平成３０年度　利用者満足度調査結果報告書

豊川市社会福祉会館

（ウィズ豊川）

【調査概要】

１　調査期間　　平成３０年１２月１日から平成３１年２月１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　　利用者にアンケートを依頼し、窓口にて回収。

４　配 布 数　　２８の個人、団体

５　回 答 数　　２７の個人、団体（回収率９６．４％）

平成３１年３月

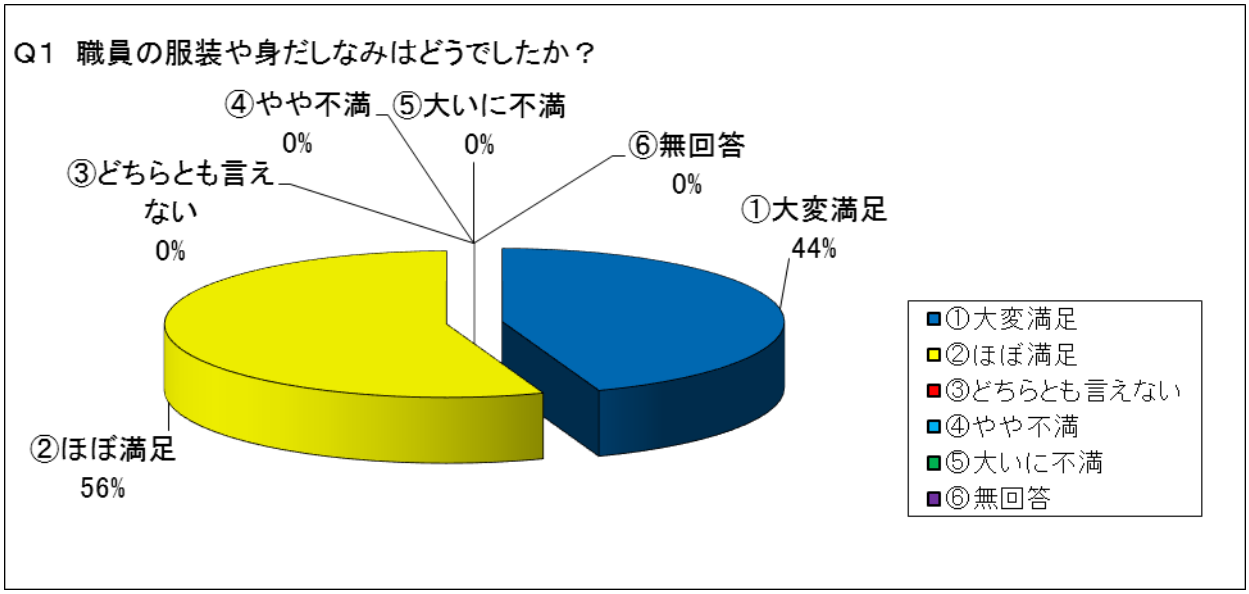
豊川市福祉部福祉課

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、１００％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得ました。

