平成２８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２８年１２月５日から平成２９年２月３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　　利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。

４　配 布 数　　東部２８、西部５０の個人、団体

５　回 答 数　　東部２８、西部５０の個人、団体（回収率１００％）

平成２９年３月

豊川市福祉部福祉課

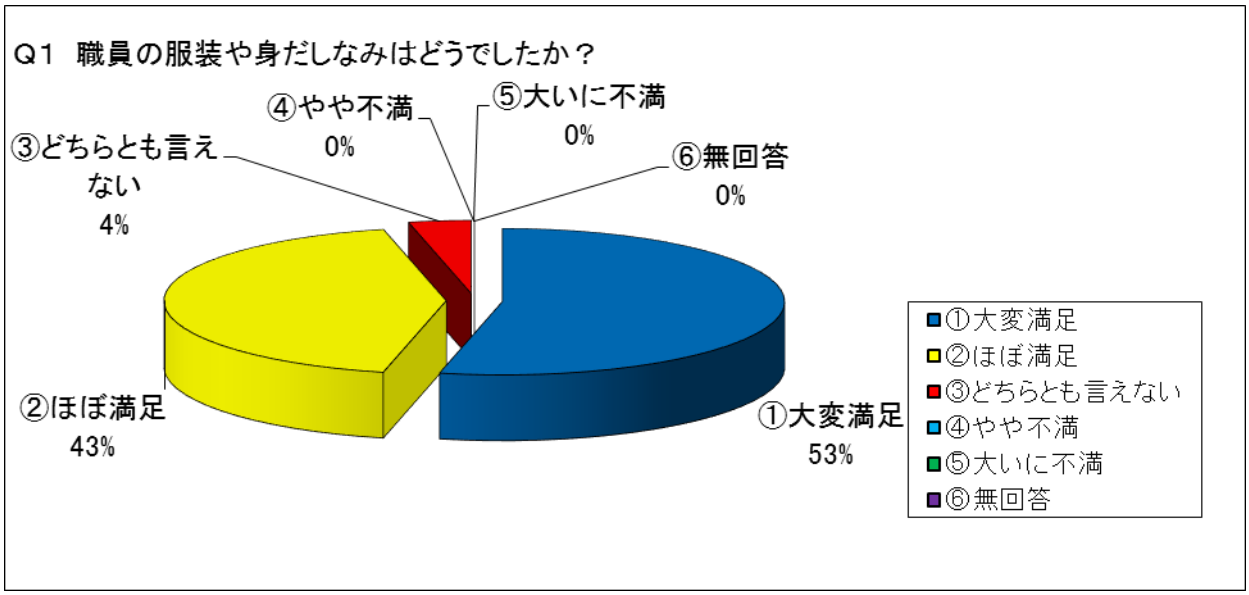
1　職員の対応について

(1) 職員の服装や身だしなみについて、東部では「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方が９６％と高い評価を得ましたが、西部では、「どちらとも言えない」と回答した方が２０％いました。

