

# 令和4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4年12月1日から令和5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37の個人、団体                         |
| 5 回答数  | 東部40、西部13の個人、団体<br>(東部回収率100%、西部回収率35%) |

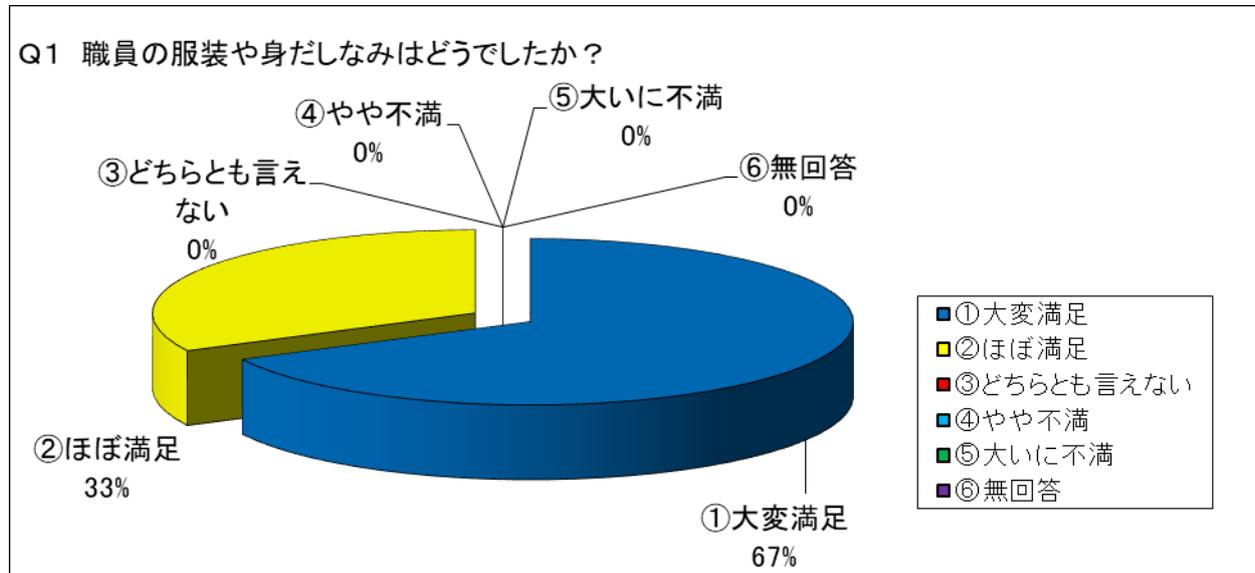
令和5年3月

豊川市福祉部福祉課

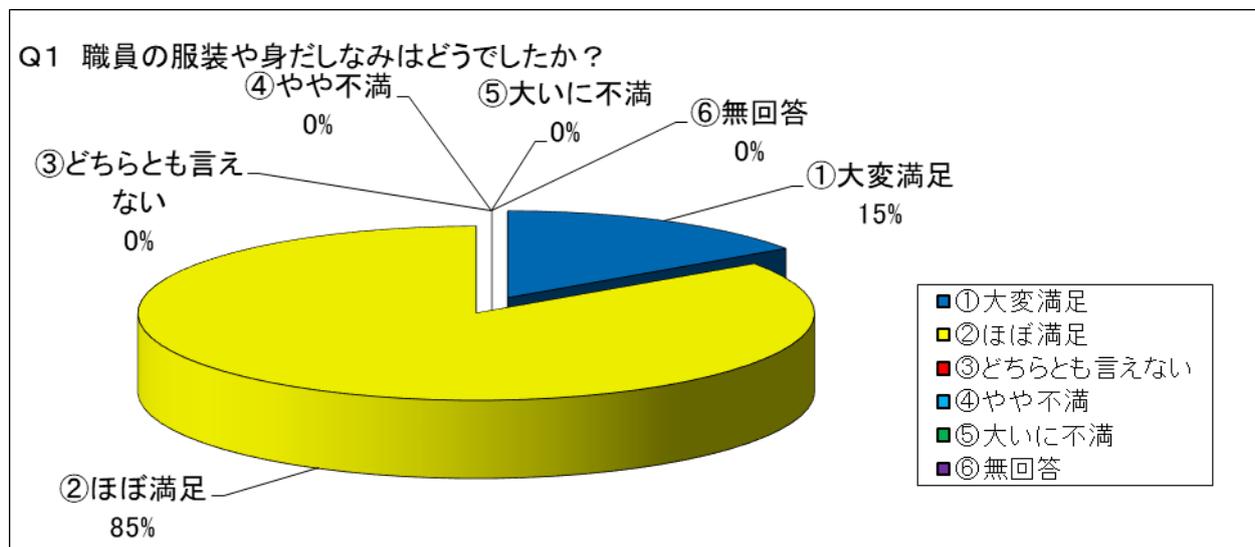
