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。

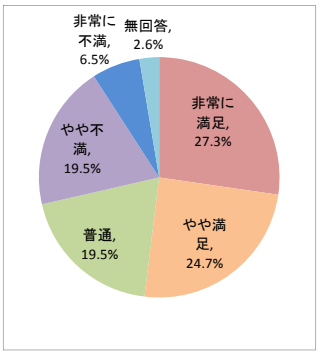
■実施期間　平成26年10月1日～10月31日
■施設名　きぼうの家（支援施設）
■調査方法　アンケート用紙による
■調査対象者　利用者様の内、設問内容が理解でき意思表示が可能な方
■利用者数　99人　（設問ごとに回答者数が異なります）

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　77 / 99人

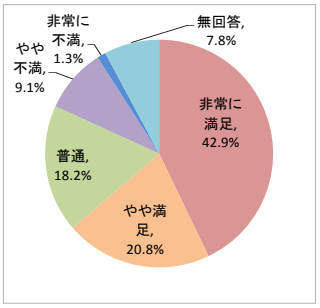
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	21	27.3%
やや満足	19	24.7%
普通	15	19.5%
やや不満	15	19.5%
非常に不満	5	6.5%
無回答	2	2.6%
合計	77	100%



2. 食事について満足していますか

サンプル数　77 / 99人

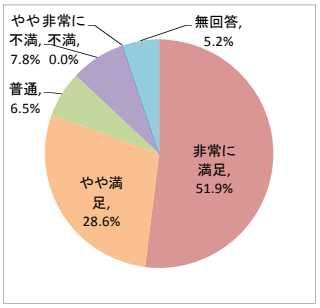
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	33	42.9%
やや満足	16	20.8%
普通	14	18.2%
やや不満	7	9.1%
非常に不満	1	1.3%
無回答	6	7.8%
合計	77	100%



3. 入浴について満足していますか

サンプル数　77 / 99人

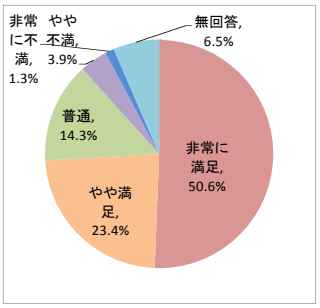
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	40	51.9%
やや満足	22	28.6%
普通	5	6.5%
やや不満	6	7.8%
非常に不満	0	0.0%
無回答	4	5.2%
合計	77	100%



4. 行事・余暇活動について満足していますか

サンプル数　77 / 99人

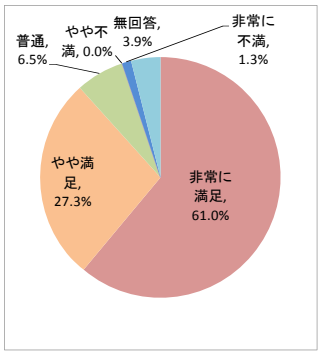
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	39	50.6%
やや満足	18	23.4%
普通	11	14.3%
やや不満	3	3.9%
非常に不満	1	1.3%
無回答	5	6.5%
合計	77	100%



5. 職員の対応について満足していますか

サンプル数　77 / 99人

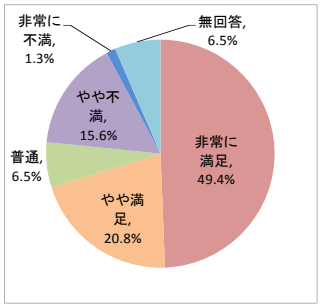
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	47	61.0%
やや満足	21	27.3%
普通	5	6.5%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	1	1.3%
無回答	3	3.9%
合計	77	100%



6. 排泄について満足していますか

サンプル数　77 / 99人

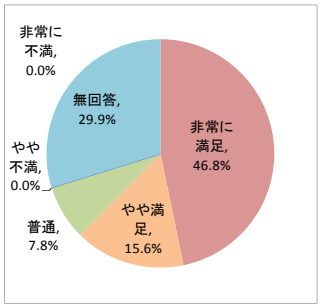
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	38	49.4%
やや満足	16	20.8%
普通	5	6.5%
やや不満	12	15.6%
非常に不満	1	1.3%
無回答	5	6.5%
合計	77	100%



7. 遊びリテーションについて満足していますか

サンプル数　77 / 99人

カテゴリー	度　数	%
非常に満足	36	46.8%
やや満足	12	15.6%
普通	6	7.8%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	23	29.9%
合計	77	100%

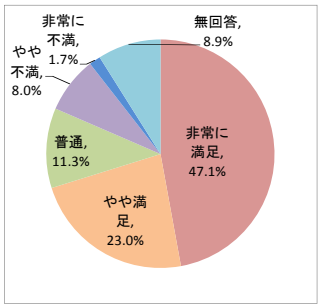


総合満足度

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　77 / 99人

カテゴリー	度　数	%
非常に満足	36	47.1%
やや満足	18	23.0%
普通	9	11.3%
やや不満	6	8.0%
非常に不満	1	1.7%
無回答	7	8.9%
合計	77	100%



（福）山梨県社会福祉事業団