

令和元年度 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 | 令和元年12月2日から令和2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15の個人、団体 |
| 5 回答数 | 東部40、西部15の個人、団体
(東部回収率100%、西部回収率100%) |

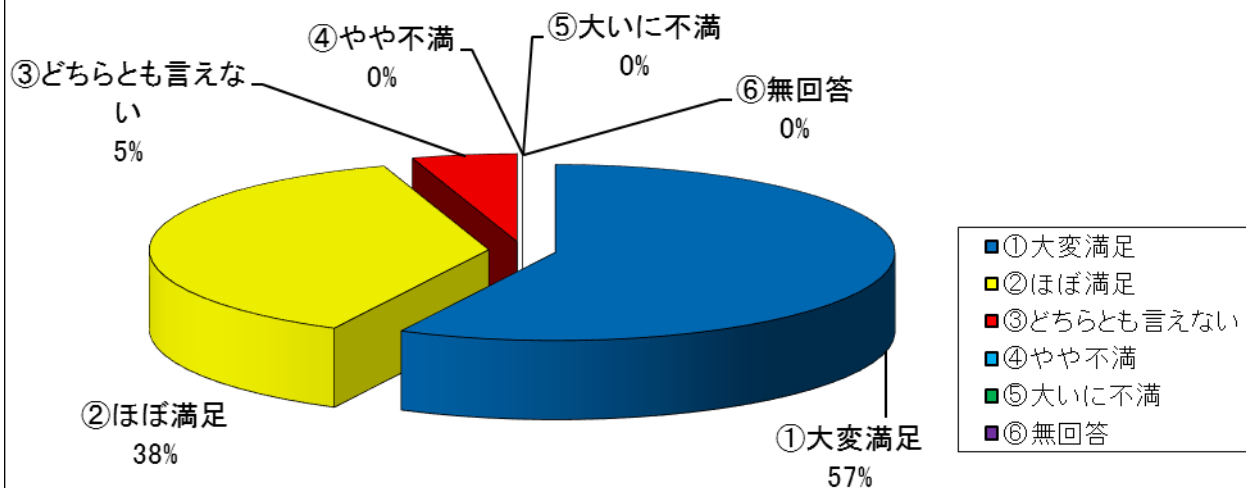
令和2年3月
豊川市福祉部福祉課

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95%、西部では100%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しており、共に高い評価を得ています。