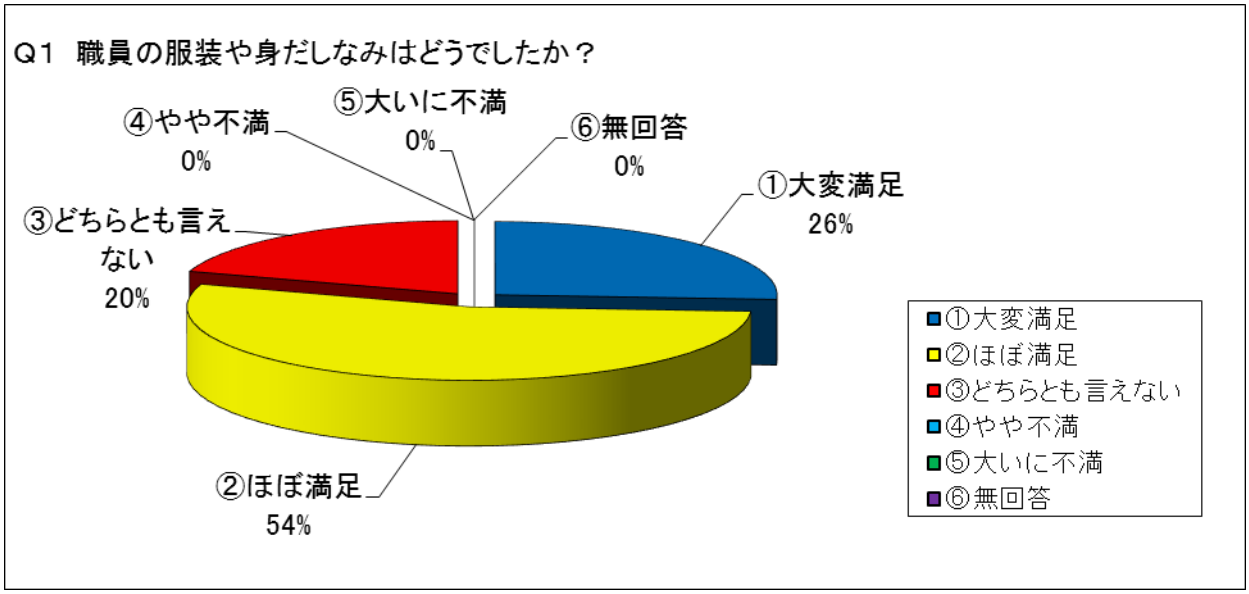
○この設問でいただいたご意見

・不快な思いをしたことはありません。【東部】

【東部】



【西部】

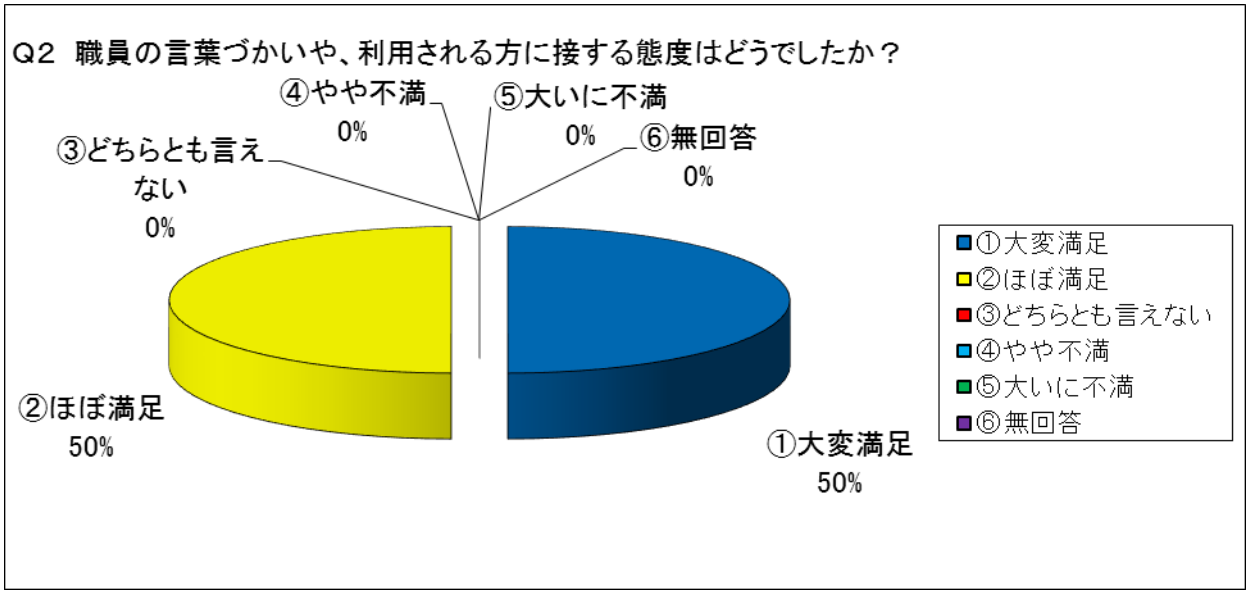


(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、東部では１００％、西部では９０％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、共に高い評価を得ています。

