

令和2年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市社会福祉会館

(ウイズ豊川)

【調査概要】

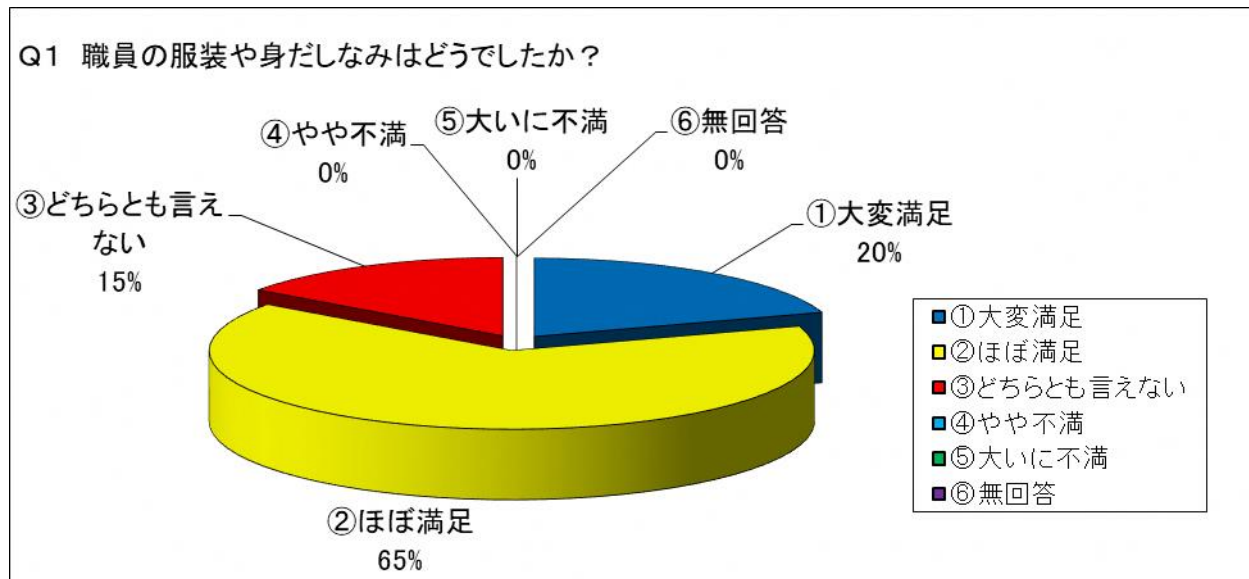
- | | |
|--------|------------------------|
| 1 調査期間 | 令和2年12月1日から令和3年1月29日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市社会福祉会館利用者 |
| 3 調査方法 | 利用者アンケートを依頼し、窓口にて回収。 |
| 4 配布数 | 40の個人、団体 |
| 5 回答数 | 20の個人、団体（回収率50%） |

令和3年3月

豊川市福祉部福祉課

1 職員の対応について

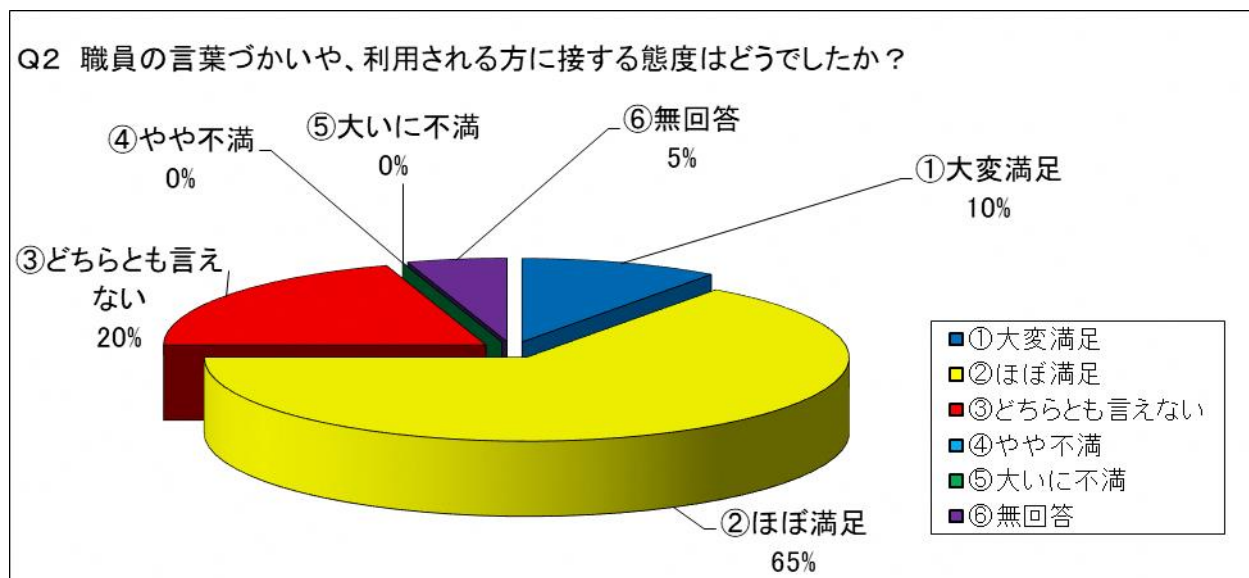
(1) 職員の服装や身だしなみについて、85%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、75%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・言葉づかいがとても良く、親切です。

