リルセーヌでは、リルセーヌの介護サービスを利用されているご利用者を対象に、当社独自の顧客満足度調査を行い、より一層のサービス品質向上に努めています。

2022年度　顧客満足度調査　結果報告

【調査の概要】

対象サービス

居宅介護支援（6拠点）　・　訪問介護（6拠点）　・　通所介護（1拠点）

調査期間

居宅介護支援・訪問介護　2022年7月1日～8月12日
通所介護　2022年11月1日～2022年11月26日

調査方法

顧客宅または通所時に用紙配布、社員受取りまたは郵送にて回収（無記名）

【調査結果】

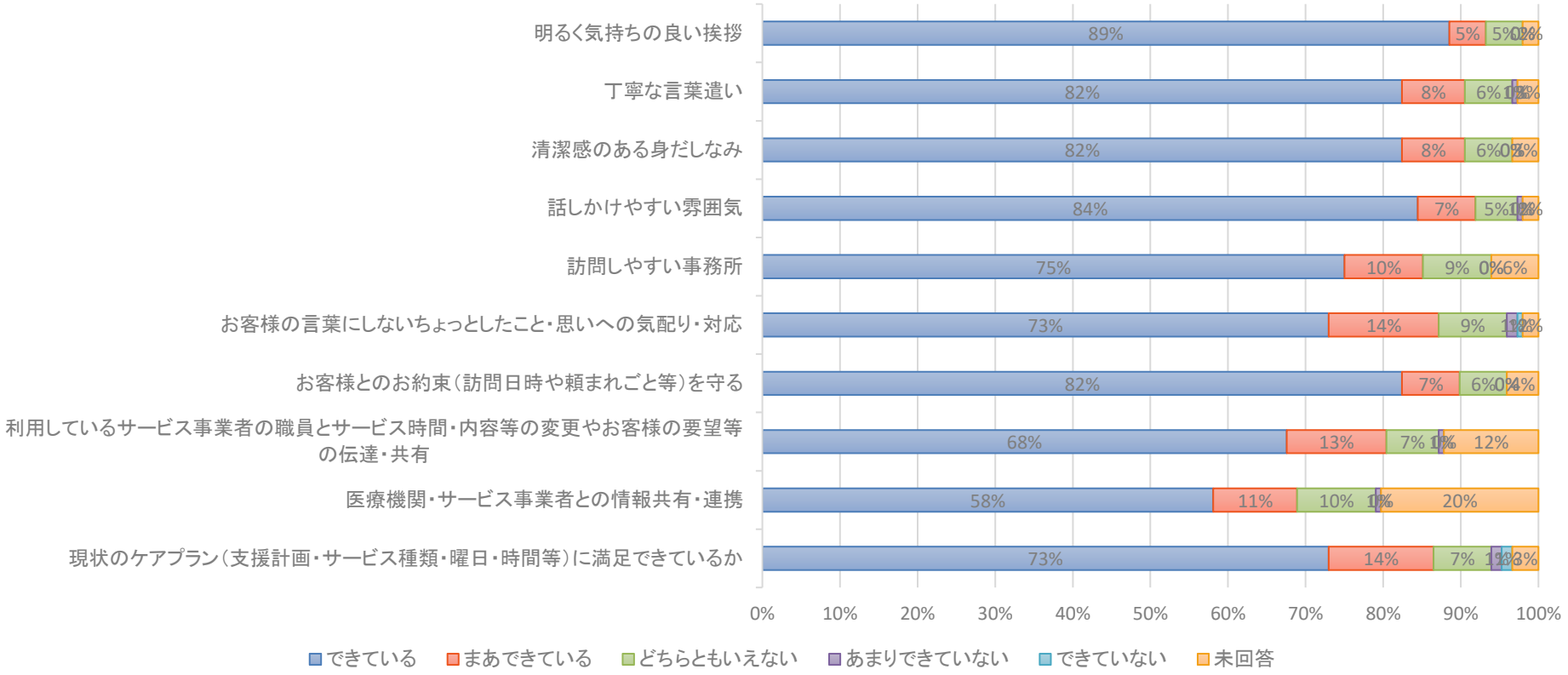
総合満足度

居宅介護支援	訪問介護	通所介護
平均94.4点 （100点満点中）	平均92.1点 （100点満点中）	平均92.8点 （100点満点中）

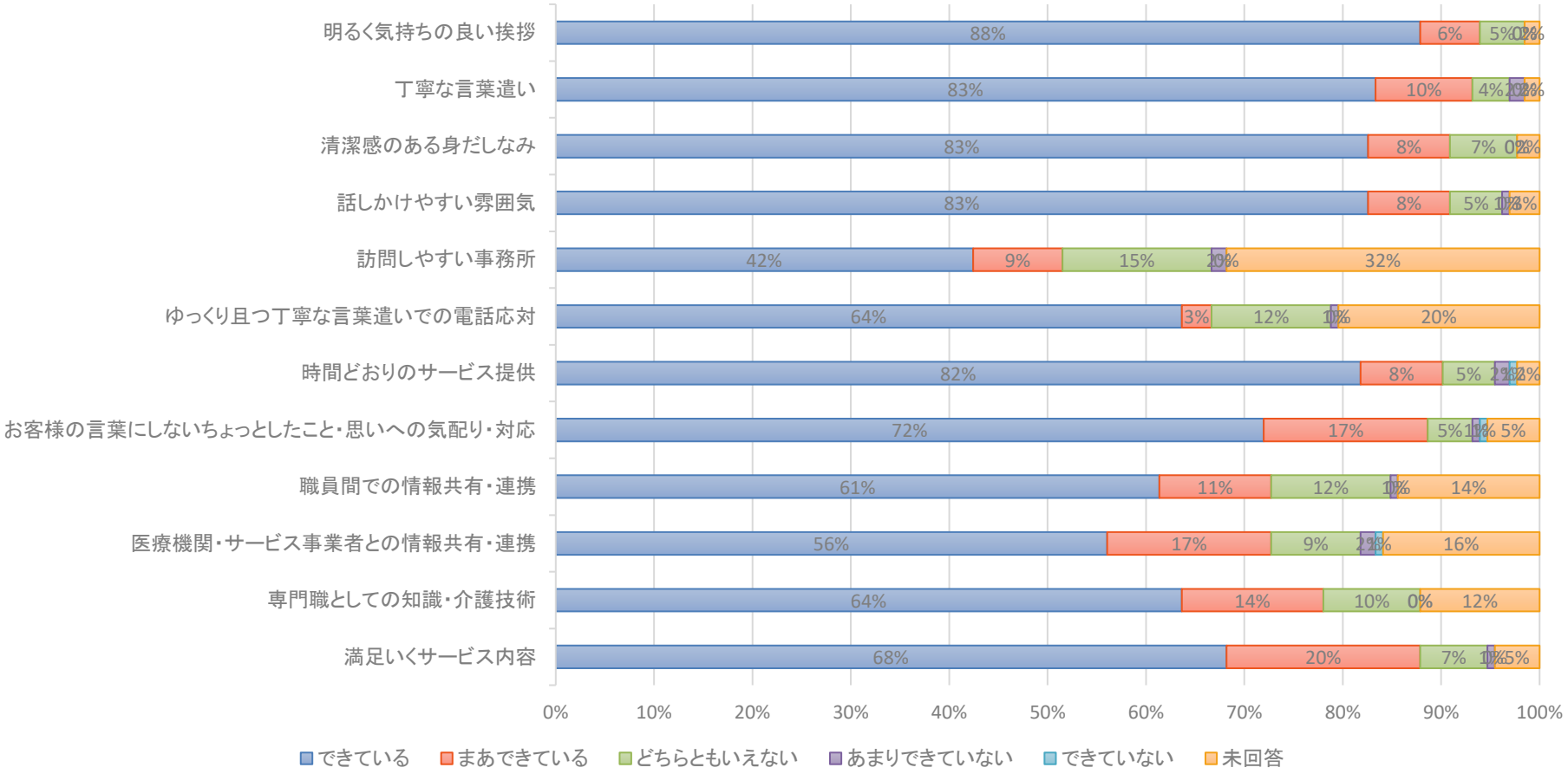
多くのご利用者に高いご評価をいただけた一方、拠点ごとに様々なご意見やご指摘・ご提案等を頂いております。
ご指摘・ご提案頂いた内容を真摯に受け止めて改善を行い、より一層の満足度向上に努めて参ります。

