

2025年度 顧客満足度調査 集計結果のお知らせ

拝啓 ますます御健勝のこととお喜び申し上げます。

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

過日は顧客満足度調査アンケートにご協力いただきありがとうございました。皆様からのご回答を集計いたしましたので、報告させていただきます。

なお、いただきましたご意見・ご要望につきましては、事業所内にて話し合いのうえ、研修等を通じて改善してまいりたいと考えております。

スタッフ一同より一層の技術の向上をめざして参ります。

今後ともよろしくお願い致します。

敬具

2026年4月
クローバーケアセンター

TEL : 03-6452-4162

FAX : 03-6452-4163

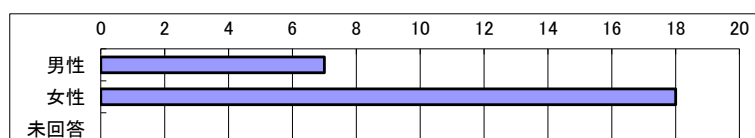
2025年度 顧客満足度調査 回答

回答者数25名

ご利用者情報

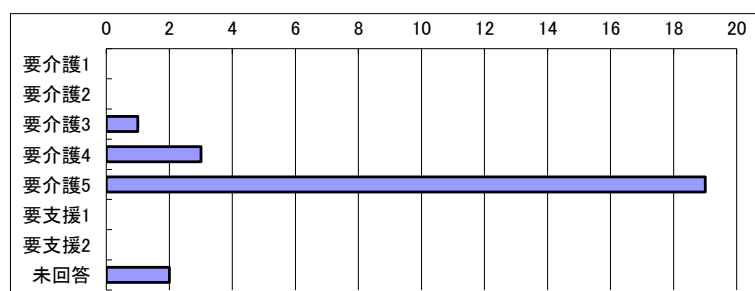
* 性別 *

男性 7名
女性 18名
未回答 0名



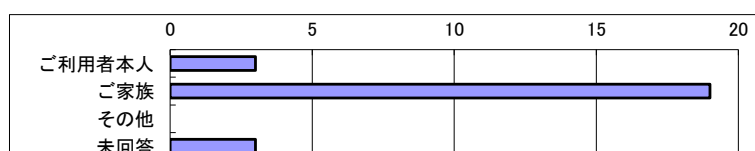
* 要介護度 *

要介護1 0名
要介護2 0名
要介護3 1名
要介護4 3名
要介護5 19名
要支援1 0名
要支援2 0名
未回答 2名



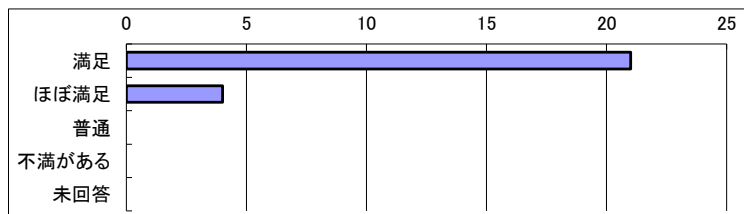
* 回答者情報 *

ご利用者本人 3名
ご家族 19名
その他 0名
未回答 3名



質問 1 サービスの内容に満足されていますか？

満足	21名
ほぼ満足	4名
普通	0名
不満がある	0名
未回答	0名

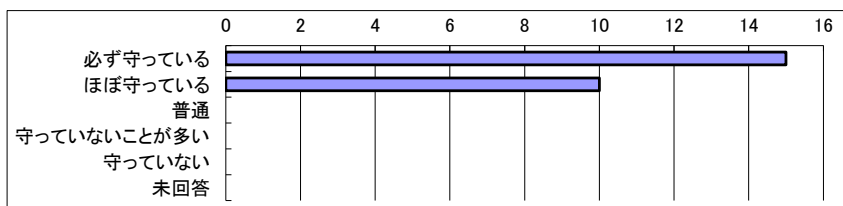


— 順不同 —

- ・入浴が一番の楽しみです。皆様のチームワークを見るのもうれしいです。
- ・いつも感謝しています！！
- ・毎週入浴させていただき助かっています。
- ・他社も訪問入浴はお願いしていますが、クローバー社のサービスは大変満足しています。
- ・スタッフやさしい、明るい、いつも細やかな気配りありがとうございます。
- ・チームワークがすばらしいです。性別、国籍などの違いを全く感じさせない、インターナショナルなチームは毎回、感動的で元気をいただいています。ありがとうございます。
- ・頼りにしております。
- ・いつも大変丁寧に対応していただき、とても感謝しています。
- ・大変申し訳ありませんが顧客満足度調査書を簡素化など考えていただけたらと思います。
- ・外国の方への教育がゆき届いている。