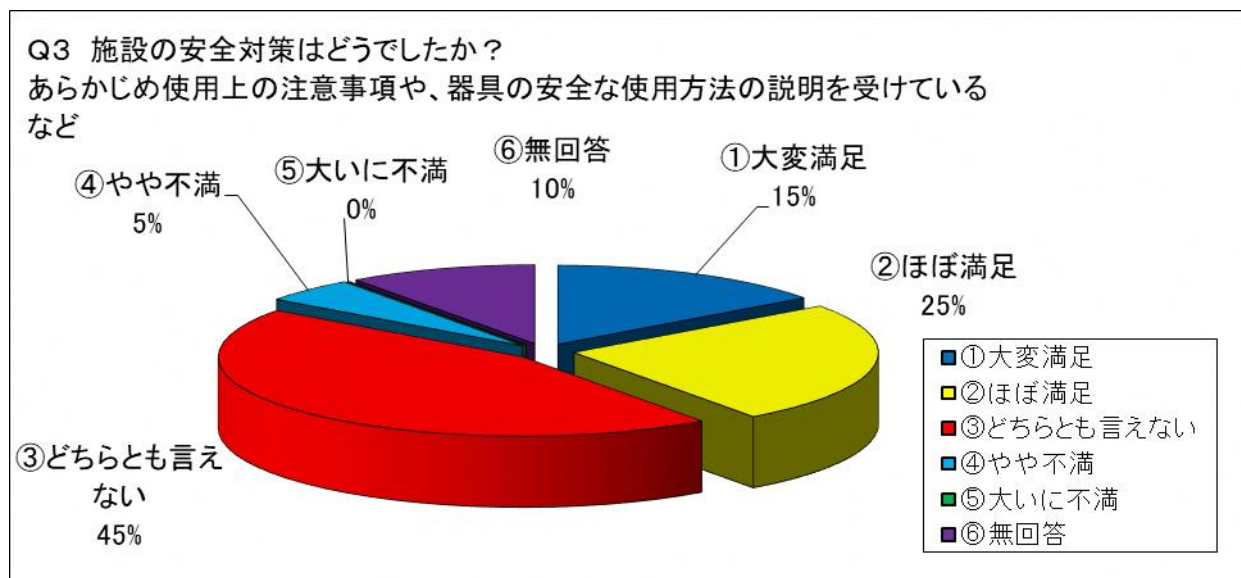


2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、40%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、50%の方が「どちらとも言えない」、「やや不満」との回答でした。

