

# 令和2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 | 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 | 豊川市地域福祉センター（東部・西部）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  | 東部40、西部18の個人、団体                          |
| 5 回答数  | 東部40、西部18の個人、団体<br>(東部回収率100%、西部回収率100%) |

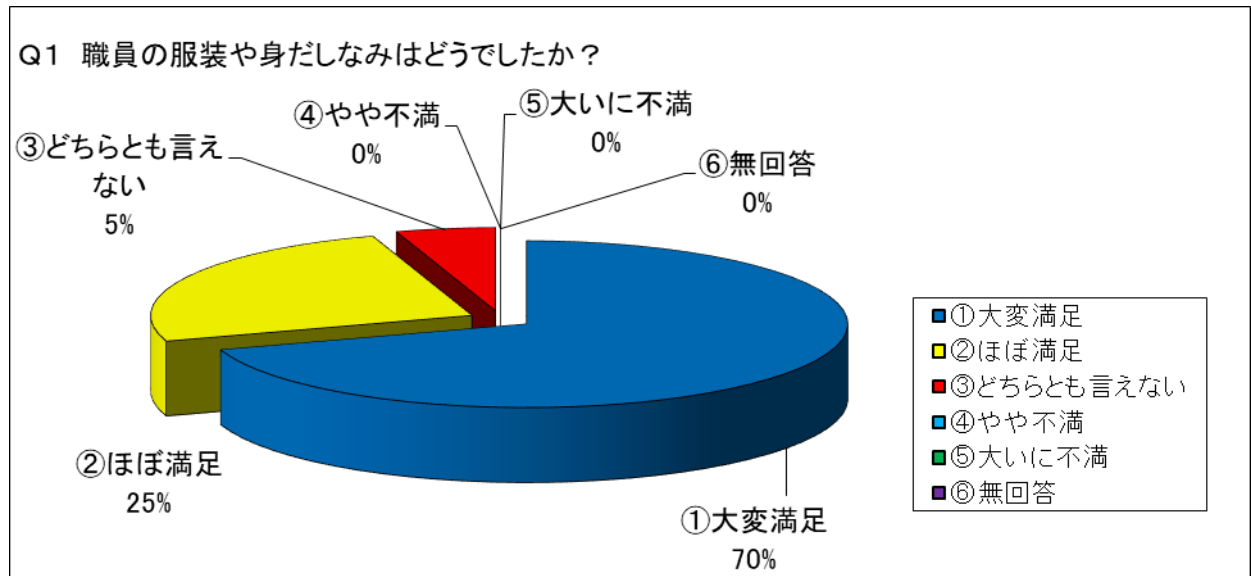
令和3年3月

豊川市福祉部福祉課

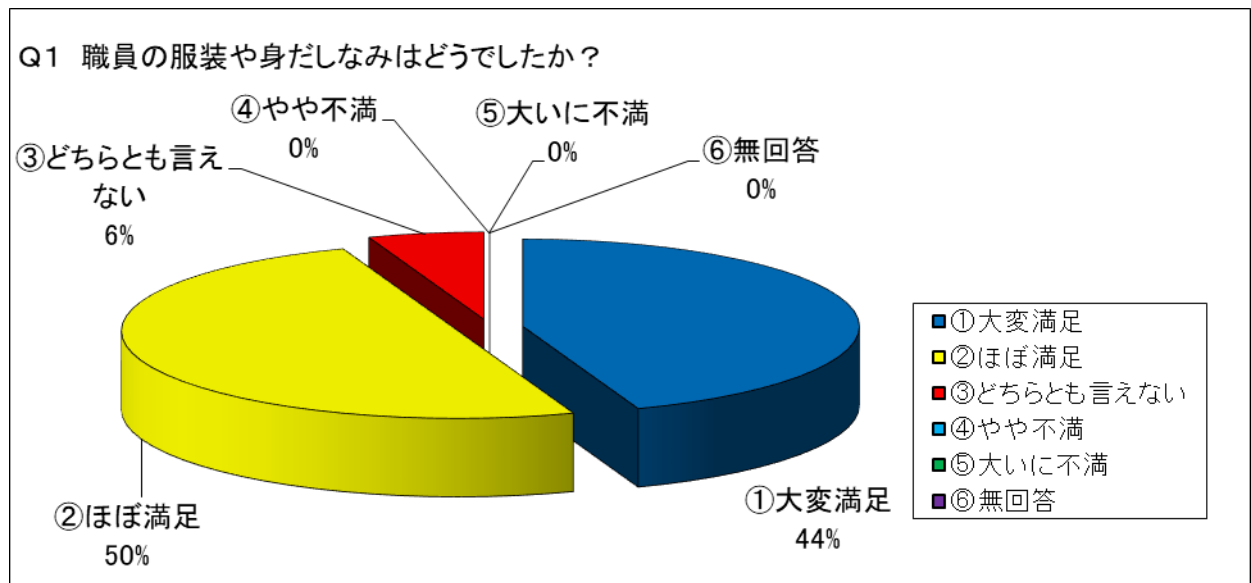
# 1 職員の対応について

(1) 職員の服装や身だしなみについて、東部では95%、西部では94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に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95%、西部では100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

