

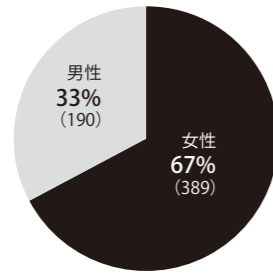
●ライフケア事業 第55期お客様向けアンケート ①

サービスの向上やさらなるお役立ちのために、お客様にアンケートを実施いたしました。

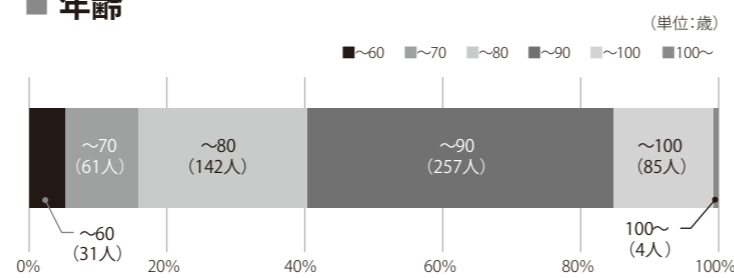
●対象:お客様 ●実施期間:2016.10~11 ●有効回収数:582n

1. 属性調査

■ 性別

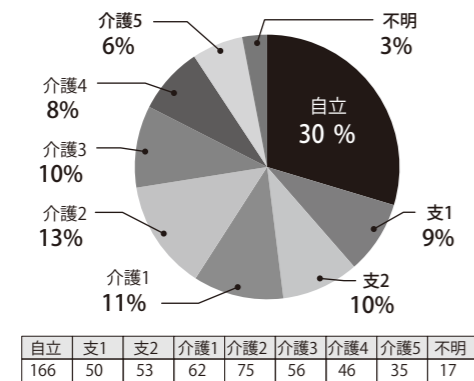


■ 年齢

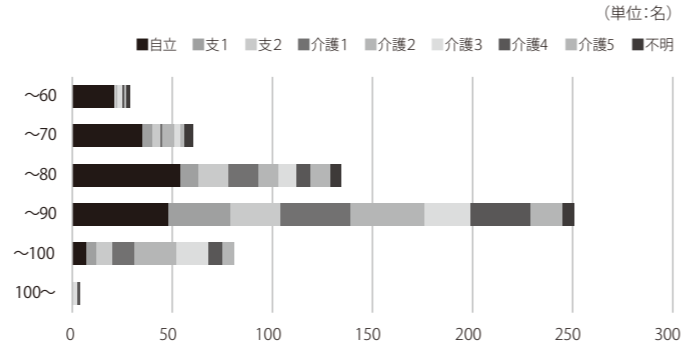


■ 介護度

自立されているお客様が全体の30%おられます。要支援と要介護1、2の方で、43%。介護度3以上の方が24%という構成に。年齢別で見ると、最も多いのが自立の71~80、81~90歳のお客様層。大まかにとらえるとお客様層の中心は、自立・軽介護度の71~90という状況。