# 1 職員の対応について

(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】

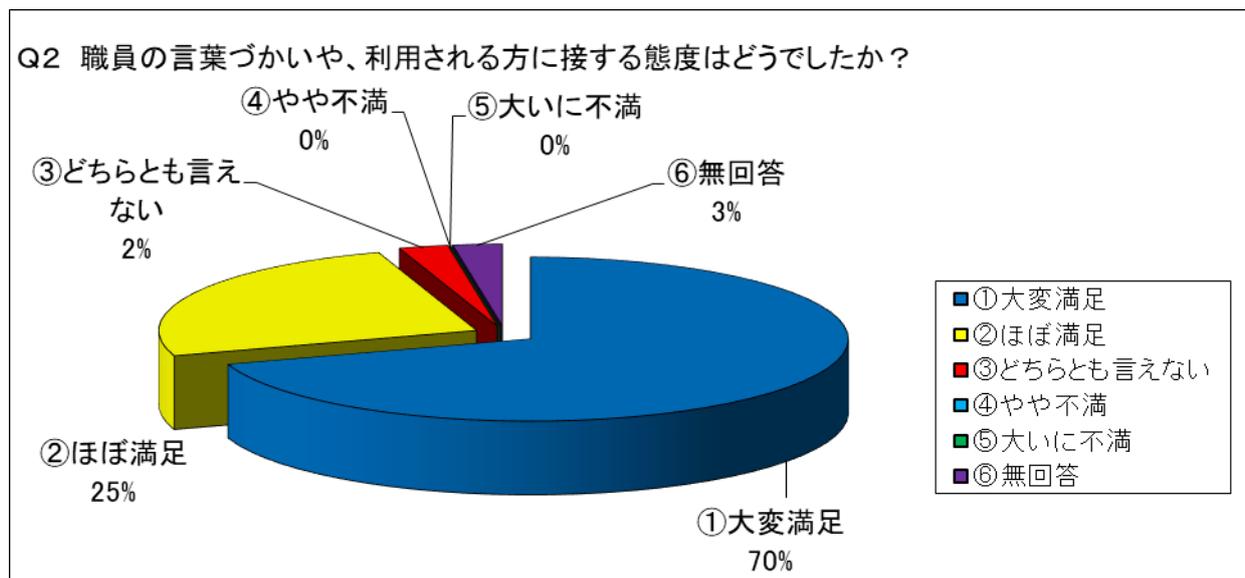


【西部】

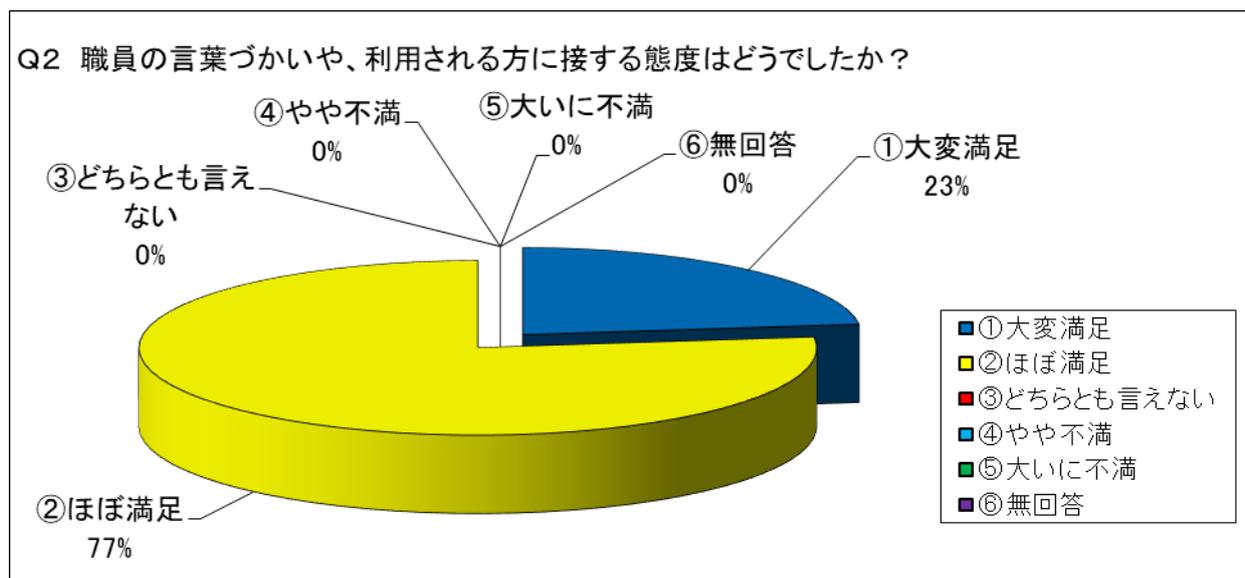


(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、東部では95%、西部では100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

