

2022年度 顧客満足度アンケート調査結果 ご報告

顧客満足度アンケート調査ご協力の御礼

日頃より、弊社介護サービスをご利用いただき、
誠にありがとうございます。

2022年7月に実施させて頂きました顧客満足度アンケート調査に
ついて、多数ご協力いただき、誠にありがとうございました。

改めて御礼を申し上げます。

別紙の通り、アンケート集計の結果についてご報告申し上げます。

調査概要

【調査期間】

2022年7月1日～2022年8月14日

【対象サービス】

当社にて提供しております介護サービス（デイサービス・ショートステイ・グループホーム・有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・居宅介護支援・訪問介護・定期巡回・随時対応型訪問介護看護・小規模多機能型居宅介護）

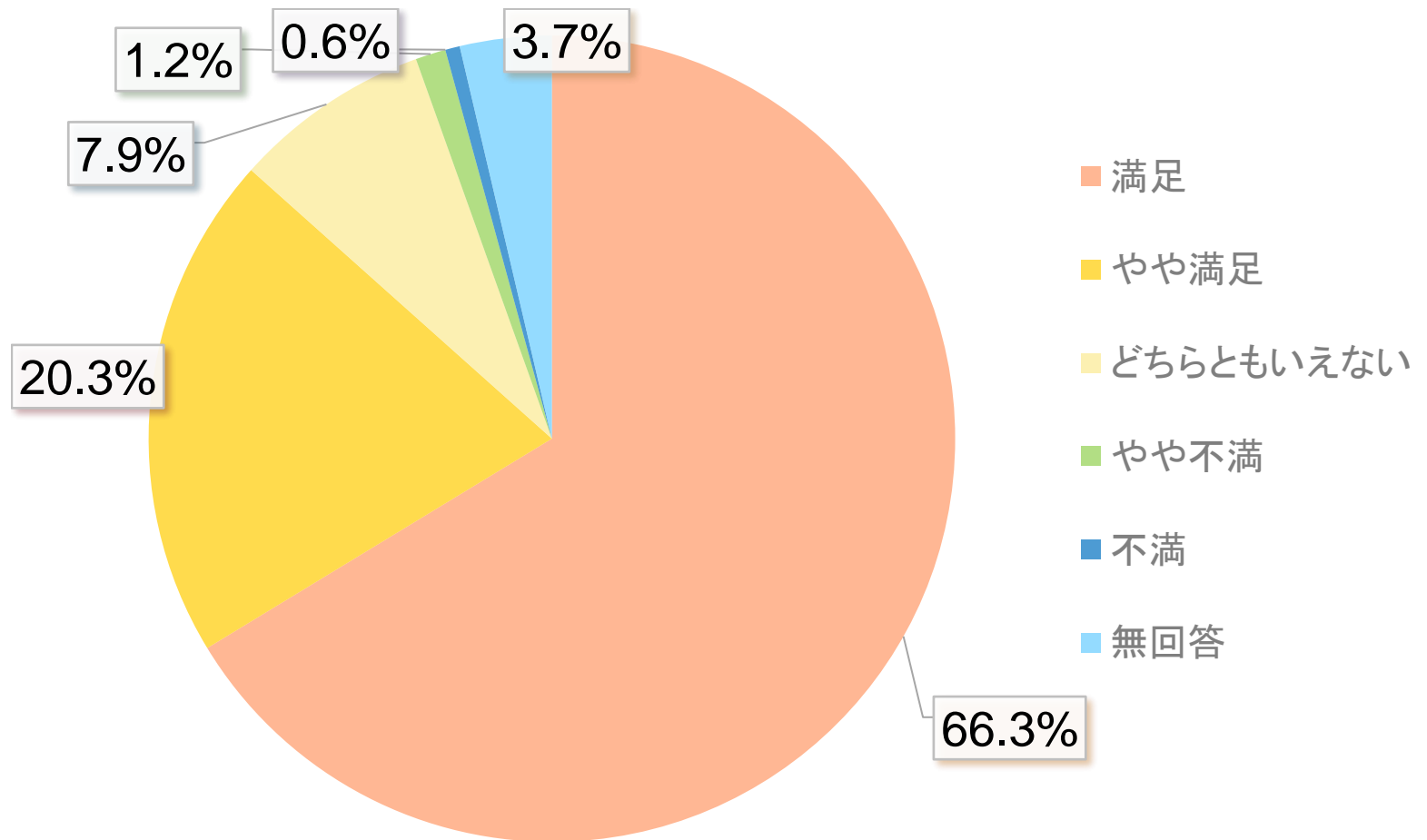
について、調査を行いました。

【調査人数】 ※提出期間後の提出分も含みます。

