

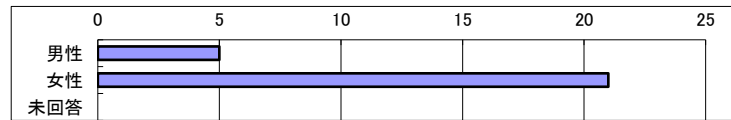
2024年度 顧客満足度調査 回答

回答者数 26名

ご利用者情報

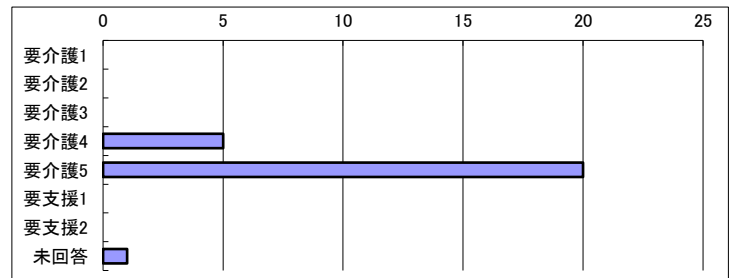
* 性別 *

男性	5 名
女性	21 名
未回答	0 名



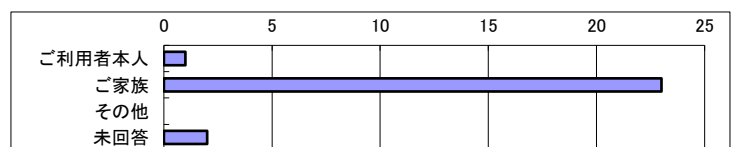
* 要介護度 *

要介護1	0 名
要介護2	0 名
要介護3	0 名
要介護4	5 名
要介護5	20 名
要支援1	0 名
要支援2	0 名
未回答	1 名



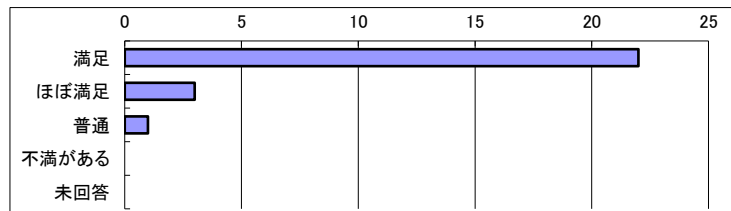
* 回答者情報 *

ご利用者本人	1 名
ご家族	23 名
その他	0 名
未回答	2 名



質問 1 サービスの内容に満足されていますか？

満足	22 名
ほぼ満足	3 名
普通	1 名
不満がある	0 名
未回答	0 名



— 順不同 —

・毎回、とても温かく接していただいています。皆様の明るさにいつも元気をいただいております。本当にありがとうございます。

・いつも大変丁寧に対応していただき本当に助かっています。今後共宜しく願います。

・道路の工事などで大変ご迷惑をおかけしています。いつもありがとうございます。

・常に笑顔で接して下さり心より感謝申し上げます。

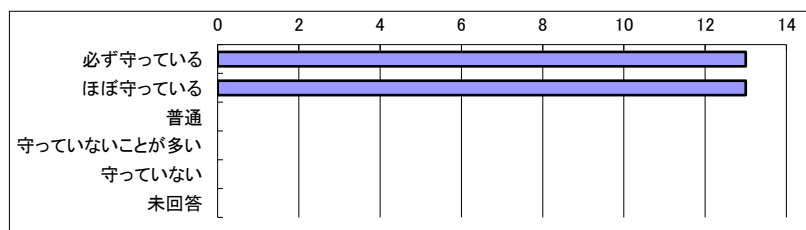
・いつも心のこもったサービスをありがとうございます。感謝いたしております。

・よくしてもらっています。