【東部】



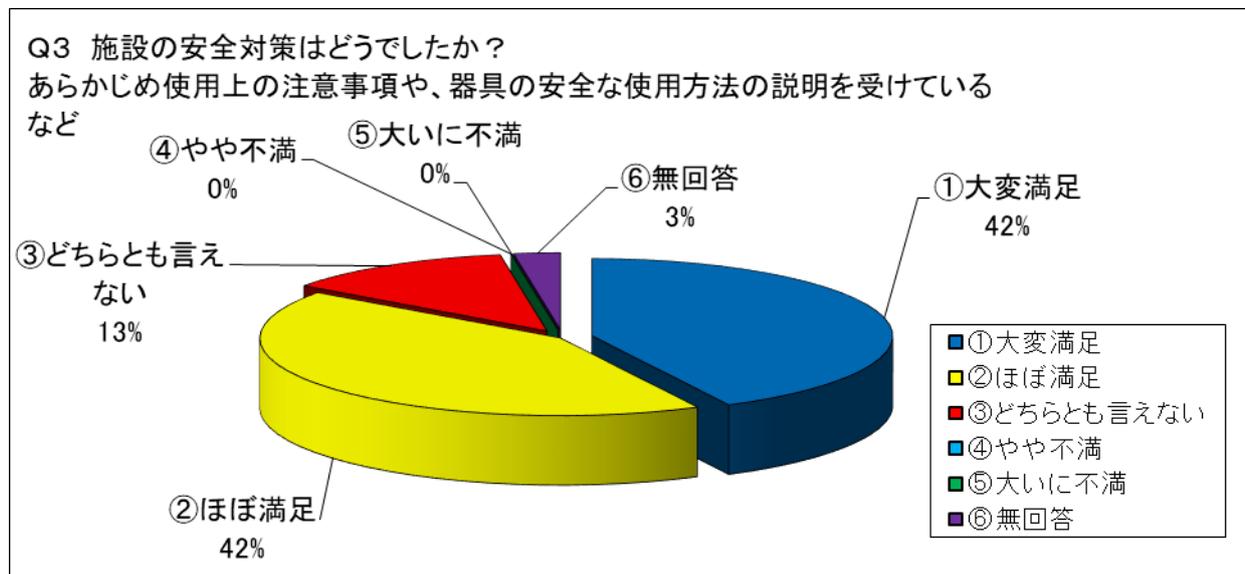
【西部】



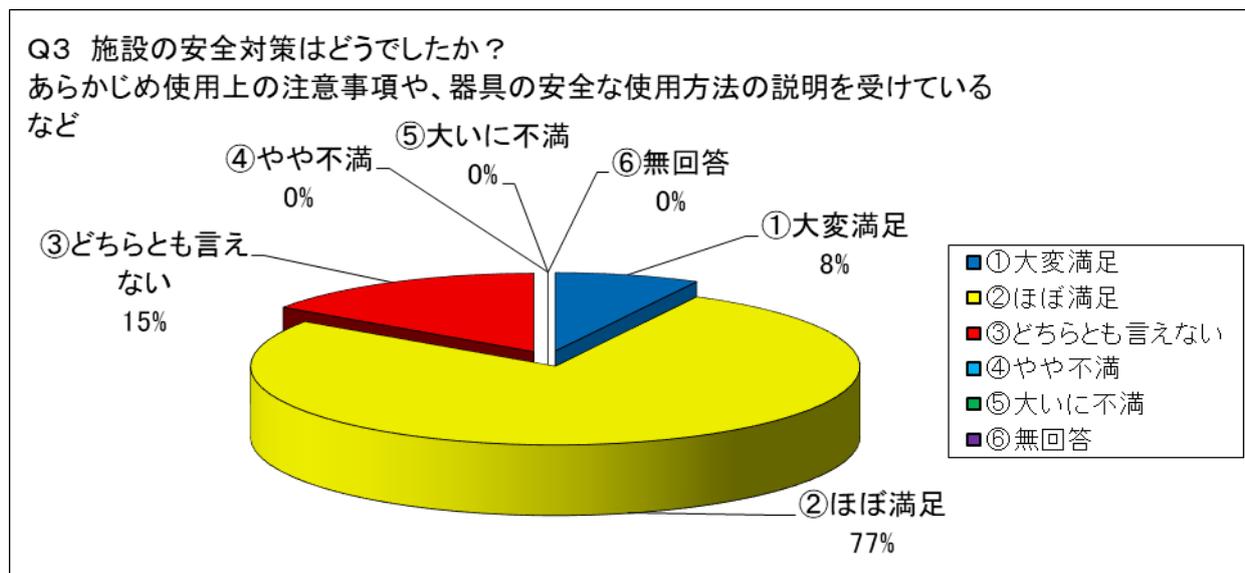
## 2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、東部では84%、西部では85%