平成２８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　配 布 数　　２４人

５　回 答 数　　２４人（回収率１００％）

平成２９年３月

豊川市福祉部福祉課

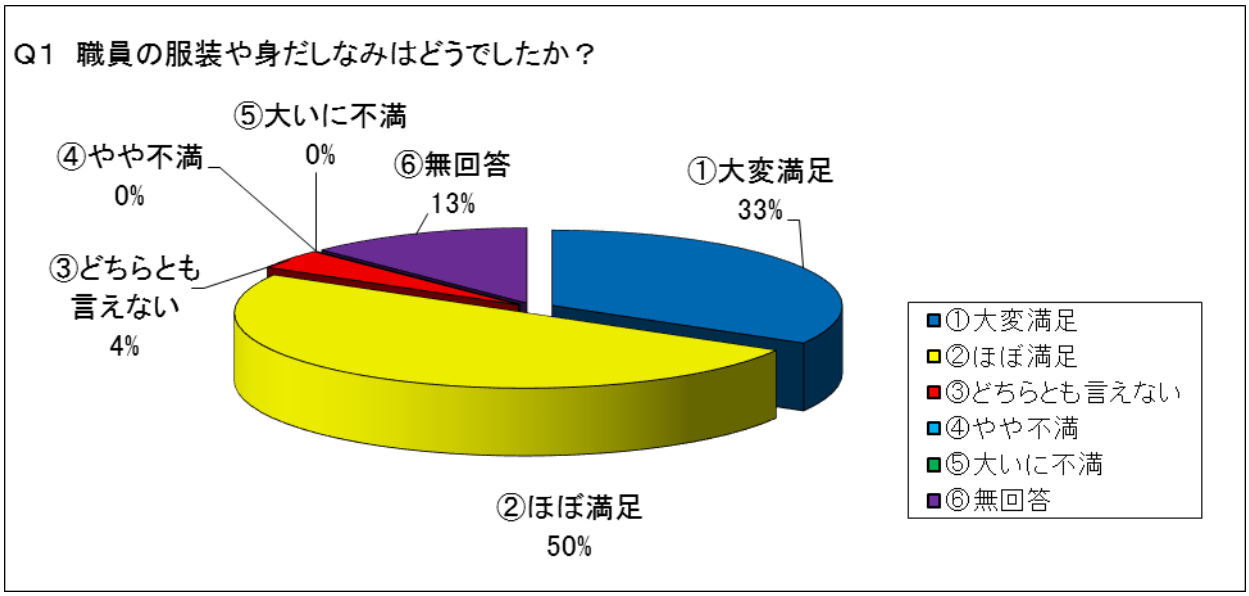
１　職員の対応について

(1) 職員の服装や身だしなみについて、８３％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

・皆さんきちんとされています。

・見えないのでわからない。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、９６％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

