

平成24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】

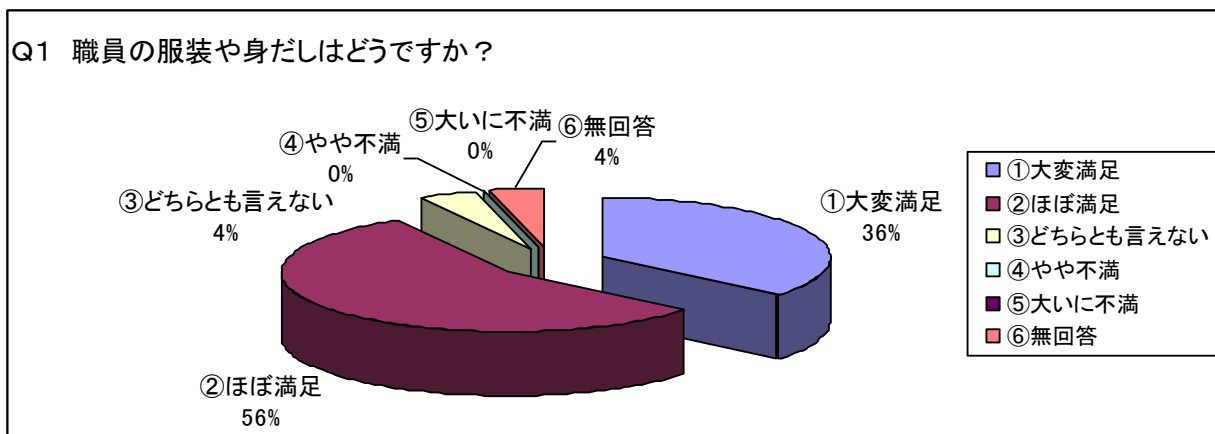
- | | | |
|---|------|-------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成25年1月21日から平成25年2月1日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市諏訪西地域活動支援センター利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 対象者 | 25人 |
| 5 | 回答数 | 25人 |
| 6 | 回答率 | 100% |

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

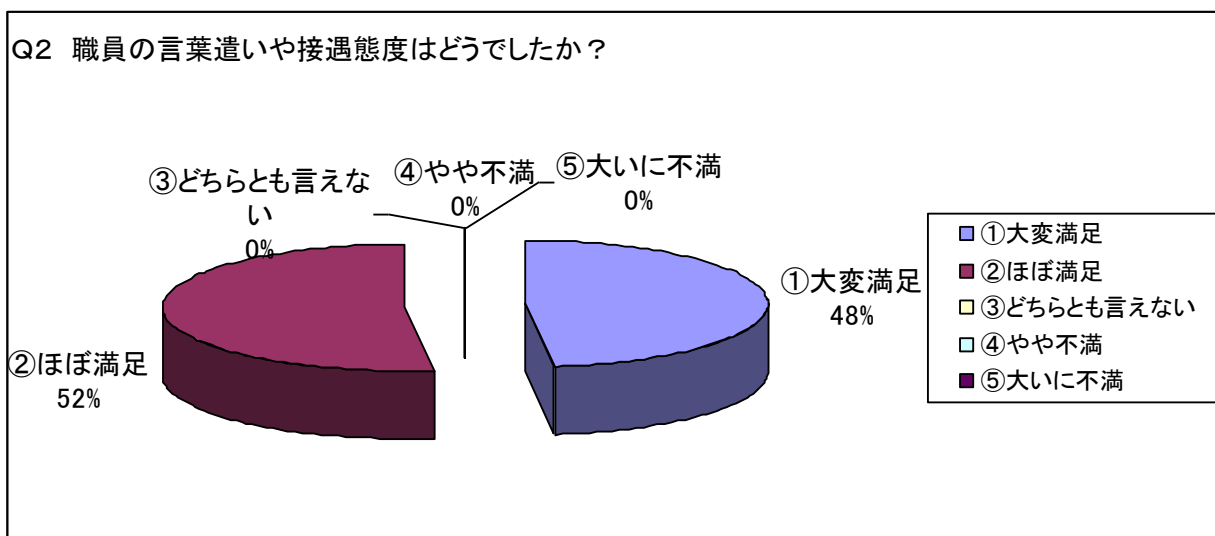
(1) 職員の服装や身だしなみについて、92%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

