

平成24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25年1月21日から平成25年2月15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128人、西部12人 |

平成25年 3月

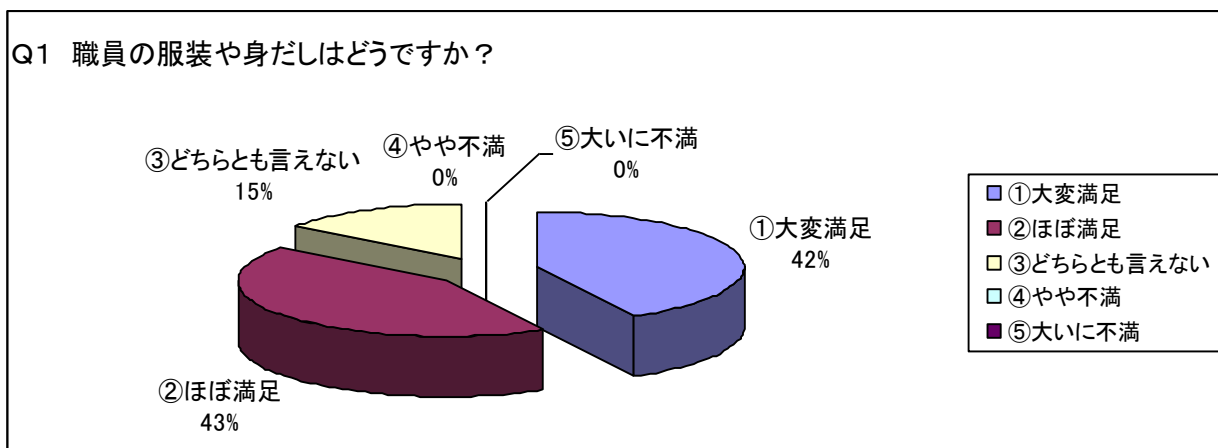
豊川市健康福祉部福祉課

1 職員の対応について

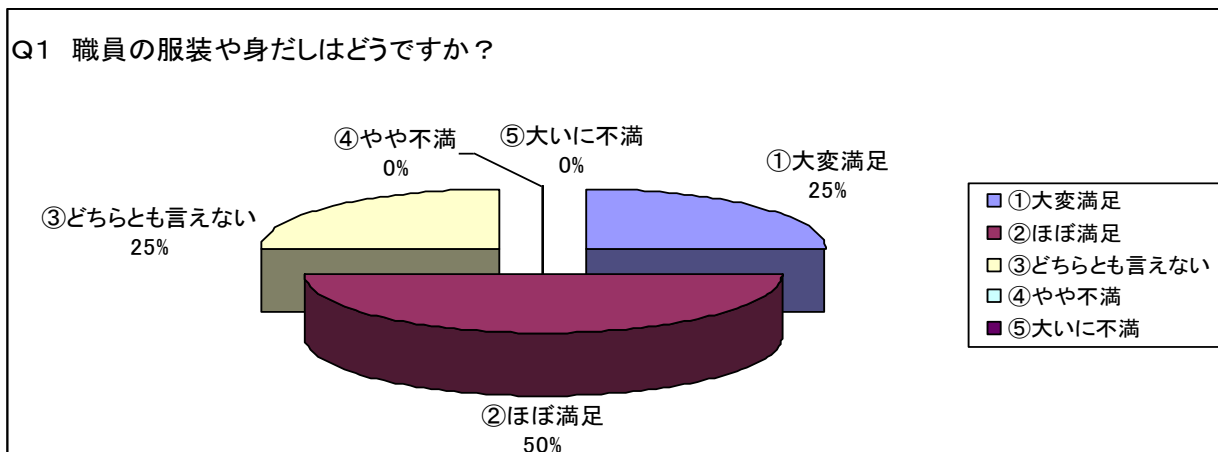
(1) 職員の服装や身だしなみについて、東部 85%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部 75%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