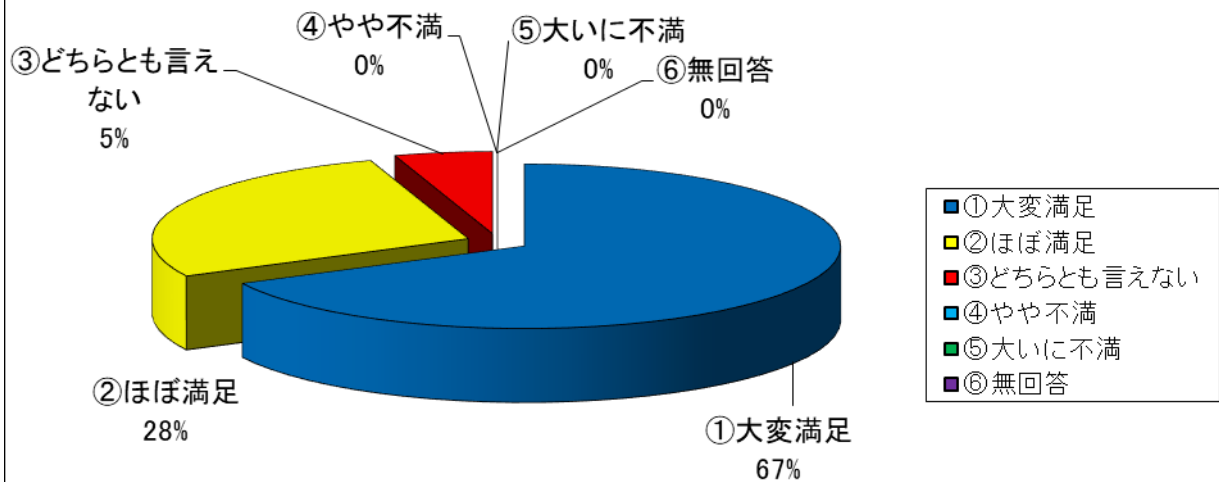
○この設問でいただいたご意見

【東部】

- ・いつも丁寧に気遣いをしてくださってありがたく感じています。
- ・みなさん感じがよいです。

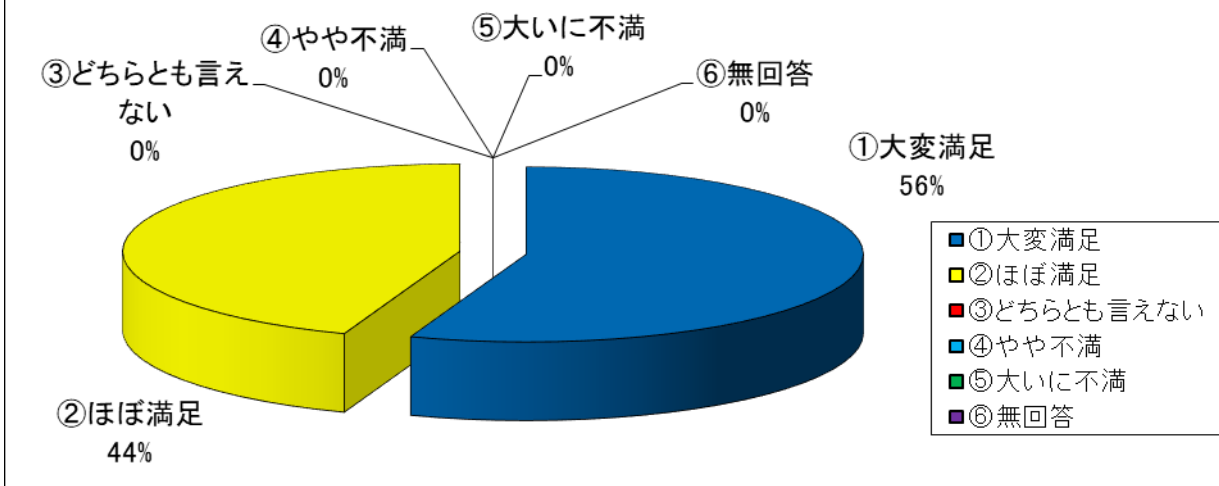
【東部】

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？



【西部】

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、東部では95%、西部では78%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、西部では22%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。

○この設問でいただいたご意見

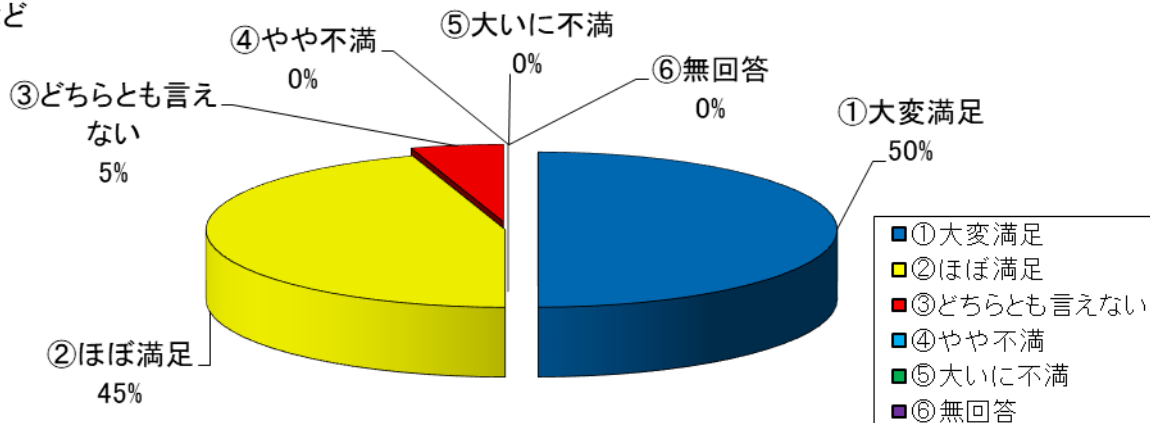
### 【西部】

- ・ 小さなお子さんも使うので、小さい子仕様のトイレがあるといい。
- ・ 図書室の床がじゅうたん敷きだが、その下の床がとても硬いため、子どもが転ぶと痛そうなので、ジョイントマットを敷いてあるとよい。
- ・ 渡り廊下のシーツのめくれにつまづきそうになるので直してほしい。

