

令和3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 | 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 | 豊川市地域福祉センター（東部・西部）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 | 東部40、西部11の個人、団体 |
| 5 回答数 | 東部40、西部11の個人、団体
(東部回収率100%、西部回収率100%) |

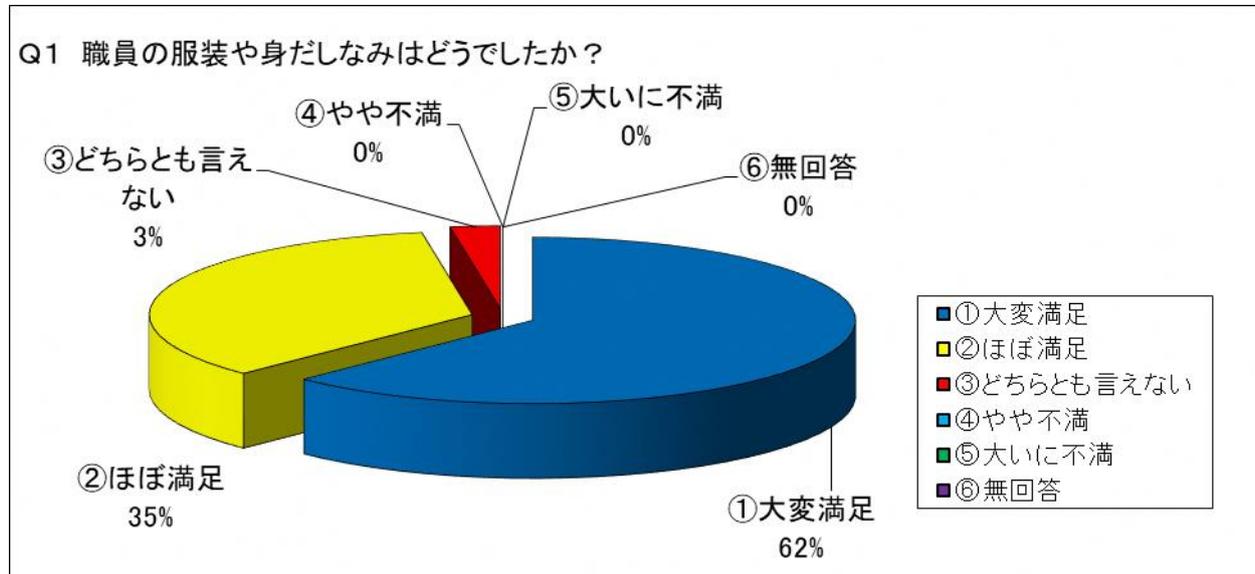
令和4年3月

豊川市福祉部福祉課

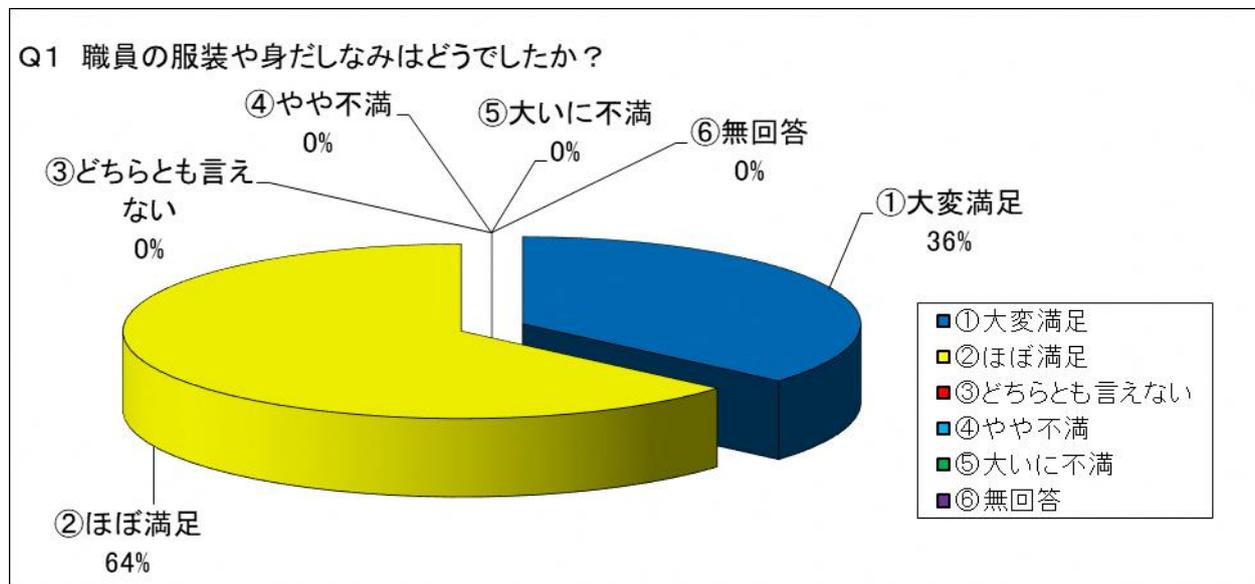
1 職員の対応について

(1) 職員の服装や身だしなみについて、東部では97%、西部では100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

【東部】



【西部】



(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、東部では95%、西部では91%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