その他、東部において職員の服装、言葉遣いが良く来るたびに楽しくしているとのご意見をいただいています。

【東部】



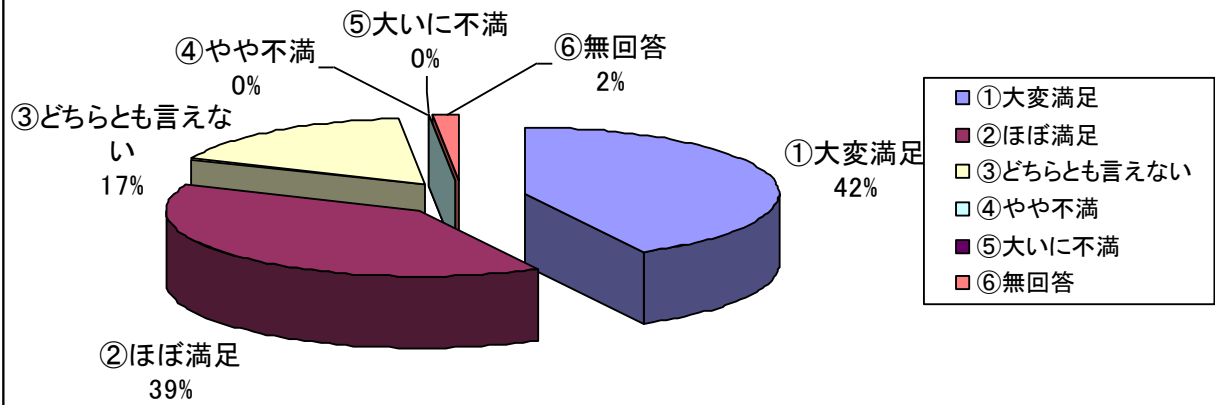
【西部】



(2) 職員の言葉遣いや接客態度について、東部 81%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部 92%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

