

令和3年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市社会福祉会館

(ウイズ豊川)

【調査概要】

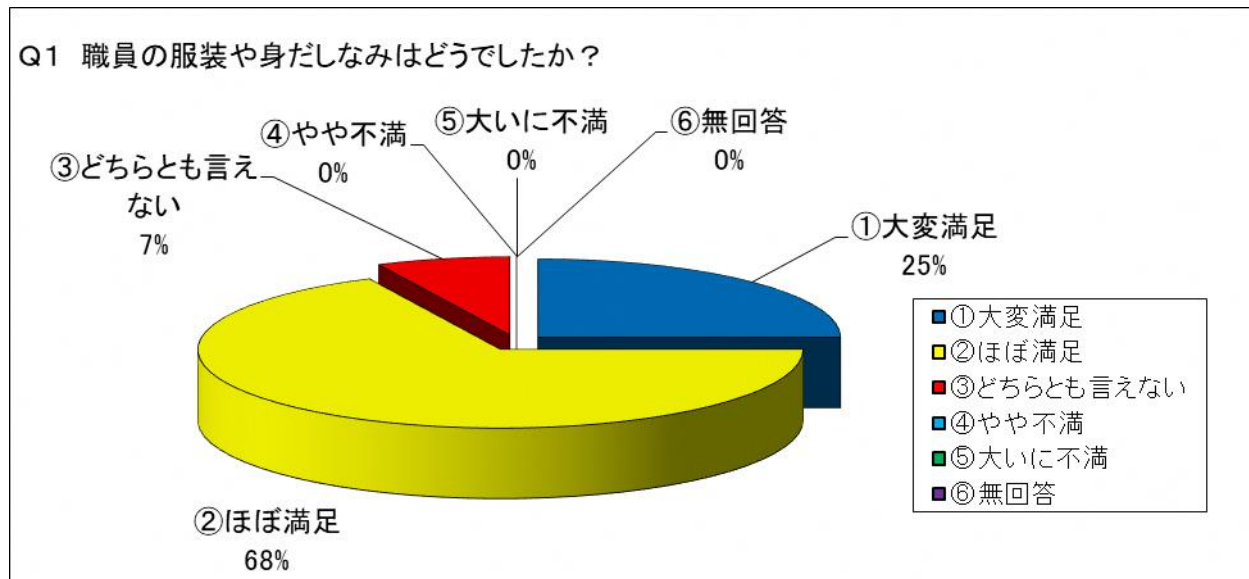
- | | |
|--------|------------------------|
| 1 調査期間 | 令和3年12月1日から令和4年1月31日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市社会福祉会館利用者 |
| 3 調査方法 | 利用者アンケートを依頼し、窓口にて回収。 |
| 4 配布数 | 40の個人、団体 |
| 5 回答数 | 28の個人、団体（回収率70%） |

令和4年3月

豊川市福祉部福祉課

1 職員の対応について

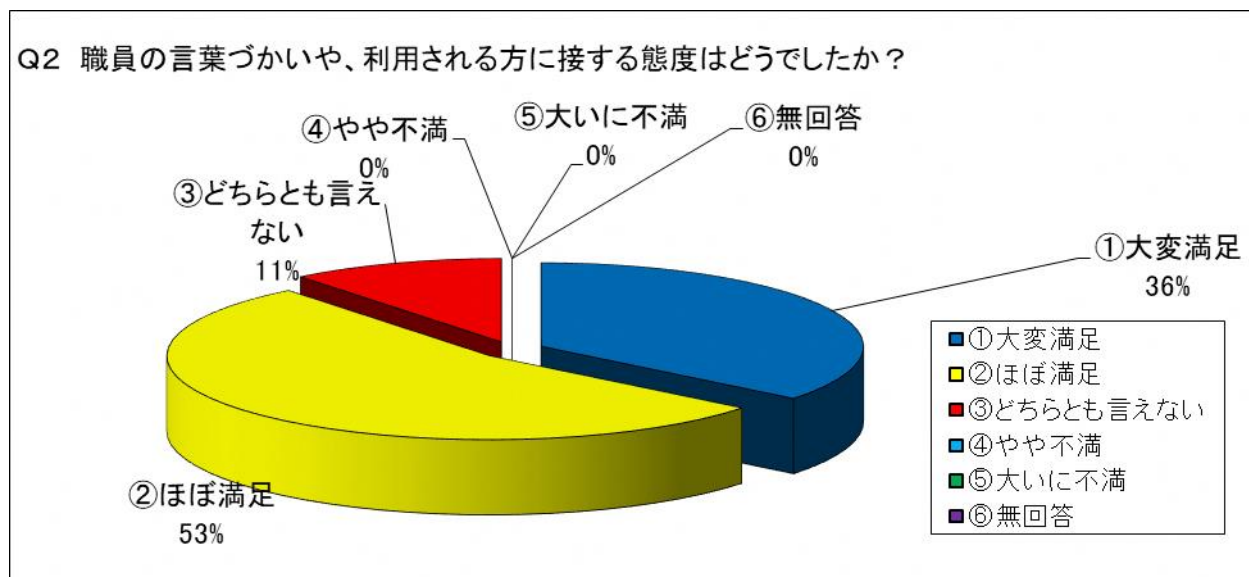
(1) 職員の服装や身だしなみについて、93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、89%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

