

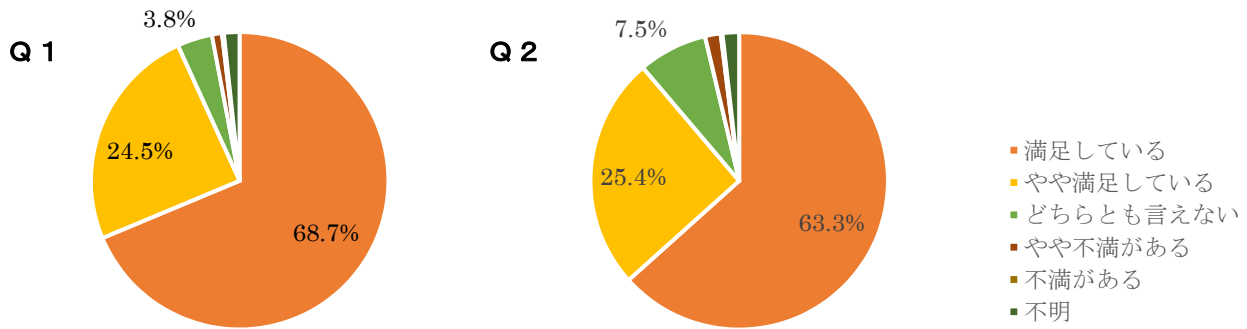
# 第4回 お客様サービス満足度 結果報告

ケアパートナー株式会社

## サービスの総合満足度について

- 1) ご家族様は、今の当社サービスに満足していますか
- 2) ご家族様から見て、当社をご利用されているお客様は満足していますか

### 【回答結果】

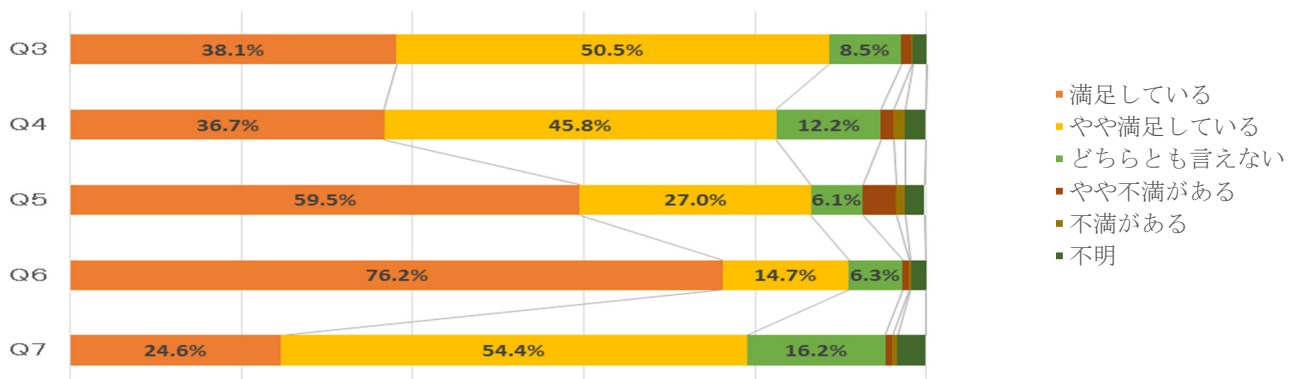


全社の総合満足度では、「満足している」「やや満足している」といった肯定的なご意見を多数いただきました。

## 当社スタッフについて

- 3) お客様の要望等を理解していますか
- 4) 困っている事、不安、ご希望をお聞きしていますか
- 5) 利用時の様子や健康状態についてご報告していますか
- 6) 柔軟な対応をしていますか
- 7) 介護計画や介護方針についてわかりやすく説明していますか