・何社か入浴サービスをお願いしていますが、クローバー社がスタッフの気配り、技術、安心感と、どれをとってもNo1です。

質問 2 約束の時間は守られていますか？

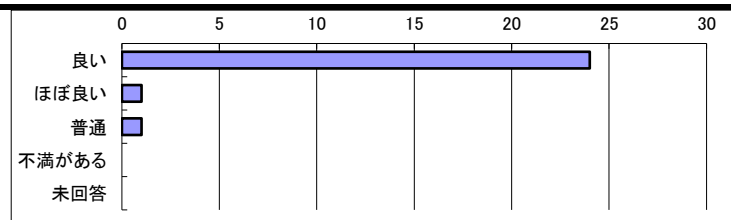
必ず守っている	13 名
ほぼ守っている	13 名
普通	0 名
守っていないことが多い	0 名
守っていない	0 名
未回答	0 名



・遅れる時は丁寧にきちんと連絡をいただいています。

質問 3 職員の言葉遣い・態度はいかがですか？

良い	24 名
ほぼ良い	1 名
普通	1 名
不満がある	0 名
未回答	0 名



— 順不同 —

・いつも明るく対応して下さい、こちらとても気持ちが良いです。暗くなりがちな介護も気持ちが前向きになりありがたいです。

・皆様は毎回、明るく楽しくテキパキと仕事をなさっていて、いつも、ありがたく心から感謝しています。

・同じことを何回もくり返してしまう母ですが、きちんと対応していただき、ありがたく思っています。

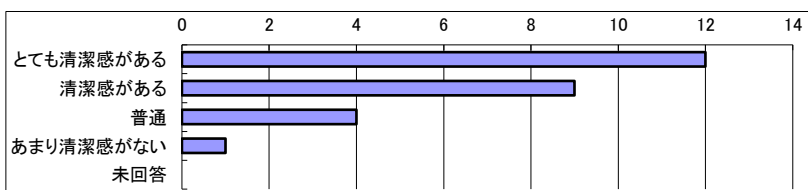
・みなさん明るい方々で母もお風呂を楽しみにしています。

・人による。

・スタッフは少人数でほぼ決まった方が交代で来て頂いていて、外国人スタッフも日本人以上にとてもよく気がついてくれて感心しています。

質問 4 職員に清潔感がありますか？

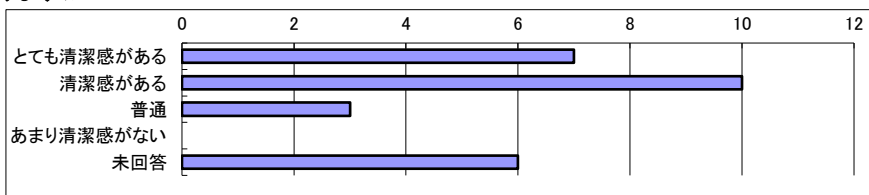
とても清潔感がある	12 名
清潔感がある	9 名
普通	4 名
あまり清潔感がない	1 名
未回答	0 名



