

# 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

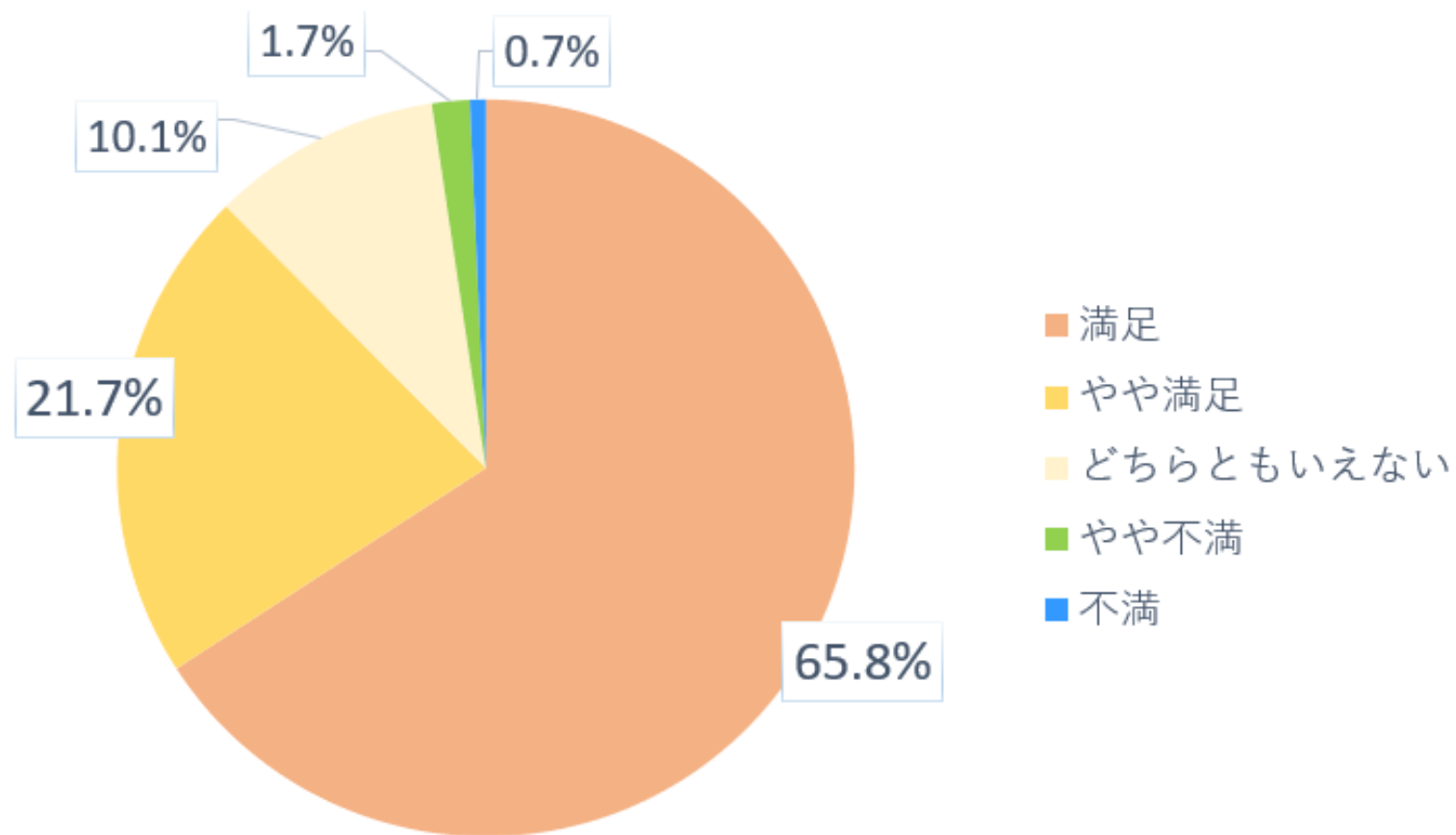
## 【対象サービス】

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

