

# お客さま満足度アンケートの結果

麻生介護サービス株式会社

2023年度実施

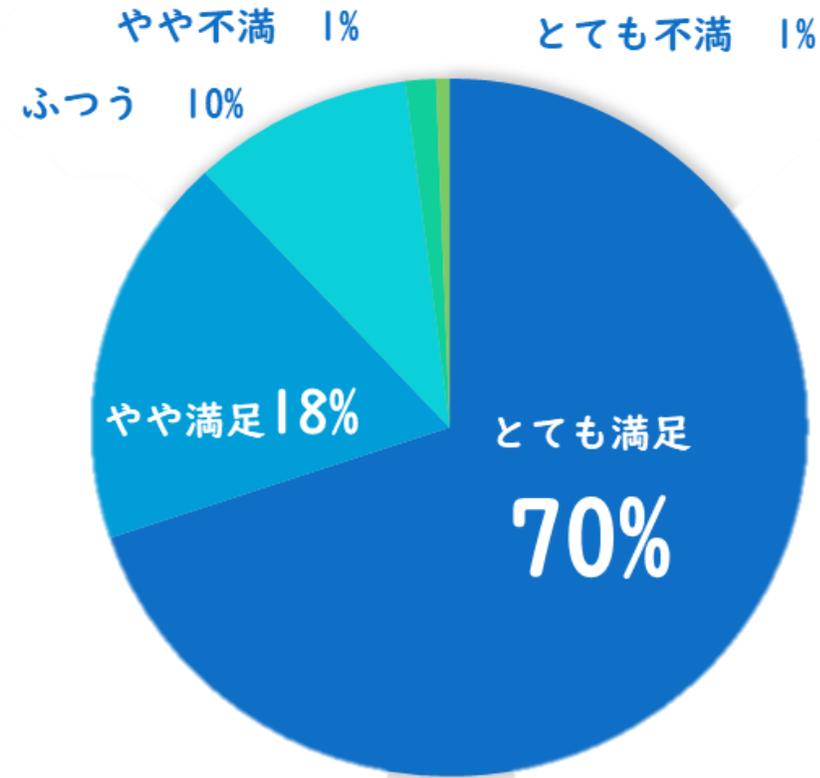
# お客さま満足度アンケート調査結果

麻生介護サービス株式会社では、お客さまが弊社のサービスにご満足いただけているか、また、どのようなことを期待されているかについてアンケートを行い、多数のお客さまからご回答をいただきました。

アンケート方法	アンケートはがきをサービスご利用中のお客様へ発送・配布
調査期間	2023年8月中旬～同年11月末
発送枚数	5,718枚
回答者数	1,342枚(回答率 23%)