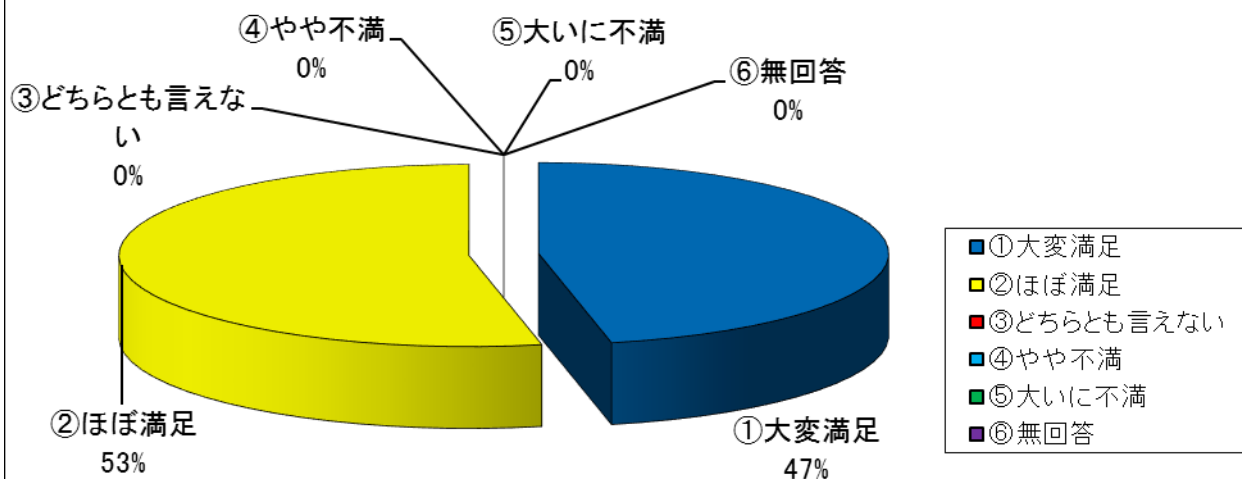
【東部】

Q1 職員の服装や身だしなみはどうでしたか？



【西部】

Q1 職員の服装や身だしなみはどうでしたか？



(2) 職員の言葉遣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」と回答しており、共に高い評価を得ています。

