

平成24年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市社会福祉会館

(ウィズ豊川)

【調査概要】

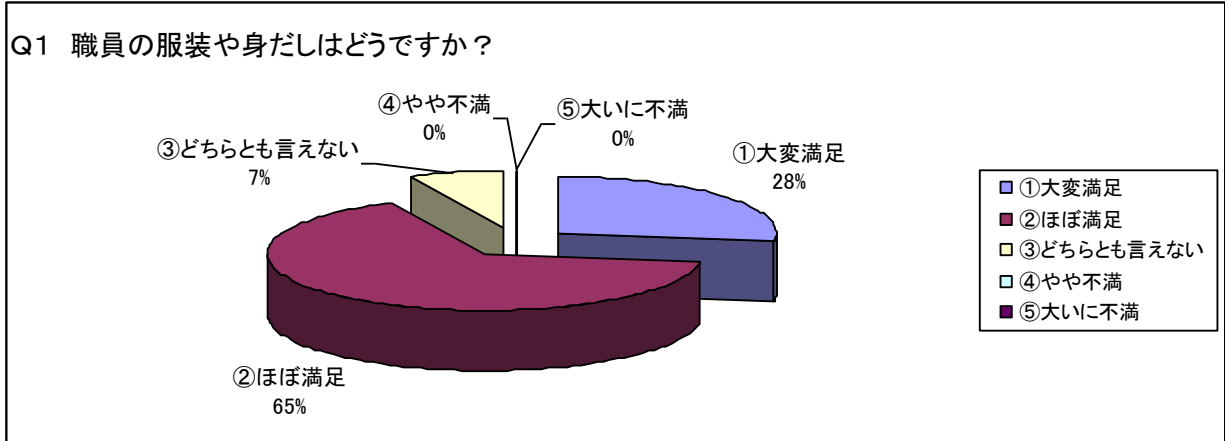
- | | |
|--------|---------------------------|
| 1 調査期間 | 平成24年10月1日から平成24年10月26日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市社会福祉会館利用者 |
| 3 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 回答数 | 29人 |

平成25年3月

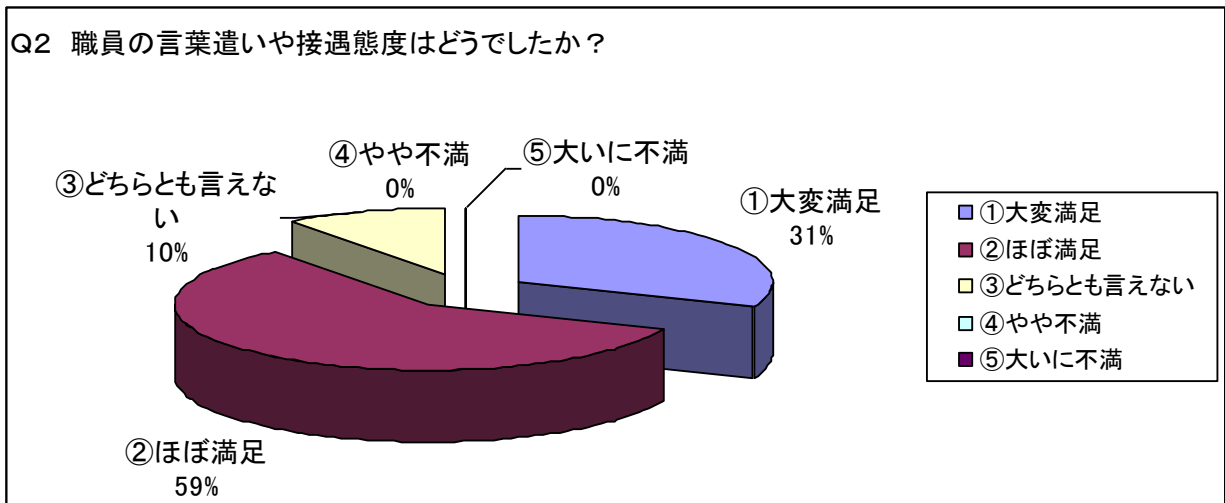
豊川市健康福祉部福祉課

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、93%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。