・清潔感もありますし、シーツや衣類の準備が完璧で毎回感心させられます。

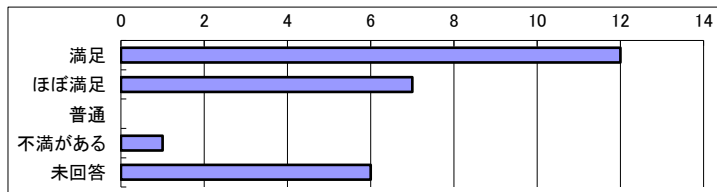
質問 5 入浴機材・器具に清潔感がありますか？

とても清潔感がある	7 名
清潔感がある	10 名
普通	3 名
あまり清潔感がない	0 名
未回答	6 名



質問 6 職員の介護技術に満足されていますか？

満足	12 名
ほぼ満足	7 名
普通	0 名
不満がある	1 名
未回答	6 名



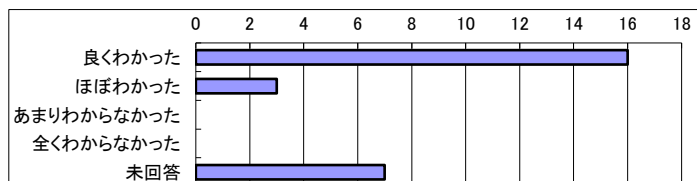
— 順不同 —

・いつもサインを求められる際に患者の状況報告が後廻しになっていますので、状況報告の後にサインを求めるようにしてください。
 ・湿疹や身体の変化など、すぐに見つけていただき、その都度しっかりとしたケアをしてくださっています。毎回とても丁寧にケアしてくださっていて、心から感謝しています。

- ・他社より技術が高いと感じます。
- ・大変丁寧にケアして下さいましてありがとうございます。
- ・人による。
- ・まったく不安がありません。
- ・家ではお風呂に入れないので、とても助かっています。
- ・介護技術はスタッフの差異がなく他社では断られるこちらの要望も聞いて頂けるので助かります。

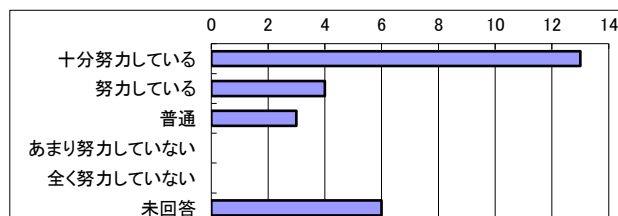
質問 7 契約時の説明はわかりやすかったですか？

良くわかった	16 名
ほぼわかった	3 名
あまりわからなかった	0 名
全くわからなかった	0 名
未回答	7 名



質問 8 体の洗い方など希望にそえるよう努力していますか？

十分努力している	13 名
努力している	4 名
普通	3 名
あまり努力していない	0 名
全く努力していない	0 名
未回答	6 名

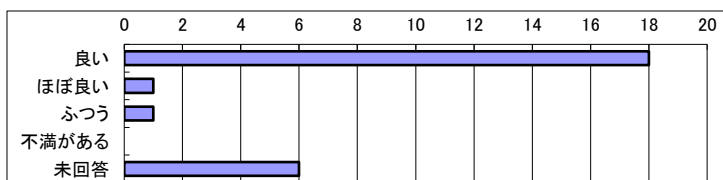


— 順不同 —

- ・右ひざが痛いので注意を今まで通りお願いします。
- ・つめや耳あかまで気をくばってもらっています。
- ・体の洗い方もこちらの要望通りにして頂き、引き継ぎもしっかり出来ているので安心できます。
- ・いつも洗い足りないところがないか等お声がけ下さっています。
- ・声かけもよくして下さいます。
- ・かゆい痛いといつも聞き入れていただきボディケアをしてもらえる事に感謝しています。かゆい所に手が届いている様です。
- ・体を洗っていただいている時は毎回明るく優しく母に声をかけて和ませてくださり、とても温かい時間を過ごさせています。お風呂の温度も何回も調整してくださり、とてもありがたいです。母はいつも気持ちよく入浴していてとても幸せな時間を過ごさせていると思います。

質問 9 当社の電話対応はいかがですか？

良い	18 名
ほぼ良い	1 名
ふつう	1 名
不満がある	0 名
未回答	6 名



※その他、「改善した方が良いところ」や「お気づきの点」がありましたらご記入下さい

— 順不同 —

・電話対応はとても丁寧に対応されています。皆様のチームワークの良さ、明るく楽しく仕事をされていてクローバーさんが来ていた日を楽しみにしています。訪問入浴のお仕事はとても大変なお仕事だと思います。本当に大変お世話になっています。皆様のおかげで母も気持ちよく入浴できています。これからもよろしくお願い申し上げます。