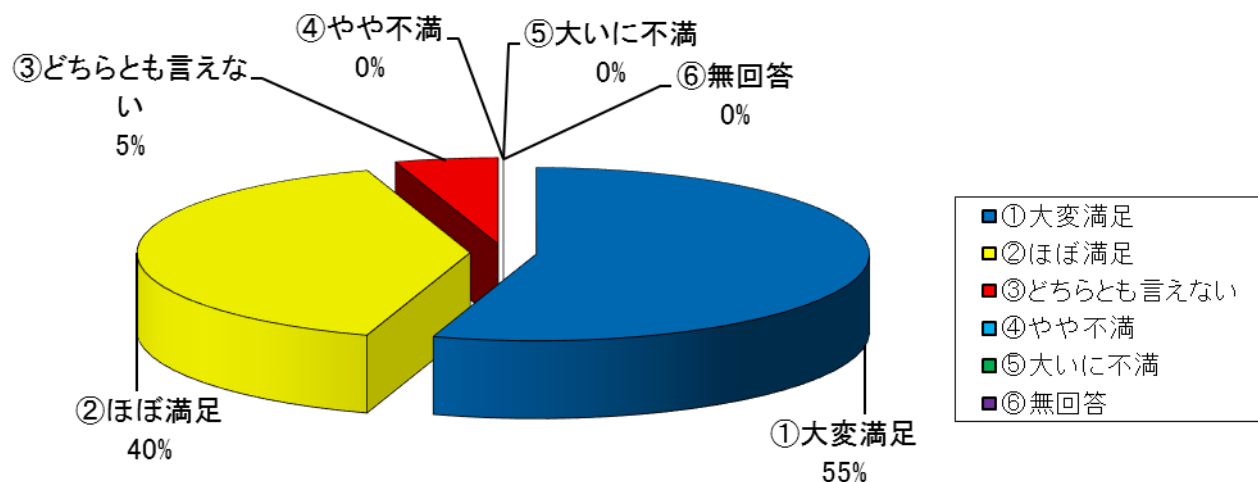
○この設問でいただいたご意見

【東部】

・いつもあいさつしてくれます。

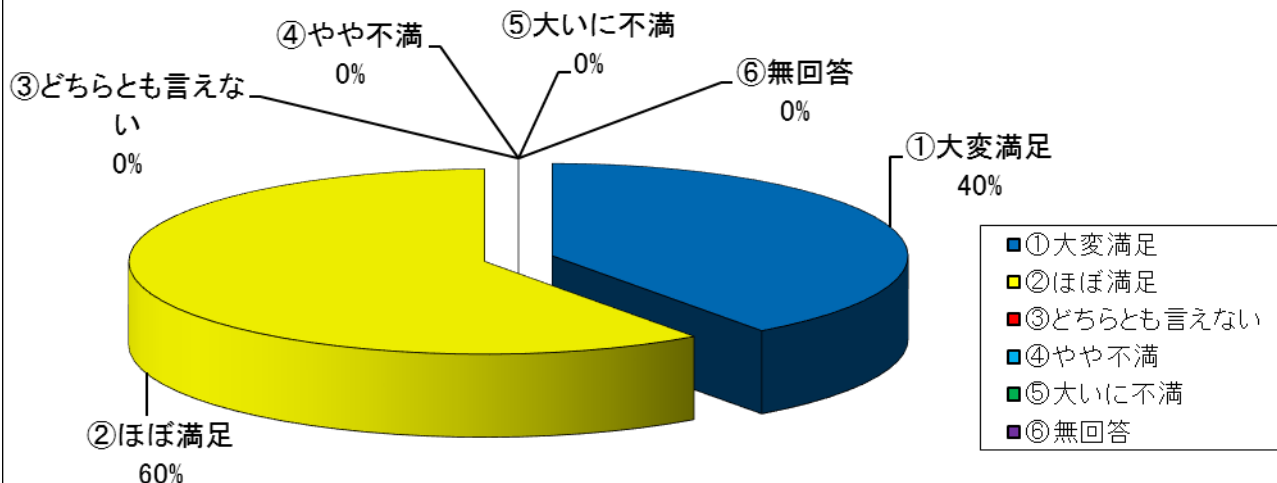
【西部】

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？



【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75%、西部では80%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答していますが、「やや不満」と回答した方が、東部で3%、西部で7%いました。