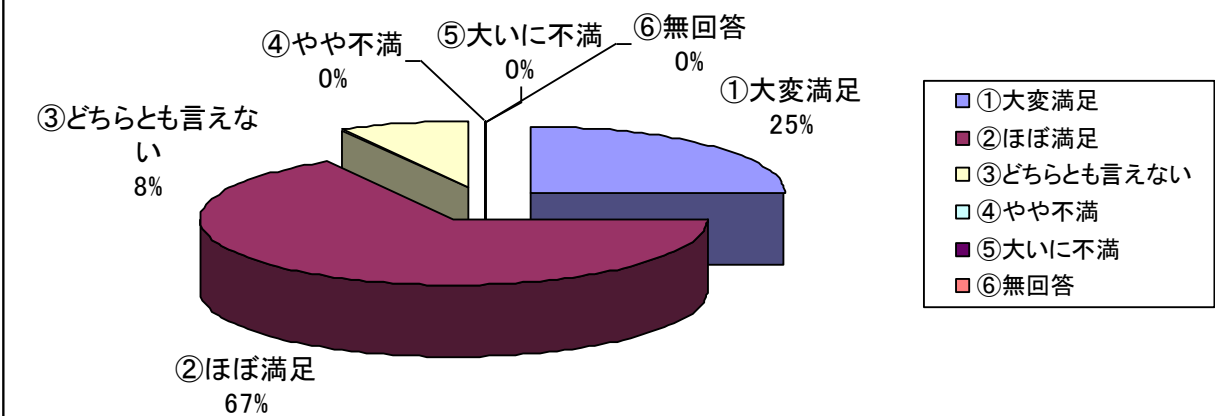
【東部】

Q2 職員の言葉遣いや接遇態度はどうでしたか？



【西部】

Q2 職員の言葉遣いや接遇態度はどうでしたか？

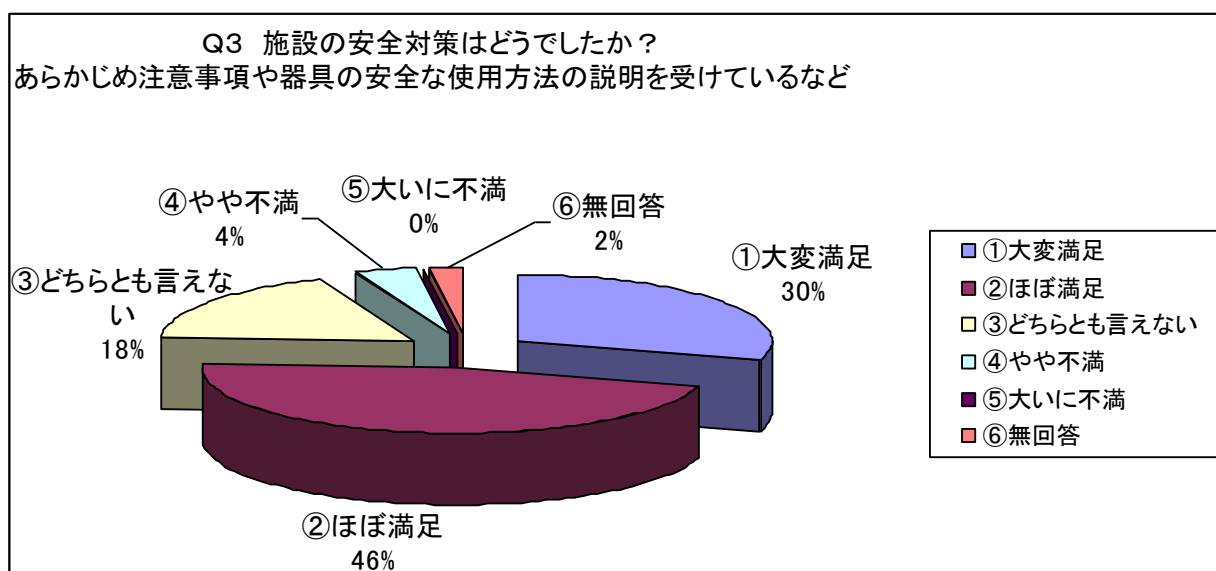


2 施設の管理体制について

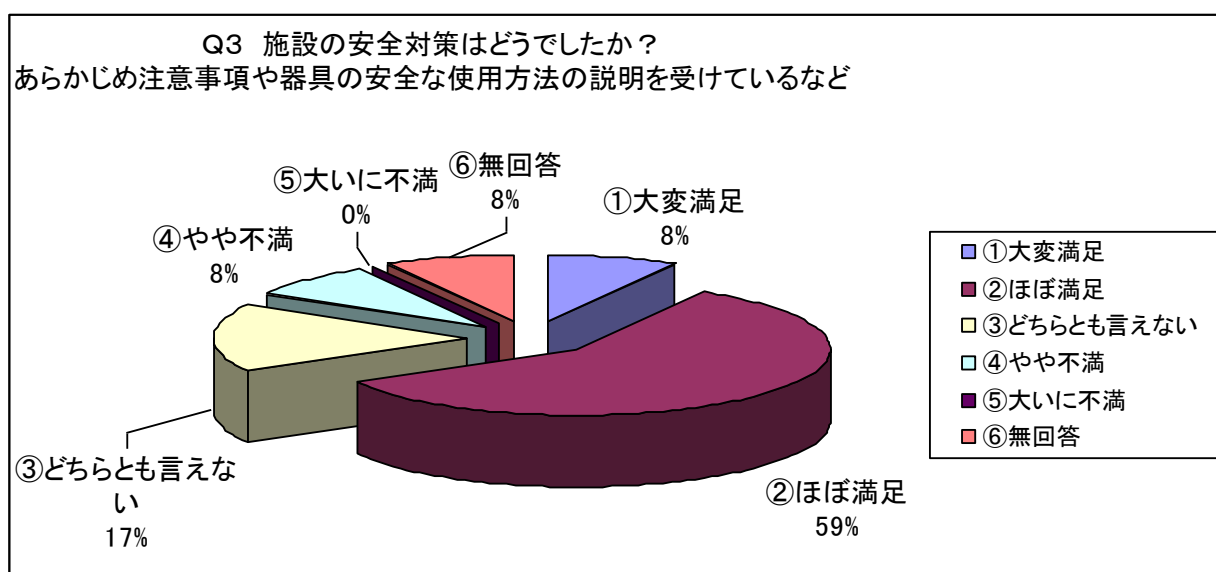
(1) 施設の安全施策について、東部 76%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価していますが、4%の方が「やや不満」と評価しています。西部 67%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価していますが、8%の方が「やや不満」と評価しています。

