

顧客満足度調査

2020年度 顧客満足度調査の結果報告

調査の概要

◇対象サービス

訪問介護サービス、日常生活支援総合事業サービス、障がい福祉サービス

◇調査期間

2020年4月1日～2020年5月31日

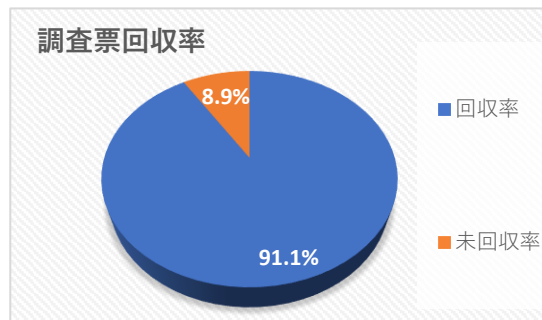
◇調査方法

各事業所の拠点において、当社のサービスを利用されているお客様及びご家族に調査票を配布し、無記名にて記入して頂く。

調査票は直接当社のスタッフが回収。

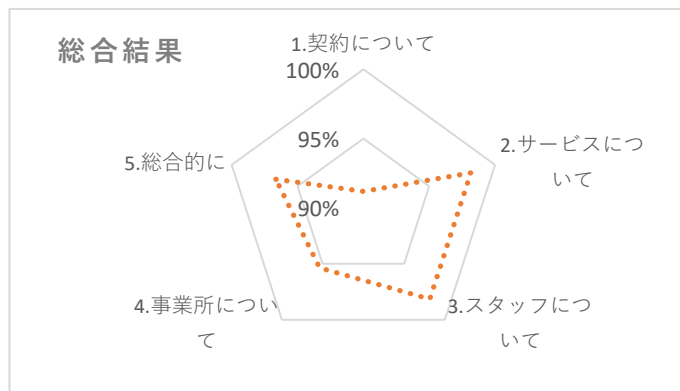
◇調査人数

	人数
配布数	654
回収数	596
回収率	91.1%
未回収率	8.9%



◇総合結果

質問項目	合計比率
1.契約について	91.2%
2.サービスについて	98.2%
3.スタッフについて	98.2%
4.事業所について	95.4%
5.総合的に	96.6%
6.合計平均	95.9%