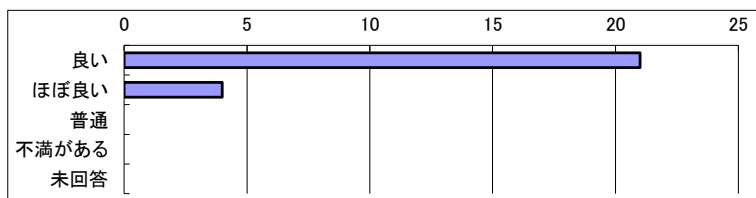
質問 2 約束の時間は守られていますか？

必ず守っている	15名
ほぼ守っている	10名
普通	0名
守っていないことが多い	0名
守っていない	0名
未回答	0名



質問 3 職員の言葉遣い・態度はいかがですか？

良い	21名
ほぼ良い	4名
普通	0名
不満がある	0名
未回答	0名

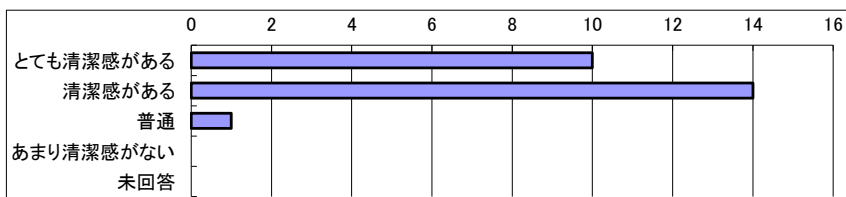


— 順不同 —

- ・励ましてくれて感謝しています。
- ・新しい人には教育を丁寧に実施してほしい。
- ・外国人が多いが、言葉使いは良いと思います。
- ・職員の方はとても明るく笑顔で感じかよい。
- ・長年お世話になっておりますが、一度もいやな思いをしたことはございません。
- ・誕生日には手作りのカードを作って下さり、皆でハッピーバースデーを歌って下さいました。年末にはゆず湯、年始には手作りの飾りなど、色々ありがとうございます。個性的で魅力的な皆様にお会いするのは毎回とても楽しみです。外国の方も日本語もとても上手でわざわざ日本まで来て下さってありがとうございます。ネパール語タガログ語の挨拶など教えて頂き、世界が近くなった感じがです。スリランカ語の挨拶を教わりたのでよろしく。
- ・時々母が失礼な発言をしたりしてイライラするのですが、明るくて対応して下さい、とても助かっています。

質問 4 職員に清潔感がありますか？

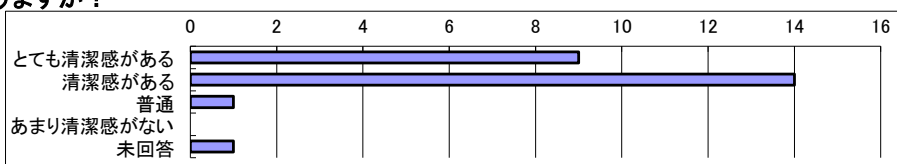
とても清潔感がある	10名
清潔感がある	14名
普通	1名
あまり清潔感がない	0名
未回答	0名



・夏のアロハシャツとってもステキです。

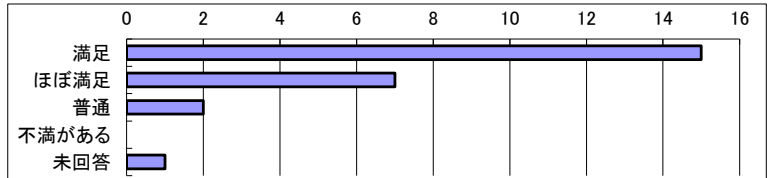
質問 5 入浴機材・器具に清潔感がありますか？

とても清潔感がある	9名
清潔感がある	14名
普通	1名
あまり清潔感がない	0名
未回答	1名



質問 6 職員の介護技術に満足されていますか？

満足	15名
ほぼ満足	7名
普通	2名
不満がある	0名
未回答	1名



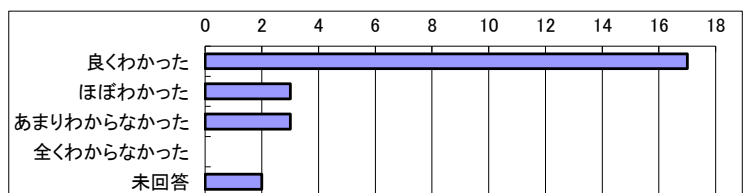
質問 7 ご利用の中で、特に印象に残ったスタッフがいらっしゃいましたら、お名前と良かった点を教えてください。

