

令和4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4年12月1日から令和5年1月31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、窓口にて回収する。 |
| 4 配布数 | 40の個人、団体 |
| 5 回答数 | 13の個人、団体（回収率33%） |

令和5年3月

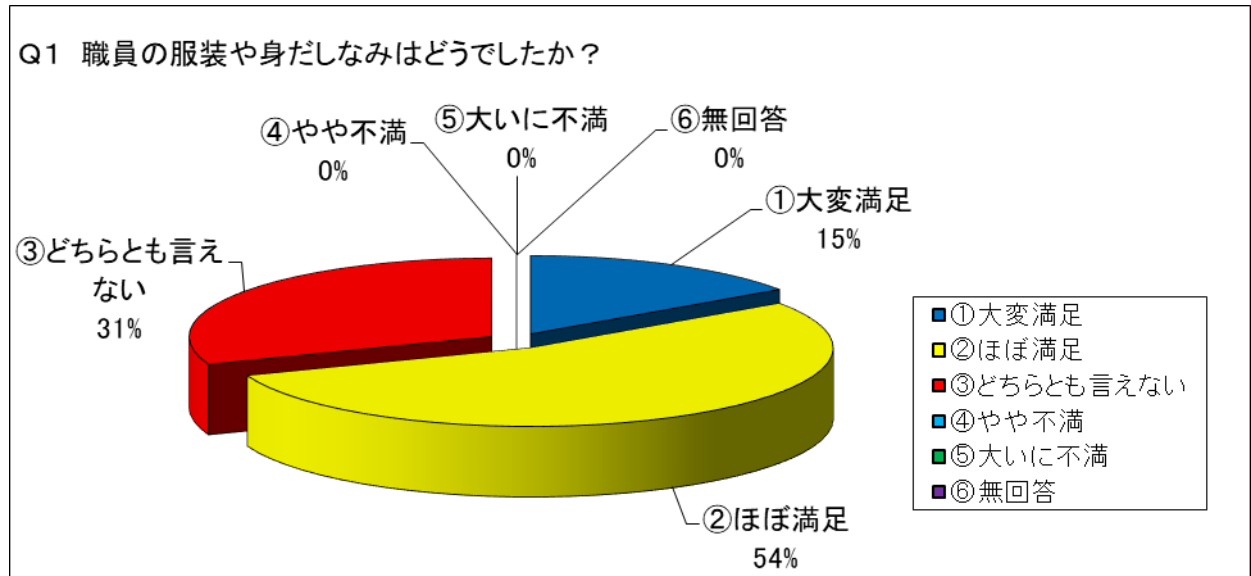
豊川市福祉部福祉課

1 職員の対応について

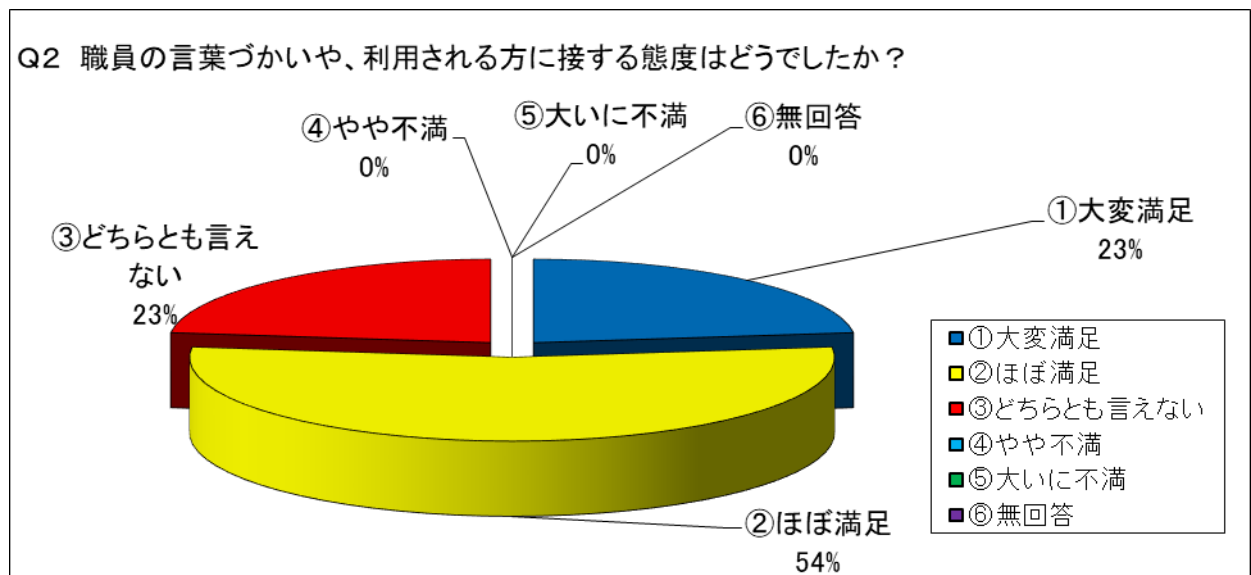
(1) 職員の服装や身だしなみについて、69%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、31%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

