



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。

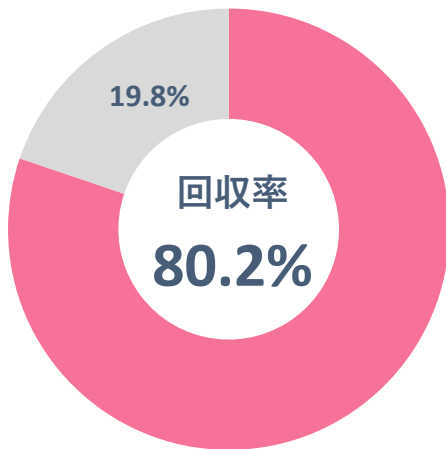
調査期間

- 2021年11月1日～2021年11月30日

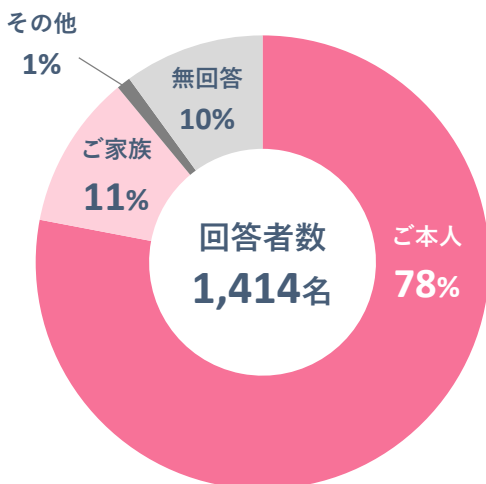
調査方法

- 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	1,763名
回収数	1,414名
回収率	80.2%



回答者情報	人数
ご本人	1,142名
ご家族	110名
その他	15名
無回答	147名
総計	1,414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 ～

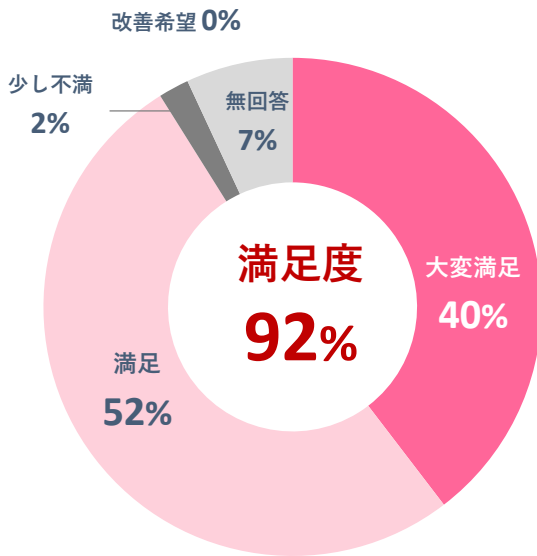


セルリア
Serria

調査結果

送迎サービスについて

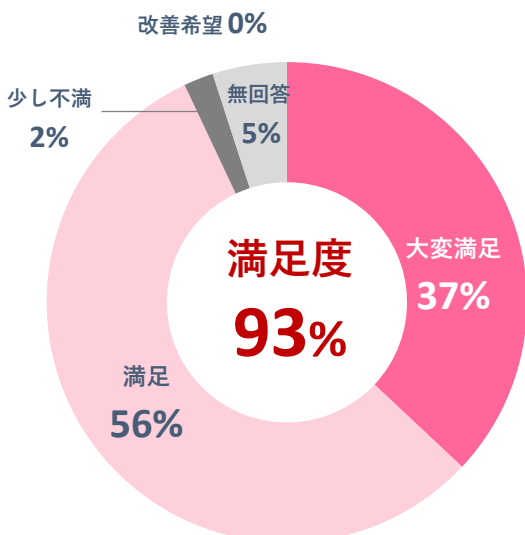
送迎時間、安全面への配慮、ドライバー対応、運転全般について、4段階評価



送迎サービス	割合
大変満足	40%
満足	52%
少し不満	2%
改善希望	0%
無回答	7%
満足度	92%

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%
満足	56%
少し不満	2%
改善希望	0%
無回答	5%
満足度	93%



顧客満足度アンケート調査結果

～ トータルリハセンター ～

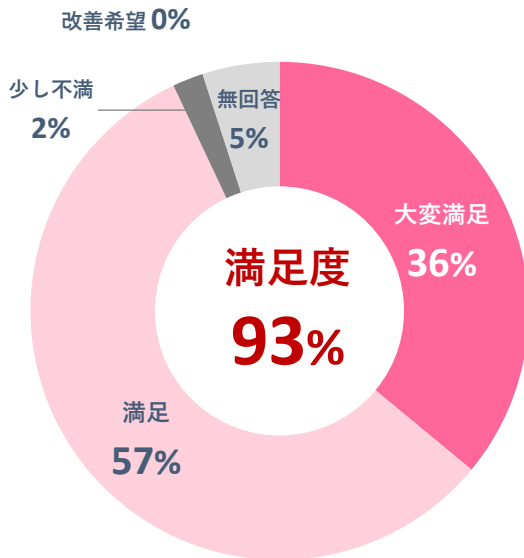


セルリア
Serria

調査結果

センター設備について

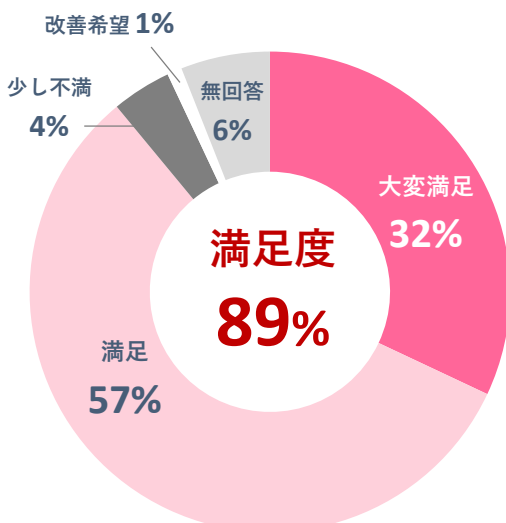
清潔感、安全面への配慮、トイレについて、4段階評価



サービス全般	割合
大変満足	36%
満足	57%
少し不満	2%
改善希望	0%
無回答	5%
満足度	93%

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	32%
満足	57%
少し不満	4%
改善希望	1%
無回答	6%
満足度	89%