その他、東部において児童室にコンセントカバーが欲しいとのご意見をいただいています。西部において消火器が置いていないとのご意見をいただいています。

【東部】



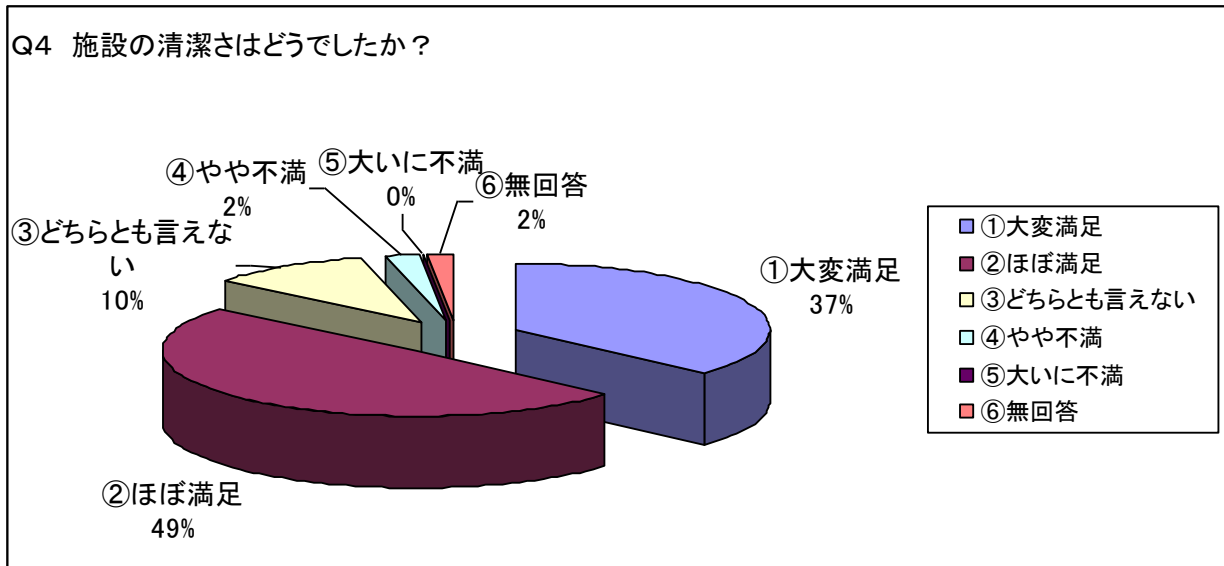
【西部】



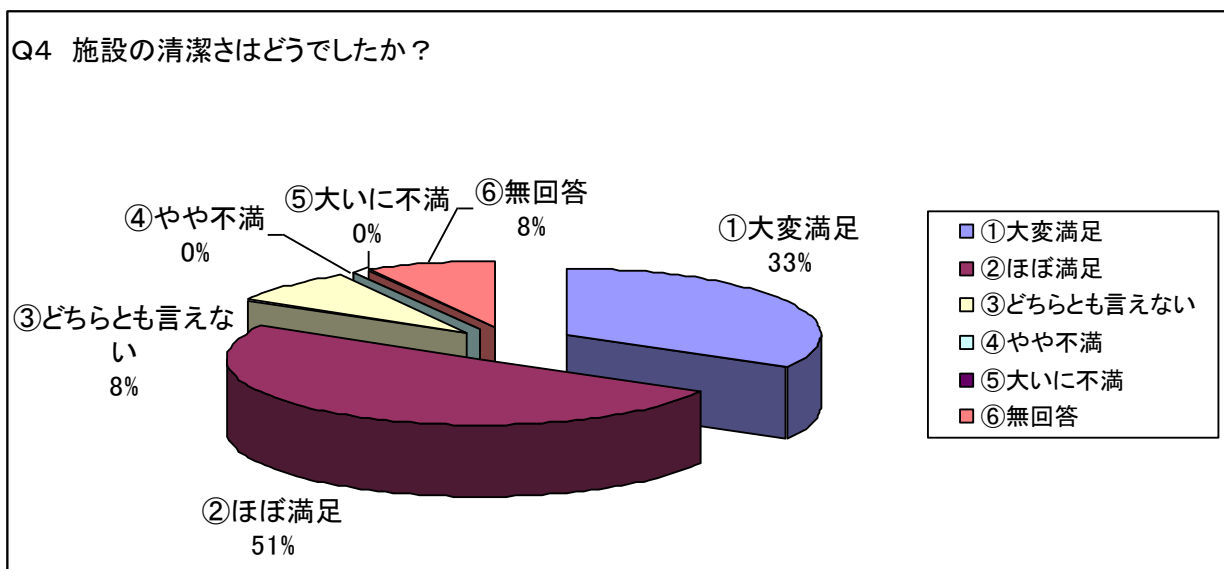
(2) 施設の清潔さについて、東部 86%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部 84%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