個別評価（サービス別）

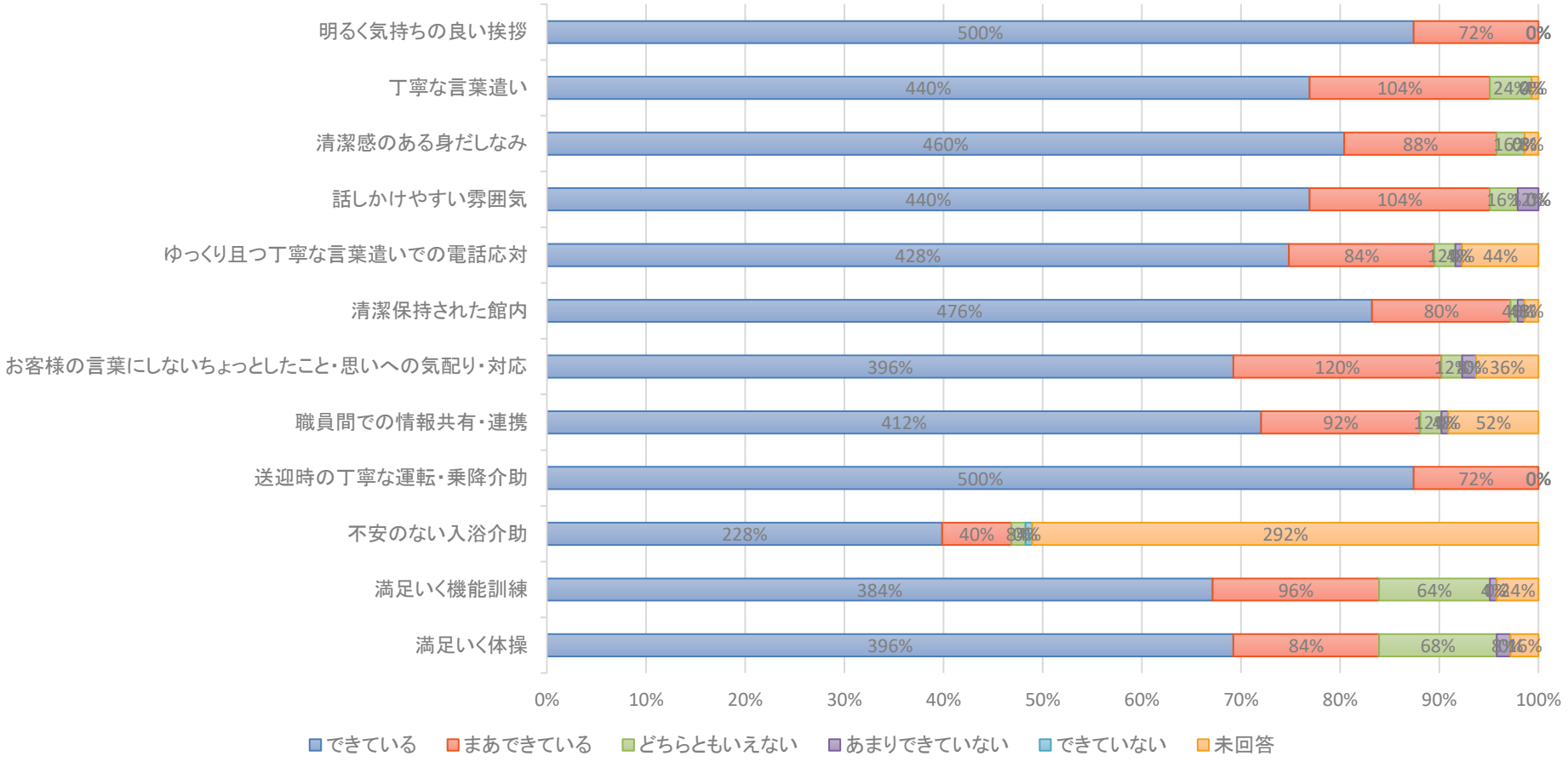
居宅介護支援



訪問介護

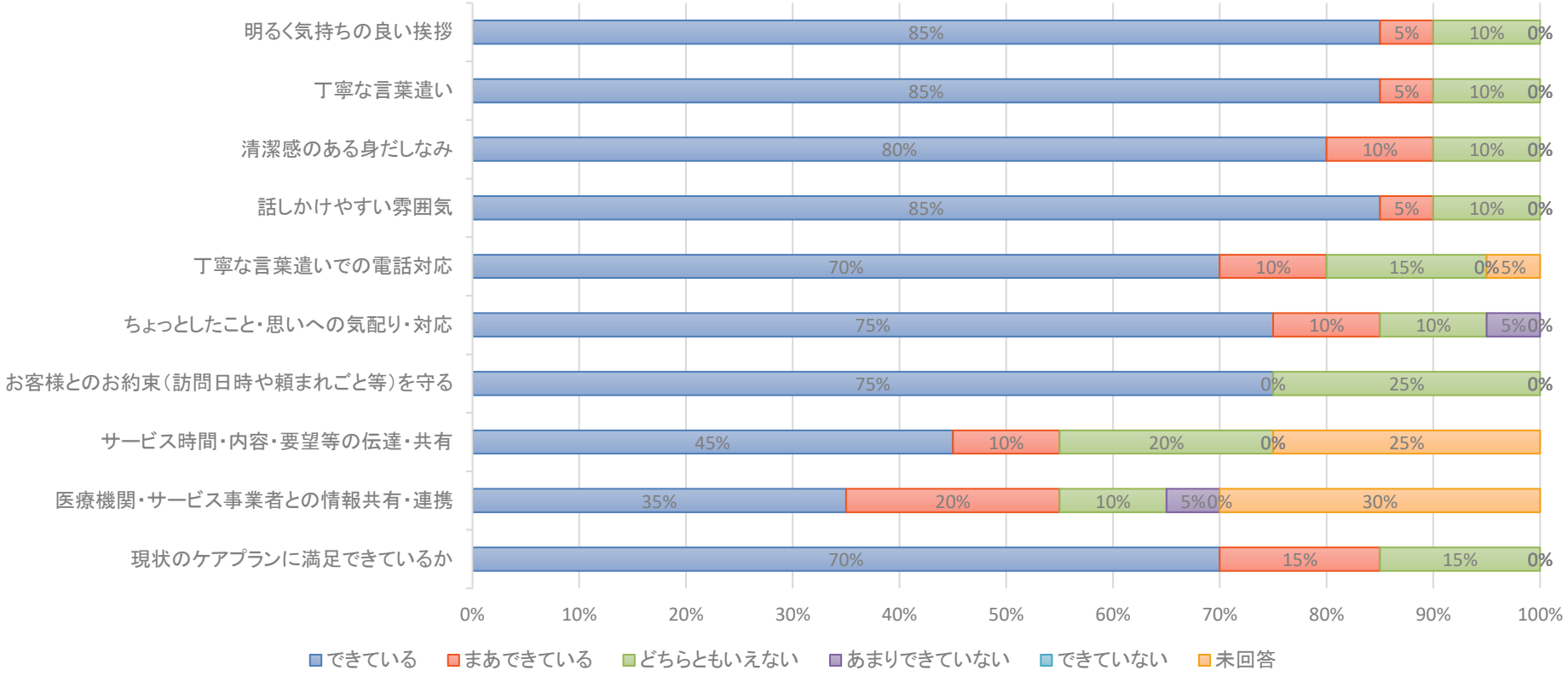

明るく気持ちの良い挨拶
88%
6%
5%
0%
0%
丁寧な言葉遣い
83%
10%
4%
1%
0%
2%
清潔感のある身だしなみ
83%
8%
7%
0%
0%
2%
話しかけやすい雰囲気
83%
8%
5%
1%
0%
3%
訪問しやすい事務所
42%
9%
15%
2%
1%
32%
ゆっくり且つ丁寧な言葉遣いでの電話応対
64%
3%
12%
1%
1%
20%
時間どおりのサービス提供
82%
8%
5%
2%
1%
2%
お客様の言葉にしないちょっとしたこと・思いへの気配り・対応
72%
17%
5%
1%
1%
5%
職員間での情報共有・連携
61%
11%
12%
1%
1%
14%
医療機関・サービス事業者との情報共有・連携
56%
17%
9%
2%
1%
1%
16%
専門職としての知識・介護技術
64%
14%
10%
0%
12%
満足いくサービス内容
68%
20%
7%
1%
1%
5%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
できている
まあできている
どちらともいえない
あまりできていない
できていない
未回答