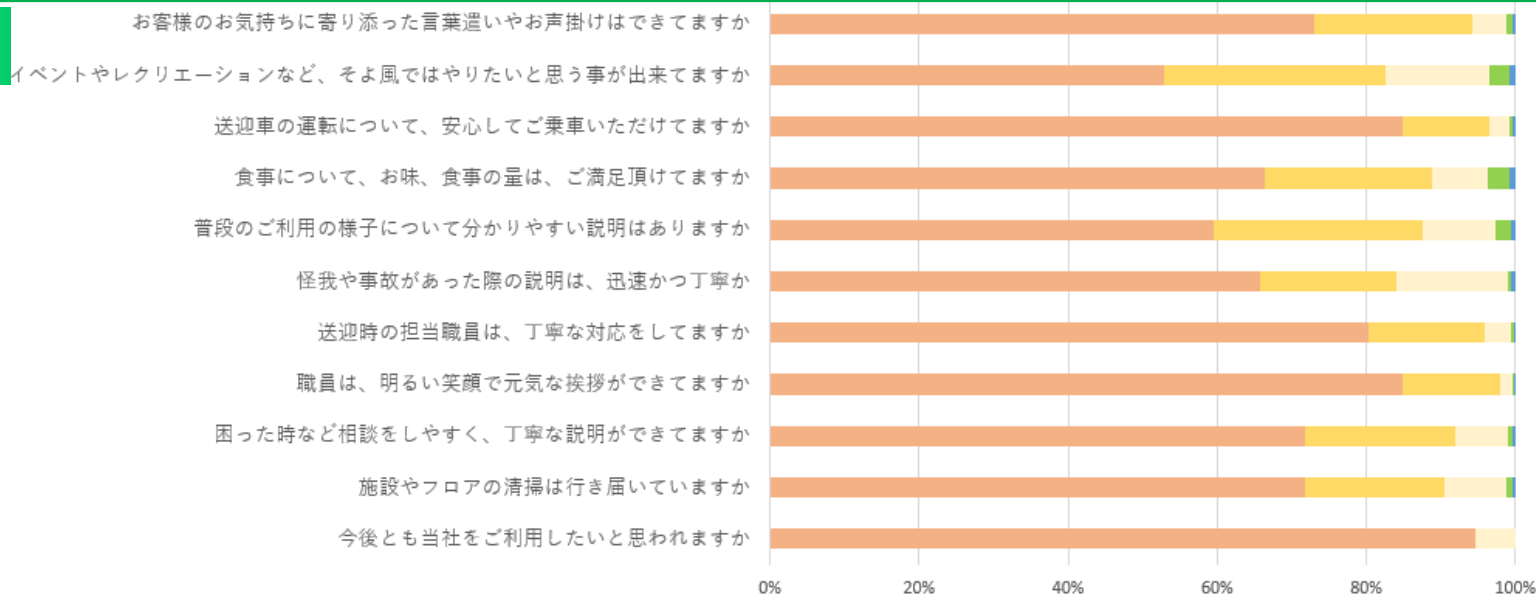
# 総合満足度



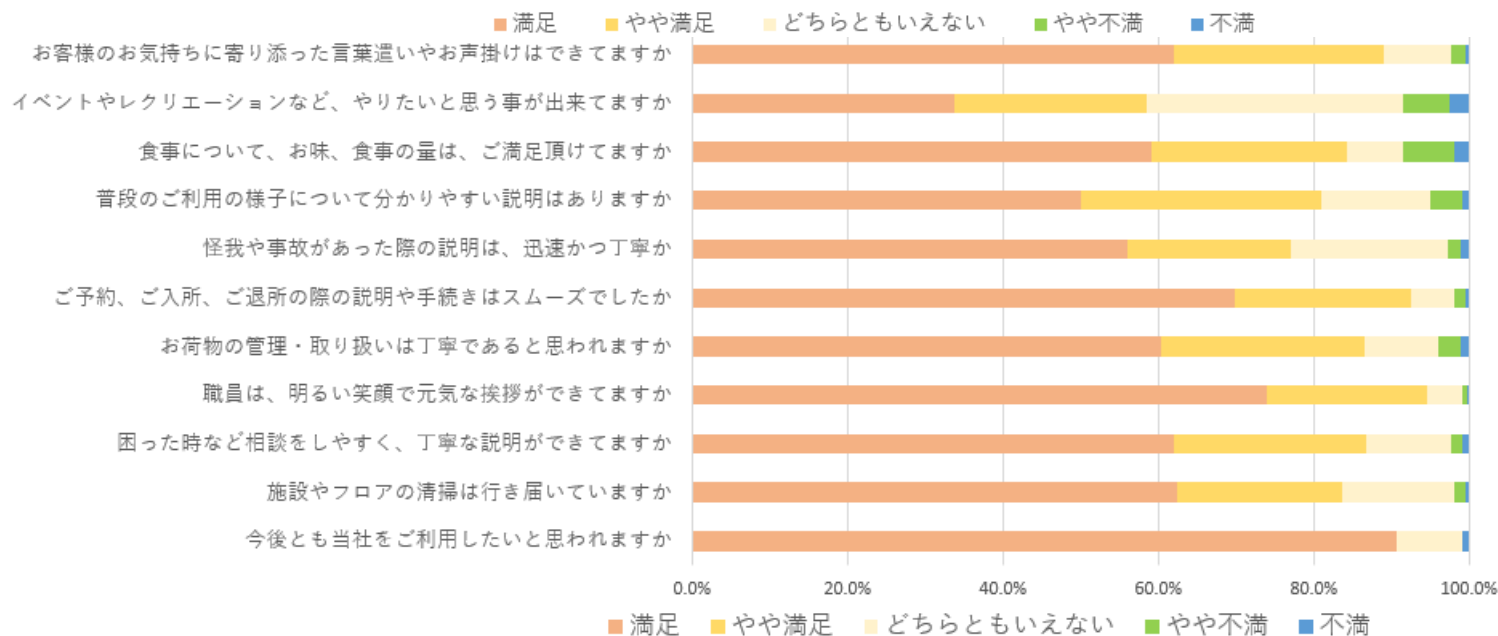
お客様・ご家族様・ケアマネージャー様からの全回答を集計した結果になります。