その他、東部においてトイレが使いにくいとのご意見をいただいています。

【東部】



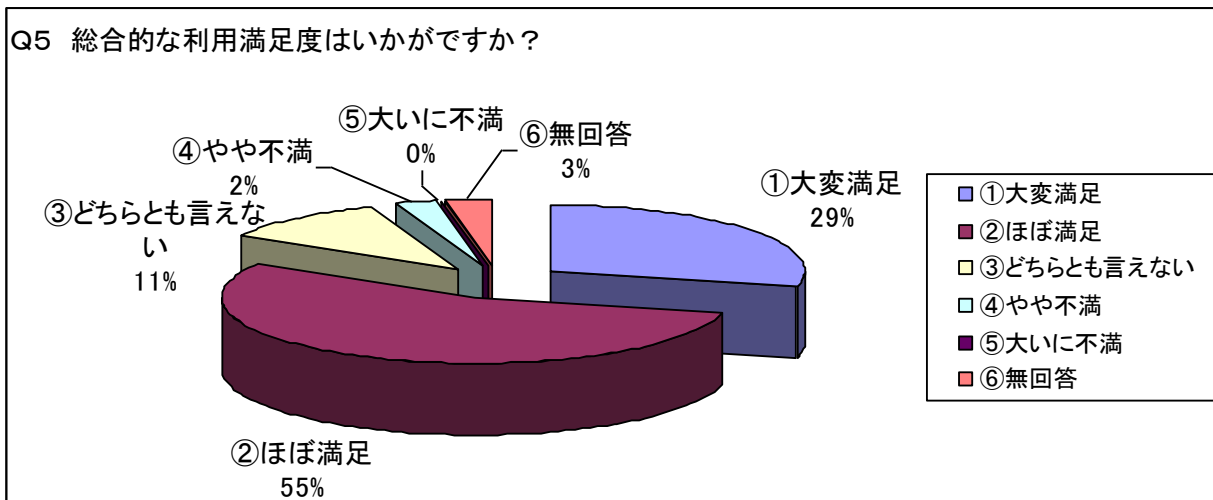
【西部】



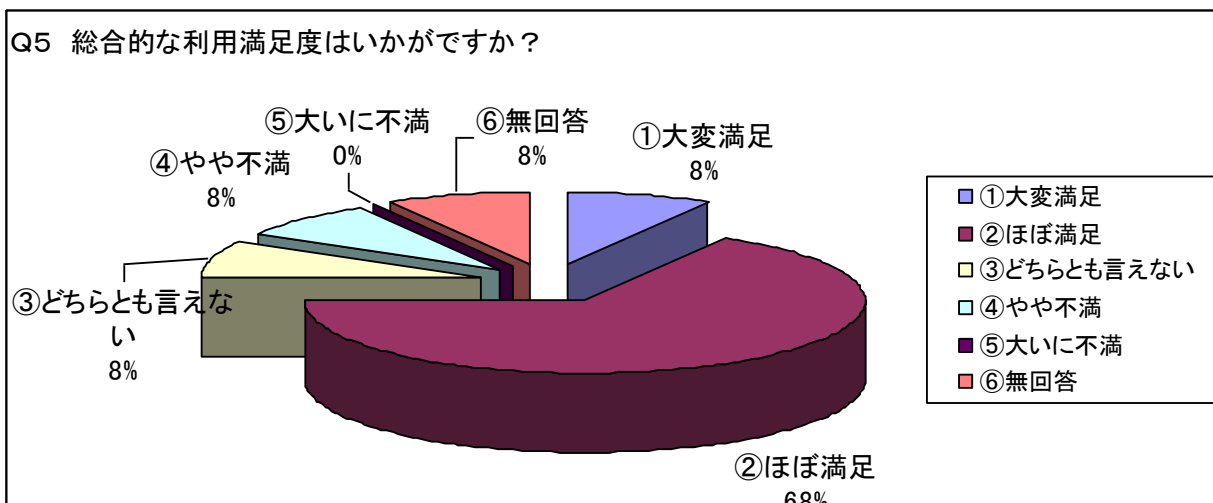
3 総合的満足度について

総合的な満足度については、東部84%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ていますが、2%の方が「やや不満」と評価しています。西部は、76%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、8%の方が「やや不満」と評価しています。

【東部】



【西部】



【その他利用者の声】

《東部》

- ・ いつも楽しむことが出来る施設を利用でき、大変ありがたいです。
- ・ 予算の関係で大変とは思いますが、部屋の暖房器等の修理を出来る限り早くお願いします

- ・時々置いてあるものを黙って持っていく人がいる。
- ・暖房の設定温度をもう少し上げて欲しい。
- ・車が館内に置けないので荷物が大変。
- ・軽い運動が出来る物を置いて欲しい。
- ・洋式トイレが少ない。
- ・血圧計を点検してください。常に低いです。
- ・外に時計がつくといい。
- ・道路に歩道がなくなってしまったのが、小さい子を持つ親としては怖いです。センター入口の所に門を作っただけだと飛び出しの心配が減りません。

《西部》

- ・碁盤の新しいものが欲しい。(線の引き直しでもいいです。)
- ・楽しく遊ばせていただいています。

【総合分析】

東部、西部ともに職員の接遇について、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。

しかし、施設の安全面については、東部76%、西部67%の方が、大変満足及びほぼ満足と回答しており、施設の老朽化に伴い空調設備の故障対応を含めた施設の管理や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、東部は84%の方から大変満足及びほぼ満足の回答を得ており、西部については、76%の方から大変満足及びほぼ満足の回答を得ていますが、両施設とも「やや不満」と評価している方もおり、今後も利用者ニーズの把握と改善に努める必要があると考えます。