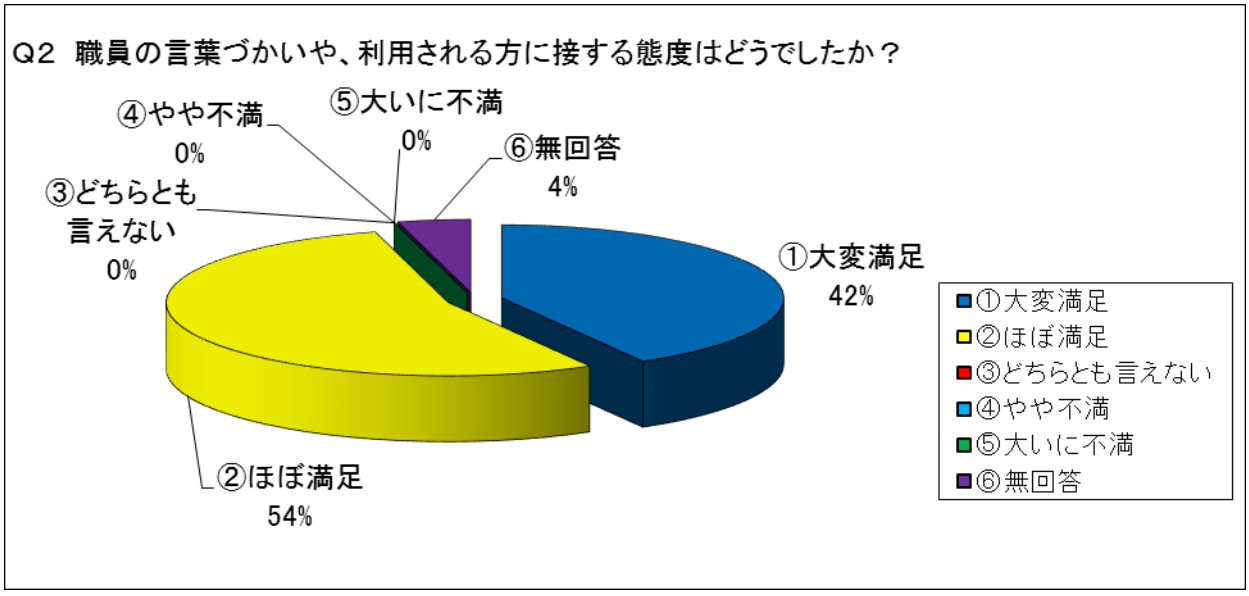
○この設問についていただいたご意見

・毎回笑顔で気さくに受け答えして下さり、気持ちよく利用させて頂いています。

・いつも明るく話しかけて下さりありがとうございます。

・いつも笑顔でやさしいです。

・いつもやさしく接してくださり、本人の興味のある話題で話をしてくださりありがたいです。



２　施設の管理体制について

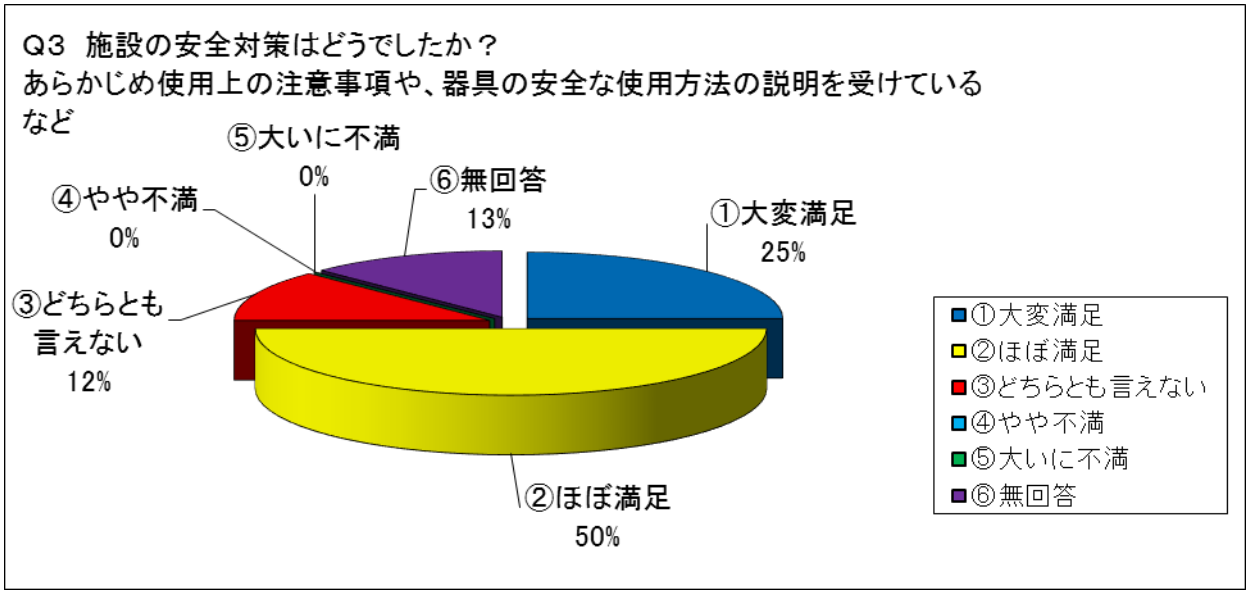
(1) 施設の安全対策について、７５％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

