

2024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。
2024年11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。

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】

2024年11月1日～2024年12月15日

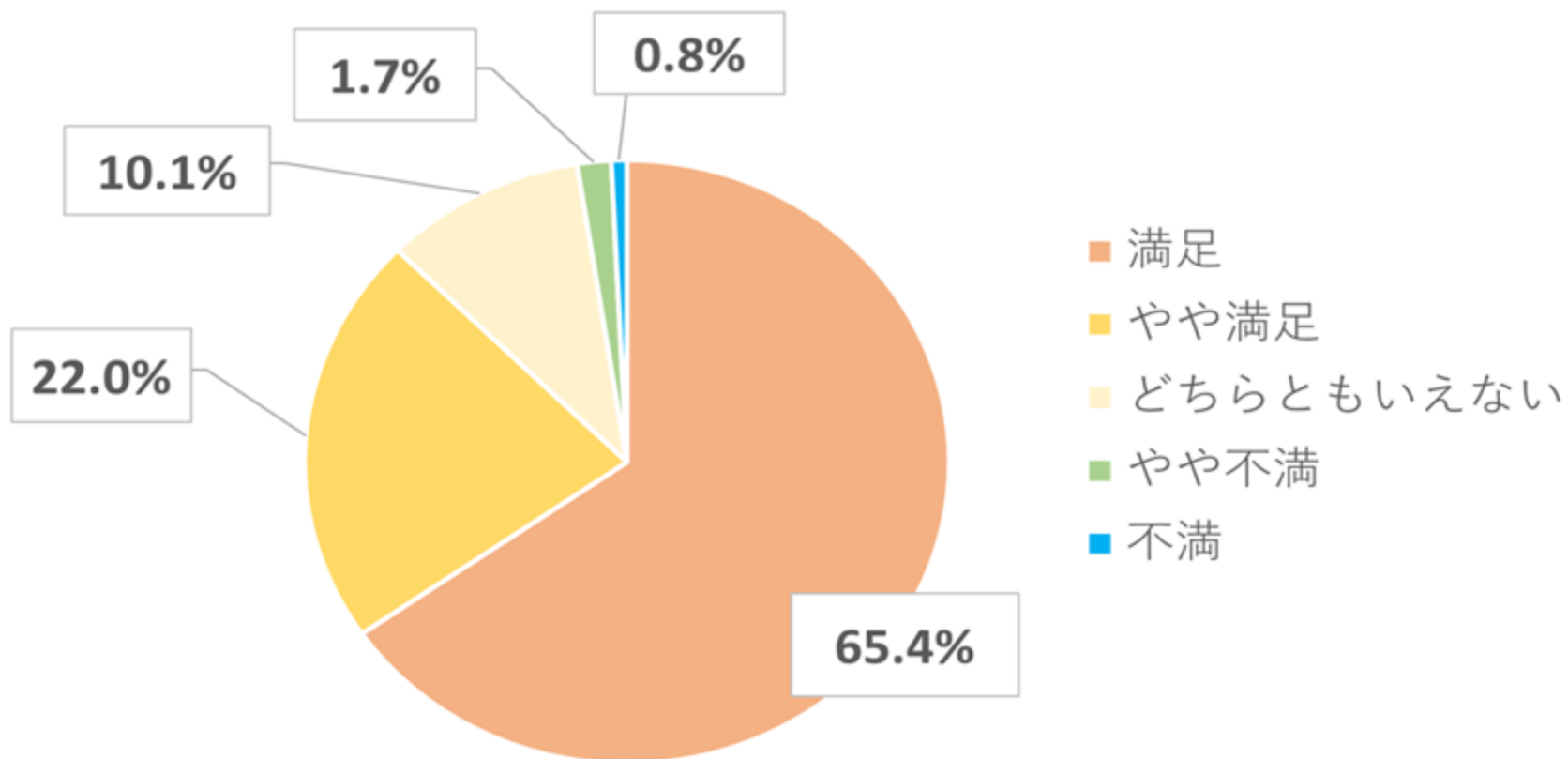
【対象サービス】

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）について、調査を行いました。

