

# 平成29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 | 豊川市地域福祉センター（東部・西部）利用者                      |
| 3 | 調査方法 | 利用者アンケートを依頼し、窓口で回収する。                      |
| 4 | 配布数  | 東部50、西部74の個人、団体                            |
| 5 | 回答数  | 東部34、西部71の個人、団体<br>(東部回収率68.0%、西部回収率95.9%) |

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

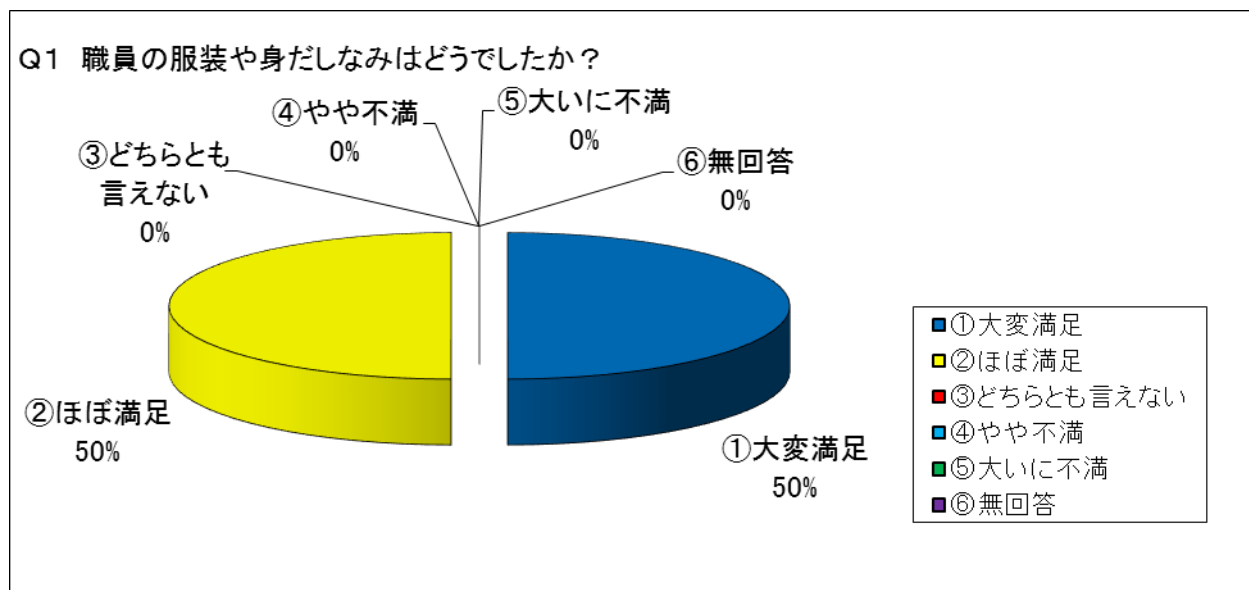
(1) 職員の服装や身だしなみについて、東部では100%、西部では89%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しており、共に高い評価を得ましたが、一方で、「やや不満」と回答した方が西部で1%いました。

