様式3

顧客満足度アンケート実施結果

今後の施設運営に活用するため、顧客満足度に関する調査を実施いたしました。
ご協力いただきました利用者の皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

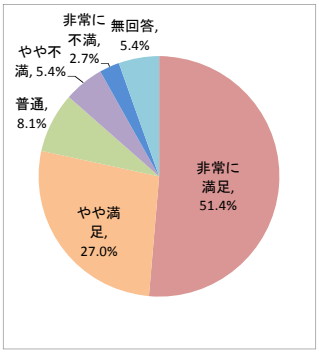
■実施期間　平成26年10月1日～10月31日
■施設名　豊寿荘（養護）
■調査方法　アンケート用紙による
■調査対象者　利用者様の内、設問内容が理解でき意思表示が可能な方
■利用者数　42人　（設問ごとに回答者数が異なります）

個別満足度

1. 住環境について満足していますか

サンプル数　37 / 42

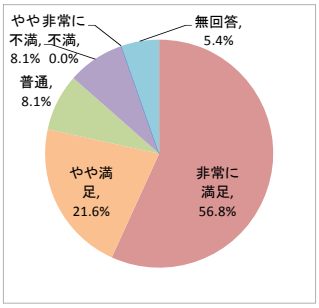
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	19	51.4%
やや満足	10	27.0%
普通	3	8.1%
やや不満	2	5.4%
非常に不満	1	2.7%
無回答	2	5.4%
合計	37	100%



2. 食事について満足していますか

サンプル数　37 / 42

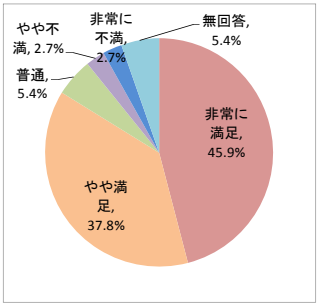
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	21	56.8%
やや満足	8	21.6%
普通	3	8.1%
やや不満	3	8.1%
非常に不満	0	0.0%
無回答	2	5.4%
合計	37	100%



3. 入浴について満足していますか

サンプル数　37 / 42

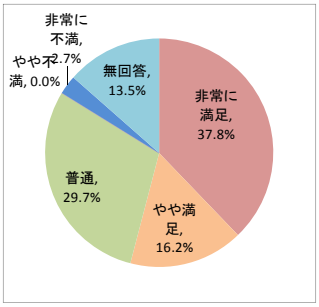
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	17	45.9%
やや満足	14	37.8%
普通	2	5.4%
やや不満	1	2.7%
非常に不満	1	2.7%
無回答	2	5.4%
合計	37	100%



4. 行事・余暇活動について満足していますか

サンプル数　37 / 42

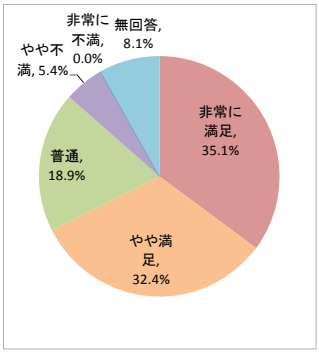
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	14	37.8%
やや満足	6	16.2%
普通	11	29.7%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	1	2.7%
無回答	5	13.5%
合計	37	100%



5. 職員の対応について満足していますか

サンプル数　37 / 42

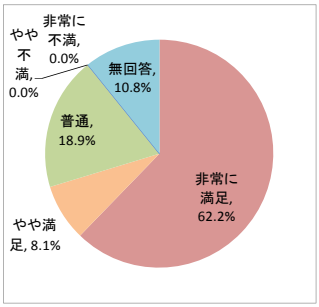
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	13	35.1%
やや満足	12	32.4%
普通	7	18.9%
やや不満	2	5.4%
非常に不満	0	0.0%
無回答	3	8.1%
合計	37	100%



6. プライバシーは守られていますか

サンプル数　37 / 42

カテゴリー	度　数	%
非常に満足	23	62.2%
やや満足	3	8.1%
普通	7	18.9%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	4	10.8%
合計	37	100%



7. 施設別の設問　②

サンプル数　0 / 42

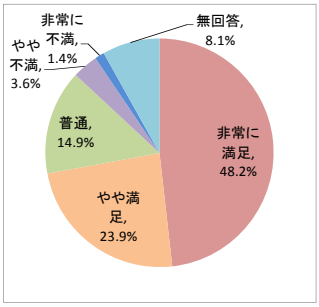
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	0	#DIV/0!
やや満足	0	#DIV/0!
普通	0	#DIV/0!
やや不満	0	#DIV/0!
非常に不満	0	#DIV/0!
無回答	0	#DIV/0!
合計	0	#DIV/0!

総合満足度

8. 施設サービス全般について満足していますか

サンプル数　37 / 42

カテゴリー	度　数	%
非常に満足	18	48.2%
やや満足	9	23.9%
普通	6	14.9%
やや不満	1	3.6%
非常に不満	1	1.4%
無回答	3	8.1%
合計	37	100%



（福）山梨県社会福祉事業団