

平成25年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市諏訪西地域活動支援センター

【調査概要】

- | | |
|--------|-------------------------|
| 1 調査期間 | 平成26年1月6日から平成26年1月31日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市諏訪西地域活動支援センター利用者 |
| 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 回答数 | 23人 |

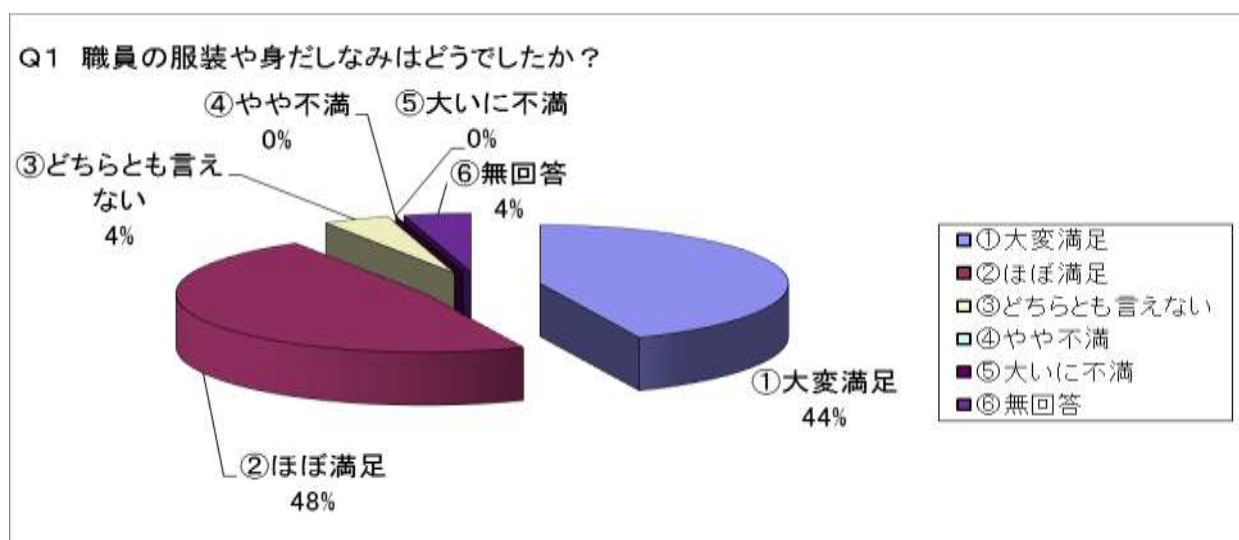
平成26年3月

豊川市健康福祉部福祉課

1 職員の対応について

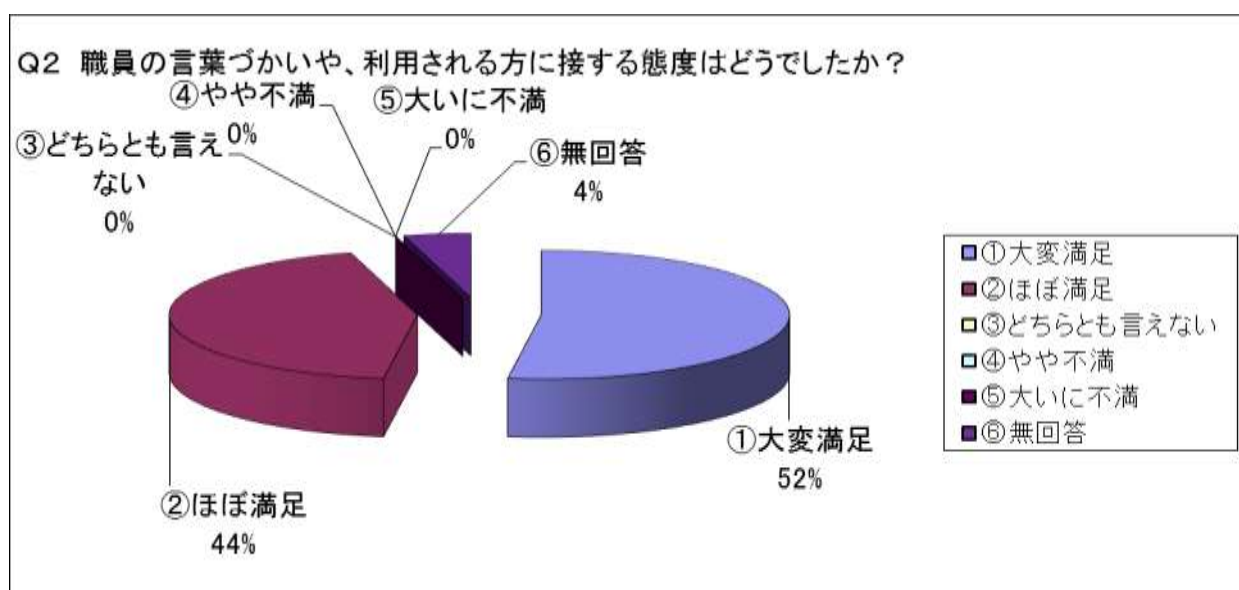
(1) 職員の服装や身だしなみについて、92%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

