

平成25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 | 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 | 豊川市地域福祉センター（東部・西部）利用者 |
| 3 調査方法 | 利用者アンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 回答数 | 東部14、西部10の個人及び団体 |

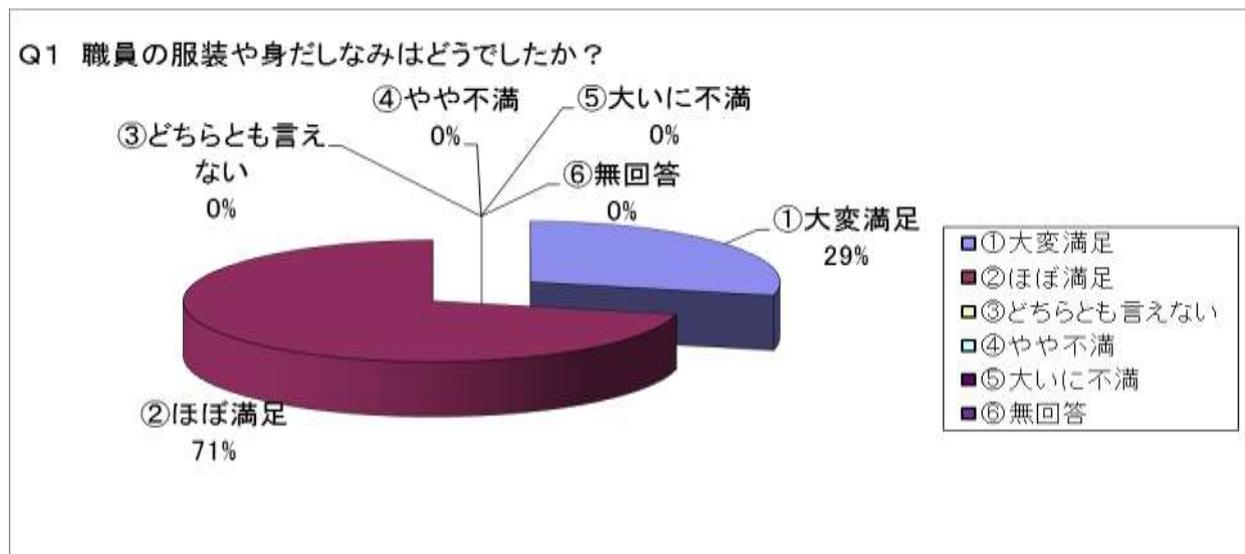
平成26年3月

豊川市健康福祉部福祉課

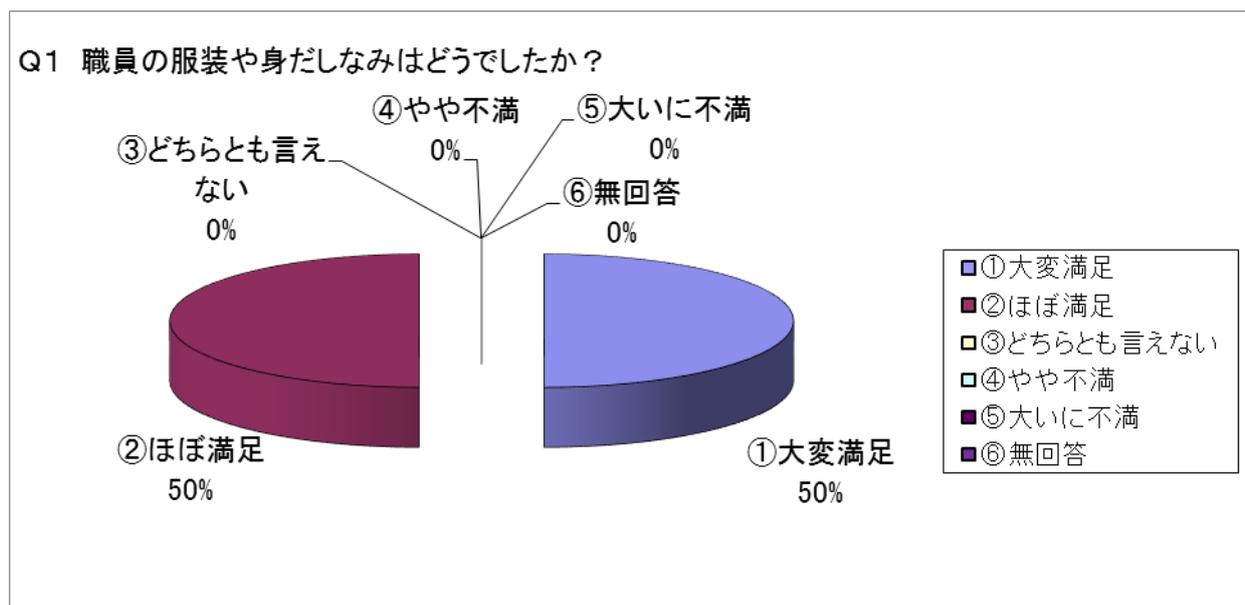
1 職員の対応について

(1) 職員の服装や身だしなみについて、東部100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

【東部】



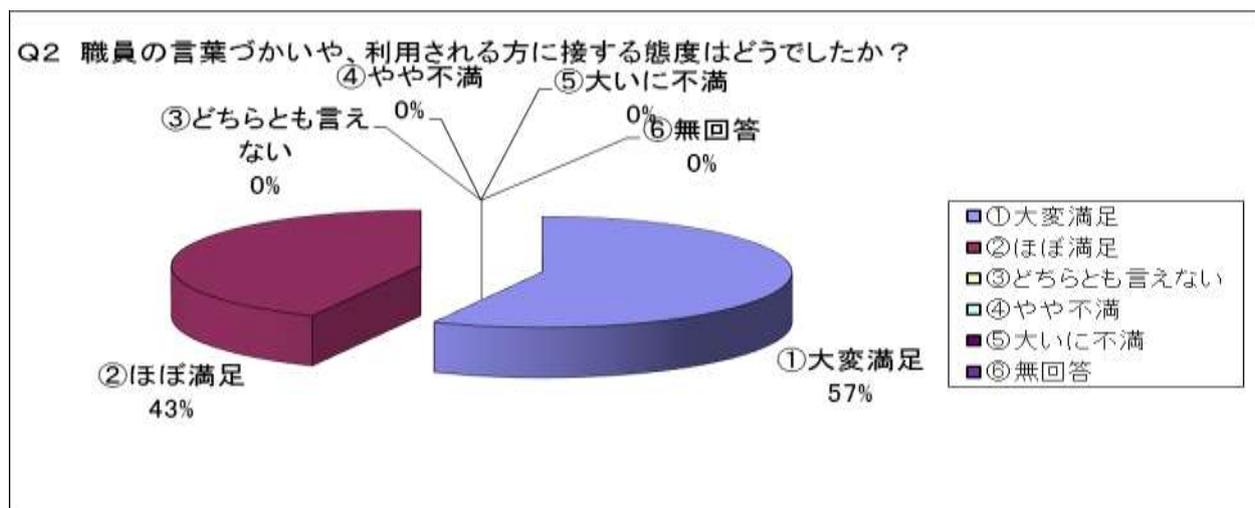
