

# 平成27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27年12月21日から平成28年2月12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 | 配布数  | 23人                       |
| 5 | 回答数  | 20人（回収率87%）               |

平成28年3月

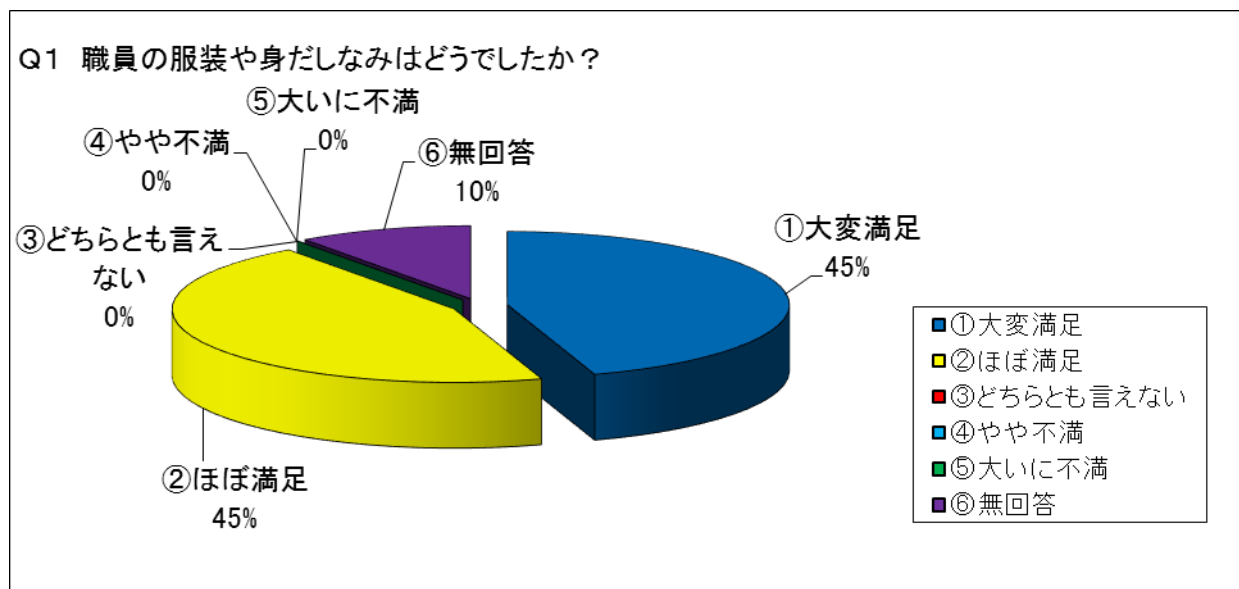
豊川市健康福祉部福祉課

# 1 職員の対応について

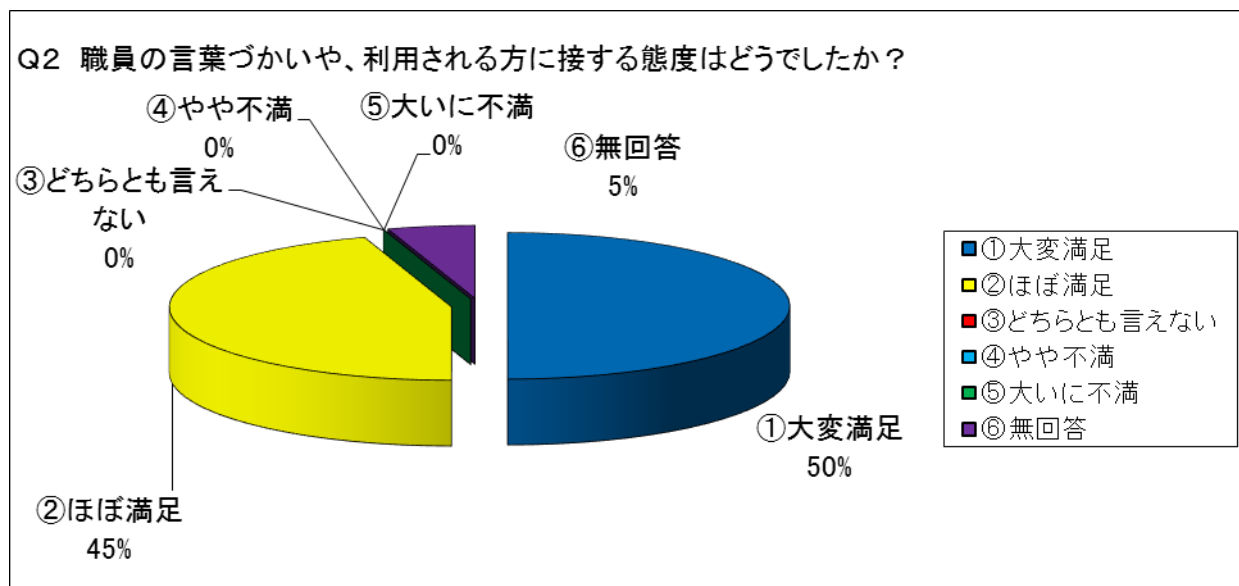
(1) 職員の服装や身だしなみについて、90%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・目が見えないのでわかりません。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、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。

