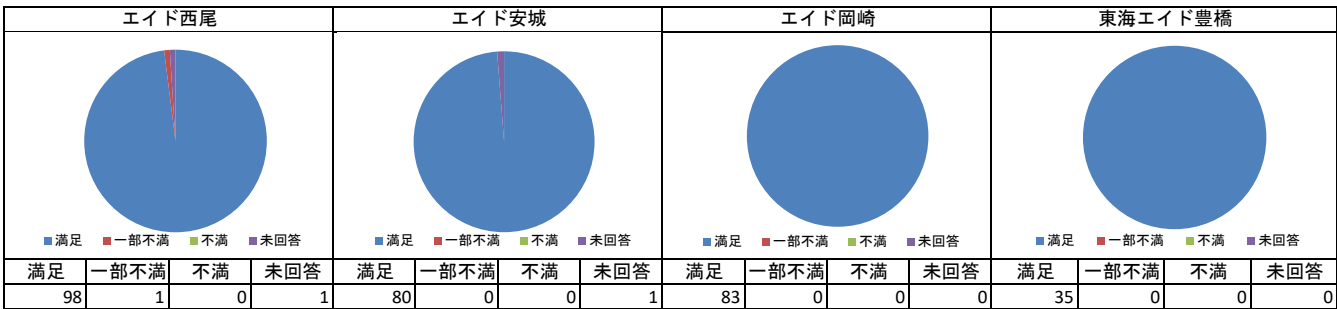
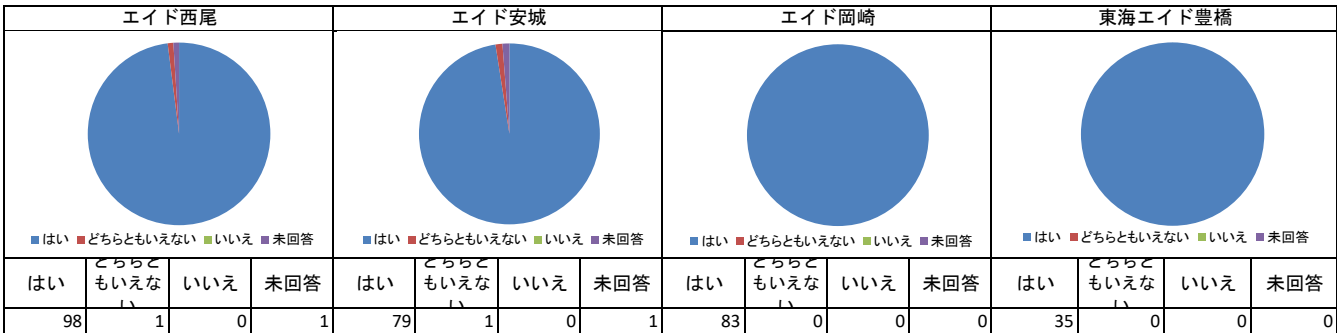


HP掲載用 アンケート結果 福祉用具営業部

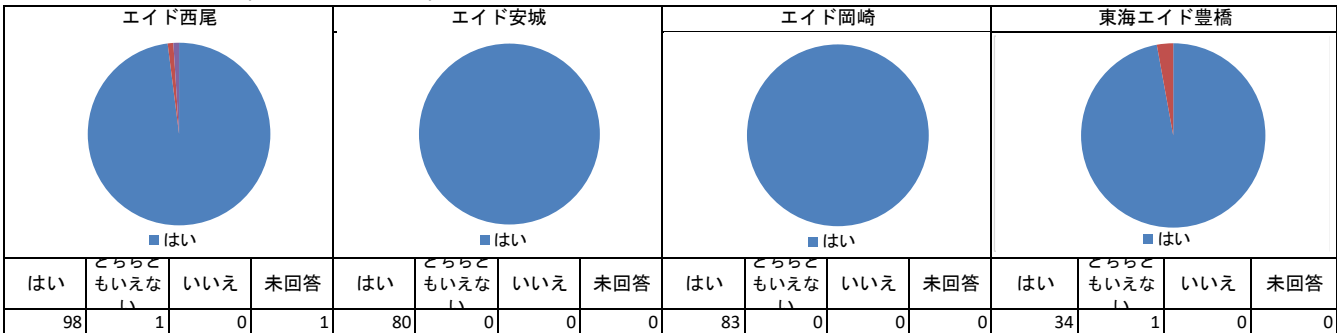
1.担当職員の対応に満足していますか?