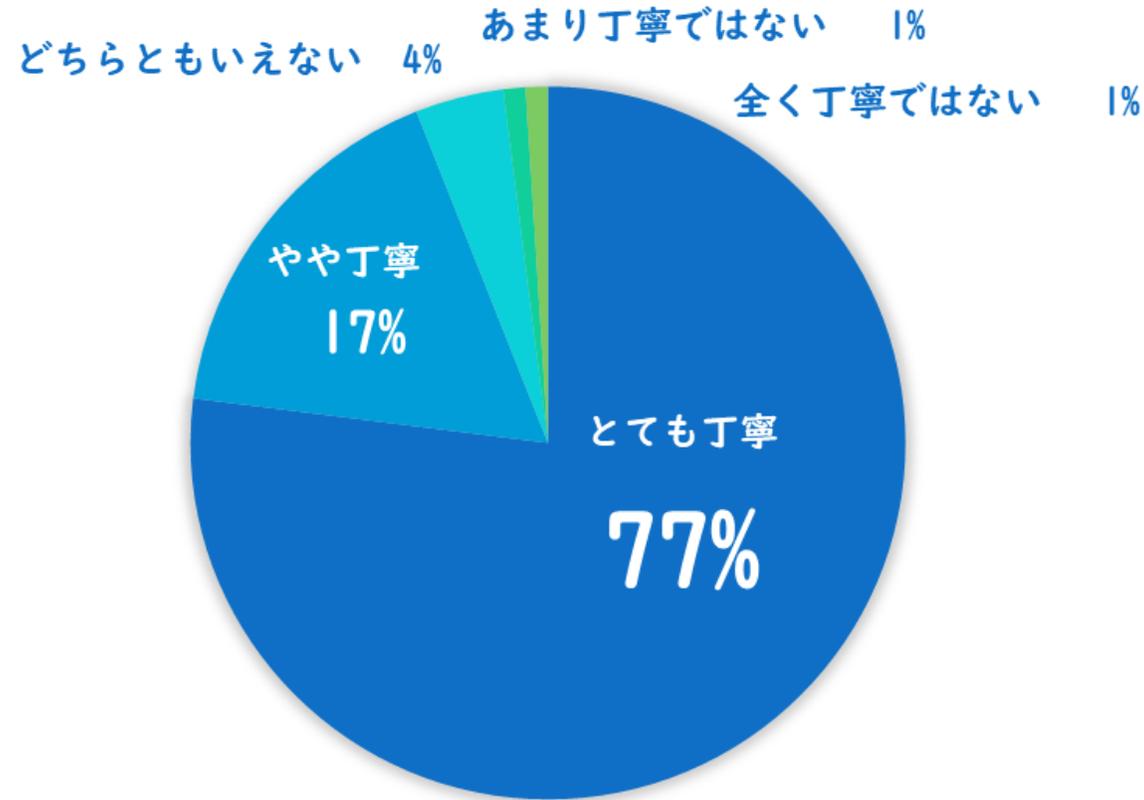
今回の調査で、うれしいご意見や厳しいご指摘、ならびにご要望を把握することができました。みなさまの貴重なご意見は、今後の業務改善に役立ててまいります。

# サービスの総合満足度について



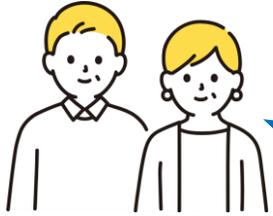
2023年度のお客さま満足度調査では、サービスについて、88%のお客さまにご満足いただいているという結果をいただきました。

