

平成29年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市社会福社会館

(ウイズ豊川)

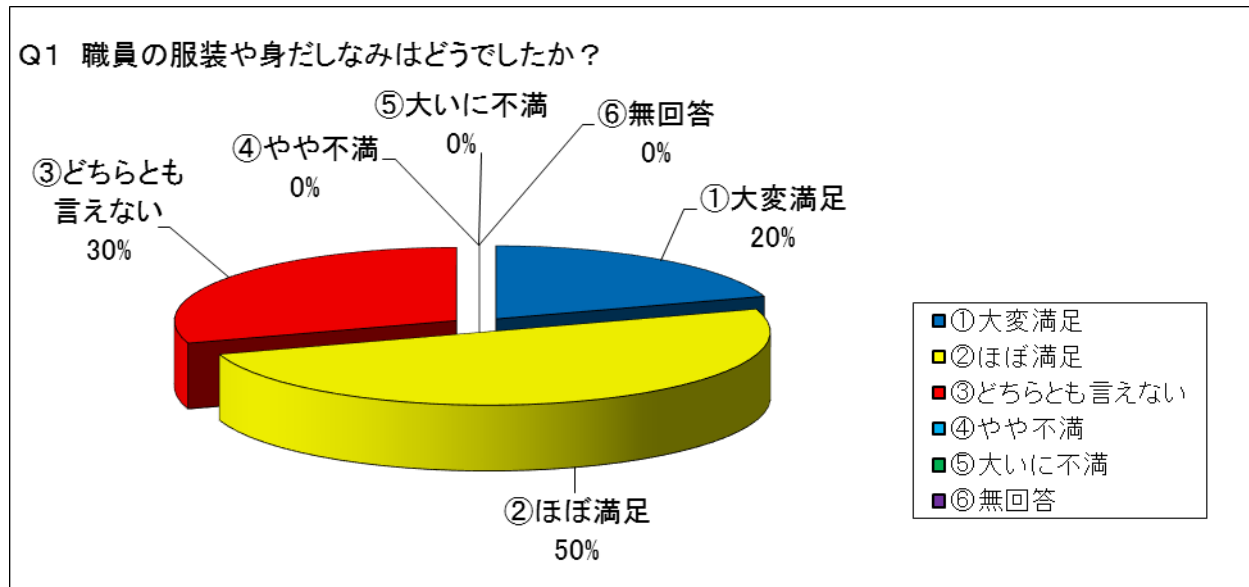
【調査概要】

- | | | |
|---|------|-------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成29年12月1日から平成30年2月2日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市社会福社会館利用者 |
| 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 | 21の個人、団体 |
| 5 | 回答数 | 20の個人、団体（回収率95.2%） |

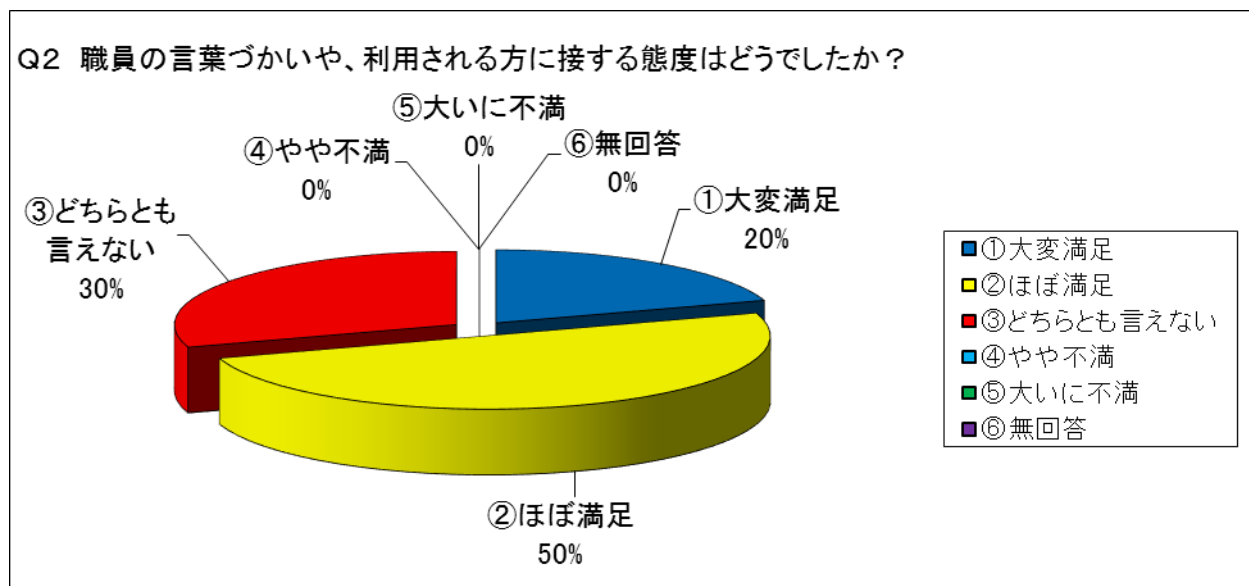
平成30年3月
豊川市福祉部福祉課

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、70%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、70%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