・特別、気になりません。

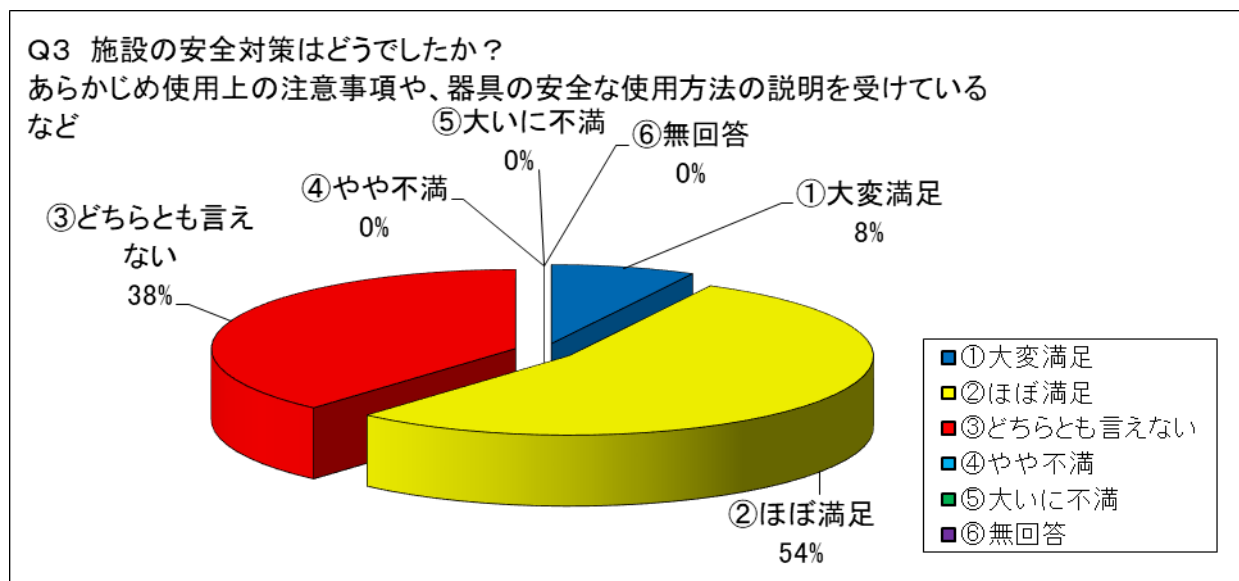


(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、77%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