○この設問についていただいたご意見

・適正で気持ち良く感じます。



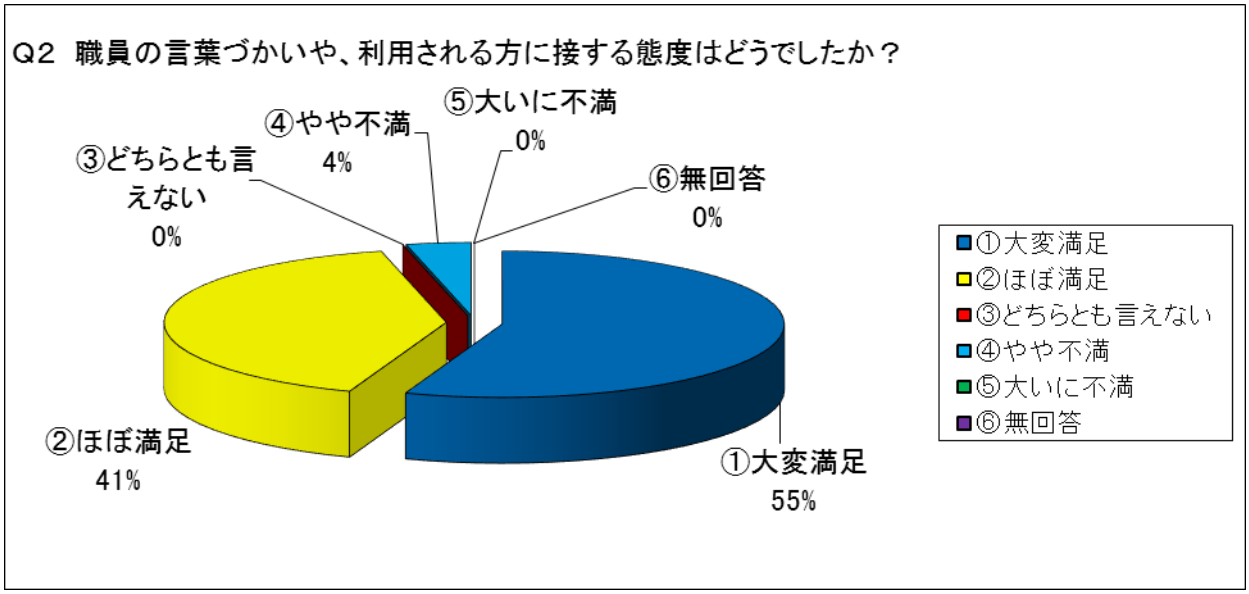
(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、９６％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得ましたが、４％の方が「やや不満」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

・電話応対の話し方がお公家さんのよう。もう少し早口でしゃべってもらいたい。

・職員の対応は大変良く、気持ち良い程です。

・いつもいろいろ気遣ってくれてありがたいです。



２　施設の管理体制について

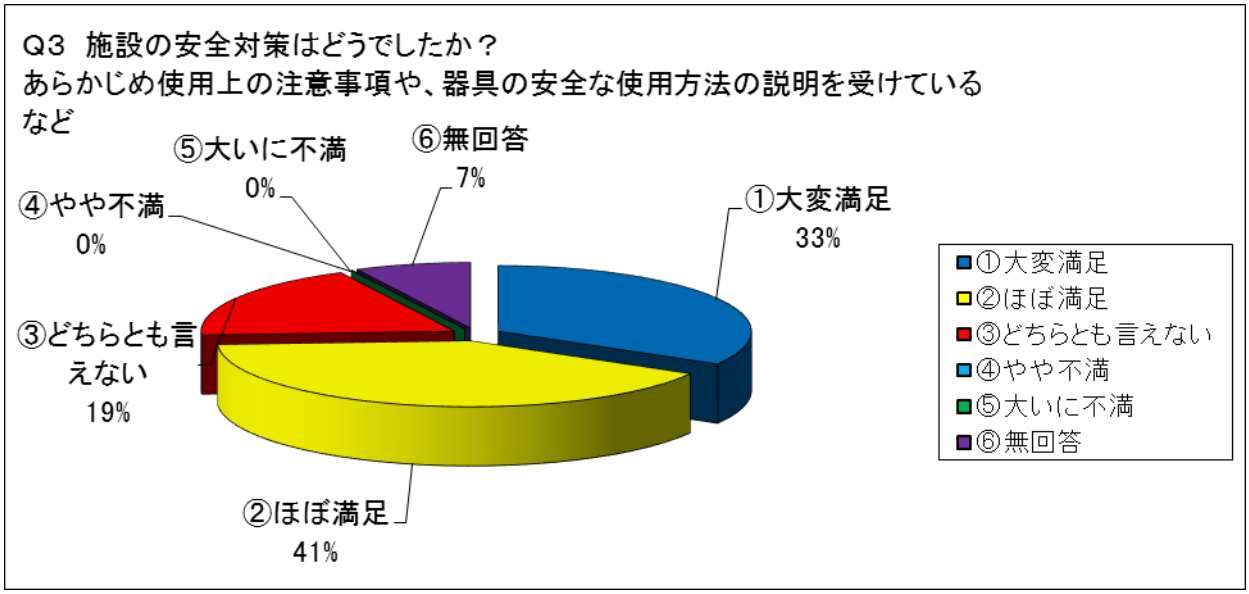
(1) 施設の安全対策について、７４％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