### 【東部】

Q3 施設の安全対策はどうでしたか？

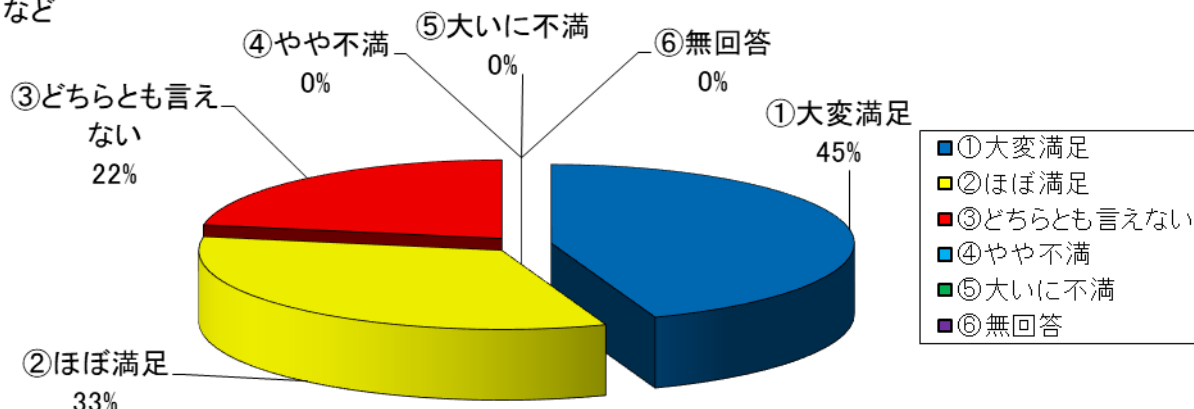
あらかじめ使用上の注意事項や、器具の安全な使用方法の説明を受けているなど



### 【西部】

Q3 施設の安全対策はどうでしたか？

あらかじめ使用上の注意事項や、器具の安全な使用方法の説明を受けているなど



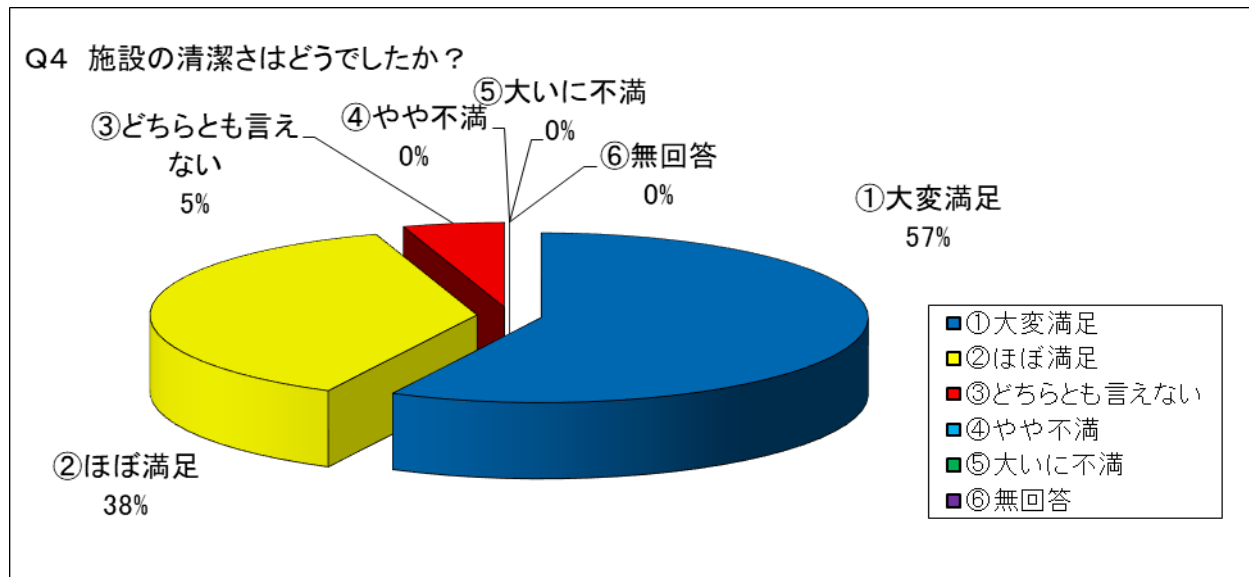
(2) 施設の清潔さについて、東部、西部ともに95%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

