

平成27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 | 配布数 | 東部27、西部26の個人、団体 |
| 5 | 回答数 | 東部27、西部26の個人、団体（回収率100%） |

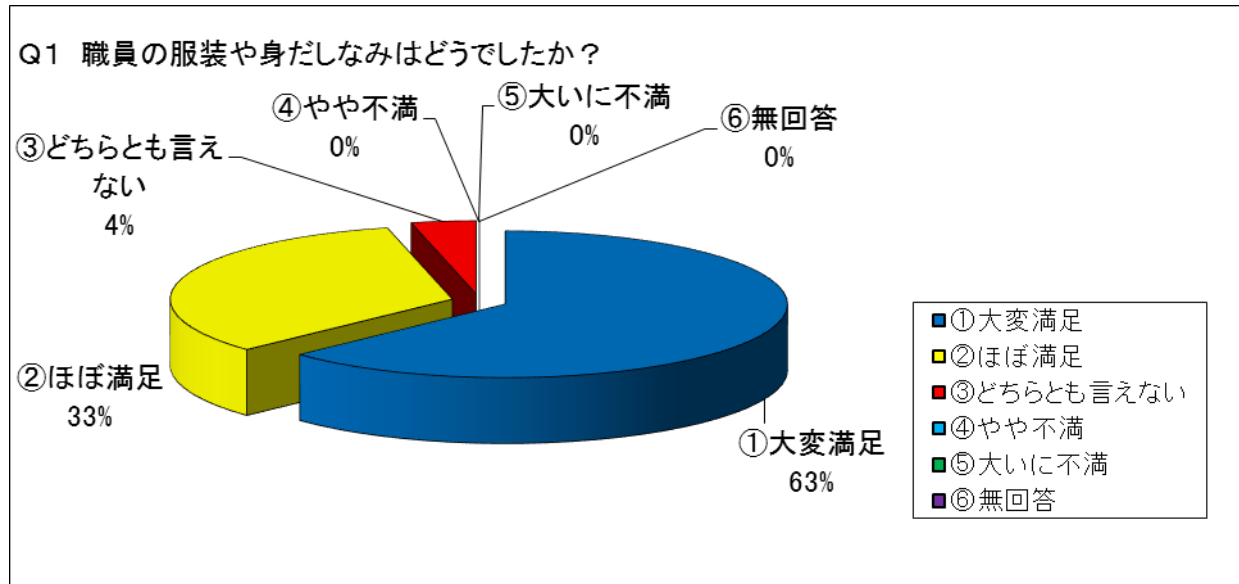
平成28年3月

豊川市健康福祉部福祉課

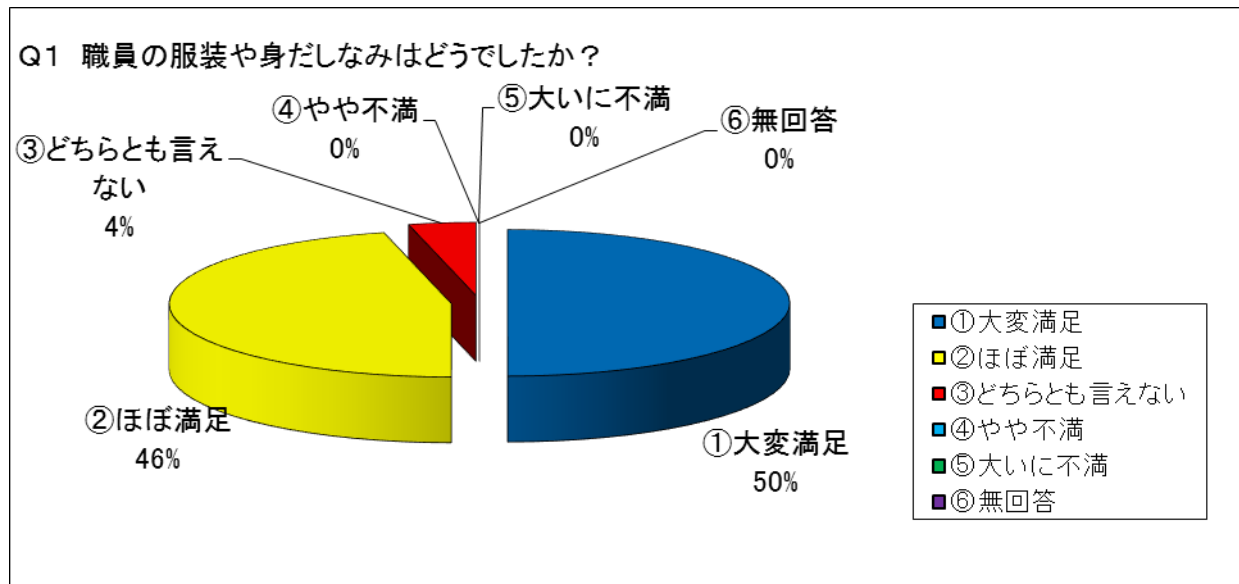
1 職員の対応について

(1) 職員の服装や身だしなみについて、東部、西部共に 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。