○この設問でいただいたご意見

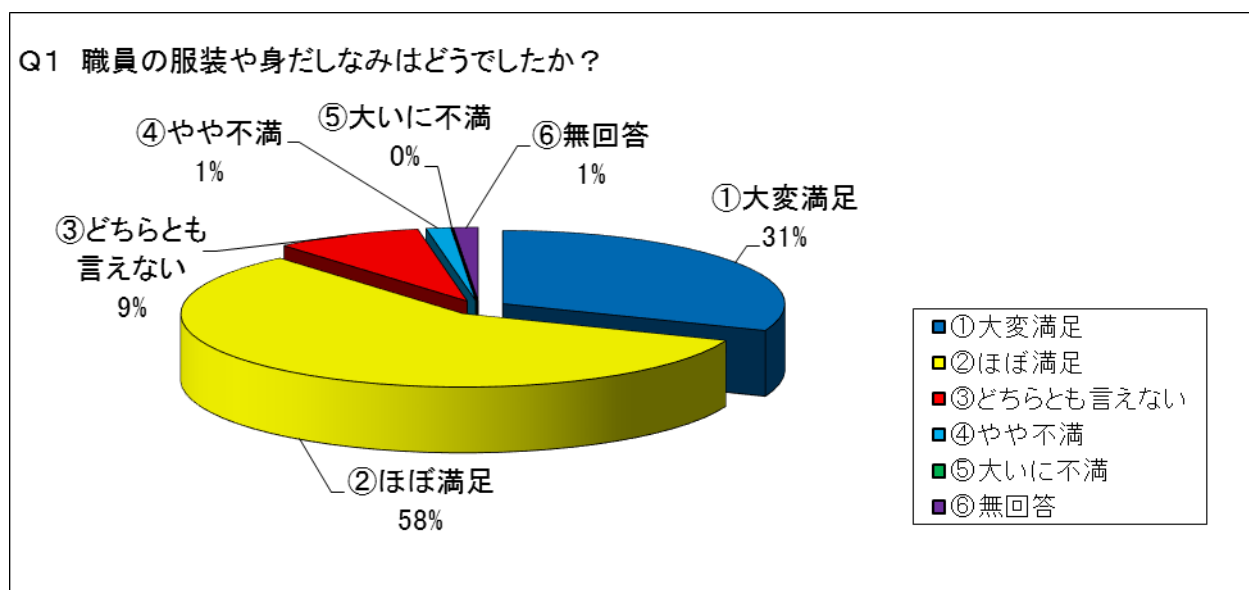
### 【西部】

- ・制服があれば良いと思います。
- ・毎回職員に会うとはかぎらないので、分からない。
- ・服装は良好、身だしなみも良い。

### 【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、共に高い評価を得ましたが、一方で、「やや不満」と回答した方が西部で3%いました。

○この設問でいただいたご意見

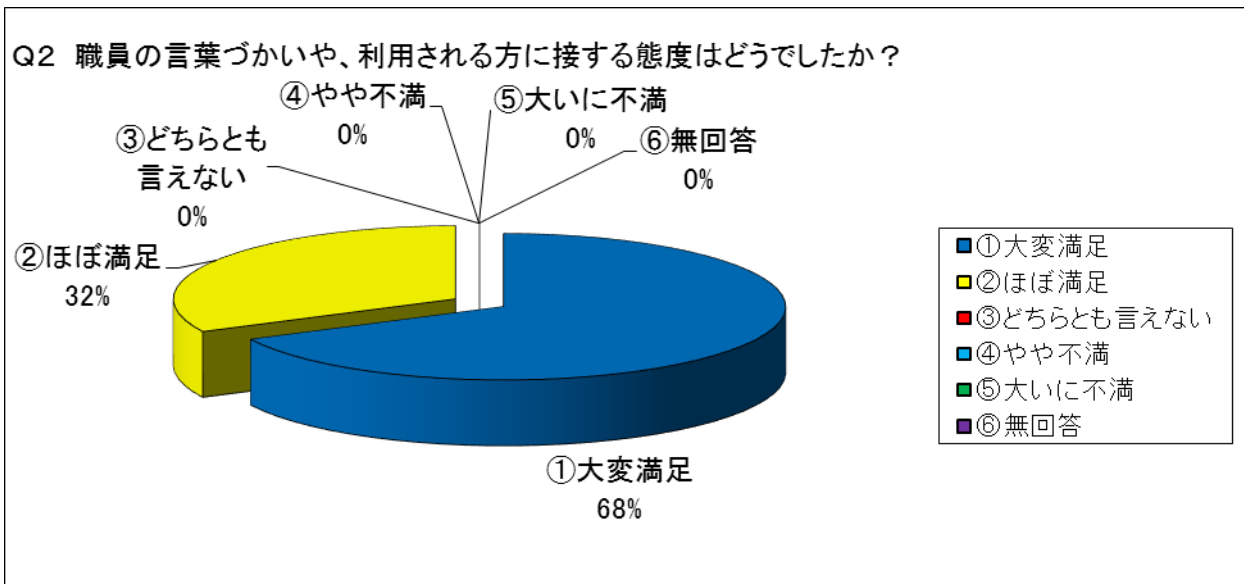
【東部】

- ・何かとお世話頂き有りがたく思っています。

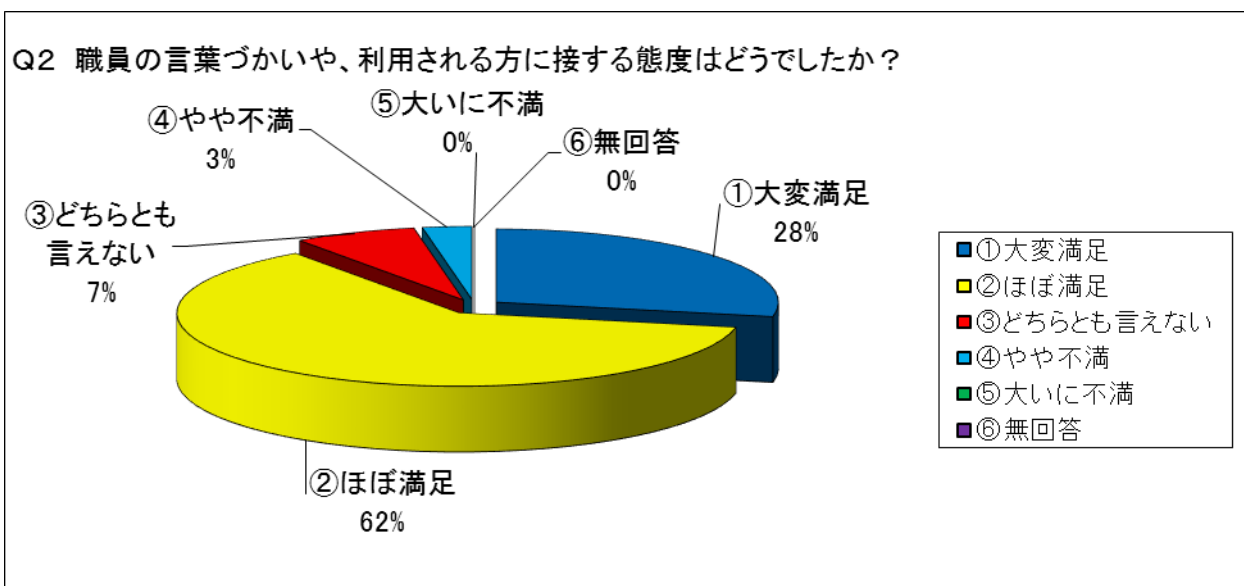
【西部】

- ・もう少しくわしく教えてほしい。
- ・会っても声をかけてきてくれないため。