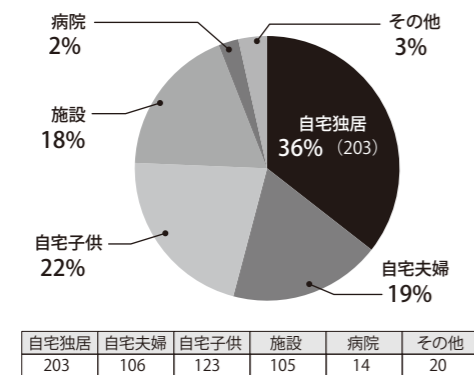


■ 年齢別介護度

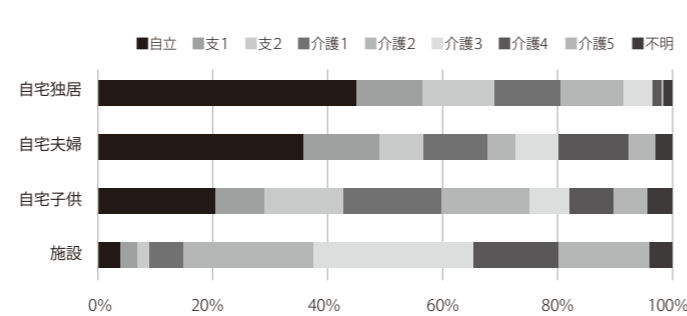


■ 住まい

全体では自宅でのサービス利用が全体の77%。

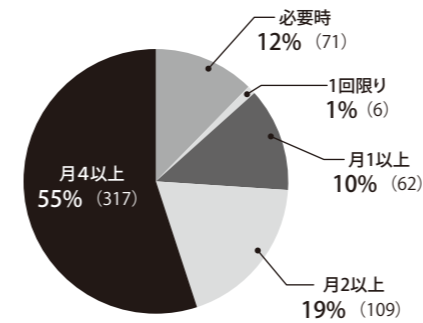


■ 住まい別介護度比率



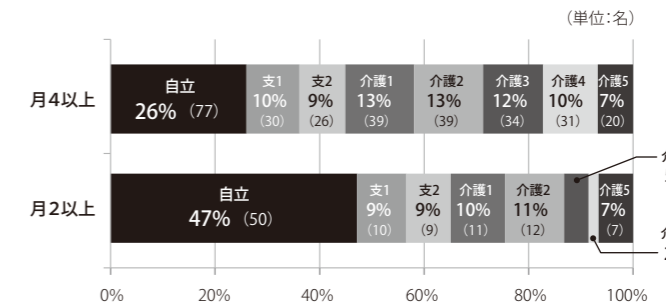
■ 利用頻度

全体では、お客様の55%が月4回以上の頻度でご利用いただいています。



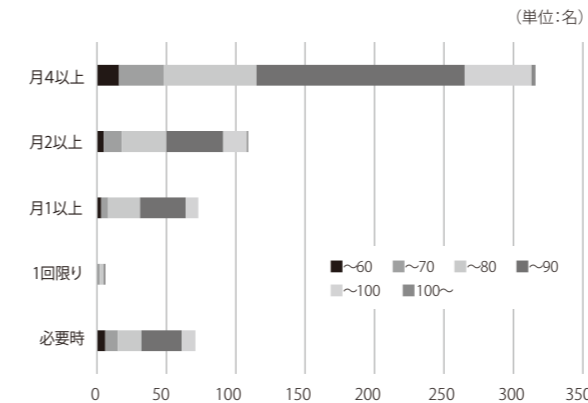
■ 利用頻度別介護度比率

月2回以上では47%を占める「自立」のお客様が、4回以上となると26%となり、介護度の高まりにより、利用回数は増加する傾向。



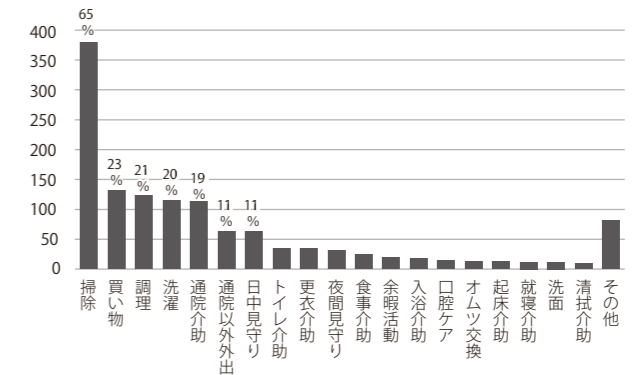
■ 利用頻度別年齢構成

年代で見ると81~90歳の月4回以上の利用者が多くを占めていることがわかる。



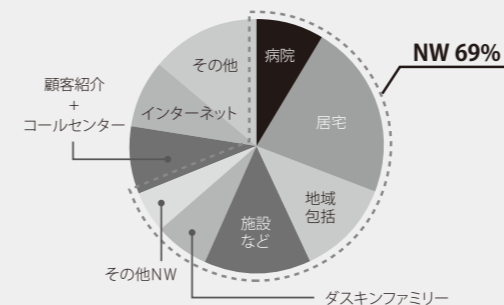
■ サービス内容(複数回答 重複あり)

ご利用サービスは掃除が圧倒的に多く、調理、洗濯、買い物と日常の家事のサポートが多く利用されている。



■ 利用頻度

69%がNW先からの紹介。(BOSSj-WEB集計結果)



・お客様層の中心は、71歳~90歳の定期利用のお客様。
 ・NW先からの紹介が、大きな構成を占める。
 →これらの結果からも、NW強化による新規客獲得と、QC活動による定期利用、長期利用の促進が不可欠。