○この設問でいただいたご意見

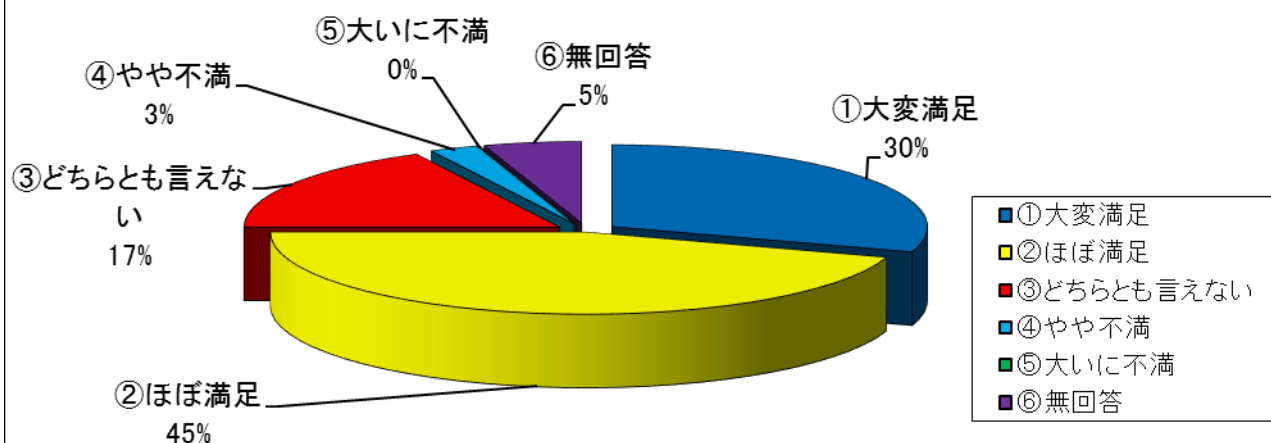
【東部】

- ・すべりやすい。

【東部】

Q3 施設の安全対策はどうでしたか？

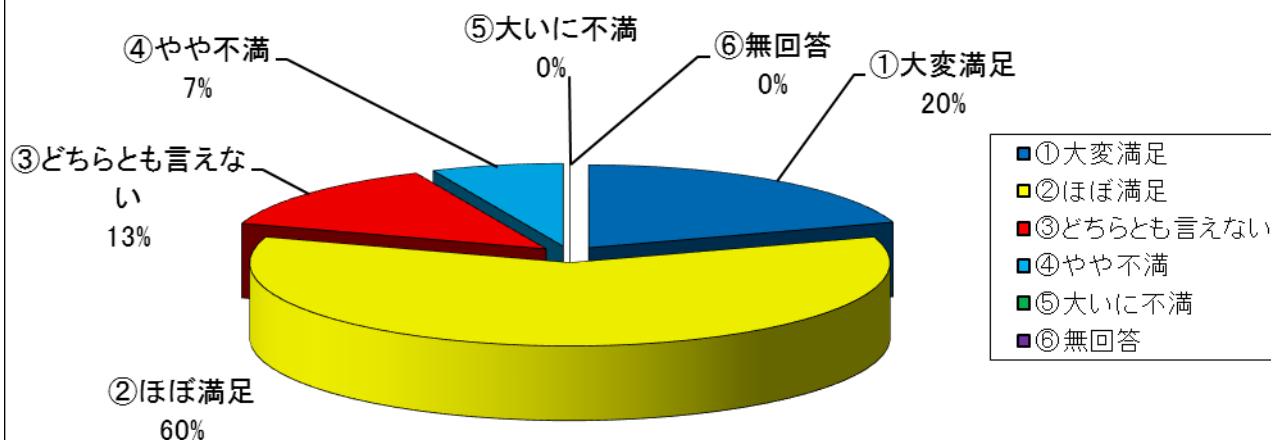
あらかじめ使用上の注意事項や、器具の安全な使用方法の説明を受けているなど



【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87%、西部では87%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」と回答した方が東部で3%、西部で6%いました。

