

令和元年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市社会福祉会館

(ウィズ豊川)

【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 | 豊川市社会福祉会館利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者に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 | 27の個人、団体（回収率67.5%） |

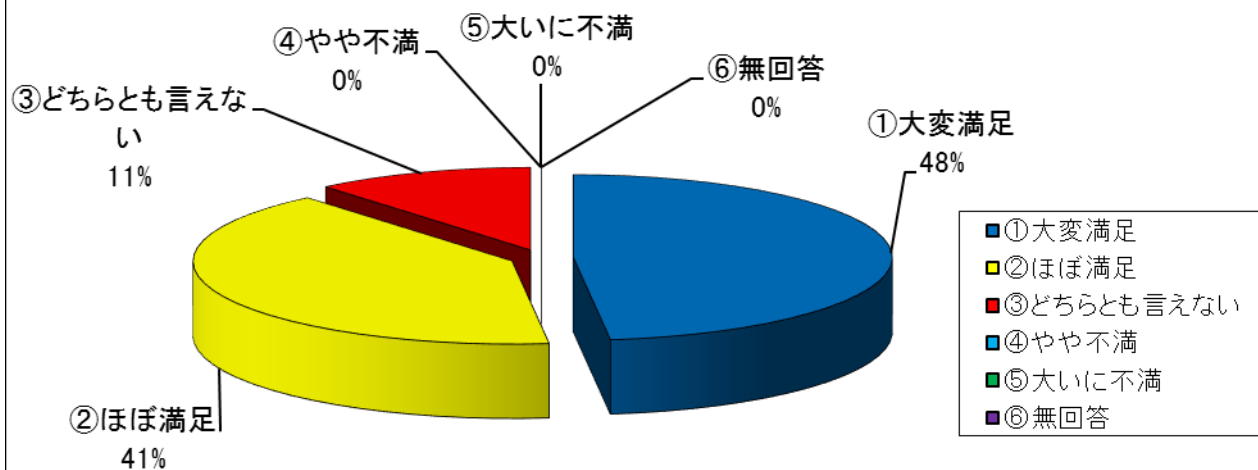
令和2年3月

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、89%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得ました。

Q1 職員の服装や身だしなみはどうでしたか？

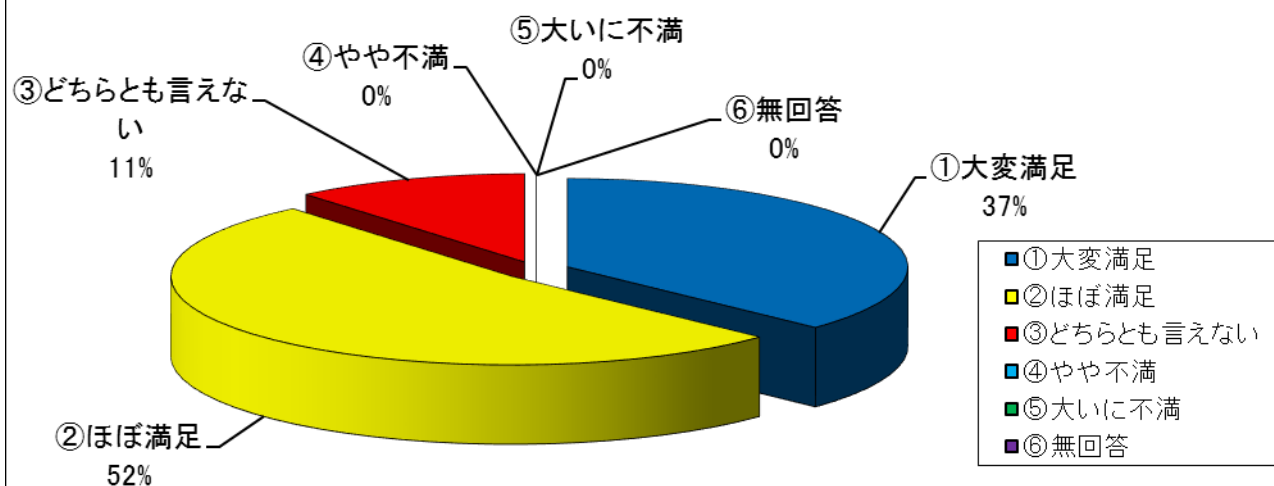


(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、89%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得ました。