通所介護

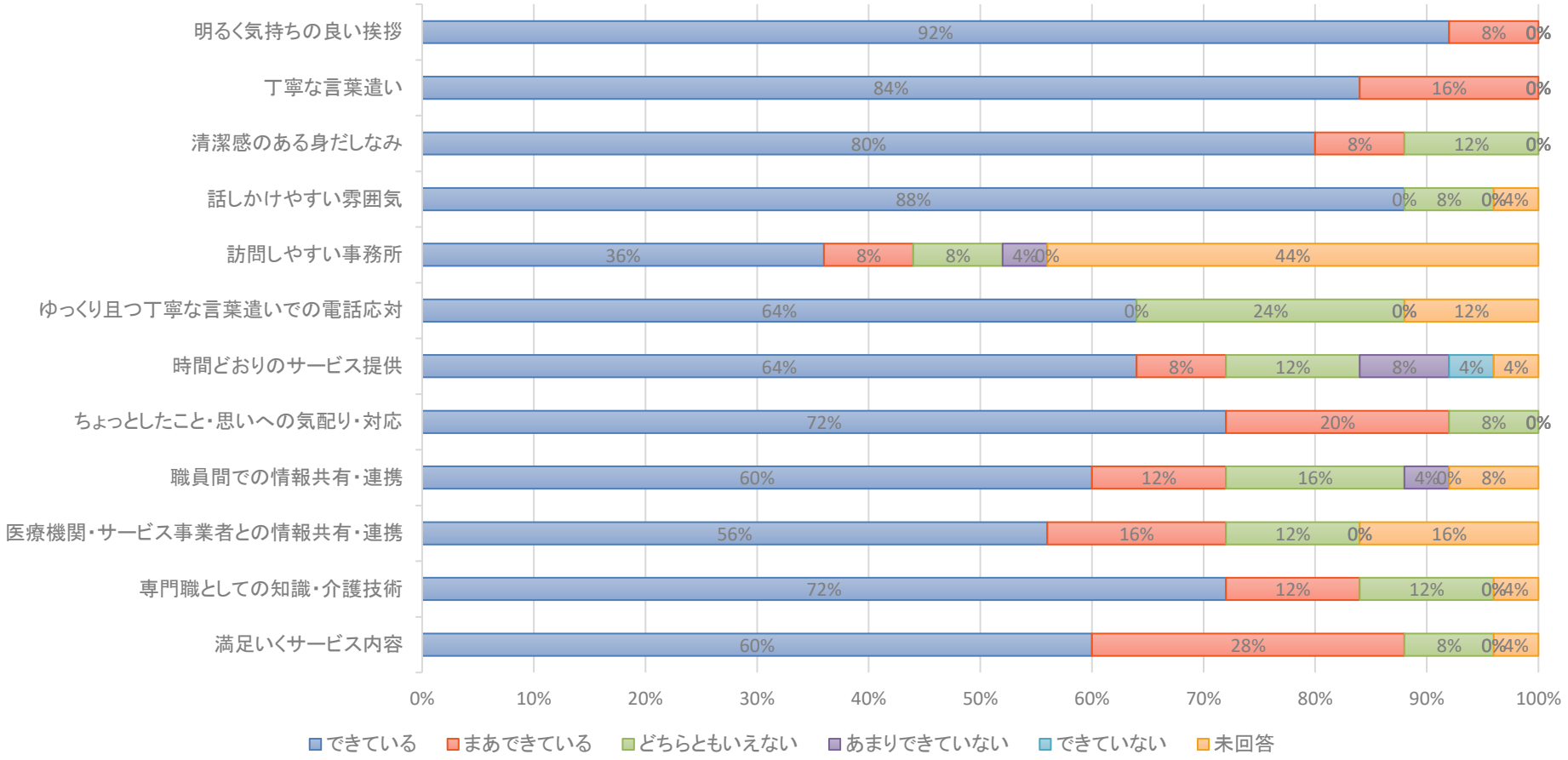

明るく気持ちの良い挨拶
500%
72%
0%
丁寧な言葉遣い
440%
104%
24%
0%
清潔感のある身だしなみ
460%
88%
16%
0%
話しかけやすい雰囲気
440%
104%
16%
0%
ゆっくり且つ丁寧な言葉遣いでの電話応対
428%
84%
12%
4%
44%
清潔保持された館内
476%
80%
4%
0%
お客様の言葉にしないちょっとしたこと・思いへの気配り・対応
396%
120%
12%
8%
36%
職員間での情報共有・連携
412%
92%
12%
4%
52%
送迎時の丁寧な運転・乗降介助
500%
72%
0%
不安のない入浴介助
228%
40%
8%
4%
292%
満足いく機能訓練
384%
96%
64%
4%
2%
24%
満足いく体操
396%
84%
68%
8%
4%
16%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
できている
まあできている
どちらともいえない
あまりできていない
できていない
未回答