◇総合満足度

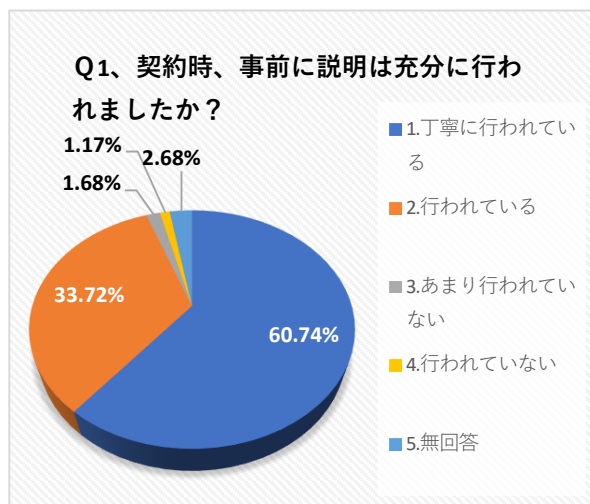
2020年度 総合評価

95.9%

アンケート結果

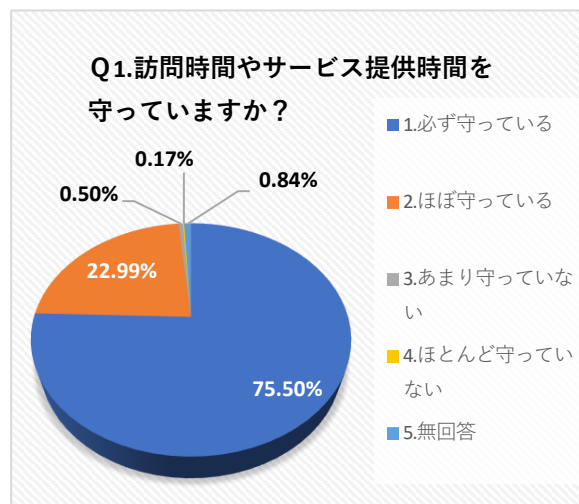
(株)Tondo

1. 契約について

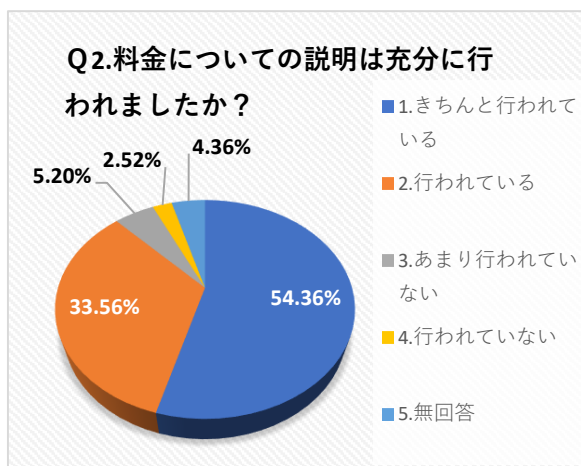


回答内容	回答数	比率
1.丁寧に行われている	362	60.74%
2.行われている	201	33.72%
3.あまり行われていない	10	1.68%
4.行われていない	7	1.17%
5.無回答	16	2.68%
総計	596	100.00%

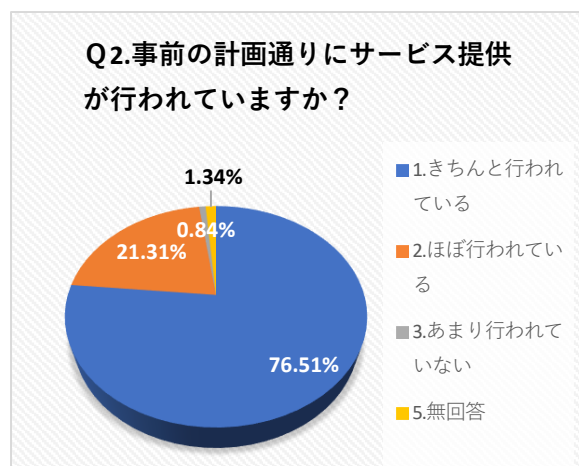
2. サービスについて



回答内容	回答数	比率
1.必ず守っている	450	75.50%
2.ほぼ守っている	137	22.99%
3.あまり守っていない	3	0.50%
4.ほとんど守っていない	1	0.17%
5.無回答	5	0.84%
総計	596	100.00%

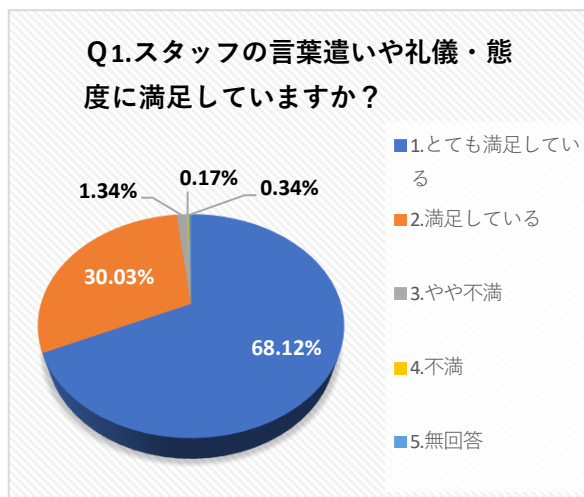


回答内容	回答数	比率
1.きちんと行われている	324	54.36%
2.行われている	200	33.56%
3.あまり行われていない	31	5.20%
4.行われていない	15	2.52%
5.無回答	26	4.36%
総計	596	100.00%

