



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。

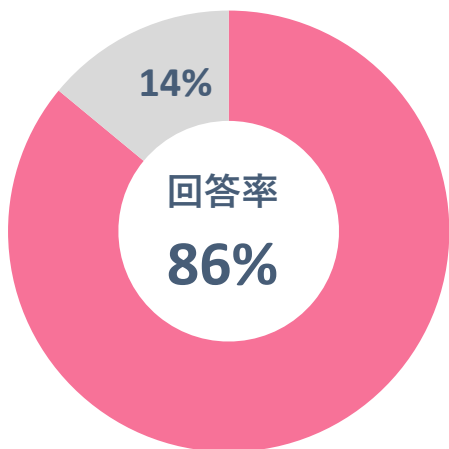
調査期間

- 2025年11月1日～2025年11月25日

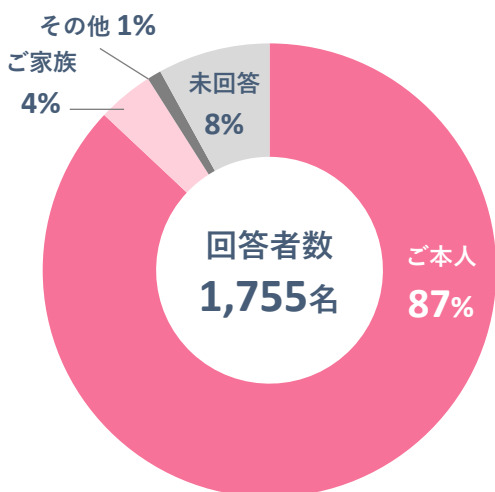
実施方法

- 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	2,039名
回答数	1,755名
回答率	86%



回答者情報	人数
ご本人	1,520名
ご家族	77名
その他	13名
未回答	145名
総計	1,755名

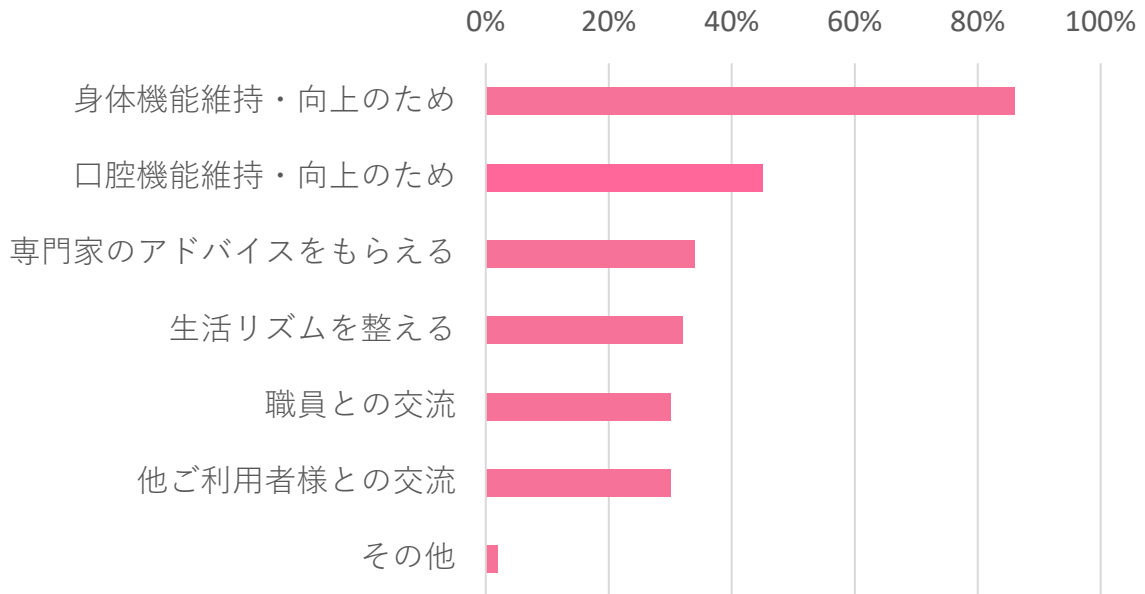


顧客満足度アンケート調査結果

～ 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	1,568	89%
口腔機能維持・向上のため	929	53%
専門家のアドバイスをもらえる	763	43%
生活リズムを整える	745	42%
職員との交流	682	39%
他ご利用者様との交流	702	40%
その他	21	1%