個別評価（事業所別）

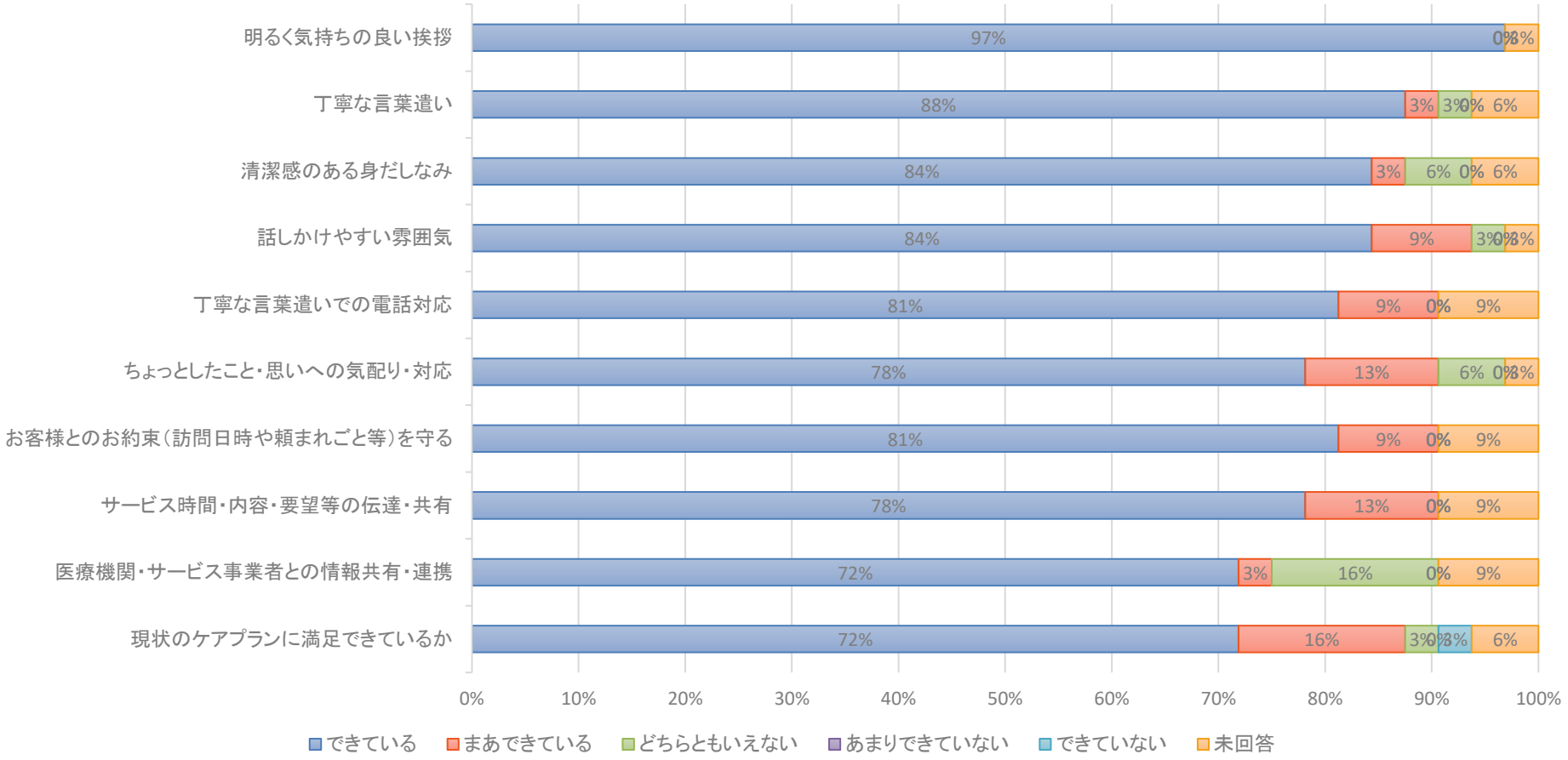
リルセーヌつくばみらい居宅介護支援事業所



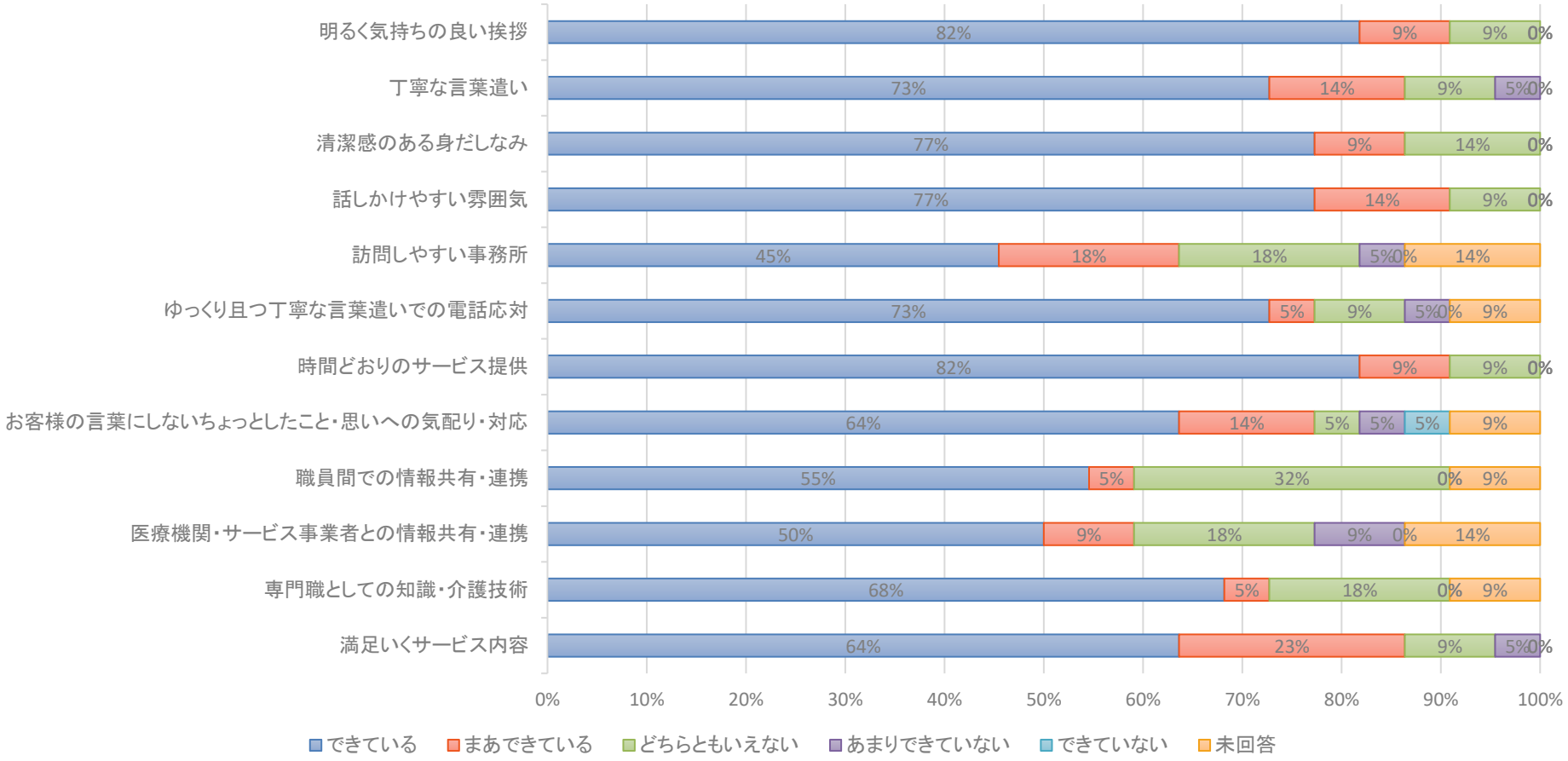
リルセーヌつくばみらい訪問介護事業所