○この設問でいただいたご意見

【東部】

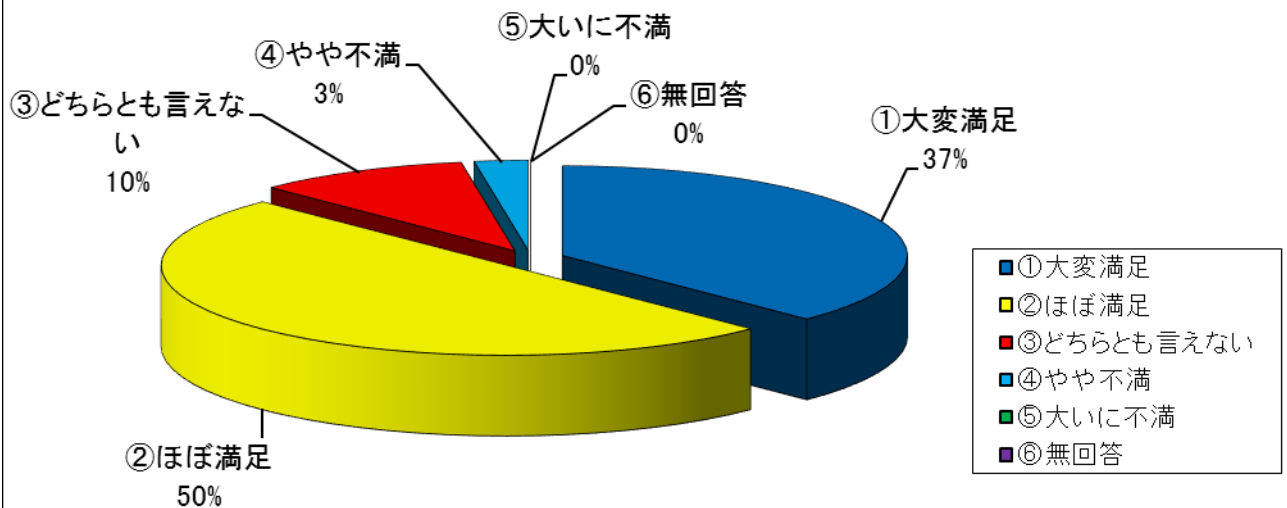
- ・古いけど、トイレや洗面はきれいだと思う。

【西部】

- ・カーペットに髪の毛やホコリが落ちていることが多い。子ども連れで来るのでもう少しキレイだとありがたい。

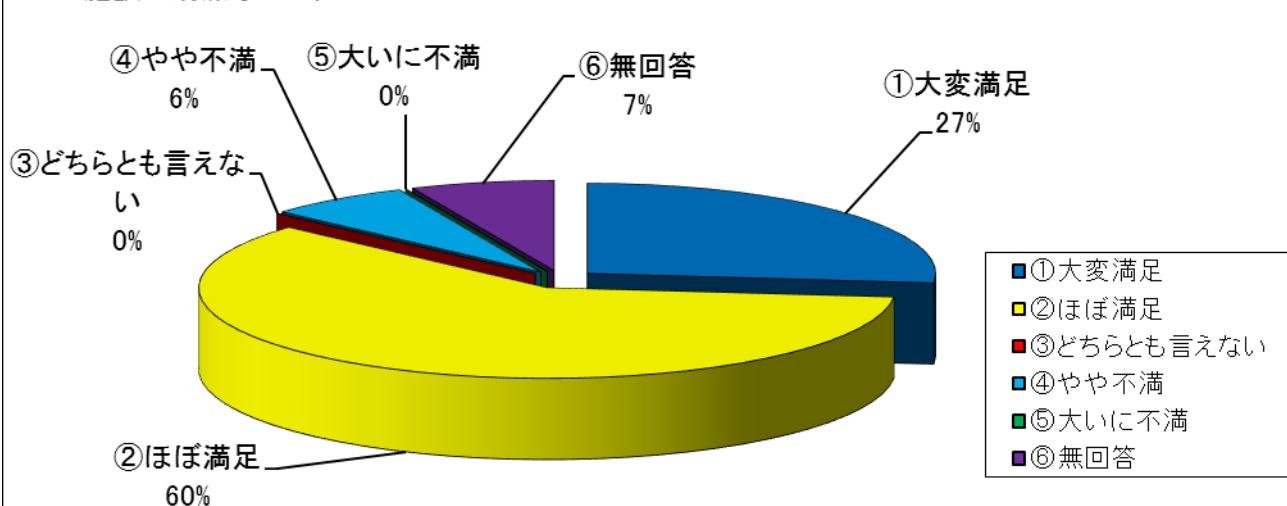
【東部】

Q4 施設の清潔さはどうでしたか？



【西部】

Q4 施設の清潔さはどうでしたか？



(3) 施設の案内表示について、西部では 87 %の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答していますが、東部では 67 %とやや低くなっています。また、東部では「どちらとも言えない」と回答した方が 30 %いました。