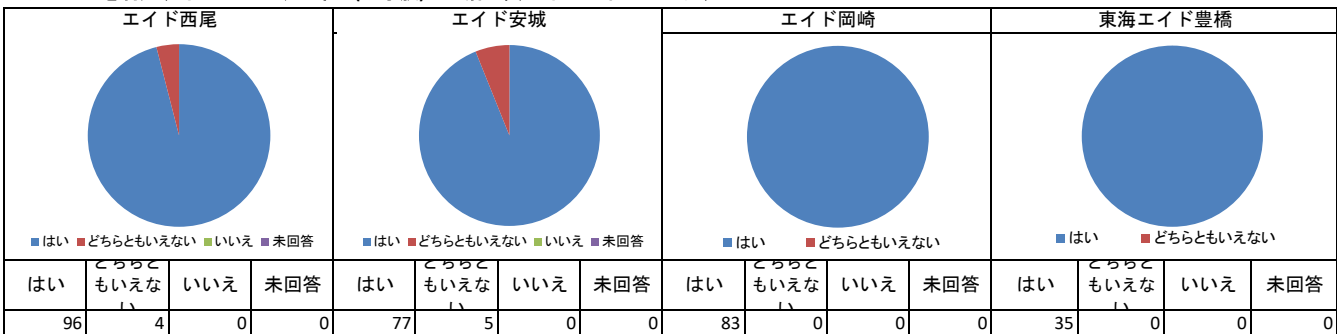
2.担当職員の言葉遣いや態度、身だしなみは適切ですか?



3.約束は守られていますか?(時間や依頼事項など)



4.サービスを利用することによりご本人(や家族)の生活は良いものになっていますか?



Q その他 ご意見・ご要望はこちらにご記入ください。

<担当職員の対応に満足していますか？>

:色々な方にお世話になっていますが、皆様とても迅速な対応で好感の持てる方ばかりです。

:とても感じの良い方でこちらの質問にも優しくこたえて下さいました。

:いつも親身になって考え、対応して下さい心から感謝しています。

<回答>

ご意見ありがとうございます。私共は利用者本位の考えのもと、自立支援、及び介護負担の軽減にむけ相談対応させていただきます。先ずはお気軽にご相談ください。

問題解決に向けお力になれるようサポートさせていただきます。

:電話対応についてハキハキしているのは分かりやすいのだが、もう少しゆっくり優しくしゃべってほしい。

<回答>

貴重なご意見ありがとうございます。職員の対応や接遇マナーにつきましては常日頃より指導教育をしておりますが、指導が至らず申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、ご期待に添えるような人材育成を目指し精進します。

<サービスを利用することによりご本人（や家族）の生活は良いものになっていますか？>

:歩行器があるおかげで生活の質が向上しています。

:今まで知らなかった手すりを付けて頂いてとても便利に使っています

:父の体調に合わせ必要な用具の提案を頂き感謝しております。

<回答>

弊社としては福祉用具をご利用いただく方の生活に寄り添って支援できればと考えております。細かな要望を言っていただくことで

勉強になることも多々あるので、今後もお気軽に ご意見いただければと思います。

<定期点検及びモニタリング（使用状況の聞き取り）に満足していますか？>

:点検の時に相談できて良かったです。

:経年劣化に対する要望を訴えても良い物かと悩みましたが対応して頂き感謝しています。

<回答>

ありがとうございます。今後もお言葉を励みに、ご利用者様が安心して福祉用具を利用できるようサービス向上に努めてまいります。

:もう少し丁寧に全ての箇所に点検が必要だと思います。

<回答>

貴重なご意見ありがとうございます。福祉用具を安全に利用できるよう、6か月に一度の定期点検を実施しています。用具毎のチェックリストに基づき点検を実施しておりますが、ご不安を与えてしまい申し訳ございませんでした。早急に点検マニュアルの見直しを行いたいと思います。

<福祉用具の使用法の説明は理解できましたか？>

:自動トイレビニール袋の取替取外等の説明がよくわからない。

<回答>

自動ラップポータブルトイレの取替方法について、ご不明な点があるとのこと

誠に申し訳ございません。貴重なご意見ありがとうございます。

今回のご意見を参考に、以下の点について検討を進めてまいります。

・動画による説明の提供

・取替方法の説明チラシの提供

お客様にご迷惑おかけいたしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

今後とも、より良いサービスを提供できるよう努めてまいりますので、

ご理解とご協力をお願いいたします。

<約束は守られていますか？>

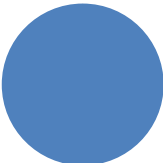
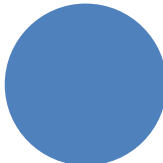
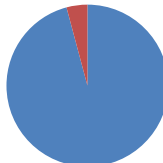
約束の訪問時間が守られなかった。「事前に遅れると連絡があったので、良かった」

