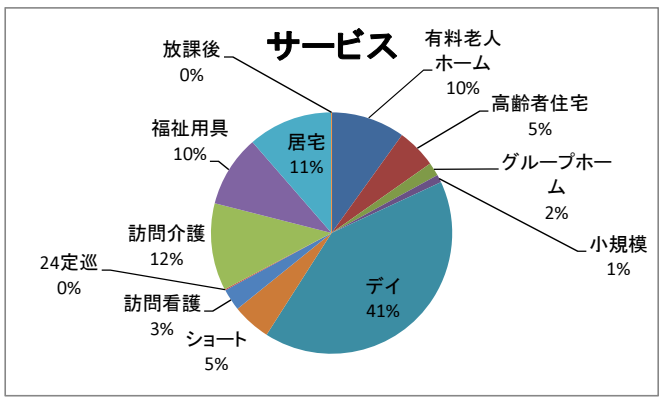
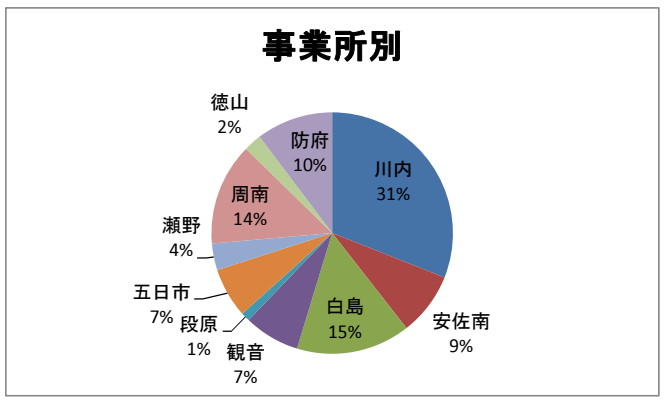
# 平成28年1月　と　平成26年12月のアンケート調査結果比較



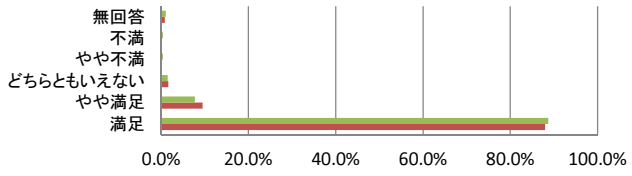

アンケート発送　864通

回答総数　473通

回収率　54.7%

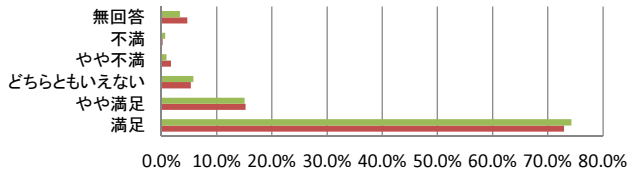



## 挨拶



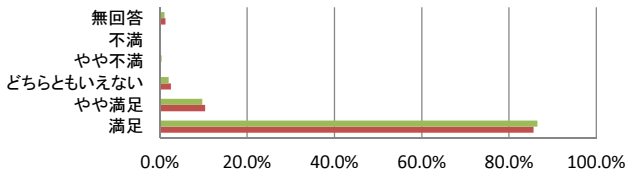

| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 88.7% | 7.8% | 1.6% | 0.4% | 0.4% | 1.1% |
| H28.01 | 87.9% | 9.5% | 1.7% | 0.0% | 0.0% | 0.8% |

## ご意見や要望への対応



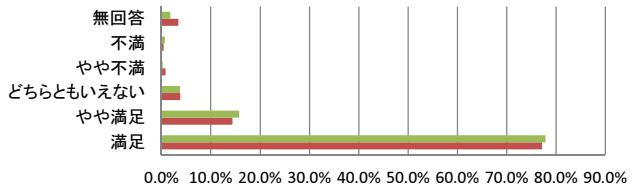

| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 74.3% | 15.1% | 5.8% | 0.9% | 0.7% | 3.3% |
| H28.01 | 72.9% | 15.2% | 5.3% | 1.7% | 0.2% | 4.7% |

## 言葉遣い



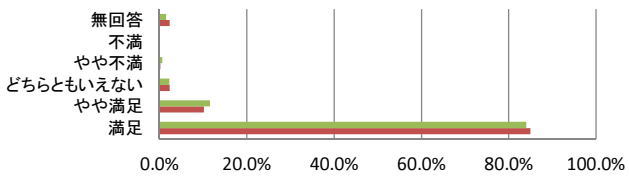

| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 86.5% | 9.8% | 2.0% | 0.4% | 0.2% | 1.1% |
| H28.01 | 85.6% | 10.4% | 2.5% | 0.2% | 0.0% | 1.3% |