・代理の方に行ってもらっているので、わかりません。

・わかりません。

・見ていないのでわかりません。



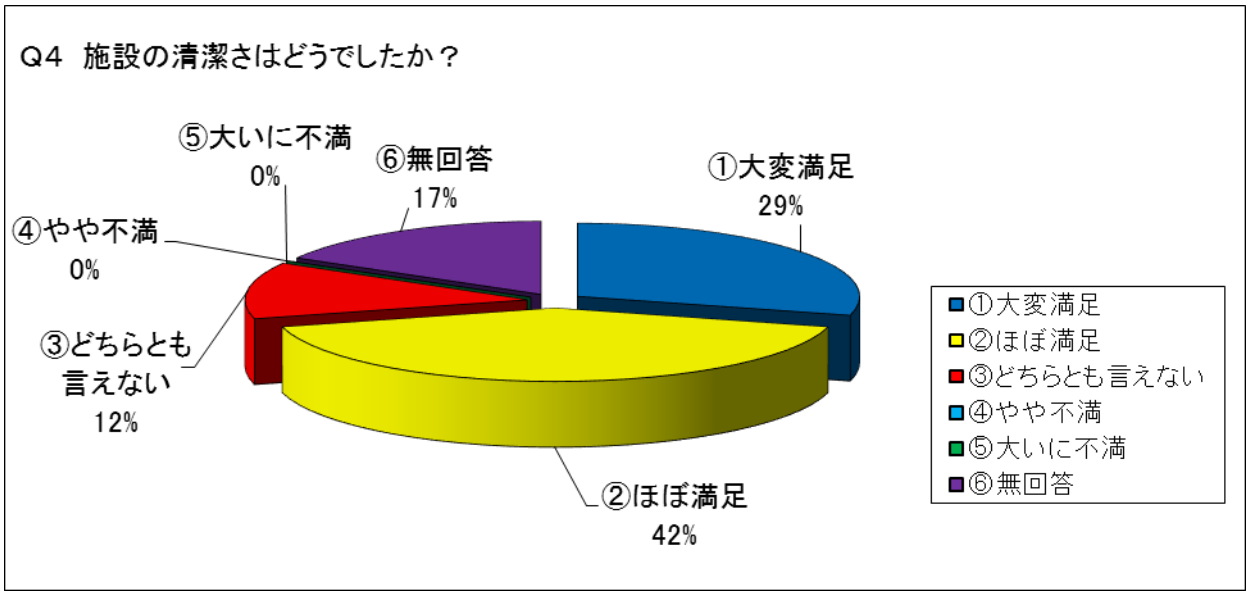
(2) 施設の清潔さについて、７１％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

・代理の方に行ってもらっているので、わかりません。

・入り口くらいしか見たことが無いので、わかりません。

・見えないのでわからない。



(3) 施設の案内表示について、６７％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。一方で、８％の方が「やや不満」と回答しています。