【東部】



【西部】

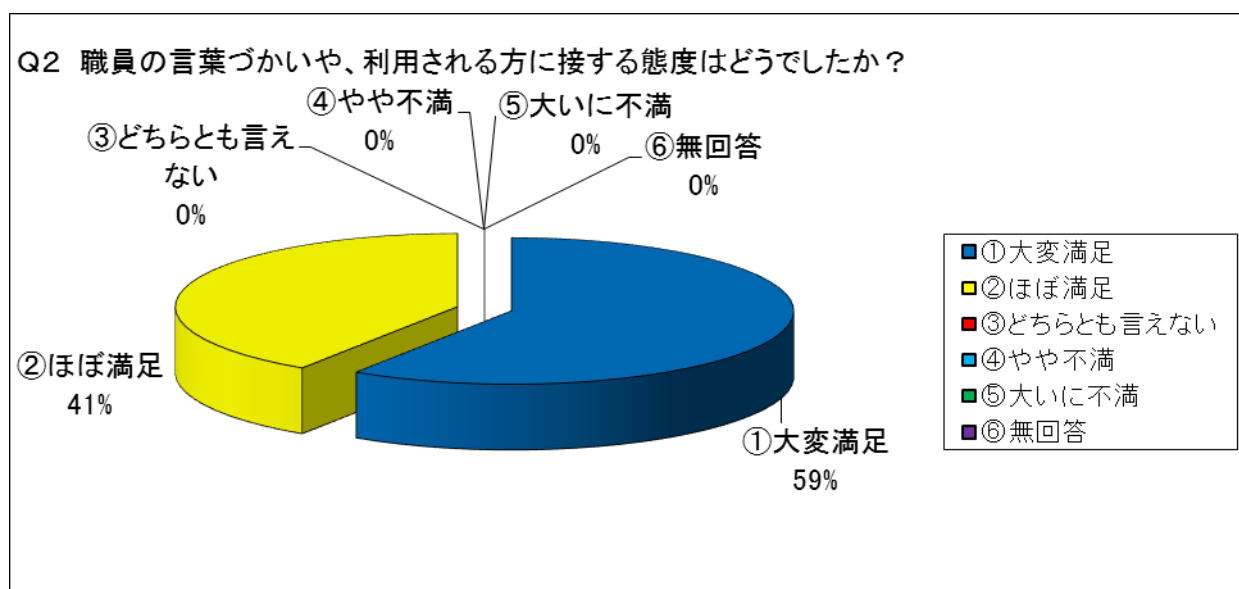


(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、東部では100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部では96%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

