

## 平成 28 年 お客様アンケート集計結果のお知らせ

トリーツのご利用者様

アンケートへご協力ありがとうございました。

ご多忙の中、多くの方々からご回答いただきました。アンケートの集計結果をご報告させていただきます。

### 【1】 トリーツのサービスにご満足いただいておりますか。

	大変満足	満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
トリーツのサービスにご満足 いただいておりますか	199	301	126	13	2	6

### 【2】 トリーツ職員の礼儀・態度・言葉遣いはいかがですか。

	大変満足	満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
トリーツ職員の礼儀・態度・ 言葉遣いはいかがですか	265	280	91	6	0	5

### 【3】 ご意見をお聞かせください▶【1】【2】に対するお客様の声から

「いつもよく面倒を見て頂いており、何の不満もありません」 「非常に礼儀正しく、押し付けるような言動がありません」	など 6 人
「注文すると対応が早く、大変満足しています」 「電話すればすぐ対応してくれることがありがたいです」	など 6 人
「おはようございますの明るい声に元気をもらっている」 「経営理念の“やさしさと温かさをあなたに”が、“ありがとうございます” の一言に感じられてとてもいいと思います」	など 4 人

など嬉しい言葉をたくさんいただきました。

お褒めの言葉を頂きありがとうございます。皆様の言葉に恥じないよう、これからも更に努力して参ります。

一方、回答には【1】【2】ともそれぞれ“やや不満”の方が2%、“不満”の方が1%いらっしゃいました。

「家に入ったらまず、手洗い、うがいをしていただくと安心です」 「説明の言葉が、同じことを何回も言われるとしつこく感じる」 「地域密着感が感じられない。職員の態度などに個人差が感じられる」 「物の取り扱いに注意してください」
--

といった厳しいご意見もいただきました。

厳しい言葉ではありますが、何より貴重でありたいご意見です。ご指摘ありがとうございます。

家に入るときは手洗い・うがいをしてほしい	ご本人様またはご家族様のご意向を確認しながら実施していきたく思います。
説明方法・職員の態度の個人差・物の取り扱いについて	事業所内の研修や、全社研修等で周知徹底、スキルアップに努めて参ります。

【4】介護保険外でも、便利なサービスがあれば利用したいと思いますか。

	利用したい	料金による	利用しない	未回答
介護保険外でも、便利なサービスがあれば利用したいと思いますか	164	339	83	61

【5】あったら助かる、嬉しいと思うサービスがありましたら教えてください(複数回答)。

外出の同行(ショッピング・冠婚葬祭・観劇・お見舞い・旅行など)	111
大掃除	120
植木の世話	41
ペットの世話	9
お墓参り・お墓の掃除	28
ご家族の洗濯・調理	34
ご家族の健康相談	59
福祉用具の修理	58
家具の移動	70
見守り・安否確認	98
退院時、入院中の外泊時の付き添い	64
夜間の医療対応	127
通院の付き添い	127
デイ利用時の持ち帰り夕食弁当	39

※上記の他にも頼みたいこと、困っていることがありましたら教えてください(自由回答)。

「通院の付き添い」、「銀行などの同行」「日帰り旅行などをお願いしたい」	など 19 人
「家の周りの草取り」「暮れの大掃除」「窓の掃除」「浴室清掃」	など 13 人
「支払い方法をコンビニでもできるようにしてほしい」 「(料金支払いは)銀行口座引き落としが可能になるようになりませんか」	など 9 人

といった声を多くいただきました。

中でもお困りと感じていらっしゃる方が多かったのが、

「急病の時の対応」「急な外出に伴う見守り」 「仕事で家族が遅くなる時の、デイサービスから持ち帰る夕食用弁当」 「料金・味があえば、賢蔵・糖尿病食の計算された食事の配達」 「家族の相談にものってほしい」 「医療相談」 「筋力トレーニング」「個人のリハビリ」 「1回 45 分単位ですからあまり依頼できないのですが、月に 1 回ぐらいは 45 分にプラスして電灯の傘を拭いていただきたい」 「同行付きレンタカー」
---

といったものでした。

料金の支払い方法	現在、コンビニや銀行振り込みが可能か検討中です。詳細が決まりましたら、ご報告いたしますのでお待ちください。
デイサービスご利用時に持ち帰ることができる夕食用弁当	
介護保険外で頼めない 45 分にプラスするサービス	

介護保険で対応しきれなかったこれらの声に応えられるよう、現在新たなサービスを検討中です。

【4】で、(料金によっては)利用したいというご意見が 8 割を超える中、できる限りご利用しやすい料金で便利なサービスを提供して参りたいと思います。

これからのトリツにご期待ください。