○この設問についていただいたご意見

・やさしくしてもらっていると思います。

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

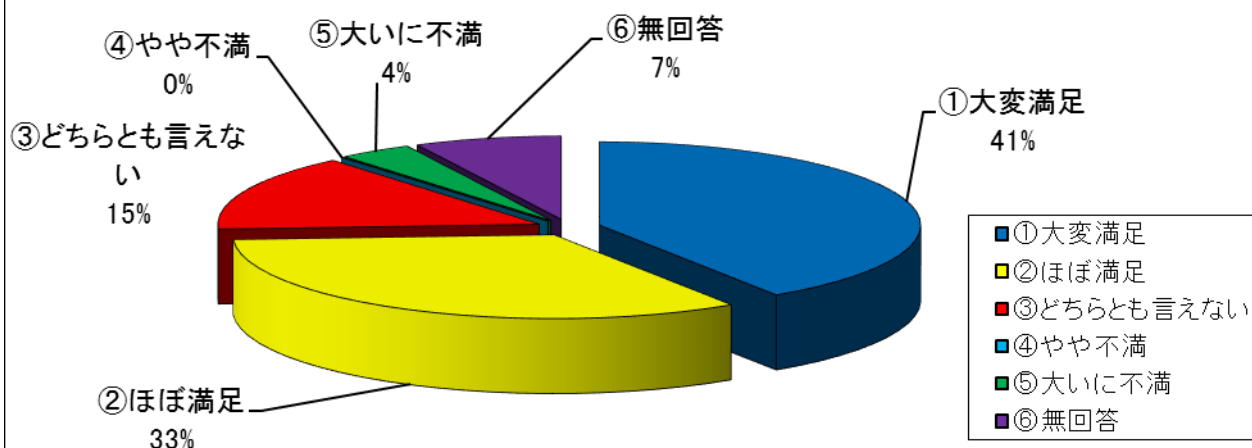
(1) 施設の安全対策について、74%の方に「大変満足」、「ほぼ満足」と回答いただきましたが、4%の方が「大いに不満」との回答でした。

