

ご利用者/ご家族様・居宅支援事業者様満足度調査結果

平素よりケアネットの介護サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。
2025年度もご利用者/ご家族様・居宅支援事業者様を対象に満足度調査（NPS 調査）を実施いたしました。多くの率直なお声をお寄せいただき、心より御礼申し上げます。

	NPSスコア	回答数
ご利用者/ご家族さま	22（27）	770（412）
居宅支援事業者さま	16（17）	165（127）

〔 NPSは私たちのサービスを他者に薦めたい度合いを0～10点で評価してもらい、9～10点の推奨者割合から0～6点の批判者割合を差し引いて算出した、サービスの満足度をあらす指標です 〕

【ご利用者/ご家族様】

- 今回は770名の皆さまよりご回答をいただきました。ご協力により、より正確に日々のサービスの質を振り返ることができました。
- NPS：22で前年より低下しました。改善すべきポイントも明らかとなりました。
- コメントで多くの「ありがとう」をいただきました。スタッフ一同、さらに励んでまいりたいと思います。

【居宅支援事業者様】

- 今回は165件のご回答を頂戴しました。
- NPS：16で前年とほぼ同水準でした。
- 連絡・報告のしやすさ（31件）、機能訓練・レクリエーションなどサービス内容の充実（22件）、職員の丁寧で親切な対応（19件）など評価いただきました。
- 送迎（特に土日）に関する課題、医療判断・途中退所時の説明、空き情報・受け入れ可否の即時性などの改善要望も頂戴しました。

【今後に向けて】

ご利用者様・ご家族様・ケアマネジャー様をはじめ、地域の皆さまから頂戴する声は、私たちの大きな原動力です。評価いただいた点はさらに強化し、改善点として挙げられた内容には迅速かつ誠実に取り組んでまいります。

今後も「選んでよかった」「紹介してよかった」と感じていただける介護サービスを目指して努力してまいります。引き続き、ご支援とご指導を賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長 佐藤 彰彦