

# 平成27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、窓口にて回収。     |
| 4 | 配布数  | 25人                       |
| 5 | 回答数  | 25人（回収率100%）              |

平成28年3月

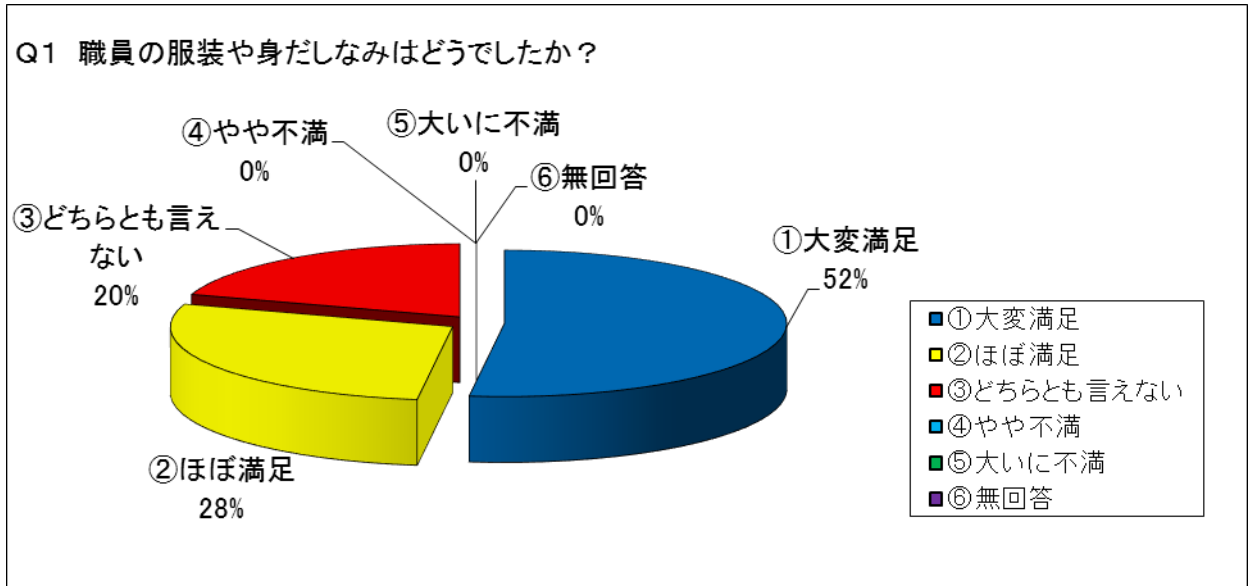
豊川市健康福祉部福祉課

# 1 職員の対応について

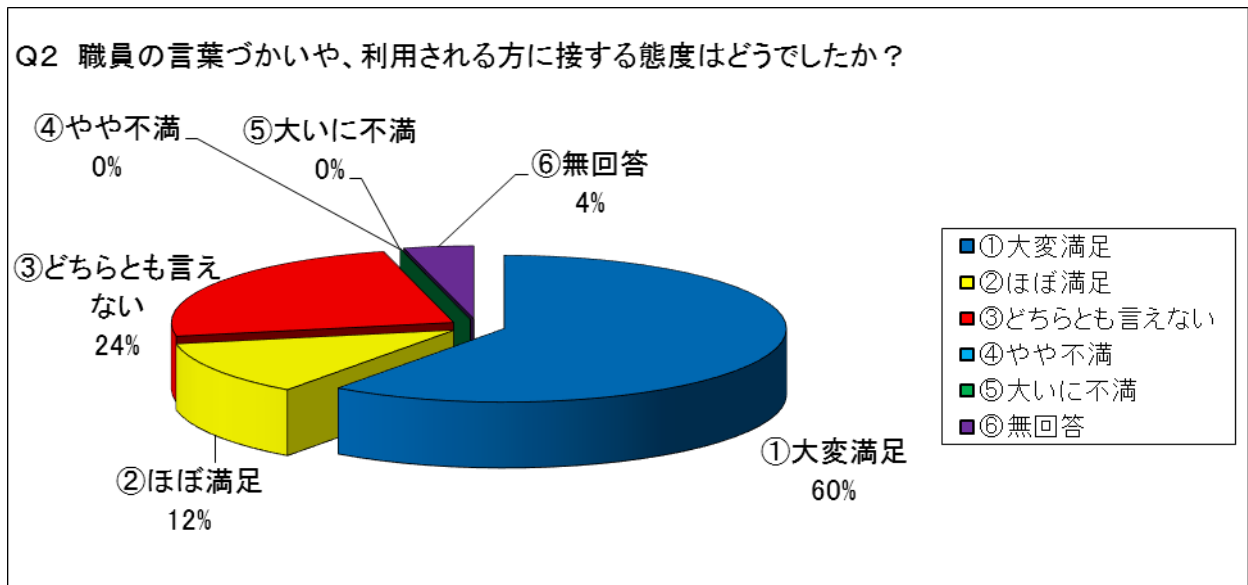
(1) 職員の服装や身だしなみについて、80%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・あいさつに難がある。表情も暗い。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、72%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

