

「お客様アンケート調査」の結果について

アンケート実施期間:平成30年2月15日(木)~3月25日(日)
回答者数:129件

当福祉センターが行っているスポーツ・文化等の事業や受付窓口の対応などのサービスについて、利用者の方々から評価やご意見をいただき、より良い施設運営とサービスの向上に努めることを目的として「お客様アンケート調査」を実施しました。アンケートの結果を取りまとめましたので報告します。

1. 回答者の属性

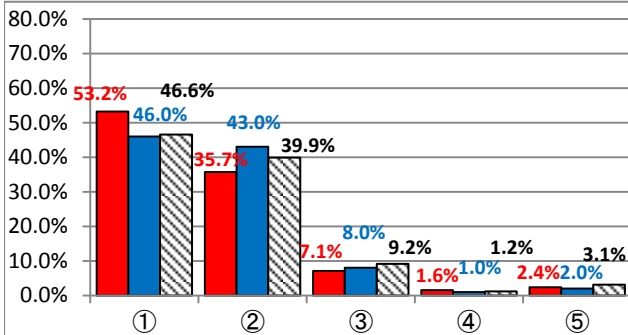
| | | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|-----|-------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|
| ①性別 | 男性 | 70人 | 女性 | 55人 | 無回答 | 4人 | | | | | | |
| ②年齢 | 20歳未満 | 18人 | 20歳代 | 17人 | 30歳代 | 9人 | 40歳代 | 8人 | 50歳代 | 10人 | 60歳代 | 30人 |
| | 70歳代 | 31人 | 80歳以上 | 5人 | 無回答 | 1人 | | | | | | |
| ③障害区分 | 視覚 | 0人 | 聴覚 | 1人 | 肢体 | 36人 | 内部 | 7人 | 知的 | 21人 | 精神 | 7人 |
| | 情緒 | 0人 | 重複 | 11人 | 介助者 | 13人 | 一般 | 19人 | その他 | 12人 | 無回答 | 2人 |

■ 平成29年度 ■ 平成28年度 ▨ 平成24年度

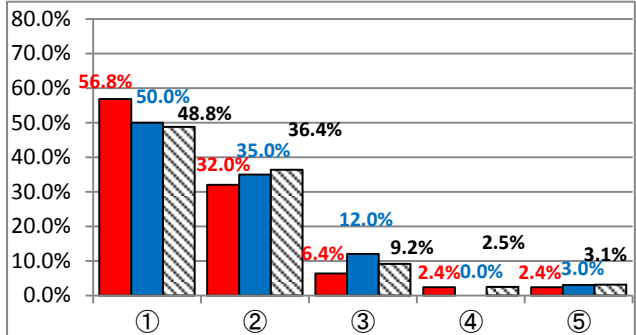
①とてもそう思う、②まあそう思う、③どちらともいえない、④あまりそう思わない、⑤思わない

