2023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。 2023年9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。

今回実施のアンケートでは、弊社介護サービスに対するより具体的なご意見・ ご要望を把握する為、設問内容を見直し実施しております。

主旨ご理解いただき、多くの方からご回答いただきました。満足度については、 次ページ以降の各サービス別の結果概要をご確認下さい。

調査概要

【調査期間】

2023年9月1日~2023年10月31日

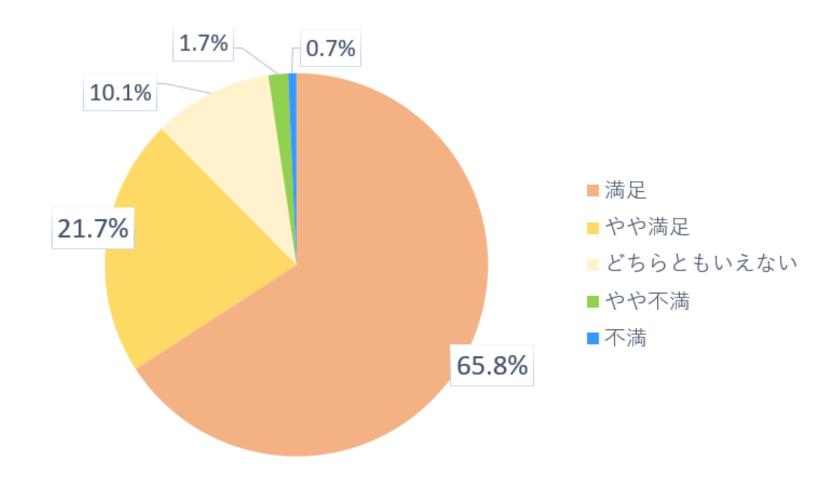
【対象サービス】

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。

【ご回答者数】お客様・ご家族様 14,832名

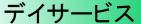
ケアマネージャー様 6,438名 合計 21,270名様

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・ご家族様満足度(デイサービス・ショートステイ)



お客様のお気持ちに寄り添った言葉遣いやお声掛けはできてますか

大やレクリエーションなど、そよ風ではやりたいと思う事が出来てますか

食事について、安心してご乗車いただけてますか

食事について、お味、食事の量は、ご満足頂けてますか

管段のご利用の様子について分かりやすい説明はありますか

怪我や事故があった際の説明は、迅速かつ丁寧か

送迎時の担当職員は、丁寧な対応をしてますか

職員は、明るい笑顔で元気な挨拶ができてますか

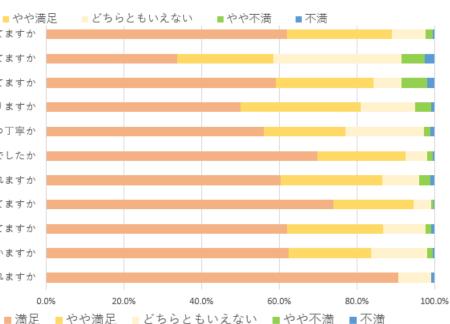
困った時など相談をしやすく、丁寧な説明ができてますか

施設やフロアの清掃は行き届いていますか

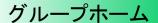
今後とも当社をご利用したいと思われますか

ショートステイ

■満足 ■やや満足
お客様のお気持ちに寄り添った言葉遣いやお声掛けはできてますか
イベントやレクリエーションなど、やりたいと思う事が出来てますか
食事について、お味、食事の量は、ご満足頂けてますか
普段のご利用の様子について分かりやすい説明はありますか
怪我や事故があった際の説明は、迅速かつ丁寧か
ご予約、ご入所、ご退所の際の説明や手続きはスムーズでしたか
お荷物の管理・取り扱いは丁寧であると思われますか
職員は、明るい笑顔で元気な挨拶ができてますか
困った時など相談をしやすく、丁寧な説明ができてますか
施設やフロアの清掃は行き届いていますか
今後とも当社をご利用したいと思われますか



お客様・ご家族様満足度(グループホーム・有料・サ高住)



お客様のお気持ちに寄り添った言葉置いやお声掛けはできてますか
イベントやレクリエーションなど、そよ風ではやりたいと思う事が出来てますか
食事について、お味、食事の量は、ご満足頂けてますか
普段のご利用の様子について分かりやすい説明はありますか
怪我や事故があった際の説明は、迅速かつ丁寧か
お薬の管理や服薬は適切に行えて、安心できますか
職員は、明るい笑顔で元気な挨拶ができてますか
困った時など相談をしやすく、丁寧な説明ができてますか
施設やフロアの清掃は行き届いていますか
連営推進会議や運営懇談会など、施設から定期的なご連絡はありますか
今後とも当社をご利用したいと思われますか