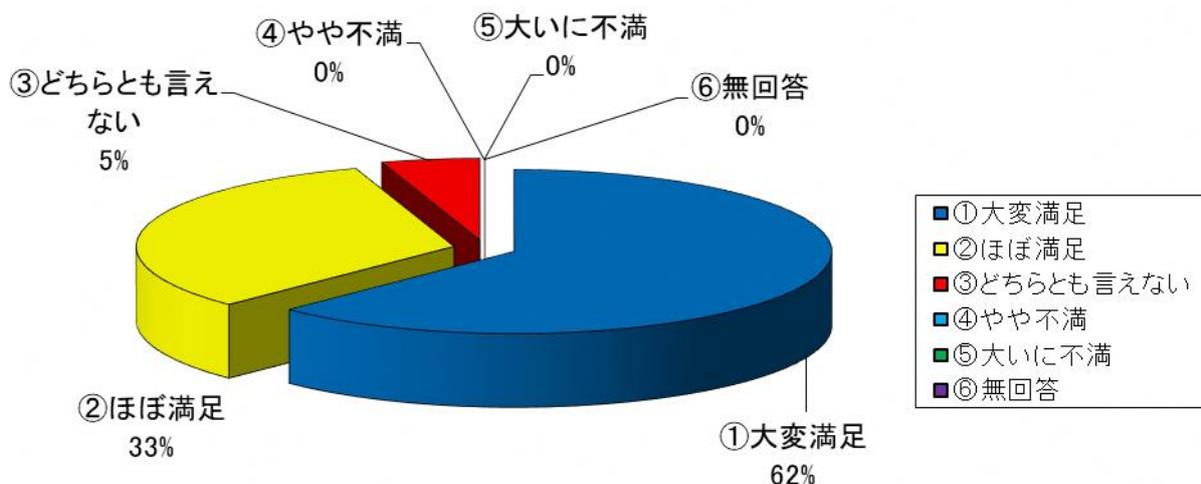
○この設問でいただいたご意見

【東部】

- ・いつも気持ちの良い挨拶をさせていただきます。
- ・笑顔が良かったです。

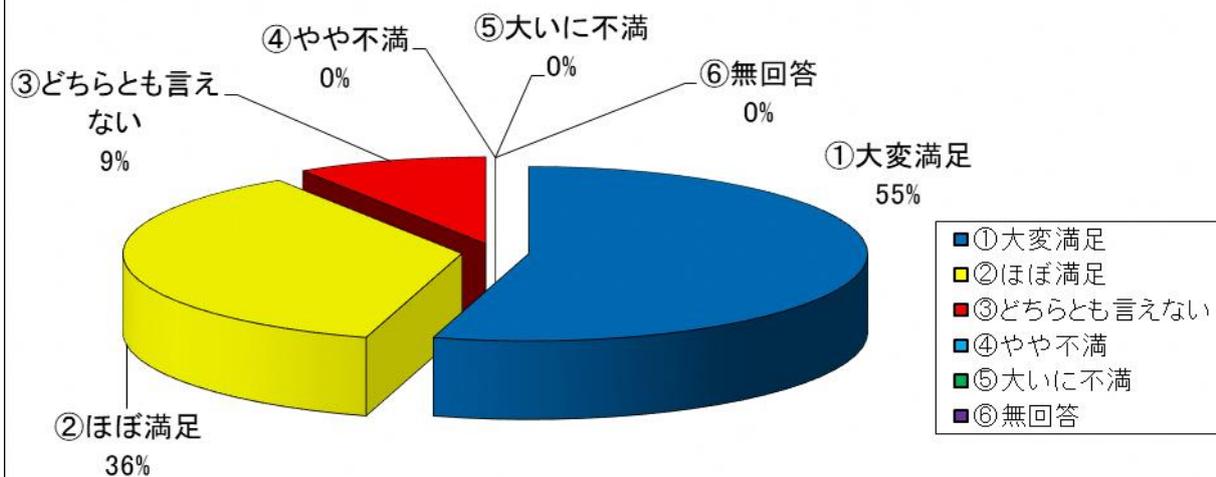
【東部】

Q2 職員の言葉づかいや、利用される方に接する態度はどうでしたか？



【西部】