その他、皆様きちんとしていて好感が持てます、大きな、安全な名札をつけてほしいとのご意見をいただいています。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、96%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

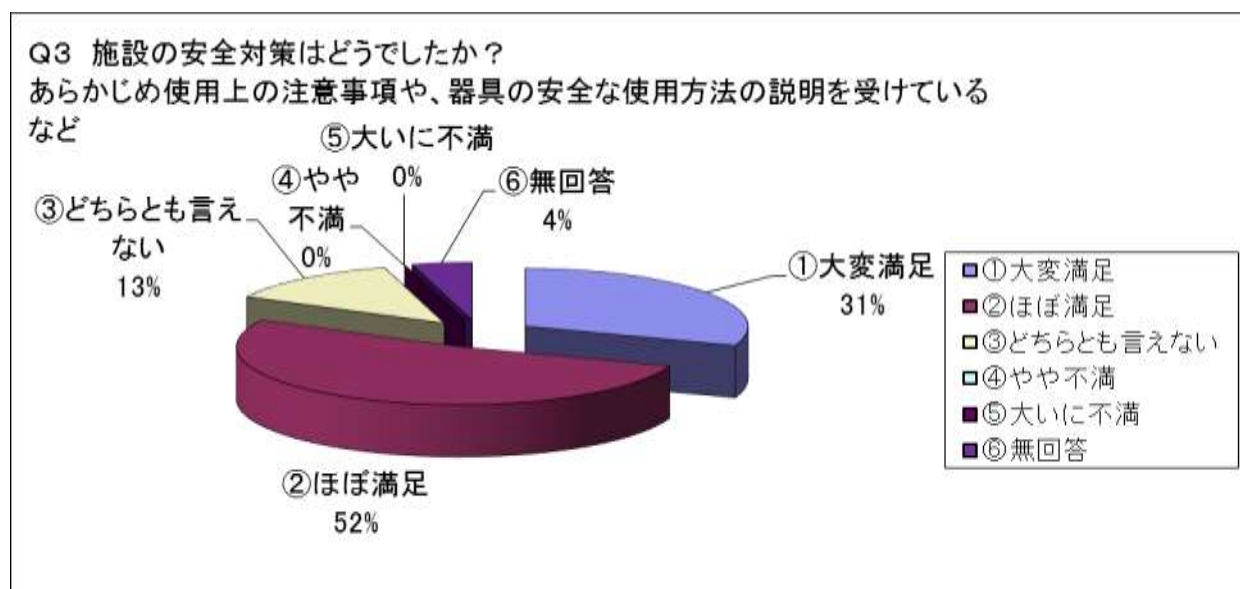
その他、いつも明るく元気お話していただくので安心していきます、朝から笑顔でお迎えに来てくれて、いつもありがとうございますとのご意見をいただいています。



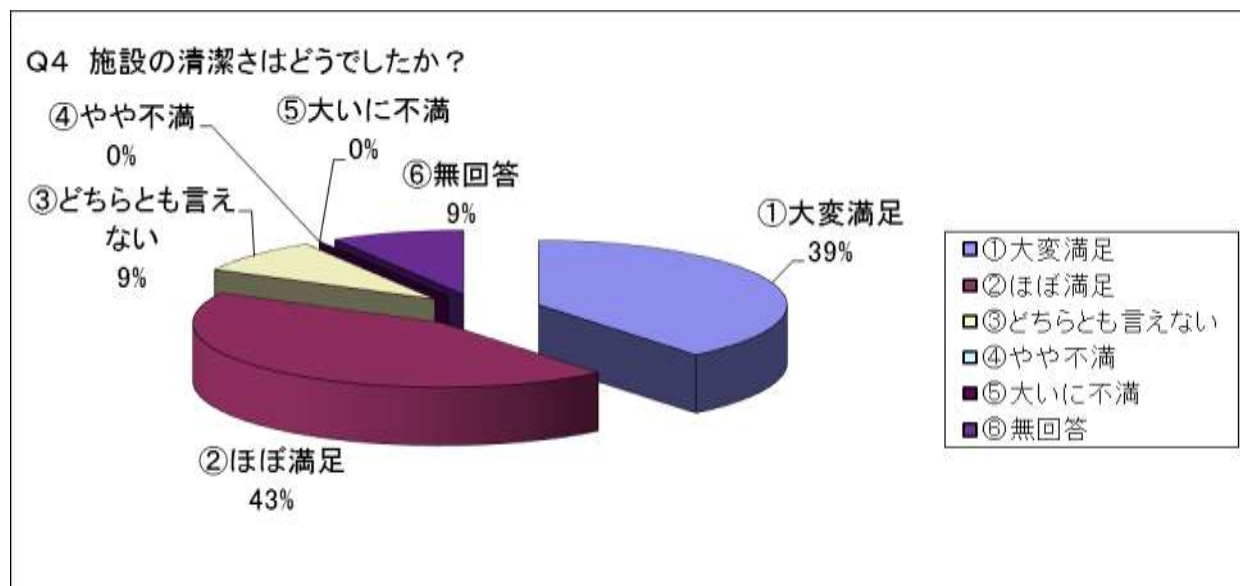
2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、83%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