# スタッフの挨拶や言葉使いについて



94%のお客さまが、スタッフの挨拶や言葉使いが丁寧であると、評価をいただきました。

# お客さまの声



利用者とその家族の要望に親身になって下さり  
対応していただいております。

入浴が出来ない状態で7年過ごして居ましたが、  
入浴出来て凄く元気に成りました。



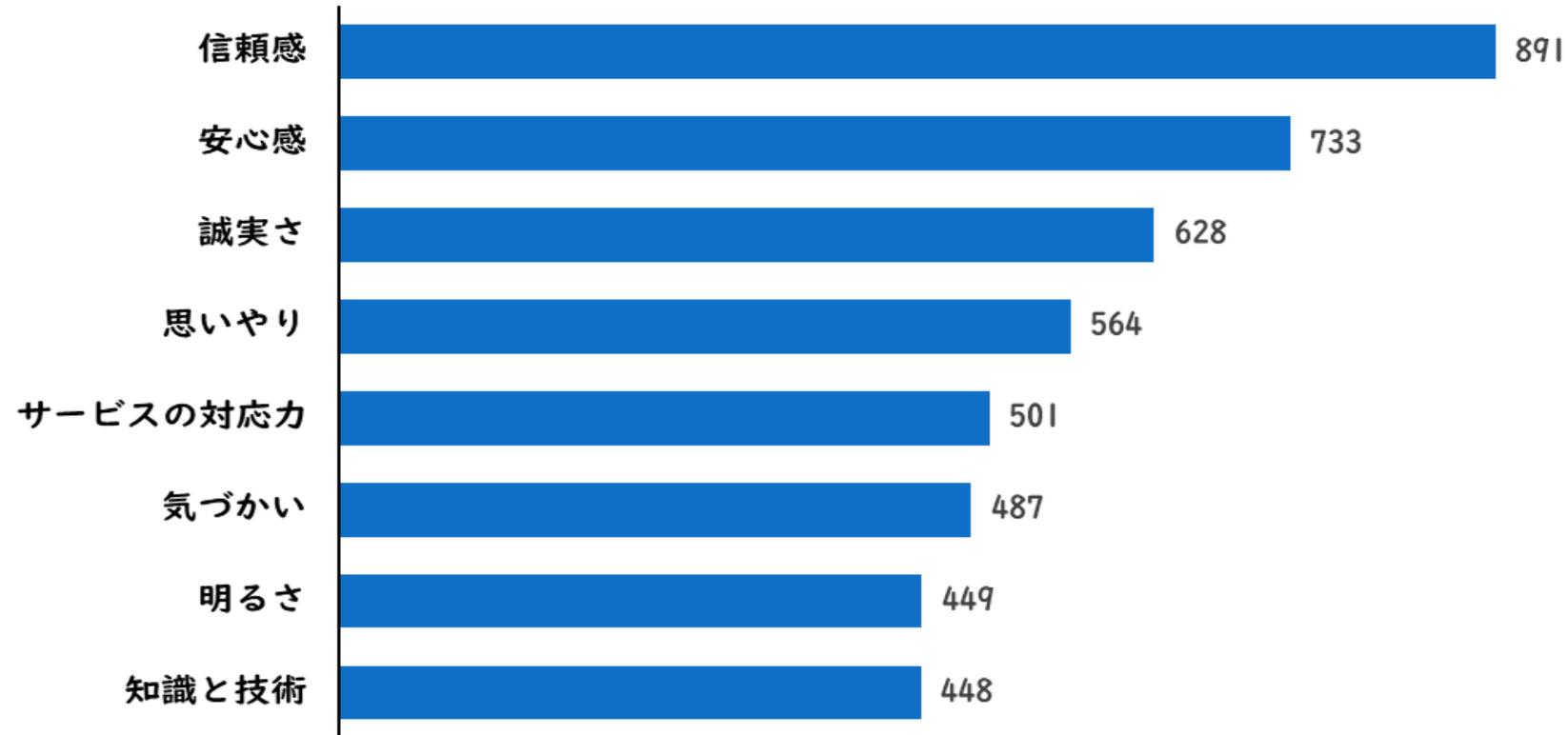
よく話を聞いてくれる。こちらのニーズにできるだけ  
対応しようと工夫して提案してくれる。



改善すべきご意見、ご要望も多数いただきました。

介護サービスの品質向上のため、計画的に社内の改善、教育研修に反映させていただきます。

# 介護サービスに求めていること



地域で信頼される介護会社へ。そしてお客さまへ安心と思いやりのケアを提供するために  
いただいた貴重なご意見を踏まえ、まごころを込めたサービスの提供と質向上に取り組めます。

# 今後の取り組み

サービス	取り組み
訪問介護	良い意見、苦情について分析・チームケアについての研修・実践
居宅介護支援/相談支援	接遇マナーの向上 お客様、ご家族様、多職種との信頼関係を構築
訪問看護	挨拶・チームケア・配慮 「職員が自ら気づく、動く」風土づくり
通所介護	空間づくり・イベントやアクティビティの充実化
小規模多機能型居宅介護	業務マニュアルの標準化と実践
グループホーム	施設内での面会を再開 感染予防対策の徹底
生活支援/訪問歯科	接遇マナー向上・サービス提供上で、できることできないことを理解する研修強化

今後も定期的なアンケート調査を実施させていただき、お客さまの声に耳を傾けてまいります。