— 順不同 —

- ・来て下さるスタッフの方々の方もとても丁寧で明るく安心しておまかせできます。
- ・個人の名前は控えますが皆様はプロです。
- ・皆、明るくて元気な挨拶が良いです。また、細やかなことにも気づいてくれて丁寧なのがあります。
- ・〇〇いつも笑顔で良く母に話しかけてくれて優しい仕事も丁寧。
- ・いつも同じ方が来て下さっているので安心して本人も利用しています。
- ・毎回来て下さる〇〇安心感があります。作業もすばやく丁寧です。細かいことにも気づいて下さいますし、床に飛んでしまった水滴も帰る前にきちんと拭いてくれます。ベットメイキングはいつも完璧です。他のみなさんも、もちろんいいので優しいです。母に声かけをしながらお風呂に入れてくれるので、安心してお任せできます。
- ・言葉かけが丁寧で笑顔で接して下さることに感謝です。
- ・初回、2回目のスタッフの対応はとて良かった。
- ・〇〇日本人よりよく気がつきこちらが言わない事もしっかり見て自然にやってくれる。
シーツ交換も完璧で非の打ちどころがない。
- ・〇〇、〇〇は特に言葉かけが適切で安心できます。
- ・どのスタッフも丁寧に接して下さっていると思う。
- ・お一人というわけではなく皆様、母の様子をよく心得て下さっているの、いつも何も申し上げずとも、申し分なく対応して下さいます。本当にありがとうございます。
- ・来て下さる皆様全員です。それぞれ素晴らしい方々ばかりです。
- ・皆入浴時間を楽しませて下さいます。会話はお気づかい、気持ちを安定させて下さったりと、とても良い訪問入浴会社にめぐまれました。ありがとうございます。
- ・スタッフの皆様が全員の方が常に丁寧に気遣いをもって接して下さっています。スタッフの皆様がいらっしゃると家の中がいつも明るく楽しい空間になり、快適に入浴をさせて頂いております。本当に感謝の言葉しかございません。
本当にありがとうございます。
- ・笑顔が良い。
- ・〇〇ほぼ毎回来てくれるので安心です。

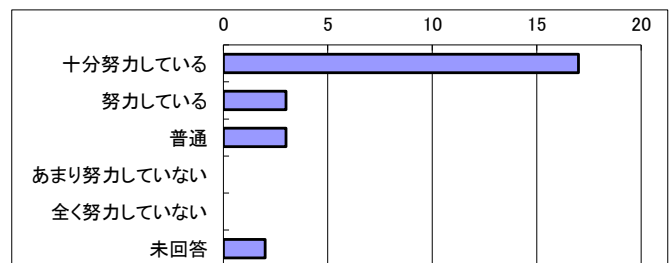
質問 8 契約時の説明はわかりやすかったですか？

良くわかった	17名
ほぼわかった	3名
あまりわからなかった	3名
全くわからなかった	0名
未回答	2名



質問 9 体の洗い方など希望にそえるよう努力していますか？

十分努力している	17名
努力している	3名
普通	3名
あまり努力していない	0名
全く努力していない	0名
未回答	2名

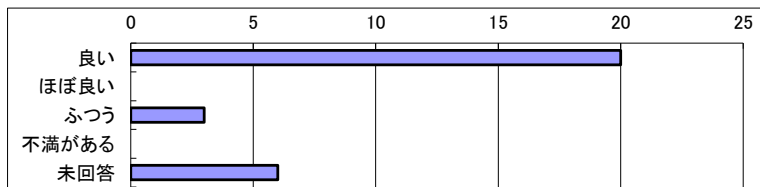


— 順不同 —

- ・時間に余裕があれば、もっとお風呂に入っていたい！
- ・他社では断られる様な要望もこちらの希望通り洗ってもらえスタッフの技術力が高いので安心して任せられる。
- ・努力というか、本当にさっぱりピカピカにして下さって感謝です。
- ・耳の遠い母にいつも大きな声で話しかけて下さり、感謝しております。いつも以前はシャワーだけだったので、10数年ぶりのお風呂で、本人とても気持ちよさそうです。
- ・いつも本当にありがとうございます。安心してお任せしております。スタッフの皆様のお陰です。
- ・運動量が少ないのによく食べるので、体重が増えています。毎度のご対応ありがとうございます。
- ・ボディソープは無香料にしてほしいです。リンスインシャンプーを使用していると思うのですが、シャンプー・リンスと別にしてほしいです。