○この設問でいただいたご意見

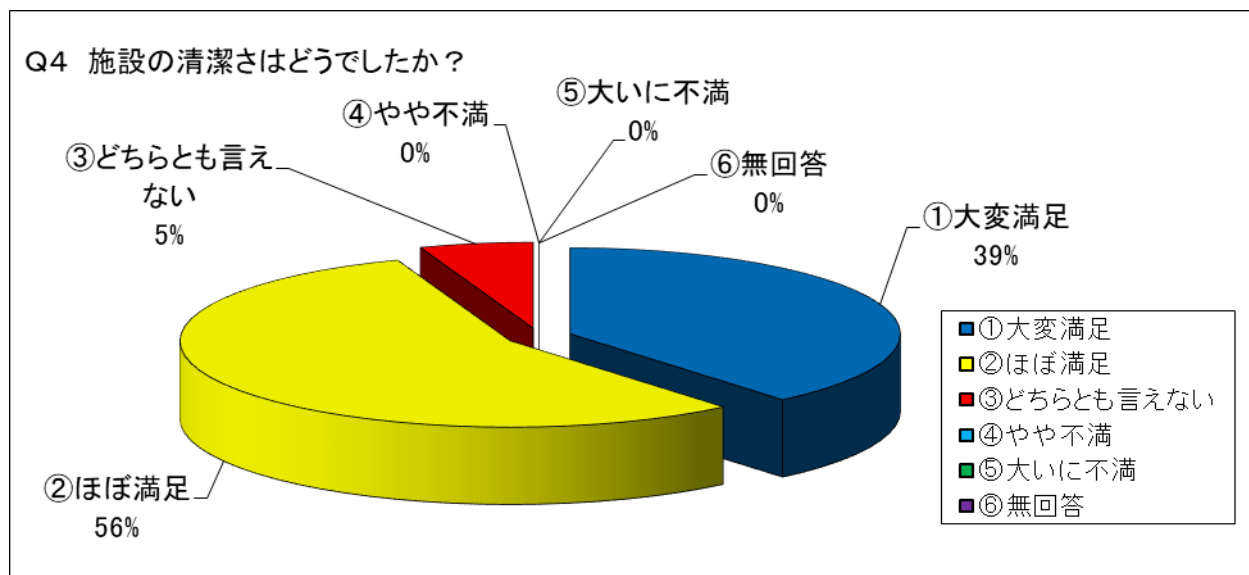
【東部】

- ・いつも部屋の温度に気をつけていただいております。
- ・きれいです。

【東部】

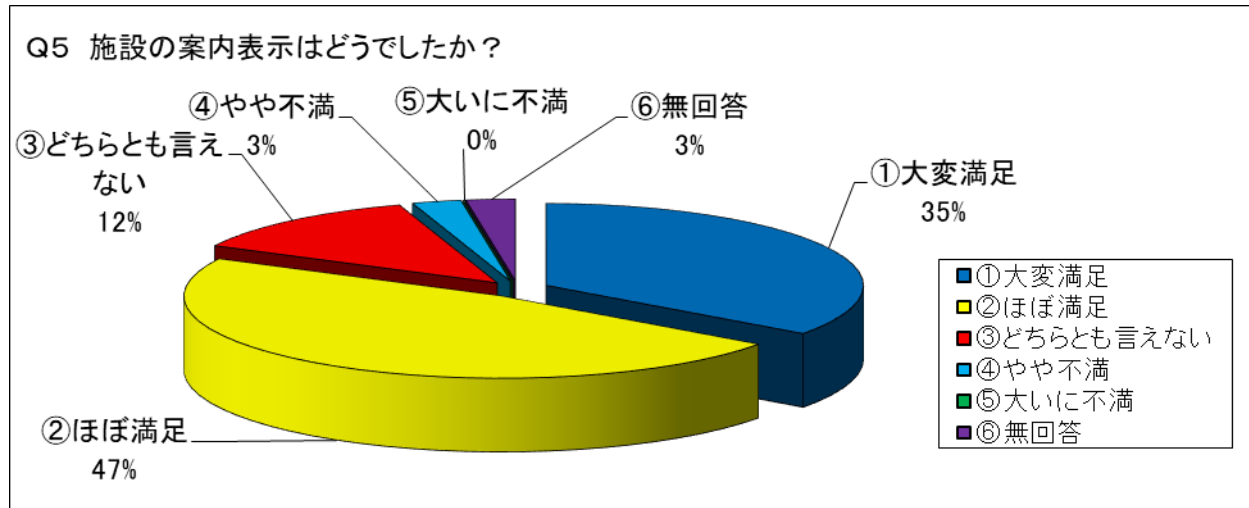


【西部】

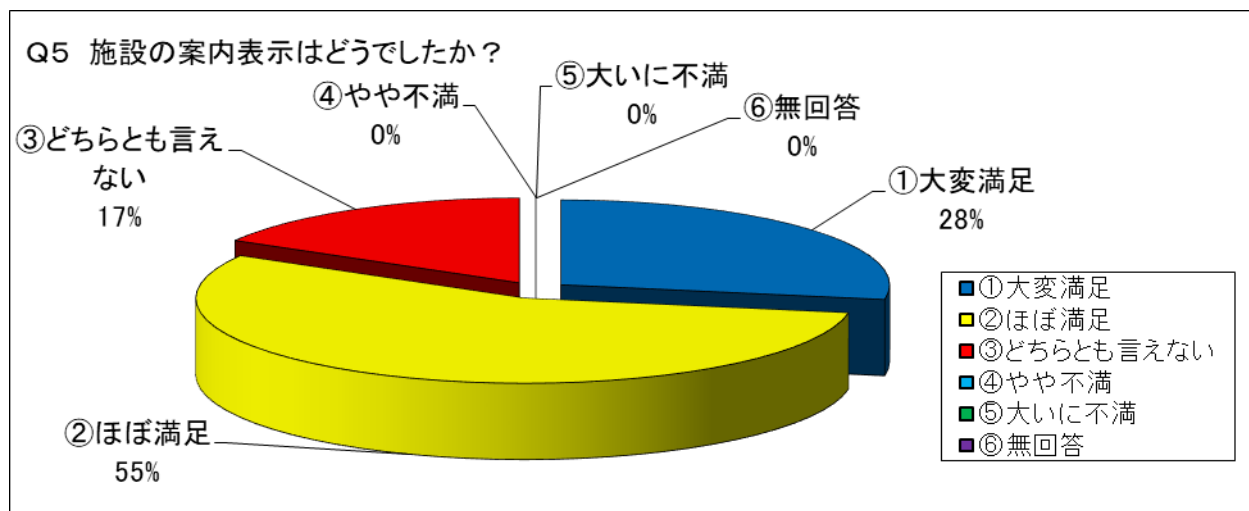


(3) 施設の案内表示について、東部では82%、西部では83%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、「どちらとも言えない」と回答した方が東部では12%、西部では17%いました。また、東部では「やや不満」と回答した方が3%いました。

【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%、西部では72%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、「どちらとも言えない」、「やや不満」と回答した方が東部では23%、西部では28%いました。