【西部】



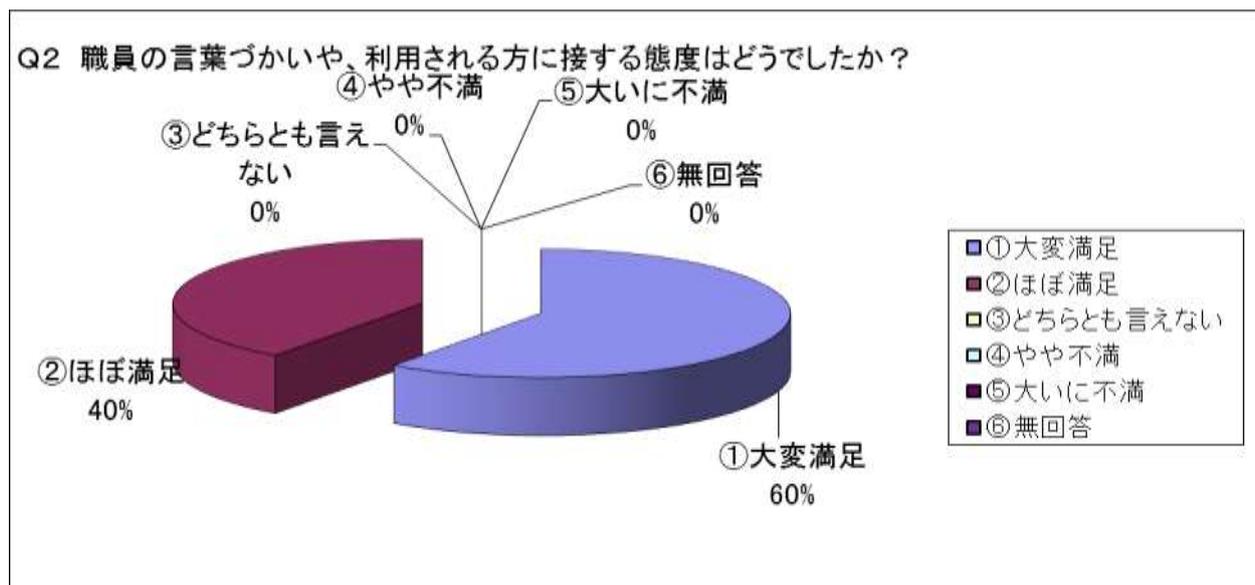
(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、東部 100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部 100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