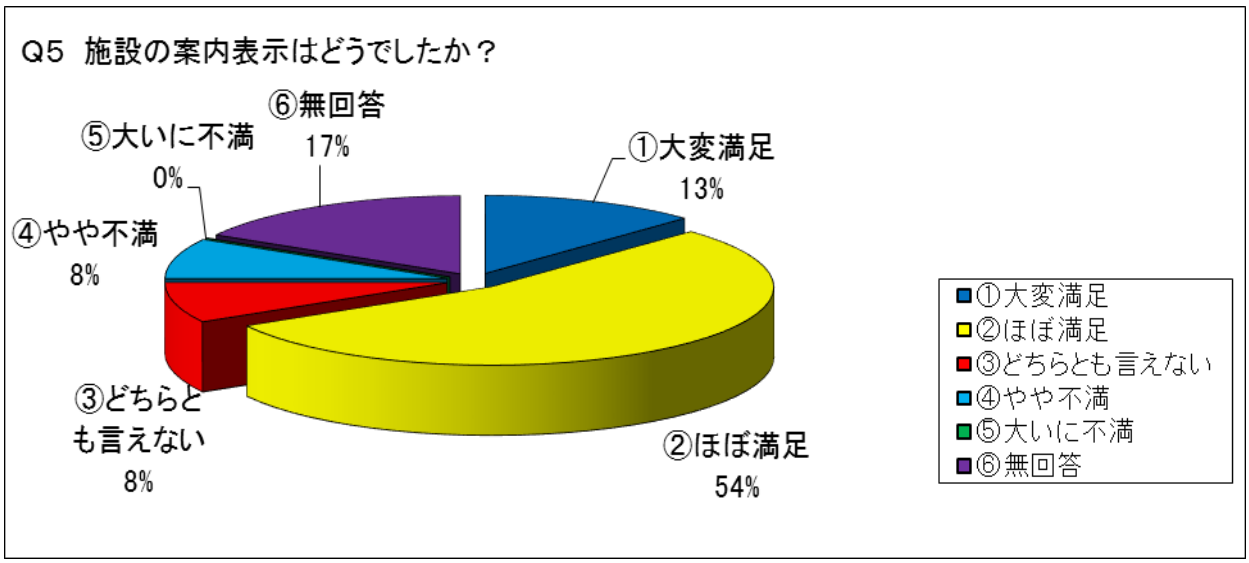
○この設問についていただいたご意見

・初めての人には、わかりづらいかもしれません。通り過ぎてしまうかも。

・見た事がないのでわかりません。

・見えないのでわかりません。

・看板が見つけられない為、行き過ぎてしまう事も多々あります。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、６７％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

