



顧客満足度アンケート調査結果

～ トータルリハセンター ～



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。

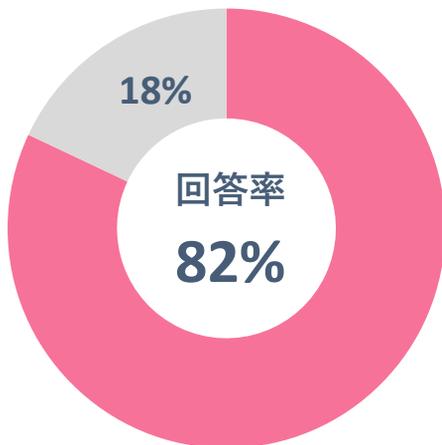
調査期間

- 2024年11月1日～2024年11月25日

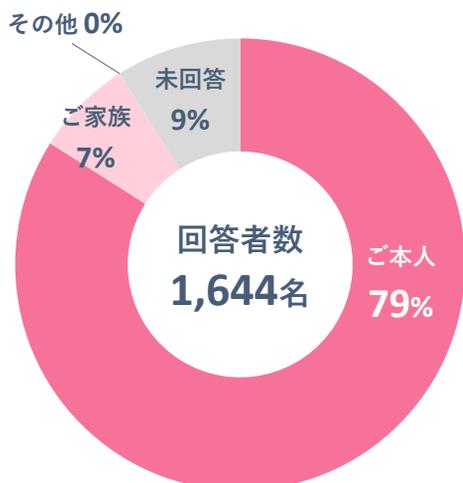
実施方法

- 無記名で実施。紙でアンケート用紙を配布
- 回収方法は、利用時にセンター設置の回収封筒へ投入

調査人数・回答者情報



調査人数	人数
配布数	1,998名
回答数	1,644名
回答率	82%



回答者情報	人数
ご本人	1,380名
ご家族	112名
その他	5名
未回答	147名
総計	1,644名

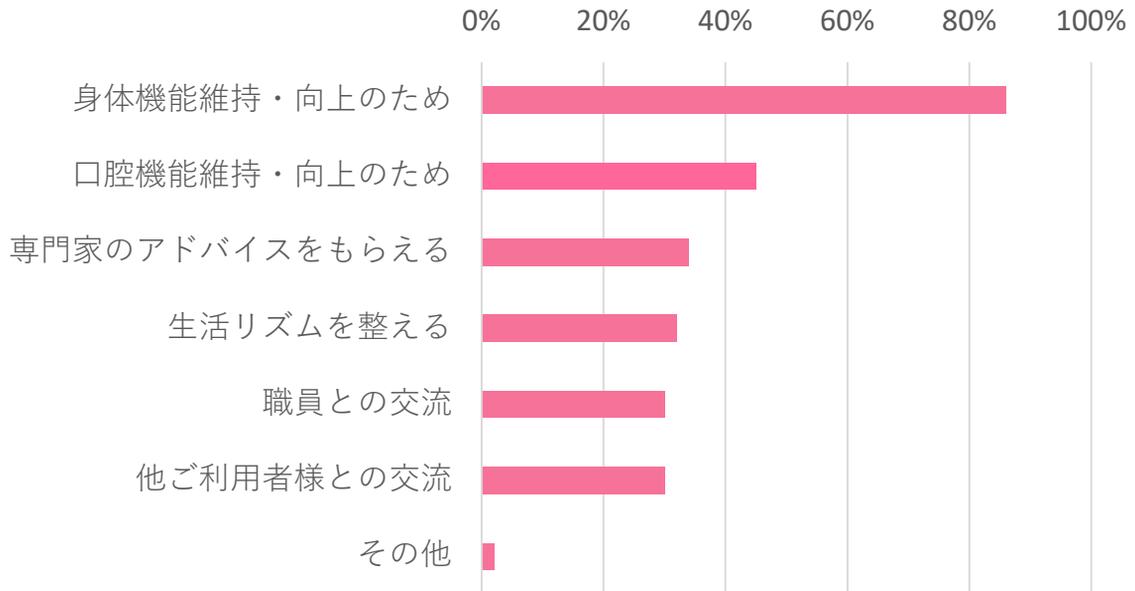


顧客満足度アンケート調査結果

～ トータルリハセンター ～



TRC利用目的



TRC利用目的（複数回答）	回答者数	割合
身体機能維持・向上のため	1,414	86%
口腔機能維持・向上のため	742	45%
専門家のアドバイスをもらえる	562	34%
生活リズムを整える	532	32%
職員との交流	491	30%
他ご利用者様との交流	498	30%
その他	35	2%