その他、西部において、やさしい、紳士的とのご意見をいただいております。

【東部】



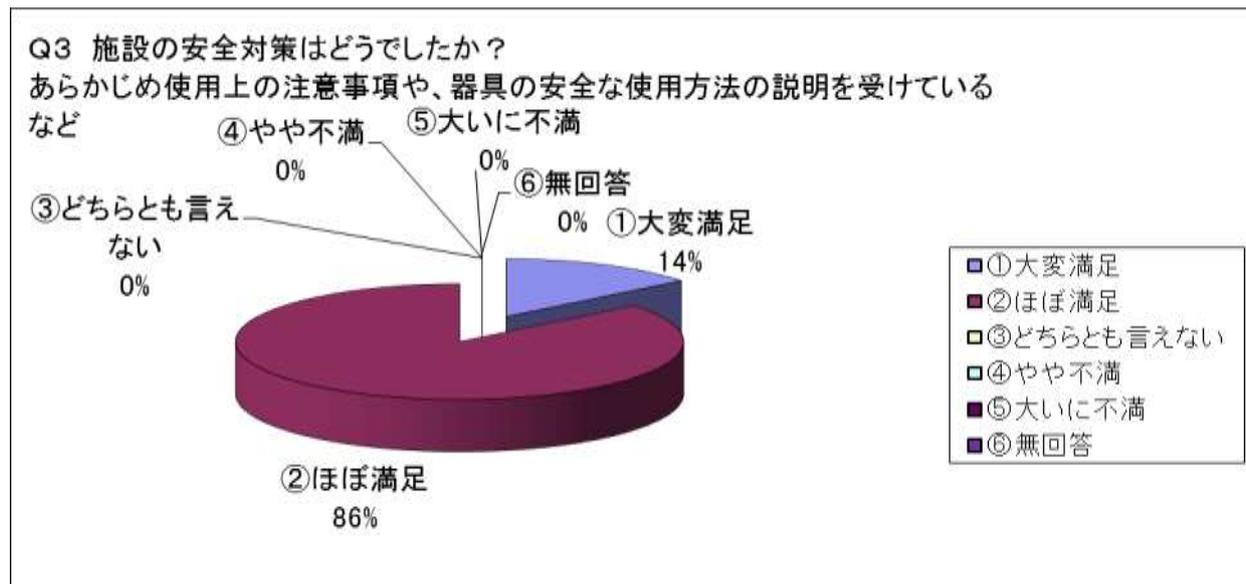
【西部】



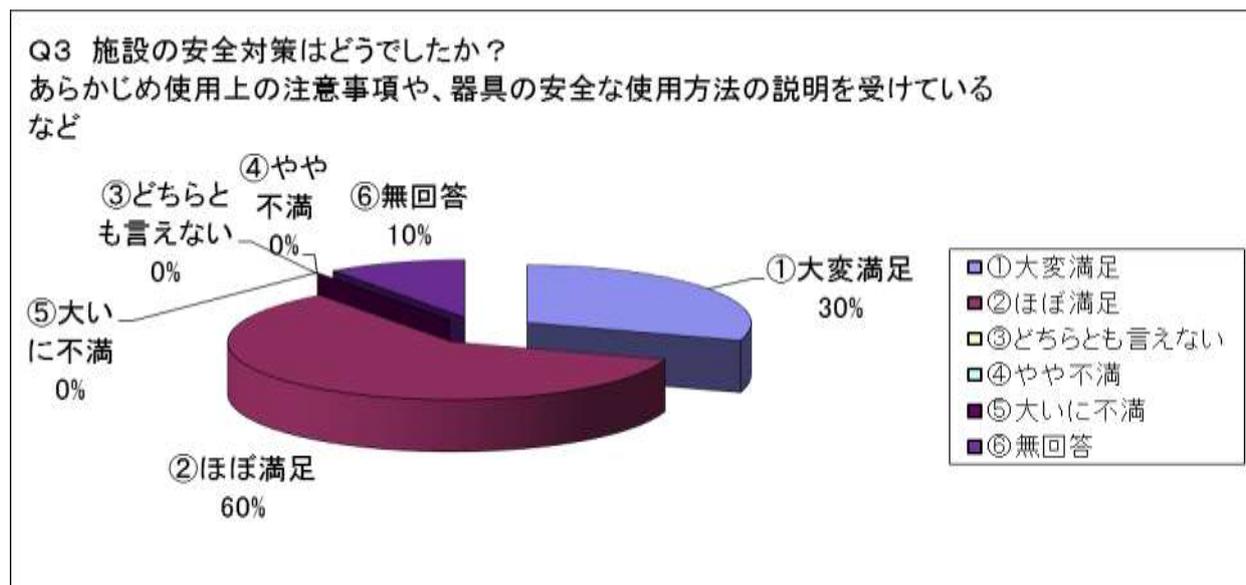
2 施設の管理体制について

- (1) 施設の安全対策について、東部100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部90%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。