# お客様・ご家族様満足度（デイサービス・ショートステイ）

## デイサービス

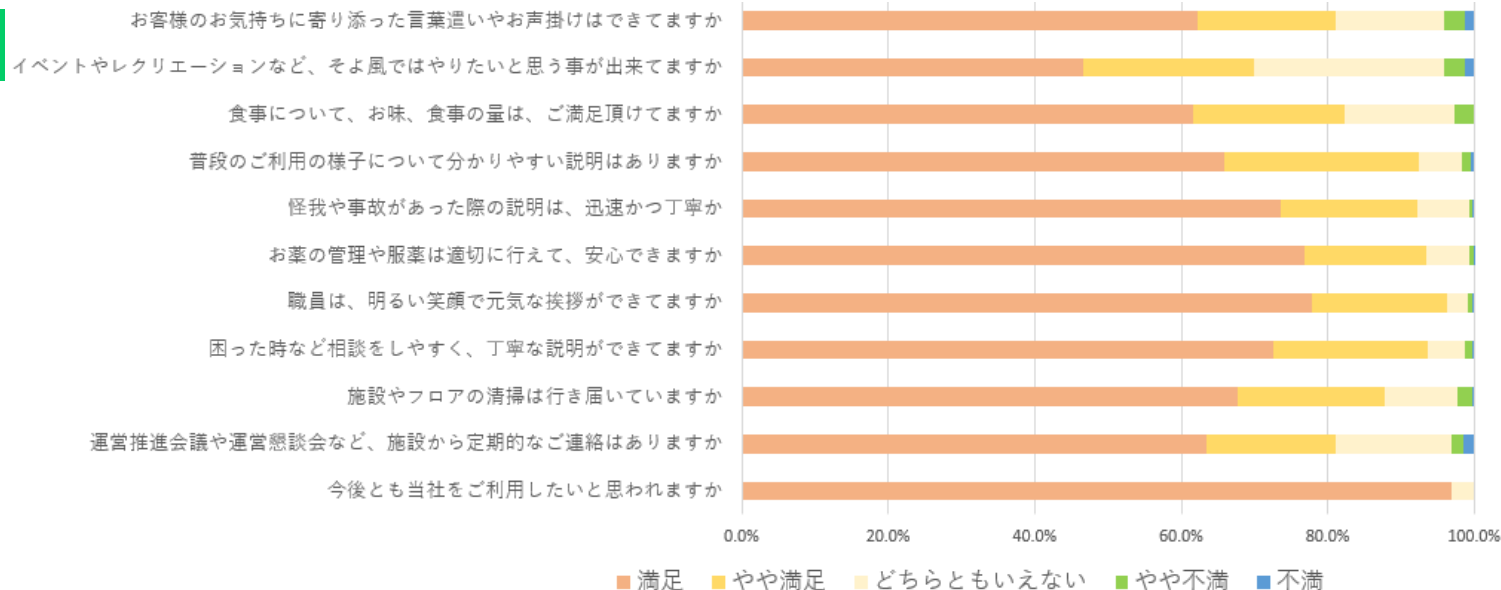


## ショートステイ

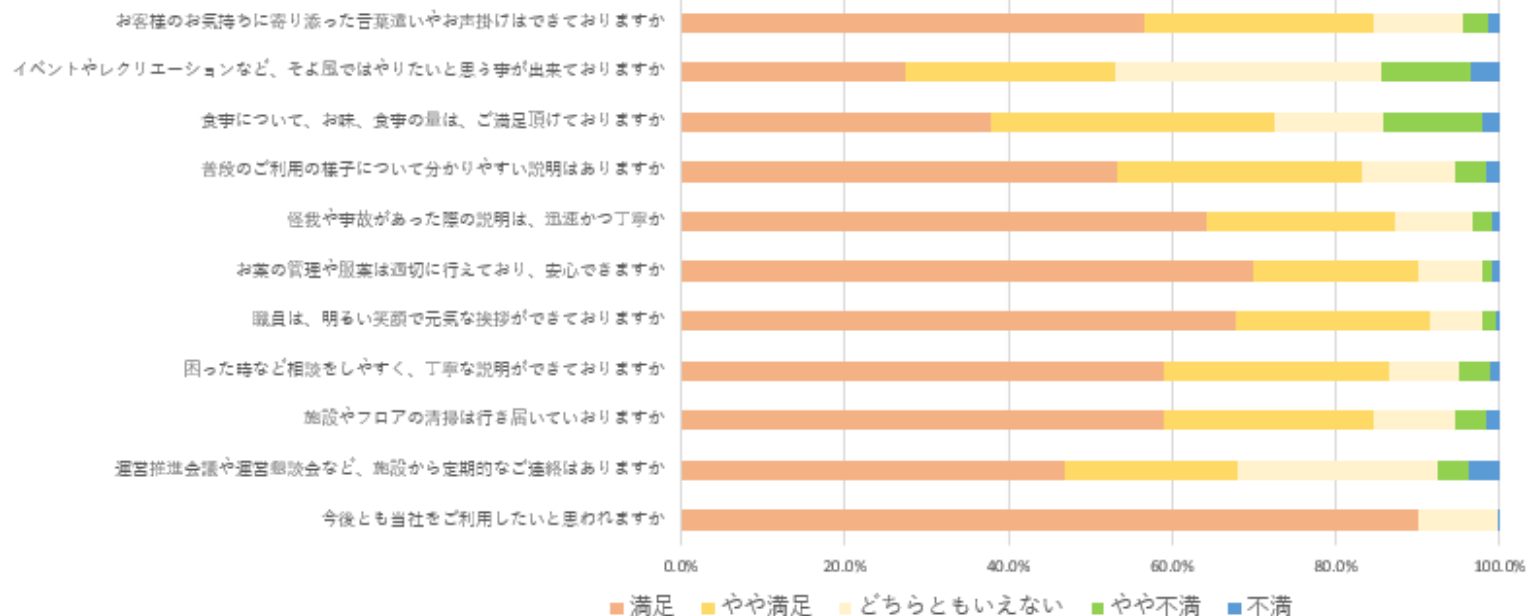