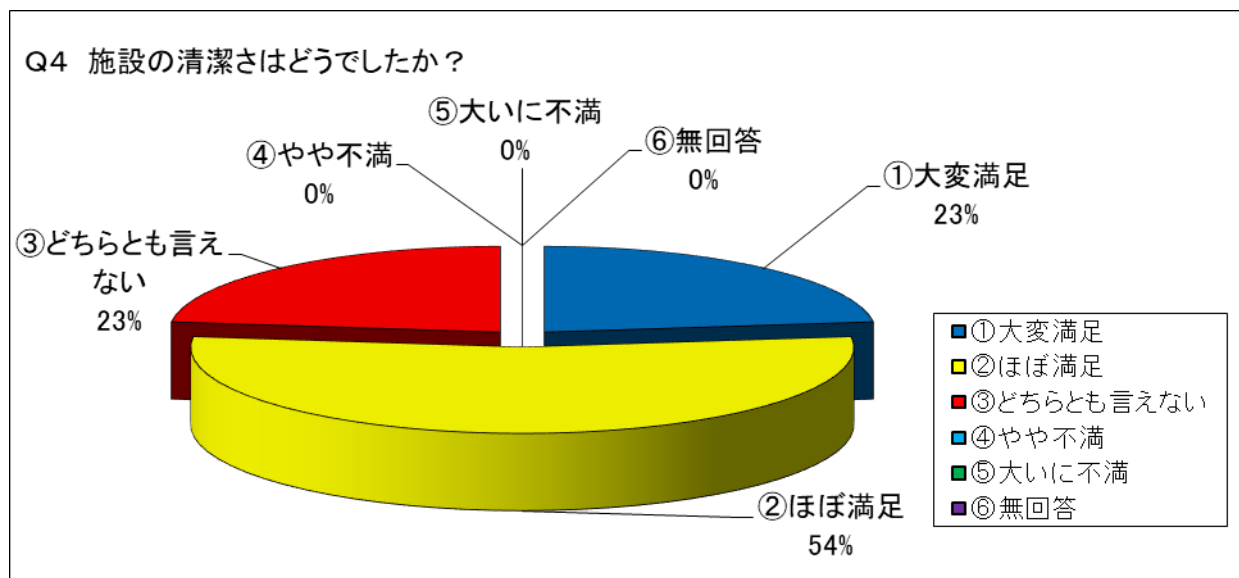


2 施設の管理体制について

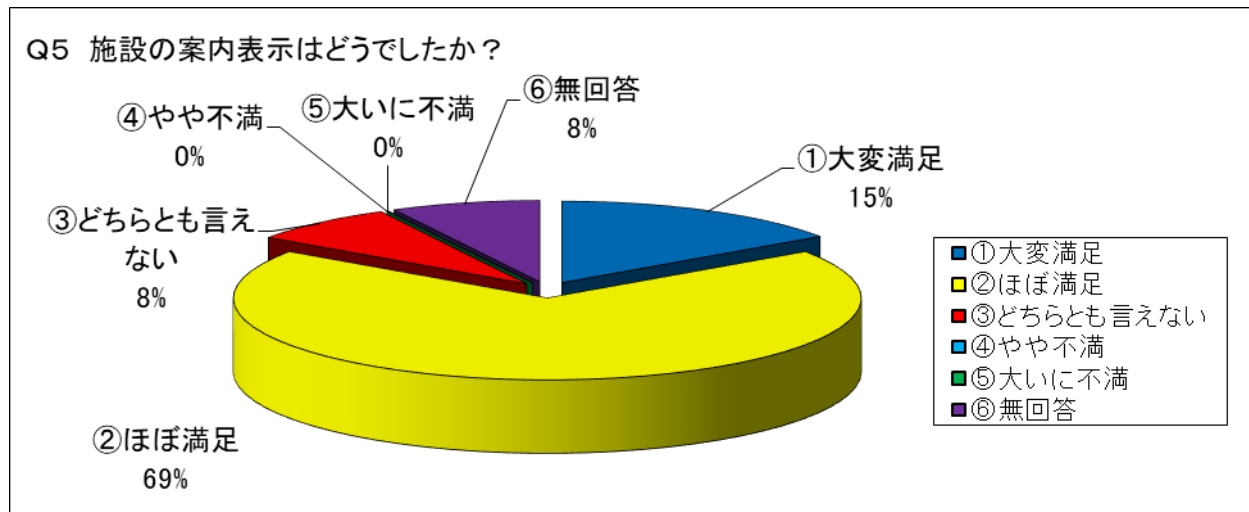
(1) 施設の安全対策について、62%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、38%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。