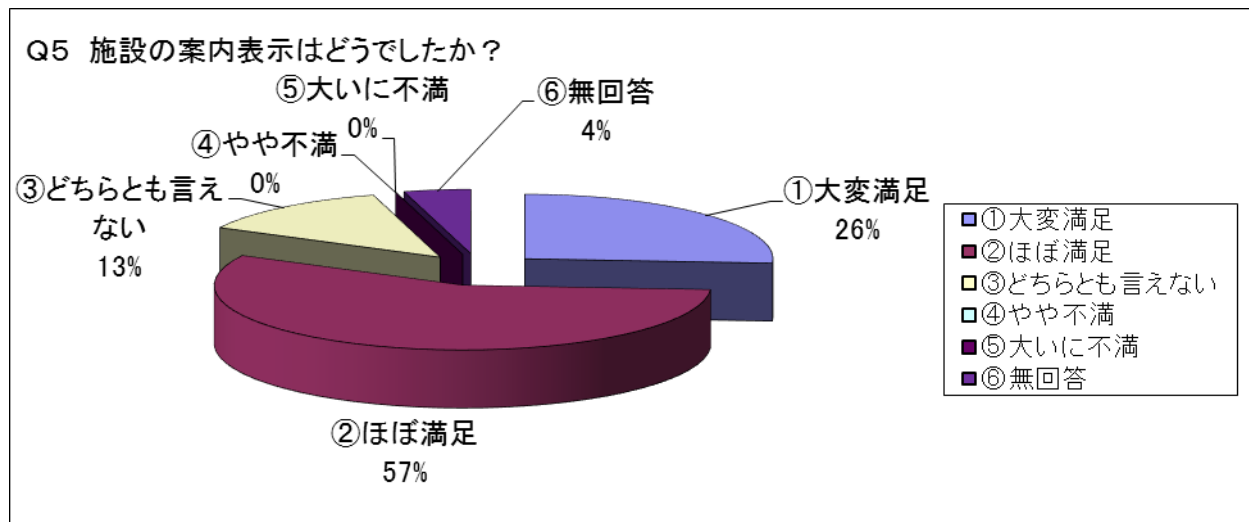
その他、以前に伺った時に、室内がすごく暑く感じた時があったとのご意見をいただいています。