2. 受付窓口について

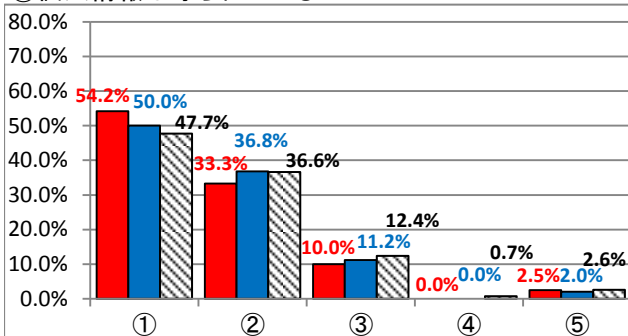
①施設や利用方法に関する受付の説明はわかりやすい



②受付における対応は迅速で的確である



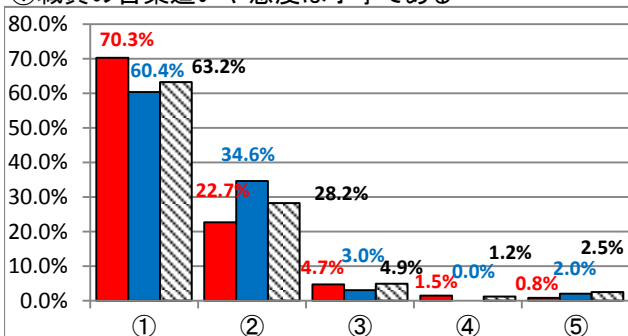
③個人情報を守られている



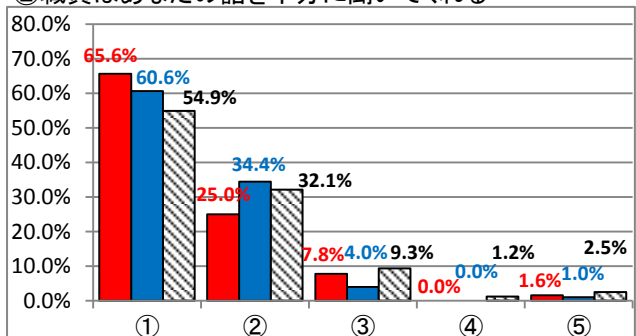
「皆さん大きな声で笑顔で接してくれます。」「障害のある子にも丁寧に対応してくれています。」といったお言葉をいただきました。
また、「名前がわからないので職員さんに名札をつけてほしい。」「朝一番の受付は混雑している時が多々ある。待っている人の数を見て臨機応変に対応してほしい。」といったご意見をいただきました。
名札着用の徹底や円滑な受付対応に努めます。

3. 職員の対応についてお聞きします

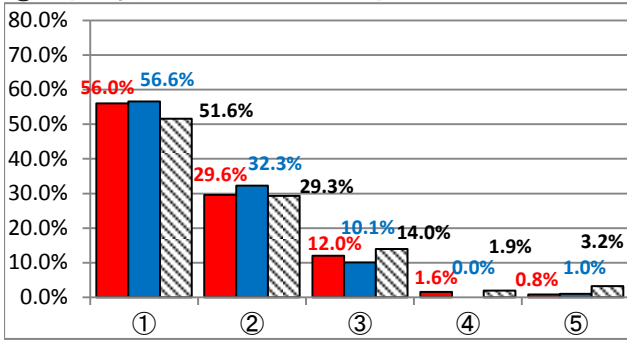
①職員の言葉遣いや態度は丁寧である



②職員はあなたの話を十分に聞いてくれる



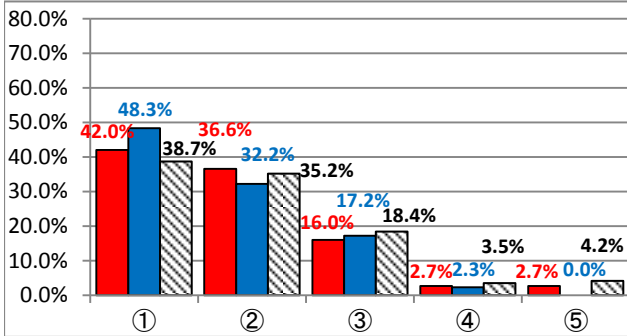
③不満や要望についてきちんと対応してくれる



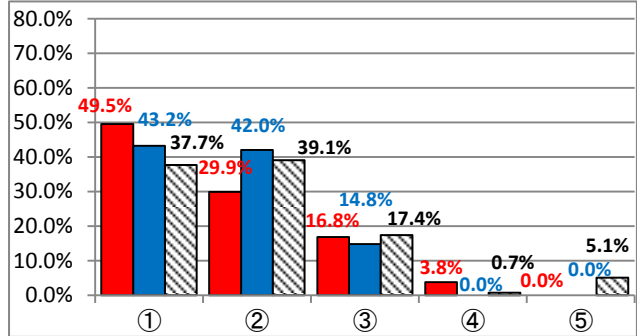
「ゆっくりと説明してくれるので、わかりやすい。」「困りごとにすぐに対応してくれる。」といったお言葉をいただきました。
また、「すぐに対応してもらえない。」といったご意見をいただきました。気持ち良く利用していただけるよう何事にも迅速な対応に努めます。

