

# 介護サービス 2019年顧客満足度調査結果

## 調査概要

### | 対象サービス

当社にて提供しております介護サービス（ケアプラン作成・訪問介護サービス・訪問入浴サービス・通所介護サービス・福祉用具貸与サービス・障がい福祉サービス・小規模多機能型居宅介護サービス・グループホーム・有料老人ホーム）について、調査を行いました。

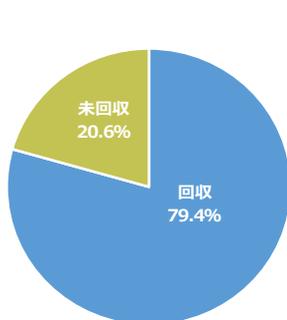
#### 調査期間

- ・2019年4月22日～2019年6月30日

#### 調査方法

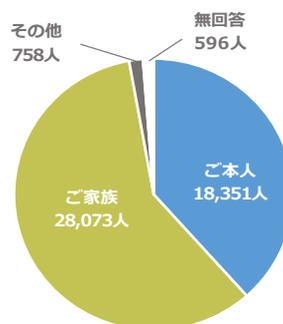
- ・全国の介護拠点において、当社の介護サービスを利用されているお客様の4割にあたる方に回答を依頼。（サービスにより調査対象のお客様の割合は異なります。）
- ・お客様又はお客様のご家族（お客様ご本人の回答が難しい場合）に調査票を配布し、無記名式にて記入していただく。
- ・調査票は郵送にて回収、または直接当社のスタッフが回収。

### | 調査人数・回答者情報



調査人数

	人数
配布数	60,207人
回収数	47,778人
回収率	79.4%

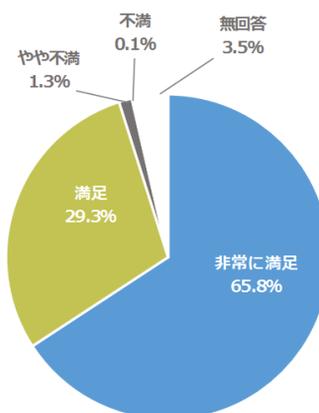


回答者内訳

	人数
ご本人	18,351人
ご家族	28,073人
その他	758人
無回答	596人

## 総合結果

	人数
非常に満足	65.8%
満足	29.3%
やや不満	1.3%
不満	0.1%
無回答	3.5%



2019年 総合評価

満足度 **95.1%**

※「非常に満足」「満足」を合わせた数値