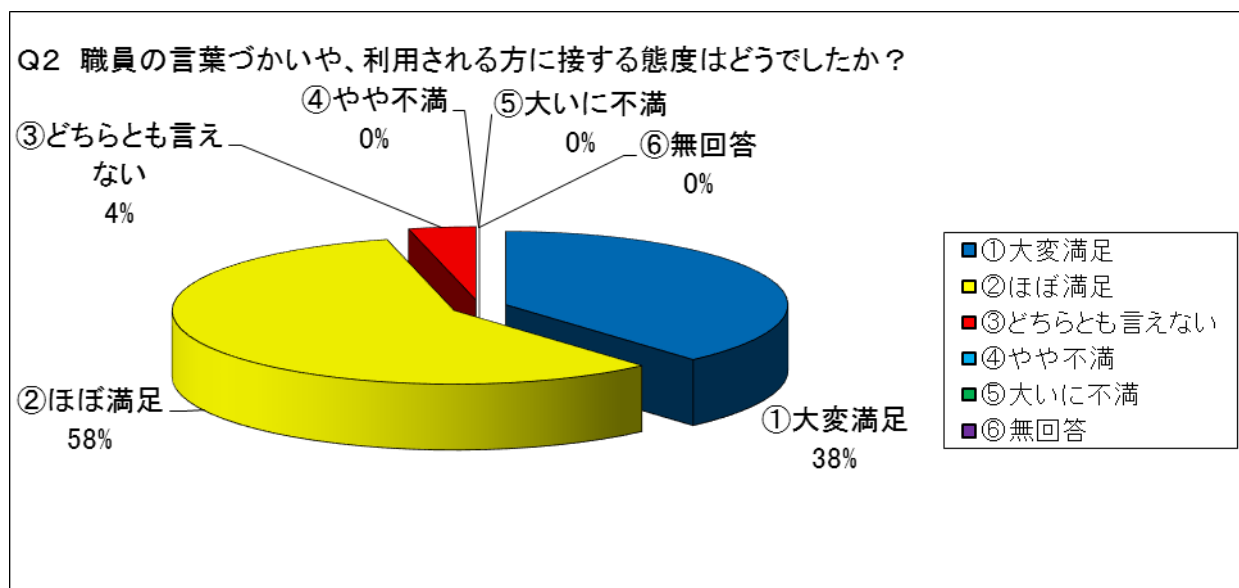
○この設問でいただいたご意見

- ・親切で、気遣いがあります。
- ・クリスマス会にサンタクロースに扮していただき、子供たちがとても喜びました。柔軟な対応でとても感謝しています。できたら、来年も継続していただけたらと願いますが、難しいとのお返事で残念です。
- ・親切で気分がいいです。

【東部】



【西部】



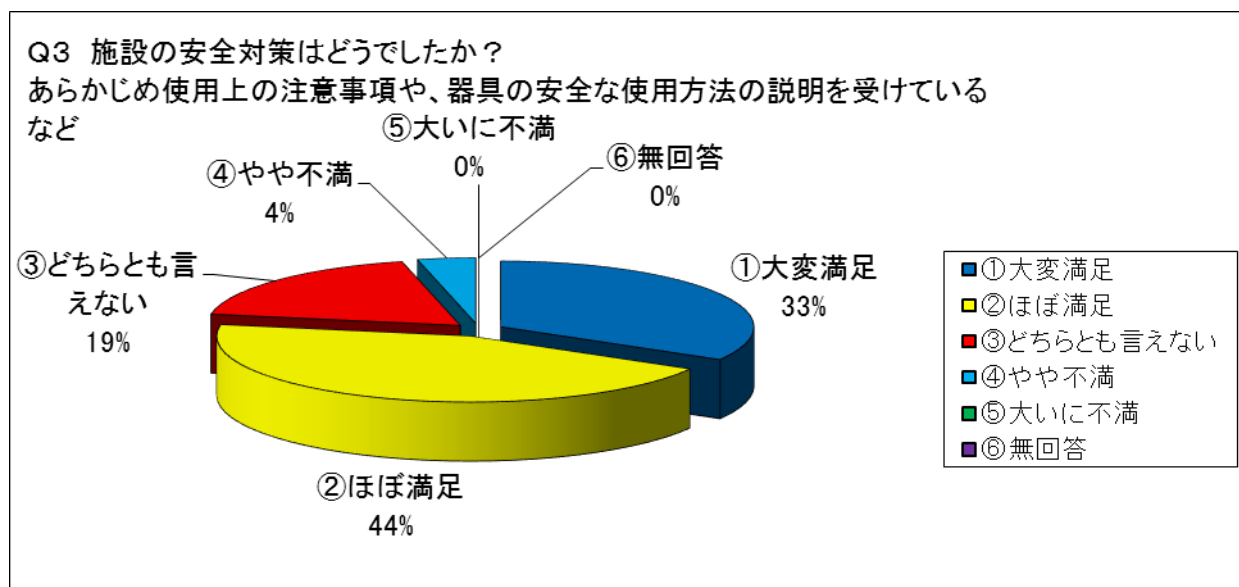
2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、東部では77%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部では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。一方、東部で4%の方が「やや不満」と評価しています。