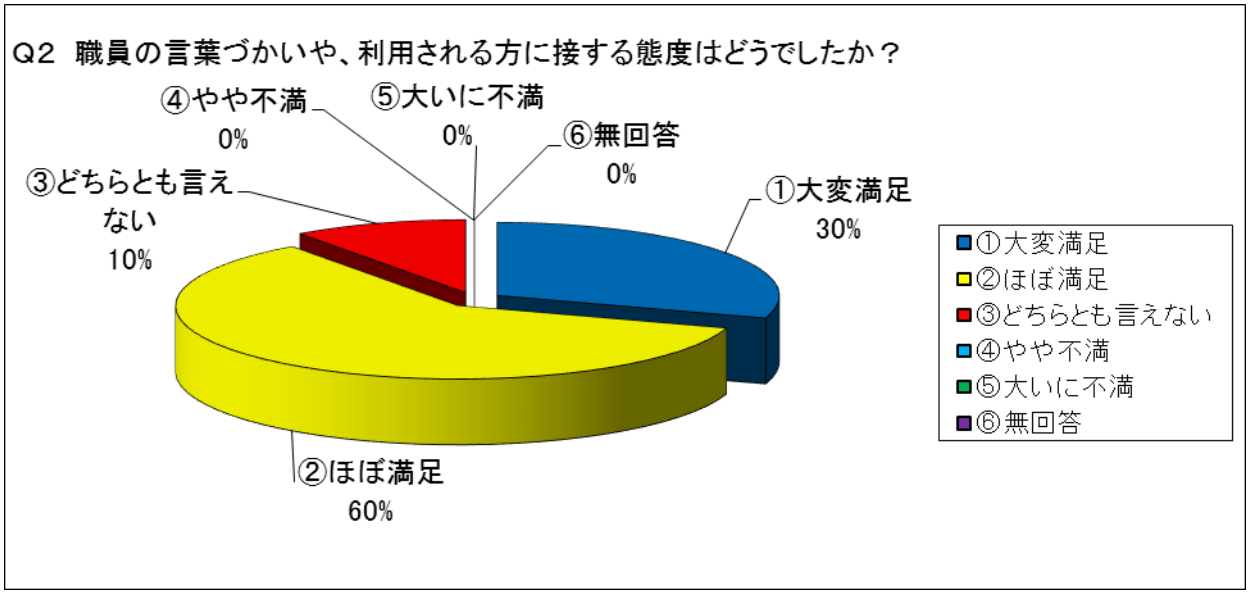
○この設問でいただいたご意見

・慇懃無礼（いんぎんぶれい）を感じました。【東部】

【東部】



【西部】



２　施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、西部では「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方が８２％と高い評価を得ましたが、東部では、「やや不満」と回答した方が１１％いました。