その他、いつもきちんとしていて感じが良いとのご意見をいただいています。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、100%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。

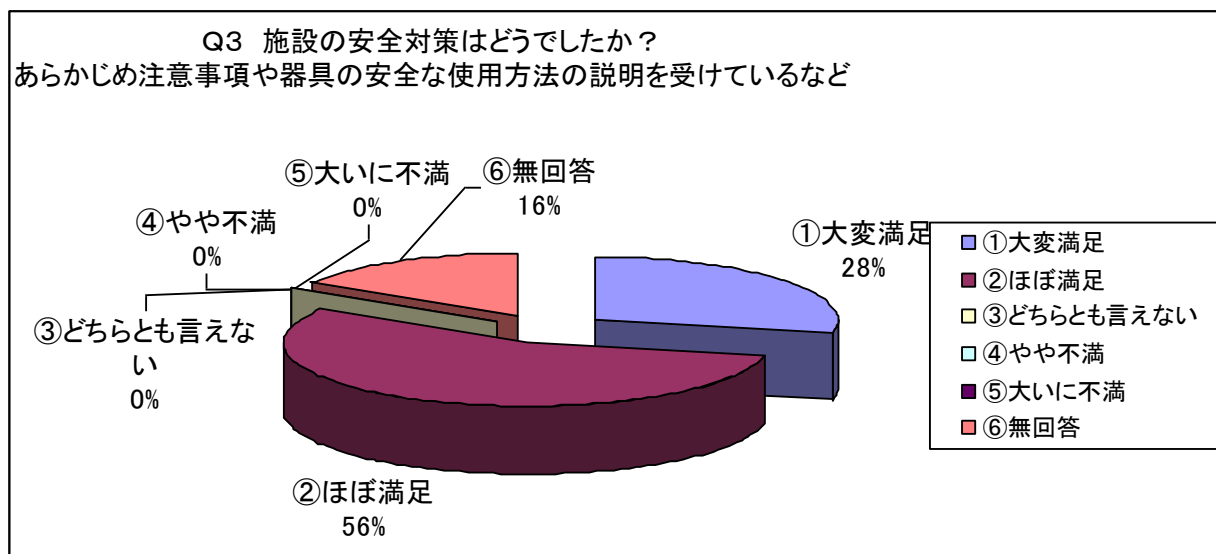
その他、お忙しいのにいつも笑顔で皆さん優しい、ハキハキしていて気持ちが良いとのご意見をいただいています。



2 施設の管理体制について

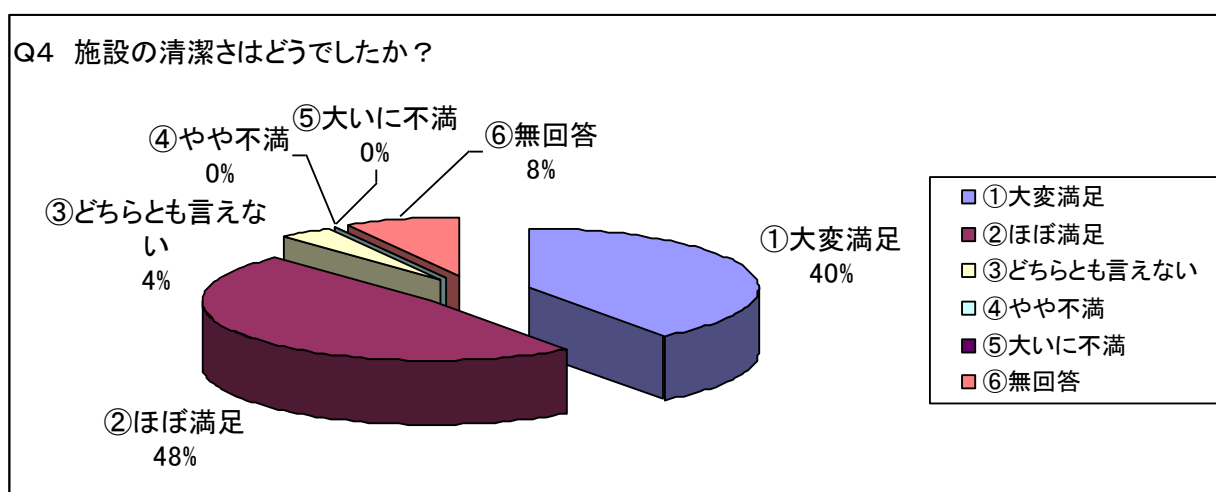
(1) 施設の安全施策について、84%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価していますが、16%の方が「無回答」でした。