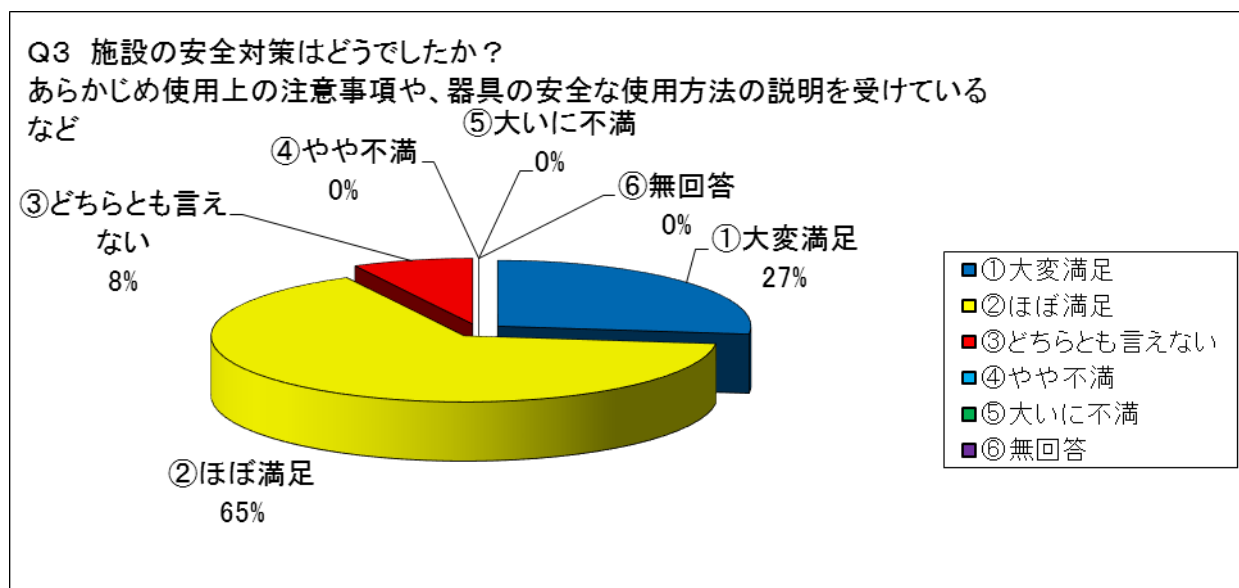
○この設問でいただいたご意見

- ・一部の器具の老朽化が進んでいる。点検等を。
- ・机の上が少し煩雑になっているように思います。
- ・知らない。
- ・園庭に自転車の乗り入れがあり少々不安です。自転車も車と同様に駐輪場にとめていただきたいものです。

【東部】



【西部】

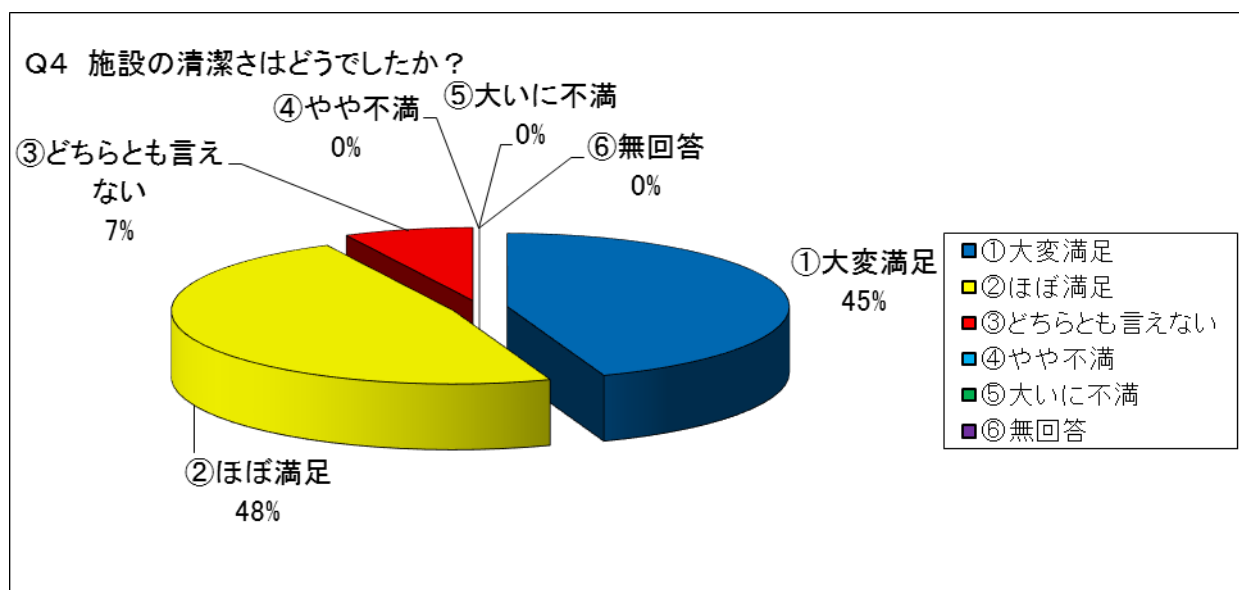


(2) 施設の清潔さについて、東部では93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部では81%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