【回答者数】 お客様・ご家族様 9,371名

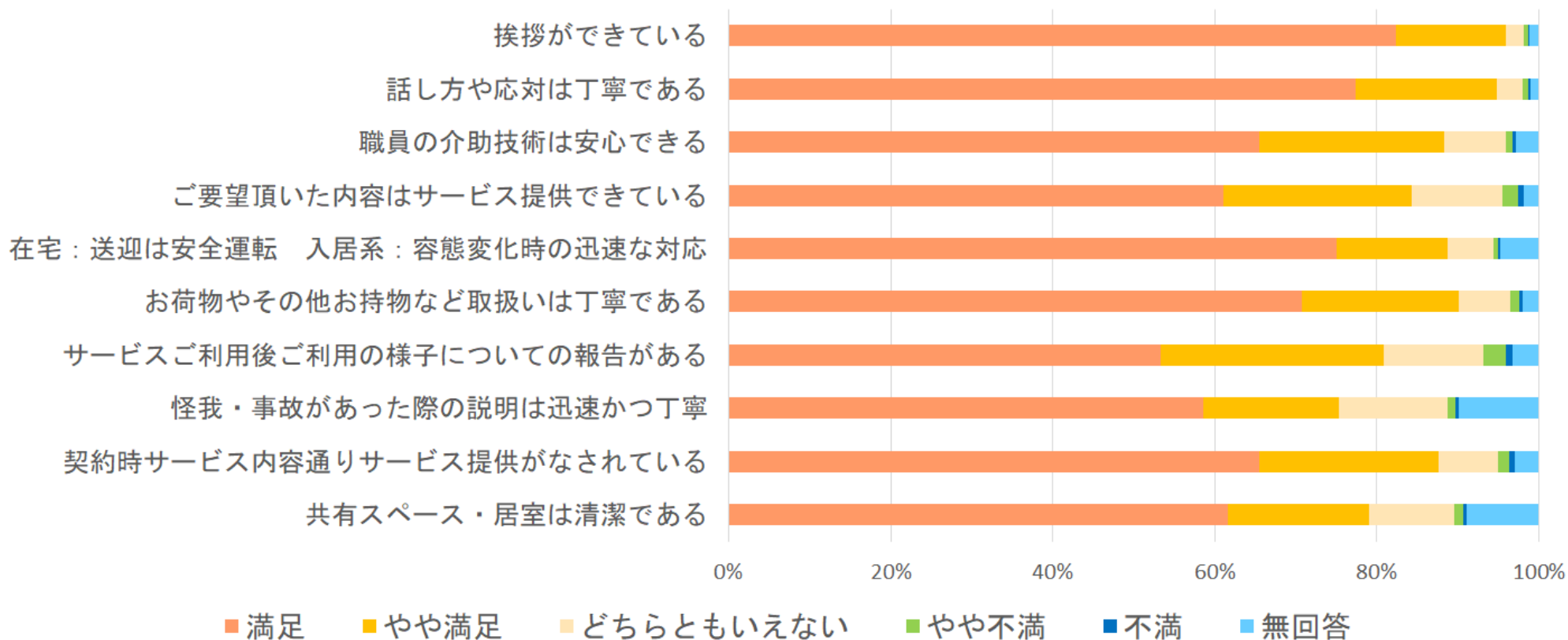
ケアマネジャー様 5,629名 合計 15,000名様

総合満足度



お客様・ご家族様・ケアマネージャー様からの全回答を集計した結果になります。

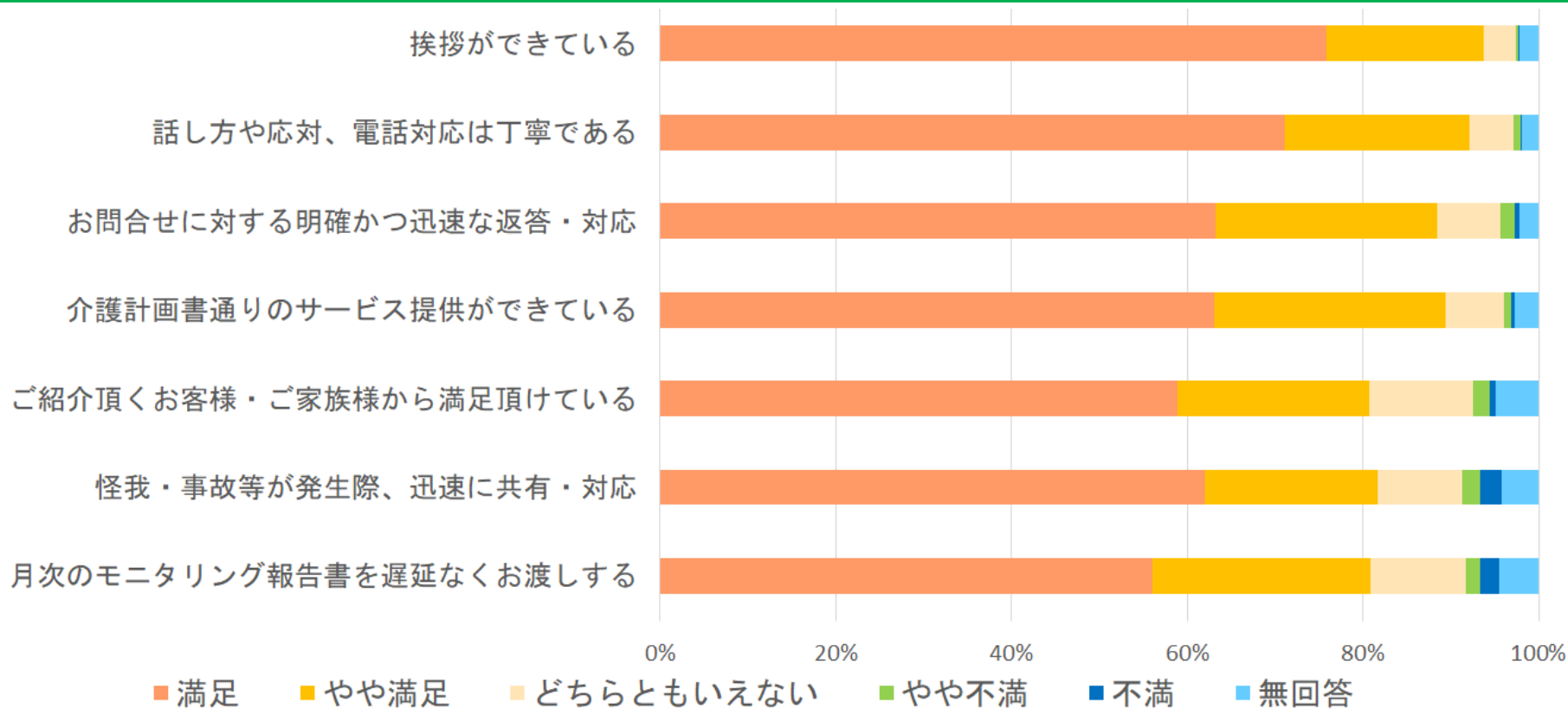
お客様・ご家族様向けアンケート



～お客様・ご家族様のお声～

- ・常にキメ細かく気配りして下さり本人の気持ちを大切に接して下さっています。
 - ・いつもと違う様子が見られた場合には、すぐに連絡を頂き、離れて暮らす家族としては大変ありがたく感謝しております。
- 一方で、「体を動かすイベントを増やして欲しい」「利用中の様子を詳しく知りたい」とのお声も頂戴しており、改善に取り組んでおります。

ケアマネジャー様向けアンケート



～ケアマネジャー様のお声～

- ・何かあれば連絡があるので安心。きめ細やかな対応で、大変助かっております。
- ・緊急な対応もして下さり、困った時の「そよ風」さんです。
- ・色々な催しが多彩で、お客様も楽しみに通われています。

一方で、「担当者不在時に連絡が伝わっていない事がある」「レクやりハビリを取り入れて欲しい」とのお声も頂戴しており、改善に取り組んでおります。

まとめ

2022年度も、全国的に顧客満足度アンケート調査を実施し、
多くのお客様・ご家族様・ケアマネジャー様から貴重なお声を頂戴いたしました。
皆様からいただきましたご意見、ご要望はすべての社員に共有し、今後のサービス
および運営に活かすべく、現在、改善に向けて取り組んでおります。
地域の皆様に安心してご利用いただけるよう、より一層のサービス品質の向上に
努めております。
引き続き、弊社事業へご高配賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。

株式会社SOYOKAZE 顧客満足度アンケート事務局
〒107-0061 東京都港区北青山2-7-13 プラセオ青山ビル