・ちょっと硬い感じだと思いますが、高齢者の方に聞きやすいと思います。

・いつも明るく対応して呉れてお風呂の時間が一番幸せと云っています。

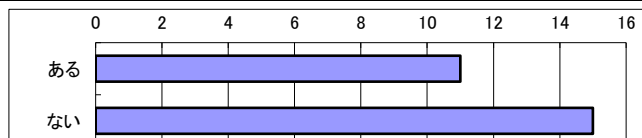
・いつも大変お世話になりましてありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

・電話対応の方は声のトーン話す速度もよくとても感じが良いです。

質問 10

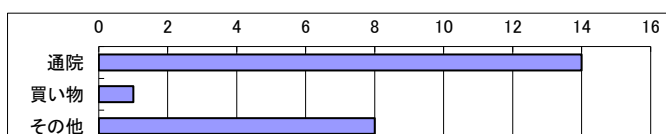
①クローバーの介護タクシーを利用されたことはありますか？

ある	11 名
ない	15 名



②どのような場合に介護タクシーを利用されたいですか？

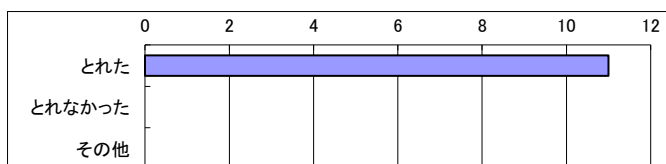
通院	14 名
買い物	1 名
その他	8 名



ご利用された方におうかがいします

③ご利用された際、予約はスムーズにとれましたか？

とれた	11 名
とれなかった	0 名
その他	0 名



— 順不同 —

・とてもスムーズなご対応で安心できました。また何かあればお願いしたいと思っています。

・お風呂でもお世話になっているクローバーさんなので、安心しておまかせできて、大変ありがたいです。

・体が動かない母をスムーズに移動させて頂き助かりました。

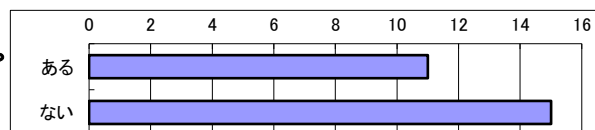
・他社のタクシーも何社か利用したことがありますがクローバー社は入浴で慣れているので手際よく安心してお願いできます。

・依頼する時は急で心苦しいのですが何とか無理して取って頂いています。

質問 11

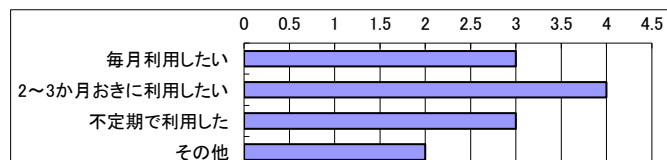
①クローバーの訪問理美容サービスを利用されたことはありますか？

ある	11 名
ない	15 名



今後のご利用についてお伺いします。

毎月利用したい	3 名
2～3か月おきに利用したい	4 名
不定期で利用した	3 名
その他	2 名



— 順不同 —

・体調がその日によって違う為予定がたてられない為。

・カットした後に入浴が出来れば利用しやすいと思います。

・いつも優しく対応くださって感謝しております。カットの技術もとても満足しております。

・本人の体調でキャンセルする事もありますがサッパリして過ごさせてあげたいと思います。よろしくお願い致します。

・区の理美容サービスを利用。

・今では利用出来ない状態になっていますが、元気な頃に訪問理容サービスを利用すればよかったと思っています。

・こちらは区の補助があって近所の理容室に頼んでいます。機会があればお願いしたいです。

・区からのカット利用券があるのでそちらを使用させて頂いています。

・土曜が無くなったのが、残念。良い社員が辞めていった。待遇改善で働き易い職場づくりに努めること。

・皆さん気さくな方で助かります。

・区の訪問カット券を利用している為。

・寝たきりの状態で難しいと思いますが、感謝しています。

・今まで通りにお願い致します。

・手早くカットして下さるので有難いです。