○この設問でいただいたご意見

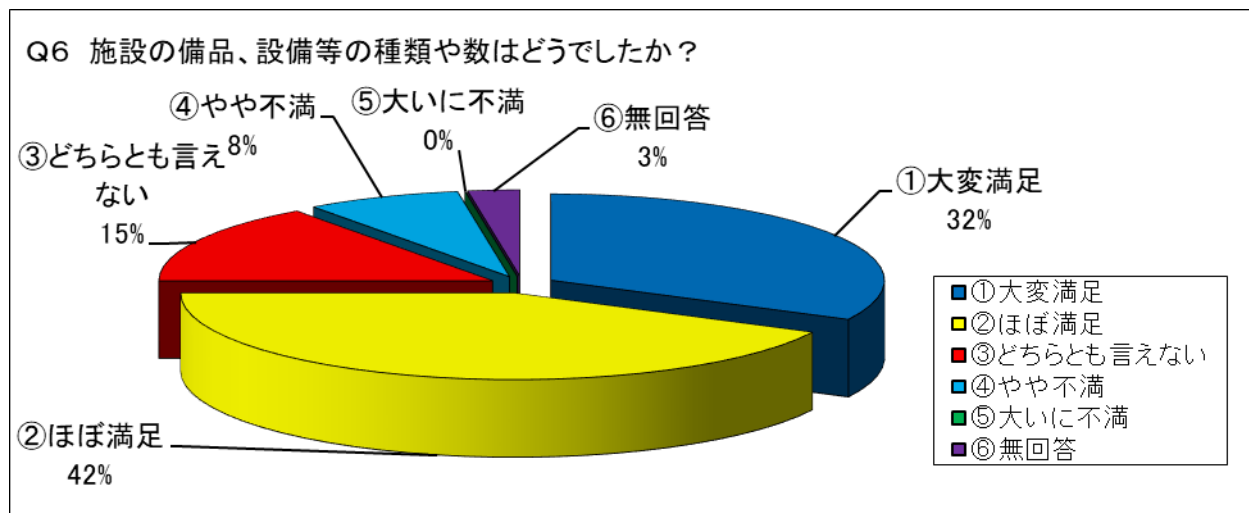
【東部】

・外遊びができるものが増えてほしいです。

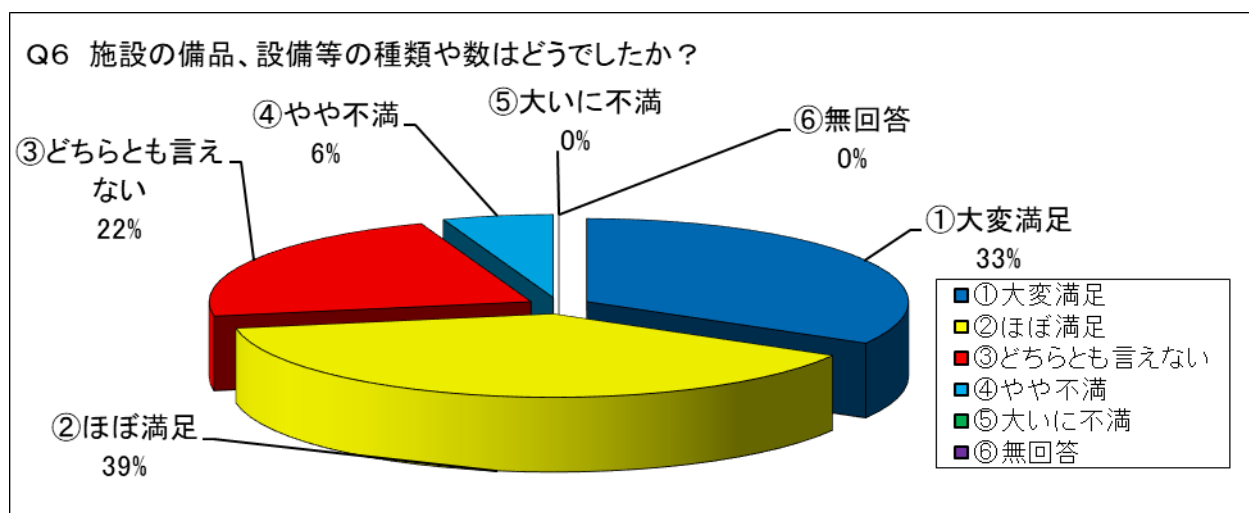
【西部】

・園庭のところにブランコかシーソーがあると良いと思います。

【東部】



