

「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9月22日(土)～10月31日(水)
回答者数：104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、利用者の皆様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

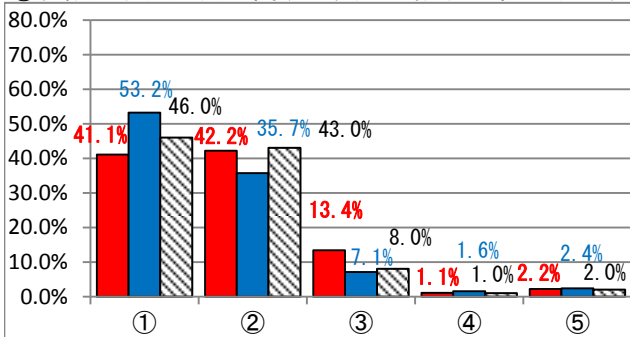
①性別	男性	44人	女性	57人	無回答	3人						
②年齢	20歳未満	15人	20歳代	14人	30歳代	9人	40歳代	12人	50歳代	8人	60歳代	13人
	70歳代	30人	80歳以上	1人	無回答	2人						
③障害区分	視覚	1人	聴覚	0人	肢体	18人	内部	6人	知的	5人	精神	5人
	情緒	2人	重複	6人	介助者	14人	一般	26人	その他	12人	無回答	9人

■ 平成30年度 ■ 平成29年度 ▨ 平成28年度

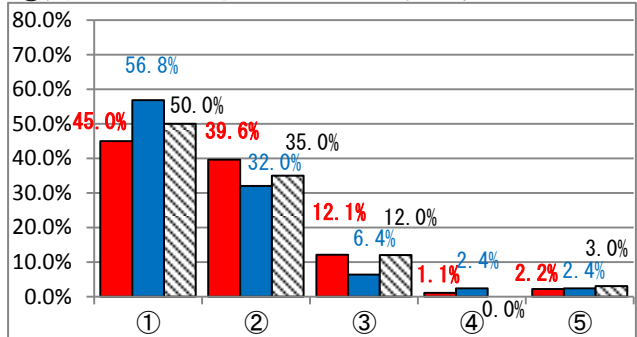
①とてもそう思う、②まあそう思う、③どちらともいえない、④あまりそう思わない、⑤思わない