【東部】



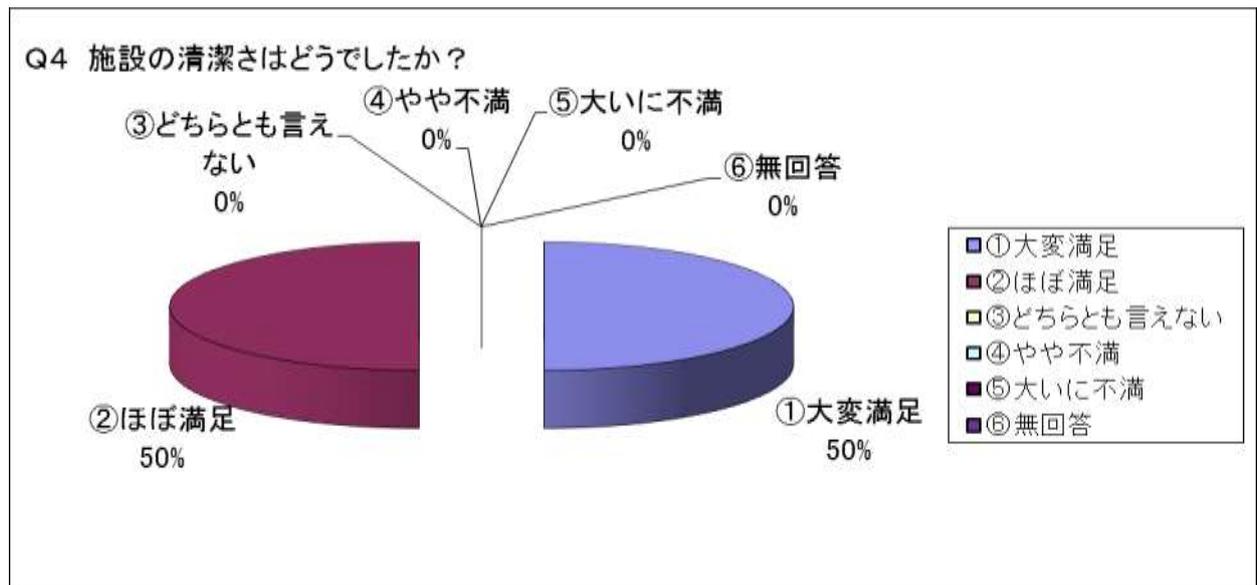
【西部】



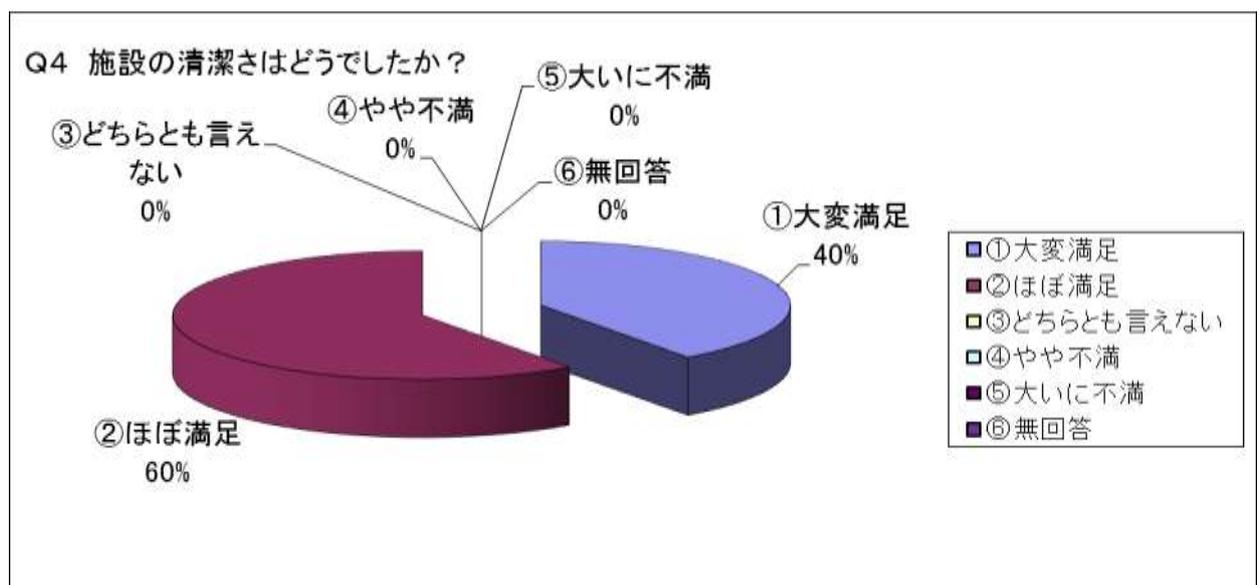
(2) 施設の清潔さについて、東部100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

