

平成25年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市社会福社会館 (ウィズ豊川)

【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 | 豊川市社会福社会館利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 回答数 | 21人 |

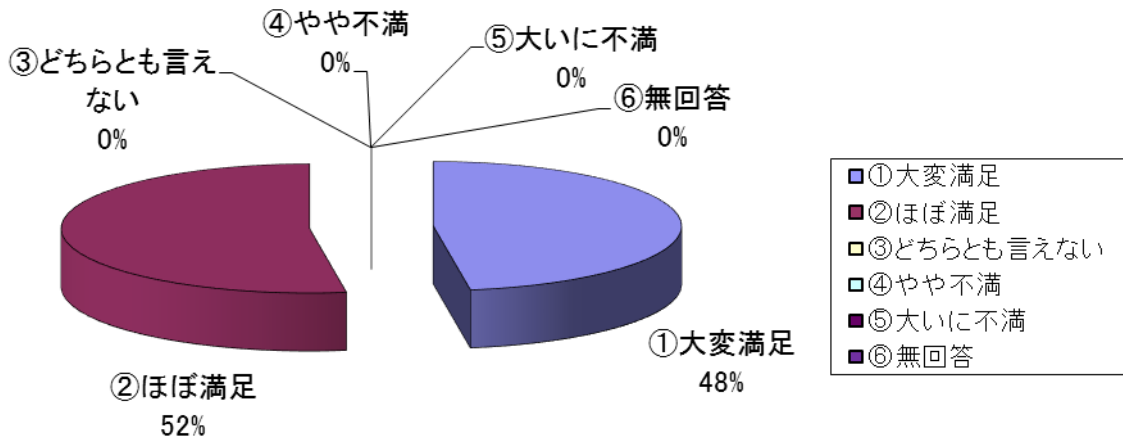
平成26年3月
豊川市健康福祉部福祉課

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、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。

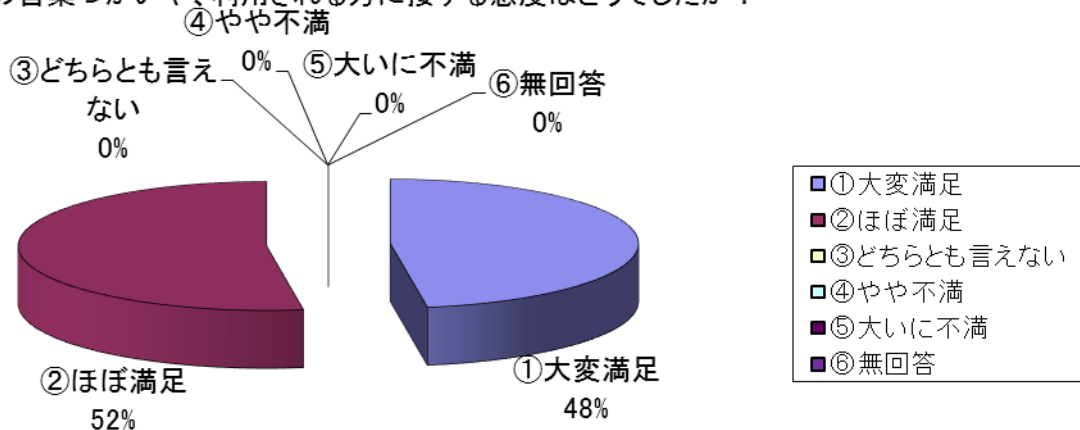
その他、お揃いのジャンパーが良いとのご意見をいただいております。

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客態度について、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。