【ご回答者数】 お客様・ご家族様 14,963名

ケアマネージャー様 6,092名 合計 21,055名様

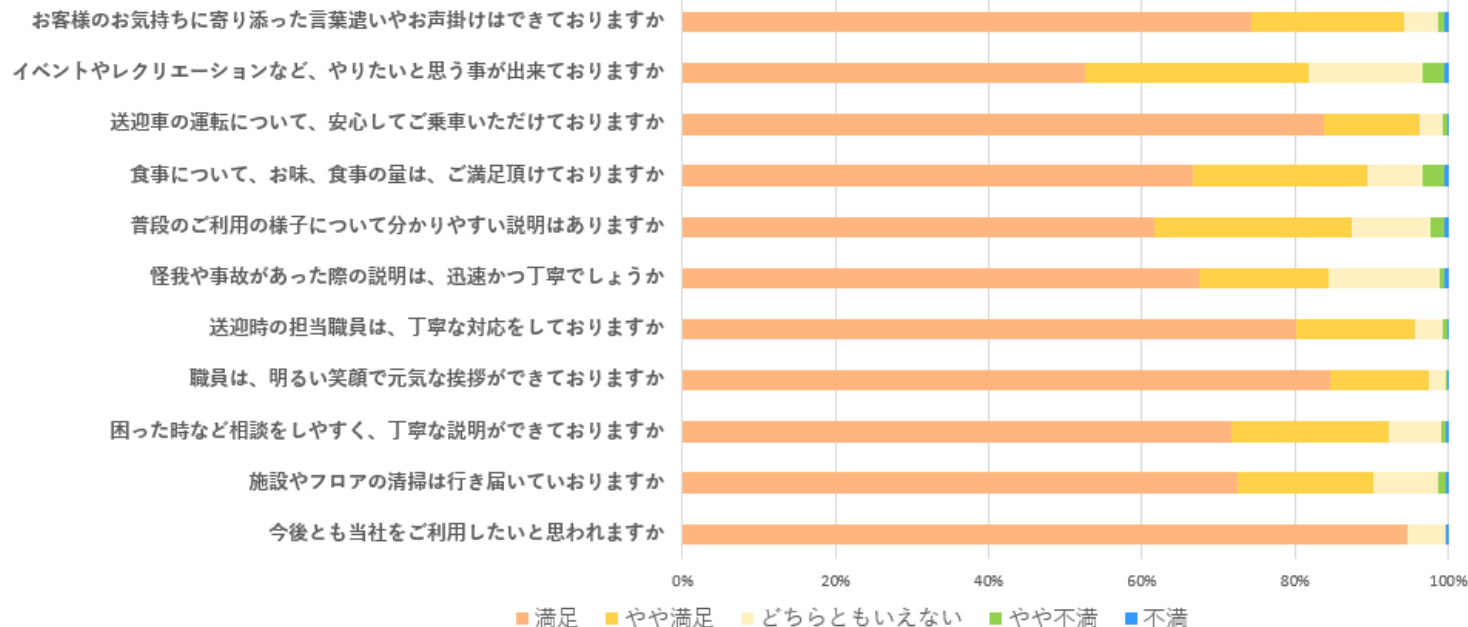
総合満足度



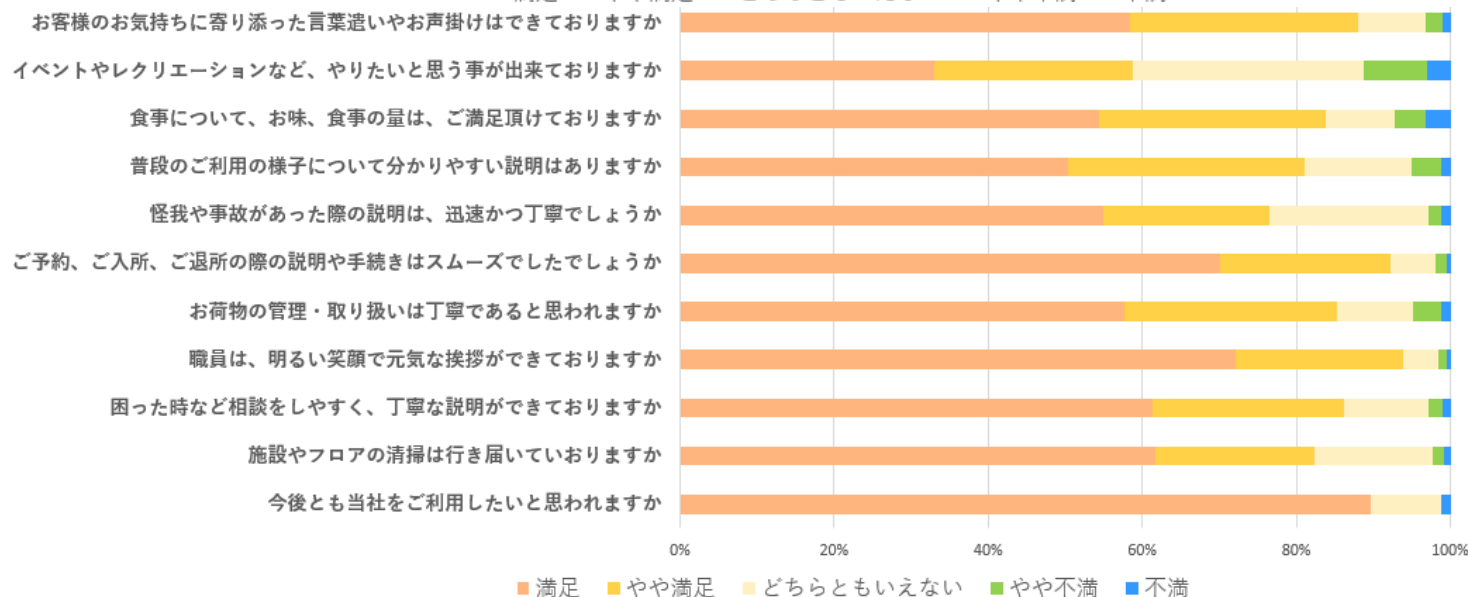
お客様・ご家族様・ケアマネージャー様からの全回答を集計した結果になります。

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

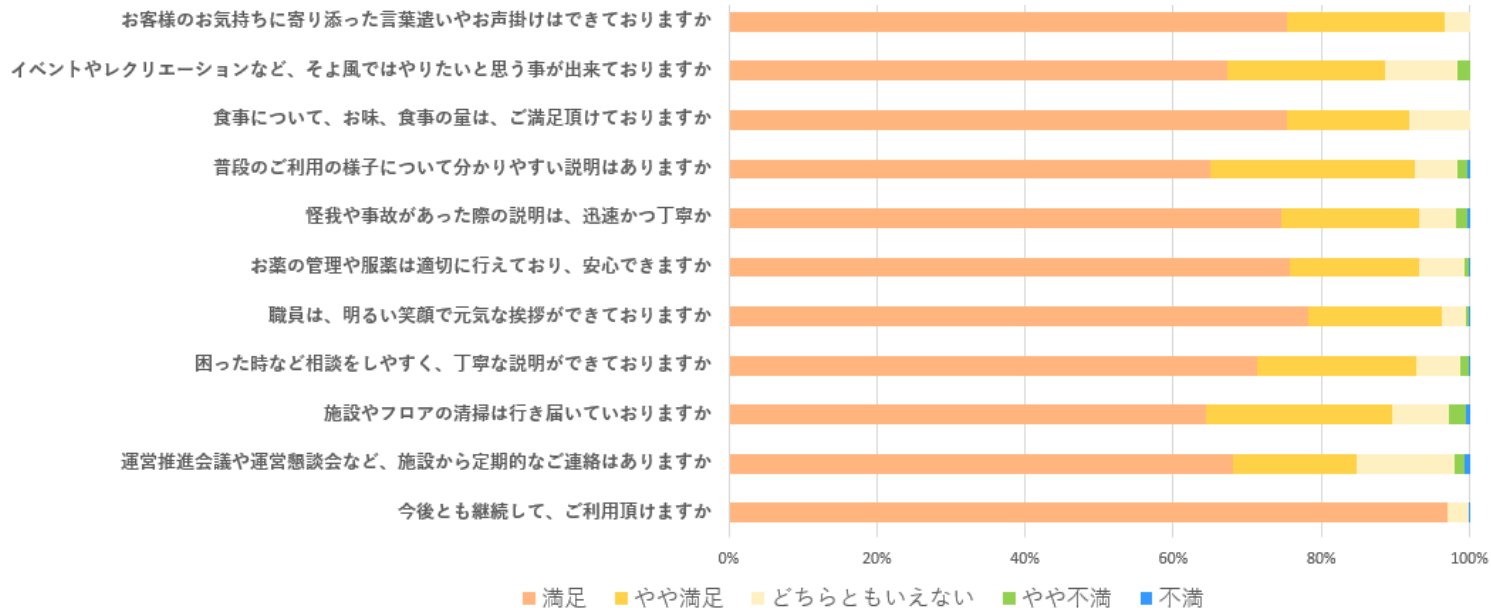