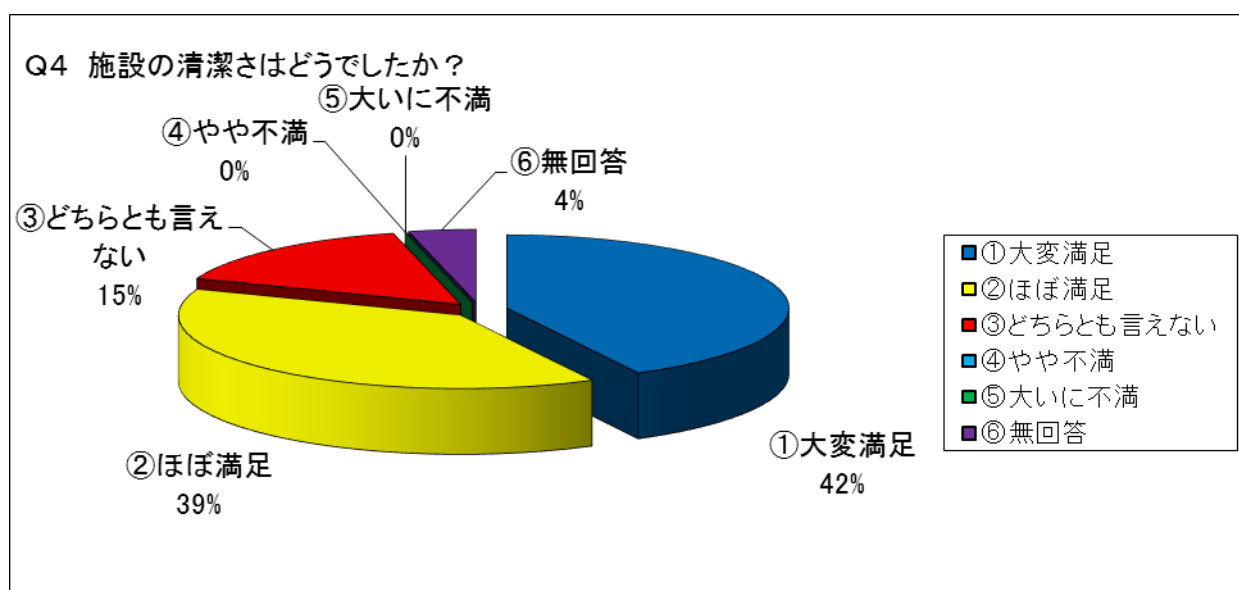
○この設問でいただいたご意見

- ・お掃除をよくして下さっている。
- ・きれいに掃除されています。
- ・いつも汚してすいません。掃除がんばります。

【東部】

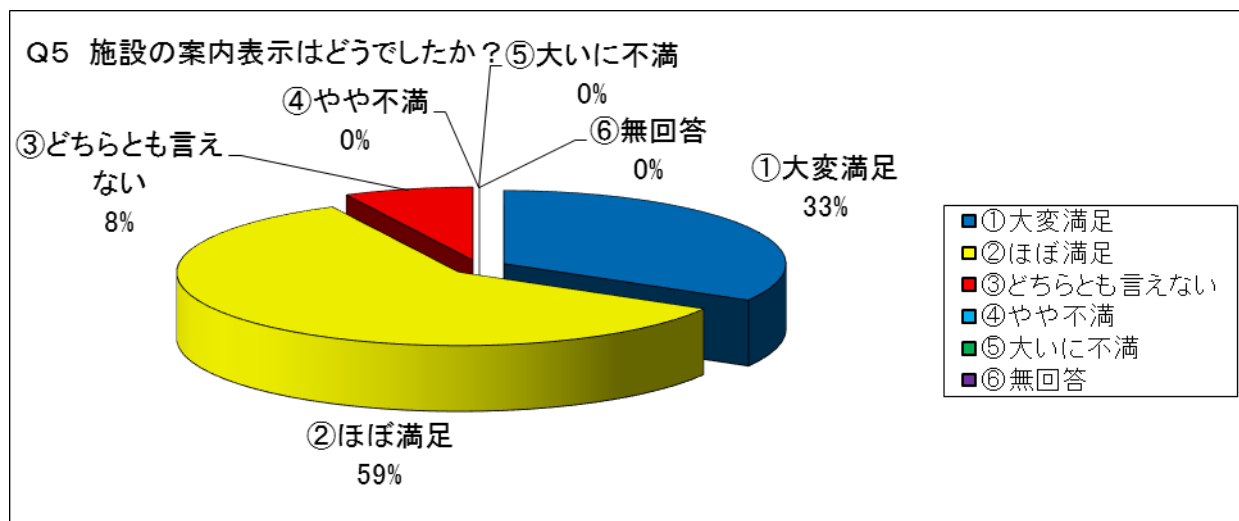


【西部】