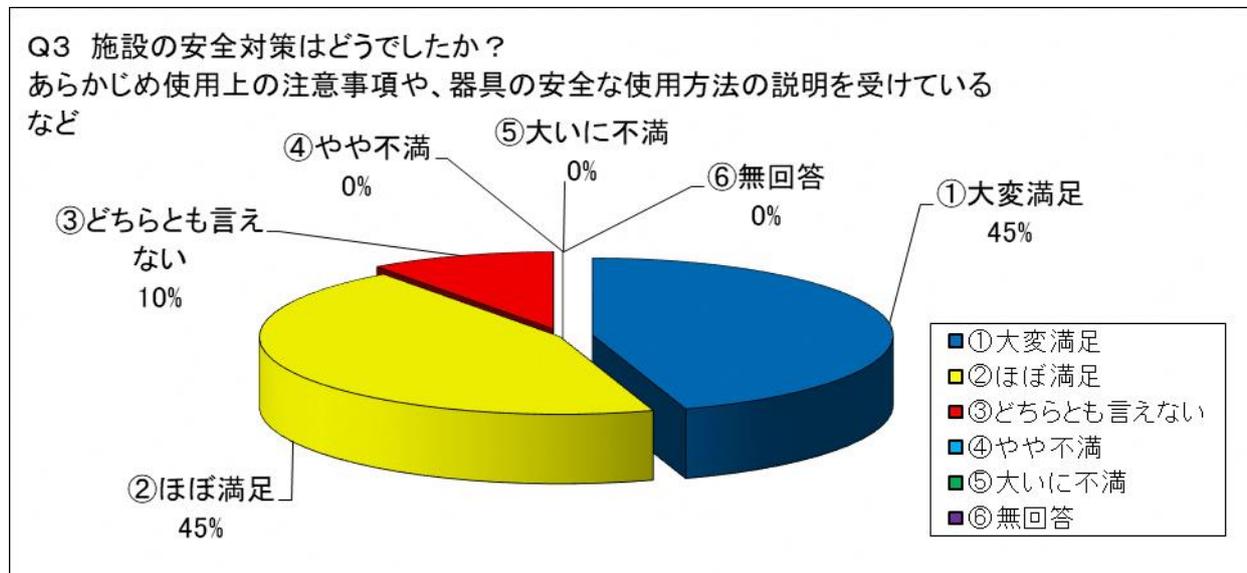
Q2 職員の言葉づかいや、利用される方に接する態度はどうでしたか？



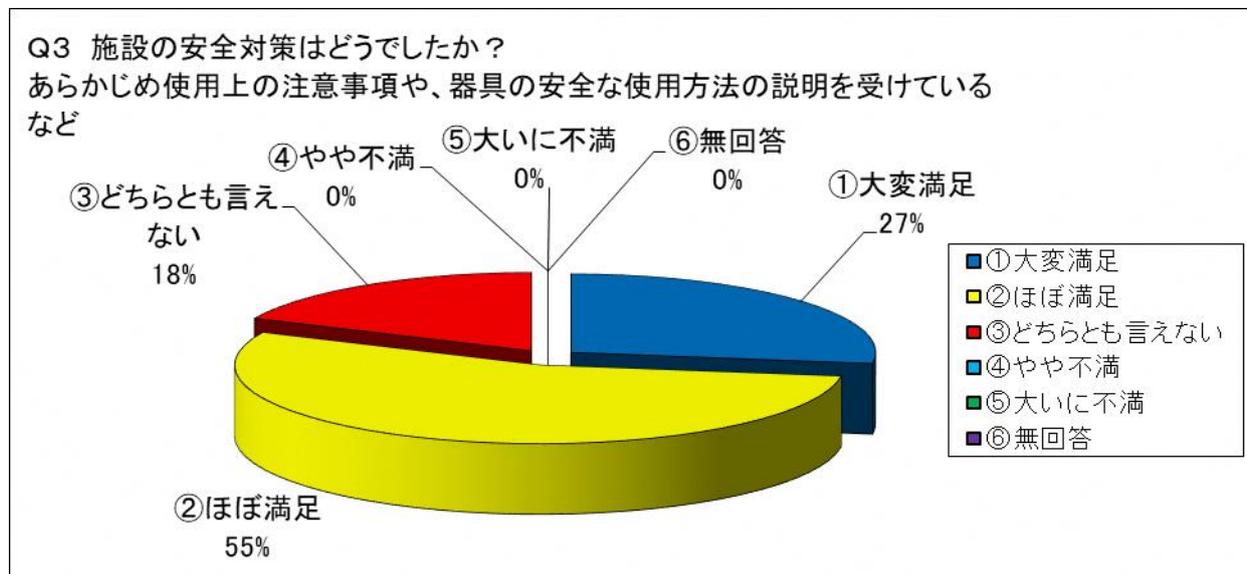
2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、東部では90%、西部では82%