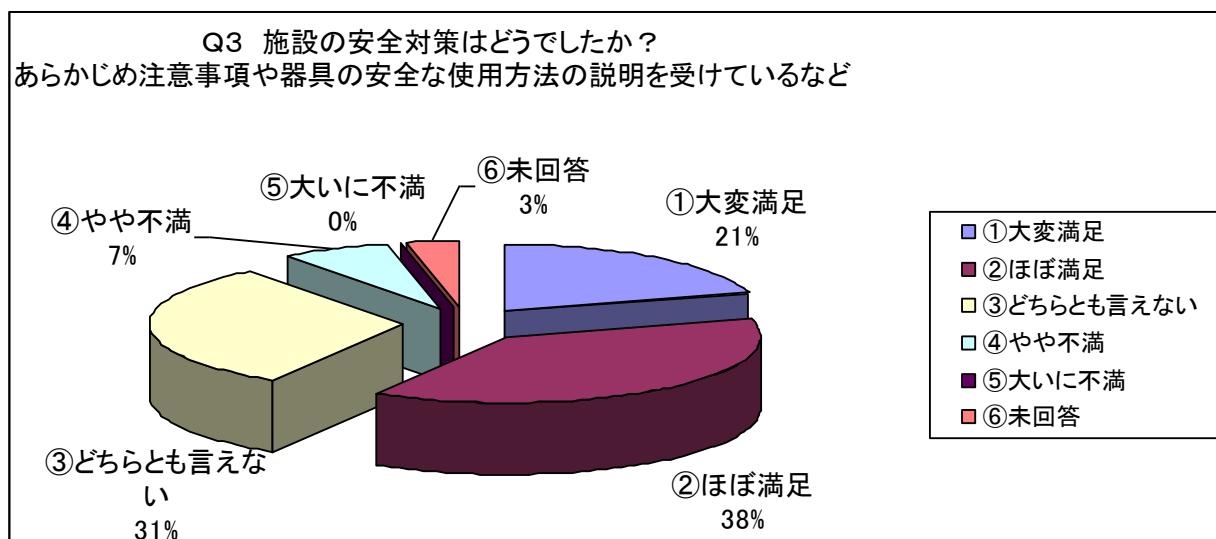
(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、90%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。



2 施設の管理体制について

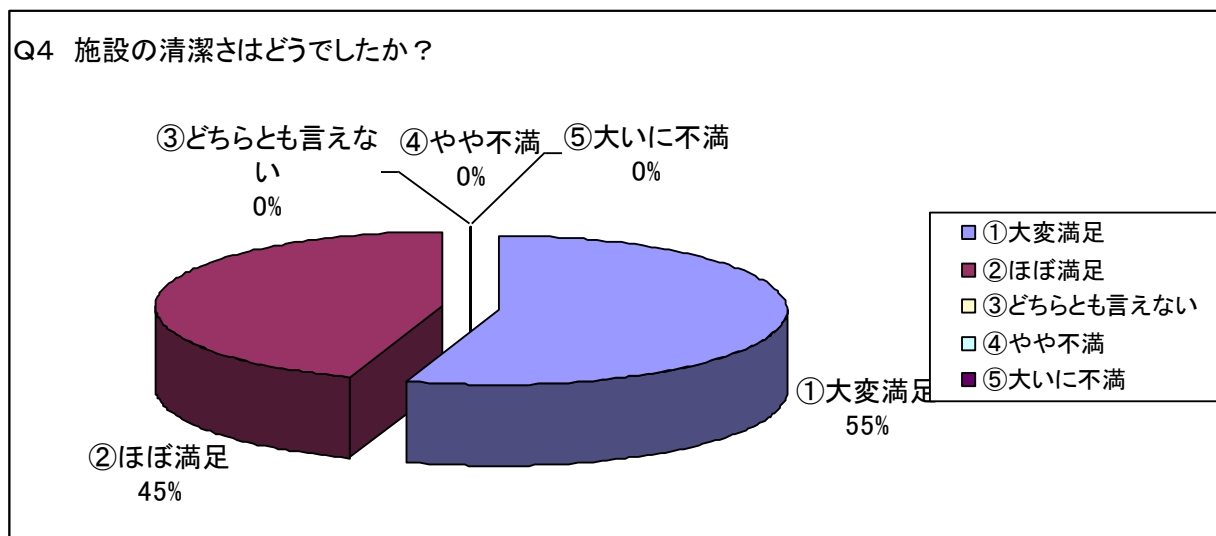
(1) 施設の安全施策について、59%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価していますが、7%の方が「やや不満」と評価しています。