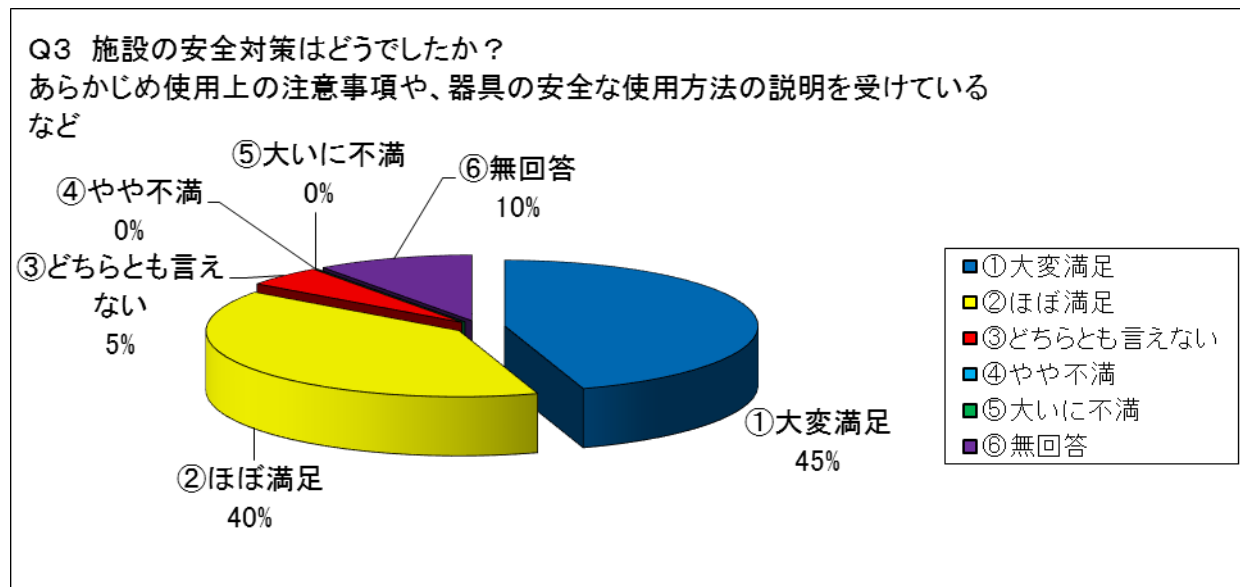


## 2 施設の管理体制について

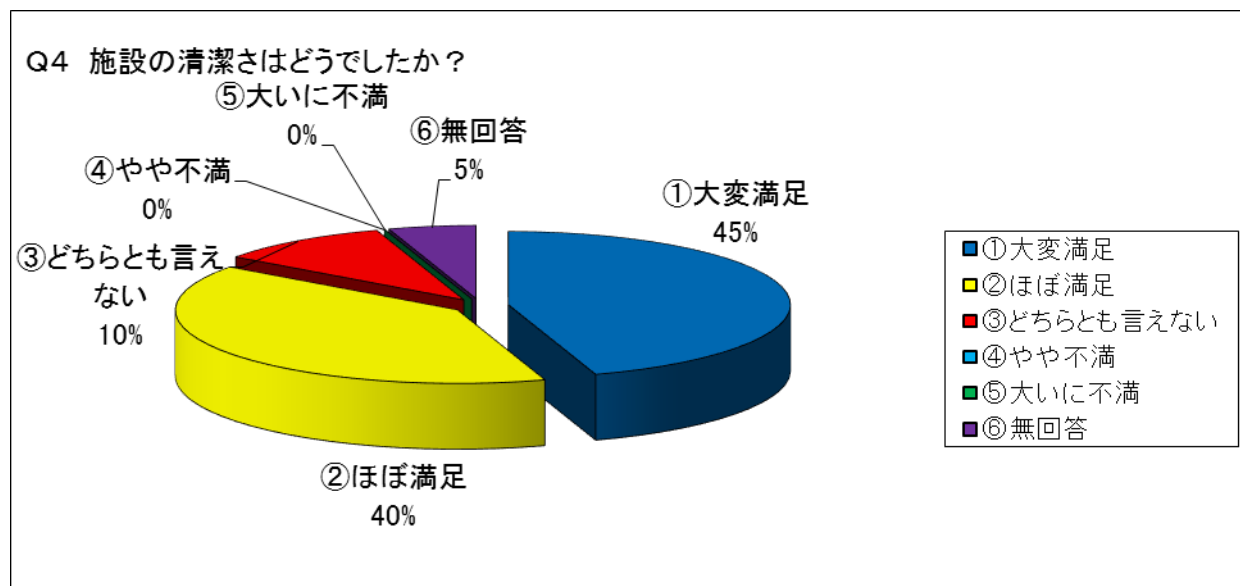
(1) 施設の安全対策について、85%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・週1回の利用で、不定期なためわからない。