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】



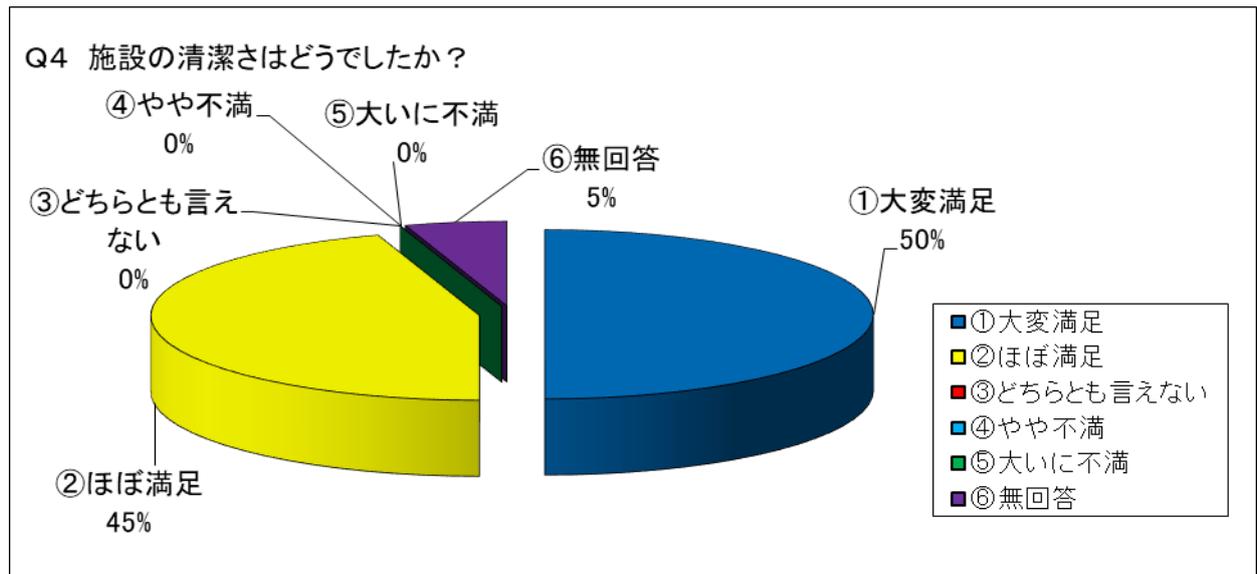
(2) 施設の清潔さについて、東部では95%、西部では100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