- ・言葉使いも丁寧である。

【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、東部では85%、西部では72%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。一方、「やや不満」「大いに不満」と回答した方が東部で9%、西部で7%いました。

○この設問でいただいたご意見

### 【東部】

- ・門があるといい。子どもが走って出ていったことがある。

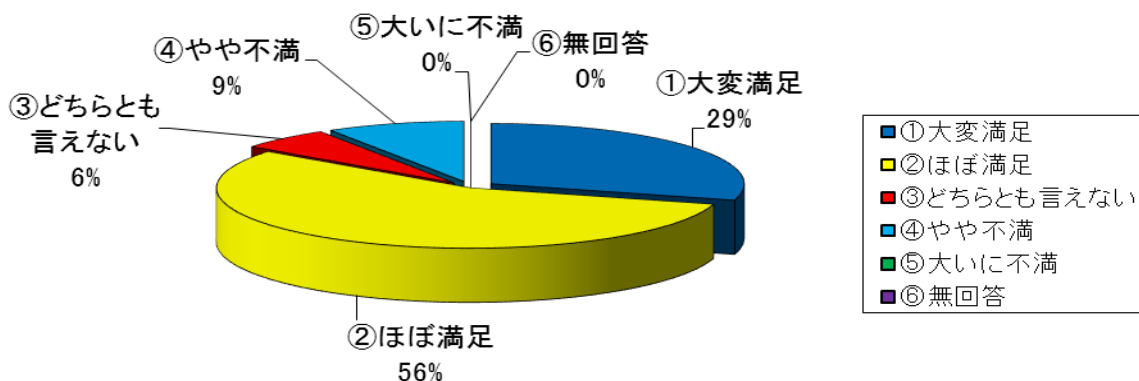
### 【西部】

- ・不衛生である。
- ・園庭で子供を遊ばせたいが、自転車に乗ったまま入ってくる人や犬の散歩で通る人がいるため不満。
- ・利用していない人でも通り抜けで園庭を自転車で暴走するので、遊んでいる子供が危険。