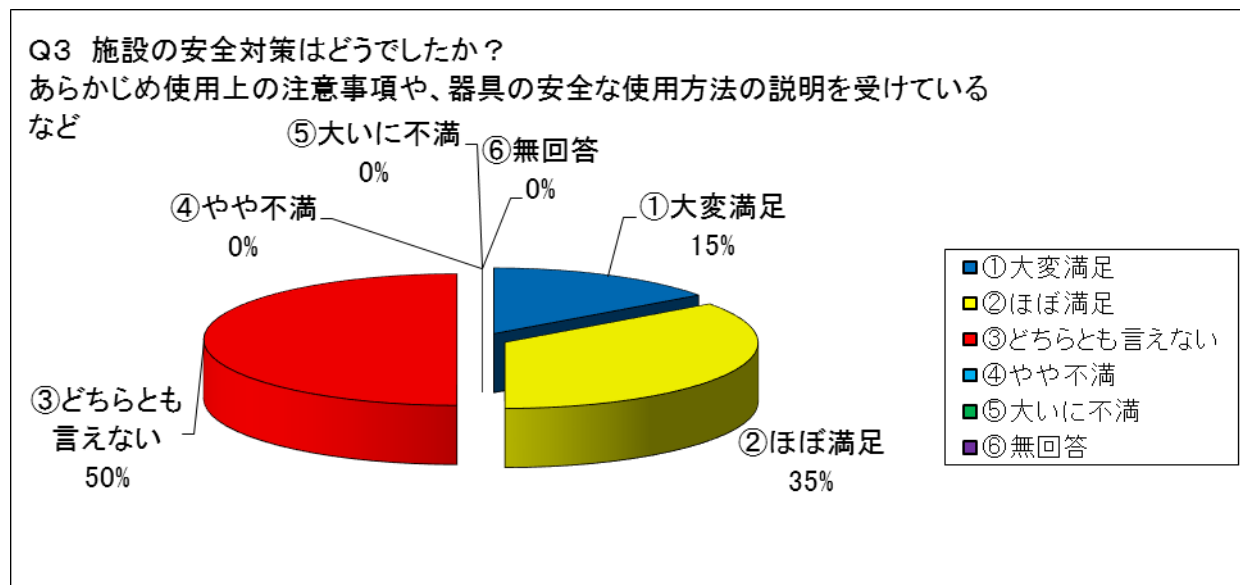


2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、50%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