○この設問でいただいたご意見

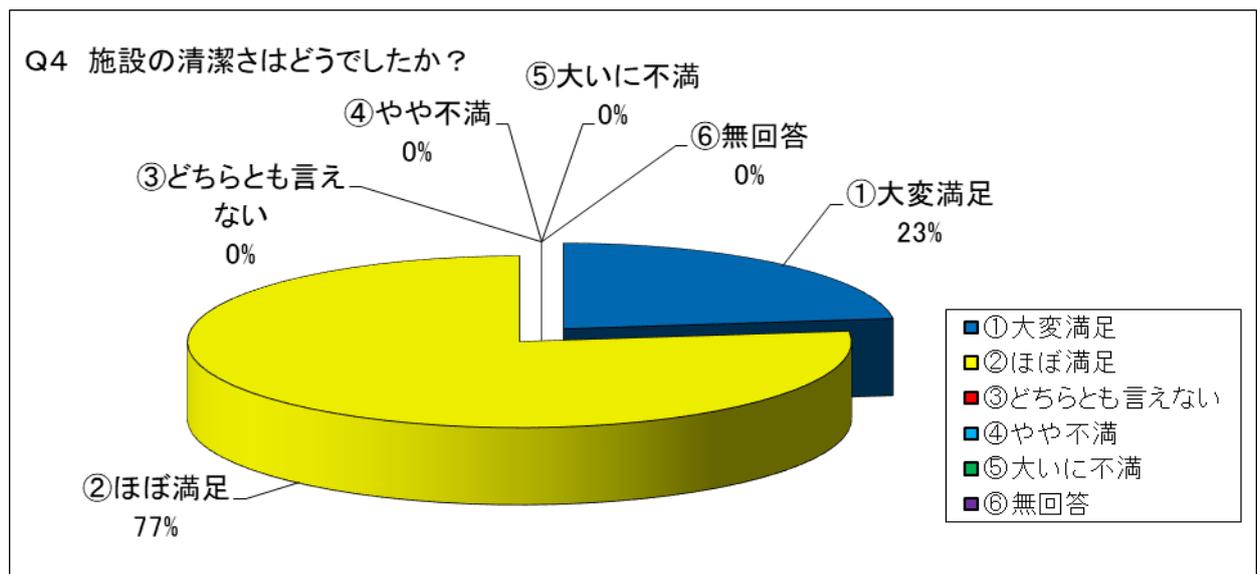
【東部】

- ・いつもきれいで使いやすいです。
- ・すべてきれいです。
- ・ひな壇の木のとげが少し気になります。

【東部】



【西部】



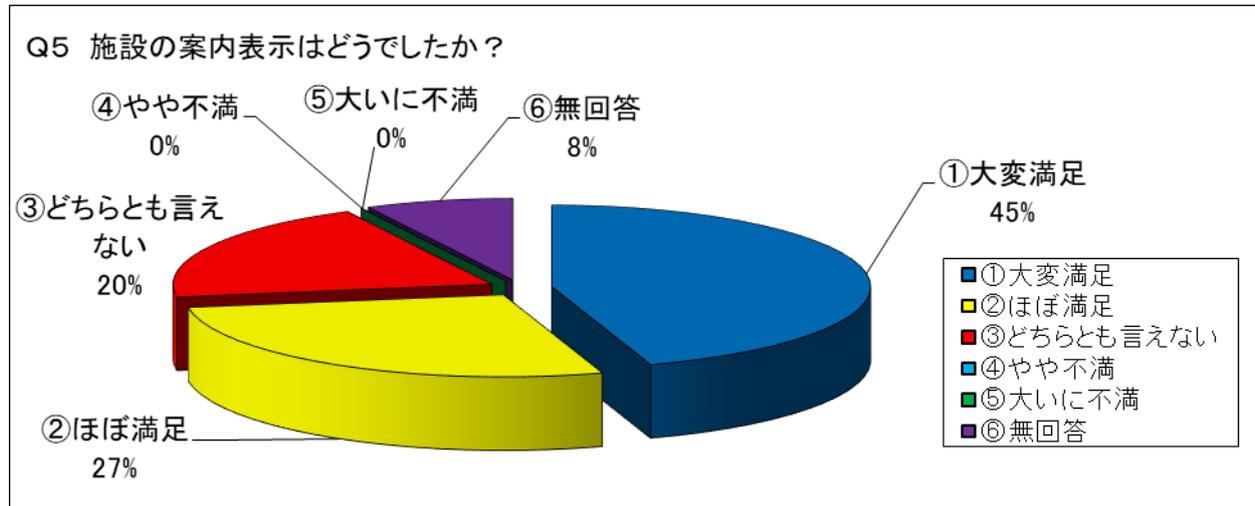
(3) 施設の案内表示について、東部では72%、西部では85%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問でいただいたご意見