### 【東部】

Q3 施設の安全対策はどうでしたか？

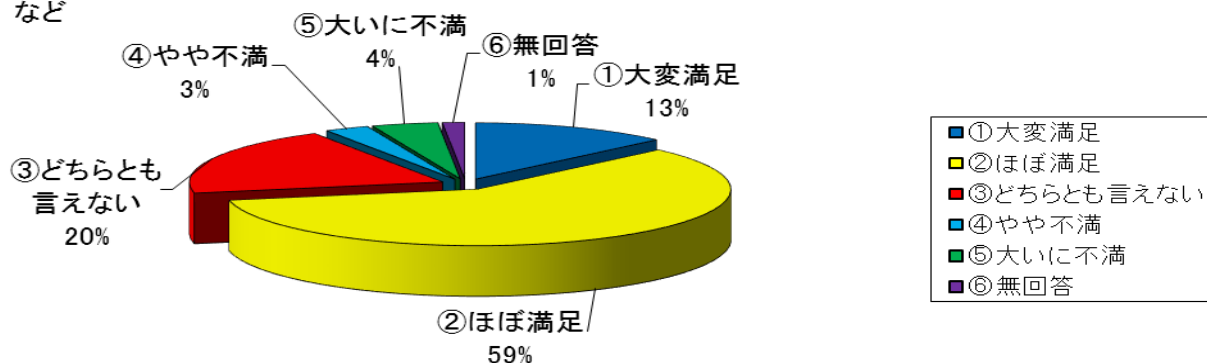
あらかじめ使用上の注意事項や、器具の安全な使用方法の説明を受けているなど



### 【西部】

Q3 施設の安全対策はどうでしたか？

あらかじめ使用上の注意事項や、器具の安全な使用方法の説明を受けているなど



(2) 施設の清潔さについて、東部では91%、西部では82%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しており、共に高い評価を得ましたが、一方で、「やや不満」「大いに不満」と回答した方が西部で6%いました。

○この設問でいただいたご意見

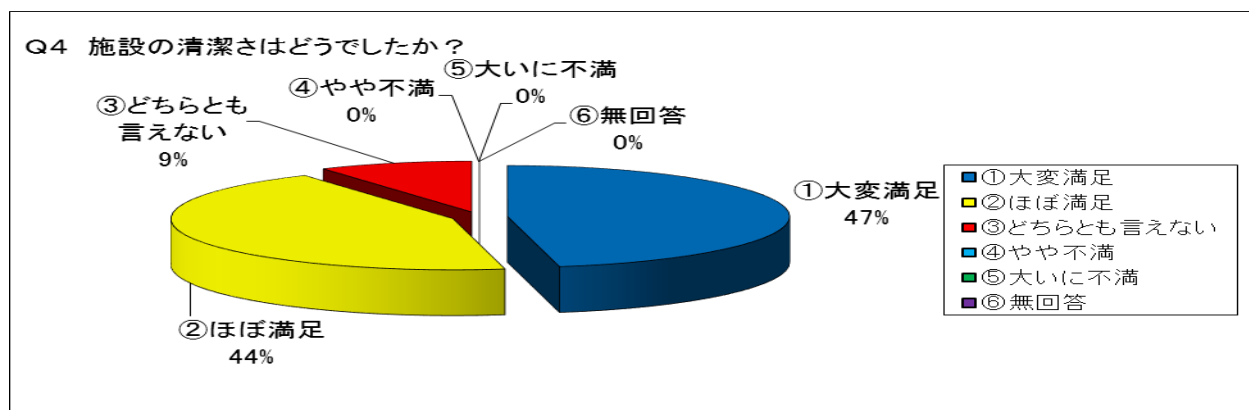
【東部】

- ・利用させて頂く者も、イスなど大切に使用させて頂き、床などもなるべくキズつけないようにしてほしいと思っています。
- ・裸足で来る人がいるので、汚いと思います。

