

2026年1月22日

おとの学校グループ

2025年度 CS調査(利用者・ご家族アンケート)結果のご報告

日頃より、当グループの運営にご理解とご協力をいただき、心より感謝申し上げます。2025年10月に実施いたしましたCS(顧客満足度)調査の結果がまとまりましたので、ここにご報告いたします。

私たちはこの結果を、単なる「評価」として捉えるのではなく、皆様との関係性をより深めていくための**「対話と改善の為」として真摯に受け止めています。

1. 公開の目的と私たちのスタンス

私たちは、点数の良し悪しのみで組織の優劣を判断いたしません。本アンケートの目的は、現場の取り組みがどのようにお客様に届いているかを客観的に確認することにあります。日々の実践を振り返るための「共通言語」を持つことが、何より重要であると考えています。

特に採用候補者の皆様には、私たちが「現状に満足せず、常に声を拾い上げ、変わり続けようとする組織」であることを知りたいだけれど幸いです。

2. CS調査を読み解く「3つの視点」

本調査の結果を分析する際、私たちは組織共通の視点として、以下の3点を大切にしています。

- 厳しいご意見は「信頼の証」否定的に見えるコメントも、それは「この組織なら声を上げてもよい」という安心感の表れです。関係性が閉ざされていない、健全な風土の証拠であると認識しています。
- 内部調査の特性を考慮する 本調査はグループ内で実施しているため、回答が好意的な方向に偏りやすい特性があります。結果を楽観視することなく、常に改善の余地を見つけるための指標として扱います。
- 点数と「声」をセットで読み解く 単年度の数値に一喜一憂するのではなく、自由記述に含まれる背景や想いを蓄積し、時間軸における変化を重視しています。

3. 全体傾向の要約

2025年度の調査では、283名の皆様から回答をいただきました。グループ全体の総合平均点は3.57点(4点満点)となっています。

- 「安心感」と「接遇」への評価 項目別では「継続利用(今後も利用したいか)」が3.69点、「接遇(職員の対応)」が3.68点と、高い水準にあります。多くの事業所で「安心感」が定着している傾向が見て取れます。
- 期待の大きさが現れる医療・専門部門 石越病院(3.21点)などの医療系サービスでは、利用者様・ご家族様の期待水準が高く、評価がより厳密になる傾向があります。これは専門職としての責任の重さを再認識する、貴重な機会となっています。
- 個別性と多様性への課題 食事(3.53点)や活動内容(3.63点)などは、サービスの特性や個々の状態によって感じ方が分かれやすい項目です。数値の背後にある多様なニーズを汲み取ることが今後の課題です。

4. 利用者様・患者様・ご家族から寄せられたお声

皆様から届いた「生の声」は、私たちの活動の源泉です。

【感謝と信頼のお声】

- 「職員の顔を見ると安心する。本人のことを見てももらっている実感がある」
- 「忙しい中でもよく対応してくれて、会えてよかったです」
- 「職員の温かさが身に染みる。これからも困った時に相談に乗ってほしい」

【改善に向けたご指摘・ご提案】

- 環境・仕組み：ご意見箱の設置、事務所の入りにくさの解消、担当窓口の明確化
- 日常の配慮：献立情報の共有、食事の形態(硬さ)への配慮、処置時のプライバシー確保、接遇スキルの個人差。
- 活動の充実：野菜作りや季節行事の開催、運動や活動機会の増加といった、より活動的な生活へのご要望。

5. 今後に向けて：対話を止めない組織へ

CS調査の数値はゴールではなく、あくまで「対話の始まり」です。 厳しい声が出ることを組織の強みと捉え、寄せられた気づきを日々のケアに反映させてまいります。

私たちは、利用者様、ご家族、そして共に働くスタッフが、互いに率直な意見を交わせる透明性の高い組織づくりを継続し、サービスの質を磨き続けます