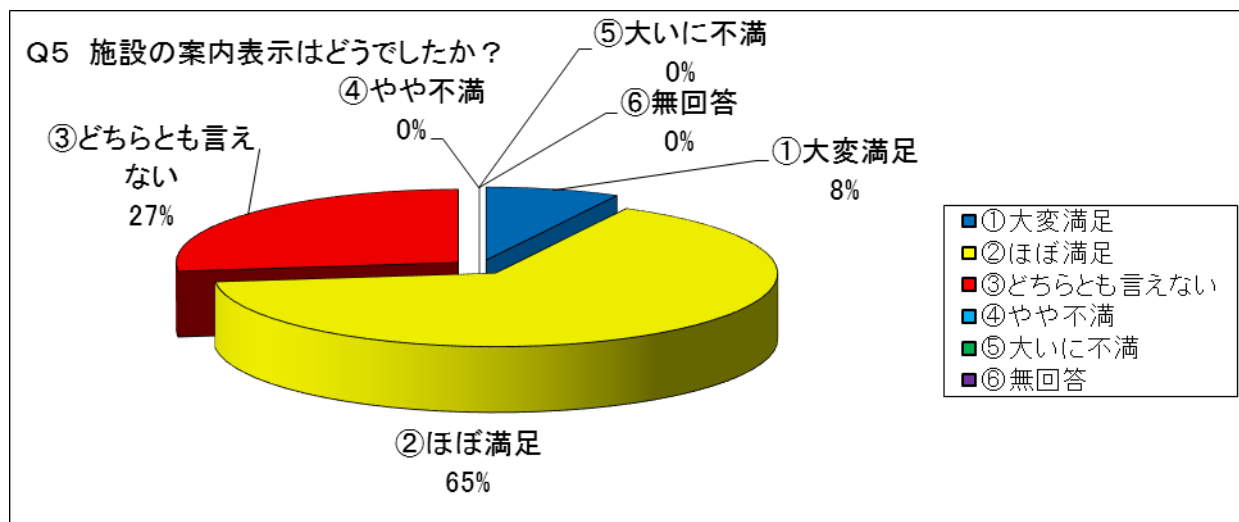


(3) 施設の案内表示について、東部では92%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部では73%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

