平成２８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、窓口にて回収。

４　配 布 数　　３６人

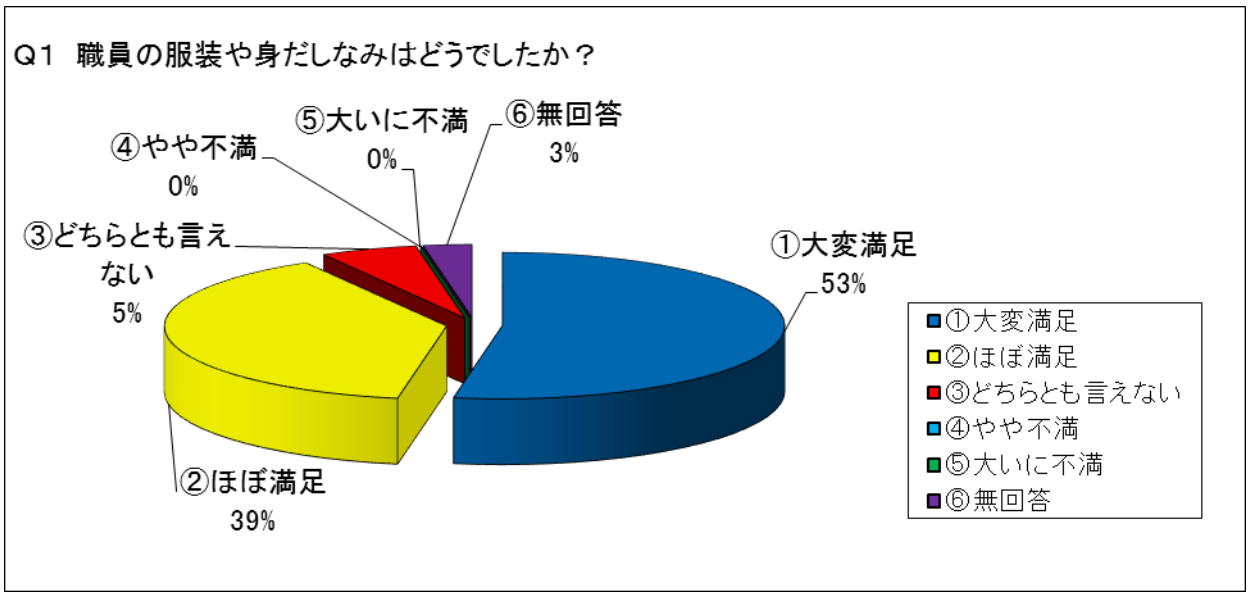
５　回 答 数　　３６人（回収率１００％）

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、９２％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を受けています。

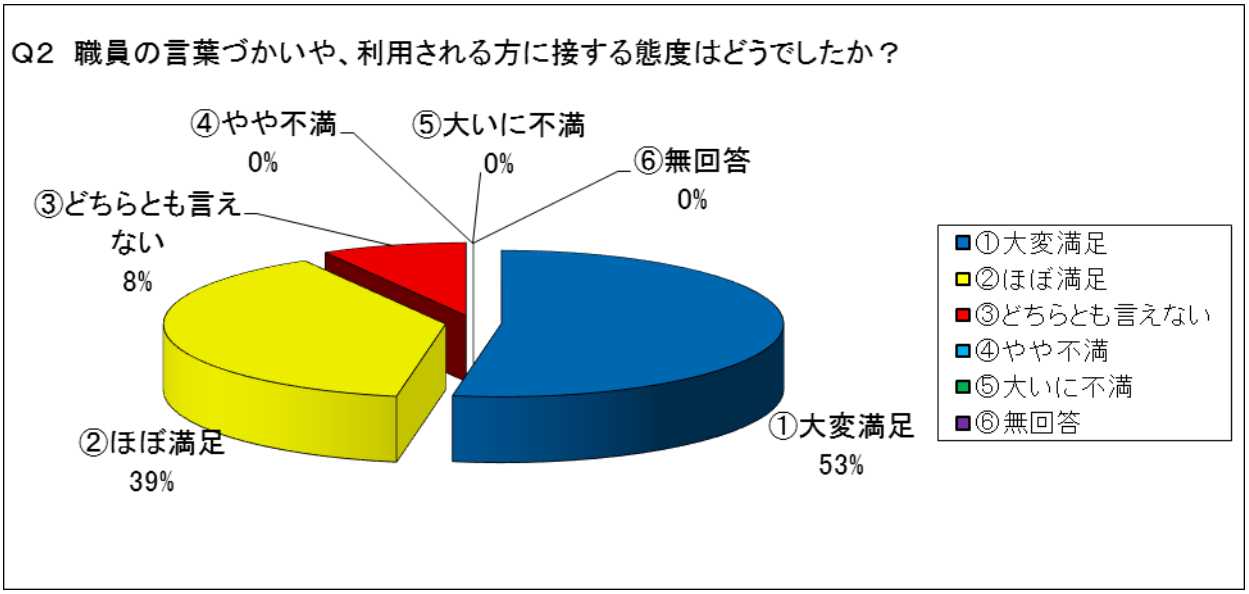


(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、９２％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を受けています。