(2) 施設の清潔さについて、82%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

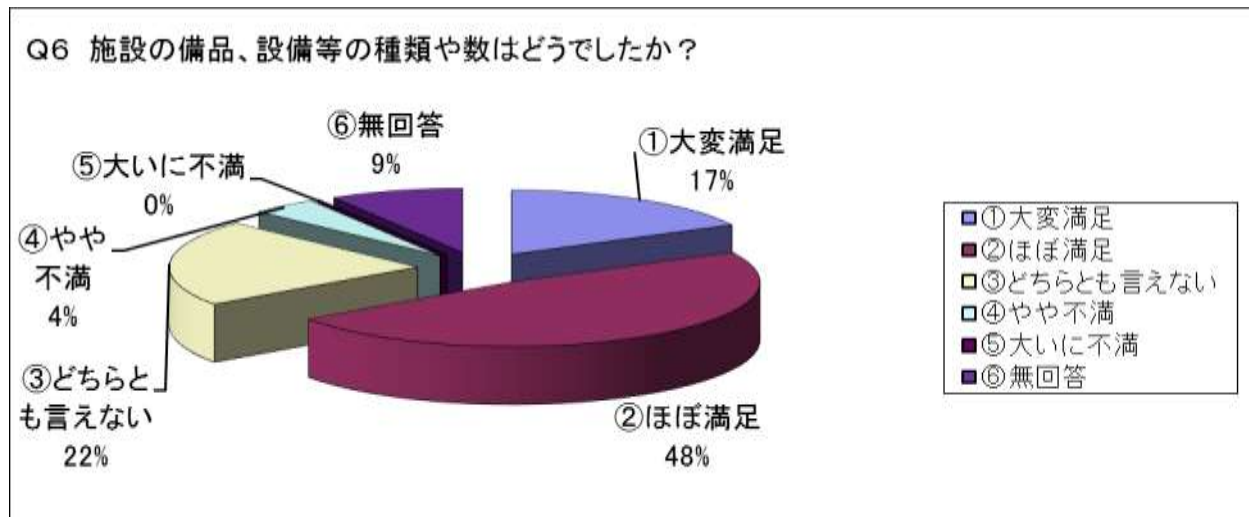


(3) 施設の案内表示について、83%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。



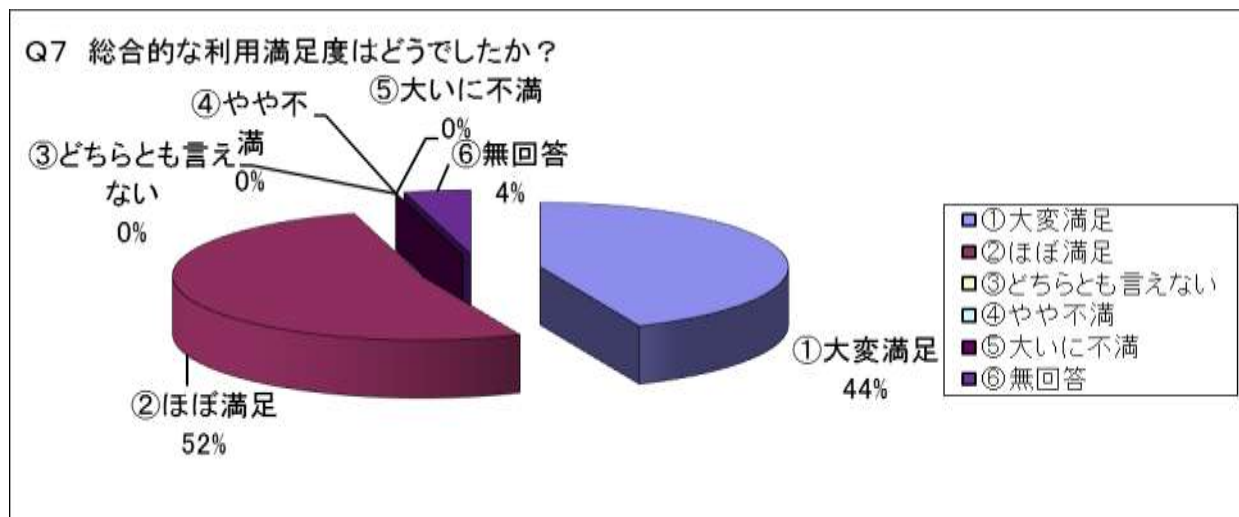
(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、65%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価する一方で、4%の方が「やや不満」と評価しています。

その他、カラオケの種類をもう少し増やしてほしいとの意見をいただいております。



3 総合的満足度について

総合的な満足度については、96%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。



【その他利用者の声】

- ・今は週に一度ですが、もっと多くの日が利用できるようにしてほしいです。
- ・お迎えがもう1日あればうれしいです。
- ・脱衣所が寒いです。
- ・いつもありがとうございます。入浴、食事などは利用者の気持ちになってやっけていただいていると思います。よろしくお願いします。

4 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、安全対策がどのように行われているかわからないので、避難訓練に参加したいとの意見があったため、保護者の方が参加できるように呼びかけを行いました。

5 改善事項と今後の対処方法

「施設の備品、設備等の種類や数について」の質問では、35%の方が「どちらとも言えない」「やや不満」と回答しています。

古い施設なので、全ての設備や備品をすぐに修理、整備を行うことは難しいですが、今後は、利用者のニーズと費用対効果、緊急性、重要性を比較検討して対応を行う予定です。

6 総合分析

当施設の職員の対応について、92%以上の方が大変満足及び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ると言えます。

施設の管理体制については、65%以上の方が大変満足及びほぼ満足と回答しており、一定の評価を得ていると言えますが、「あまりゆっくり見たことがない」「細かい所まで観察していないのでわからない」等の意見があり、保護者の方に対し、もっと十分な説明を行うことでより高い評価を得ることが出来ると考えます。

総合的な利用満足度については、96%の方から大変満足及びほぼ満足の回答を得ており、全体的に利用者の満足を得ていると言えます。