・安全というか…電気がよく消えそうになることが気になります。

・気にしたことがなかった。

・階段に不安を感じる。身体に障害がある方たちがエレベーターが使えないとどうなる？各団体と一緒に避難訓練も計画したらどうか？

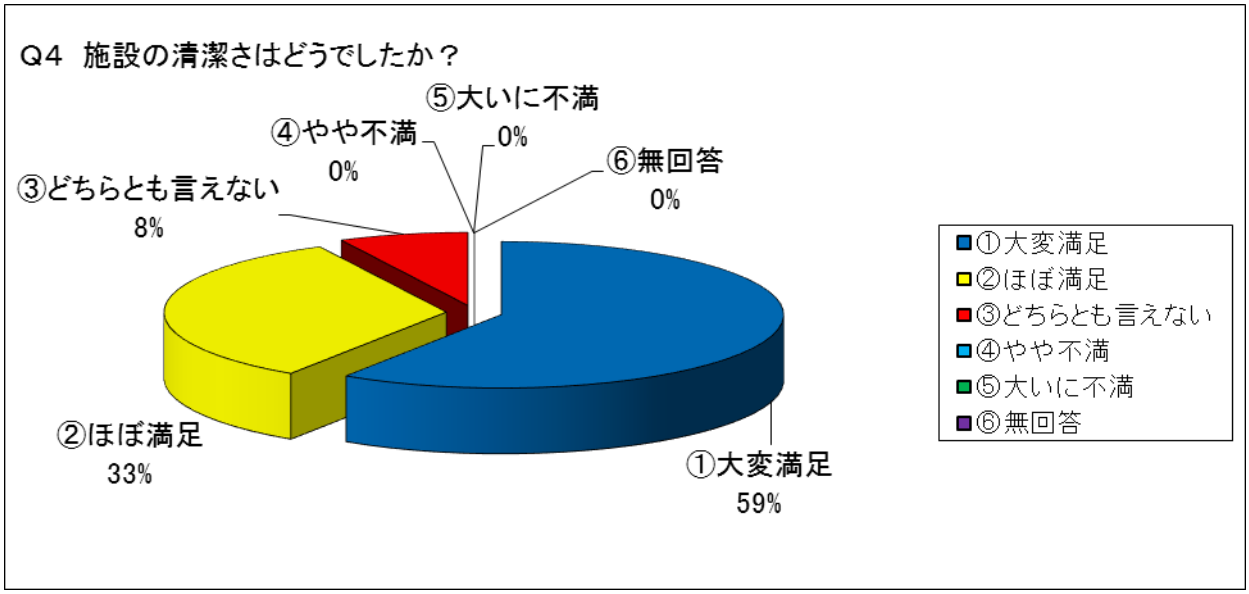


(2) 施設の清潔さについて、９２％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ました。

○この設問についていただいたご意見

・トイレがきれい。

・おそうじがんばってくれていますね。あいさつも気持ちが良いです。

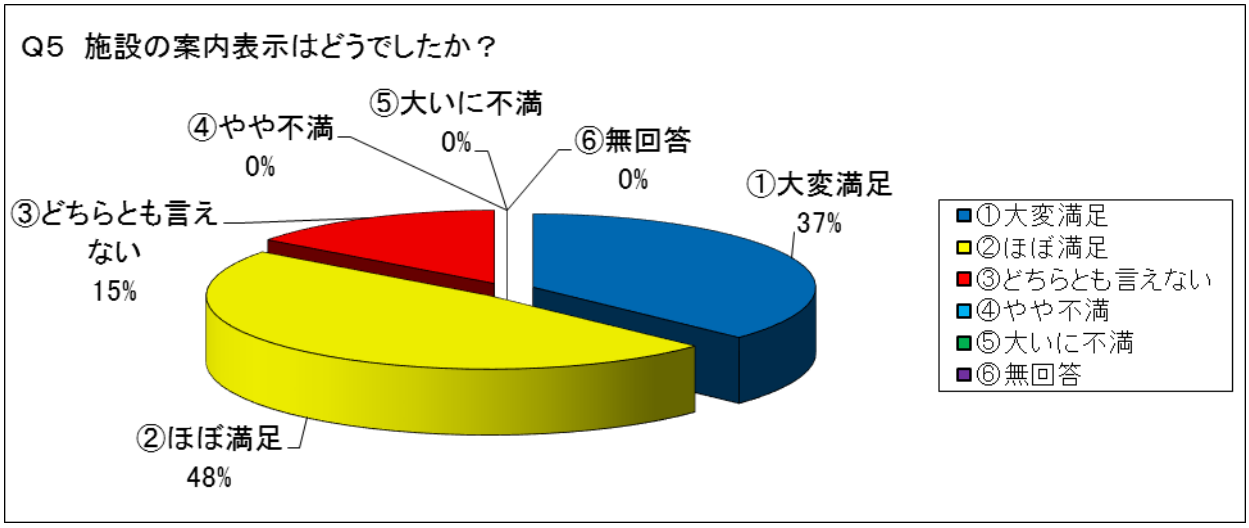