【西部】



### 3 総合的満足度について

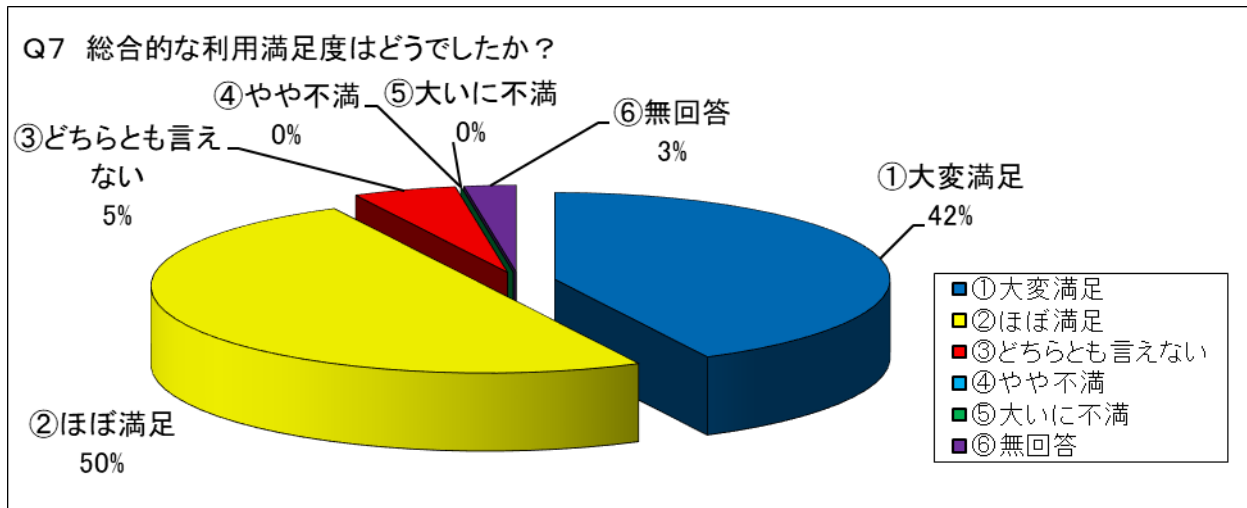
総合的な満足度については、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した方が、東部では92%、西部では89%と高い評価を得ました。