2. 受付窓口について

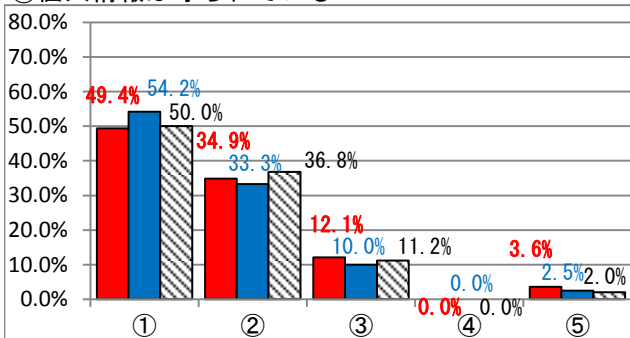
①施設や利用方法に関する受付の説明はわかりやすい



②受付における対応は迅速で的確である



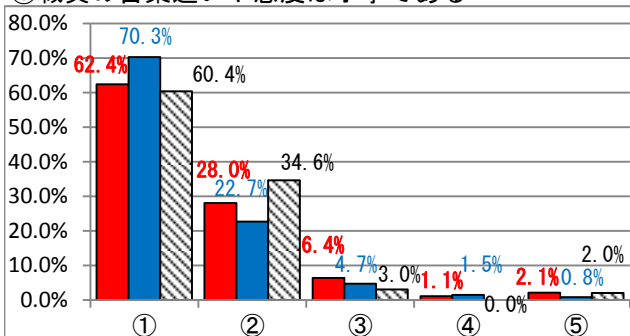
③個人情報を守られている



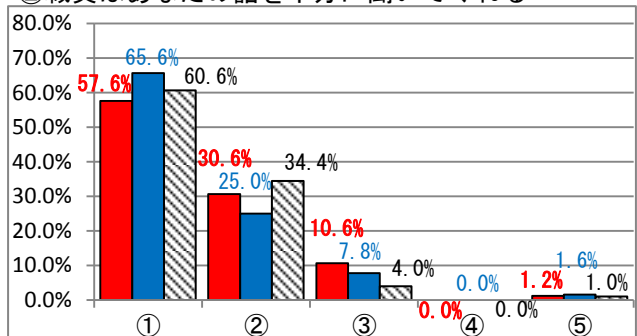
「本当にいつも良くしてもらっています。」「とても親切丁寧で助かっています。」といったお言葉をいただきました。
また、「混むときの対応は、臨機応変にしてほしい。」といったご意見をいただきました。ご不便をおかけして申し訳ありません。可能な限りお待ちいただく時間が少なくなるよう、円滑な受付対応に努めてまいります。

3. 職員の対応についてお聞きします

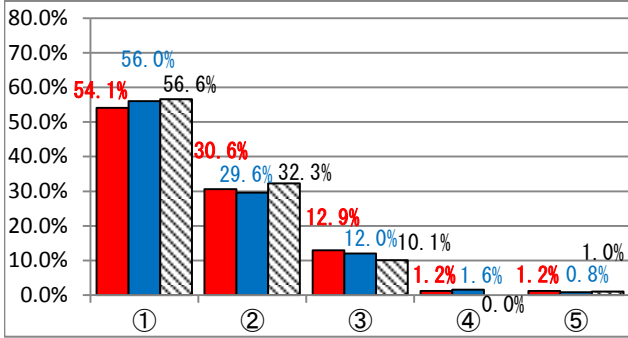
①職員の言葉遣いや態度は丁寧である



②職員はあなたの話を十分に聞いてくれる



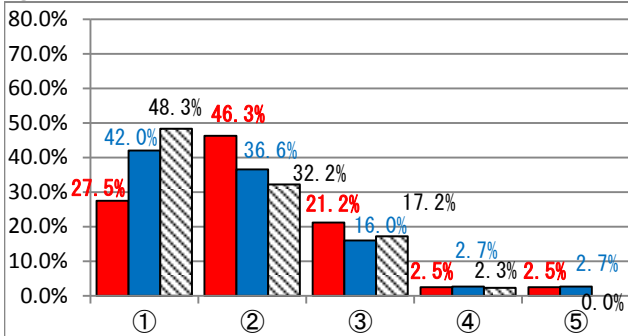
③不満や要望についてきちんと対応してくれる



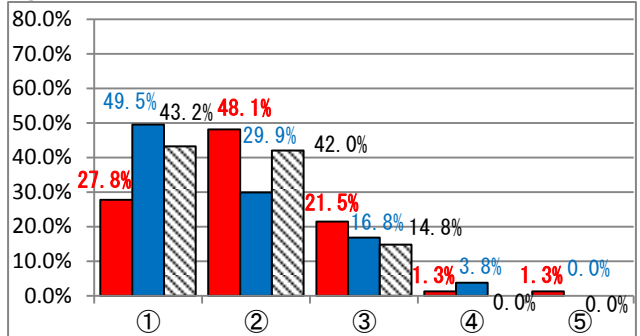
「わかりやすく説明してくれました。」「いつもここにこと対応してくださっています。」「いつも優しくしてくれる。不安を聞いてくれる。といったお言葉をいただきました。」
 また、「すぐに対応してもらえない。」といったご意見をいただきました。気持ち良く利用していただけるよう何事にも迅速な対応に努めます。