<回答>

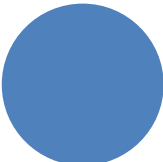
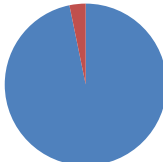
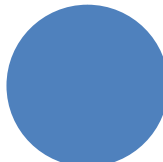
貴重なご意見、ありがとうございます。お約束の時間に遅れてしまい、大変申し訳ありませんでした。以後、このような事が続かないように社内でも取り組んで参ります。また、道路状況等により、やむなく訪問時刻に遅れてしまう場合は必ずご連絡を差し上げますので、よろしくお願い致します。

HP掲載用 アンケート結果 デイサービス

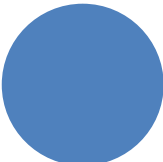
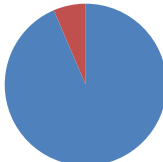
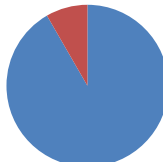
1.担当職員の対応に満足していますか？

ひらり				ひだまり				とうかい			
											
■満足 ■一部不満 ■不満 ■未回答				■満足 ■一部不満 ■不満 ■未回答				■満足 ■一部不満 ■不満 ■未回答			
満足	一部不満	不満	未回答	満足	一部不満	不満	未回答	満足	一部不満	不満	未回答
28	0	0	0	31	0	0	0	23	1	0	0

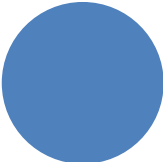
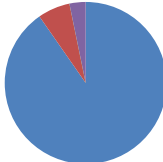
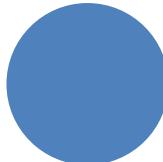
2.担当職員の言葉遣いや態度、身だしなみは適切ですか？

ひらり				ひだまり				とうかい			
											
■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■未回答				■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■未回答				■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■未回答			
はい	どちらともいえない	いいえ	未回答	はい	どちらともいえない	いいえ	未回答	はい	どちらともいえない	いいえ	未回答
28	0	0	0	30	1	0	0	24	0	0	0

3.約束は守られていますか？(時間や依頼事項など)

ひらり				ひだまり				とうかい			
											
■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■未回答				■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■未回答				■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■未回答			
はい	どちらともいえない	いいえ	未回答	はい	どちらともいえない	いいえ	未回答	はい	どちらともいえない	いいえ	未回答
28	0	0	0	29	2	0	0	22	2	0	0

4.サービスを利用することによりご本人(や家族)の生活は良いものになっていますか？

ひらり				ひだまり				とうかい			
											
■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■未回答				■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■未回答				■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■未回答			
はい	どちらともいえない	いいえ	未回答	はい	どちらともいえない	いいえ	未回答	はい	どちらともいえない	いいえ	未回答
28	0	0	0	28	2	0	1	24	0	0	0

コメント

Q その他 ご意見・ご要望はこちらにご記入ください。

＜担当職員の対応に満足していますか？＞

:清潔ケアなどをして頂けることももちろんですが、職員の方や他の利用者さんに関わる事が本人にとって生活のより刺激になっていると思います。

＜回答＞

ありがとうございます。今後ご利用者様に楽しく過ごして頂けるよう、座席の配慮を含め職員一同サービス向上に努めてまいります。

＜サービスを利用することによりご本人(や家族)の生活は良いものになっていますか？＞

:利用させてもらって、本人も家族も疲弊せずに毎日の生活が成り立っています。

＜回答＞

利用者様だけでなく、ご家族のケアも私達の役割です。一緒に在宅生活が継続できるようにしていきましょう。

:歩行の衰えが防げていると思う

＜回答＞

外出レクや平行棒での歩行訓練を楽しんで参加できるよう、努めていきます。

:個々の利用者に対応した時間を過ごしているようで感謝

＜回答＞

ご意見をありがとうございます。今後も一人一人に合わせた過ごしやすい生活が送れるよう職員一同支援してまいります。

＜約束は守られていますか？(時間や依頼事項など)＞

:無理なお願いをしても快く対応してくれます。

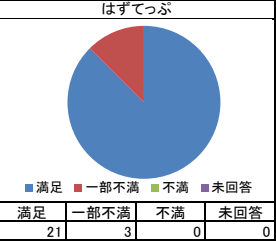
:送迎時間の変更に快く対応していただき助かっています。

＜回答＞

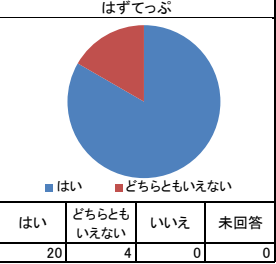
ご意見をありがとうございます。ご要望の内容によってはお断りをさせて頂くこともあるかと思いますが、できる限りご希望に添えるよう努めてまいります。