# お客様・ご家族様満足度（グループホーム・有料・サ高住）

## グループホーム

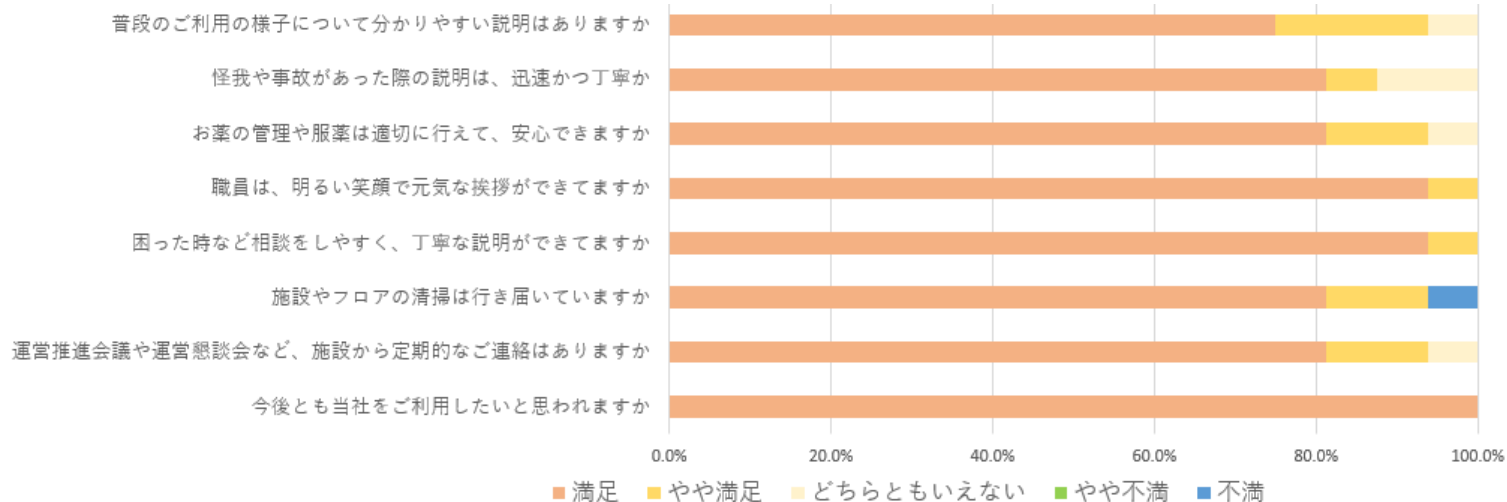


## 有料・サ高住

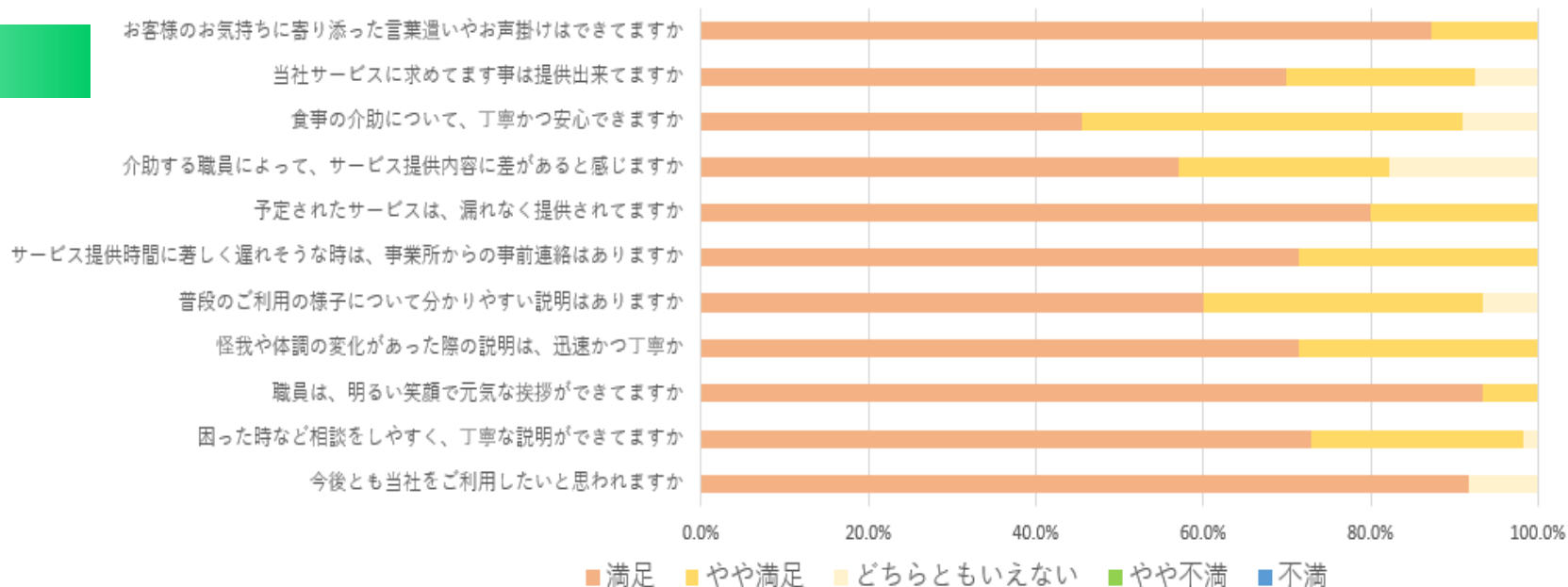


# お客様・ご家族様満足度（小規模多機能型居宅介護・訪問介護）