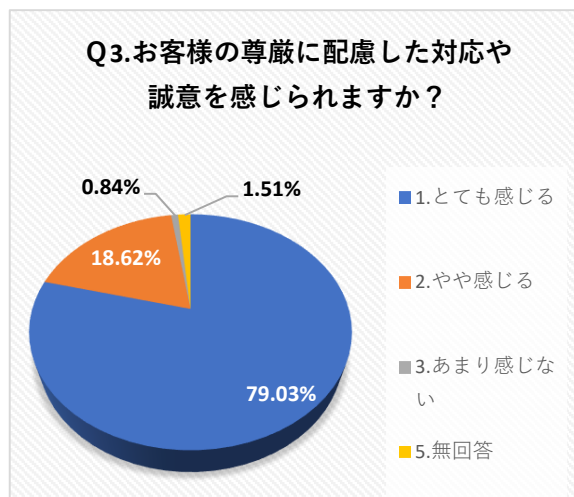


回答内容	回答数	比率
1.きちんと行われている	456	76.51%
2.ほぼ行われている	127	21.31%
3.あまり行われていない	5	0.84%
5.無回答	8	1.34%
総計	596	100.00%

3.スタッフについて

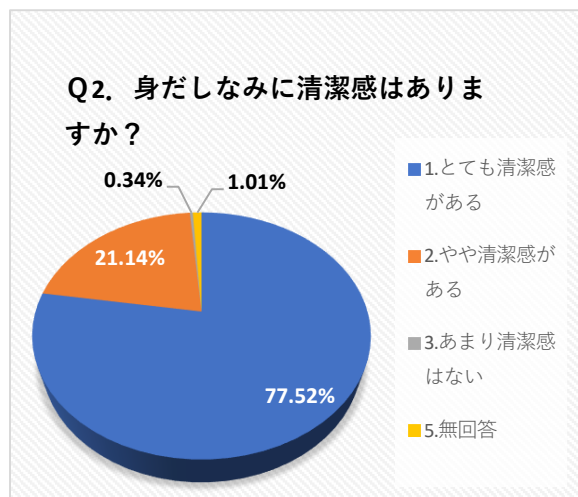


回答内容	回答数	比率
1.とても満足している	406	68.12%
2.満足している	179	30.03%
3.やや不満	8	1.34%
4.不満	1	0.17%
5.無回答	2	0.34%
総計	596	100.00%

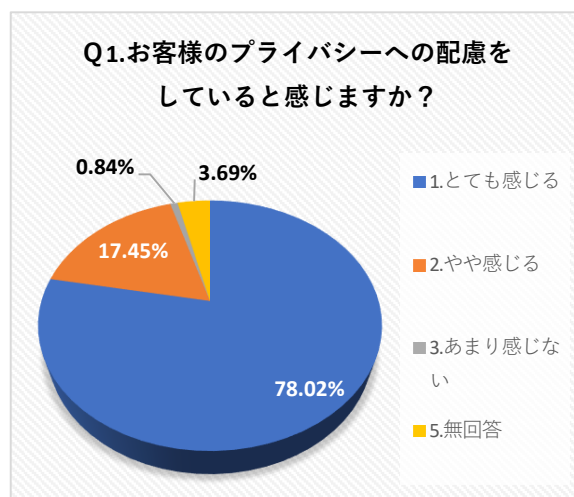


回答内容	回答数	比率
1.とても感じる	471	79.03%
2.やや感じる	111	18.62%
3.あまり感じない	5	0.84%
5.無回答	9	1.51%
総計	596	100.00%