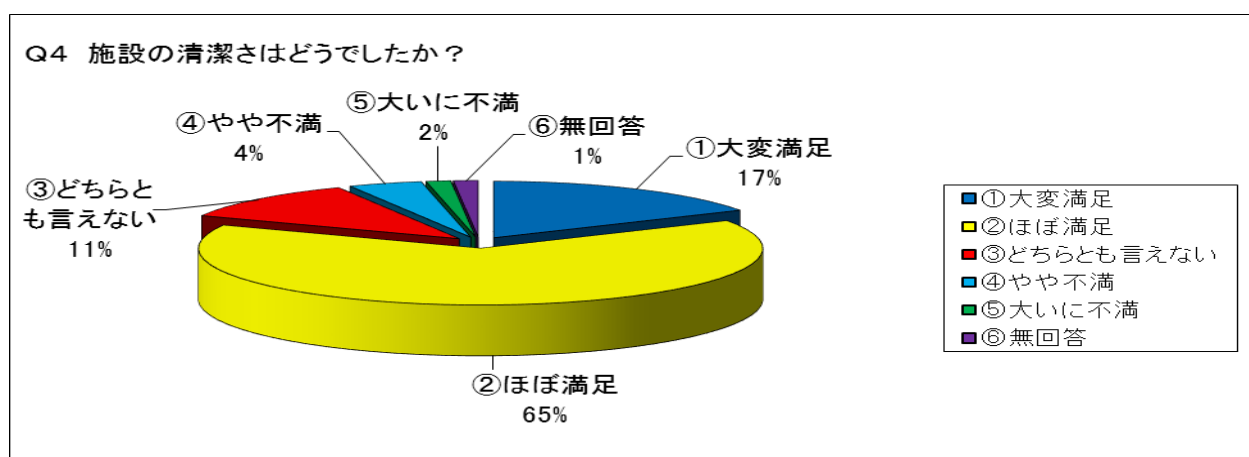
【西部】

- ・駐車場が不足するときがある。
- ・調理室の床のよごれをもっときれいにしてください。
- ・きたない。
- ・モップを使っているのですが、少しは清潔感を持てるが、部屋のシミやそうじ道具がある所は余りきれいではない。
- ・夏は4時頃迄にすわらしてほしいです。
- ・きちんとしてます。

【東部】



【西部】



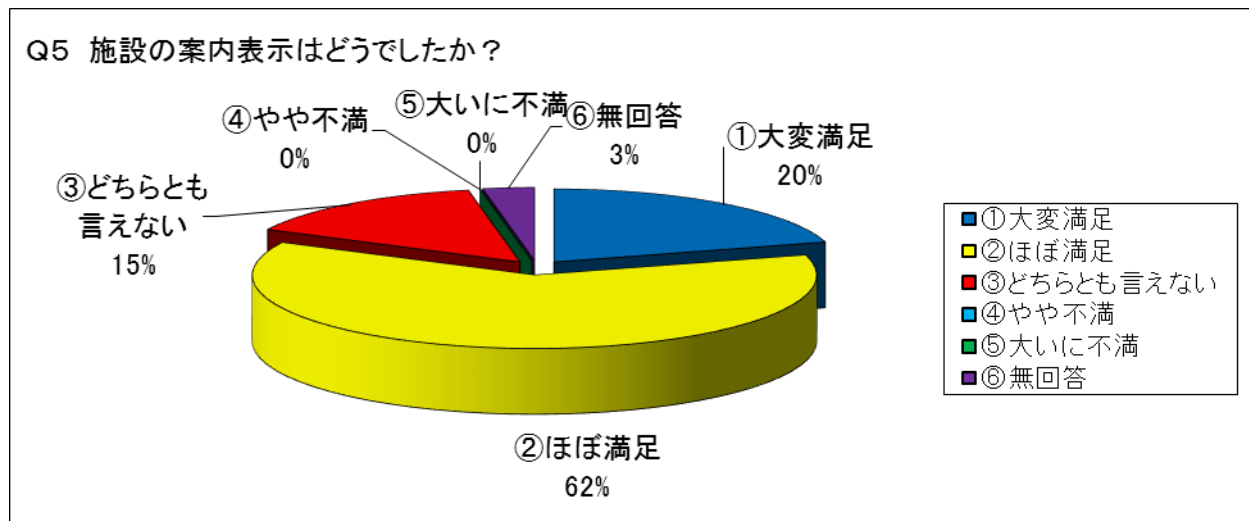
(3) 施設の案内表示について、東部では82%、西部では68%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。一方、「やや不満」と回答した方が西部で1%いました。