4. 事業についてお聞きします

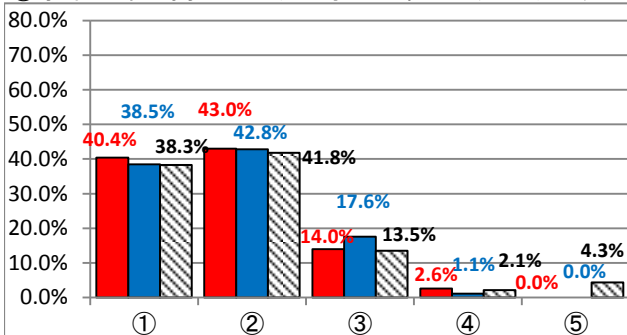
①参加しやすい事業がある



②事業ではわかりやすい指導・説明が行われている



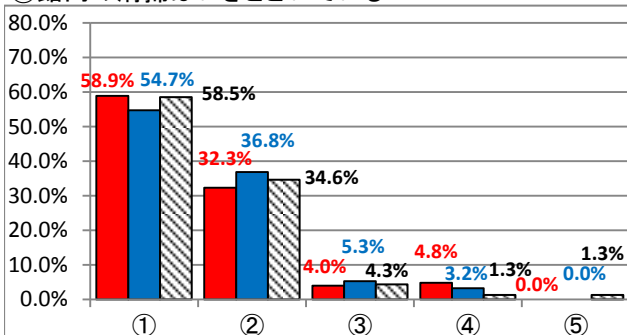
③事業の館内掲示やチラシ等での案内は分かりやすい



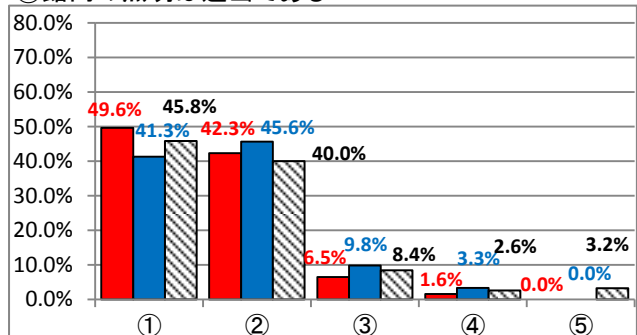
「ポスター、チラシ、パネルなどがあってわかりやすい。」「興味深い教室が豊富で良い。」といったお言葉をいただきました。
また、「ホームページの事業案内はもう少し見やすくすると良い。」といったご意見をいただきました。夏まつり等の行事開催や教室の募集案内をトップページに大きく掲載するなど改善を図りました。今後も見やすく分かりやすい事業案内の工夫に努めます。

