

電話対応の品質を客観的に診断
新サービス「介護事業者向けミステリーショッパーサービス」のご案内

夜間対応型小規模デイサービス「茶話本舗」を全国で801事業所（2014年6月末予定）展開する株式会社日本介護福祉グループ（東京都墨田区、代表取締役社長：小柳 壮輔）は、2014年7月1日から新たに「介護事業者向けミステリーショッパーサービス」を開始いたします。

サービスの運用は、関連会社である株式会社 Clotho（クロト）（東京都墨田区、代表取締役社長：小島 拓也）が行います。

日本介護福祉グループにおいて同サービスを実施・検証をした結果、直営事業所における対応品質向上に一定の効果が確認されましたので、この度、広く介護事業者様にご提案いたします。

調査結果の活用方法においては、事業所内で「職員全員の課題」として改善案を作成した際、その後の職員全員の意識向上がみられました。また、電話対応だけでなく実際の介護サービスの品質や社外関係者とのコミュニケーション力が大幅に改善され、稼働率の向上につながり高い効果が認められました。

サービスの詳細は以下の通りです。デイサービス事業所向け基本セットの他、オプションやデイサービス以外の介護事業所用の調査もご用意しました。実際にご指定の事業所を訪問して実施する調査も別途ご相談を承ります。

【介護事業者向けミステリーショッパーサービス】（料金は全て税別）

1. デイサービス事業所向け基本セット

- (1) 1施設当たり3,000円
- (2) サービス業全般に必要な49項目とデイサービス事業所で必要な8項目、自由に設定いただける2項目の、合計59項目を電話でヒアリング
- (3) 実施後は、59項目の結果とそれらを分析・可視化した対応評価シートをご提出（3事業所以上の調査の場合、全体評価レポートも作成します）

※オプション

- ① ご指定の時間に上記(2)のサービスを行いません（+200円）
- ② ケアマネージャーにより上記(2)を行います（+1,000円）

2. デイサービス以外の介護事業者様向けセット

- (1) 訪問介護サービス事業所向け（+500～1,000円）
- (2) 居宅サービス事業所向け（+500～1,000円）
- (3) 施設型サービス向け（+1,000～1,500円）

3. 実際にご指定の事業所を訪問する調査（応相談）

＜本件に関するお問い合わせ＞

株式会社 Clotho（クロト） 担当：石井

<http://www.team-clotho.com/>

TEL：03-6240-2055 FAX：03-6240-2066 E-mail：info@team-clotho.com