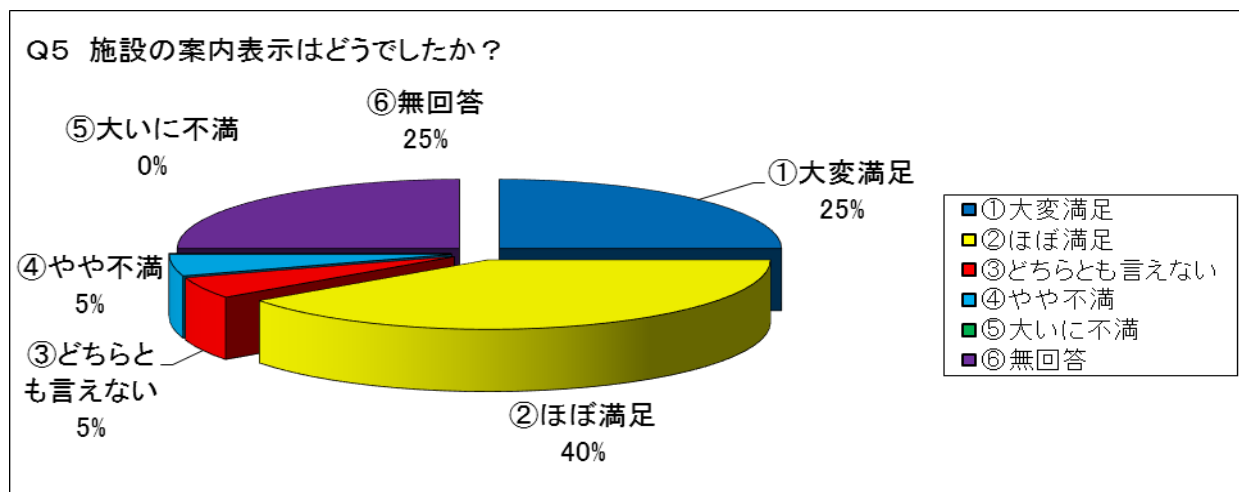
(2) 施設の清潔さについて、85%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。



(3) 施設の案内表示について、65%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。一方で、5%の方が「やや不満」と評価しています。