その他、西部において、毎日きれいになっているとのご意見をいただいています。

【東部】

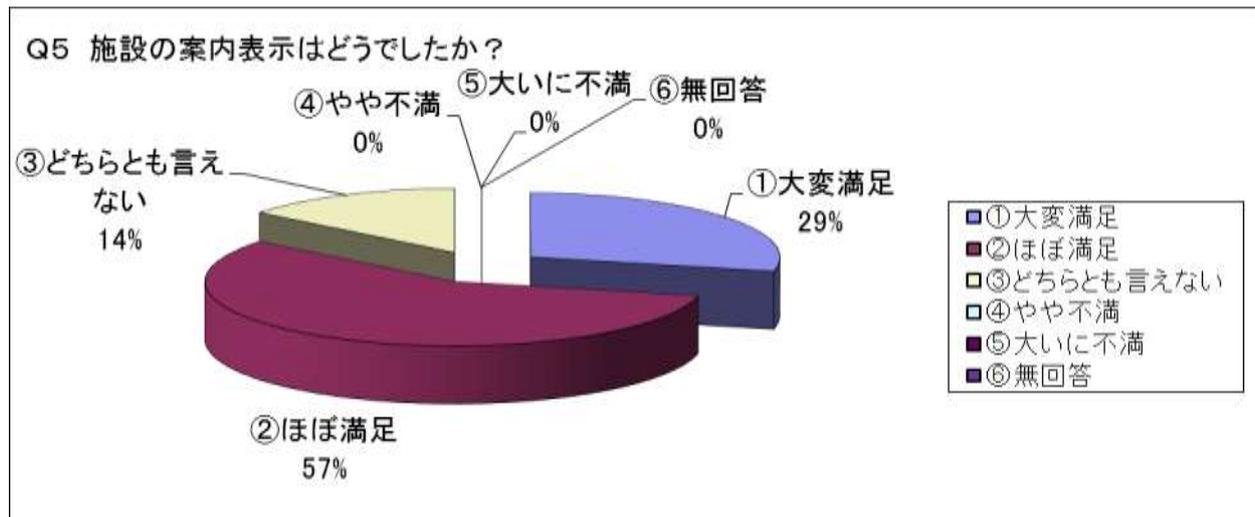


【西部】

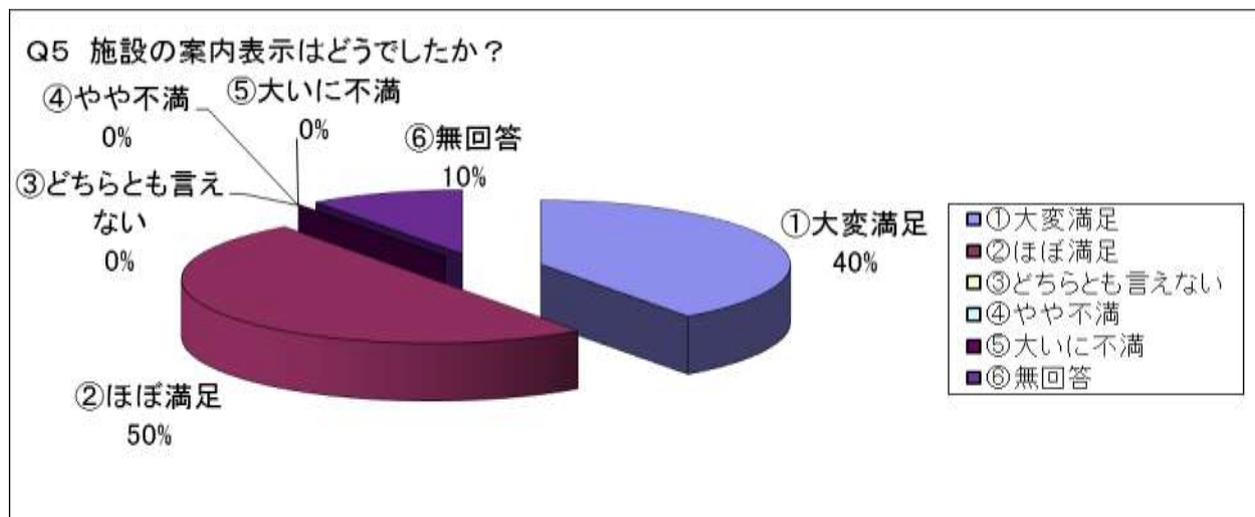


(3) 施設の案内表示について、東部 86%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部 90%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