○この設問についていただいたご意見

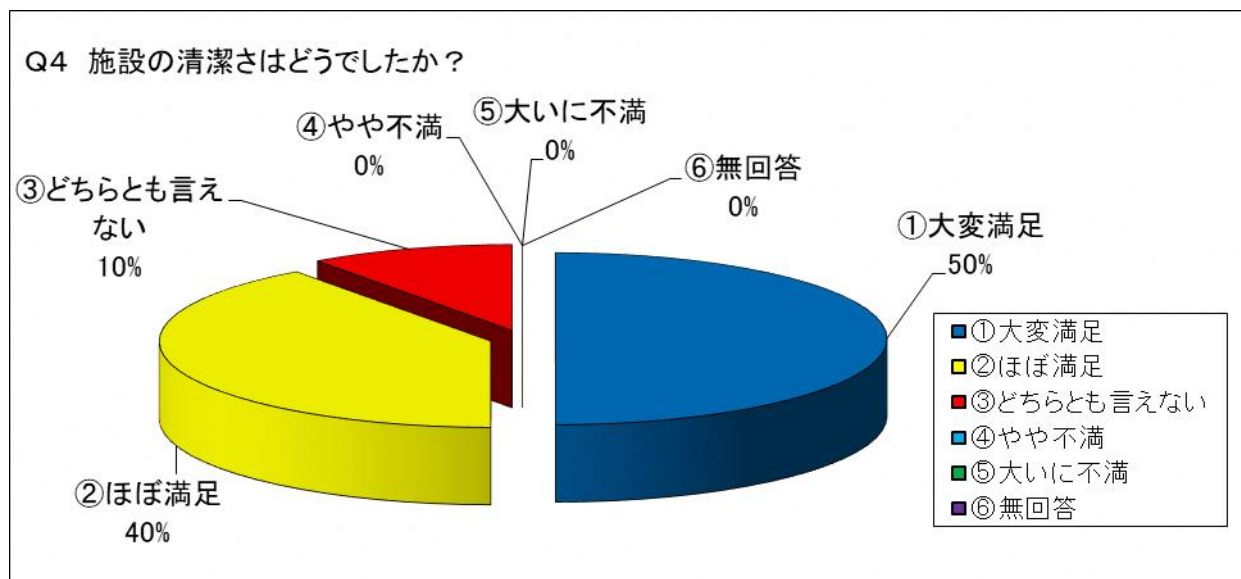
- ・玄関に設置してある体温測定がエラーになっているので、「故障中」と表示して下さるとよいと思います。



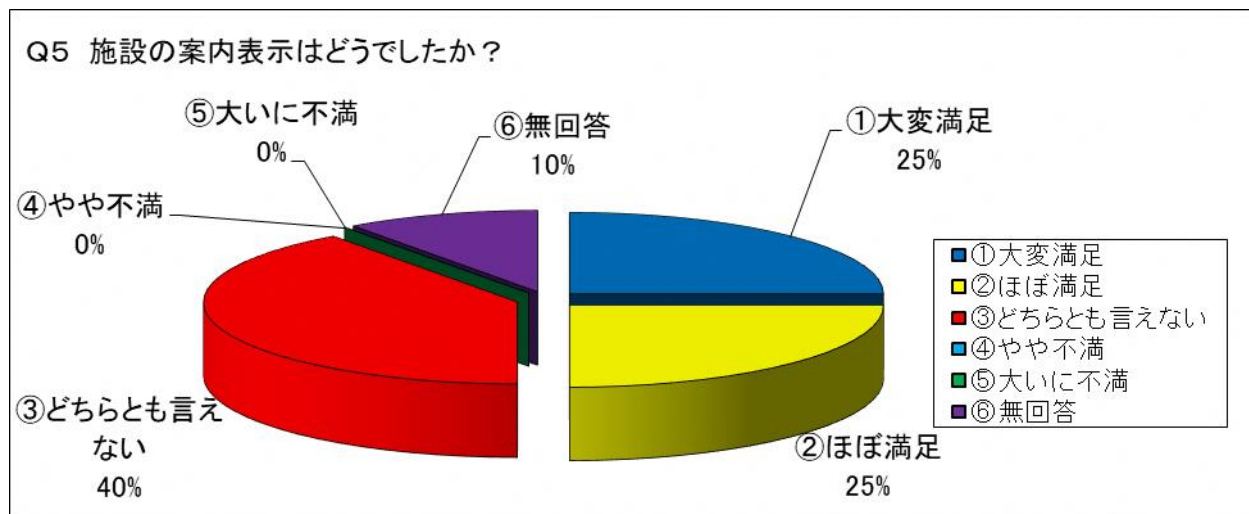
(2) 施設の清潔さについて、90%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・掃除が行き届いていると思います。