○この設問でいただいたご意見

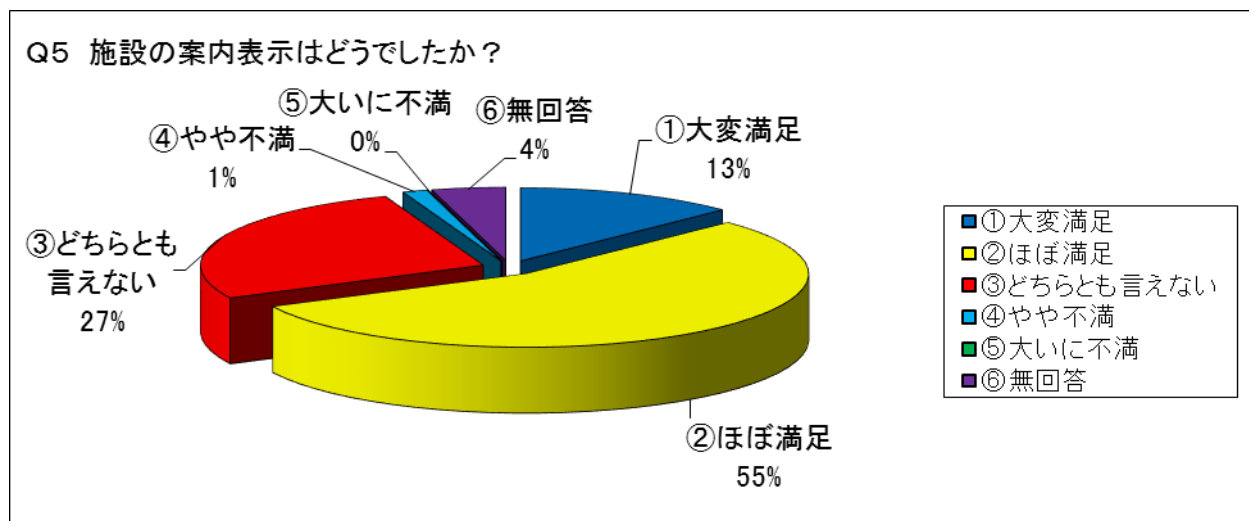
【西部】

- ・堤防の入口にわかりやすく表示した方が良い。
- ・もう少し大きな案内表示が欲しい。
- ・部屋がやや分かりづらい。

【東部】



【西部】



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、東部では85%、西部では69%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しています。一方、「やや不満」「大いに不満」と回答した方が西部で5%いました。