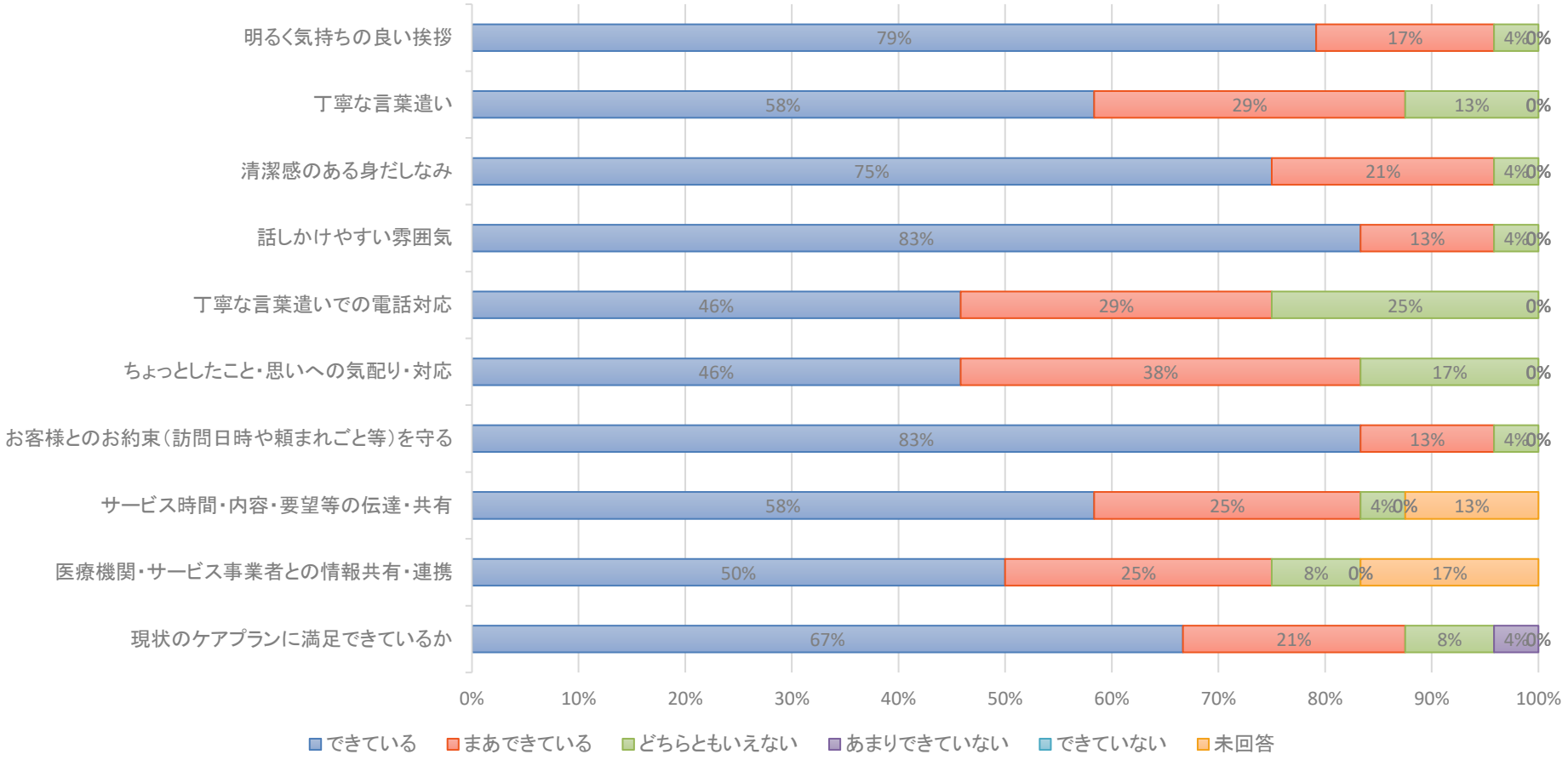
リルセーヌ柏の葉居宅介護支援事業所



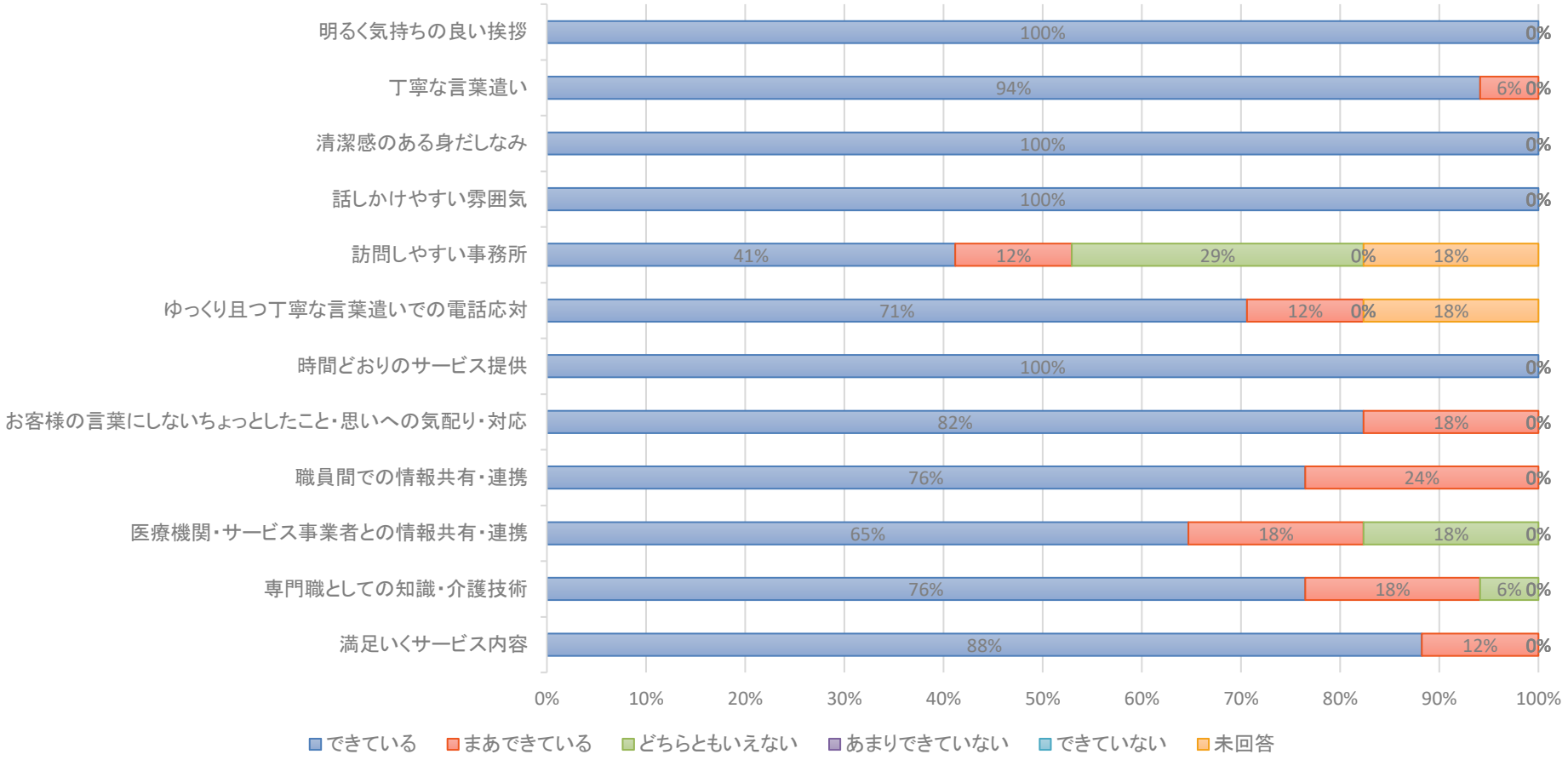
リルセーヌ柏の葉訪問介護事業所



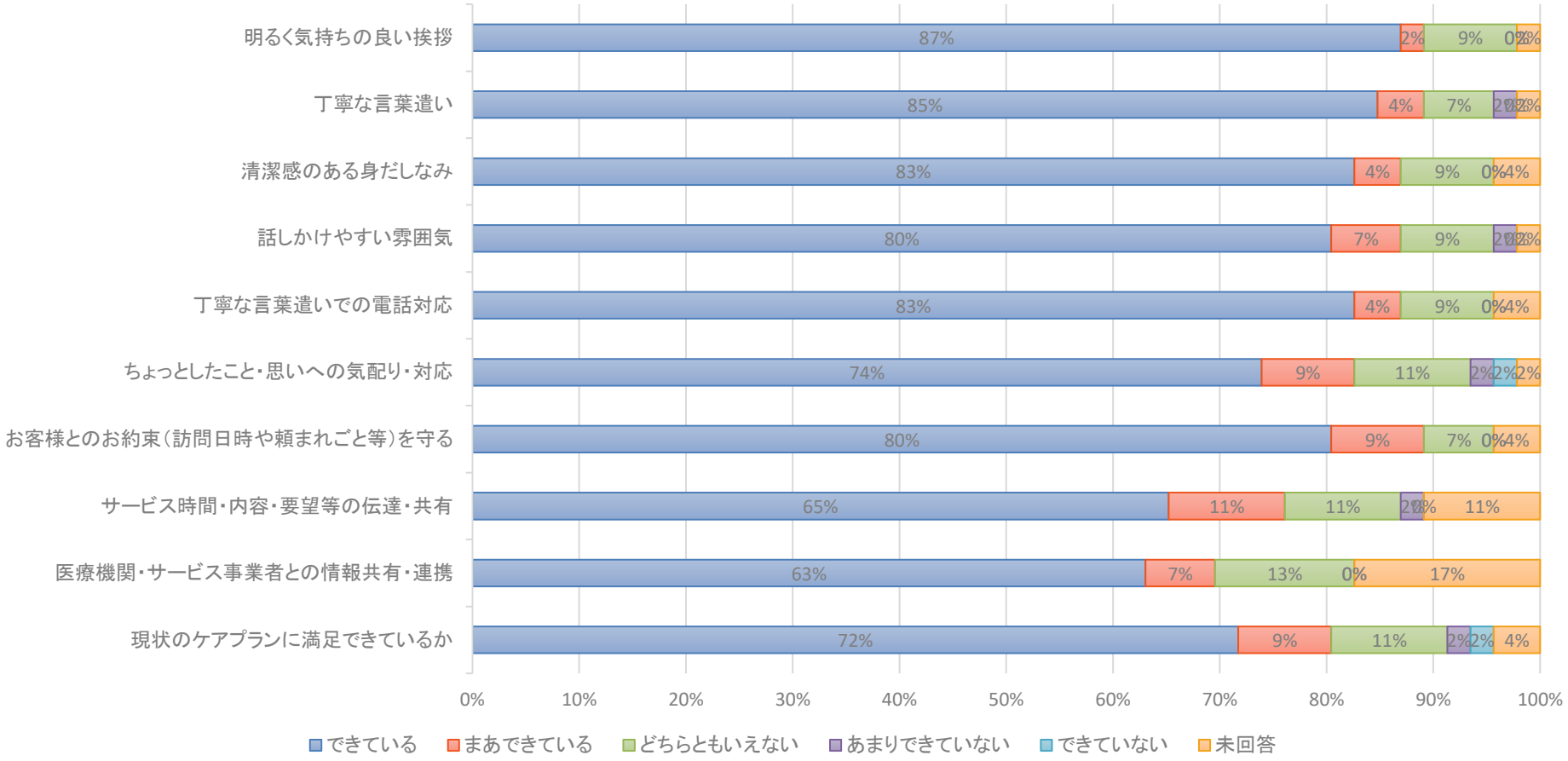
