

平成23年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市地域福祉センター

(東部・西部)

【調査概要】

- | | | |
|---|------|-------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成24年1月10日から平成24年2月3日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市地域福祉センター（東部・西部）利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者アンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 回答数 | 東部113人、西部20人 |

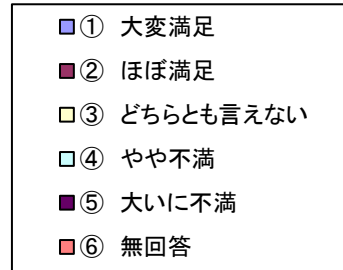
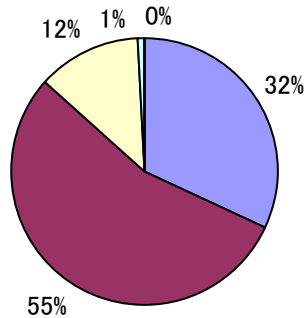
平成24年 3月

豊川市健康福祉部福祉課

1 職員の服装や身だしなみどうですか？

(東部)

単位：人

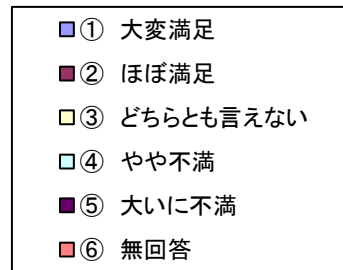
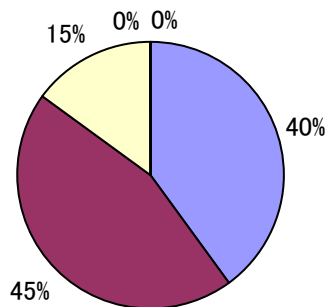


①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|-------|------|------|------|
| 人 | 36 | 62 | 14 | 1 | 0 | 0 |
| 割合 | 31.9% | 54.9% | 12.4% | 0.9% | 0.0% | 0.0% |

(西部)

単位：人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|-------|------|------|------|
| 人 | 8 | 9 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 割合 | 40.0% | 45.0% | 15.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

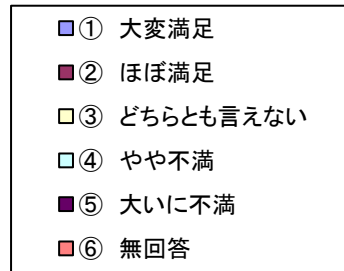
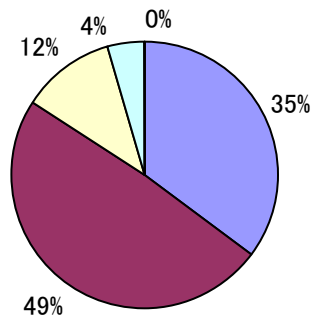
【コメント】

東部は86.8%の方が、西部は85%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

Q 2 職員の言葉づかいや接遇態度はどうですか？

(東部)

単位:人

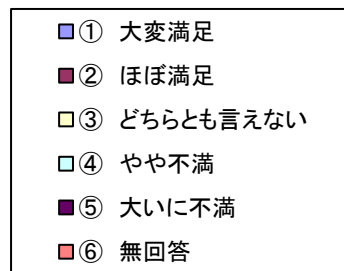
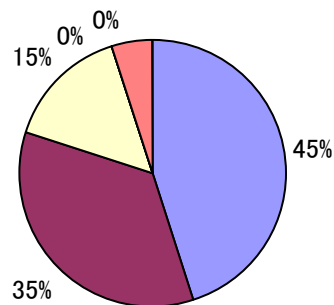


①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|-------|------|------|------|
| 人 | 40 | 55 | 13 | 5 | 0 | 0 |
| 割合 | 35.4% | 48.7% | 11.5% | 4.4% | 0.0% | 0.0% |

(西部)

単位:人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|-------|------|------|------|
| 人 | 9 | 7 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| 割合 | 45.0% | 35.0% | 15.0% | 0.0% | 0.0% | 5.0% |