4.事業所について

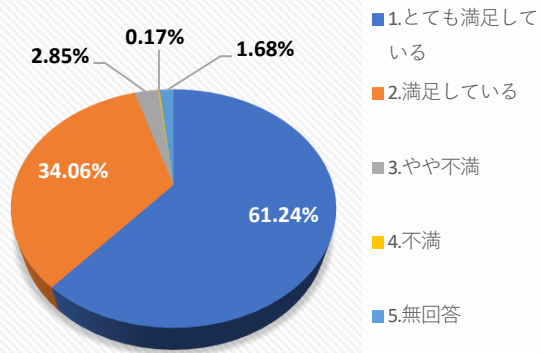


回答内容	回答数	比率
1.とても清潔感がある	462	77.52%
2.やや清潔感がある	126	21.14%
3.あまり清潔感はない	2	0.34%
5.無回答	6	1.01%
総計	596	100.00%



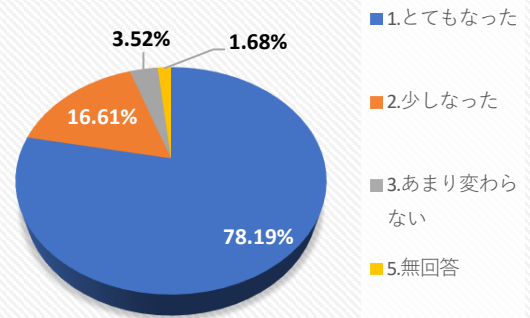
回答内容	回答数	比率
1.とても感じる	465	78.02%
2.やや感じる	104	17.45%
3.あまり感じない	5	0.84%
5.無回答	22	3.69%
総計	596	100.00%

Q2.苦情や要望、心配事への対応が満足にされていますか？



回答内容	回答数	比率
1.とても満足している	365	61.24%
2.満足している	203	34.06%
3.やや不満	17	2.85%
4.不満	1	0.17%
5.無回答	10	1.68%
総計	596	100.00%

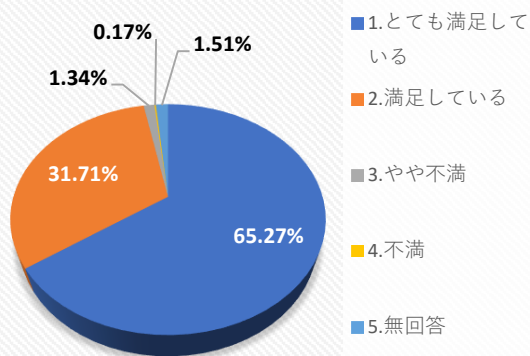
Q2.サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？



回答内容	回答数	比率
1.とてもなった	466	78.19%
2.少しなった	99	16.61%
3.あまり変わらない	21	3.52%
5.無回答	10	1.68%
総計	596	100.00%

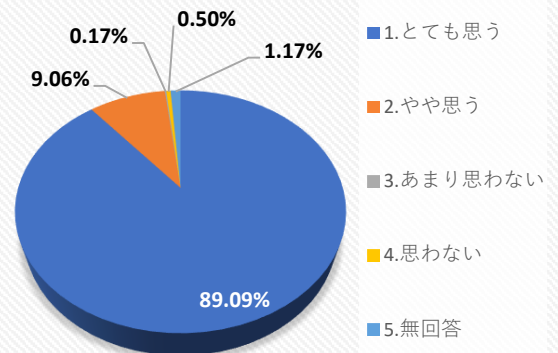
5.総合的に

Q1.サービスに満足していますか？



回答内容	回答数	比率
1.とても満足している	389	65.27%
2.満足している	189	31.71%
3.やや不満	8	1.34%
4.不満	1	0.17%
5.無回答	9	1.51%
総計	596	100.00%

Q3.今後も利用を続けたいと思いますか？



回答内容	回答数	比率
1.とても思う	531	89.09%
2.やや思う	54	9.06%
3.あまり思わない	1	0.17%
4.思わない	3	0.50%
5.無回答	7	1.17%
総計	596	100.00%