(3) 施設の案内表示について、８５％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

・各部屋から階段の位置が矢印等で明示されているといいと思います。（非常時速やかに退去できると思います。特に方向オンチの私は。）

・大勢集まる会合やイベントには看板で案内したらいかがでしょう。）



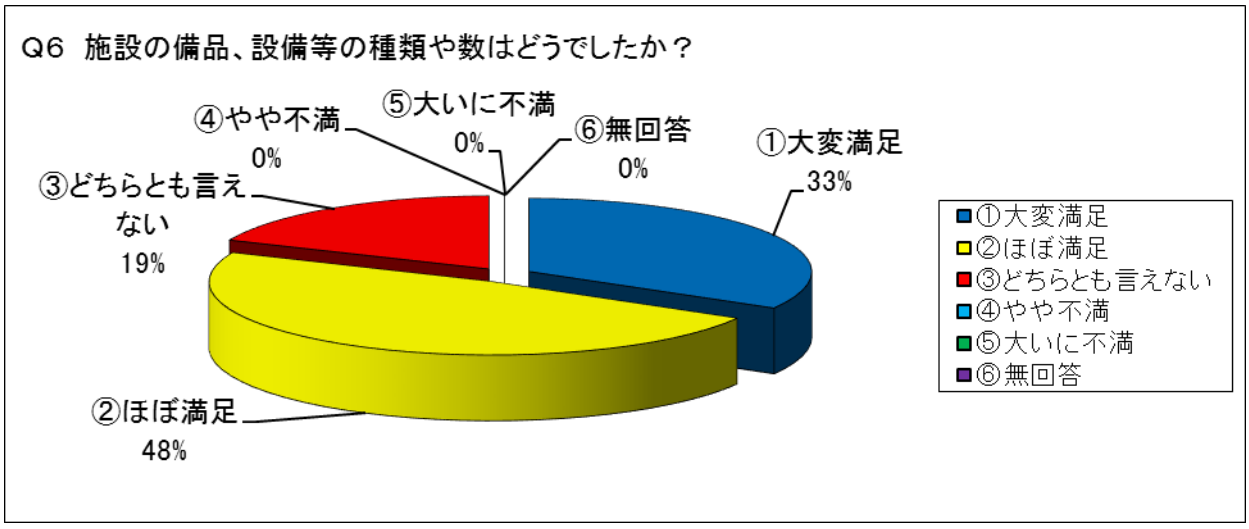
(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、８１％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