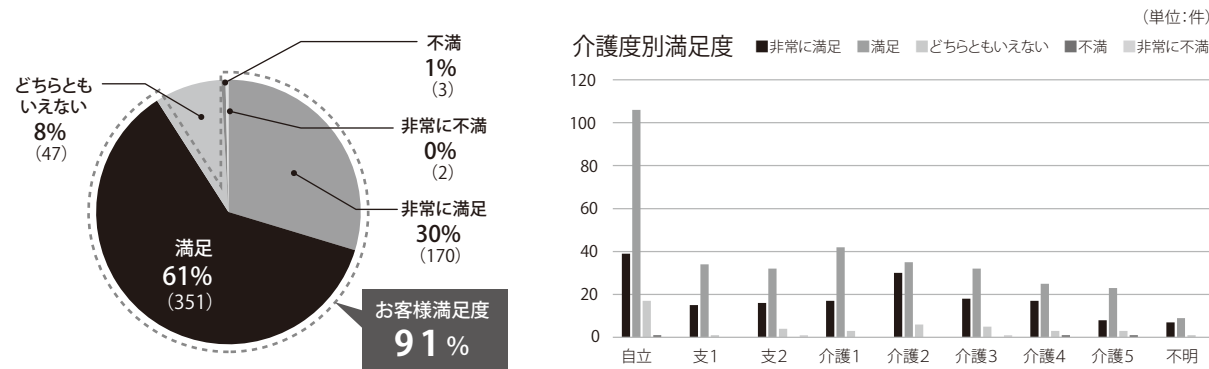
具体的な活動の内容は「第56期 事業計画書」
 ・重点活動II QCによるお客様満足度の向上
 ・重点活動III NW活動(PR)の量と質の向上をご参照ください。

●ライフケア事業 第55期お客様向けアンケート ②

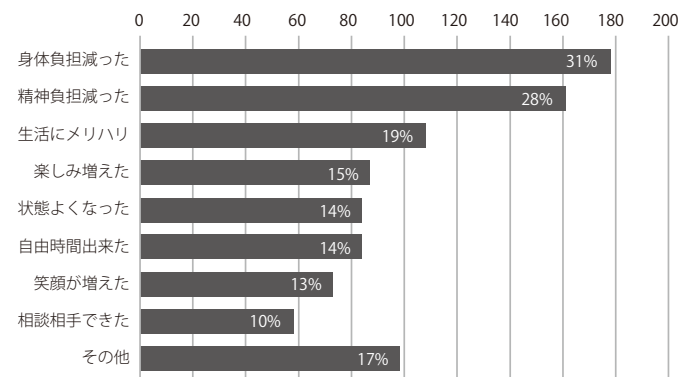
2. 満足度調査

■ 満足度

全体の**91%**がサービスに満足と回答。介護度別で見ると、「自立」の方々に「どちらとも言えない」の回答が目立つ。

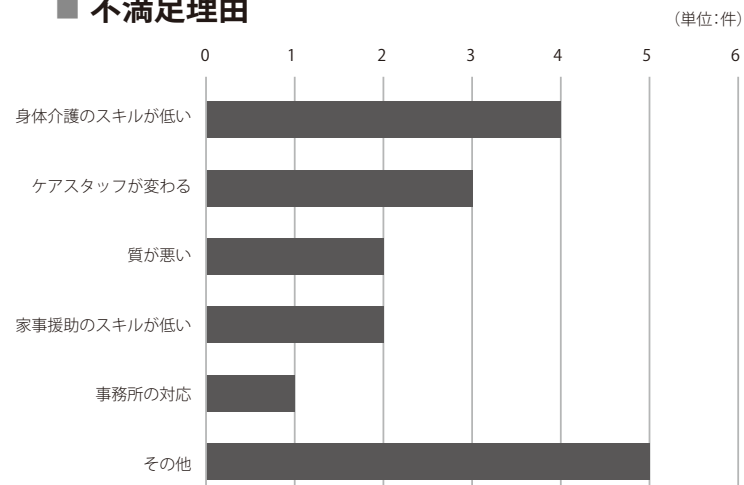


■ 満足理由



満足の理由については、身体的、精神的な負担の軽減を挙げられた方が最も多く、「生活にメリハリ」や「状態が良くなった」「楽しみ増えた」「自由な時間出来た」など、より豊かな生活をお送りいただけることで喜んでいただいているご意見が多数見られた。