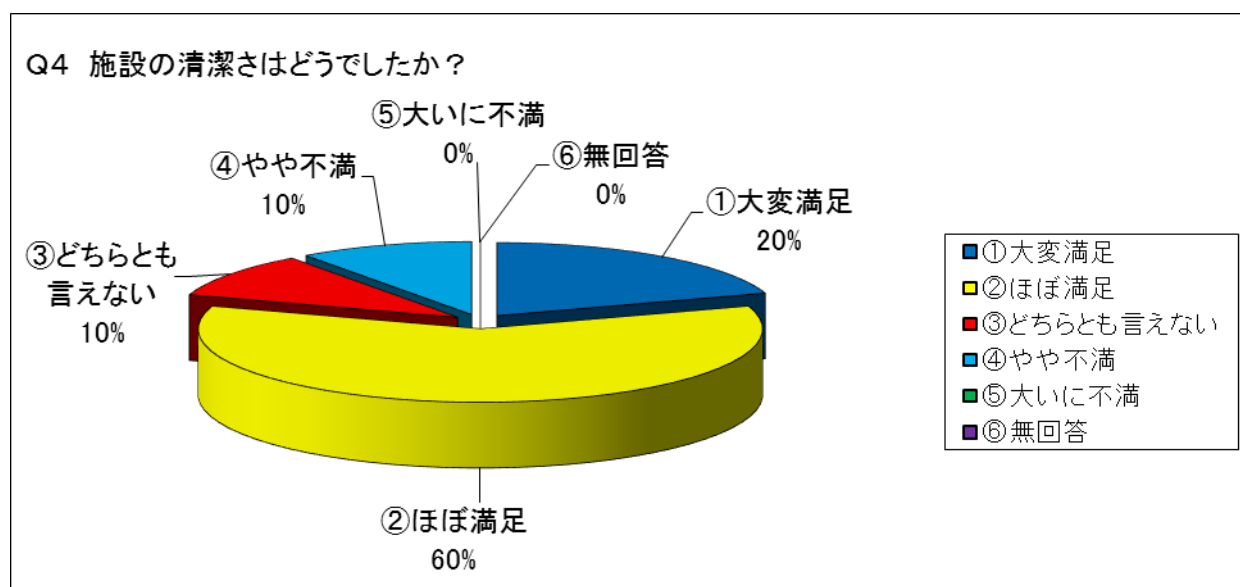
- ・工事のため、小さな子供は危ない。



(2) 施設の清潔さについて、80%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ましたが、一方で、10%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

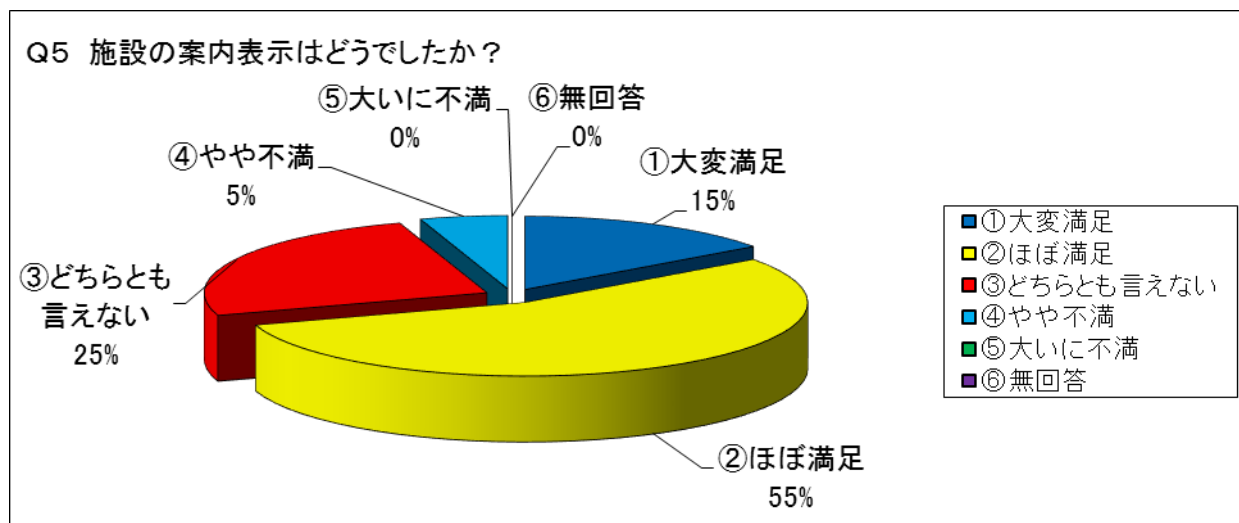
- ・入口を入った時に、時折、たばこのにおいが気になります。



(3) 施設の案内表示について、70%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。一方で、5%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

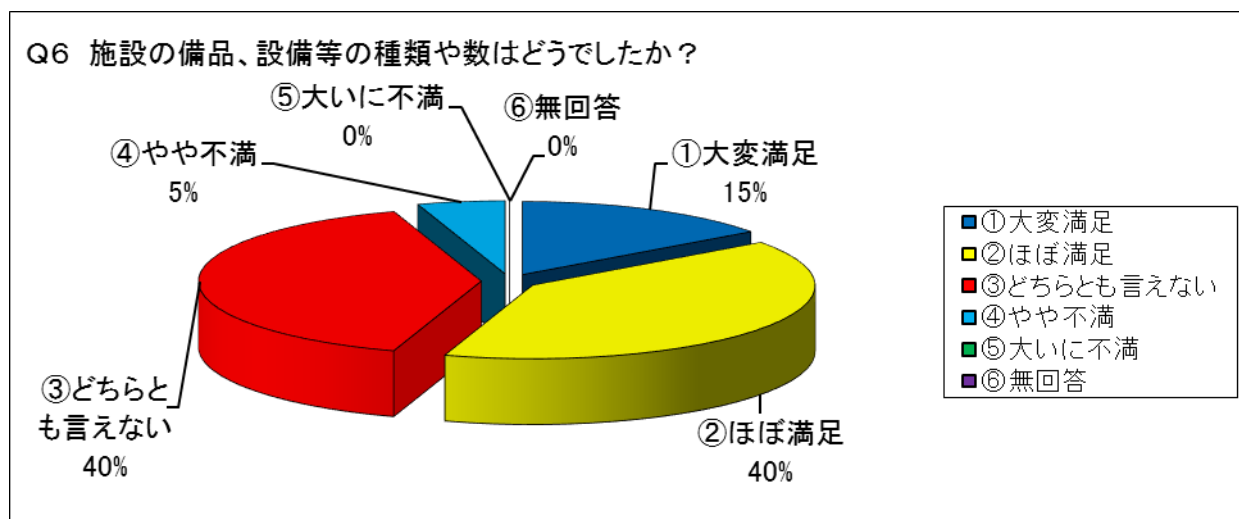
- ・間違っている時があります。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、55%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。一方で、5%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