ショートステイ

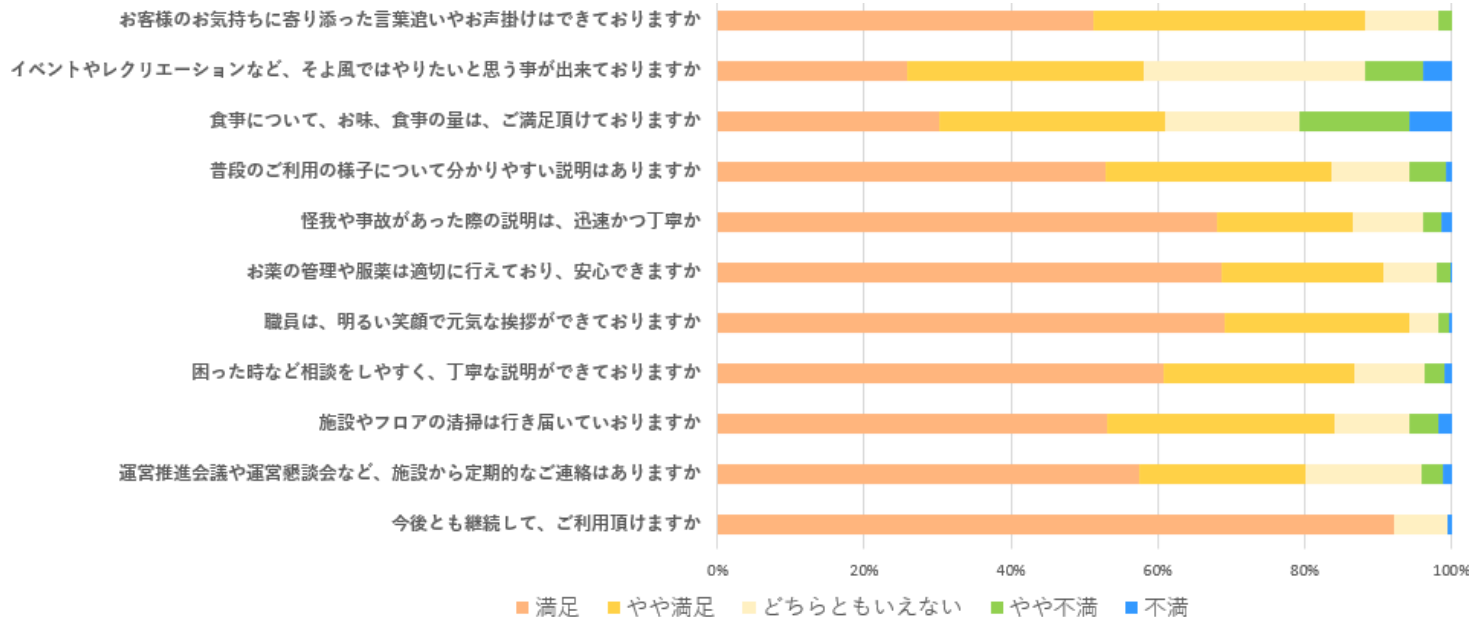


お客様・ご家族様満足度（グループホーム、有料・サ高住）

グループホーム

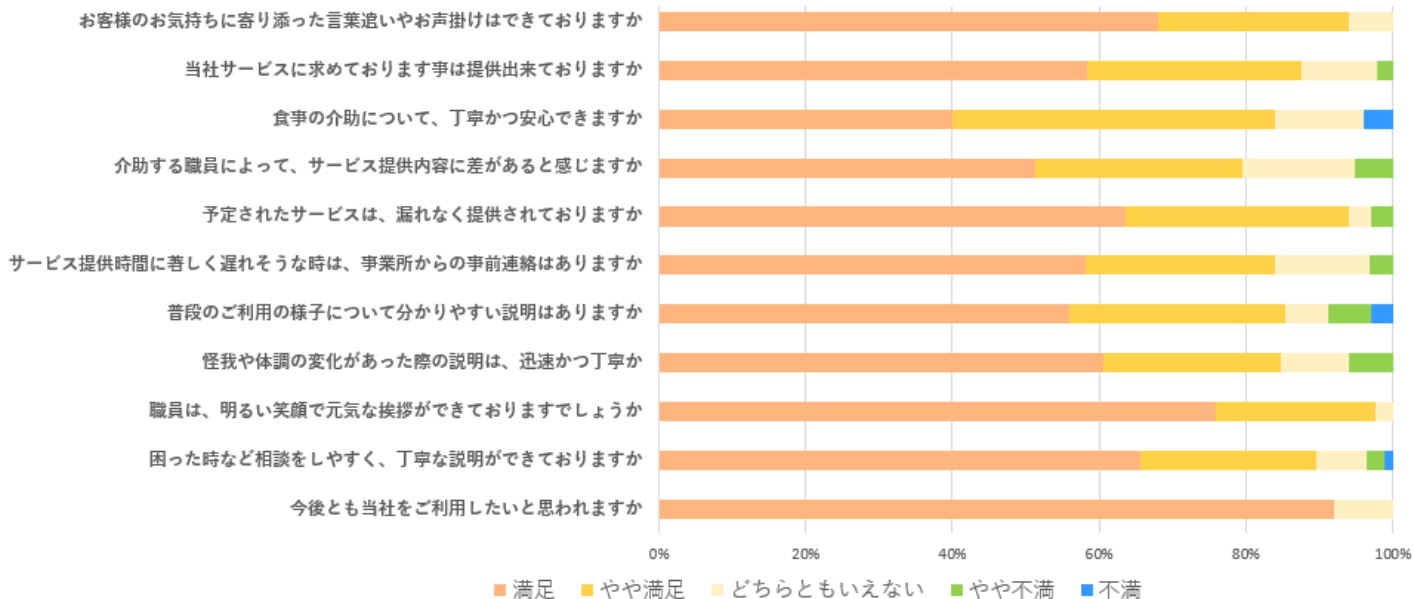


有料・サ高住

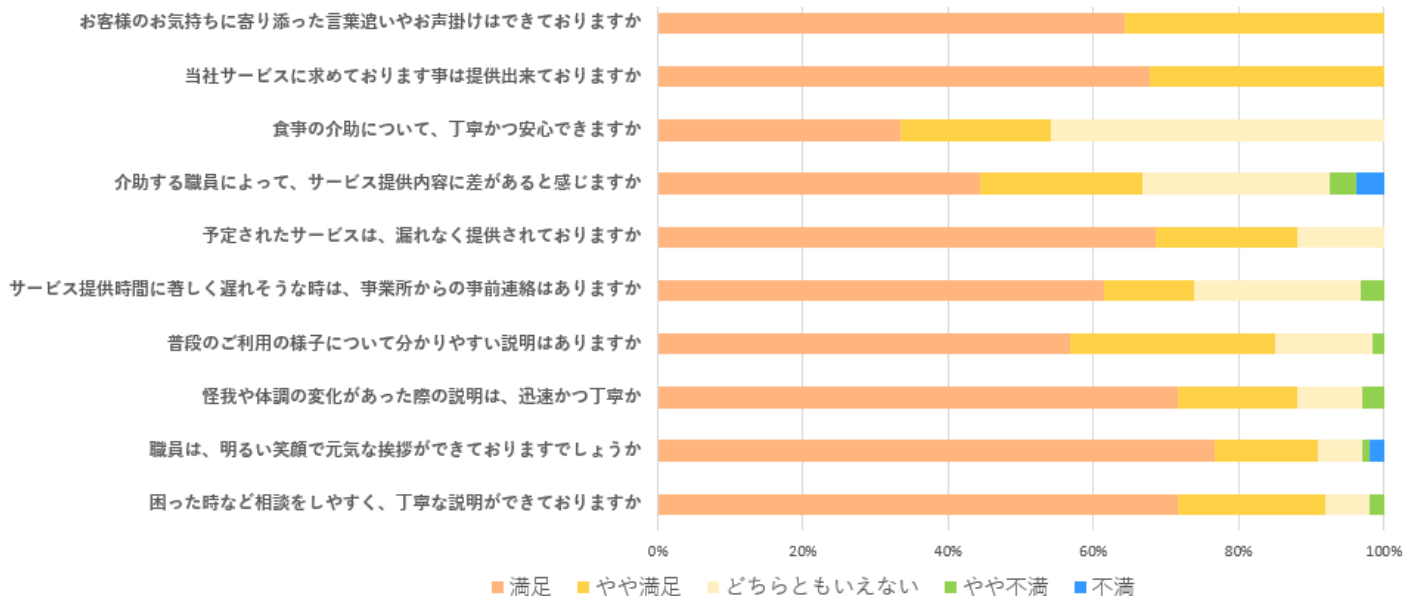


お客様・ご家族様満足度（訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護）

訪問介護



定期巡回・随時対応型 訪問介護看護



お客様・ご家族様満足度