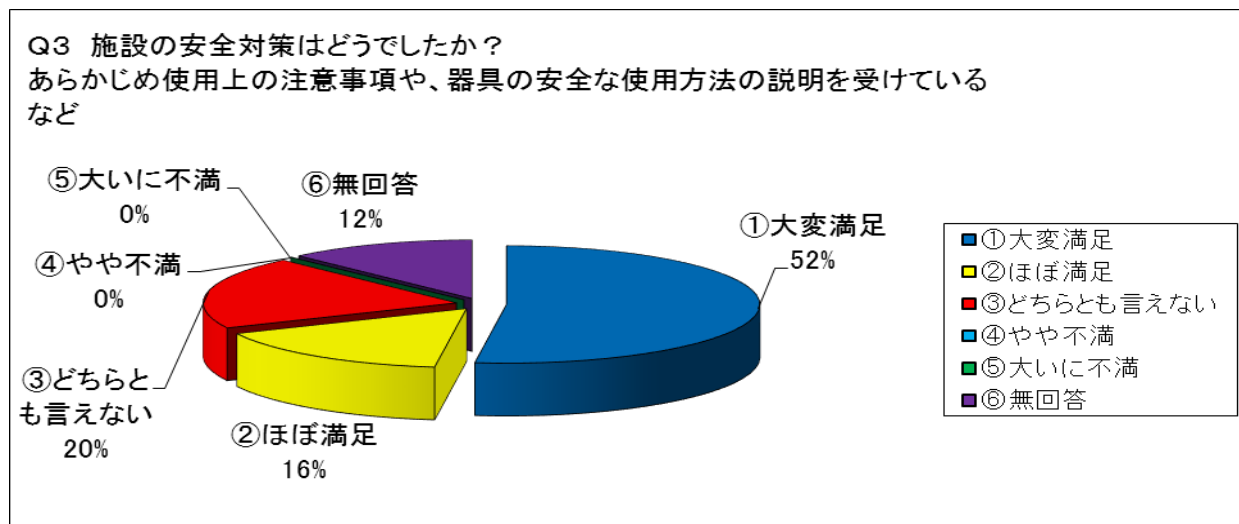


## 2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、68%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

○この設問についていただいたご意見

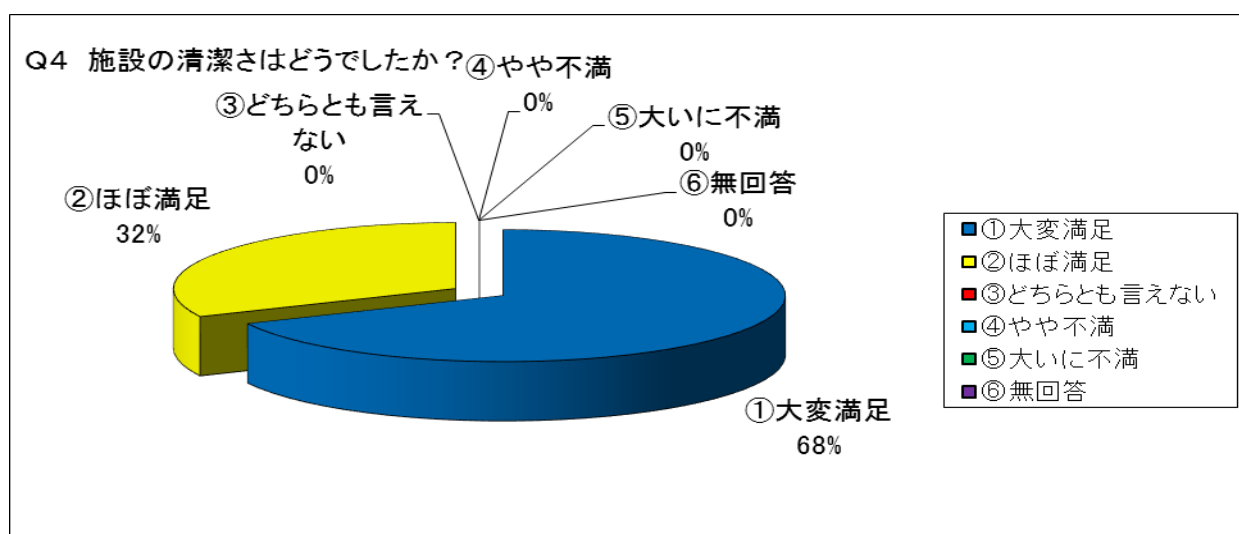
- ・よくわからない。



(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。

○この設問についていただいたご意見

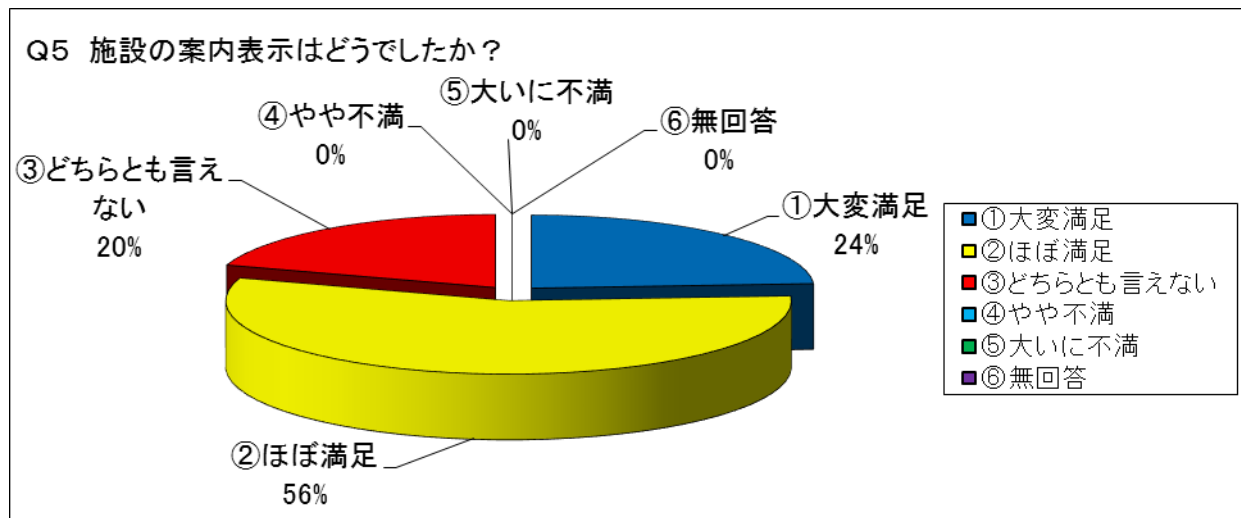
- ・とてもきれいに掃除が行き届いているので、いつも気持ちよく利用しています。



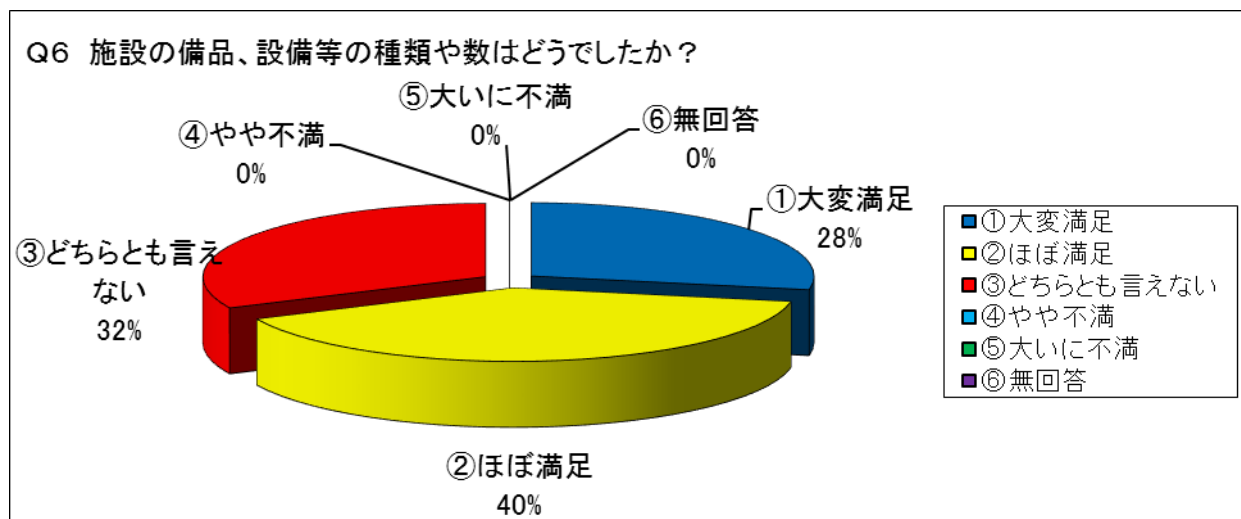