その他、駐車場が狭い。2階のこどもスペースが窓を開けると積み木を踏み台にして屋外に転落する危険があるので柵をつけて欲し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、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。

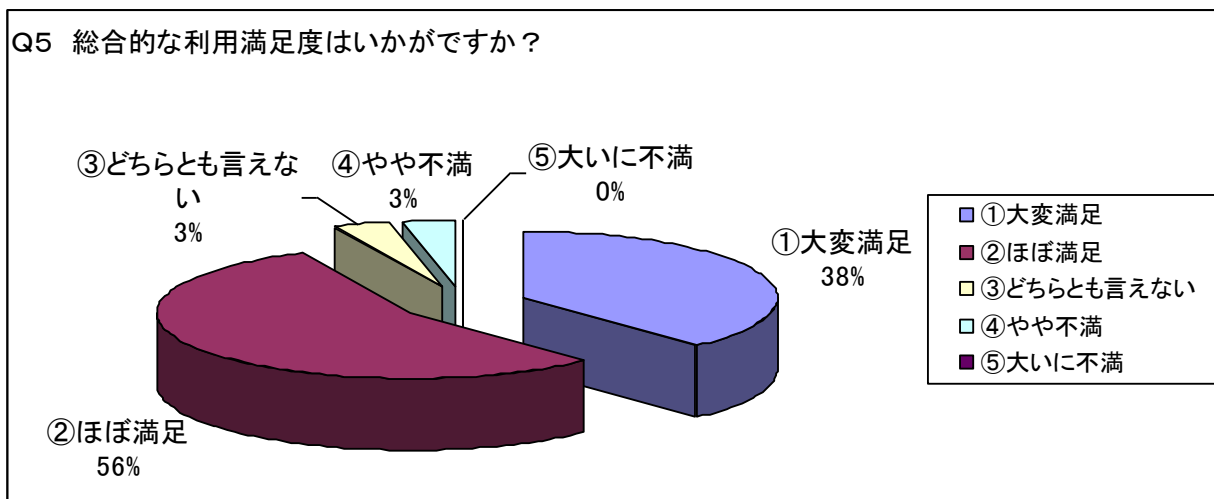
その他、トイレがとてもきれいに掃除されていて気持ちがいいですとのご意見をいただいています。



3 総合的満足度について

総合的な満足度については、94%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、3%の方が「やや不満」と評価しています。

その他、借りやすくてとてもいいですとのご意見をいただいておりますが、一方、駐車場がいっぱいで断られるのに納得いかないとのご意見をいただいております。



【総合分析】

当施設の職員の接遇態度について、90%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、100%以上の方が大変満足及びほぼ満足と回答しています。「トイレがとてもきれいに掃除されていて気持ちがいい」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、「駐車場が狭い」「駐車場がいっぱいなので施設利用を断られた」と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。また、施設内で危険ではないかという場所のご意見もいただいておりますので、早急に確認して対応を検討いたします。

総合的な利用満足度については、94%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。