○この設問についていただいたご意見

・視覚障害者です。玄関などで声をかけていただきありがたく思っています。

・気持ちの良いあいさつをどなたもしてくれます。とても嬉しいです。

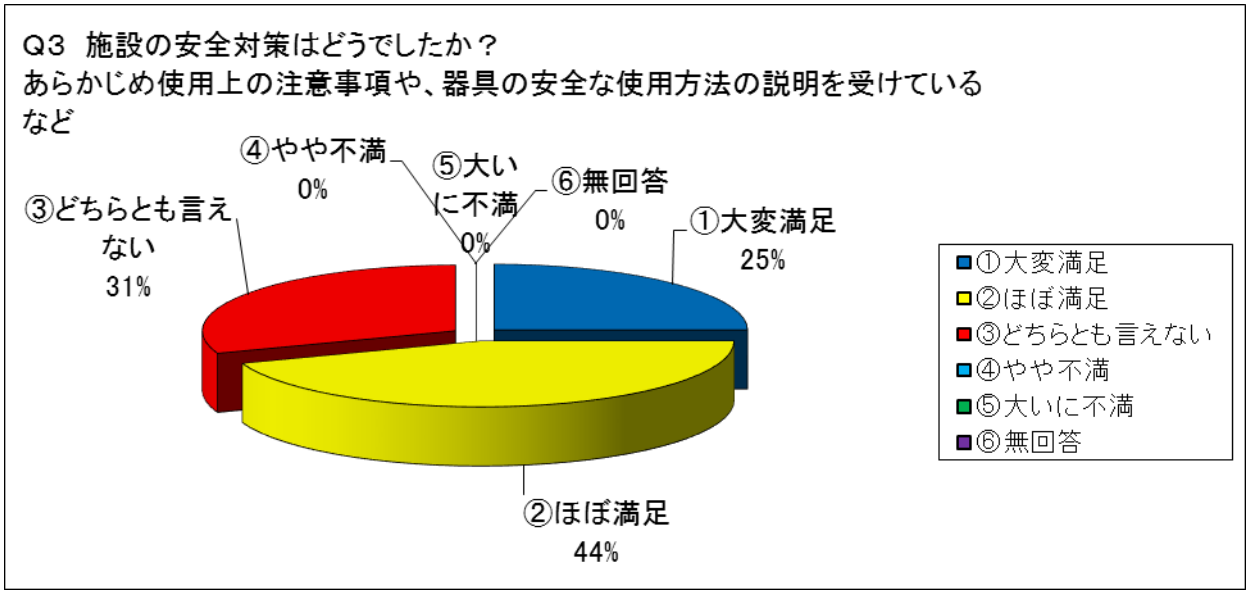


２　施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、６９％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