○この設問でいただいたご意見

【東部】

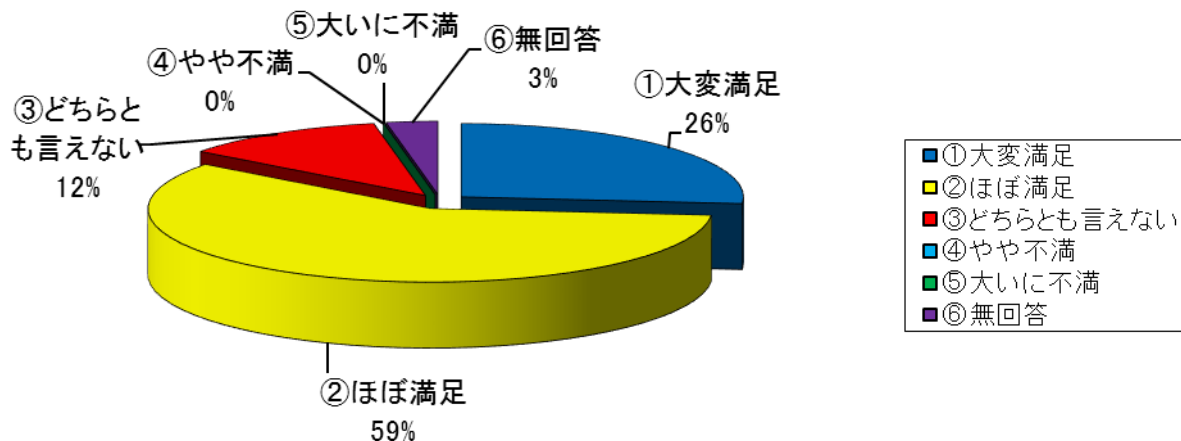
- ・ゆっくり全てを見る機会もなく、利用させて頂いております。

【西部】

- ・お庭に赤ちゃんがのれるカゴのブランコがあるとありがたいです。
- ・くつ箱が子ども用なのか、自分のくつでは入りません。大人用のくつ箱に変えられませんか。

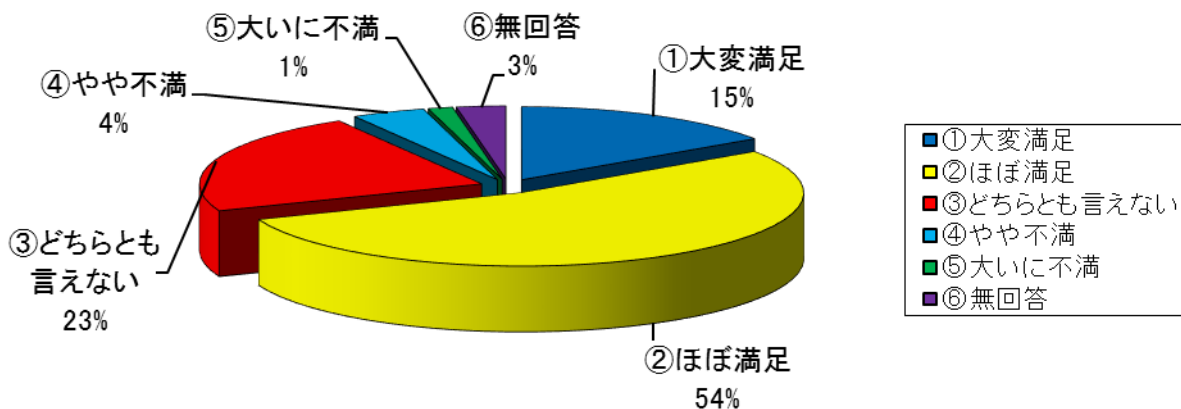
【東部】

Q6 施設の備品、設備等の種類や数はどうでしたか？



【西部】

Q6 施設の備品、設備等の種類や数はどうでしたか？



### 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91%と高い評価を得ましたが、西部では78%となっています。一方で、「やや不満」「大いに不満」と回答した方が西部で4%いました。

○この設問でいただいたご意見

#### 【東部】

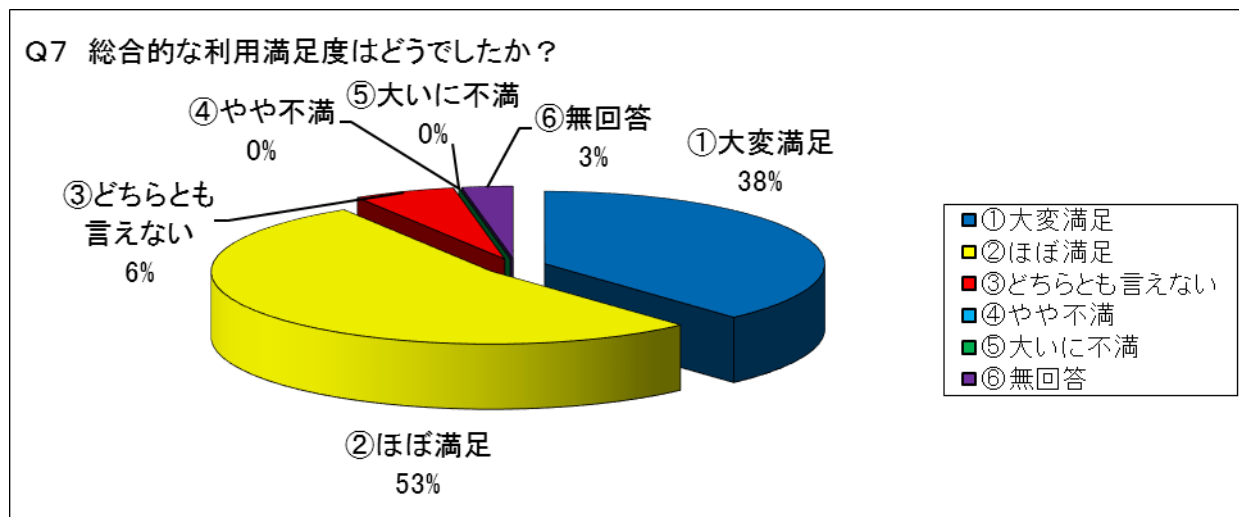
- ・イスの出し入れ、床のキズつけ方等、利用者も気をつけないといけない点、多々有ります。少しは、器具の利用の仕方など、張り紙でいから注意書きして頂いてもいいと思います。
- ・あんま器を3台くらいほしいですね。
- ・大きな声で話してうるさい人がある。