○この設問でいただいたご意見【すべて東部】

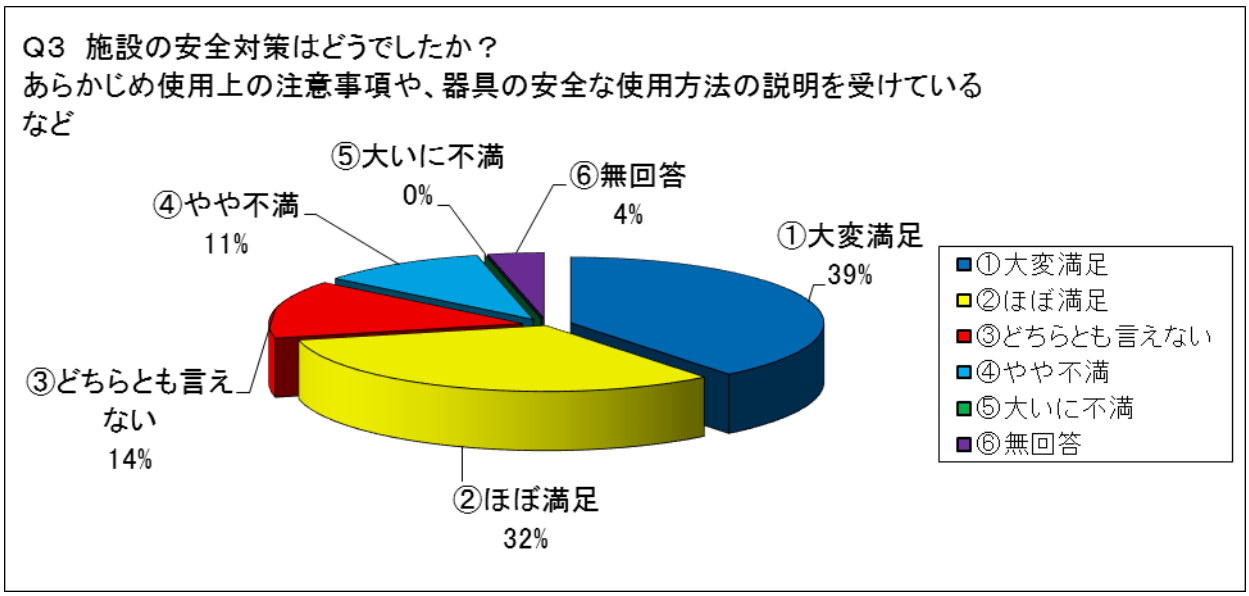
・不満を言っては申し訳ない気持ちがあります。

・入り口に門があれば・・・と思います。

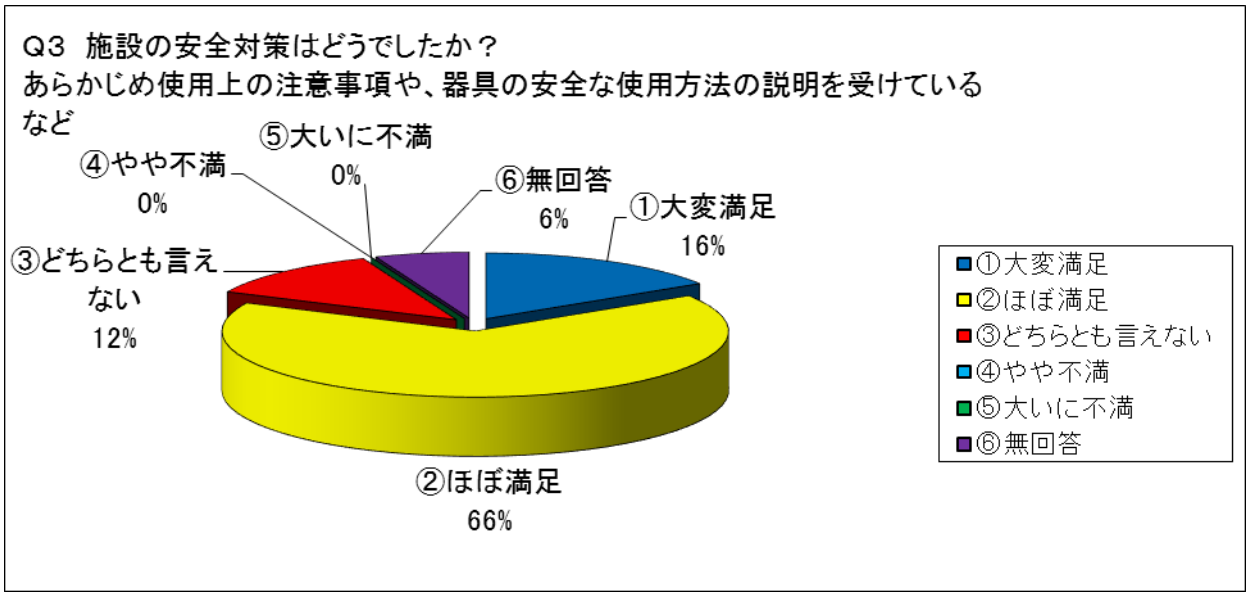
・子供が車道に出て行きにくくした方が安心なので、門があるとうれしいです。

・サークル内での決め事に、使用方法などが含まれていて説明を受けている。

【東部】



【西部】



(2) 施設の清潔さについて、東部では「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方が９３％と高い評価を得ましたが、西部では、「どちらとも言えない」と回答した方が１６％、「やや不満」と回答した方が４％いました。

