



# 顧客満足度アンケート調査結果

～ トータルリハセンター ～



セルリア  
Selirea

## 調査概要

### 対象サービス

当社にて提供しておりますリハビリ型デイサービス「トータルリハセンター」について、調査をおこないました。

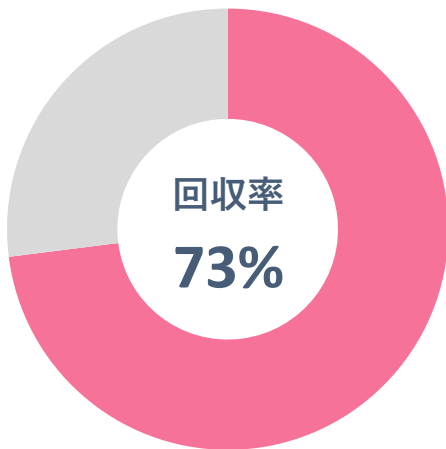
### 調査期間

- 2020年2月1日～2020年2月28日

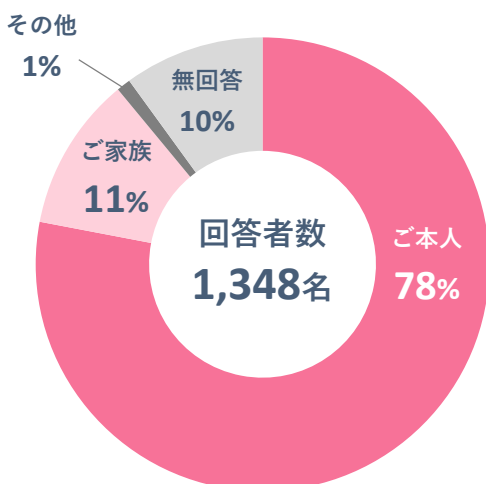
### 調査方法

- 当社のトータルリハセンターを利用されているご利用者さまに回答を依頼。
- ご利用者さま又はご利用者さまのご家族（ご利用者さまの回答が難しい場合）にアンケート用紙と回収用封筒を配布し、無記名式にて記入いただく。
- 回収方法は、封入封緘のうえ、直接サービス担当者が回収。

## 調査人数・回答者情報



調査人数	人数
配布数	1,836名
回収数	1,348名
回収率	73%



回答者情報	人数
ご本人	1,058名
ご家族	152名
その他	7名
無回答	131名
総計	1,348名



# 顧客満足度アンケート調査結果

～ トータルリハセンター ～

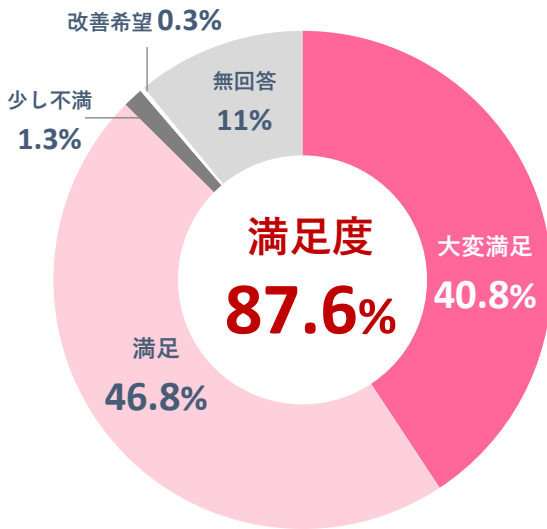


セルリア  
Seireia

## 調査結果

### 送迎サービスについて

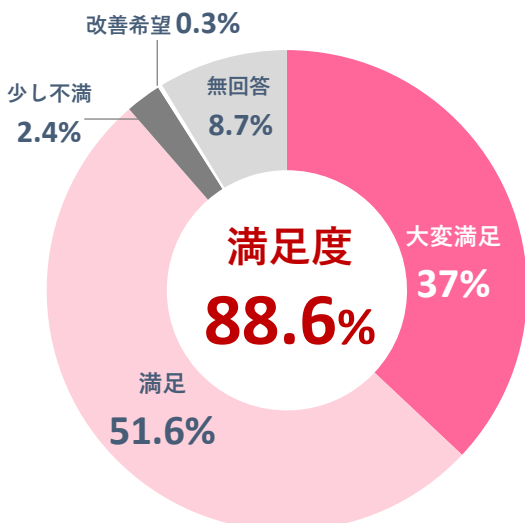
送迎時間、安全面への配慮、ドライバー対応、運転全般について、4段階評価



送迎サービス	割合
大変満足	40.8%
満足	46.8%
少し不満	1.3%
改善希望	0.3%
無回答	11.0%
<b>満足度</b>	<b>87.6%</b>

### スタッフ対応について

電話対応、あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、表情や態度、機器の説明の仕方、身体評価の説明の仕方について、4段階評価



スタッフ対応	割合
大変満足	37.0%
満足	51.6%
少し不満	2.4%
改善希望	0.3%
無回答	8.7%
<b>満足度</b>	<b>88.6%</b>



# 顧客満足度アンケート調査結果

～ トータルリハセンター ～

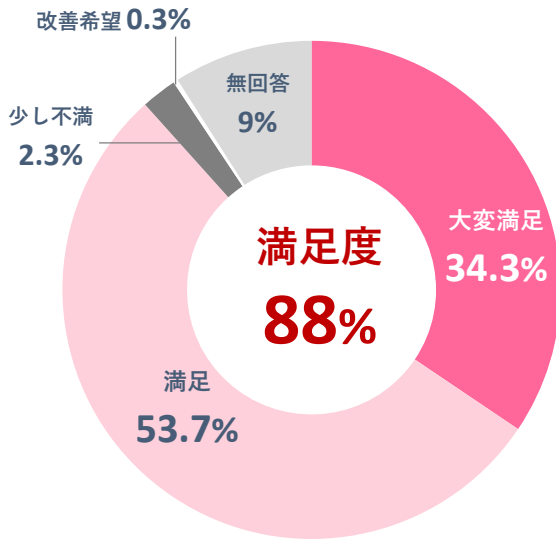


セルリア  
Serria

## 調査結果

### センター設備について

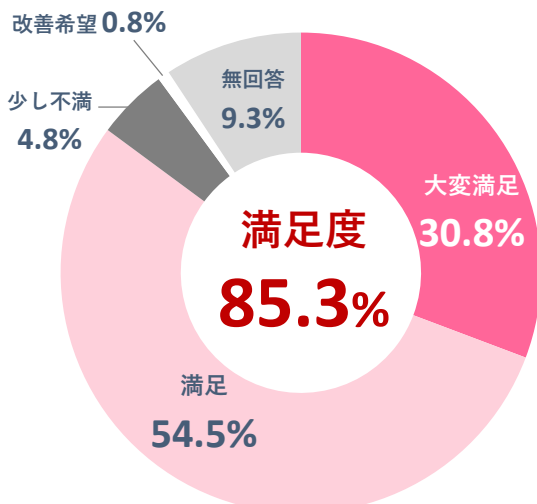
清潔感、安全面への配慮、トイレについて、4段階評価



サービス全般	割合
大変満足	34.3%
満足	53.7%
少し不満	2.3%
改善希望	0.3%
無回答	9.0%
<b>満足度</b>	<b>88.0%</b>

### プログラム内容について

ひもを使った運動内容、マシントレーニング内容、口腔ケア等の内容、休憩の過ごし方について、4段階評価



スタッフ対応	割合
大変満足	30.8%
満足	54.5%
少し不満	4.8%
改善希望	0.8%
無回答	9.3%
<b>満足度</b>	<b>85.3%</b>