【東部】



【西部】

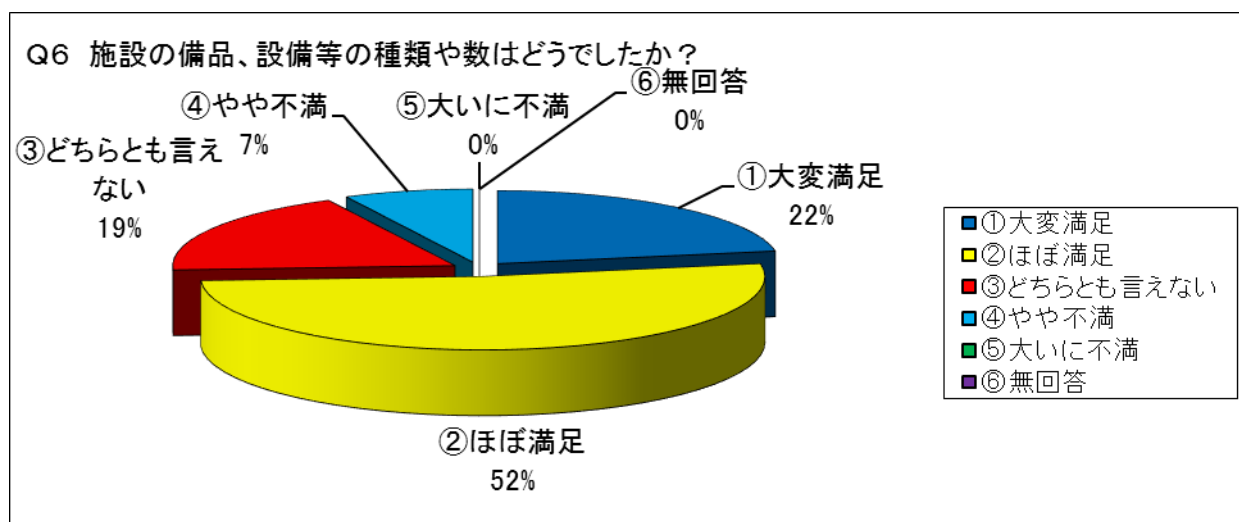


(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、東部では74%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部では77%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。一方、東部で7%の方が「やや不満」と評価しています。

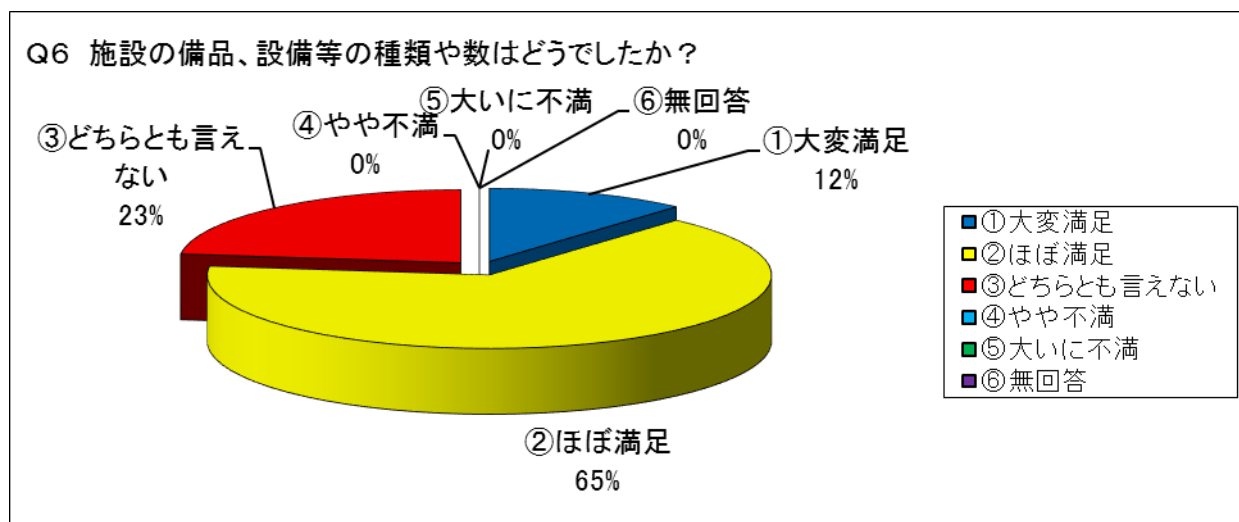
○この設問でいただいたご意見

- ・電気の腰掛けをもう少し新しくしてください。
- ・あんま器を増やしてほしい。
- ・砂場で遊ばせてもらっています。
- ・読むものがもっとほしい。
- ・腰掛けの設備をもう1脚セットしてほしい。
- ・基石、碁盤を新しくしてほしい。
- ・給湯設備がほしい（飲料）。