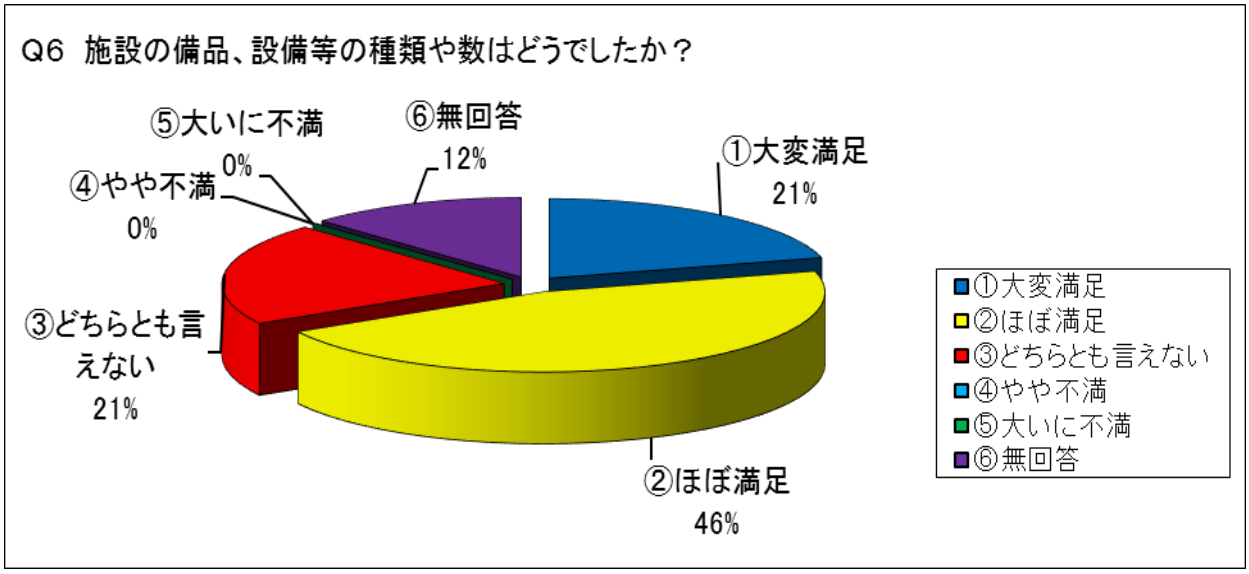
○この設問についていただいたご意見

・施設の中にあまり入ることがない為、よくわからない。

・体重計が古いですか？

・わかりません。

・トイレットペーパーが切りにくい。



3　総合的満足度について

総合的な満足度については、８８％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

・誕生日会はうれしいのだが、本物のケーキがあるといいな。

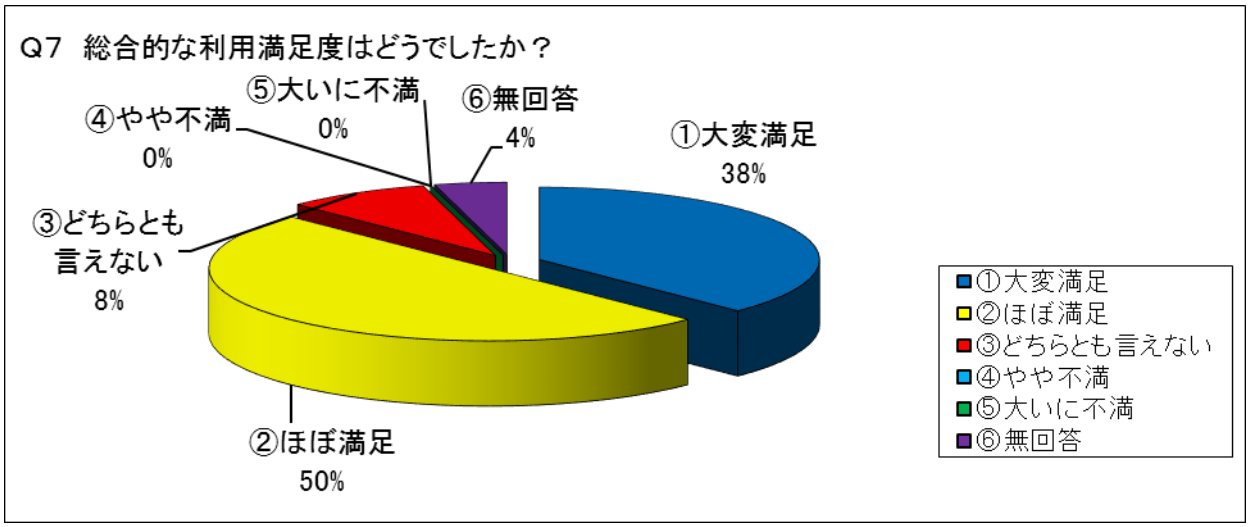
・なぜ職員さんの名札が全員ついてないのかな？

・職員の方たちには皆さん良くしていただいていますが、施設に関する事はわかりません。

・すごくすごく楽しいです。

・管理運営の詳しい説明がほしい。

・これまでこのアンケートに何度も回答してきたが、集計結果もしらされないし、アンケートに答えてもどうせ何も変わらない。



4　昨年度の改善事項について

昨年度、設問Ｑ６施設の備品、設備等の種類や数において、５％の方から「やや不満」との回答がありました。

今年度は車椅子用体重計の更新を行いました。

5　改善事項と今後の対処方法について

施設の案内表示の設問について、８％の方が「やや不満」と回答しています。現在の市営諏訪西住宅の施設においては、案内表示はありませんが、今後、移転する予定のふれあいセンターでは、案内表示を設置します。

６　総合分析

当施設の職員の対応について、８３％以上の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、総合的な利用満足度についても、８８％の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答を得ていることから、全体的に利用者の満足度は得られていると考えます。

次年度は、施設所在地及びサービス種別を変更し運営することになります。

利用者ニーズを積極かつ的確に把握し、市と指定管理者が連携して、施設運営の向上に必要な措置を講ずるよう努めます。