5. 設備や環境についてお聞きします

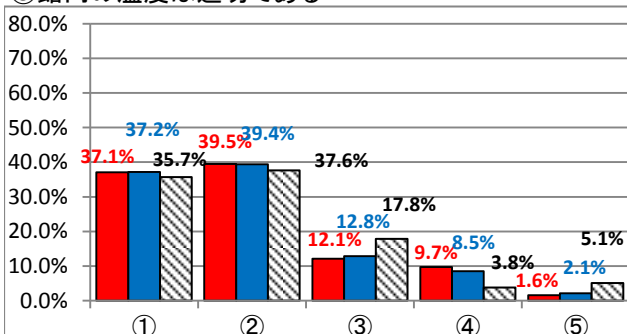
①館内の清掃はいきとどいている



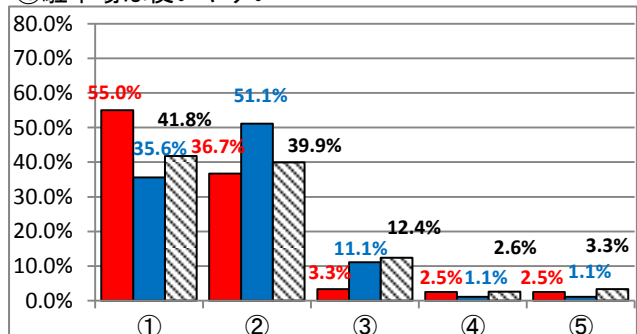
②館内の照明は適当である



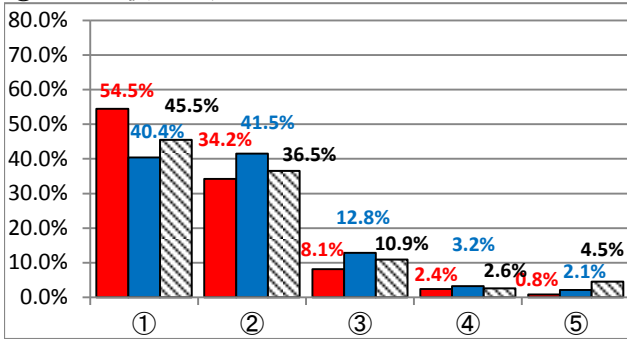
③館内の温度は適切である



④駐車場は使いやすい



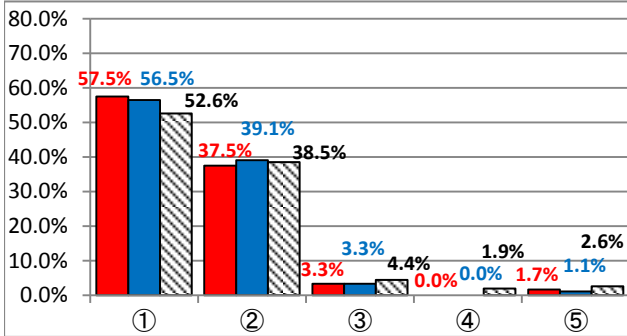
⑤トイレは使いやすい



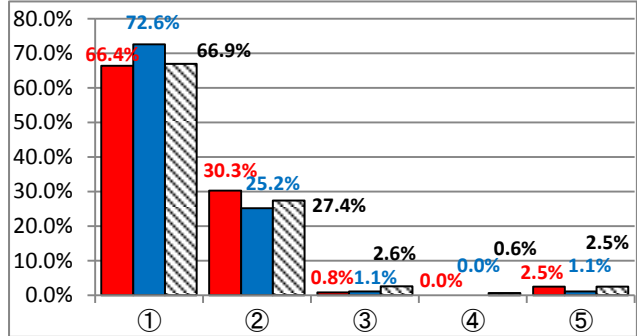
「トイレは毎回きれいに清掃されている。」「設備が清潔に保たれている。」といったお言葉をいただきました。
また、「ラウンジ、多目的ホールの室温が低く寒い。それに比べ、プールや観覧ホールは暑い。」といったご意見をいただきました。気温や湿度等に注意し、細めなチェックを行うなど、より多くの方に気持ち良く利用していただけるよう努めます。

6. 総合的に見てお聞きします

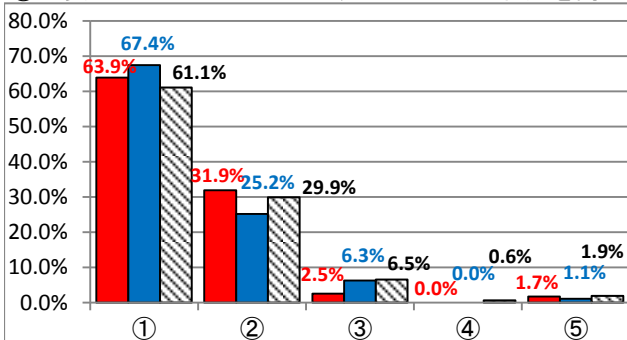
①当センターは良いサービスを提供している



②今後も当センターを利用する



③必要としている人がいれば、当センターの利用を勧めたい



○その他のご意見等について

「職員の方が気さくに声を掛けてくださるので、いつも楽しくさせてもらっています。」「親切丁寧な対応で、こちらの要望に応えようとしてくれる姿勢がすごく伝わってくる。」「その子が必要としている事への気付きが早く、ゆっくりと話しかけ、誘導して下さるので安心です。」といったお言葉をいただきました。

また、「筋力、体力のつけ方やリハビリ方法を教えてもらう機会があると良いと思う。」といったご意見をいただきました。当センターでは「水泳個別アドバイス」や「健康・運動個別アドバイス」といった個別サポート、「理学療法士によるリハビリ相談」や「アドバイスタイム水中歩行」等の更生相談事業を行っています。また、今年度から運動の方法や効果を知ること、日々のトレーニングや健康の維持増進へつなげることを目的にトータルプログラム教室を開催しています。これらの事業をより多くの方に知っていただけるよう、館内掲示やチラシ等により周知啓発に努めます。

なお、その他にも「駐車場が遠くしか空いていない場合は困る。」「新しいトレーニング機器を入れてほしい。」「冬場の館内が寒い。」「食事や弁当など販売するところがあると嬉しい。」といったご意見をいただきました。施設的环境改善については、県との協議や予算制約等により、直ちに対応が困難なものもありますが、利用される皆様が気持ち良く利用していただけるよう努めます。

【今後の対応について】

アンケート調査の結果については、ほとんどの設問項目で「とてもそう思う」、「まあそう思う」が合わせて80%以上と高い評価をいただきました。今後もより多くの方々にご満足いただけるよう、前回の調査より満足度に減少が見られた項目や各設問項目の理由に記載されたご意見等を踏まえて検討し、サービス改善ならびに向上に一層取り組んでまいります。