○この設問についていただいたご意見

- ・機能訓練室の消火器の扉が壊れている。

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

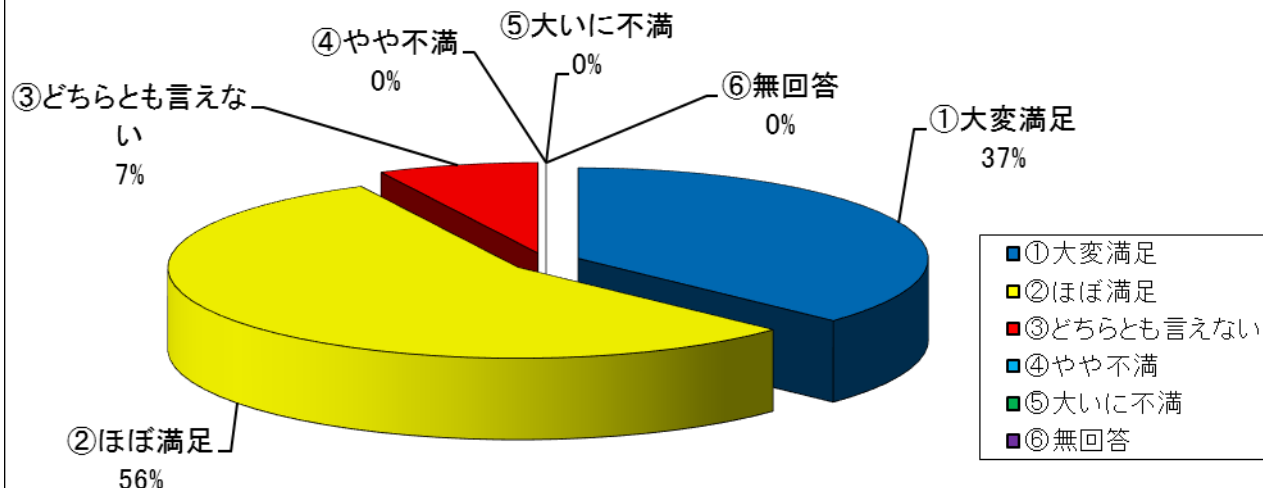


(2) 施設の清潔さについて、93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ました。

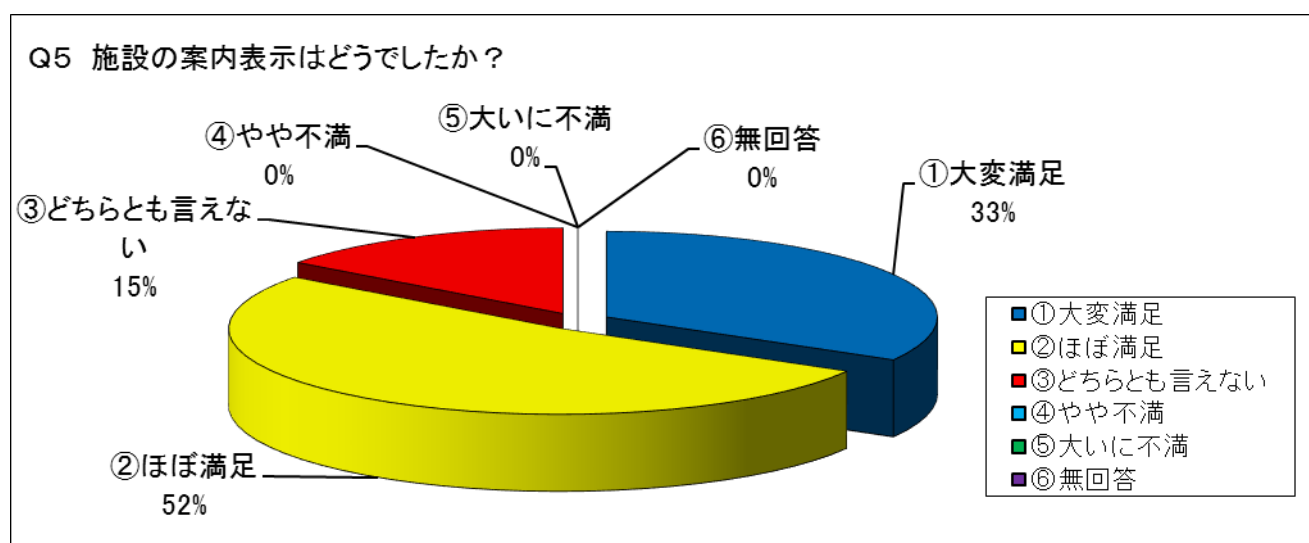
○この設問についていただいたご意見

- ・施設の方たちの掃除が入っているため、いつもきれいに利用させて頂いている。
- ・古さは感じるが、清潔さはまあまあ。

Q4 施設の清潔さはどうでしたか？



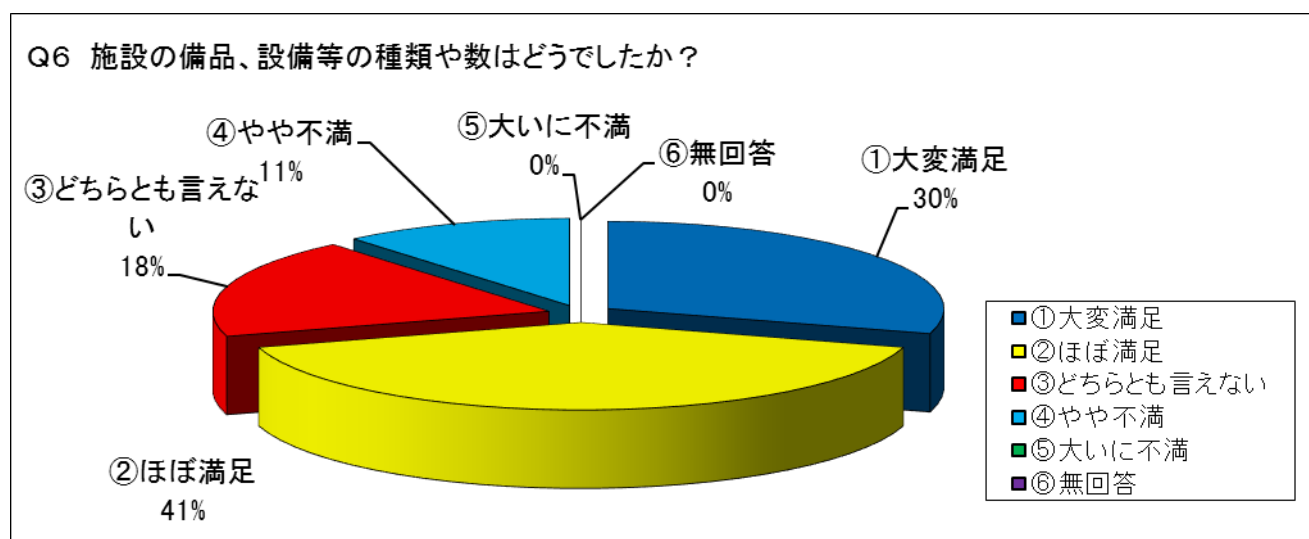
(3) 施設の案内表示について、85%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得ています。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、71%の方に「大変満足」、「ほぼ満足」と回答いただきましたが、11%の方が「やや不満」との回答でした。

