

顧客満足度アンケート調査結果

～ DS訪問看護ステーション ～



セルリア
S e l r e a

調査概要

対象サービス

当社にて提供しております訪問看護・リハビリについて、調査をおこないました。

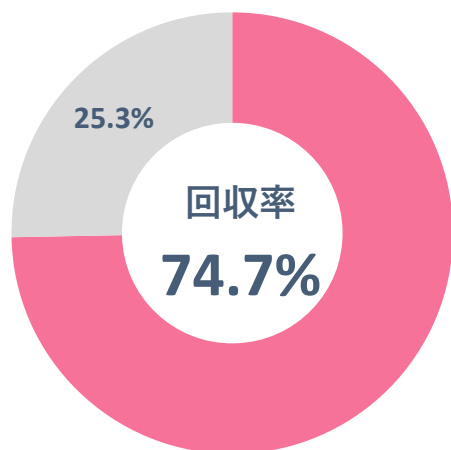
調査期間

- 2021年11月1日～2021年11月30日

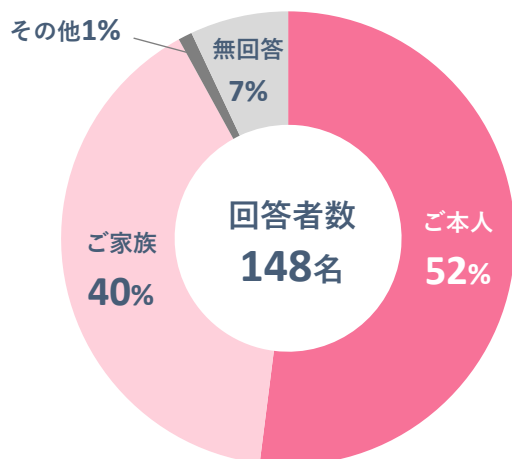
調査方法

- 当社の訪問看護・リハビリ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 | 387名 |
| 回収数 | 289名 |
| 回収率 | 74.7% |



| 回答者情報 | 人数 |
|-------|------|
| ご本人 | 151名 |
| ご家族 | 116名 |
| その他 | 3名 |
| 無回答 | 19名 |
| 総計 | 289名 |

顧客満足度アンケート調査結果

～ DS訪問看護ステーション ～

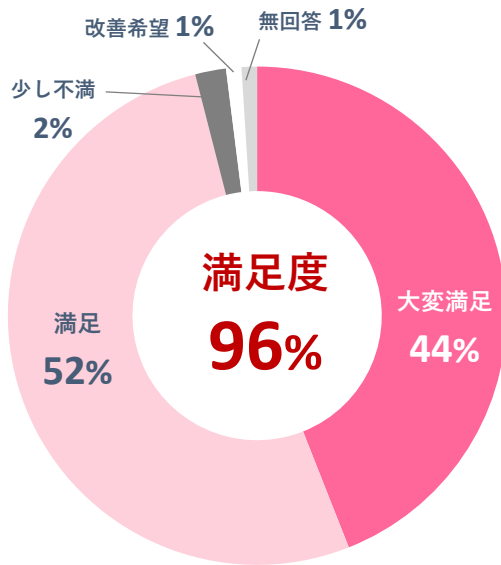


セルリア
S e l r e a

調査結果

サービス全般について

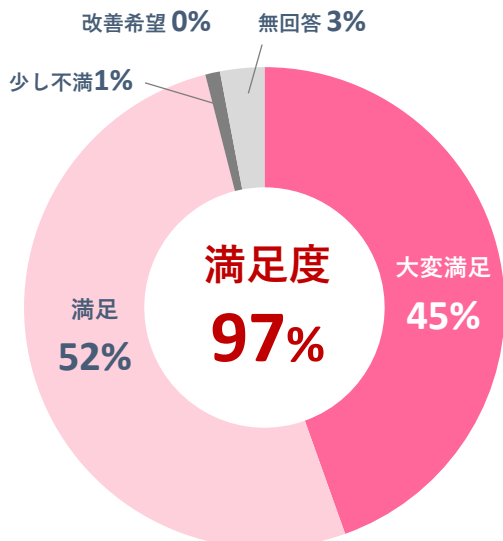
サービス内容、質や技術、工夫、提案やアドバイスについて、4段階評価



| サービス全般 | 割合 |
|------------|------------|
| 大変満足 | 44% |
| 満足 | 52% |
| 少し不満 | 2% |
| 改善希望 | 1% |
| 無回答 | 1% |
| 満足度 | 96% |

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、表情や態度について、4段階評価



| スタッフ対応 | 割合 |
|------------|------------|
| 大変満足 | 45% |
| 満足 | 52% |
| 少し不満 | 1% |
| 改善希望 | 0% |
| 無回答 | 3% |
| 満足度 | 97% |