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

【東部】



【西部】



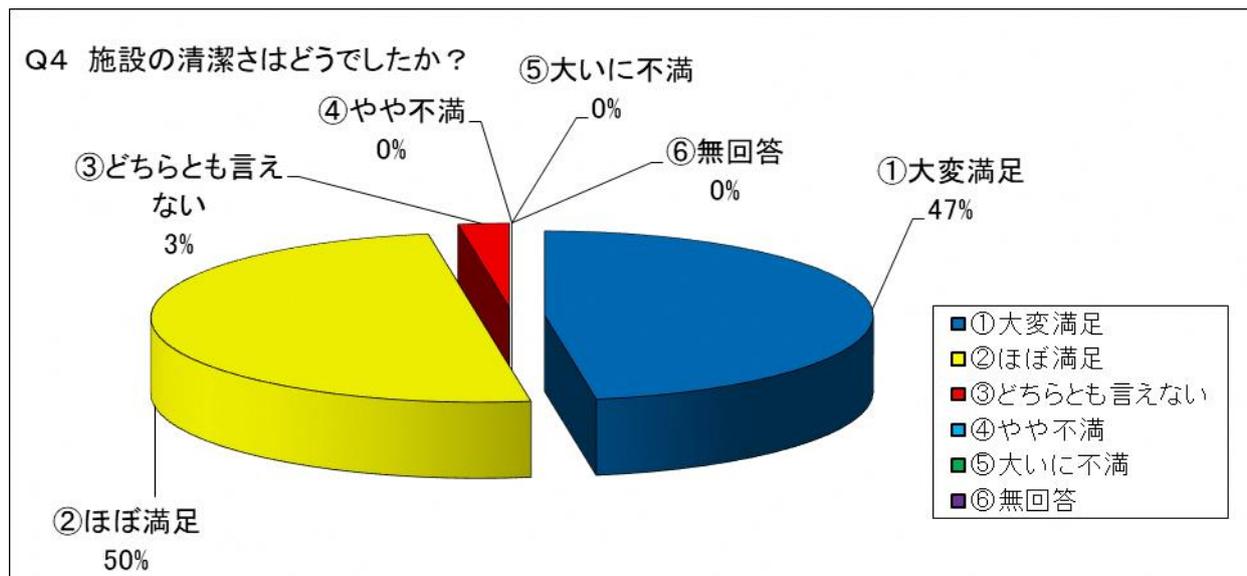
(2) 施設の清潔さについて、東部では97%、西部では82%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