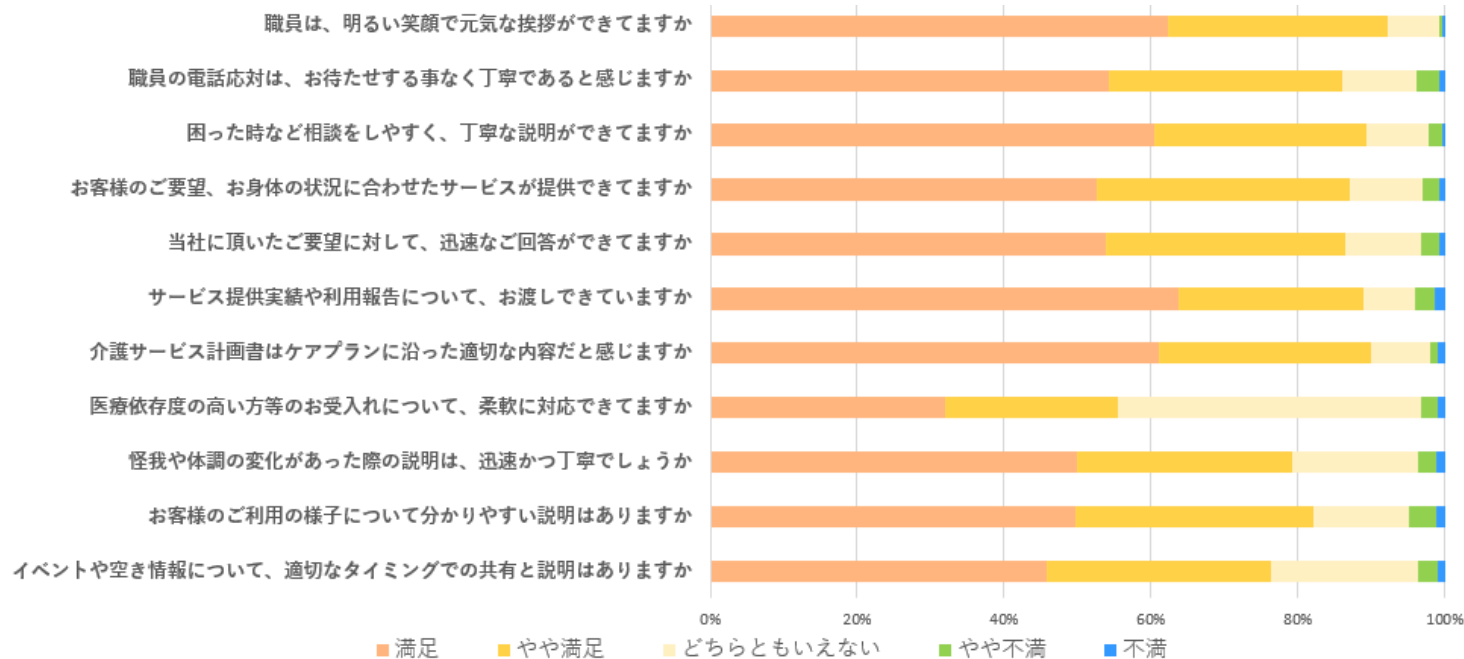
～お客様・ご家族様のお声～

- ・直接お会いする送迎の運転手さん、職員さん、皆さんいつも温かく接してくださいます。
- ・看護師さんからは体調の変化などがあると丁寧に教えてくださり、大変助かっています。
- ・皆様プロ意識を持っての対応に感謝しております。家族全員、福祉に関わる職種な為、皆様のご苦労は共感いたします。
- ・毎回、お食事がとても美味しかったと、大変満足しております。

一方で、

- ・外出やボランティアの演奏会などがとても楽しいようです。回数を増やして頂きたい。
 - ・職員間の引継ぎ・連携が取れていないと感じることがある。