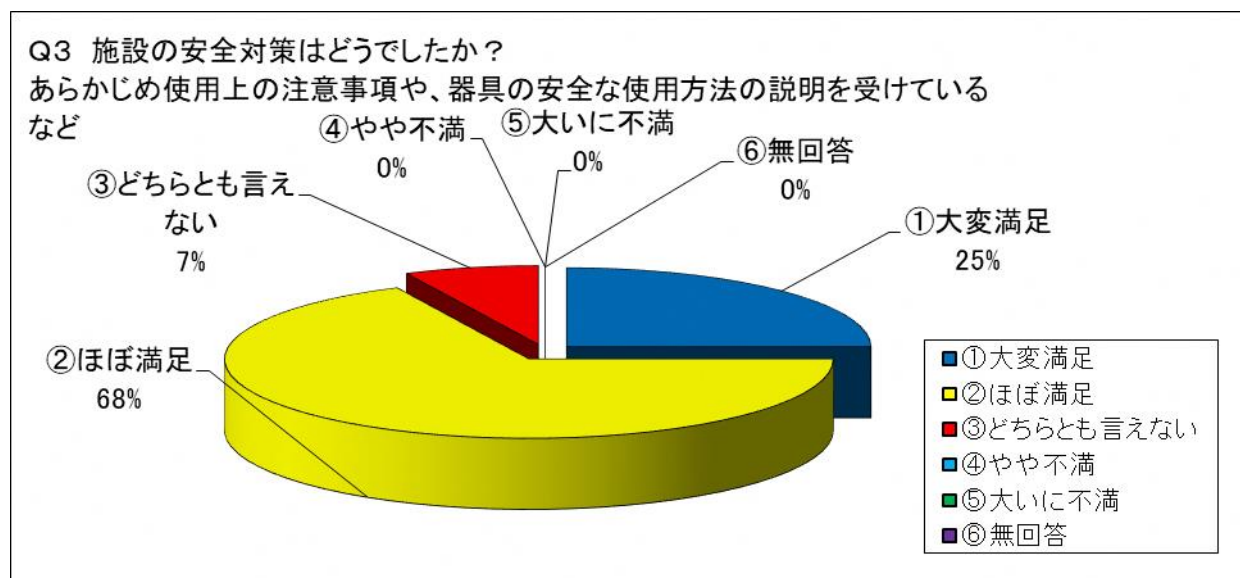
○この設問についていただいたご意見

- ・三河弁で近しい雰囲気ですが、もう少し丁寧な言葉づかいが良いと思います。



2 施設の管理体制について

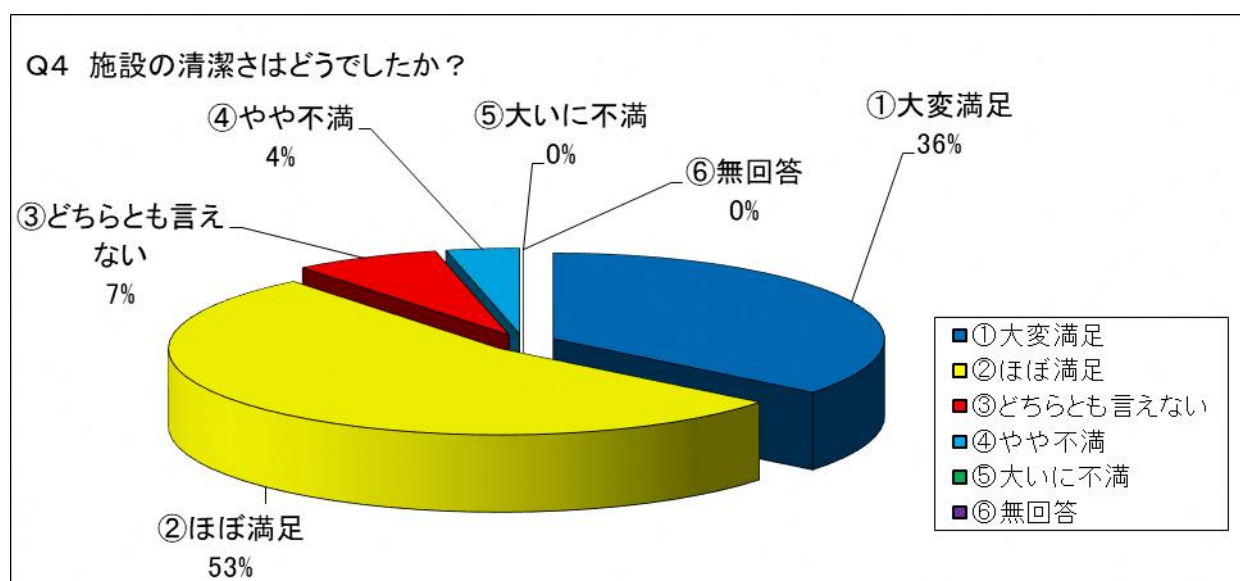
(1) 施設の安全対策について、93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(2) 施設の清潔さについて、89%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