リルセーヌちはら台居宅介護支援事業所



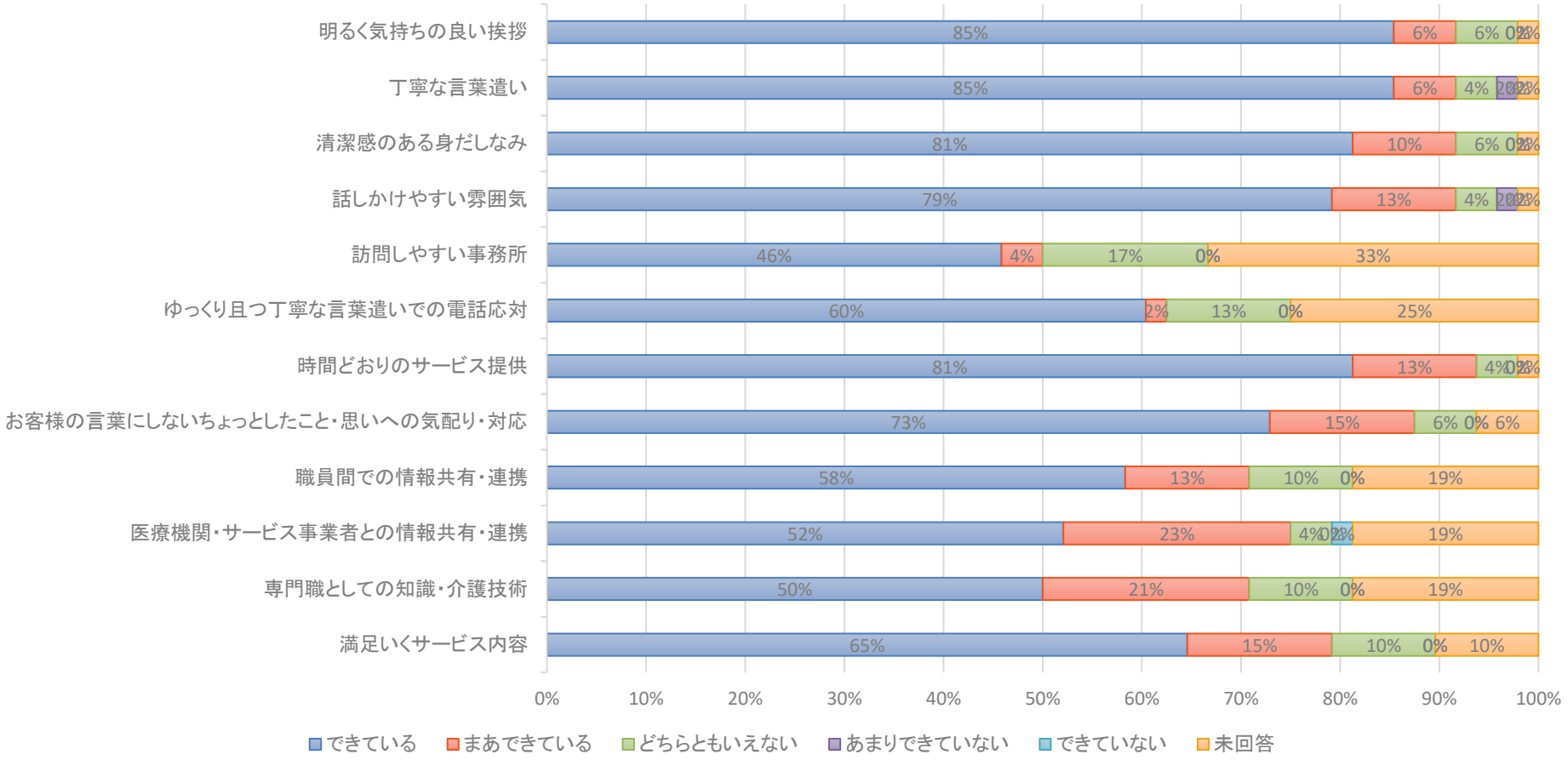
リルセーヌちはら台訪問介護事業所



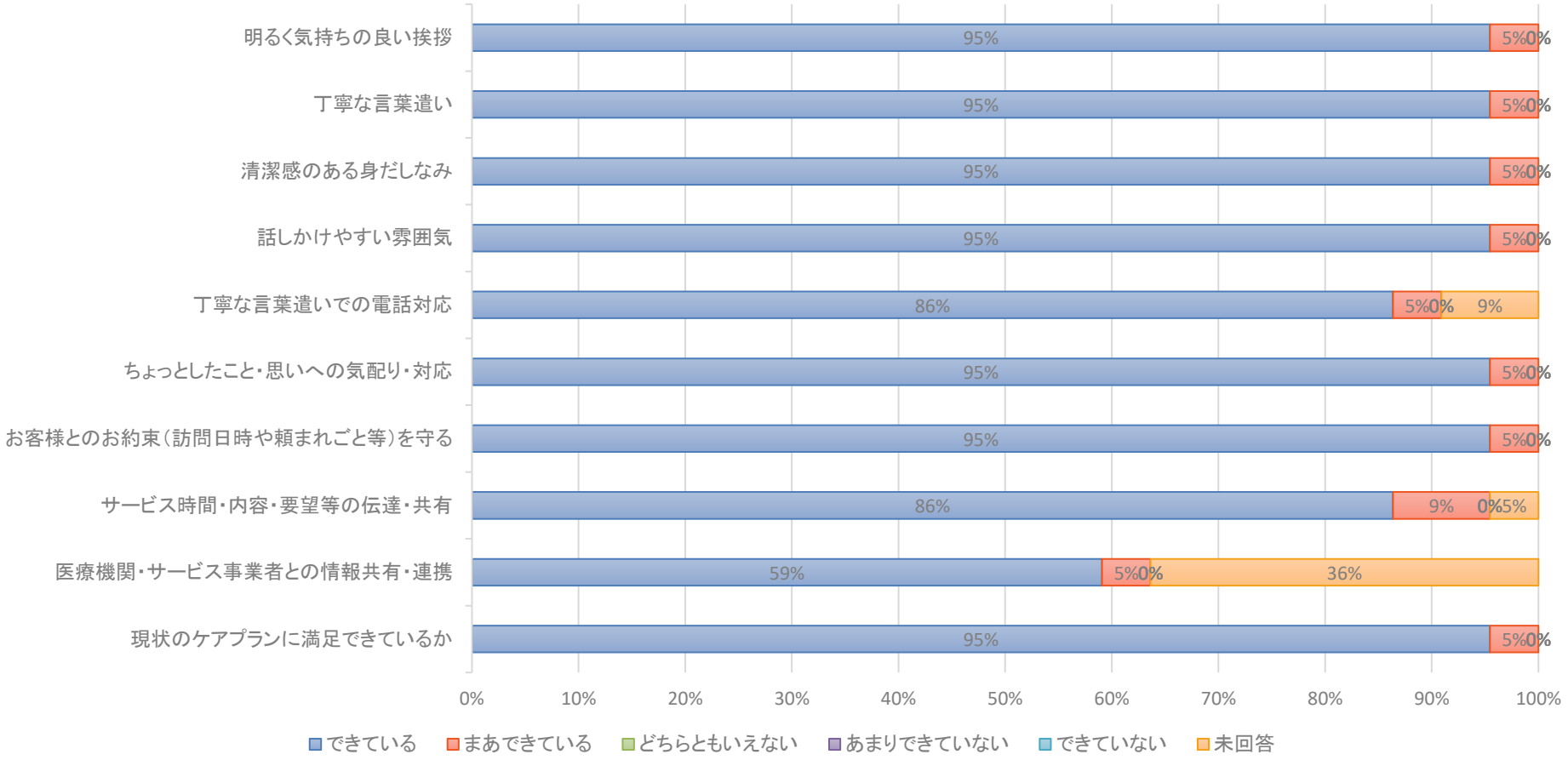