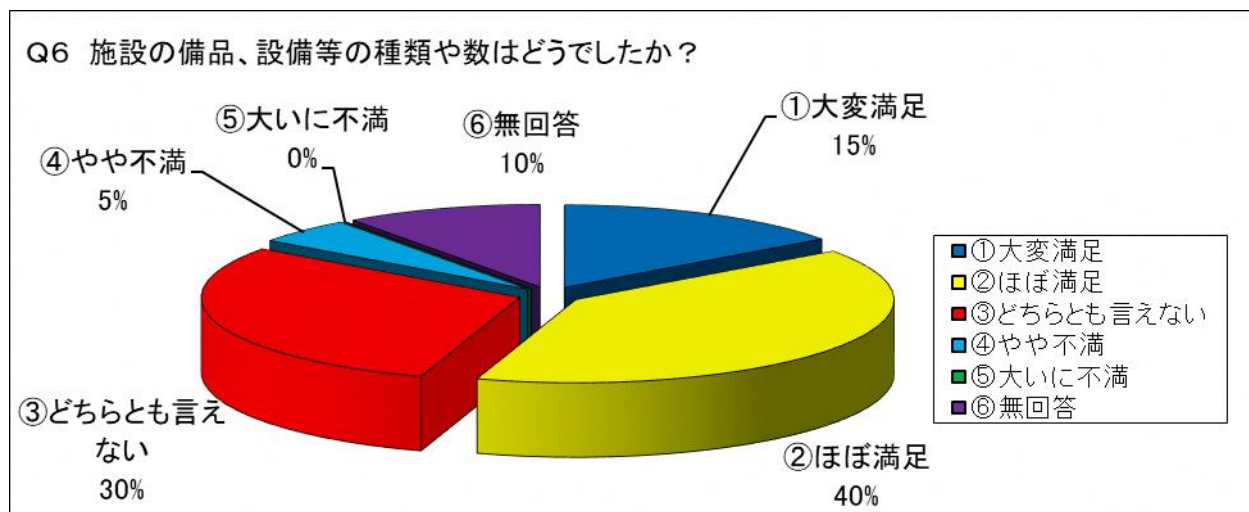
(3) 施設の案内表示について、50%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、40%の方が「どちらとも言えない」との回答でした。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、55%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、35%の方が「どちらとも言えない」、「やや不満」との回答でした。

○この設問についていただいたご意見

- ・給湯、掃除道具などを使いやすくしてほしい。
- ・玄関の体温計の測定ができませんでした。

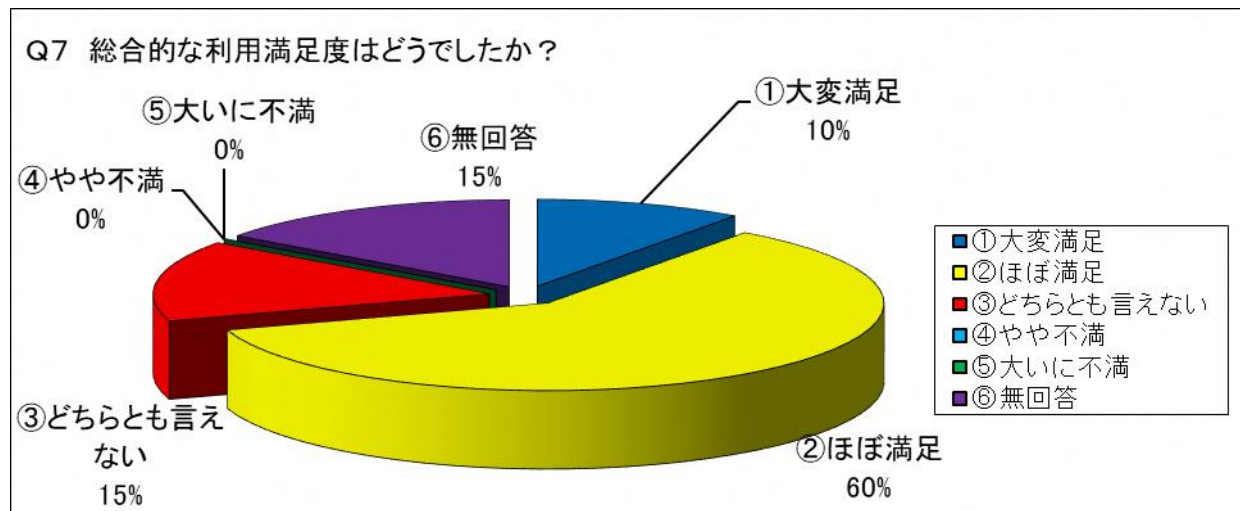


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、70%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・何も問題ないと思います。



4 昨年度の改善事項について

機能訓練室の消火器の扉の破損についてご意見をいただきましたので、取り換えを行いました。また、定期的にその他の備品等について状況を確認するとともに、改善に努めました。

5 改善事項と今後の対処方法について

出入口に設置されている体温計が壊れているのではないかと意見をいただいたので確認しましたが、破損はしていませんでした。手で検温できない場合は額で検温し直すなど、貼紙をしてお知らせしています。

備品や設備については、引き続き、定期的に状況を確認するとともに、利用者ニーズの把握や改善に努めていきます。

6 総合分析

特別な意見はいただいていませんが、昨年度の調査と比較して「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方の割合が減っているため、市と指定管理者で連携して、利用者の満足度が高まるよう施設運営の向上に努めます。