#### 【西部】

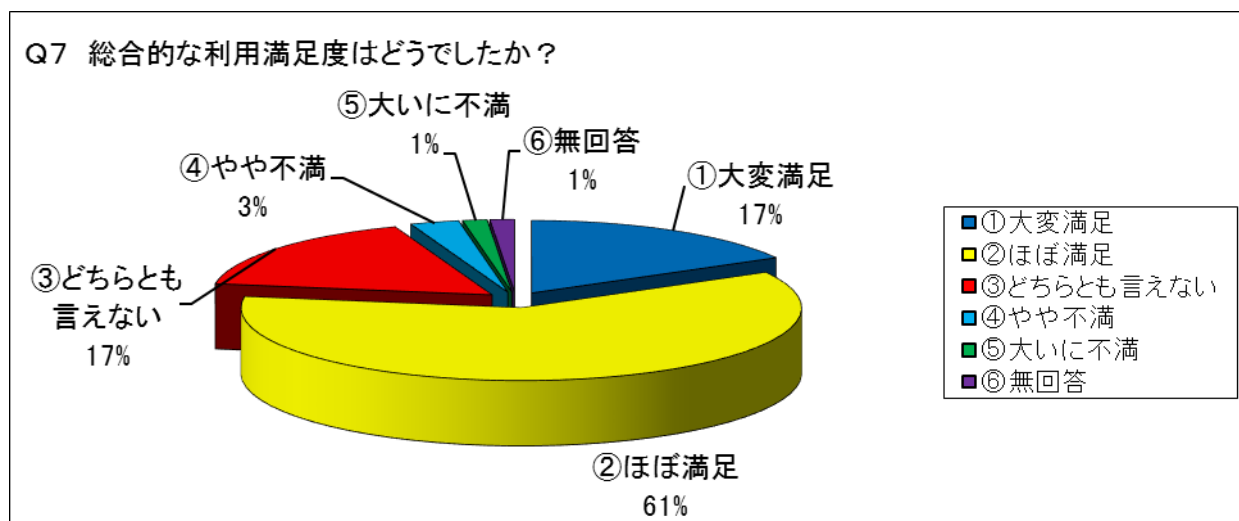
- ・遊具があり、幼児にはとてもうれしかったです。
- ・水道のじゃ口がない時がある。
- ・お世話になります。
- ・ボランティアにひらかれているのは良いと思う。
- ・いつも利用させていただきありがとうございます。大変助かっております。
- ・有難い施設と、いつも思っています。利用者が増えたら良いと思います。
- ・ヘルストロンの利用をもう少し時間を延ばして下さい！！5時15分程前まで掃除は出来ると思いますよ。
- ・市民館まつり等で施設は来たことがありましたが、当センターの利用は初めてでしたので、特に気づき等はわかりませんでした。



## 【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、東部の児童室に空調機器を設置しました。

また、老朽化して倒壊の恐れがあった東部の万年塀を撤去し、フェンスを設置して、施設周辺の安全性を高めました。

## 5 改善事項と今後の対処方法について

設問Q3「施設の安全対策について」及び設問Q5「施設の案内表示について」において、敷地内への自転車の進入の件や、案内表示の必要性について西部ではご意見がありました。今後国府児童クラブの移転による、利用者の増加も見込まれることから、安全な利用に向けての注意喚起や、わかりやすい案内表示の設置について、施設管理者と協議し早急に対処する予定です。

## 6 総合分析

職員の接遇について、東部、西部ともに89%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91%、西部では78%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。