○この設問でいただいたご意見

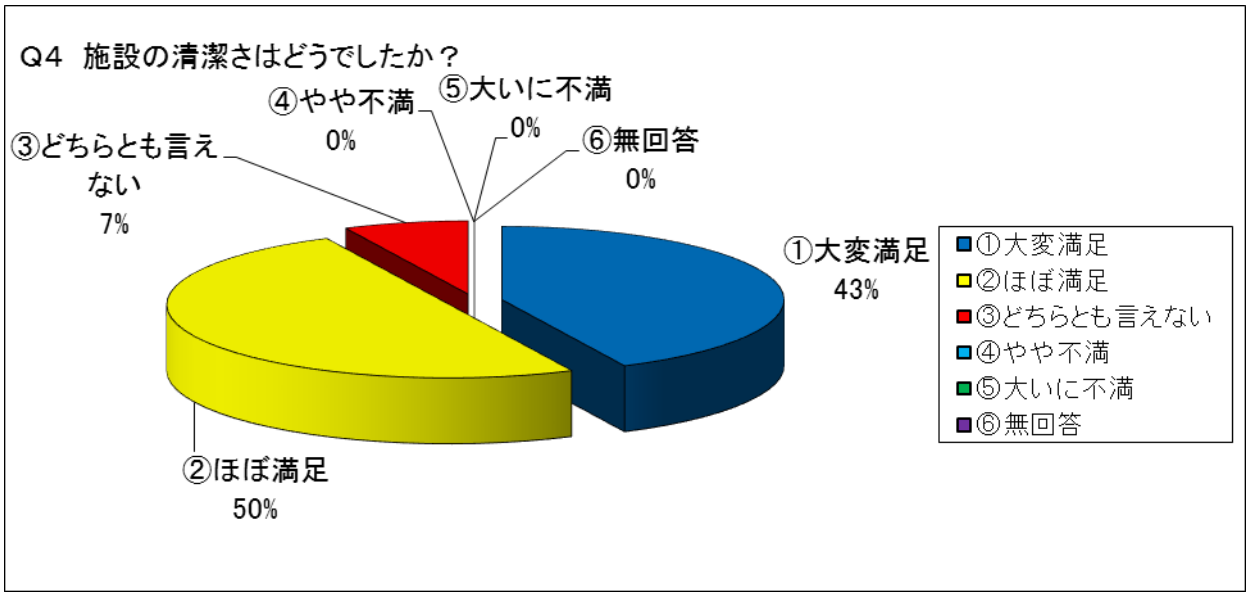
・職員の美しくしようという様子が嬉しいです。

・ゆうあいの里のトイレと比較すれば非常にきれいです。男子用トイレは、使用者のマナーが良い表れです。【東部】

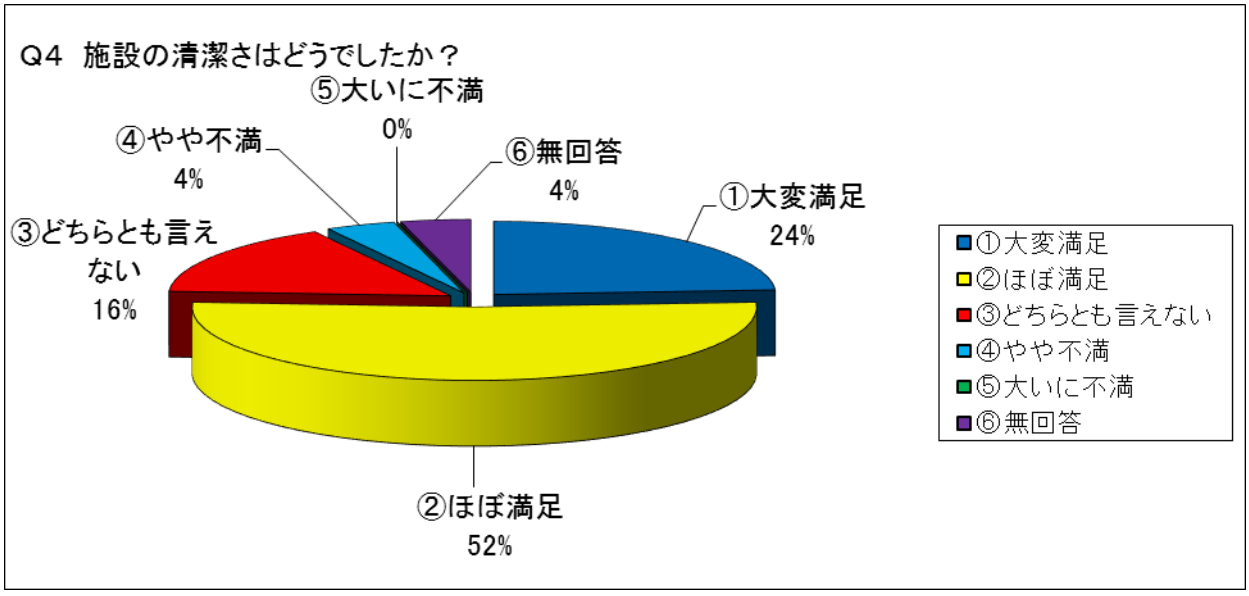
・朝から利用しても床が汚れており、足の裏が真っ黒になることがある。

・鳥のフンがある【西部】

【東部】



【西部】

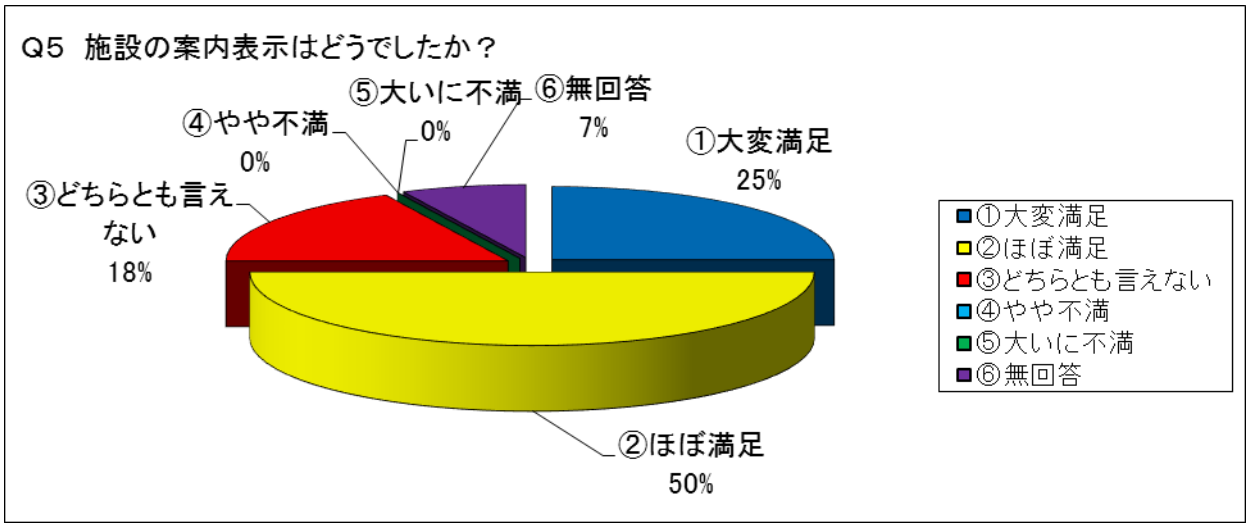