【東部】

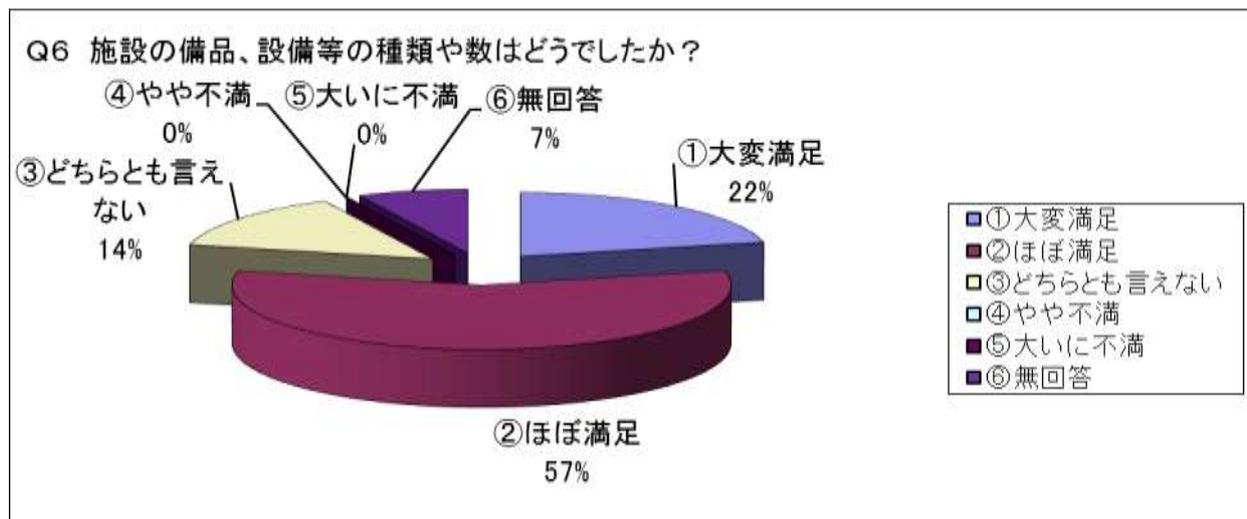


【西部】

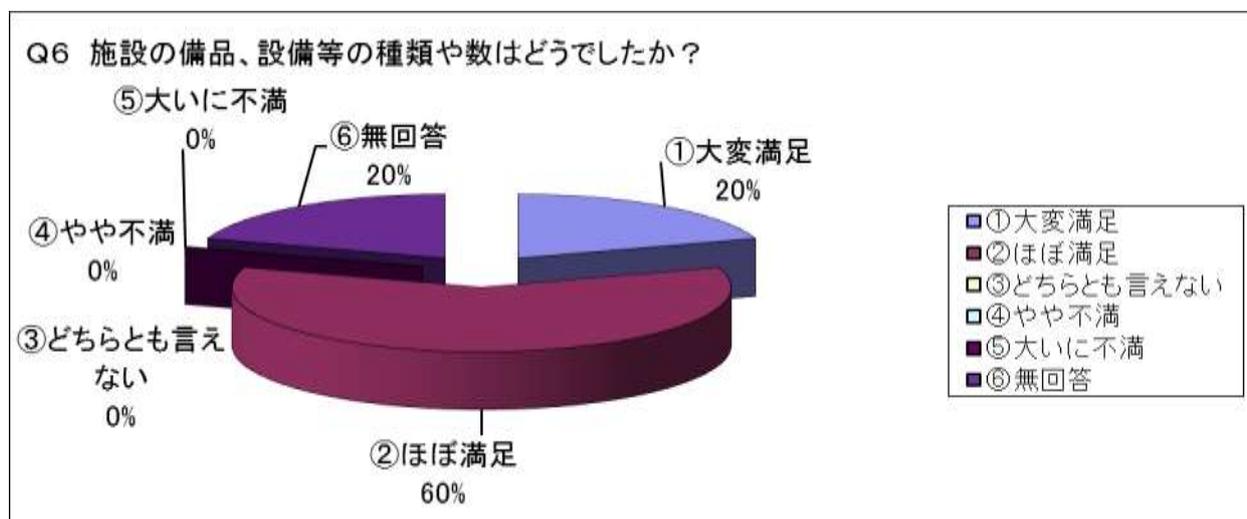


(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、東部79%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部80%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