TRC利用目的その他意見

- ・ケアマネのすすめ
- ・質問に対して答えてもらえる
- ・以前の能力を少しでも取り戻したくて
- ・脳トレ
- ・病気のため



顧客満足度アンケート調査結果

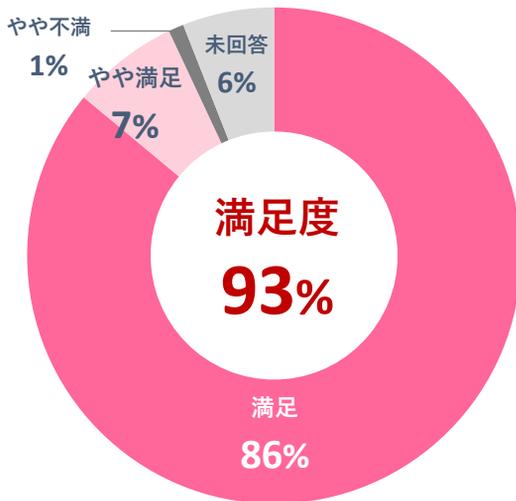
～ トータルリハセンター ～



調査結果

送迎サービスについて

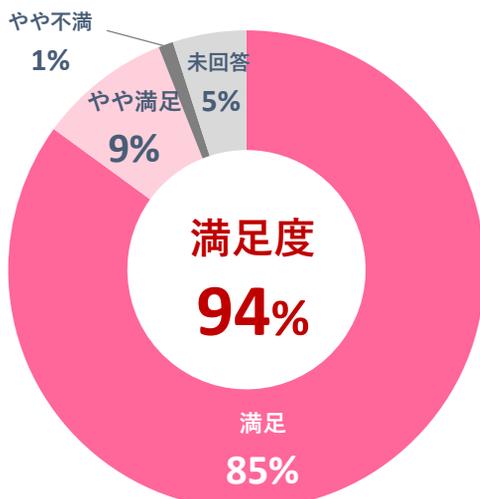
送迎時間、安全面への配慮、ドライバー対応、運転全般について、4段階評価



送迎サービス	割合
満足	86%
やや満足	7%
やや不満	1%
改善希望	0%
未回答	6%
満足度	93%

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
満足	85%
やや満足	9%
やや不満	1%
改善希望	0%
未回答	5%
満足度	94%



顧客満足度アンケート調査結果

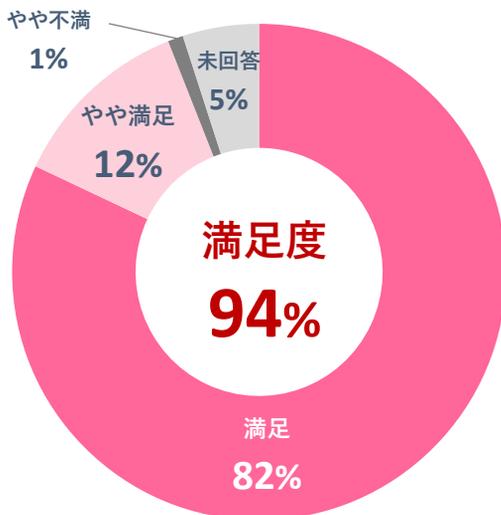
～ トータルリハセンター ～



調査結果

センター設備について

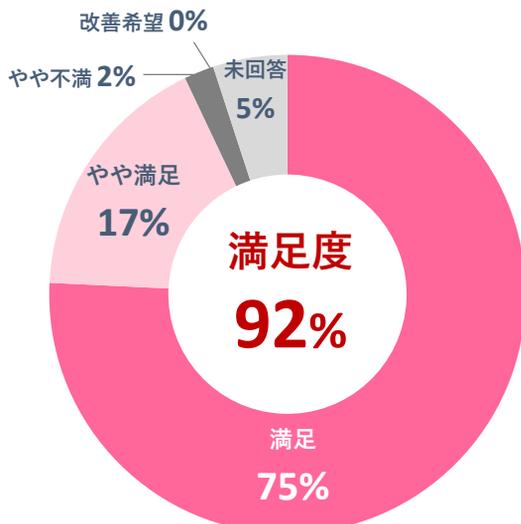
清潔感、安全面への配慮、トイレについて、4段階評価



サービス全般	割合
満足	82%
やや満足	12%
やや不満	1%
改善希望	0%
未回答	5%
満足度	94%

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



プログラム内容全般	割合
満足	75%
やや満足	17%
やや不満	2%
改善希望	0%
未回答	5%
満足度	92%