- ・時々蛍光灯が切れたままの時がある。
- ・視聴覚室のマイクの調子が悪い。

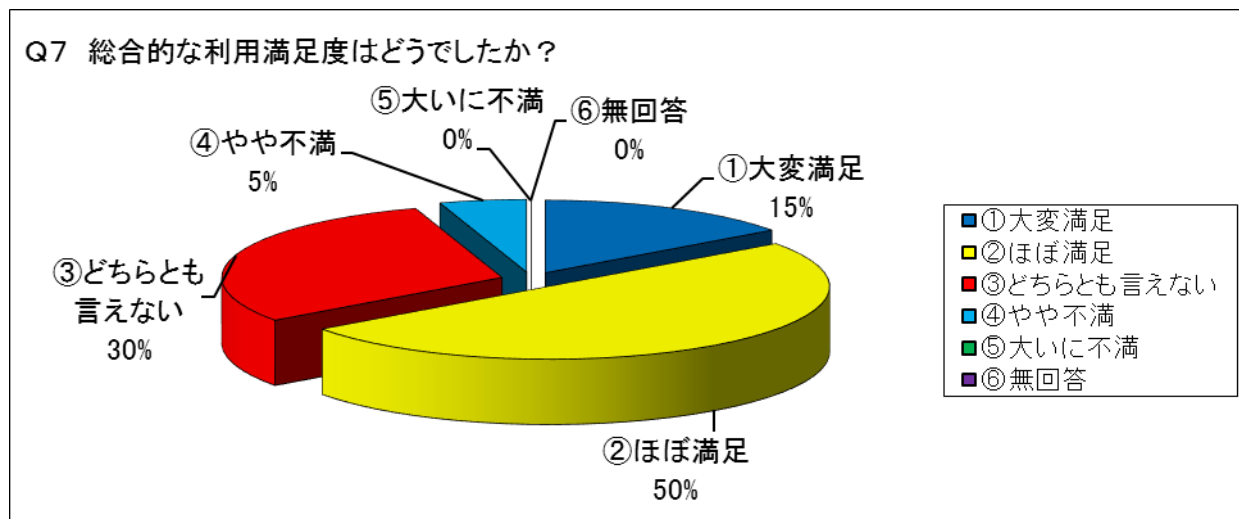


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、65%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。一方で、5%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

- ・喫煙所はあってもよいが、入り口横ではない方がよいと思う。
- ・受付にすぐ対応できる人がいるとうれしいです。



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Q5「施設の案内表示について」において、「部屋の入り口の表示がない。」というご意見をいただきましたので、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、改善に取り組みました。しかし、今年度の調査においても、「案内表示が間違っている時がある。」との意見があるため、引き続き指定管理者及び利用者において間違えの無いように注意していきます。

5 改善事項と今後の対処方法について

設問Q4「施設の清潔さについて」及び設問Q7「総合的な利用満足度について」において、「入り口を入った時に、時折たばこのにおいが気になります。」「喫煙所はあってもよいが、入り口横ではない方がよいと思う。」との意見がありました。今後喫煙所を適切な場所へ移動します。

また、設問Q6「施設の備品、設備等の種類や数について」において、「時々蛍光灯が切れたままの時がある。」「視聴覚室のマイクの調子が悪い。」との意見がありました。備品、設備等については、毎朝、各部屋の点検は行っており、異常を発見した時には速やかに交換等を行っておりますが、今後は利用者にもご協力をいただき、迅速に対応できるよう努めます。

6 総合分析

昨年度の調査と比較して、多くの設問において、「大変満足」「ほぼ満足」と回答した方の割合が減少しました。原因として、今年度実施した施設の外壁改修工事による影響と考えられます。

工事期間中は、部屋や駐車場の利用制限、作業による騒音、粉塵などにより、利用者の皆様に大変ご不便をおかけしました。

今後も、市と指定管理者が連携して、利用者にとって快適な施設となるよう、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。