【東部】



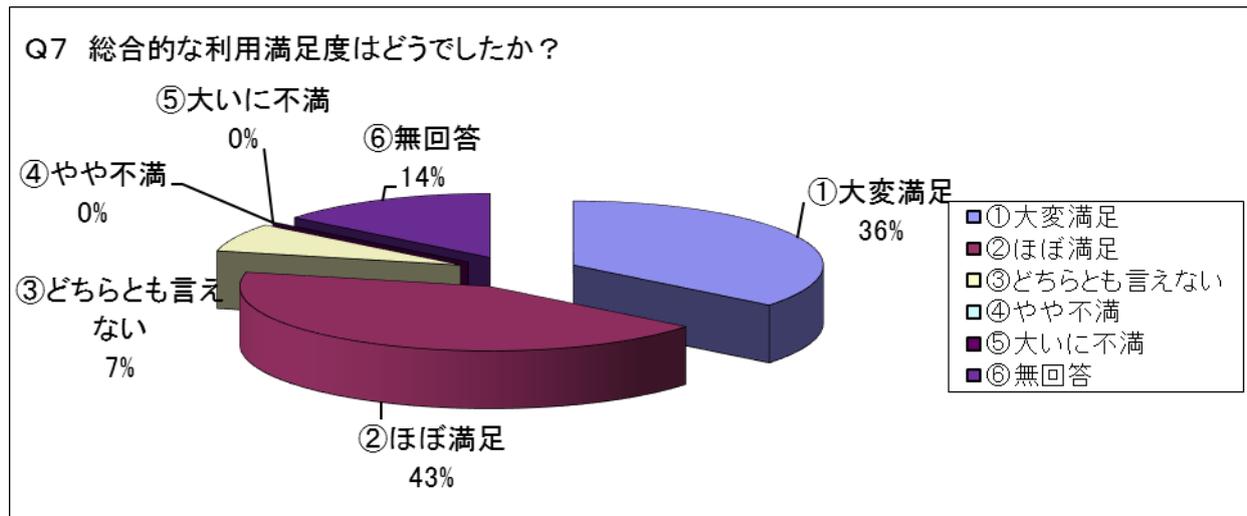
【西部】



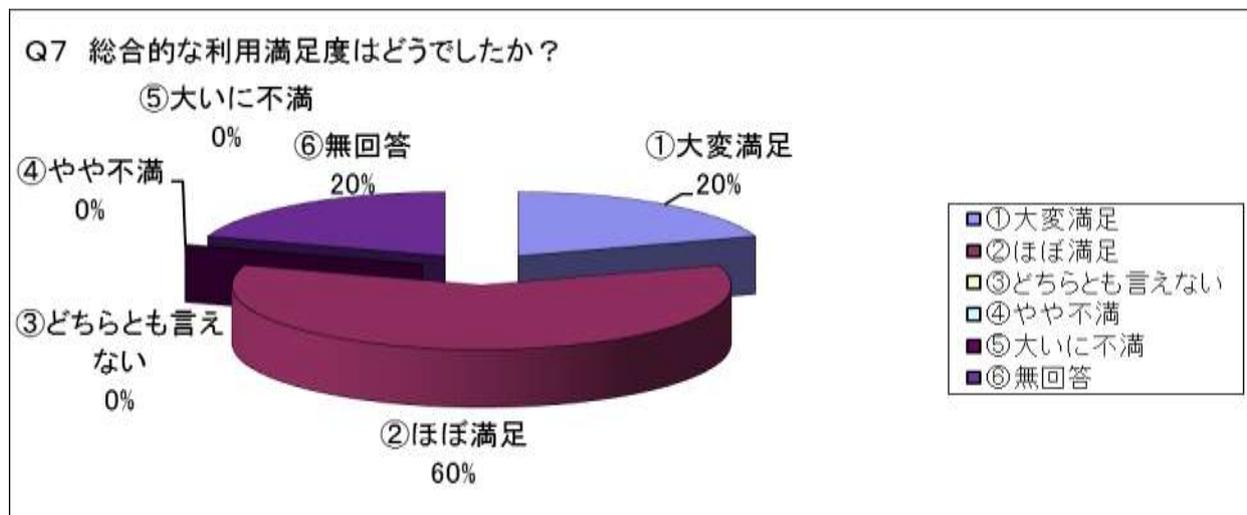
3 総合的満足度について

総合的な満足度については、東部79%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部80%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。

【東部】



【西部】



【その他利用者の声】

- ・いつも使わせていただきありがとうございます。これからもよろしく願います。

4 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、部屋の暖房機の修理をしてほしいとの意見があったため、対応策として、部屋の空調機器の修繕を行いました。

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、東部、西部ともに約2割の方が「どちらとも言えない」と回答しています。

順次整備は行っておりますが、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状況です。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

東部、西部ともに職員の接遇について、100%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、順次空調設備等の整備を進めた結果、前回調査と比較して東部、西部ともに、大変満足及びほぼ満足と回答した方が増加しており、一定の評価を得ていると考えています。

総合的な利用満足度については、東部は79%の方から大変満足及びほぼ満足の回答を得ており、西部は80%の方から大変満足及びほぼ満足の回答を得ており、両施設とも全体的には一定の評価を得ていると考えますが、引き続き、利用者ニーズの把握と改善に努める必要があると考えます。