■ 不満足理由



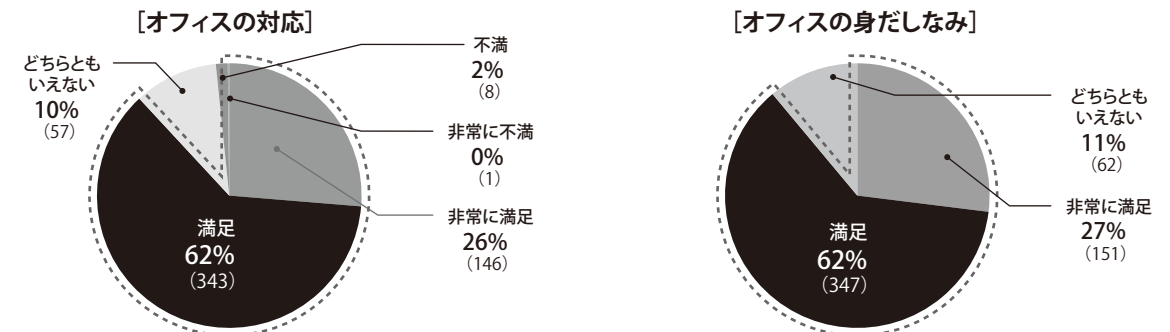
一方、絶対数は少ないながらも不満足の原因としては、

- ・身体介護のスキルが低い・・・4件
- ・家事援助のスキルが低い・・・2件
- ・質が悪い・・・2件

など、サービス品質に関わるご意見があった。また、ケアスタッフが変わることに対するご意見も3件見られた。

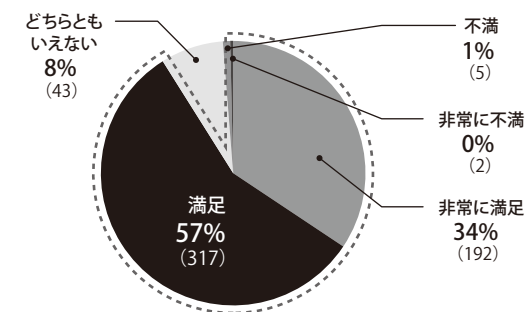
■ オフィスへの評価

オフィスの対応、身だしなみについての評価も全体の満足度とほぼ同等であったが、「オフィスの対応」については「不満、非常に不満」の数が9件とほかの項目での不満数の中で最も多く、注意を払う必要がある。



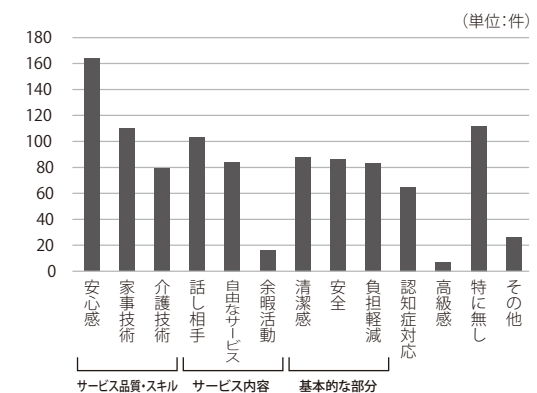
●オフィスへの不満理由 連絡取れない、接遇、事前説明、報告ない、親身でない、サービス漏れなど各2件

■ ケアスタッフに対する満足度



満足以上の評価が91%得られたのは全体評価と同様だが、「非常に満足」の回答が34%とほかのアンケート項目より高く、スタッフ自体の評価は総じて高いといえる。

■ ライフケアに求めること



●サービス品質・スキル

- ・安心感 ……164件
- ・家事技術 ……110件
- ・介護技術 ……79件

●基本的な部分

- ・清潔感 ……88件
- ・安全 ……83件
- ・負担軽減 ……86件

●サービス内容

- ・話し相手 ……103件
- ・自由なサービス ……84件
- ・余暇活動 ……16件

●特になし ……112件

お客様満足度91% は素晴らしい結果といえます。現状の満足度を維持しつつ、更に高めていくために、お客様の要望の中では「家事・介護スキル」の要望が高いためDLCCの等級を高めつつ、QC活動による満足度向上を図っていく必要があります。