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。

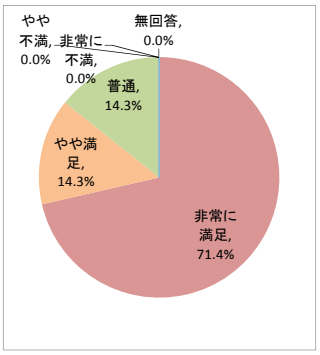
■実施期間　平成26年10月1日～10月31日
■施設名　豊寿荘（特養）
■調査方法　アンケート用紙による
■調査対象者　利用者様の内、設問内容が理解でき意思表示が可能な方
■利用者数　26人　（設問ごとに回答者数が異なります）

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　21 / 26

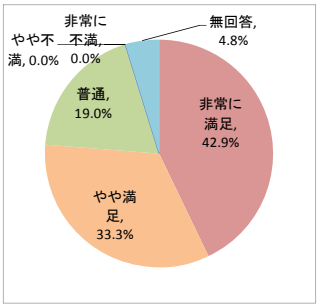
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	15	71.4%
やや満足	3	14.3%
普通	3	14.3%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	21	100%



2. 食事について満足していますか

サンプル数　21 / 26

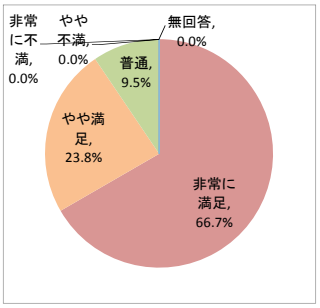
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	9	42.9%
やや満足	7	33.3%
普通	4	19.0%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	1	4.8%
合計	21	100%



3. 入浴について満足していますか

サンプル数　21 / 26

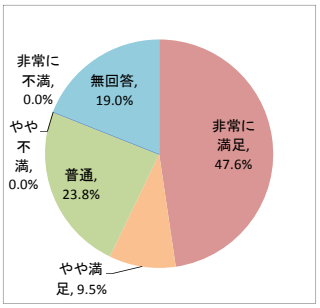
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	14	66.7%
やや満足	5	23.8%
普通	2	9.5%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	21	100%



4. 行事・余暇活動について満足していますか

サンプル数　21 / 26

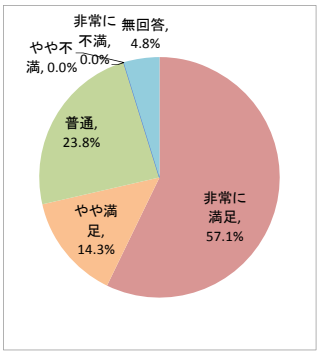
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	10	47.6%
やや満足	2	9.5%
普通	5	23.8%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	4	19.0%
合計	21	100%



5. 職員の対応について満足していますか

サンプル数　21 / 26

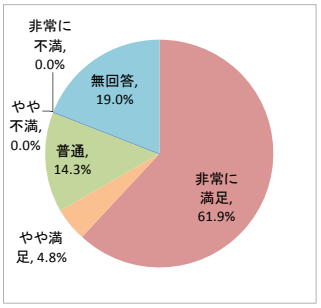
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	12	57.1%
やや満足	3	14.3%
普通	5	23.8%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	1	4.8%
合計	21	100%



6 プライバシーは守られていますか

サンプル数　21 / 26

カテゴリー	度　数	%
非常に満足	13	61.9%
やや満足	1	4.8%
普通	3	14.3%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	4	19.0%
合計	21	100%



サンプル数　0 / 26

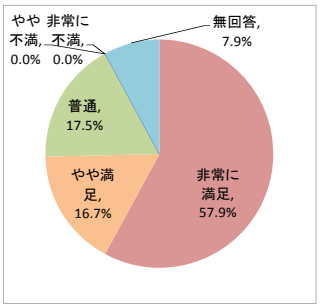
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	0	#DIV/0!
やや満足	0	#DIV/0!
普通	0	#DIV/0!
やや不満	0	#DIV/0!
非常に不満	0	#DIV/0!
無回答	0	#DIV/0!
合計	0	#DIV/0!

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　21 / 26

カテゴリー	度　数	%
非常に満足	12	57.9%
やや満足	4	16.7%
普通	4	17.5%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	2	7.9%
合計	21	100%



（福）山梨県社会福祉事業団