 - ・連絡帳での報告について、利用中の様子が分かるように記載して欲しい。
- とのお声も頂戴しており、改善に取り組んでおります。

ケアマネージャー様満足度



～ケアマネージャー様のお声～

- ・いつも急に困った時、ご相談させて頂いておりましたが、いつも親切にご対応下さっている。
- ・スタッフさん皆さん明るくとても信頼しています。
- ・見学の際も対応良く、お客様も満足のいくサービスを提供いただいています。

一方で、

「お客様の利用中の様子を伝えて欲しい」 「電話対応等の接遇マナーについて教育して欲しい」
とのお声も頂戴しており、改善に取り組んでおります。

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

各サービスにおいて、イベントやレクリエーションに関するご要望を多く頂いております。具体的には、カラオケや運動、体操、散歩・外出レク等です。各施設において、季節ごとに「外出レク」の企画したり、地域のボランティアの方々にもご協力いただきながら、継続的に実施しております。会社としても今期より、「エンターテインメント推進部」を創設し、新しいレクリエーションの開発、従来のレクリエーションの見直しを推進しております。

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

お客様に安心してご利用いただく為にも、サービス品質向上を目的として、各種研修の実施しております。階層別（施設長、相談員、請求事務担当、ドライバー職員等）の研修について、本社の育成・研修担当部門より実施案内をしております。WEBを中心に開催しており、全国施設の職員が研修に参加することで、接客マナーの向上や事故防止に努めております。

新しくご入社頂く職員には、高齢者虐待防止、権利擁護、事故防止等の研修は必ず受講いただいております。継続した育成・指導を行っております。

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