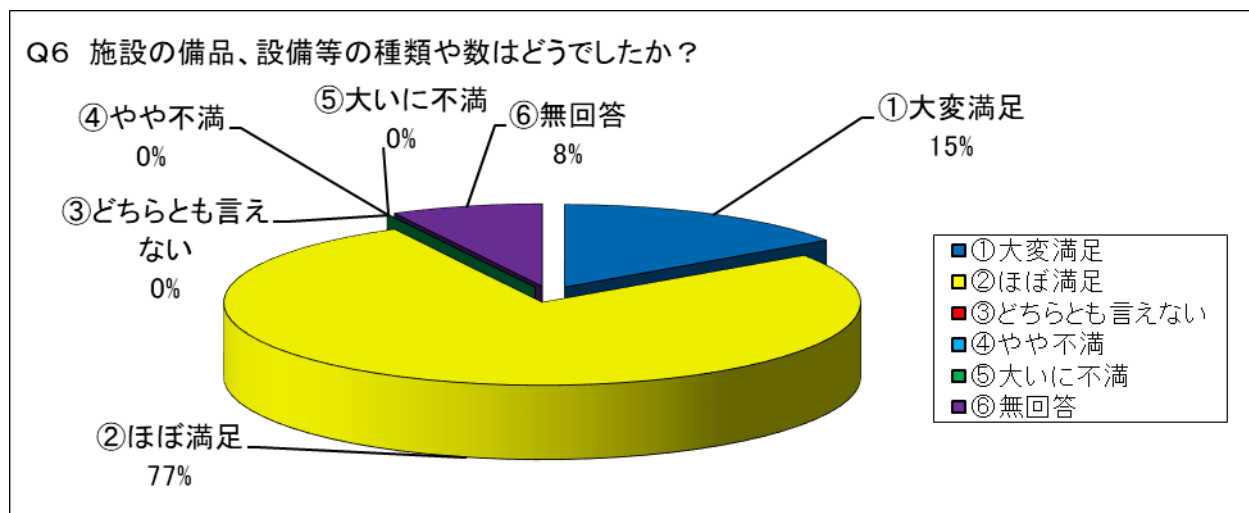
(2) 施設の清潔さについて、77%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。



(3) 施設の案内表示について、84%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。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、92%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。

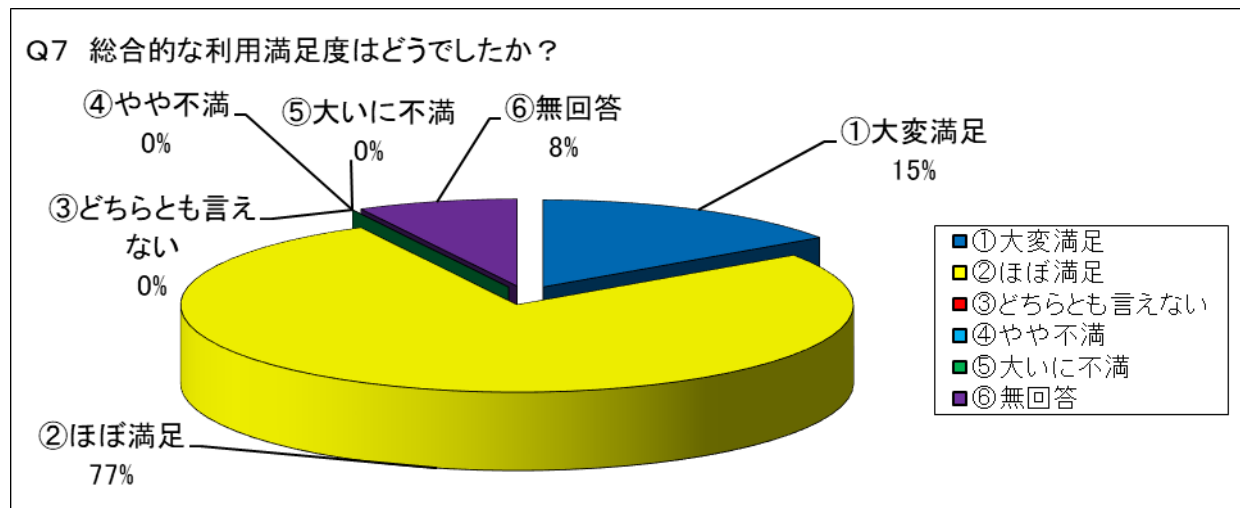


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、92%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

・利用させていただきありがとうございます。



4 昨年度の改善事項について

職員の言葉づかいについて、利用者の方々に不快な印象を与えることのないよう、丁寧な言葉づかいを心がけました。

5 改善事項と今後の対処方法について

職員の服装や身だしなみについて、「どちらとも言えない」と評価された方が多かったため、職員に身だしなみのチェックを心がけます。

また、施設の安全対策についても、「どちらとも言えない」と評価された方が多かったため、定期的に状況を確認するとともに、利用者の方々の意見を把握しながら改善に努めます。

6 総合分析

総合的な満足度については高い評価をいただきましたが、昨年度と比べて「どちらとも言えない」という評価の割合が高かったため、引き続き、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。