(3) 施設の案内表示について、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方が、東部では７５％、西部では６２％となっています。

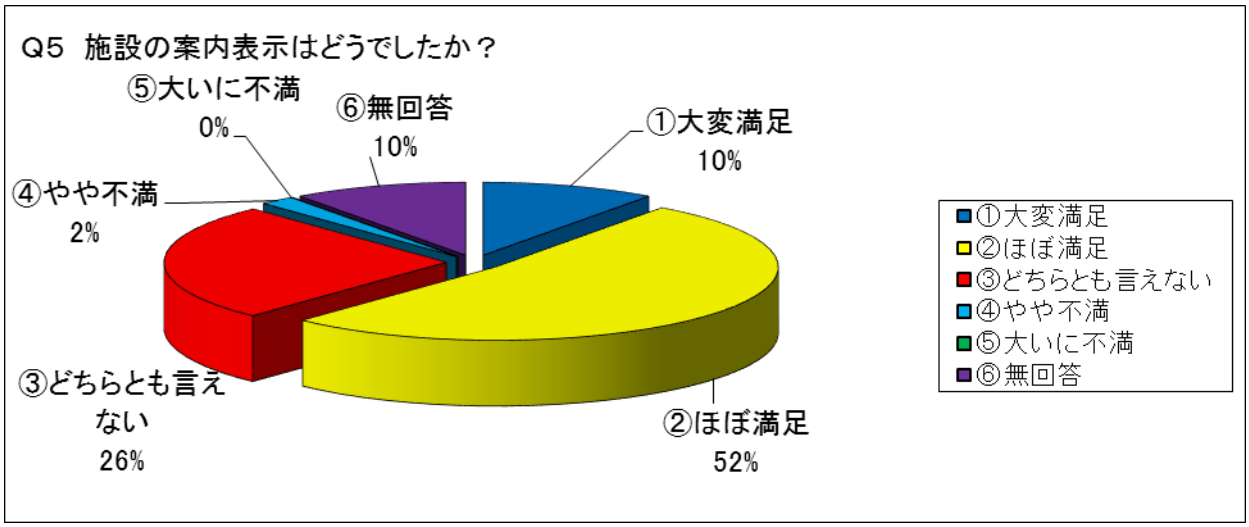
○この設問でいただいたご意見

・駐車場から遊戯室の行き方（園庭側）がわかりにくい。【西部】

【東部】



【西部】



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方が、東部では５０％、西部では６８％となっています。一方、「やや不満」または「大いに不満」とした方が、東部で７％、西部で４％いました。