○この設問でいただいたご意見

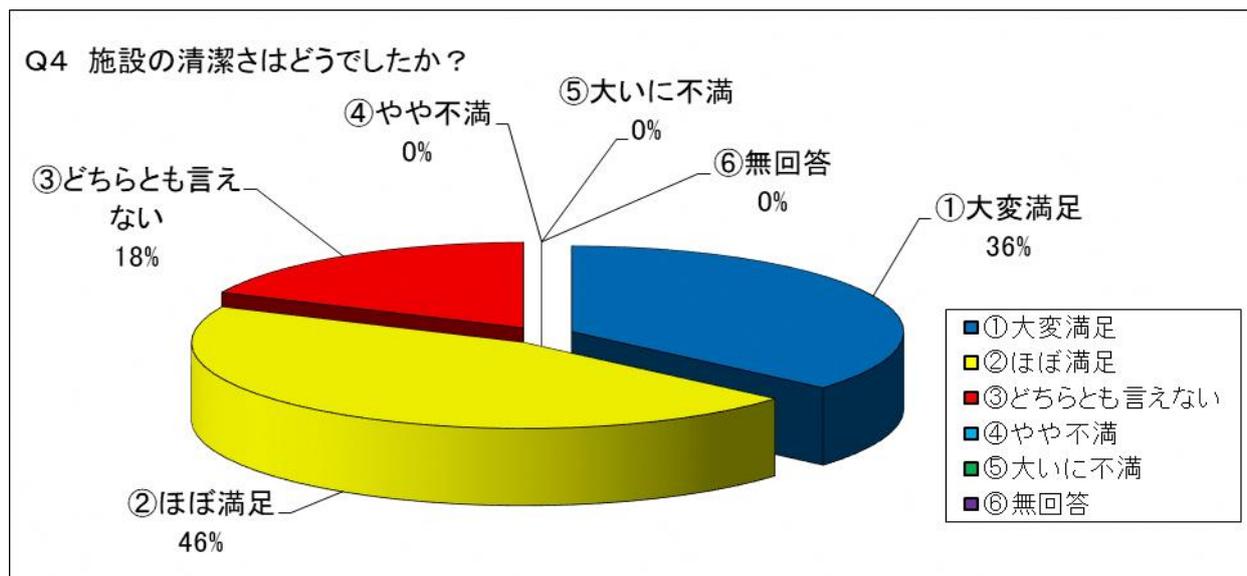
【東部】

- ・トイレがいつも清潔で子どもたちも使いやすいです。
- ・掃除が行き届いている。

【東部】



【西部】



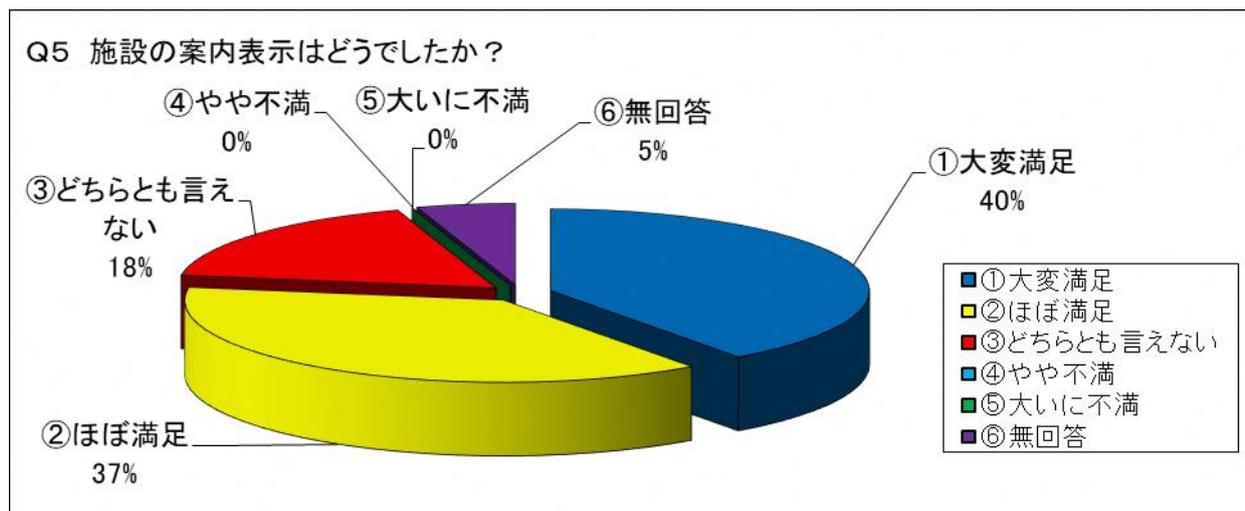
(3) 施設の案内表示について、東部では77%、西部では73%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、「どちらとも言えない」と回答した方が東部では18%、西部では27%いました。