HP掲載用 アンケート結果 訪問介護

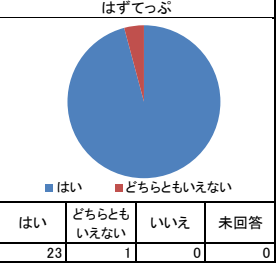
1.担当職員の対応に満足していますか？



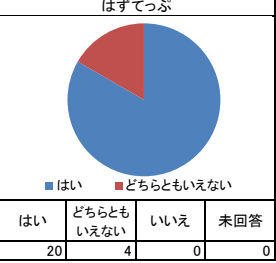
2.担当職員の言葉遣いや態度、身だしなみは適切ですか？



3.約束は守られていますか？(時間や依頼事項など)



4.サービスを利用することによりご本人(や家族)の生活は良いものになっていますか？



Q その他 ご意見・ご要望はこちらにご記入ください。

この度は、多くの方々にアンケートへのご回答を頂きまして、有難うございました。

・言葉遣いに気が配りが足りていない。(ご本人様)

<回答>

配慮が足りず、申し訳ございません。各ヘルパーへの指導を徹底して参ります。

・感染症対策は何をしていますか。(嬢様)

<回答>

訪問時に手洗いもしくは入室前に手指消毒を行っています。マスクと予防衣の装着と必要時には手袋も使用しております。その他、出勤前に体温測定を実施し、37.5℃以上の場合は出勤停止としています。その他の風邪症状がある場合は、状態に応じて職員と相談して決定しております。

・とても穏やかで優しいヘルパーさんです。これからも宜しくお願いします。(嬢様)

・私では出来ない部分もありますので、対応有難うございます。(配偶者様)

・不在時にはメモ等があって確認出来ています。(配偶者様)

・細かい所まで気遣って介助して頂き助かっています。おかげで仕事を続けることが出来、感謝しています。(嬢様)

<回答>

温かいお言葉を頂戴致しまして、大変有難く感謝しております。

ご迷惑やご心配をお掛けしてしまうこともあるかと思いますが、安心して在宅生活を送って頂けるように、利用者様・ご家族様のお気持ちに寄り添った援助を行って頂けるように、精一杯努めさせていただきます。

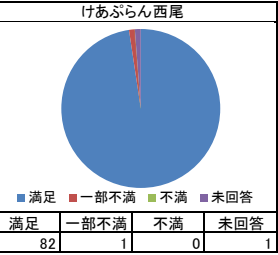
お困り事やご心配事等が御座いましたら、ご相談頂ければ幸いです。

大変貴重なご意見を有難うございました。

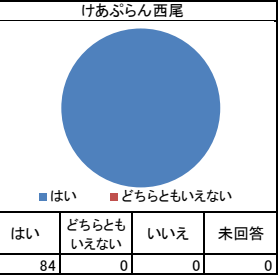
今後共宜しくお願い致します。

HP掲載用 アンケート結果 居宅

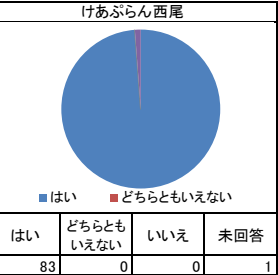
1.ケアマネジャーの対応に満足していますか？



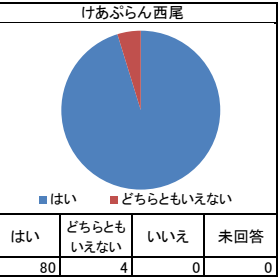
2.ケアマネジャーの言葉遣いや態度、身だしなみは適切ですか？



3.約束は守られていますか？(時間や依頼事項など)



4.サービスを利用することによりご本人(や家族)の生活は良いものになっていますか？



Q その他 ご意見・ご要望はこちらにご記入ください。

Q その他 ご意見・ご要望はこちらにご記入ください。

＜ケアマネジャーの対応に満足していますか？＞

: ていねいな寄り添いありがとうございます。

: 介護者が急病の時、早急にショートステイをさがしていただき助かりました。

: 本人たちが生活しやすいように配慮して手配やアドバイスをくださり感謝しております。

＜回答＞

その他にもたくさんのご意見をいただきました。ご回答ありがとうございました。皆さんの温かいご意見を励みに、より良いサービスを提供することができるように努力して参ります。

＜計画書は本人(家族)の考えに沿った内容になっていますか？＞

: もう少し歩行のリハビリや階段のリハビリが出来たらいいです。

: 施設だからいろいろ我慢している。

＜回答＞

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。サービス事業所と情報共有をしっかり行い、ご本人様やご家族様のご希望や思いがサービス事業所に届くよう努めて参ります。

＜サービスを利用することによりご本人(や家族)の生活は良いものになっていますか？ ＞

: これから数年後が大変なのでいろいろ早めに準備をしたいのでよきアドバイスをお願いします。

＜回答＞

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。さらに知識を深め、情報収集を行い適切なタイミングで必要なアドバイスができるように努めて参ります。