質問 10 当社の電話対応はいかがですか？

良い	20名
ほぼ良い	0名
ふつう	3名
不満がある	0名
未回答	6名



※その他、「改善した方が良いところ」や「お気づきの点」がありましたらご記入下さい

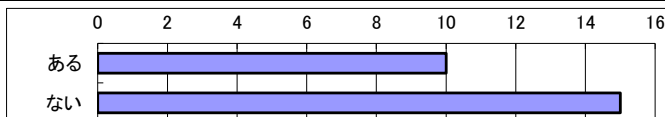
— 順不同 —

- ・今のまま、スタッフの人達がよりよい生活が出来ればグットになります。
- ・初めての訪問入浴スタートした頃は全く耳が聞こえず、筆談でお湯がけんなど聞いて下さっていました。ところが入浴で体の血めぐりがよくなった様で耳が少し聞こえるようになりました。
- ・極力こちらの都合に対応して下さい、本当に感謝申し上げます。
- ・仕事中でられない時があり、失礼しております。いつもご連絡ありがとうございます。

質問 11

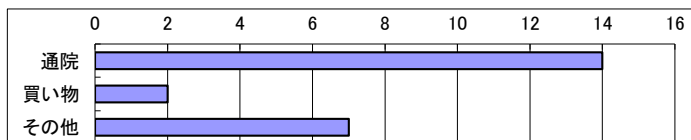
①クローバーの介護タクシーを利用されたことはありますか？

ある	10名
ない	15名



②どのような場合に介護タクシーを利用されたいですか？

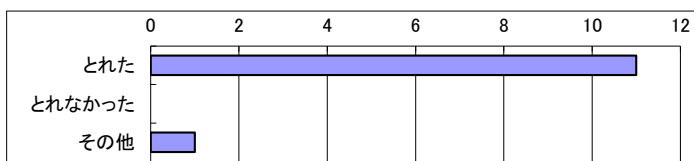
通院	14名
買い物	2名
その他	7名



ご利用された方におうかがいします

③ご利用された際、予約はスムーズにとれましたか？

とれた	11名
とれなかった	0名
その他	1名



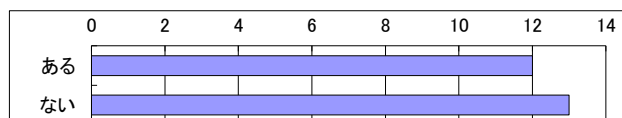
— 順不同 —

- ・突然の注文にいつも全力で対応してくれます。
- ・他社のタクシーも利用した事がありますが、圧倒的にクローバーの方が手際が良く早い。
- ・入浴で慣れているので安心できる。
- ・ショートステイ送迎で利用。
- ・介護タクシーは以前からお願いしている方が2人いるのですがかなり前に予約しなければならないので、ちょっと大変です。今後クローバーさんをお願いする事もあるかと思えます。よろしく！！
- ・急な階段があるのですが、安心してお任せできました。

質問 12

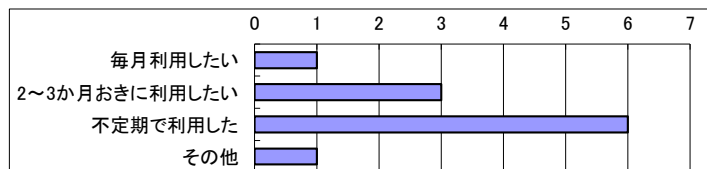
①クローバーの訪問理美容サービスを利用されたことはありますか？

ある	12名
ない	13名



今後のご利用についてお伺いします。

毎月利用したい	1名
2~3か月おきに利用したい	3名
不定期で利用した	6名
その他	1名



— 順不同 —

- ・寝ての作業は難しく大変。
- ・ベットで手際よくカットして下さい、ありがたく思っています。
- ・技術がうまいと思います。
- ・個人的に利用している所がある。
- ・訪問美容は区のサービスを使っているので利用しておりません。
- ・高いから。渋谷区の訪問美容院500円のクーポンが使えたらいいのと思います。ショートステイ中のカットが3000円ぐらいなので現在利用している。
- ・日程が合わない。
- ・慣れているので手早くやってくれて助かる。
- ・いつも素人の家族がカットしており、今まで利用した事がありません。たまにはプロにカットしていただくのもいいかなと思います。その時にはよろしくお願いしたいです。
- ・渋谷区のカット利用券を頂いていますので、そちらを利用して頂いております。
- ・渋谷区の割引サービスを利用しています。
- ・近所に友人の美容師がいる
- ・ちょっと高いようです。