○この設問でいただいたご意見

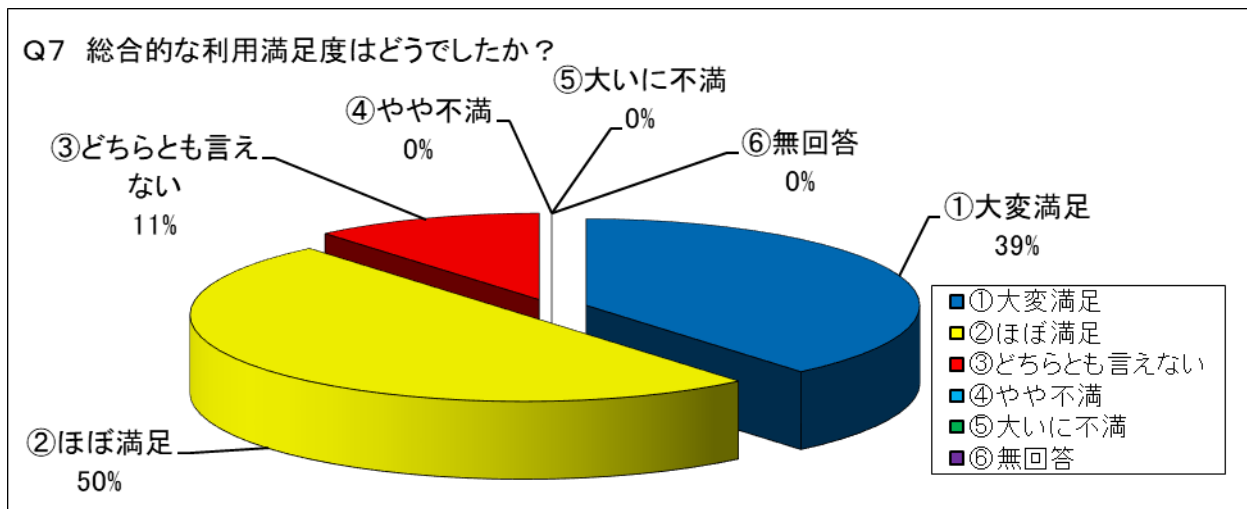
#### 【東部】

- ・高齢者が集まる場所があるだけで大変ありがたい。
- ・職員さんは皆優しく、楽しく利用させてもらっています。

#### 【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において施設の清潔さについての意見がありましたので、1日の掃除の回数を増やすことで施設の清潔さが保たれるよう努めました。特に、共用の備品等については、消毒スプレーを使用して清潔に保てるよう心がけました。

#### 5 改善事項と今後の対処方法について

遊具についてのご要望がありましたが、安全面や管理運営の観点から、現在のところ設置する予定はありません。

施設の安全対策についての意見をいくつかいただきましたので、指定管理者と協議しながら対処していくように努めます。

#### 6 総合分析

職員の接遇について、東部で95%、西部で100%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ます。

総合的な利用満足度については、東部では92%、西部では89%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答を得ており、全体的に利用者の満足度は得られていると考えます。