○この設問でいただいたご意見

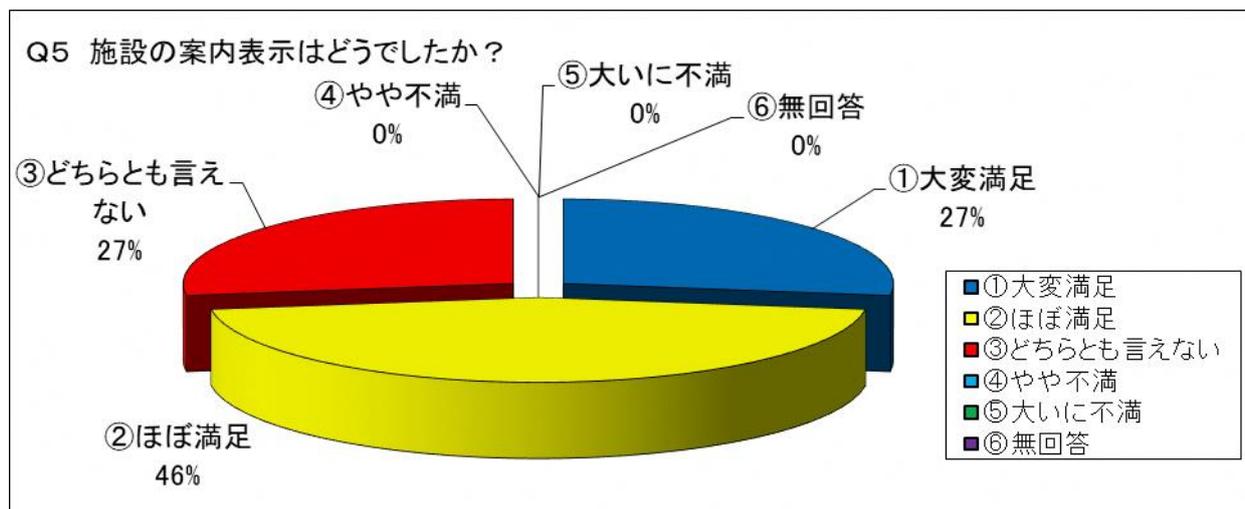
【東部】

- ・新しい案内になっていて良い。

【東部】



【西部】



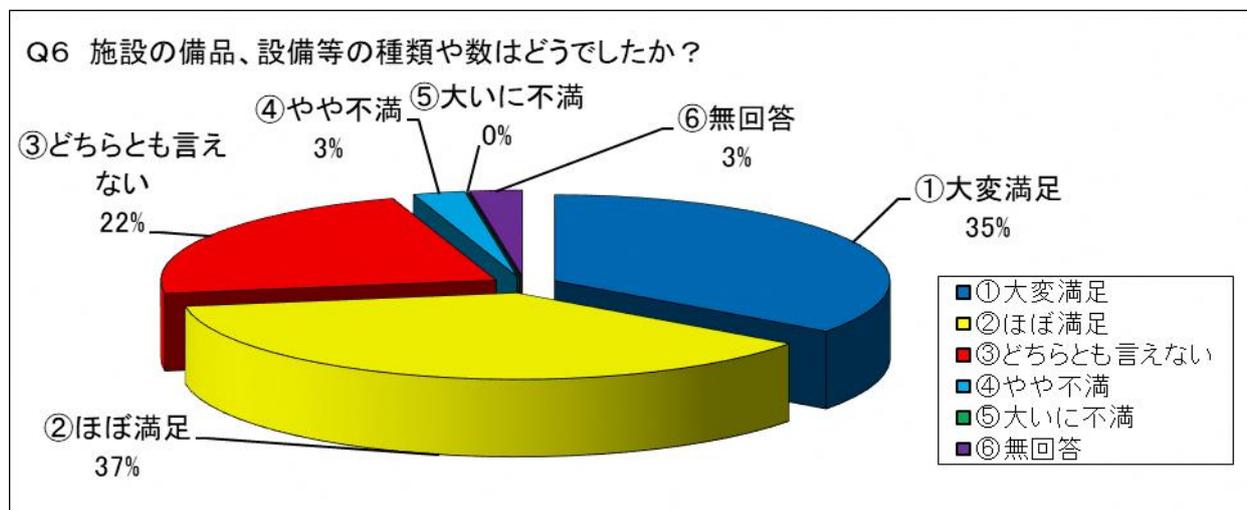
(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、東部では72%、西部では73%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、「どちらとも言えない」、「やや不満」と回答した方が東部では25%、西部では27%いました。