【コメント】

東部は84.1%の方が、西部は80%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

(東部)・大きい声であいさつを受けました。よかったです。

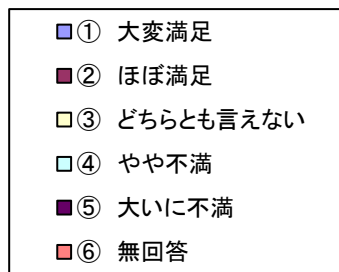
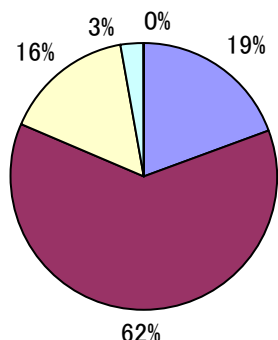
- ・一人対応が良心的でない方がいます。
- ・子供に対して厳しく言われることがあるのが気になります。

Q 3 施設の安全対策はどうですか？

(使用上の注意事項の説明、器具の安全配慮など)

(東部)

単位:人

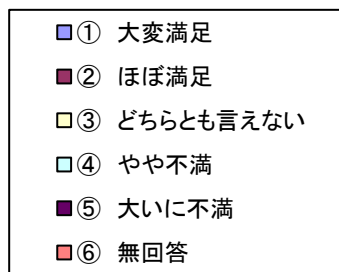
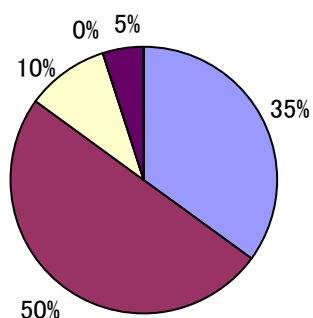


①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|-------|------|------|------|
| 人 | 22 | 70 | 18 | 3 | 0 | 0 |
| 割合 | 19.5% | 61.9% | 15.9% | 2.7% | 0.0% | 0.0% |

(西部)

単位:人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|-------|------|------|------|
| 人 | 7 | 10 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 割合 | 35.0% | 50.0% | 10.0% | 0.0% | 5.0% | 0.0% |

【コメント】

東部は81.4%の方が、西部は85%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

(東部)・駐車場が不便。

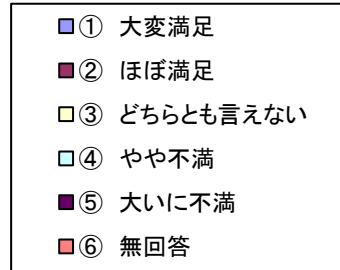
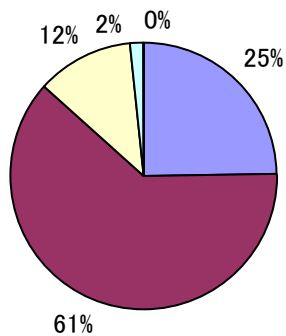
・集会室の床が滑りやすい。

(西部) 黒板、舞台等小さな子には危険。

Q 4 施設の清潔さはどうですか？

(東部)

単位:人

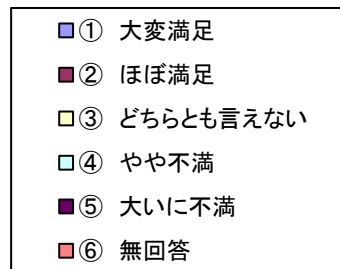
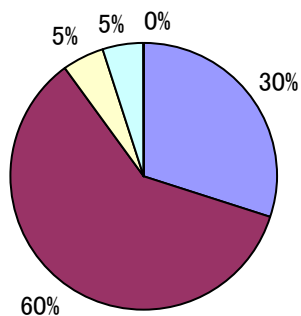


①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|-------|------|------|------|
| 人 | 28 | 70 | 13 | 2 | 0 | 0 |
| 割合 | 24.8% | 61.9% | 11.5% | 1.8% | 0.0% | 0.0% |

(西部)

単位:人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|------|------|------|------|
| 人 | 6 | 12 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 割合 | 30.0% | 60.0% | 5.0% | 5.0% | 0.0% | 0.0% |

