# 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 | 素晴らしく他の模範となる |
| 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

| | Q | S | C |
|---|---|---|---|
| 得点 | ／ | ／50 | ／50 |
| % | % | % | % |
| ABC | | | |

| 総合 | ／ | 点 |
|---|---|---|

## 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 電話応対**

- ・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 |

© TAO CO. All right reserved