

平成23年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市社会福社会館

(ウィズ豊川)

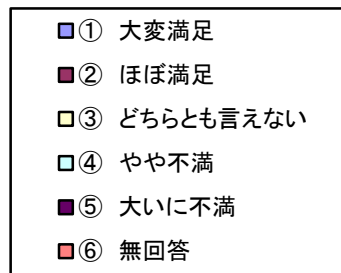
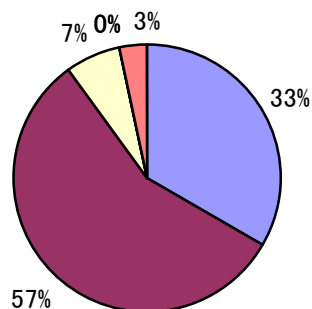
【調査概要】

- | | | |
|---|------|-------------------------|
| 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 | 豊川市社会福社会館利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 回答数 | 30人 |

平成24年 3月
豊川市健康福祉部福祉課

Q 1 職員の服装や身だしなみはどうですか？

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

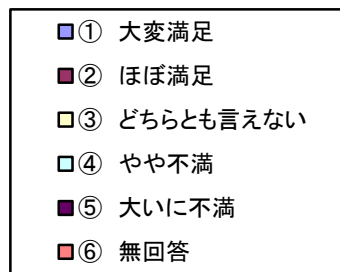
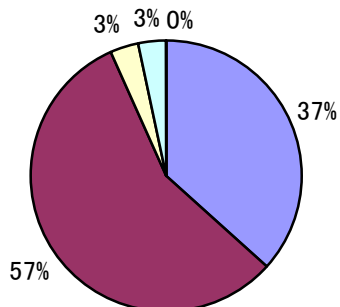
人	10	17	2	0	0	1
割合	33.3%	56.7%	6.7%	0.0%	0.0%	3.3%

【コメント】

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。

Q 2 職員の言葉遣いや接遇態度はどうですか？

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	11	17	1	1	0	0
割合	36.7%	56.7%	3.3%	3.3%	0.0%	0.0%

【コメント】

93.4%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。

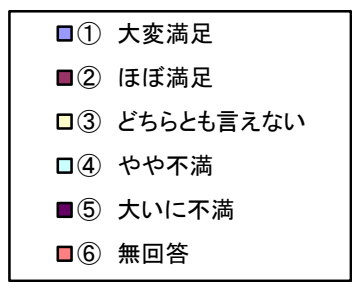
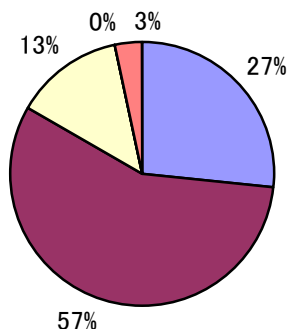
【その他利用者の声】

- ・いつも挨拶をしてくれる。
- ・いつも違う人が対応され、その人その人によって違うことを言われる。

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)

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 無回答

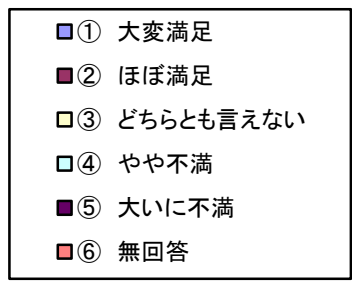
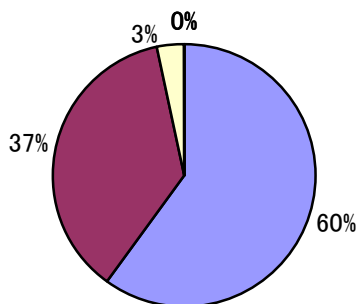
人	8	17	4	0	0	1
割合	26.7%	56.7%	13.3%	0.0%	0.0%	3.3%

【コメント】

83.4%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 4 施設の清潔さはどうですか？

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 無回答

人	18	11	1	0	0	0
割合	60.0%	36.7%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

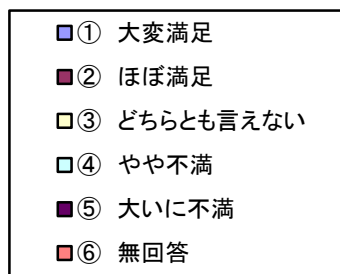
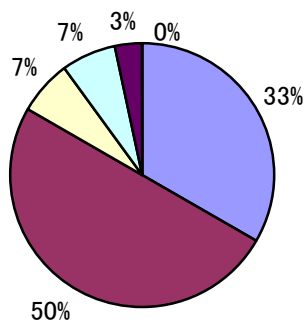
96.7%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

- ・いつもあけぼの作業所の方がおそうじしてくれていてとてもきれいで気持ちがいいです。トイレなどもとてもきれいです。

Q 5 総合的な利用満足度はどうですか？

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	10	15	2	2	1	0
割合	33.3%	50.0%	6.7%	6.7%	3.3%	0.0%

【コメント】

83.3%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】

- ・ 駐車場が使いにくい。予約が取りにくい。他は満足。
- ・ 駐車場が不足。
- ・ 時々駐車場は空いているのに、部屋の利用が出来ない時がある。行政が部屋の先取りをしているのではないか。
- ・ 施設の部屋は使用していないが駐車場が満車という理由で希望の日に利用できないことがありました。車の数で施設を使えなくするのはどうかと思う。他に方法はないのか。
- ・ 利用させていただきたいと伝えると大変丁寧に対応して下さるし、カギをあずかる時の皆さんのあいさつが心地よいと思いました。良い施設なのでもっともっと市民の方に有効利用してほしい。
- ・ 色々と配慮をして頂き、この施設を利用させてもらうことができるととても良かったと思いました。
- ・ 人をバカにした言い方で話しをしたり、すごく大きな声で何度も同じ様な事を繰り返し言う職員がいてとても不快でした。

【総合分析】

現在の当施設の職員の接遇態度について、93.4%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。

施設の清潔さについては、96.7%以上の方が大変満足及びほぼ満足と回答しています。「トイレや施設がきれいで気持ちがいい」とのご意見をいただいております。高い評価を得ていると言えます。

しかし、「駐車場が少ない」「駐車場が満車なので施設の利用が出来なかった」等のご意見をいただいております。駐車場の利用等が今後の課題としてあげられます。

総合的な利用満足度については、8割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。