### 【回答結果】



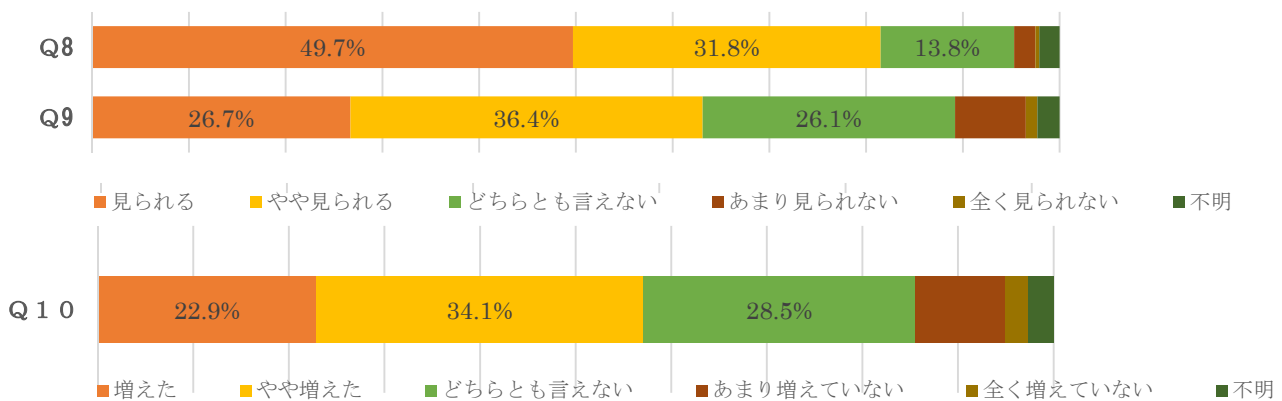
当社スタッフについてお聞きしたところ、「柔軟な対応をしているか」について最も高い評価をいただきました。一方で、「介護計画や介護方針についてわかりやすく説明しているか」については一定の評価をい

ただいはいるものの、他の項目と比較すると、やや満足度が低い結果となったことから、当社の課題として認識しております。

### 当社サービスの満足度について

- 8) サービス開始以降、生き生きとした表情や姿を見られるようになったか
- 9) 身体的変化（向上）は見られるようになったか
- 10) 自宅での会話は増えたか

#### 【回答結果】

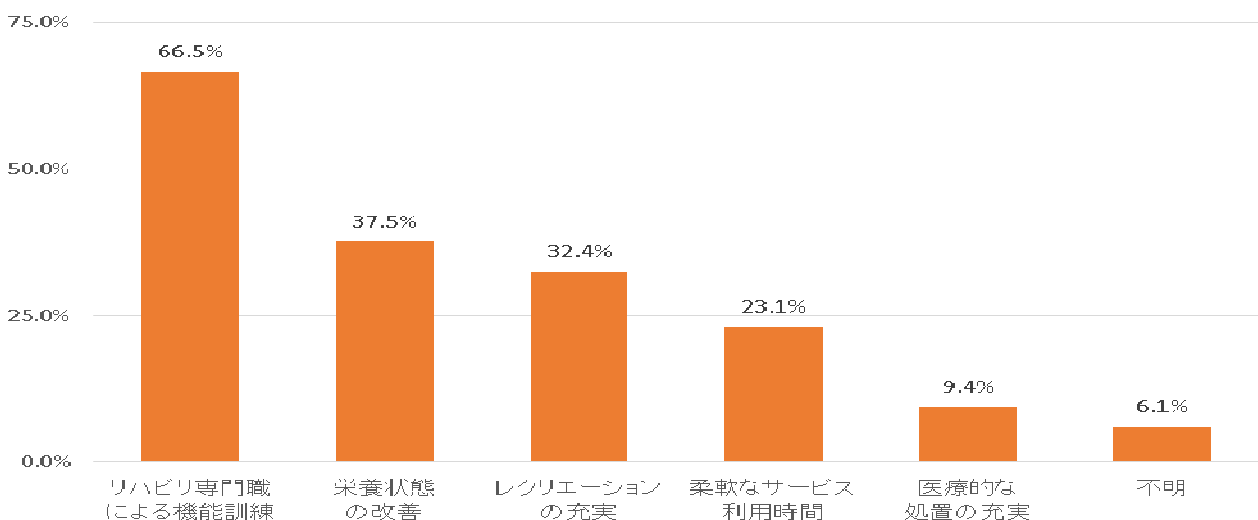


当社サービスの満足度についてお聞きしたところ、当社施設をご利用後のお客様には心理的・身体的な部分での活性化を感じ取られており、とりわけ、サービス開始後に「生き生きとした姿」を見られるようになったという回答が『満足』『やや満足』を合わせて8割以上となりました。