○この設問でいただいたご意見

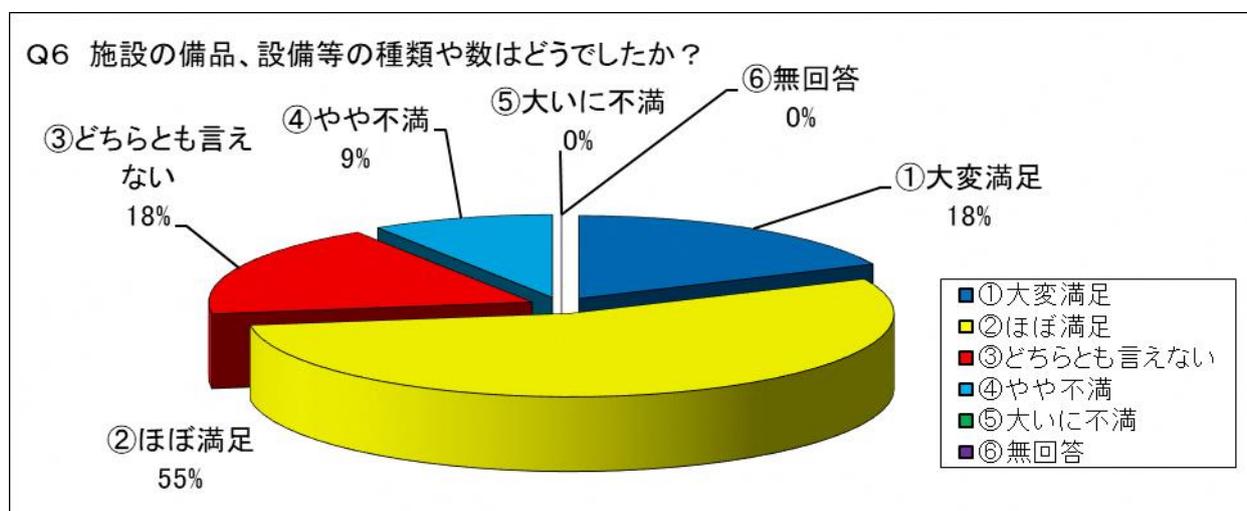
【東部】

- ・机にやや不安定な物があり、重いです。
- ・立ち机を使用するのですが運びに重くて使用するのに大変です。
- ・コピー機が使えるとうれしいです。
- ・印刷機を早く直してください。
- ・ピアノも希望通りに貸して下さりありがたいです。

【東部】



【西部】



3 総合的満足度について

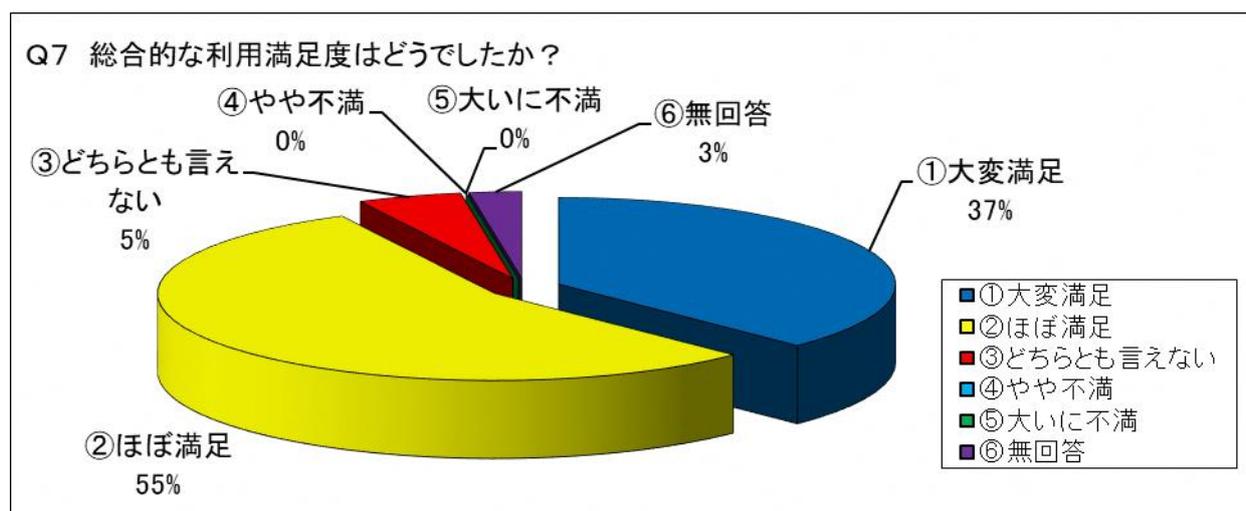
総合的な満足度については、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方が、東部では92%、西部では91%と高い評価を得ました。

