

介護サービス 2017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。

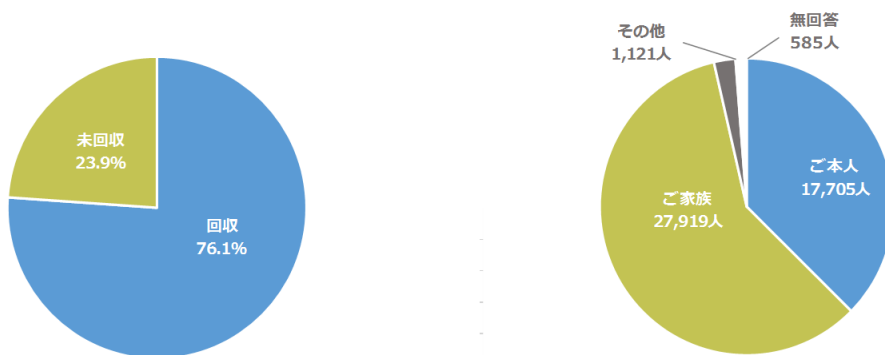
調査期間

- ・2017年4月17日～2017年6月16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



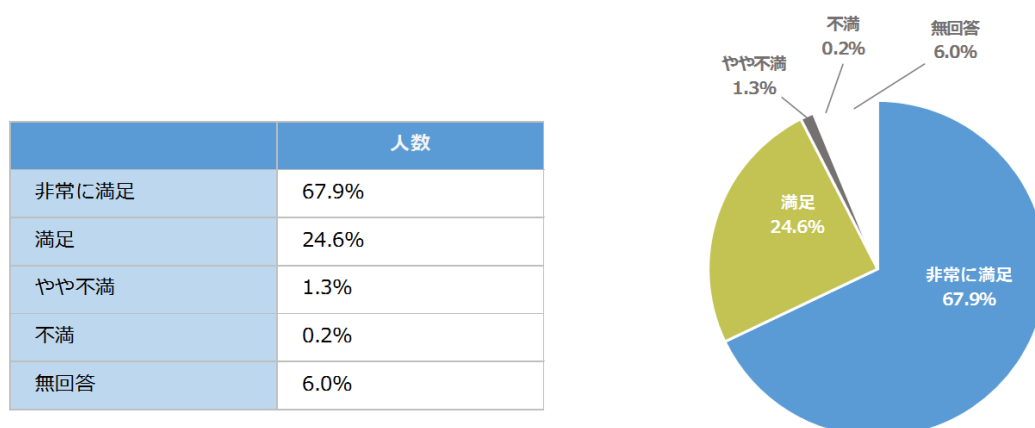
調査人数

	人数
配布数	62,170人
回収数	47,330人
回収率	76.1%

回答者内訳

	人数
ご本人	17,705人
ご家族	27,919人
その他	1,121人
無回答	585人

総合結果



2017年 総合評価

満足度 92.5%

※「非常に満足」「満足」を合わせた数値