【コメント】

東部は86.7%の方が、西部は90%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました

【その他利用者の声】

(東部)・いつもきれいに外を掃除していただけてありがたいです。

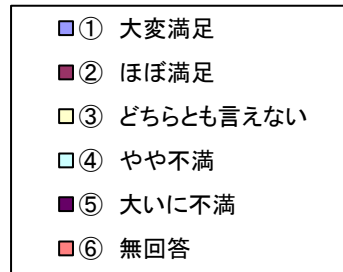
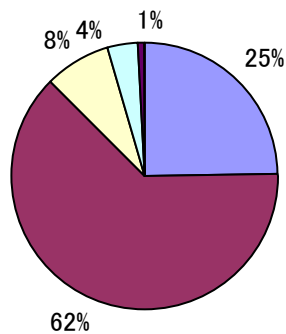
・大変きれい。

(西部) トイレがもう少しきれいだといい。

Q 5 総合的な利用満足度はどうですか？

(東部)

単位:人

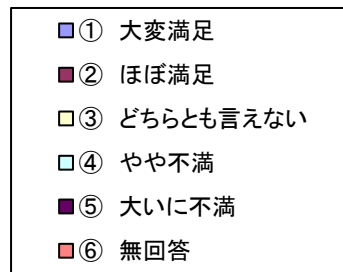
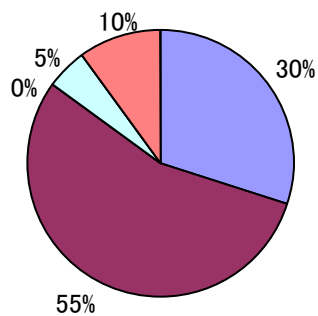


①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|------|------|------|------|
| 人 | 28 | 71 | 9 | 4 | 1 | 0 |
| 割合 | 24.8% | 62.8% | 8.0% | 3.5% | 0.9% | 0.0% |

(西部)

単位:人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|------|------|------|-------|
| 人 | 6 | 11 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 割合 | 30.0% | 55.0% | 0.0% | 5.0% | 0.0% | 10.0% |

【コメント】

東部は87.6%の方が、西部は85%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました

【その他利用者の声】

(東部)

- ・ 駐車場がいっぱいで帰ることがある。施設利用者以外の車を止めさせないようにしてほしい。
- ・ 駐車場が停めにくい。
- ・ 車の出入りのために施設の出入り口に柵がなく子どもが道路に出てしまう危険がある。
- ・ 入口までの道路の歩道が狭く小さな子供が通るのに危ない。
- ・ ほぼ毎日利用させていただいています。楽しい思いで帰途についています。
- ・ スリッパが一か所にまとめてあるのも良い。必要な人が個々に持ちに行き、帰る時にそこに返すのが良い。
- ・ 卓球台を設置してほしい。
- ・ 子供の水遊びが禁止になったのが残念です。身体障害者しか施設内に車を停められなくなったのですが、小さな子供連れも許可してほしい。
- ・ 全体的に老朽化が目立つ。

(西部)

- ・ おもちゃの質、量がもう少しあるとうれしい。
- ・ 空気清浄機、加湿器、アルコール消毒スプレーがあるととてもうれしい。
- ・ 手洗い場の足元が水で濡れてしまうので水切りマット等があるとよい。
- ・ いつも満足して使わせていただいています。近場なのでうれしいです。
- ・ ヘルストロンの部屋は、常に暖かくしておいてほしい。
- ・ 少し気がつかないことがある。雨の時に傘立てがない、朝暖房が利いていない。

【総合分析】

東部、西部ともにどの設問においても80%以上の方が、大変満足及びほぼ満足と回答しており、職員の対応について高い評価を得ていると言えます。

東部については、「駐車場がいっぱいになってしまう」「駐車がしにくい」等駐車場に関する意見、また、「子どもが道路に出てしまう危険がある」「道路が

狭くて危ない」等のご意見をいただいております、駐車場の利用方法や子どもが安心して利用するために安全面への配慮が今後の課題と言えます。

総合的な利用満足度については、東部、西部ともに85%以上の方から大変満足及びほぼ満足の回答を得ており、全体的に利用者の満足を得ていると言えます。