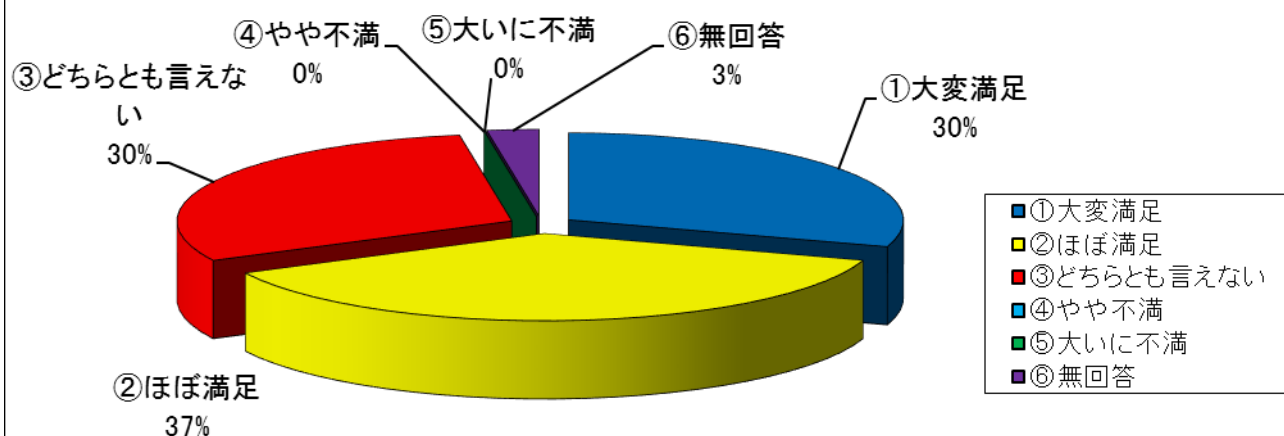
○この設問でいただいたご意見

【東部】

- ・横断歩道のところの看板で車の通りが見づらい。

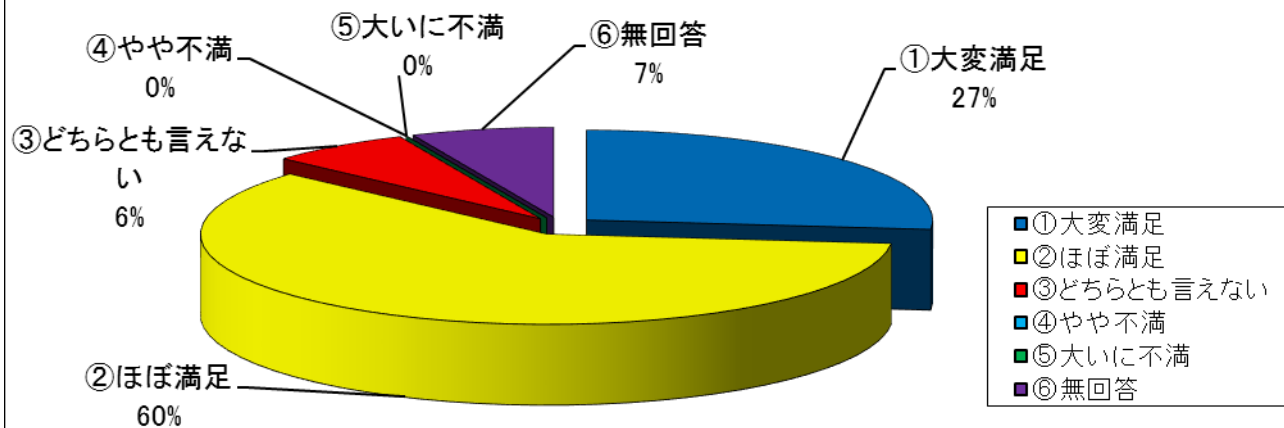
【東部】

Q5 施設の案内表示はどうでしたか？



【西部】

Q5 施設の案内表示はどうでしたか？

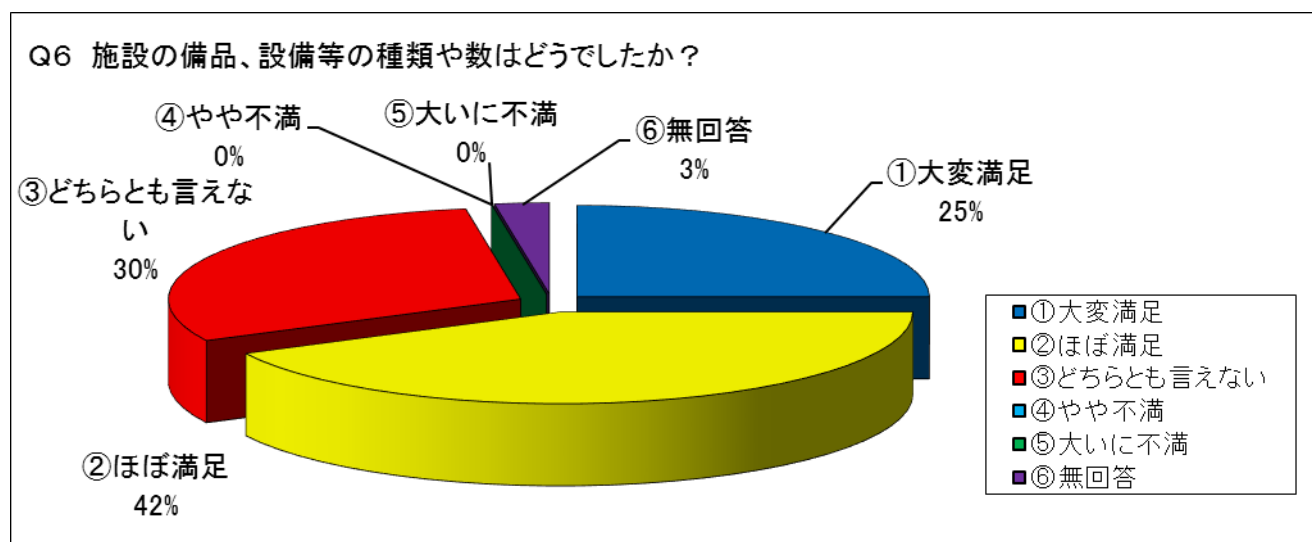


(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、西部では80