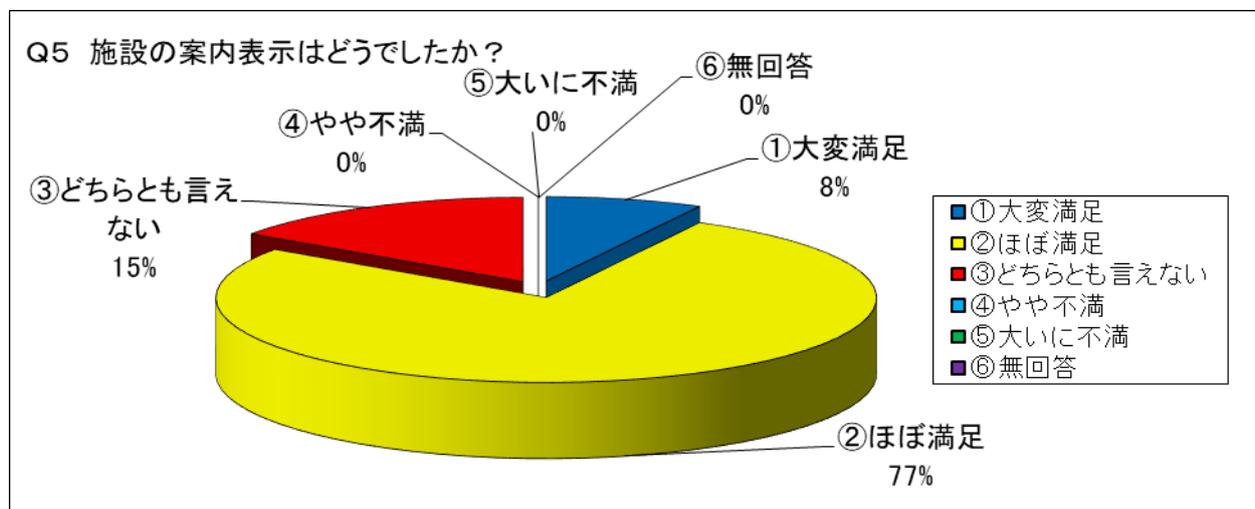
【東部】

- ・表示板案内が少ない。

【東部】



【西部】



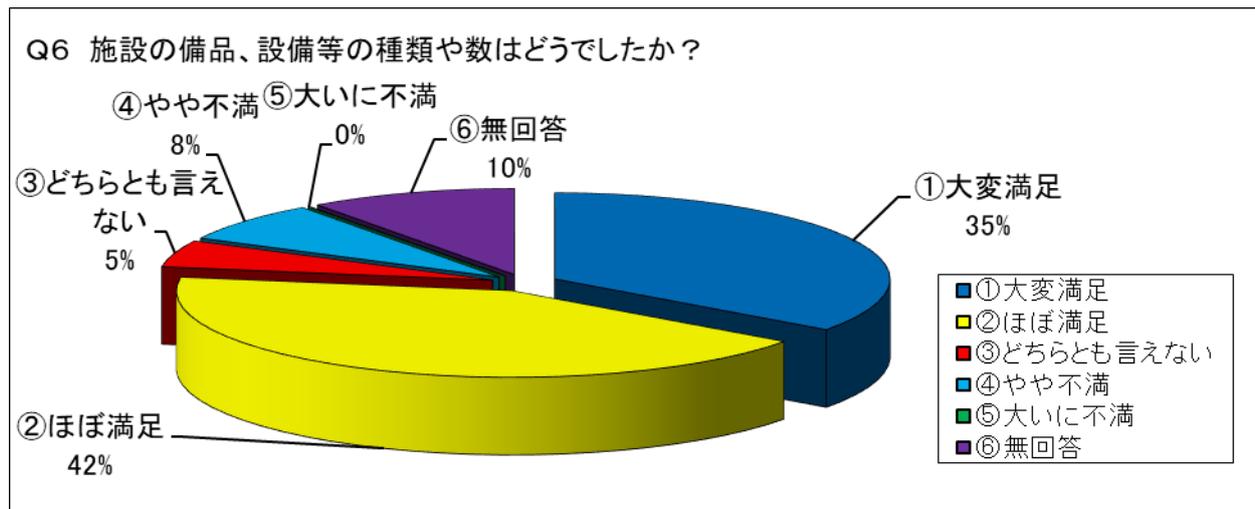
(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、東部では77%、西部では92%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、「どちらとも言えない」、「やや不満」と回答した方が東部では13%いました。