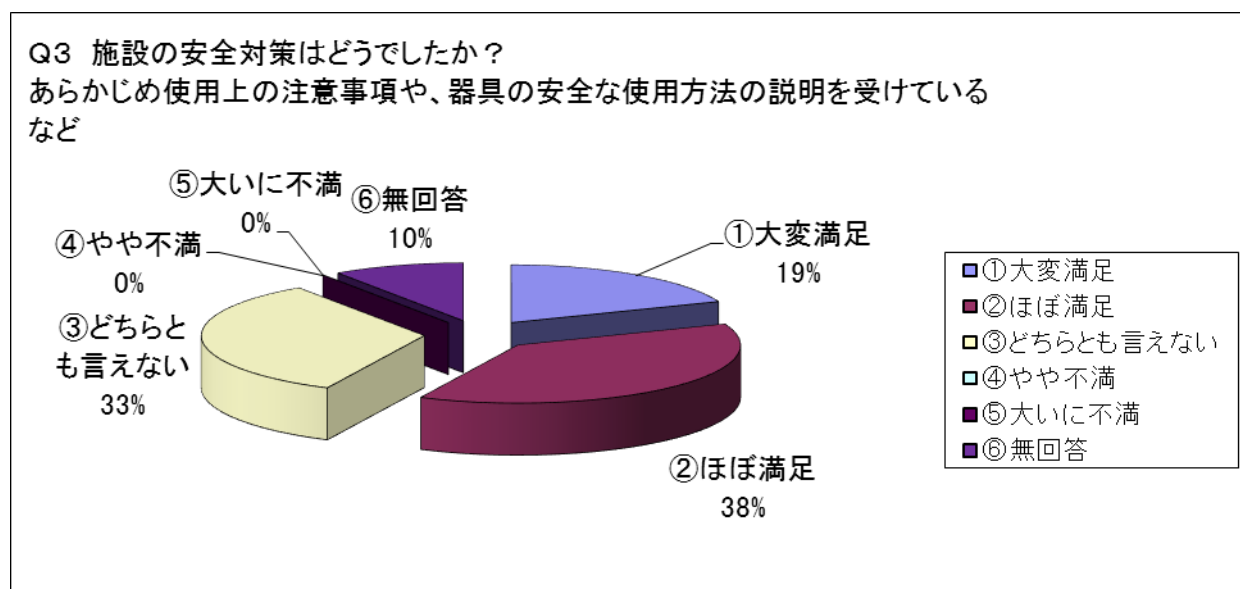
Q2 職員の言葉づかいや、利用される方に接する態度はどうでしたか？



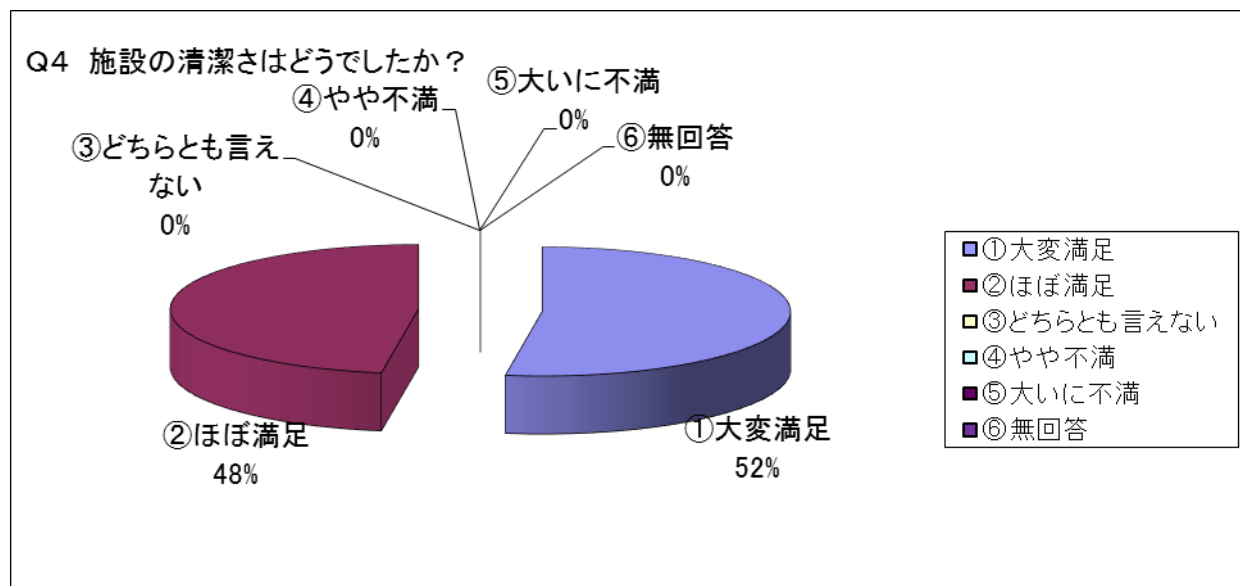
2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、57%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価していますが、33%の方が「どちらとも言えない」と評価しています。