### 今後期待するサービスについて

- 11) 今後期待するサービス（候補内2項目選択）

#### 【回答結果】

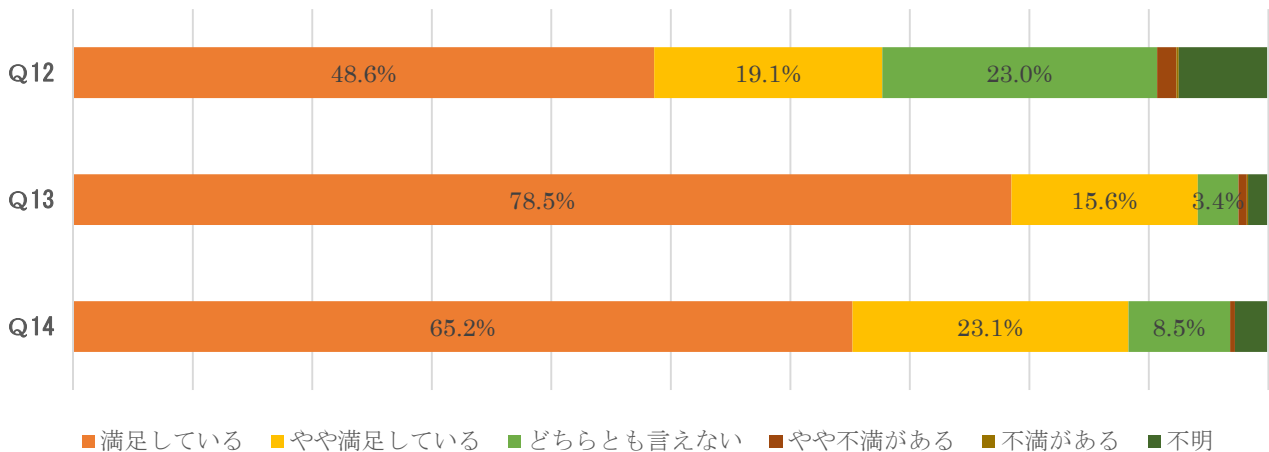


今後期待するサービスについてお聞きしたところ、リハビリ専門職による機能訓練を望む声が他の項目と比較して約2倍程度高い結果となりました。一方で、医療的な処置の充実については1割未満となっており、最も割合が低くなっています。

## 施設の雰囲気について

- 12) 気軽に立ち寄りやすい雰囲気か
- 13) スタッフの接遇マナーについて
- 14) スタッフは生き生きと働いているように見えるか

### 【回答結果】



施設の雰囲気についてお聞きしたところ、「接遇マナー」や「生き生きと働いているように見えるか」で高い評価をいただきました。

一方で、「気軽に立ち寄りやすい雰囲気か」については、その他の項目と比較して、やや低い評価となりました。今後は、より地域社会との連携を強化すべく、地域交流を進めてまいります。

## アンケート実施概要

### 【調査目的】

ケアパートナーのおお客様のご家族を対象としたサービス満足度調査を実施し、今後のサービス改善に役立てるため。

### 【調査方法】

調査票を用いた自記式調査

### 【調査実施期間】

2016年10月7日～10月31日

### 【調査対象】

当社施設のうち、以下事業所(※)の10月1日時点のおお客様と同居されているご家族宛に送付

(全数調査)

※アンケート対象事業所

函館、弘前、古川、若林、福島、森合、いわき、鹿沼、宇都宮、つくば、小山、佐野、高崎、上尾、川口、草加、吉川、新発田、新潟西、富山、野々市、成田、野田、流山、柏、南柏、五香、馬橋、八千代台、飯山満、船橋、木更津、花畑、西新井、大泉、東村山、立川、新川崎、三ッ池、港北、相模原、甲府、岡崎、刈谷、大高、みなと、笠寺、本陣、小牧、一宮、四日市、三重川越、津、久居、大東、八尾、熊取、和歌山、伊川谷、広畑、高松、岡山西、尾道、周南、防府、篠栗、佐賀、明野、賀来 以上68事業所

【有効回答数】 4,346件