



CUSTOMER SATISFACTION REPORT

<利用者様満足100%ポイント>

年 月 日 ()

店舗名

施設長名

採点者名

評価基準	点数基準
A 90~100	5 素晴らしい他の模範となる
B 75~89	4 基準以上の成果
C 55~74	3 基準レベル
F 0~54	0 基準以下

マネジャー人数

名

介護職員 (P/A)

名

総合

	Q	S	C
得点	/	/	50
%	%	%	%
A			
B			
C			

QUALITY

① 送迎 <運転・点検・シートベルト>

- ・安全運転(メンテナンス・シートベルト) ・丁寧な運転 5.4.3.0
- ・乗降時スピーディにドアを開け、必要に応じたサポート 5.4.3.0

② バイタルチェック

- ・体調異常の発見と対処 5.4.3.0
- ・正常時の安心な言葉かけ 5.4.3.0

③ 集団運動(指導)

- ・運動のやり方がよくわかる 5.4.3.0
- ・適切な個人別アドバイス 5.4.3.0
- ・モチベーションが上がる声かけ(ほめ言葉) 5.4.3.0

④ 個別訓練

- <個別運動>
- ・その人の目標に合った運動 5.4.3.0
 - ・効果の実感がある 5.4.3.0
 - ・モチベーションがアップする(ほめる・次の課題の提示) 5.4.3.0

- <ふくらはぎケア>
- ・すっきりする・足が軽くなる 5.4.3.0
 - ・気持ちの良い圧 ・効くライン 5.4.3.0

- <痛みをとる施術>
- ・痛みが楽になる 5.4.3.0
 - ・動きやすくなる(可動域が広がる) 5.4.3.0
 - ・親身である 5.4.3.0

⑤ テーブルゾーンサービス(タオ日記・イベント・ティタイム)

- ・コミュニケーションの量・質・楽しさ 5.4.3.0
- ・紳士淑女のように扱う 5.4.3.0
- ・自立訓練の視点での対応 5.4.3.0

⑥ 口腔機能訓練

- ・必要性の認識と自立支援 5.4.3.0
- ・やり方がよくわかる 5.4.3.0

⑦ 施設内の誘導

- ・タイミングが良く、スムーズ 5.4.3.0
- ・必要に応じたサポート 5.4.3.0

⑧ 計画と実行の共有

- ・ケアプラン目標に合った計画(個人的・達成可能・具体的・測定可能) 5.4.3.0
- ・計画に沿った実行 5.4.3.0
- ・実行後の評価が分かる 5.4.3.0

⑨ 面談

- ・個人的 ・計画に沿った面談内容 5.4.3.0
- ・親身 ・ポジティブな伝達(励ます言葉) 5.4.3.0

⑩ 無料体験

- ・全員での歓迎 5.4.3.0
- ・丁寧でわかりやすい説明 5.4.3.0
- ・好感度が高い 5.4.3.0

QUALITY コメント	QUALITYの合計得点
	/
	(総合計:150)

SERVICE

① 送迎時間(お約束の時間)

2分以内	5	2分1秒~5分以内	4	5分1秒~10分以内	3	10分以上	0	5.4.3.0
------	---	-----------	---	------------	---	-------	---	---------

② スタッフイメージ

- ・アピアランス (髪型、整容、におい、爪、制服) 5.4.3.0
- ・クルーの挨拶、アイコンタクト&スマイル&ハッスル 5.4.3.0
- ・マネジャーの挨拶、アイコンタクト&スマイル&ハッスル 5.4.3.0

③ コミュニケーション

- ・ファーストインプレッション 5.4.3.0
- ・ラストインプレッション 5.4.3.0
- ・会話(自然な対話・お名前を呼ぶ) 5.4.3.0

④ 電話対応

- ・利用者様 ・ご家族 ・ケアマネジャー ・取引業者 5.4.3.0

⑤ アウェアネス=気付き力

- ・ストレスがない 5.4.3.0

⑥ 態度、全体的な印象

- ・礼儀正しく親切か ・感じが良いか 5.4.3.0

SERVICEコメント	SERVICEの合計得点
	/
	50

CLEANLINESS

- ① 店舗周辺、店舗出入り口付近の清潔さ 5.4.3.0
- ② 外部POP類の管理(ライト、提示方法、内容) 5.4.3.0
- ③ ベッド、マッサージチェア、テーブル、イス、鏡 5.4.3.0
- ④ 観葉植物 5.4.3.0
- ⑤ トイレ...清潔で備品は十分か 5.4.3.0
- ⑥ BGMが心地よいか 5.4.3.0
- ⑦ 空調、ライトの管理状態 5.4.3.0
- ⑧ 玄関・テーブルゾーン・体操ゾーン・ベッドゾーン (床、壁、ガラス、機器、床、天井、照明、机上の整理) 5.4.3.0
- ⑨ 事務関連 (書棚・パソコン・利用者様ファイル管理) 5.4.3.0
- ⑩ 送迎車の車内車外の汚れ、臭いはないか 5.4.3.0

CLEANLINESS コメント	CLEANLINESSの合計得点
	/
	50