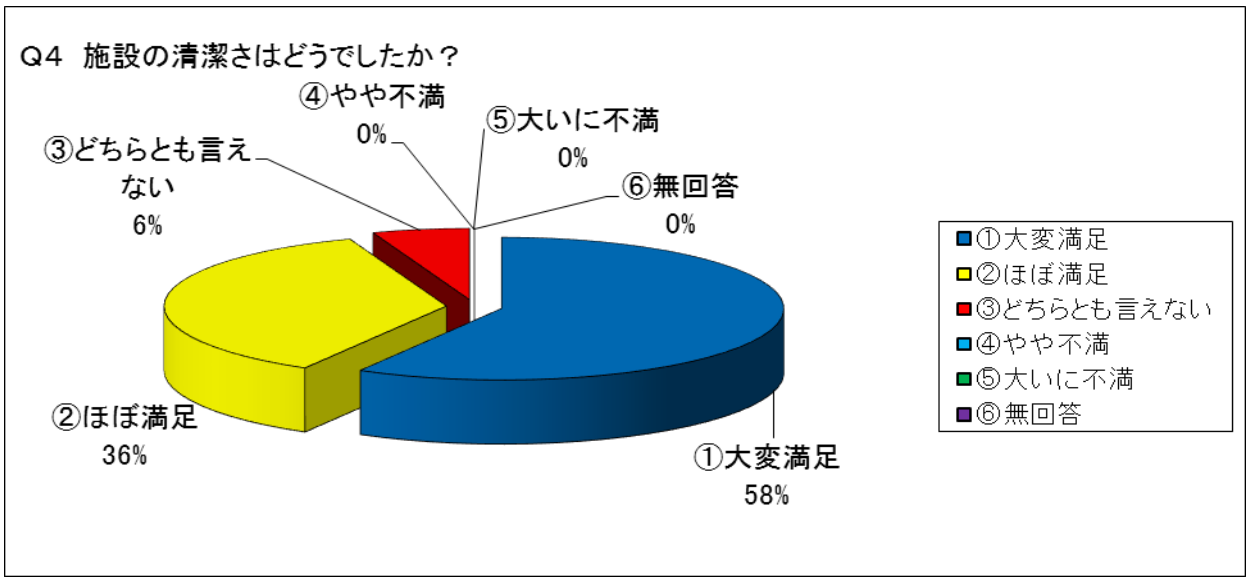
・東日本大震災の時に、丁度３階に居ました。かなり揺れました。みんなでゾロゾロ階段を下りましたが、誰からも何の指導もありませんでした。