## サービスへの安心感



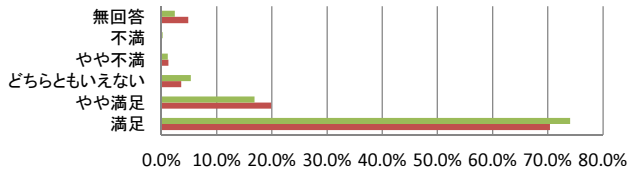

| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 77.8% | 15.7% | 3.8% | 0.2% | 0.7% | 1.8% |
| H28.01 | 77.2% | 14.4% | 3.8% | 0.8% | 0.4% | 3.4% |

## 態度



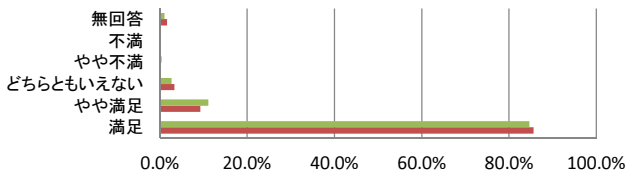

| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 84.0% | 11.5% | 2.2% | 0.7% | 0.0% | 1.6% |
| H28.01 | 85.0% | 10.1% | 2.3% | 0.2% | 0.0% | 2.3% |

## サービスの質



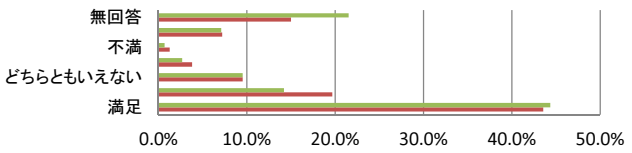

| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 74.1% | 16.9% | 5.3% | 1.1% | 0.2% | 2.4% |
| H28.01 | 70.4% | 19.9% | 3.6% | 1.3% | 0.0% | 4.9% |

## 身だしなみ



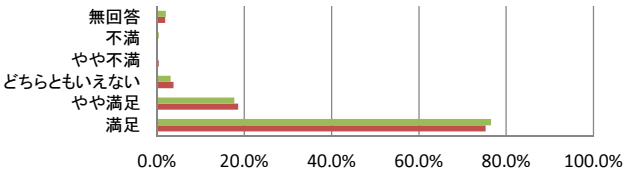

| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 84.7% | 11.1% | 2.7% | 0.4% | 0.0% | 1.1% |
| H28.01 | 85.6% | 9.3% | 3.4% | 0.0% | 0.0% | 1.7% |

## 提供される食事



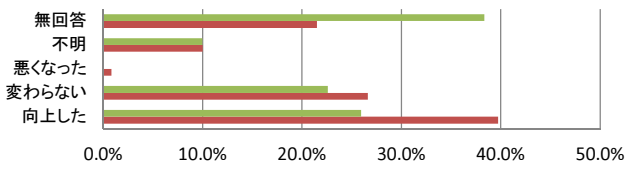

| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 該当なし | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 44.3% | 14.2% | 9.5% | 2.7% | 0.7% | 7.1% | 21.5% |
| H28.01 | 43.6% | 19.7% | 9.5% | 3.8% | 1.3% | 7.2% | 15.0% |

## 説明のわかりやすさ



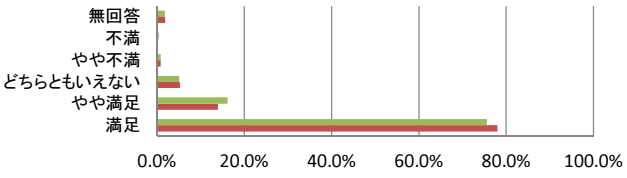

| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 76.5% | 17.7% | 3.1% | 0.2% | 0.4% | 2.0% |
| H28.01 | 75.3% | 18.6% | 3.8% | 0.4% | 0.0% | 1.9% |

## 前回のアンケート後、サービスは向上したか？



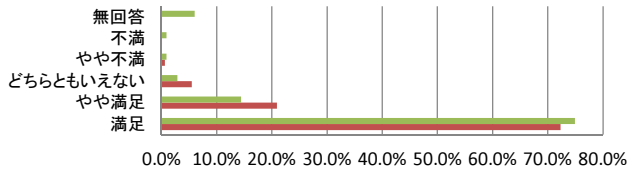

| | 向上した | 変わらない | 悪くなった | 不明 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 25.9% | 22.6% | 0.0% | 10.0% | 38.4% |
| H28.01 | 39.7% | 26.6% | 0.8% | 10.0% | 21.5% |

## 相談しやすさ




| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 75.6% | 16.2% | 5.1% | 0.9% | 0.4% | 1.8% |
| H28.01 | 78.0% | 14.0% | 5.3% | 0.8% | 0.0% | 1.9% |

## ふじケアの総合評価




| | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H26.12 | 74.9% | 14.4% | 2.9% | 0.9% | 0.9% | 6.0% |
| H28.01 | 72.3% | 20.9% | 5.5% | 0.6% | 0.1% | 0.1% |