リルセーヌ国立居宅介護支援事業所



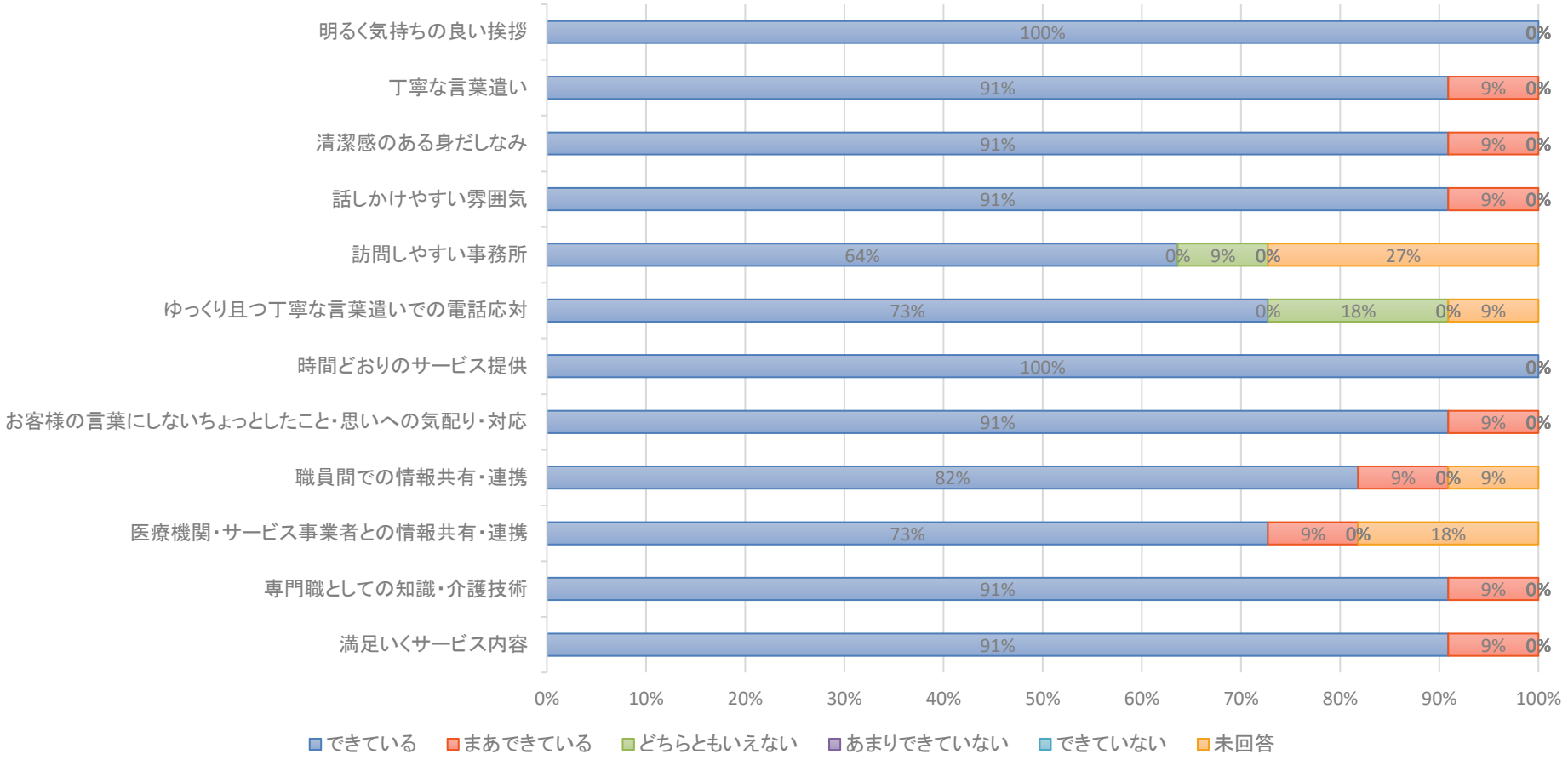
リルセーヌ国立訪問介護事業所



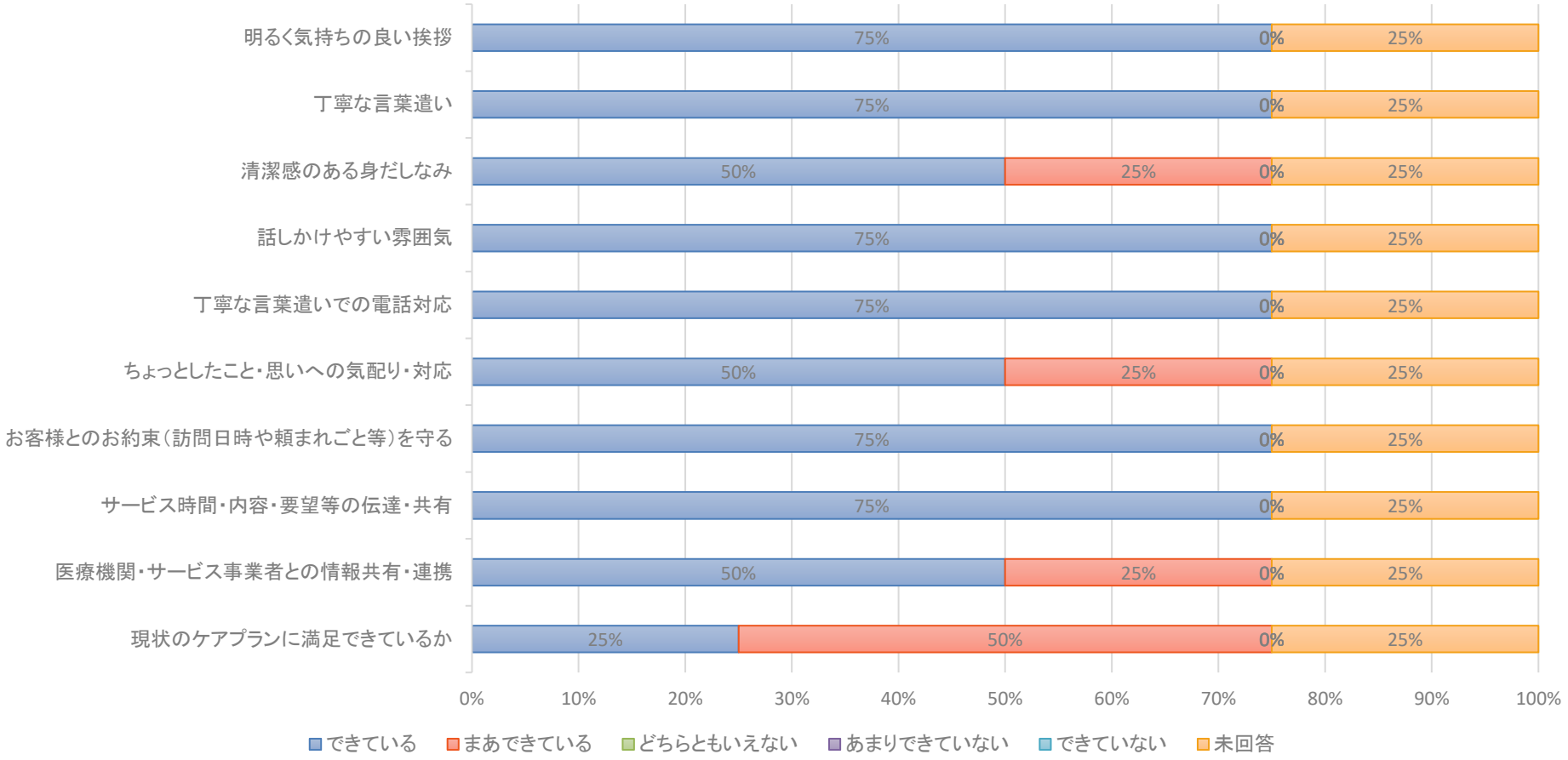
リルセーヌ高根台居宅介護支援事業所