【東部】



【西部】



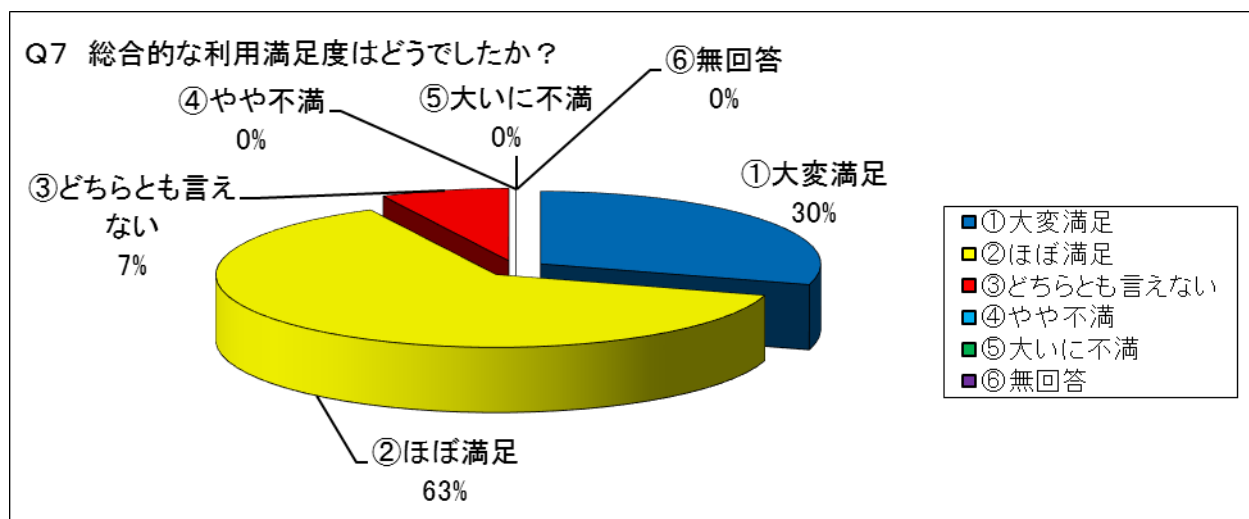
3 総合的満足度について

総合的な満足度については、東部では93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、西部では73%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。

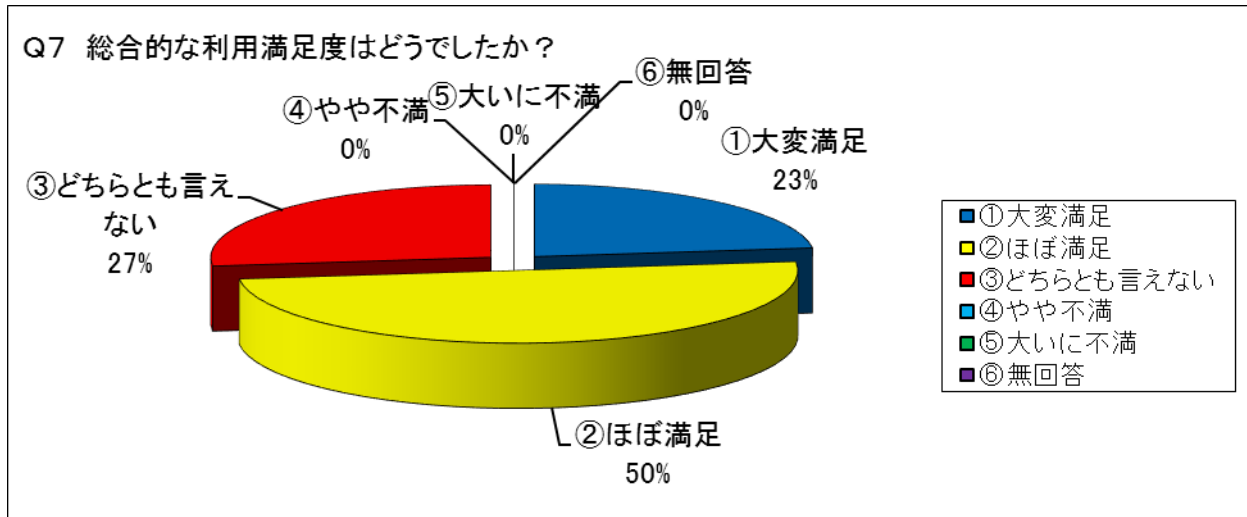
○この設問でいただいたご意見

- ・荷物を預かってほしい。
- ・ここで使う荷物を置いてもらいたい。
- ・遊具の預けを少しお願いします。
- ・今年も大変お世話になりましたありがとうございます。
- ・施設の利用方法、器具等を再度告知されてはどうか。
- ・親切で気持ちよく利用させていただきまして感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。こちらは利用しやすく、いつも清潔に
していただいている事に感謝いたします。職員の方もみなさんいい人、
感じのいい人だと思います。
- ・こういう場があることはとてもありがたいです。来年もよろしくお願
い致します。
- ・大満足。

【東部】



【西部】



4 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、施設の備品や設備についての意見があったため、対応策として、東部の女子トイレや集会室の扉や外灯、西部の日常動作訓練室の空調機器の修繕を実施しました。

5 改善事項と今後の対処方法について

「施設の備品、設備等の種類や数について」の質問では、東部と西部ともに約3割の方が「どちらとも言えない」「やや不満」と回答しています。

今後も、これまでと同様に、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

東部、西部ともに職員の待遇について、96%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、各項目とも一定の評価を得ていると言えますが、施設の備品や設備に関しては、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、東部は93%の方から大変満足、ほぼ満足の回答を得ており、西部は73%の方から大変満足、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言えます。