○この設問についていただいたご意見

- ・ 2階相談室前の子どもが過ごせる空間に、もう少し何か欲しい。
- ・ 暗い。
- ・ 機能訓練室のブラインドの調子が悪い。

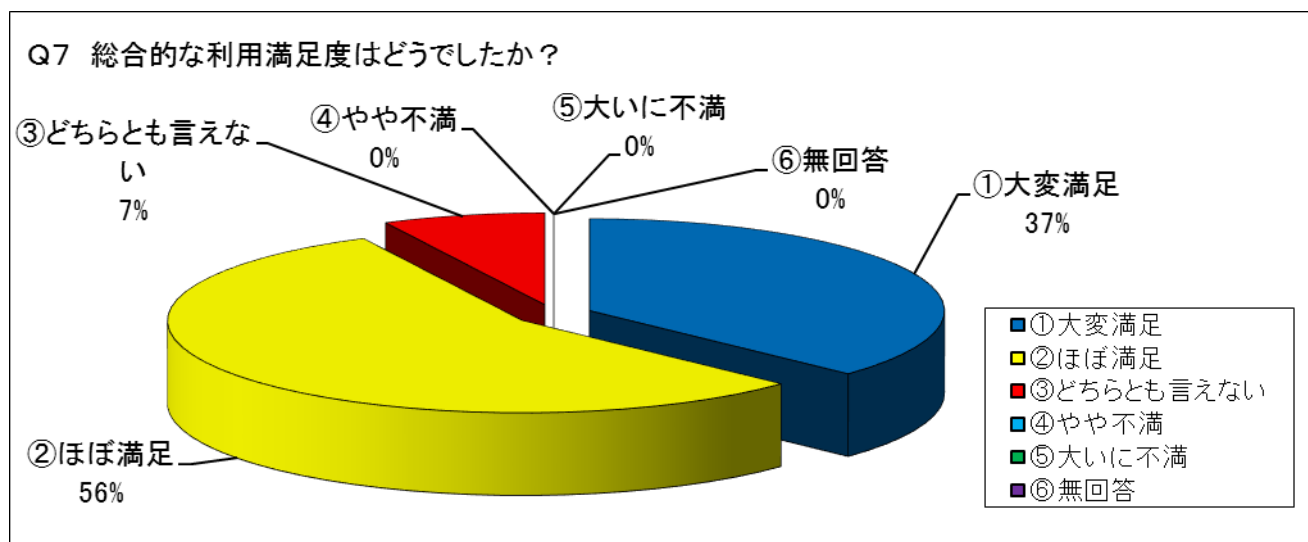


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、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

- ・駐車場が増えるとうれしい。
- ・電気がチカチカする。
- ・畳のクズが衣類に付く。
- ・内職相談が2階でできれば、子連れでももう少し楽になると思う。



4 昨年度の改善事項について

駐車場のスペースについて、天候などにより駐車場が満車となって利用者に不便をかけることがありましたが、事務所の職員が駐車場の様子を気にかけて、迅速に誘導等の対応をするようにしました。

5 改善事項と今後の対処方法について

機能訓練室の消火器の扉が壊れているとの意見をいただきましたので、取り換えを行いました。また、備品や設備に関する意見や要望が多くありましたので、定期的に状況を確認するとともに改善に努めます。

6 総合分析

昨年度の調査と比較して「大変満足」「ほぼ満足」と回答した方の割合が減っているため、今後も、市と指定管理者が連携して、利用者にとって快適な施設となるよう、利用者ニーズを積極的に把握し、施設運営の向上に必要な措置を講ずるよう努めます。