○この設問でいただいたご意見

・テープデッキやＣＤプレーヤー等の装置を常設してほしい。

・テープレコーダーやＣＤプレーヤーが備品としてあったらいいなと思っています。備品置き場がほしい。

・スポーツ新聞を入れてほしい。

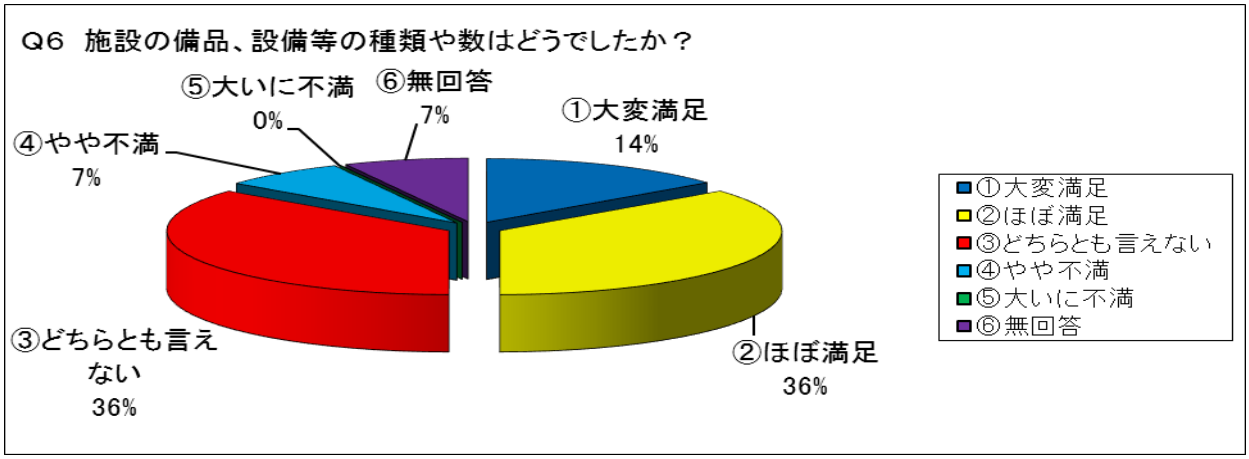
・マッサージ機の多機能のあるものを入れてほしい。【東部】

・トイレが暖かいと嬉しい。

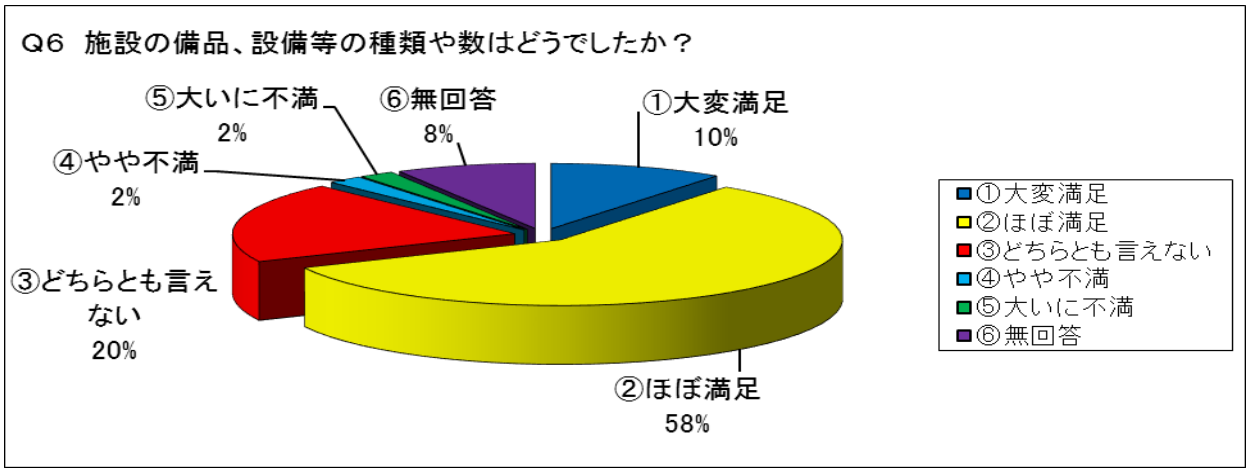
・おもちゃが新しい物ももう少しあると良いかと思います。

・庭で使える遊び道具少ない。ぶらんこも無くなると聞いている。子供たちが遊べる場所に制限が多い。【西部】

【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、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方が、東部では９３％と高い評価を得ましたが、西部では、７３％となっています。

○この設問でいただいたご意見

【東部】

・ありがたく利用させてもらっています。

・利用者が使用するテープデッキや小物を部屋に保管することを許可してほしい。

・３時４５分にクーラーを切ることは？

・いつもお世話になっています。感謝です。ありがとうございます。

・私は月曜日に使用させていただいています。皆さんの元気で明るいあいさつ、いつも掃除が行き届いていて、気持ちよく利用させていただいています。職員さんたちの心遣いがとてもうれしく、ここに来る日を楽しみにしています。