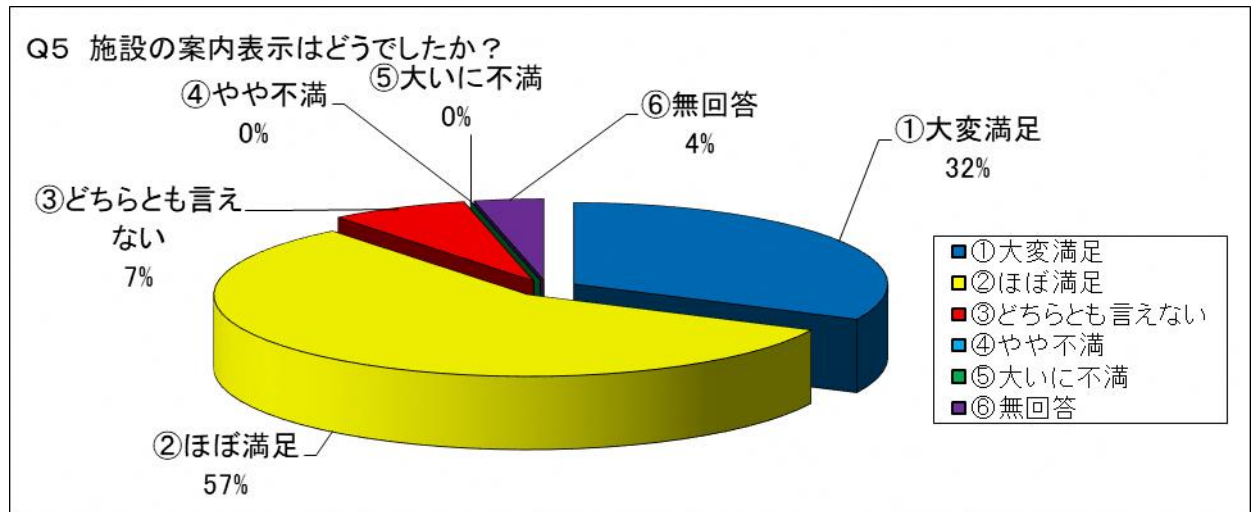
- ・とても清潔です。
- ・和室の畳を替えてほしいです。



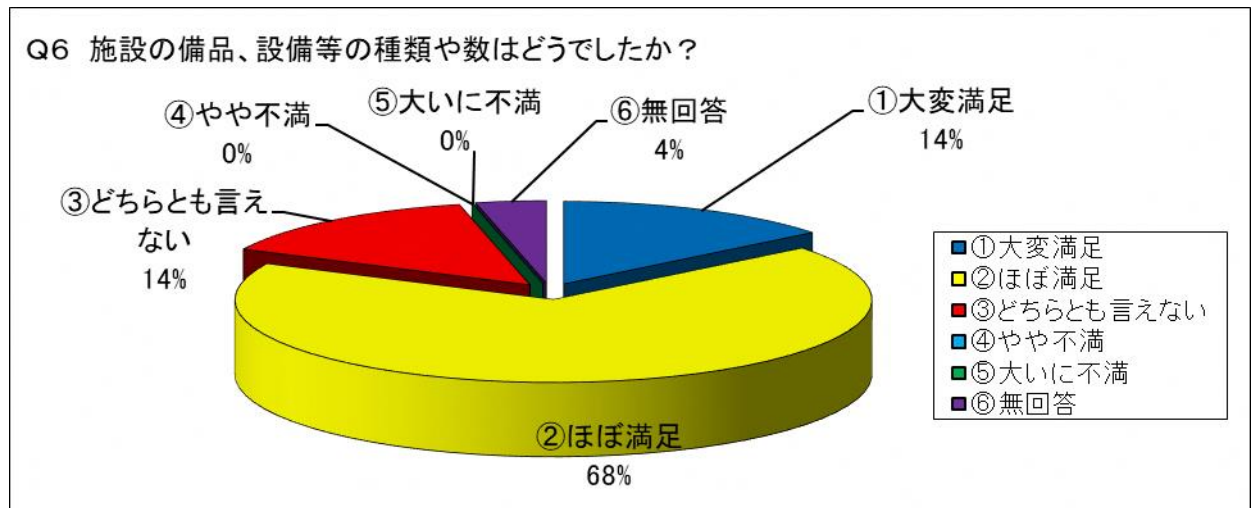
(3) 施設の案内表示について、89%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

・とても分かりやすいです。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、82%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

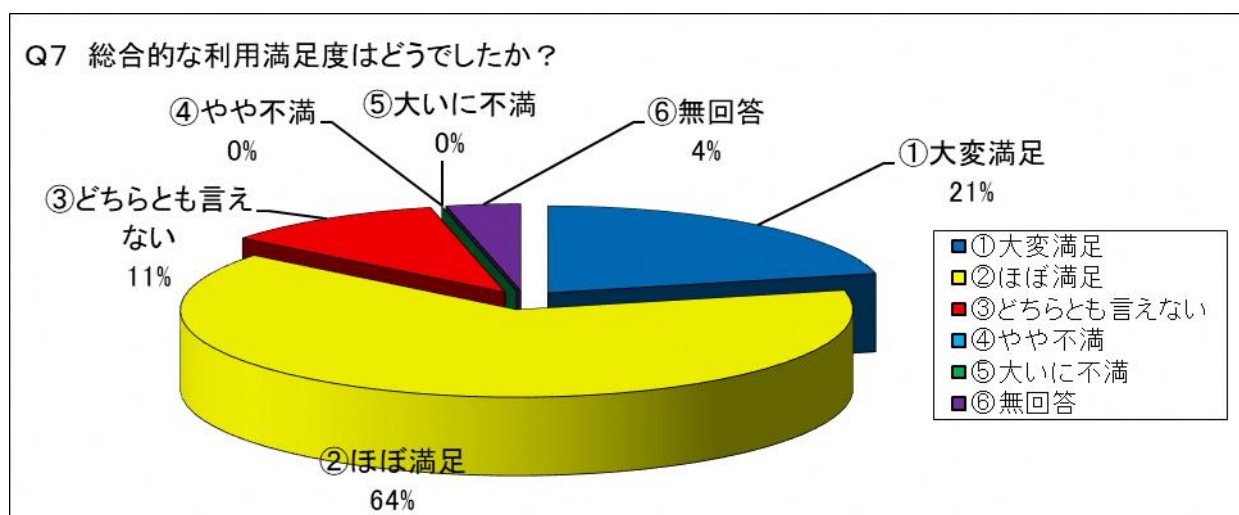


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、85%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

- ・少人数で利用できる部屋があると良いです。
- ・まだ一般市民の方の認知度が低いと感じます。せっかくの施設なので有効活用してほしいです。



4 昨年度の改善事項について

施設の安全対策、備品や設備について、「やや不満」という評価がありましたので、定期的に状況を確認するとともに利用者ニーズの把握や改善に努め、昨年度の調査と比べて、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方の割合が増えています。

5 改善事項と今後の対処方法について

職員の言葉づかいについてのご意見をいただきましたので、職員に周知し、不快な印象を与えることのないように気を付けます。

6 総合分析

ほとんどの項目で「大変満足」、「ほぼ満足」との回答を増やすことができました。引き続き、市と指定管理者で連携して、利用者の満足度が高まるよう施設運営の向上に努めます。