TRC利用目的その他意見

- ・ケアマネのすすめ
- ・送迎があるから
- ・歌を唄いたいから
- ・精神的な理由
- ・暇だから



顧客満足度アンケート調査結果

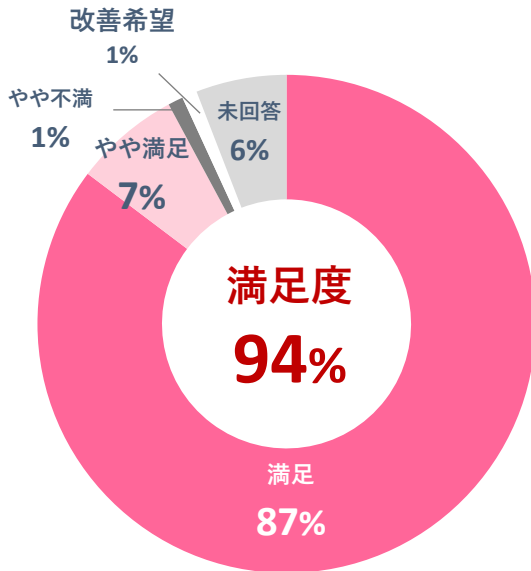
～ トータルリハセンター ～



調査結果

送迎サービスについて

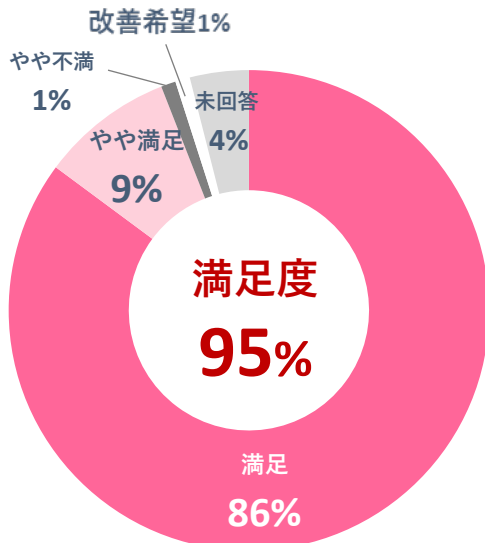
送迎時間、安全面への配慮、ドライバー対応、運転全般について、4段階評価



送迎サービス	割合
満足	87%
やや満足	7%
やや不満	1%
改善希望	1%
未回答	6%
満足度	94%

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	86%
やや満足	9%
やや不満	1%
改善希望	1%
未回答	4%
満足度	95%



顧客満足度アンケート調査結果

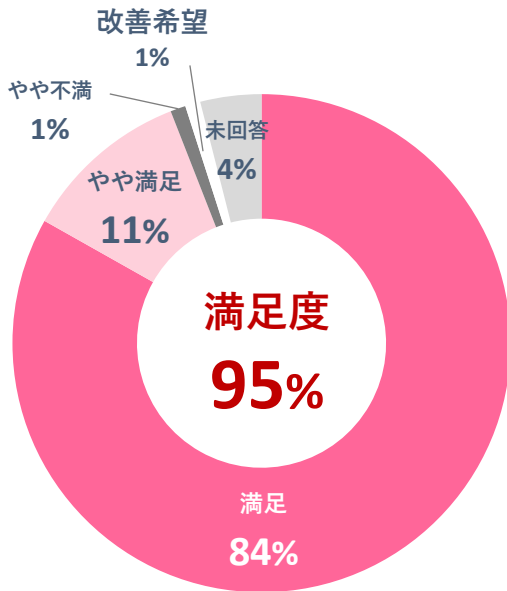
～ トータルリハセンター ～



調査結果

センター設備について

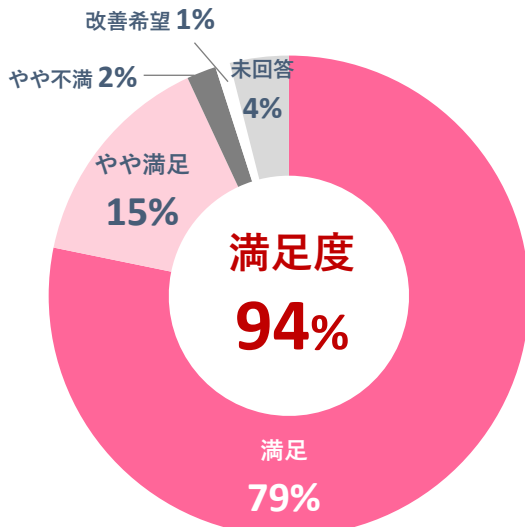
清潔感、安全面への配慮、トイレについて、4段階評価



サービス全般	割合
満足	84%
やや満足	11%
やや不満	1%
改善希望	1%
未回答	4%
満足度	95%

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	79%
やや満足	15%
やや不満	2%
改善希望	1%
未回答	4%
満足度	94%