%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答していますが、東部では67%とやや低くなっています。また、東部では「どちらとも言えない」と回答した方が30%いました。

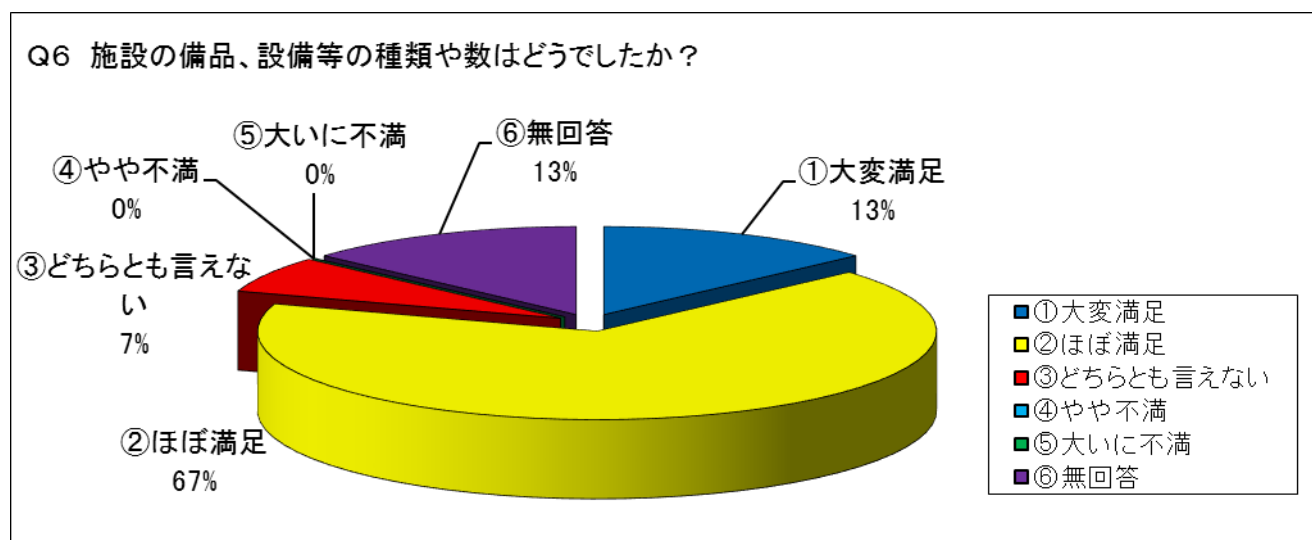
【西部】

・工事していたので、入れるのか心配になった。

【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85%、西部では86%と高い評価を得ましたが、東部で「やや不満」と回答した方が2%いました。