・親切にしていただきありがたく思っています。

【西部】

・自由に子供たちを遊ばせてもらっています。ありがとうございます

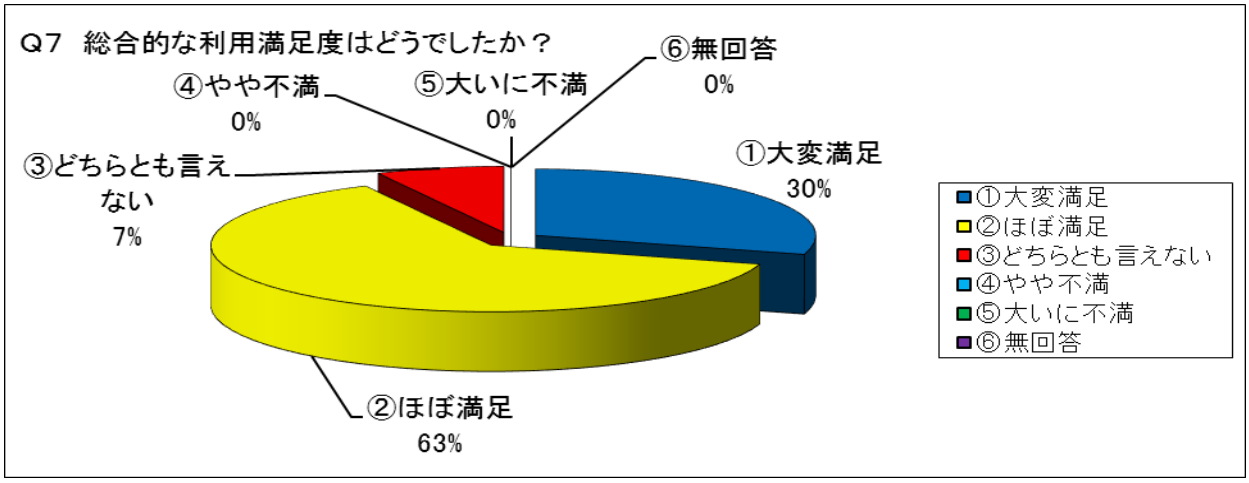
・床が冷たく底冷えするのがなかなか辛い。夏はエアコンがなく暑い。

・いつもありがとう。

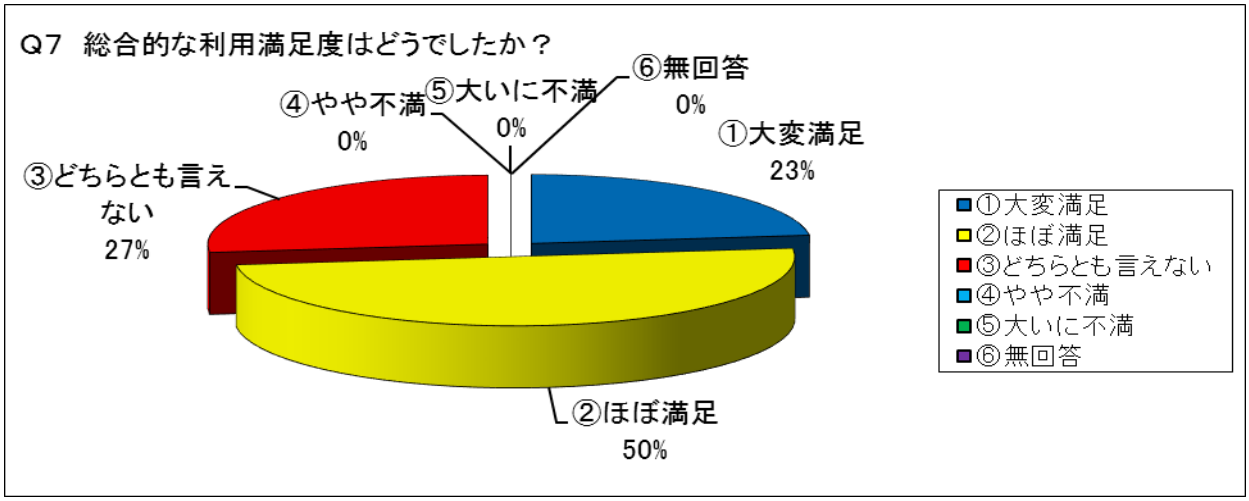
・児童室のエアコンをつけていただきたいです。夏のかなり辛いです。

・電話で仮予約をさせていただけるので大変助かります。

【東部】



【西部】



4　昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、施設の備品や設備についての意見があったため、その対応策として、東部の介護支援室に空調機器を設置しました。

5　改善事項と今後の対処方法について

設問Ｑ６「施設の備品、設備等の種類や数について」において、東部では約５割の方が「どちらとも言えない」、「やや不満」と回答しており、西部では約３割の方が「どちらとも言えない」、「やや不満」、「大いに不満」と回答しています。

今後も、利用者のニーズや緊急性、重要性を比較検討して備品等の整備を行う予定です。

6　総合分析

職員の接遇について、東部、西部ともに８０％以上の方が、「大変満足」、「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ます。

一方で、施設の管理体制のうち、施設備品や設備に関しては、ご意見やご要望が多くありますので、引き続き、利用者ニーズの把握と改善に努める必要があります。

総合的な利用満足度については、東部では９３％、西部では７３％の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答を得ており、両施設とも全体的には一定の評価を得ていると考えます。