## 小規模多機能型 居宅介護

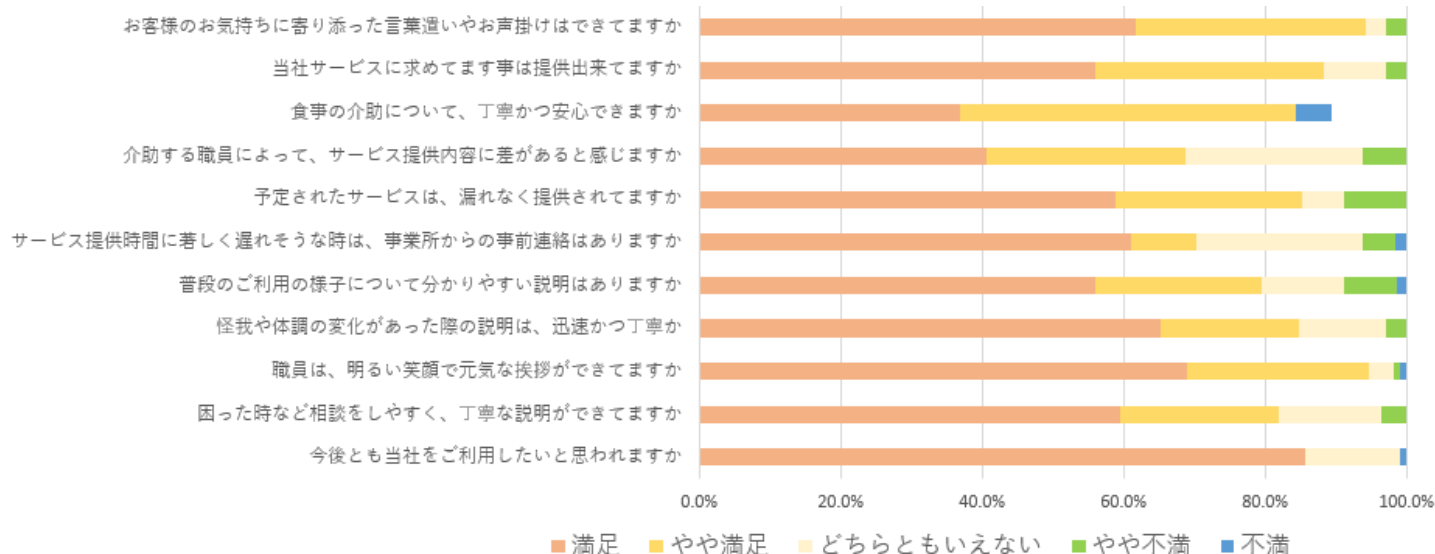


## 訪問介護



# 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、

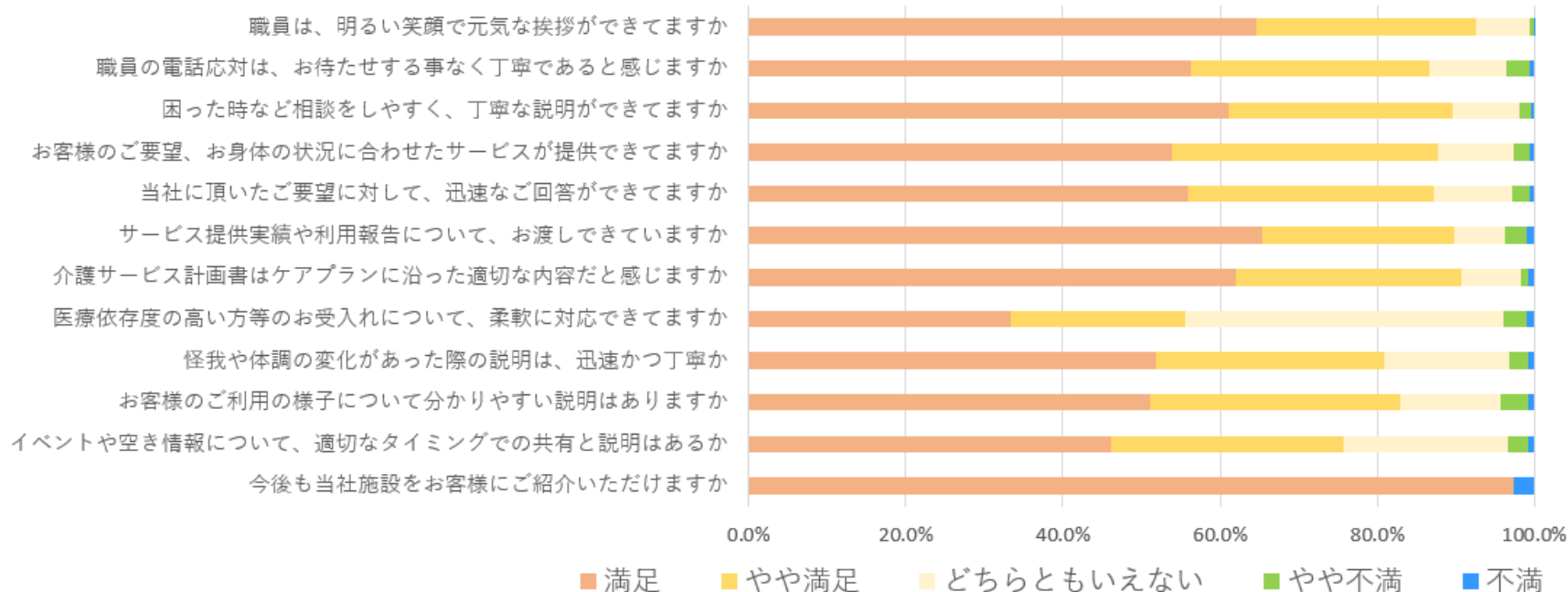
「普段の様子がもう少し知りたい」「レクリエーションやリハビリなど体を動かしたい」

「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もらえるのは助かります。（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るって助かる。

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に人材育成・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