○この設問でいただいたご意見

【東部】

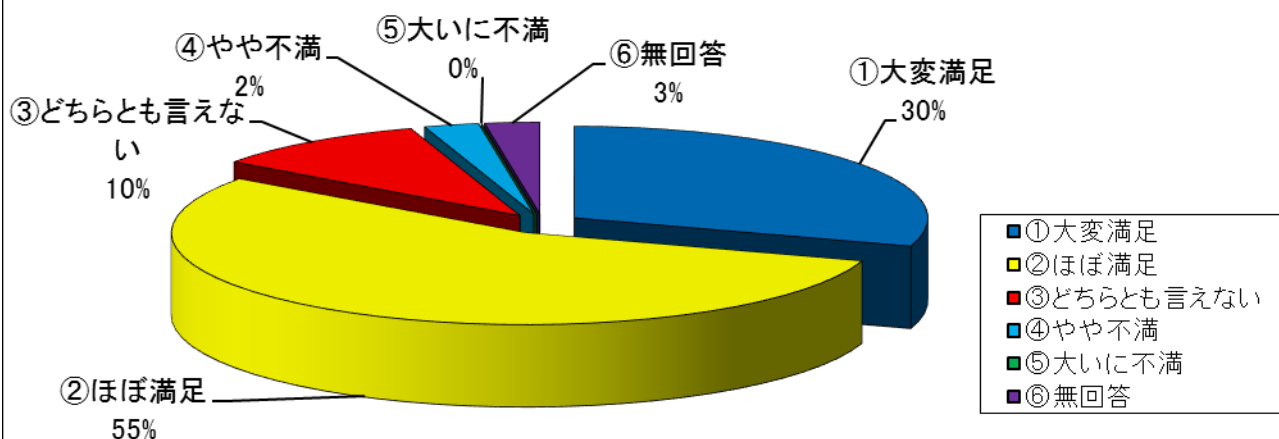
- ・女子用トイレの上履きを大き目なものにして欲しい。
- ・大変楽しく過ごせます。

【西部】

- ・おもちゃがもっと新しく、使いやすいものがあるとよい。

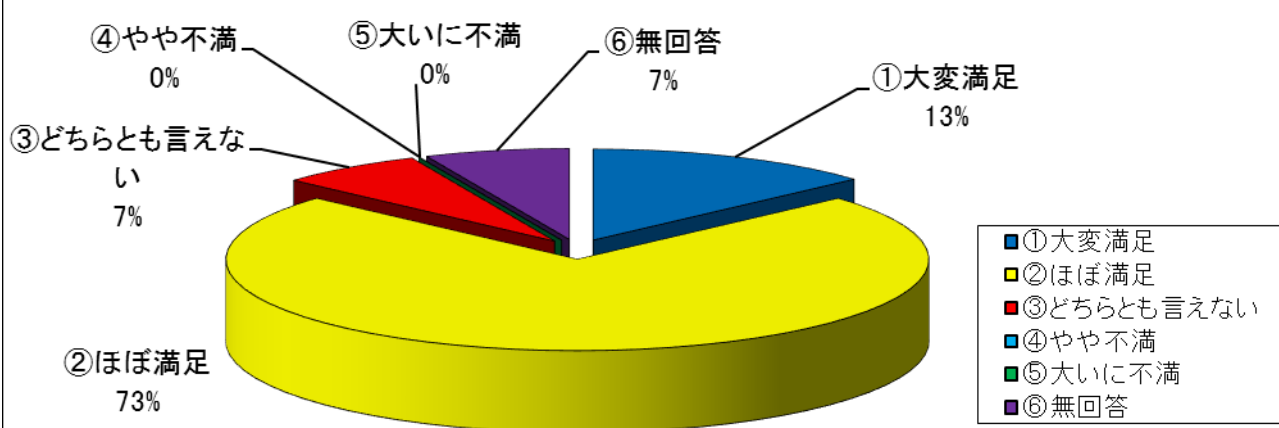
【東部】

Q7 総合的な利用満足度はどうでしたか？



【西部】

Q7 総合的な利用満足度はどうでしたか？



4 昨年度の改善事項について

施設の案内表示について、東部の駐車場から入口がどちらかわかりづらいという意見がありましたので、看板を設置しました。

施設の備品や設備等について、西部のおもちゃが壊れているという意見がありましたので、壊れていて危ないものについては廃棄しました。また、子どもたちがより楽しく過ごせるように本を新たに購入して増やしました。

5 改善事項と今後の対処方法について

施設の清潔さについて、カーペットにホコリ等が落ちていることがあるという意見がありましたので、施設を清潔に保ち、気持ちよく利用していただけるように努めます。

6 総合分析

職員の接遇について、東部で95%、西部で100%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。

総合的な利用満足度については、東部では85%、西部では86%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。