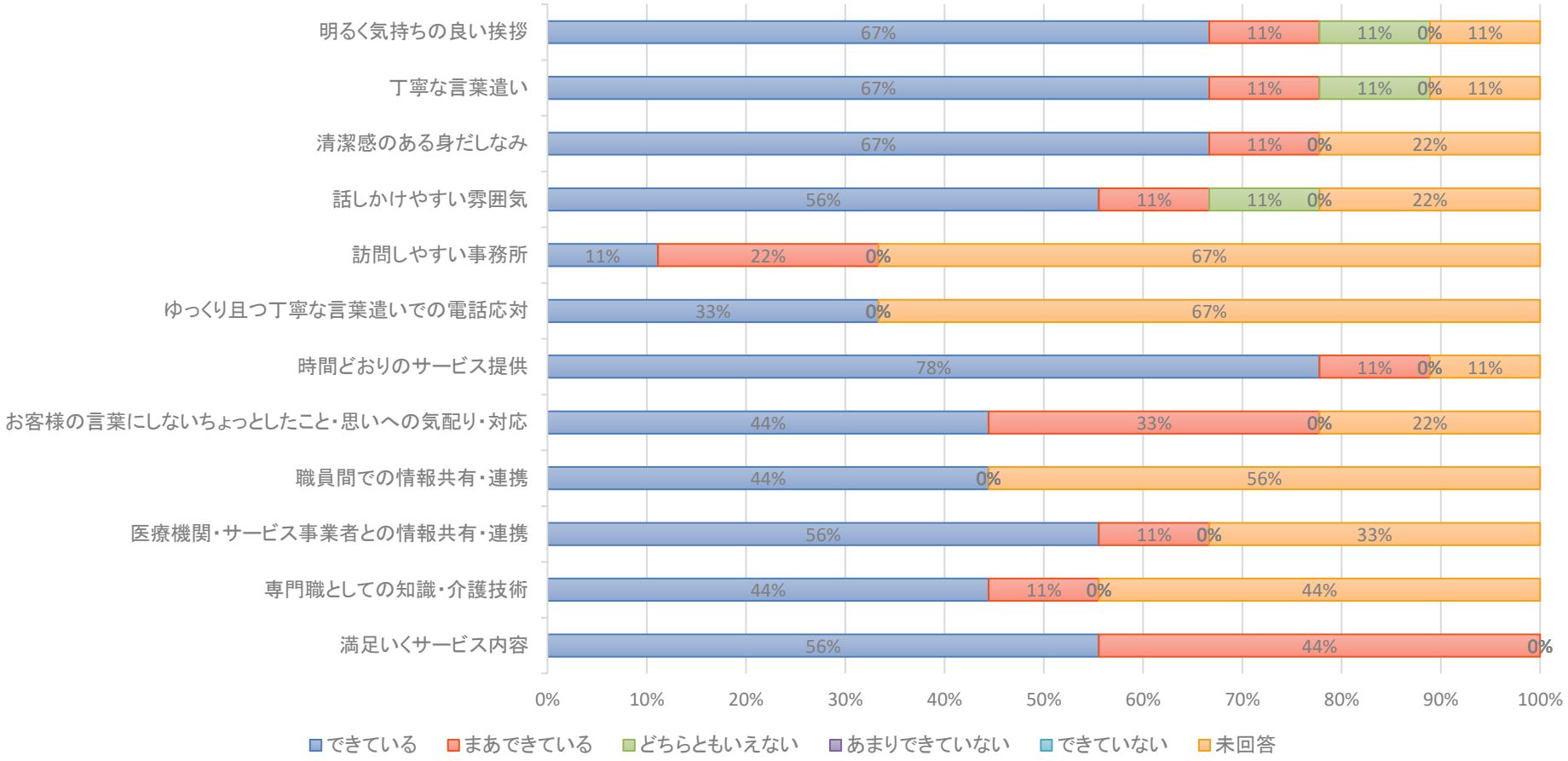
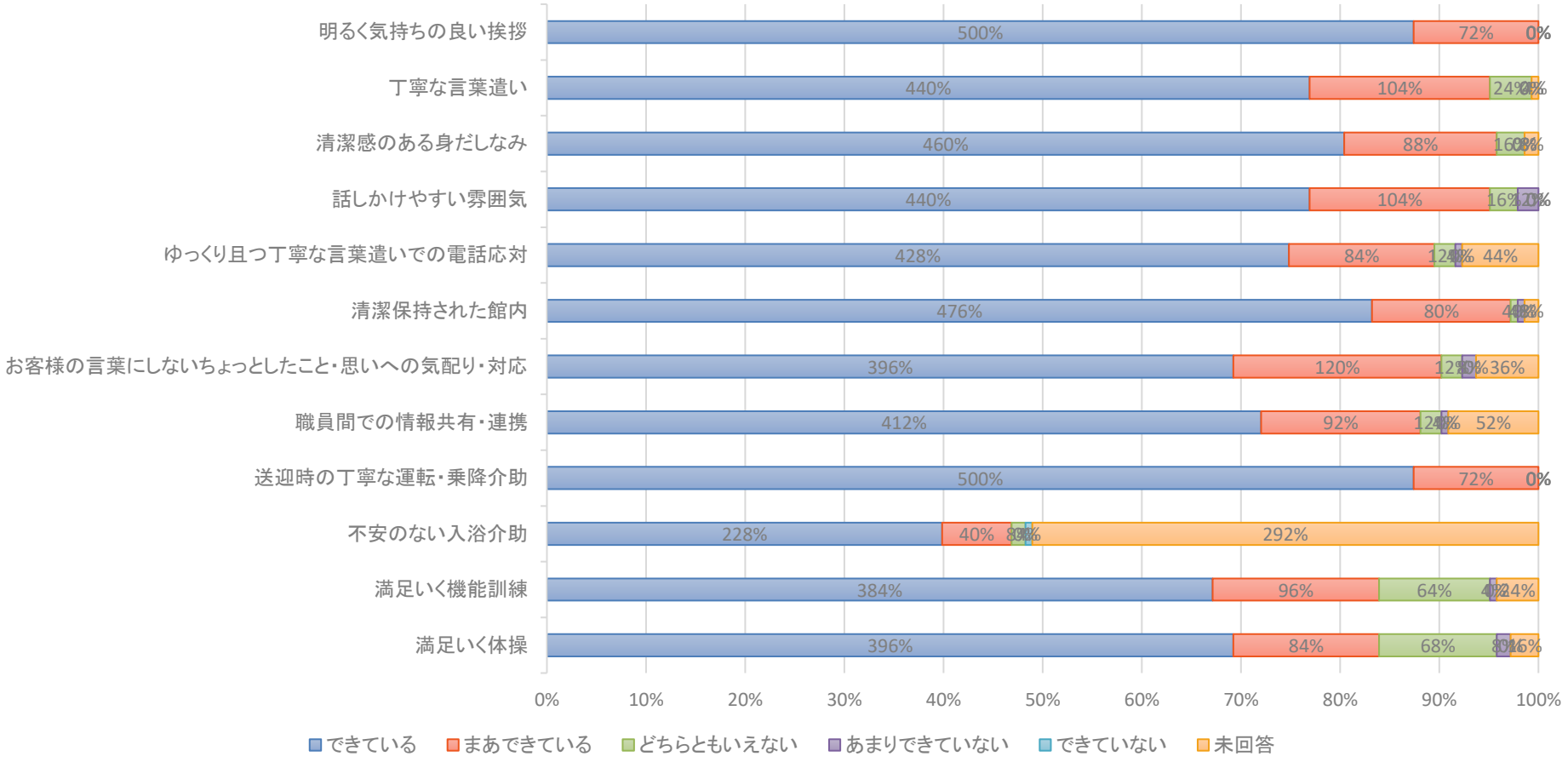
リルセーヌ高根台訪問介護事業所



リルセーヌ大宮居宅介護支援事業所



リルセーヌ大宮訪問介護事業所



リルセーヌ多摩平の森通所介護事業所