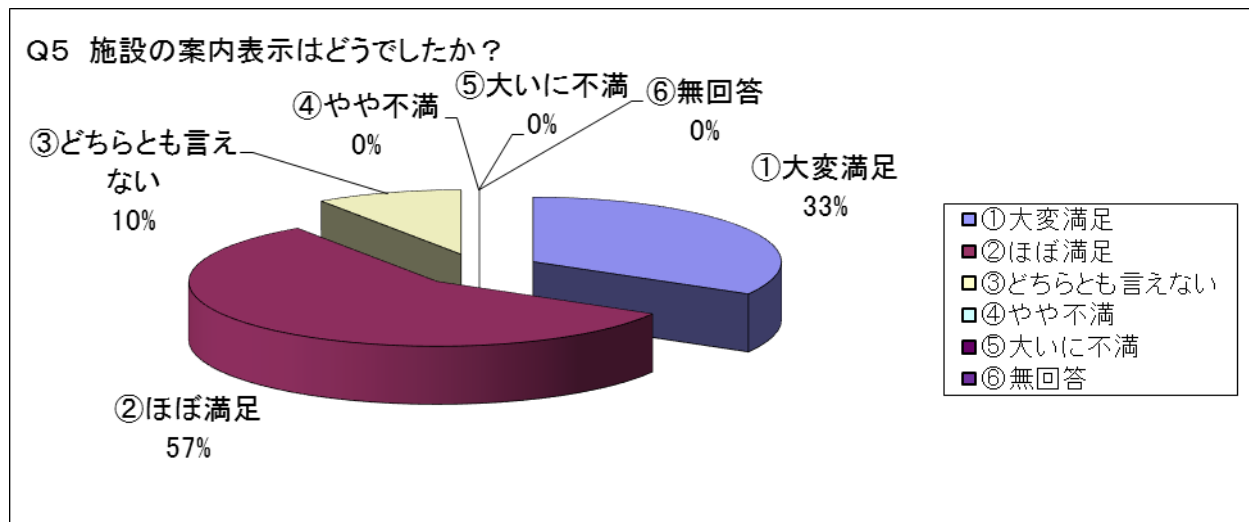
その他、安全対策がどうなっているかわからないとのご意見をいただいています。



(2) 施設の清潔さについて、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。

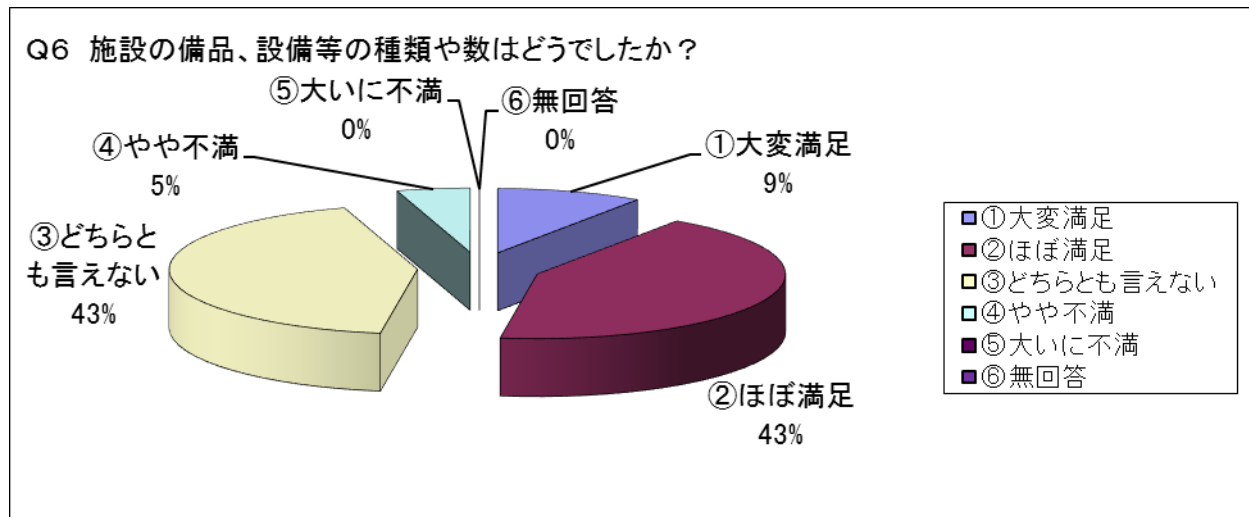


(3) 施設の案内表示について、90%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、52%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価していますが、43%の方が「どちらとも言えない」、5%の方が「やや不満」と評価しています。

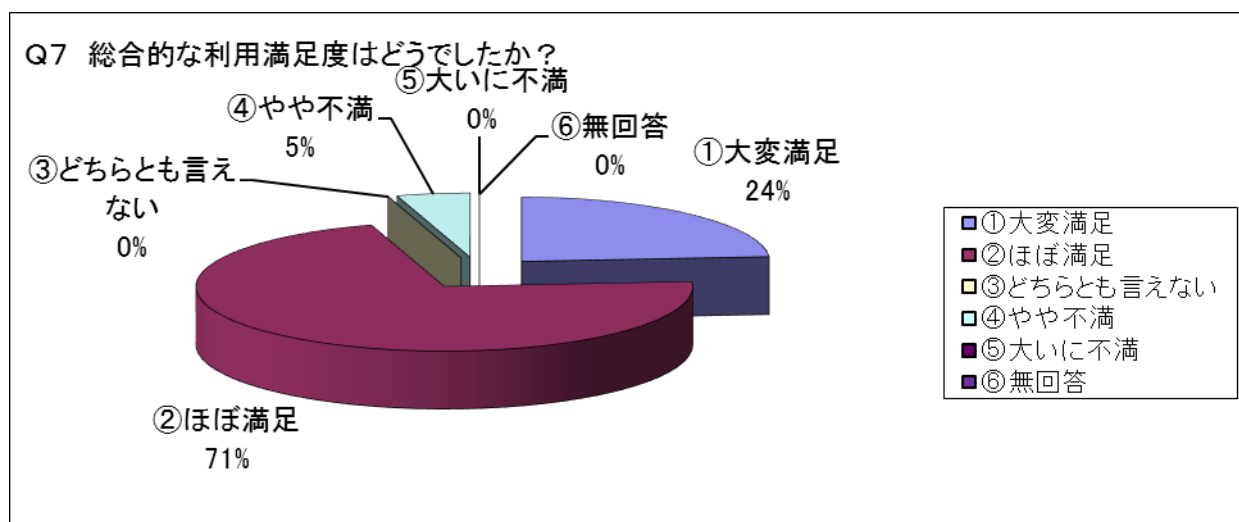
その他、和室にイスがあるといいとのご意見をいただいております。



3 総合的満足度について

総合的な満足度については、95%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が、5%の方が「やや不満」と評価しています。

その他、エアコンの設定を自由にしてほしいとのご意見をいただいています。



4 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、2階のこどもスペースは、窓を開けると積み木を踏み台にして屋外に転落する危険があるので柵をつけてほしいとの意見があったため、対応策として、こどもスペースの窓を開かないようにして、転落の危険性を無くしました。

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、約半数の方が「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

当施設の職員の接遇態度について、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、清潔さ、案内表示については90%以上の方が大変満足及びほぼ満足と回答しており、高い評価を得ていると言えます。

しかし、施設の安全対策や備品、設備等の種類や数については、約半数の方がどちらとも言えない及びやや不満と回答しており、安全対策の周知や見直し、必要な備品や設備の整備が今後の課題としてあげられます。

総合的な利用満足度については、95%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。