有料・サ高住

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0% ■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■不満 お客様のお気持ちに寄り添った言葉遣いやお声掛けはできておりますか イベントやレクリエーションなど、そよ風ではやりたいと思う事が出来ておりますか 食事について、お味、食事の量は、ご満足頂けておりますか 善段のご利用の様子について分かりやすい説明はありますか 怪我や事故があった際の説明は、迅速かつ丁寧か お薬の管理や服薬は適切に行えており、安心できますか 職員は、明るい実顔で元気な挨拶ができておりますか 困った時など相談をしやすく、丁寧な説明ができておりますか 施設やフロアの清掃は行き届いていおりますか 運営推進会議や運営懇談会など、施設から定期的なご連絡はありますか 今後とも当社をご利用したいと思われますか 0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0% ■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■不満

お客様・ご家族様満足度(小規模多機能型居宅介護・訪問介護)

小規模多機能型 居宅介護



■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■不満

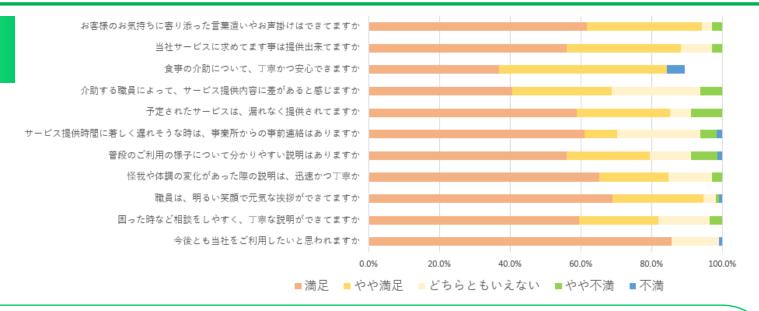
80.0%

100.0%

訪問介護

お客様・ご家族様満足度(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

定期巡回·随時対応型 訪問介護看護



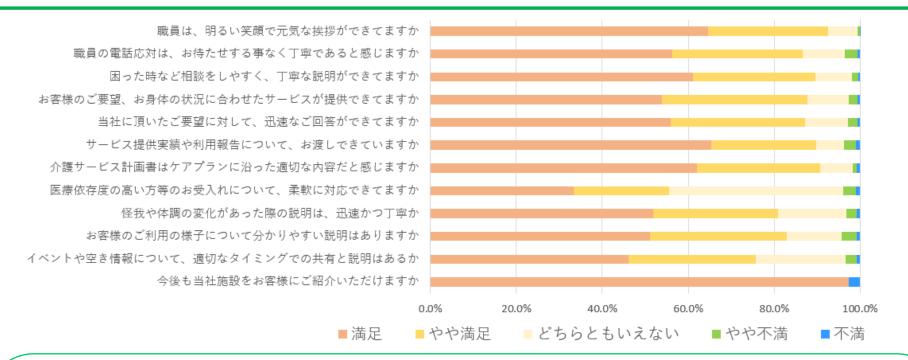
~お客様・ご家族様のお声~

- ・些細な事も相談に乗っていただけて助かっています。そよ風さんに通えてよかったです。
- ・電話の対応も丁寧で親切な為、相談しやすい。
- ・皆様、細かい所まで笑顔で気くばりしていただき、本当にありがとうございます。

一方で、

「普段の様子がもう少し知りたい」「レクリエーションやリハビリなど体を動かしたい」 「外に出掛けたい。外食や散歩など(ドライブ)」とのお声も頂戴しており、 改善に取り組んでおります。

ケアマネージャー様満足度



~ケアマネージャー様のお声~

- ・独居の方の場合、毎日安否確認や服薬支援に入って頂けるのは助かります。(定期巡回)
- ・空き状況の返事の対応が早く、ほとんどのケースの受け入れをしていただける。
- 食事がおいしく、夕食も持ち帰りがあって助かる。

一方で、

「職員間での情報共有ができていない」「苦情・事故、お客様の状況変化への対応が悪い」 とのお声も頂戴しており、改善に取り組んでおります。

サービス品質の改善に向けた取り組み

イベントやレクリエーションに関するご要望

昨年までは、新型コロナの感染リスクからも、イベントやレクリエーションの機会が少なかった事からも、本アンケートにおいて、「体を動かす事」や「外出の機会」に関するご要望を多くいただきました。具体的には、カラオケや体操、散歩・外出レク、バイキング、食事会等です。

既に、各施設において、お客様と一緒に料理を楽しむ「食事イベント」や近隣の公園などを訪問する「外出レク」など、イベント実施の機会を増やしております。

ケアの質の向上と安全なサービス提供の為の人材育成・研修体制

当社はサービスの質の向上を目的として、各地域ごとに「サービス担当」を配置しております。 担当する各施設のケアの質や環境整備の実態を把握し、本社と連携し研修等の実施により、改善に 向けて取り組んでおります。施設での事故や苦情発生時には、原因と再発防止を検討し、お客様に 安心してご利用いただく為、現場職員の育成・指導を行っております。

その他、本社育成部門において、対面およびWEBを活用した階層別の研修実施がなされ、今後も継続してケアの質の向上に努めて参ります。

まとめ

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。

ご要望や改善事項としてご指摘頂きました点については、貴重なご意見として 業務改善に活かし、サービス品質の向上につなげて参ります。

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