○この設問でいただいたご意見

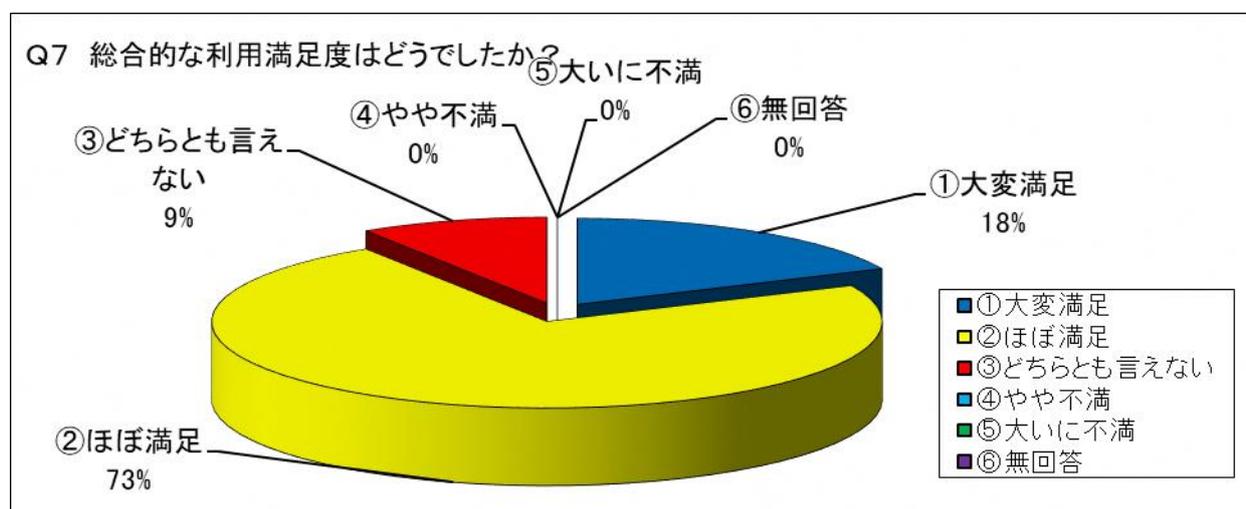
【東部】

- ・職員さん方がどなたも優しく、お気遣いくださって、感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・大変利用しやすく、なくてはならない施設だと思っています。スタッフの方皆さんが親切で感謝しております。
- ・子どもたちがのびのび遊べるように車を別のところに置いてもらえるとうれしいです。
- ・いつも丁寧に対応してくださりありがとうございます。安心して利用させていただいています。

【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において遊具についてのご要望がありましたので、指定管理者と協議しましたが、安全面や管理運営の観点から設置は困難という判断になりました。今後もできる限り市民からの意見や要望を聞き取り、より良い施設の管理運営を心がけていこうと思います。

5 改善事項と今後の対処方法について

東部地域福祉センターについて、壊れていた印刷機は交換しました。

また、立ち机が重くて運びづらいとのご意見をいただきましたので、軽くて運びやすいものへの交換を検討します。

今後も、備品や設備について定期的に状況を確認するとともに、改善に努めていきます。

6 総合分析

総合的な利用満足度については、東部では92%、西部では91%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答を得ており、全体的に利用者の満足度は得られていると考えます。

今後も、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。