○この設問についていただいたご意見

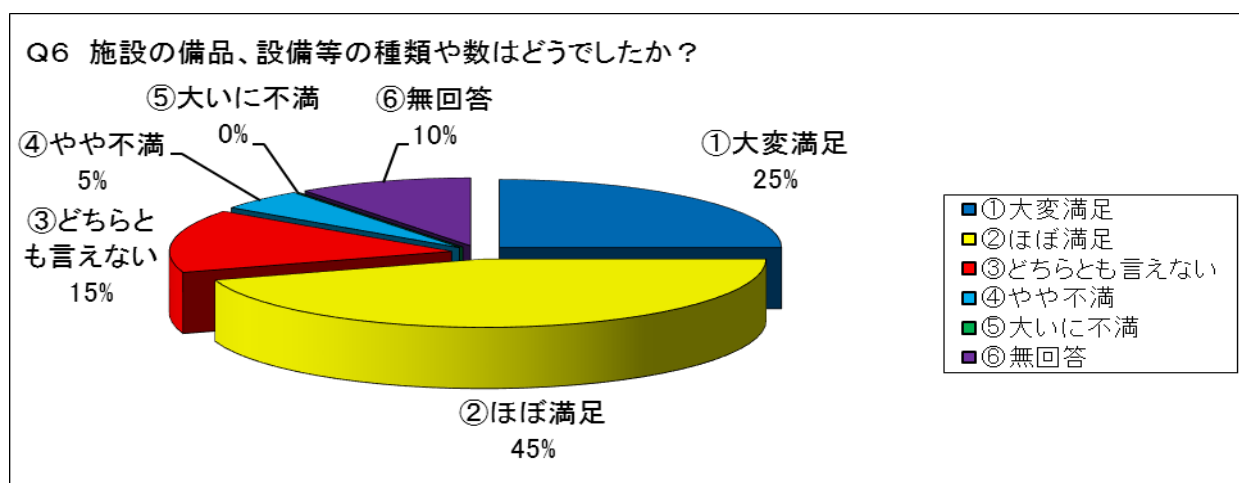
- ・初めての人には、わかりづらいかもしれません。通り過ぎてしまうかも。
- ・見ることがあまりないのでわからない。
- ・見えないのでわかりません。
- ・入り口のところに看板があれば行き過ぎずにすむかと思います。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、70%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。一方で、5%の方が「やや不満」と評価しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・ベッドを電動リクライニングにしてほしい。
- ・浴槽のストレッチャーのリクライニングがもっと立ち上がるとよい。
- ・レクリエーションに使う備品がもう少しあるとよい。
- ・パーテーションが少ない。
- ・カラオケの曲数をもっと増やしてほしい。

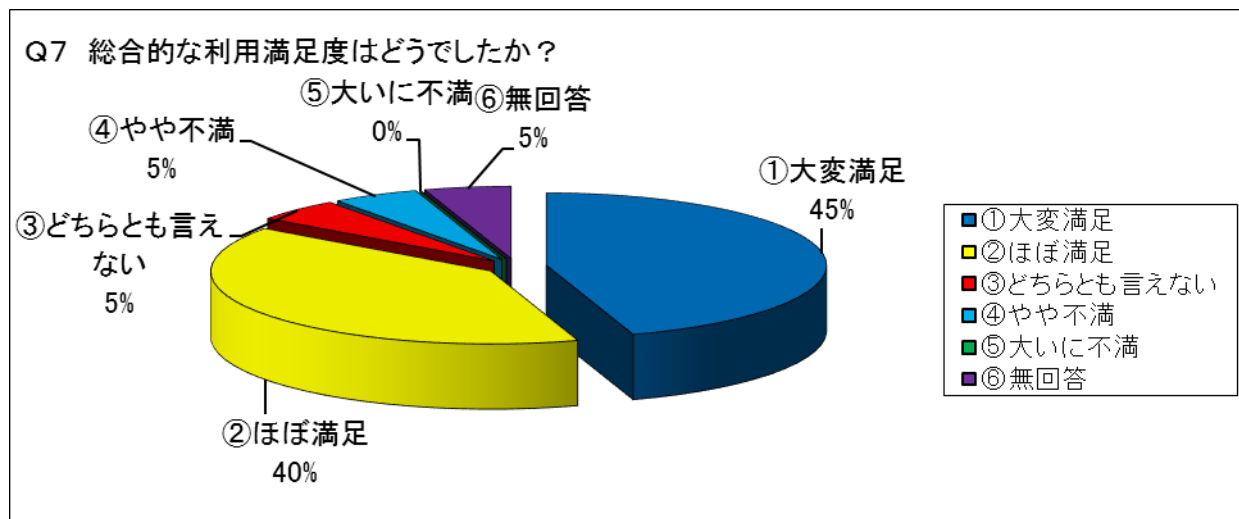


### 3 総合的満足度について

総合的な満足度については、85%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。一方で、5%の方が「やや不満」と評価しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・日中設備を利用させてもらっているが、職員が設備を利用しきっているとは思えない。
- ・皆さん明るくて楽しいセンターです。楽しみに通わせて頂いています。



### 4 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、施設の案内表示についての設問で、9%の方が「やや不満」と回答していました。

このことを踏まえ、トイレや非常口の場所の案内看板の増設を行いました。

### 5 改善事項と今後の対処方法について

施設の案内表示、備品、設備等の種類や数についての設問では、5%の方が「やや不満」と回答しています。

今後は、利用者のニーズと、緊急性、重要性、必要性を比較検討して整備を行う予定です。

### 6 総合分析

当施設の職員の対応について、90%以上の方が大変満足、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、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、施設の案内表示や備品、設備に

関しては、ご意見やご要望がありますので、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。

総合的な利用満足度については、85%の方から大変満足、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。