

# 平成23年度 利用者満足度調査結果報告書

## 豊川市諏訪西地域活動支援センター

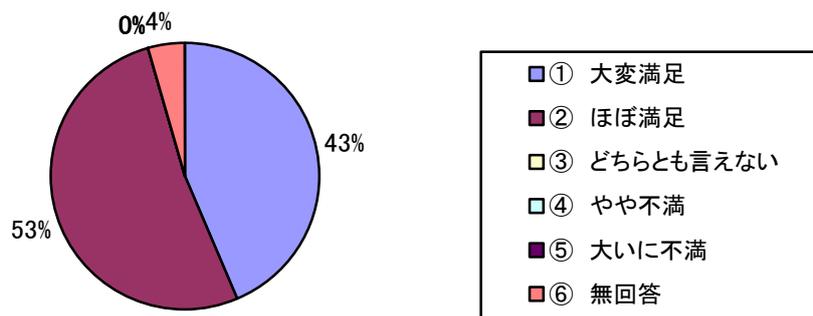
### 【調査概要】

- |   |      |                         |
|---|------|-------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成23年5月30日から平成23年6月3日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市諏訪西地域活動支援センター利用者     |
| 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 | 対象者  | 23人                     |
| 5 | 回答数  | 23人                     |
| 6 | 回答率  | 100%                    |

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 無回答

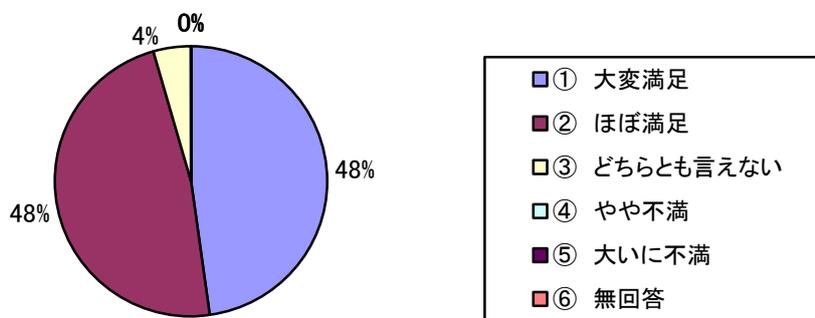
人	10	12	0	0	0	1
割合	43.5%	52.2%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%

【コメント】

95.7%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。

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 無回答

人	11	11	1	0	0	0
割合	47.8%	47.8%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

95.6%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。

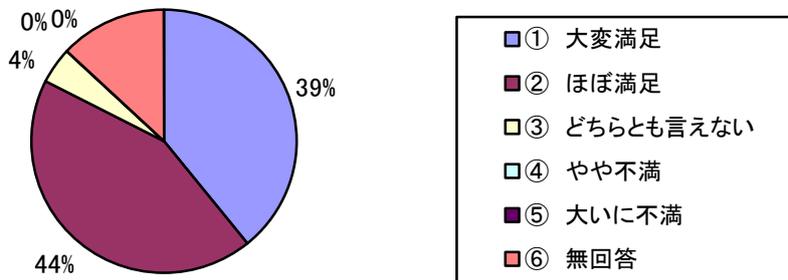
【その他利用者の声】

・あまり丁寧な言葉遣いだと利用者にとっては緊張することがある。

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    ⑥無回答

人	9	10	1	0	0	3
割合	39.1%	43.5%	4.3%	0.0%	0.0%	13.0%

【コメント】

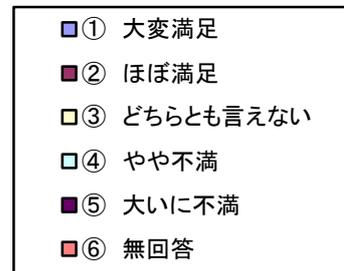
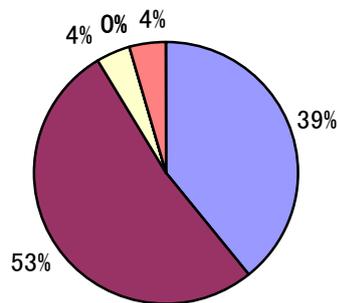
82.6%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

- ・自分で確認できないため、安全対策がどのように対処されているか分からない。
- ・施設の中の安全対策の説明を受けていないので、一度施設内を見学して説明を受けたい。

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	9	12	1	0	0	1
割合	39.1%	52.2%	4.3%	0.0%	0.0%	4.3%

【コメント】

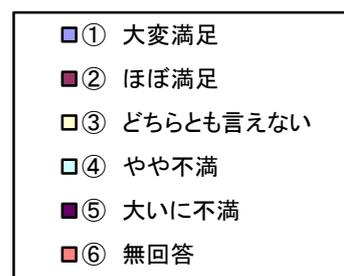
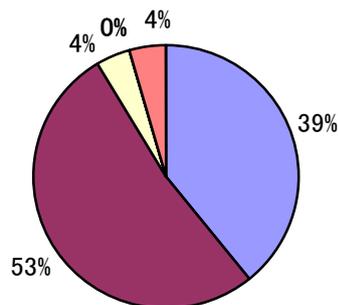
91.3%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

車イス用のトイレの水洗レバーが固いのが少々気になります。

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    無回答

人	9	12	1	0	0	1
割合	39.1%	52.2%	4.3%	0.0%	0.0%	4.3%

【コメント】

91.3%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】

- ・祝日も利用できるといいです。
- ・時間にせかされる訳でもなく、自分には落ち着いて過ごせる空間である。レクレーション、周囲の展示物等その時々工夫し、楽しませてくれる。
- ・年に1度くらいは、保護者と一緒に行事等があっても良いかと思います。
- ・施設入口の自動ドアが手動になっていて動きがかなり重たい。また、このドアが自動になっている時は、人がいるのに閉まってしまい人が挟まり危険に思う。
- ・お風呂の湯船が浅い。
- ・施設利用中に災害が起こった時の避難、家庭への連絡がどのように行われるか聞きたい。
- ・意見を言うとすぐに対応してくれてありがたい、満足しています。
- ・本人は話すことが出来ませんが、満足して帰ってきたことが表情で分かります。大変かわいがっていただいていることを感謝しています。

### 【総合分析】

現在の当施設の職員の接遇態度について、95.6%の方が大変満足及びほぼ満足と回答しており、職員に対応について高い評価を得ていると言えます。

しかし、施設の安全対策、施設の清潔さについては、80%以上の方が大変満足及びほぼ満足と回答していますが、「施設の安全対策について説明を受けたことがない」とのご意見をいただいております。今後は、施設利用の際に施設の安全対策についての説明を徹底することによって、利用者が安心して利用できるようにする必要があります。

総合的な利用満足度については、90%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。