(2) 施設の清潔さについて、９４％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

・いつもきれいに掃除されていて気持ちよかったです。

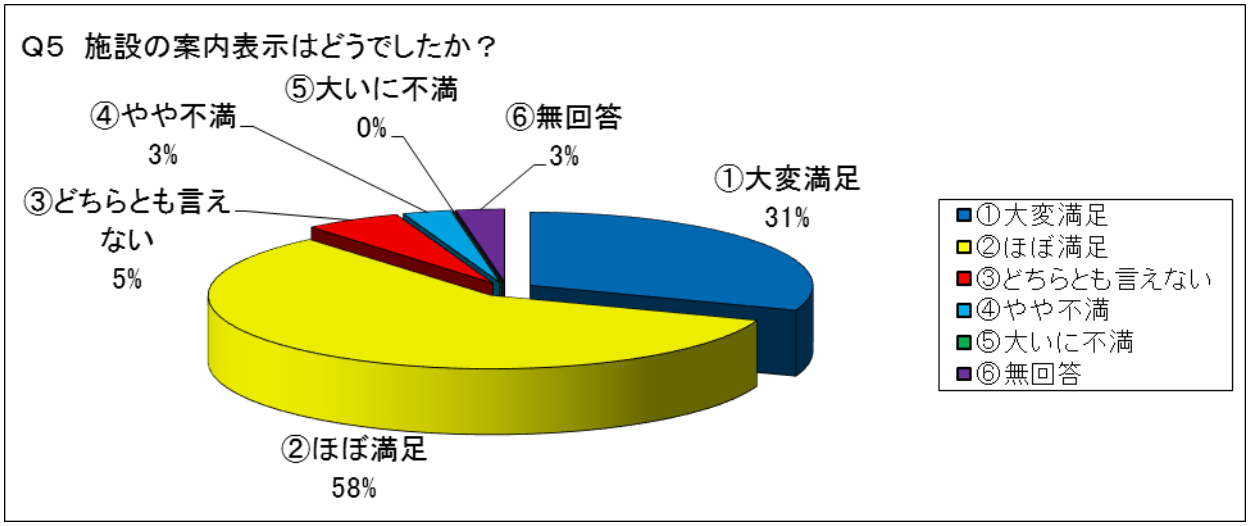


(3) 施設の案内表示について、８９％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

一方で、３％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

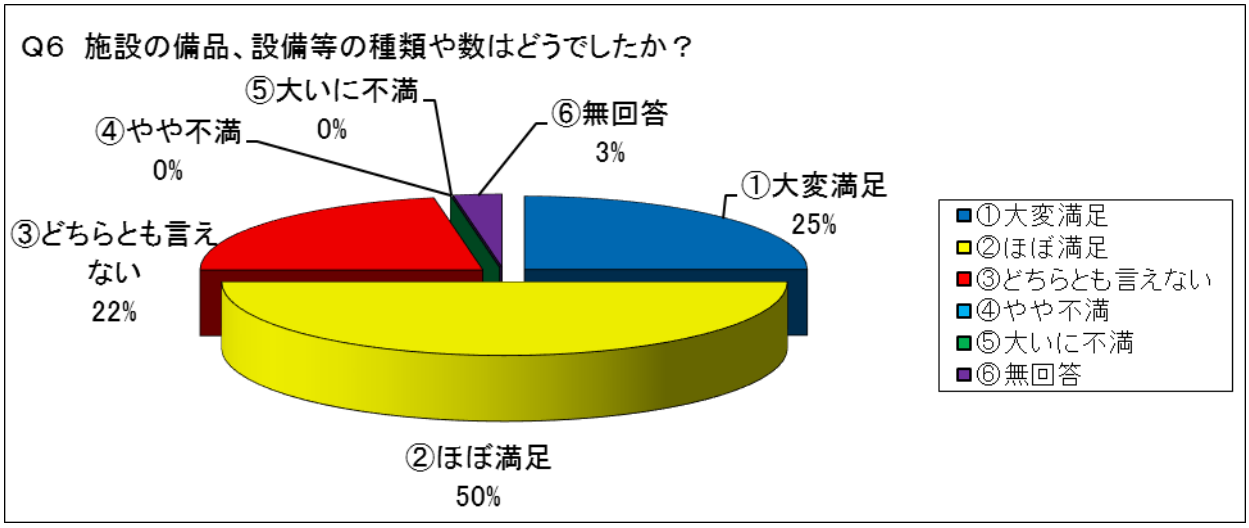
・部屋の入り口の表示がなくなった。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、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

・よくみていないのでわかりません。ごめんなさい。

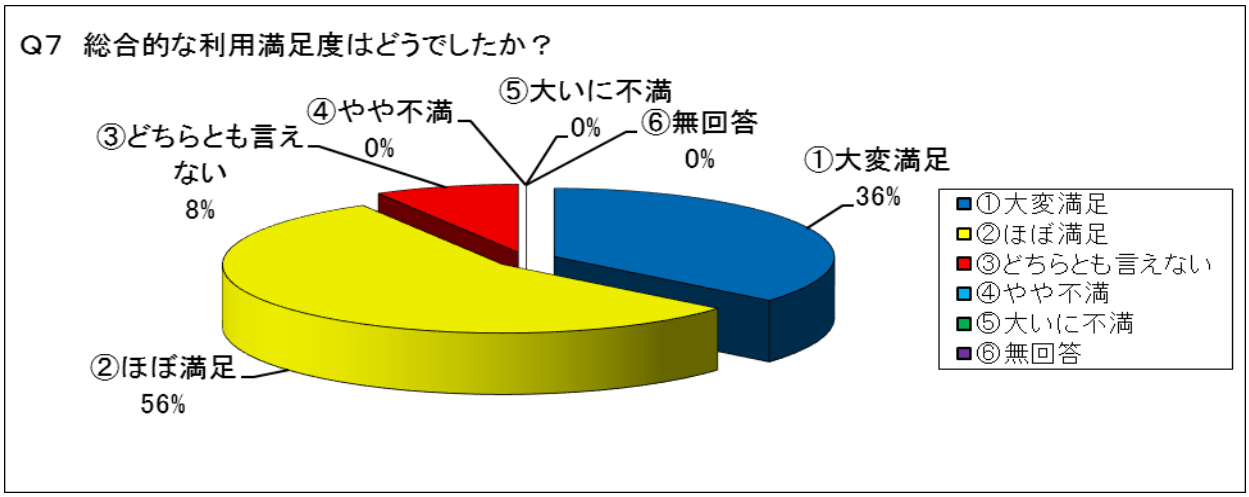


3　総合的満足度について

総合的な満足度については、９２％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を受けています。

○この設問についていただいたご意見

・正面玄関を入ったところの電気が少し暗いと思う。



4　昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査で、設問Ｑ２「職員の対応について」において「あいさつに難がある。表情も暗い。」というご意見をいただきましたので、気持ちの良いあいさつの徹底に取り組んだところ、今年度については、「大変満足」「やや満足」と回答された方が、昨年度と比較して２割増加し９２％となりましたので、改善されたものと考えます。

5　改善事項と今後の対処方法について

施設の案内表示についての設問で、部屋の入り口の表示がないとのご意見がありましたので確認したところ、部屋の名称の表示はされておりました。しかし、会議名や催事名等の表示がされていないケースが確認されたため、今後は部屋の利用者に、会議名や催事名等を表示していただくよう依頼していきます。

6　総合分析

全体的には利用者からの満足度は得ていると考えます。ただし、いくつかの設問において「どちらとも言えない」との回答が、他の施設と比較して多い状況です。今後は、より高い評価が得られるよう、市と指定管理者が連携して、利用者ニーズを積極的に把握し、施設運営の向上に必要な措置を講ずるよう努めます。