(3) 施設の案内表示について、80%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・いろいろありすぎて、何が大切かわかりにくい。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、68%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

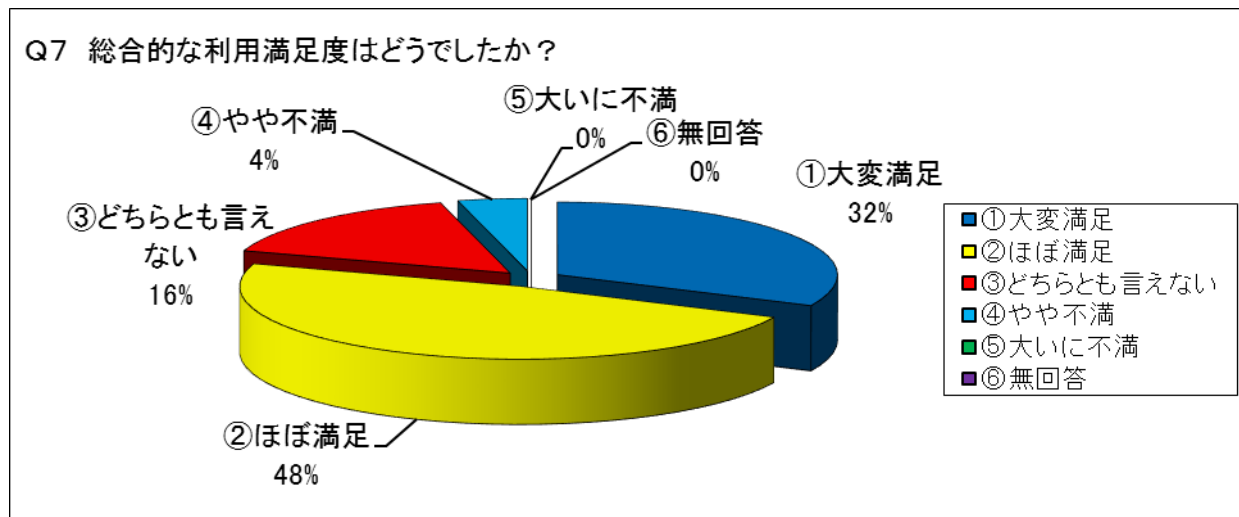


### 3 総合的満足度について

総合的な満足度については、80%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。一方で4%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

・女性トイレが少ないと思います。



### 4 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、施設の設備や備品についての満足度が低かったため、トイレの洗浄センサーや換気扇、ブラインド、空調機器の修理などを行い、利用者の利便性及び安全性の向上に努めました。

### 5 改善事項と今後の対処方法について

「職員の対応について」の質問では、あいさつについてのご意見がありましたので、今後は指定管理者の全職員に対して、気持ちの良いあいさつができるように徹底して指導しています。

### 6 総合分析

全体的に概ね利用者の満足を得ていると言えます。ただし、多くの設問で「どちらとも言えない」との評価の割合が高い状況です。今後は、より高い評価が得られるよう、市と指定管理者が連携して、利用者ニーズを積極的に把握し、施設運営に必要な措置を講ずることが課題と考えます。