その他、よく気を使ってくださり安心して、安全対策がどのようにされているか分からない為避難訓練に参加したいとのご意見をいただいています。



(2) 施設の清潔さについて、88%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。

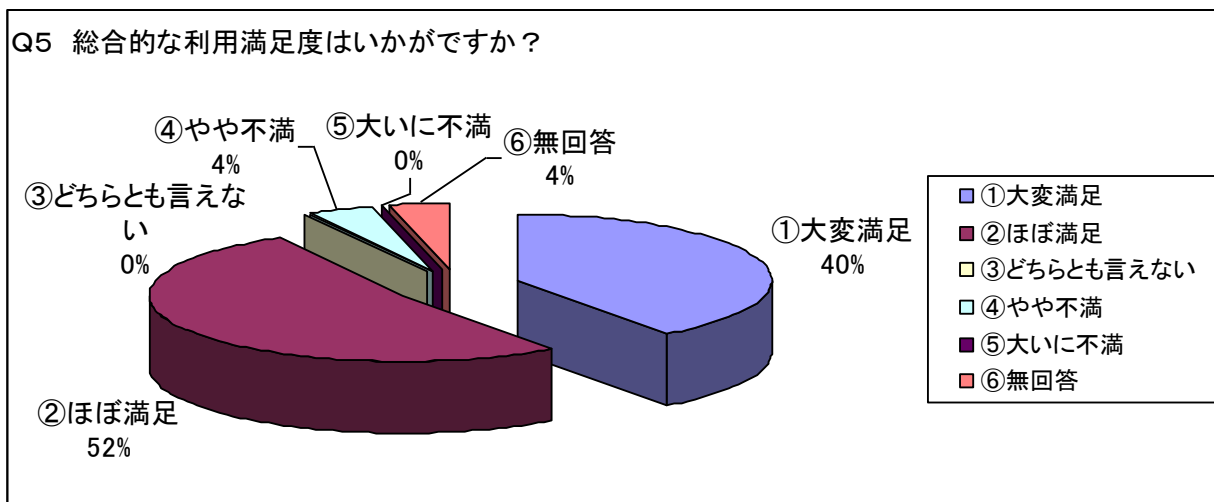
その他、良い風呂があってありがたいとのご意見をいただいています。



3 総合的満足度について

総合的な満足度については、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が、4%の方が「やや不満」と評価しています。

その他、安心して任せられるとのご意見をいただいています。



【その他利用者の声】

- ・ 休日も利用できるとういいます。
- ・ 週に1度月曜日に利用しているが、祝日が多いため祝日も利用できたらよいと思う。
- ・ 風呂用のブクブクが使用できなくなったのが残念です。
- ・ レクリエーションはいろいろ配慮し、楽しませてくれいごこちがよい。職員が暖かくスタッフの人数が多く安心である。体操は、可能なら手足を触って動かして欲しい。
- ・ 本人も行くのが大変楽しみにしていて、帰ってきてもとてもご機嫌です。
- ・ 年に一回くらいは、遠足や交流会など外での行事があったらよいと思う。

【総合分析】

当施設の職員の接遇態度について、100%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おり、高い評価を得ているといえますが、保護者の方に対し、安全対策や避難経路について十分な説明を行うことでより高い評価を得ることが出来ると思います。

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。