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。

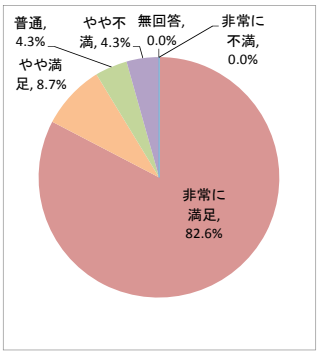
■実施期間　平成26年10月1日～10月31日
■施設名　はまなし寮
■調査方法　アンケート用紙による
■調査対象者　利用者様の内、設問内容が理解でき意思表示が可能な方
■利用者数　51人　（設問ごとに回答者数が異なります）

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　23 / 51

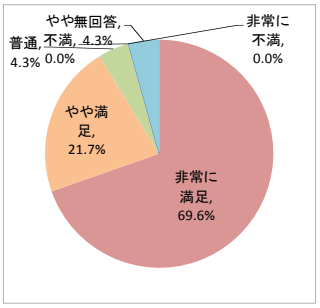
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	19	82.6%
やや満足	2	8.7%
普通	1	4.3%
やや不満	1	4.3%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	23	100%



2. 食事について満足していますか

サンプル数　2323 / 51

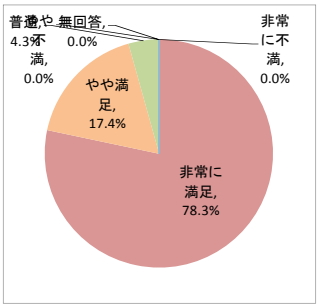
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	16	69.6%
やや満足	5	21.7%
普通	1	4.3%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	1	4.3%
合計	23	100%



3. 入浴について満足していますか

サンプル数　23 / 51

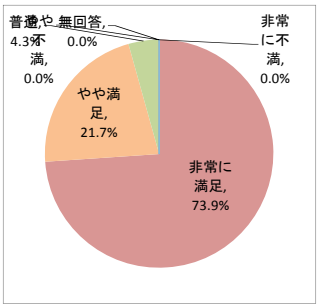
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	18	78.3%
やや満足	4	17.4%
普通	1	4.3%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	23	100%



4. 行事・余暇活動について満足していますか

サンプル数　23 / 51

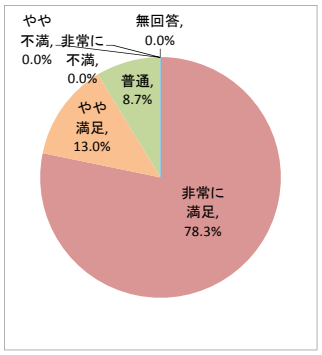
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	17	73.9%
やや満足	5	21.7%
普通	1	4.3%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	23	100%



5. 職員の対応について満足していますか

サンプル数　23 / 51

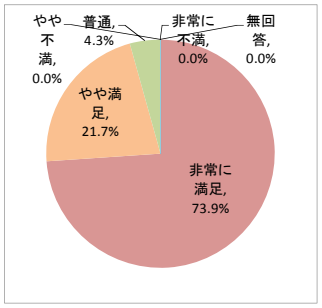
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	18	78.3%
やや満足	3	13.0%
普通	2	8.7%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	23	100%



6施設別の設問①心のこもった態度や言葉遣い

サンプル数　23 / 51

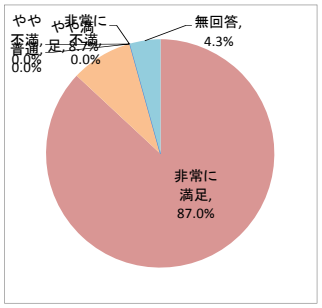
カテゴリー	度　数	%
非常に満足	17	73.9%
やや満足	5	21.7%
普通	1	4.3%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	23	100%



7. 施設別の設問　②余暇活動（慰問）を増やす

サンプル数　23 / 51

カテゴリー	度　数	%
非常に満足	20	87.0%
やや満足	2	8.7%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	1	4.3%
合計	23	100%

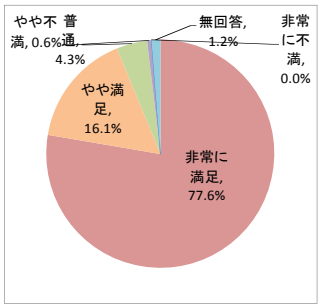


総合満足度

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　23 / 51

カテゴリー	度　数	%
非常に満足	18	77.6%
やや満足	4	16.1%
普通	1	4.3%
やや不満	0	0.6%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	1.2%
合計	23	100%



（福）山梨県社会福祉事業団