・ＷｉＦｉが使えるので利便性はよくなった。全部どこでも、つながるとより助かります。

・エレベータを４階まで設置できないか。チャリティーバザーの半出入。時々駐車場が満車の時の対応。

・和室にひざが悪い人用に小さなイス等もあるといい。



3　総合的満足度について

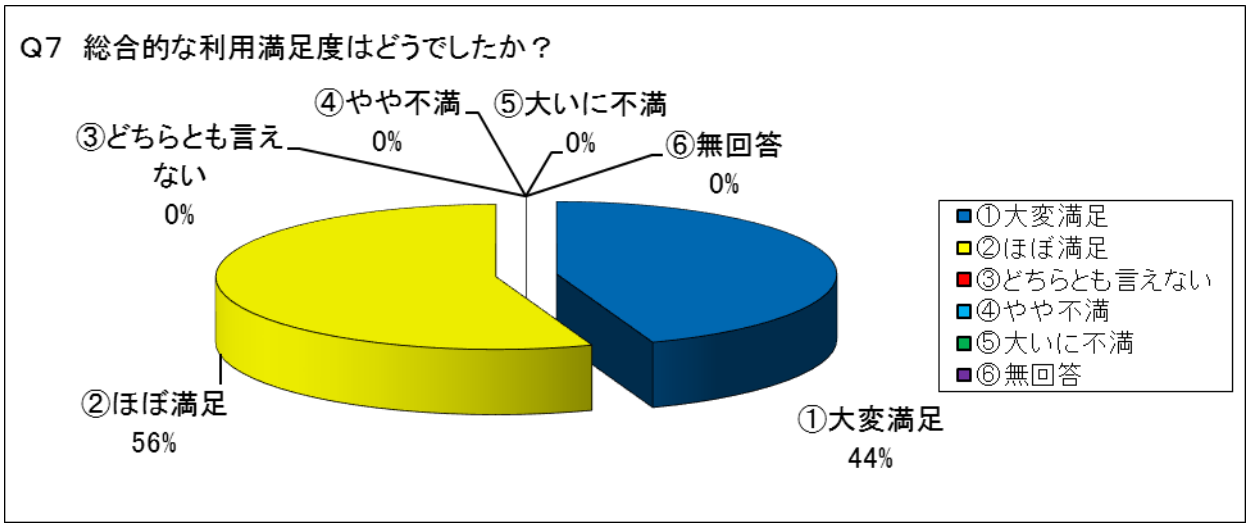
総合的な満足度については、１００％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価をえています。

○この設問についていただいたご意見

・特に問題はなく良く管理されていると思います。

・駐車場はせまいけど、しょうがないか、納得。

・駐車場に困ることがある。予約してあっても足りず会議等が時間通り開催できない事もある。



4　昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査で、設問Ｑ４「施設の清潔さについて」及び設問Ｑ７「総合的な利用満足度について」において、喫煙所の場所や臭いについてのご指摘をいただきました。施設の外壁改修工事による一時的な措置により大変ご迷惑をおかけしました。設問Ｑ５「施設の案内表示について」において、各部屋の利用者に、会議名や催事名等を表示していただくよう依頼しました。

5　改善事項と今後の対処方法について

設問Ｑ７「総合的な利用満足度について」において、駐車場のスペースについて意見がありました。天候などにより駐車場が満車になることもあり、利用者に不便をかけることがありますが、事務所の職員が駐車場の様子を気にかけ、迅速に誘導等の対応をするように努めます。

また、設問Ｑ６「施設の備品、設備等の種類や数について」において、２階と３階の障害者用トイレにシャワー洗浄付暖房便座を取り付けました。

6　総合分析

昨年度の調査と比較して、多くの設問において、「大変満足」「ほぼ満足」と回答した方の割合が増えました。

今後も、市と指定管理者が連携して、利用者にとって快適な施設となるよう、利用者ニーズを積極的に把握し、施設運営の向上に必要な措置を講ずるよう努めます。