

介護サービス 2018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。

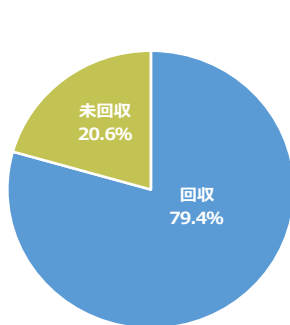
調査期間

- 2018年4月26日～2018年6月30日

調査方法

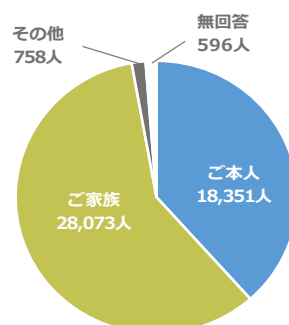
- 全国の介護拠点において、当社の介護サービスを利用されているお客様の4割にあたる方に回答を依頼。（サービスにより調査対象のお客様の割合は異なります。）
- お客様又はお客様のご家族（お客様ご本人の回答が難しい場合）に調査票を配布し、無記名式にて記入していただく。
- 調査票は郵送にて回収、または直接当社のスタッフが回収。

| 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% |

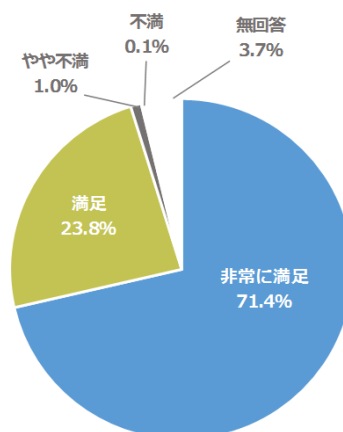


回答者内訳

| | 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 | 71.4% |
| 満足 | 23.8% |
| やや不満 | 1.0% |
| 不満 | 0.1% |
| 無回答 | 3.7% |



2018年 総合評価

満足度 **95.2%**

※「非常に満足」「満足」を合わせた数値