○この設問でいただいたご意見

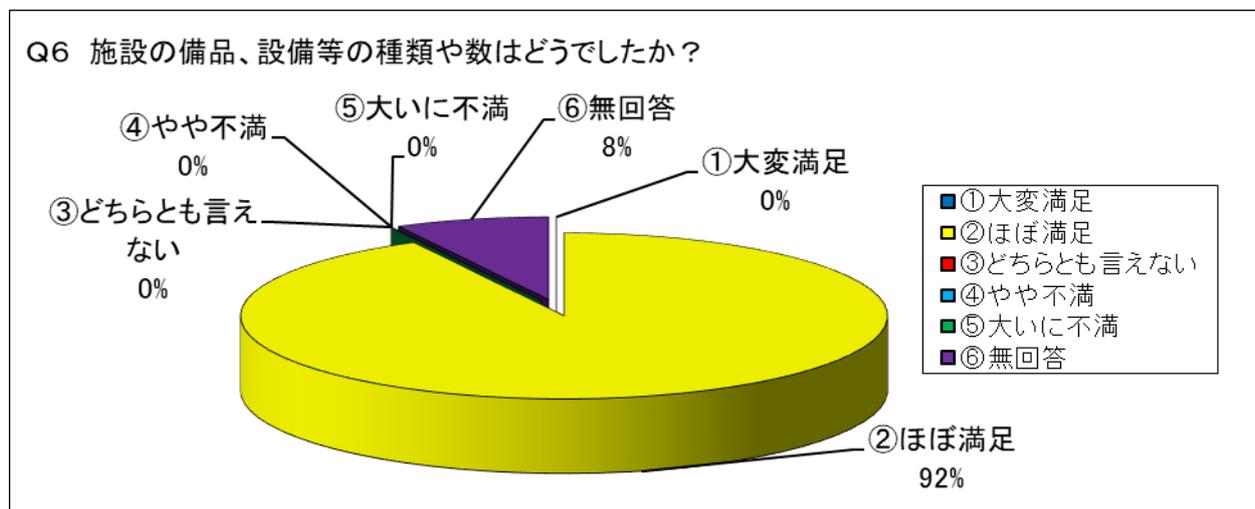
【東部】

- ・動画が見られる画面があると、活動の幅が広がります。
- ・児童室に大人用のイスが欲しい。

【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87%、西部では100%と高い評価を得ました。

○この設問でいただいたご意見

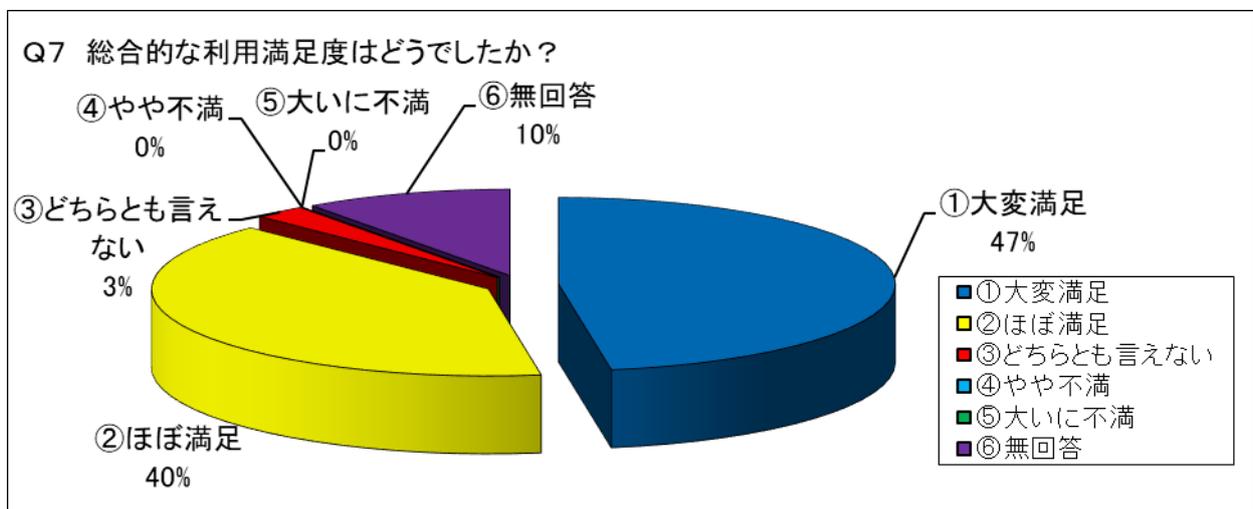
#### 【東部】

- ・いつも丁寧に接していただき、ありがとうございます。今後ともよろしくをお願いします。
- ・お世話になり有難く感謝です。

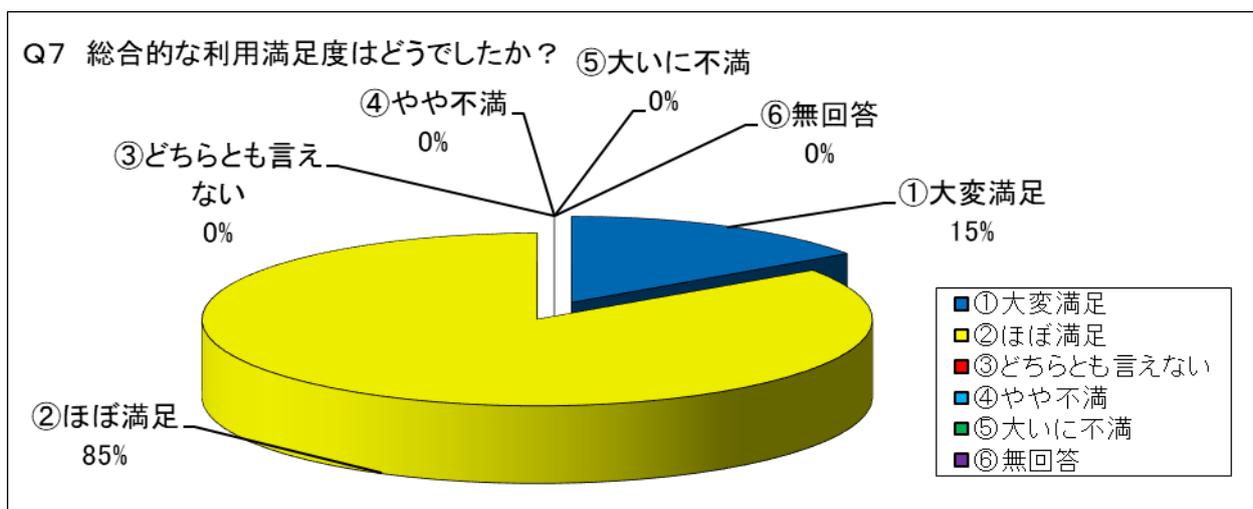
#### 【西部】

- ・毎週お世話になり感謝しています。今後ともよろしくをお願いします。

#### 【東部】



#### 【西部】



#### 4 昨年度の改善事項について

昨年度は、東部、西部ともに備品や設備についての評価が低かったため、定期的に点検を行いました。特に、東部地域福祉センターでは、いただいた意見をもとに壊れていた印刷機を交換するなど、備品の改善に努めました。

#### 5 改善事項と今後の対処方法について

備品や設備について、「ひな壇の木のとげが少し気になります。」というご意見や、「児童室に大人用のイスが欲しい。」というご意見をいただきました。集会室の中にあるひな壇については定期的に確認し、とげを見つけ次第、やすり等で取り除くよう対処します。また、児童室のイスについては、利用者の方からご要望があれば別室のイスを貸出しするなど、臨機応変に対応するようにいたします。

その他、備品や設備の利用についていくつかご要望がありましたので、定期的に状況を確認するとともに、利用者ニーズに対応できるよう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87%、西部では100%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。