4. 事業についてお聞きします

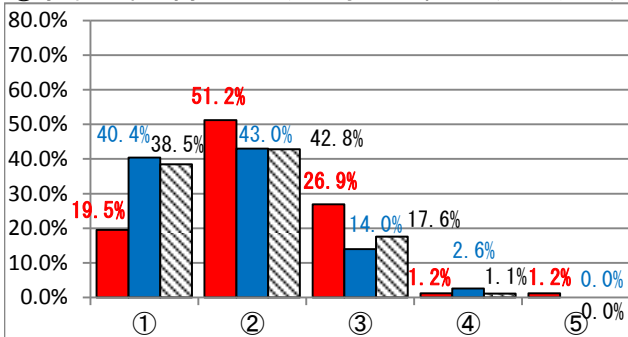
①参加しやすい事業がある



②事業ではわかりやすい指導・説明が行われている



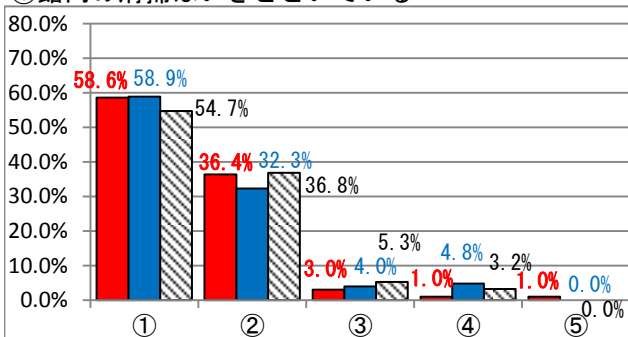
③事業の館内掲示やチラシ等での案内は分かりやすい



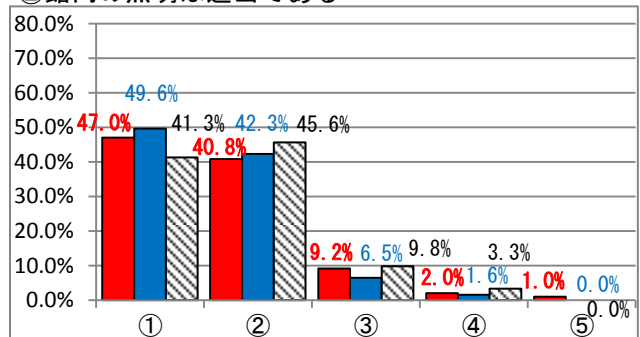
「とてもわかりやすい指導をしていただき、意欲的になりました。」「多種多様に運動を取り入れて楽しませてくださいます。」といったお言葉をいただきました。」
 また、「掲示物やチラシが色々あって、たまに目的のものをみつけられなかったりします。」といったご意見をいただきました。行事や募集中の教室等を大きく貼りだすなど、わかりやすい掲示・周知に努めてまいります。

5. 設備や環境についてお聞きします

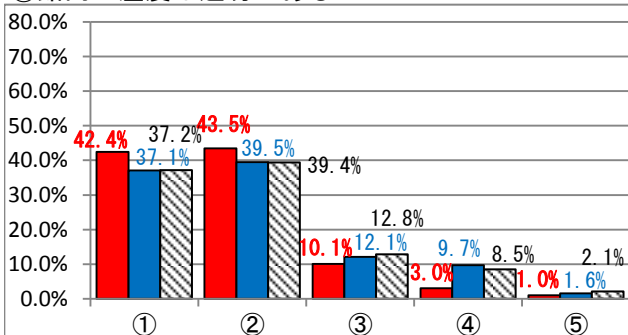
①館内の清掃はいきとどいている



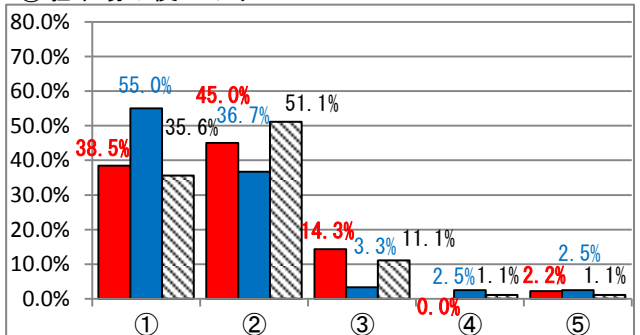
②館内の照明は適当である



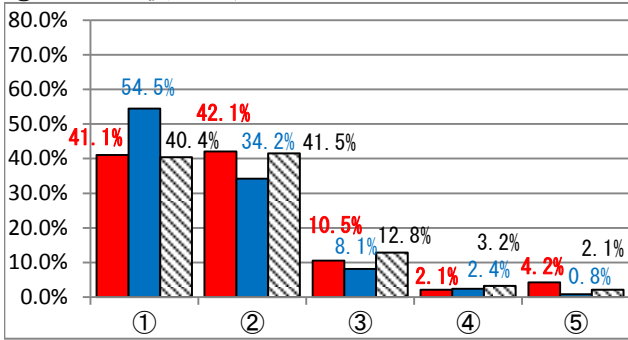
③館内の温度は適切である



④駐車場は使いやすい



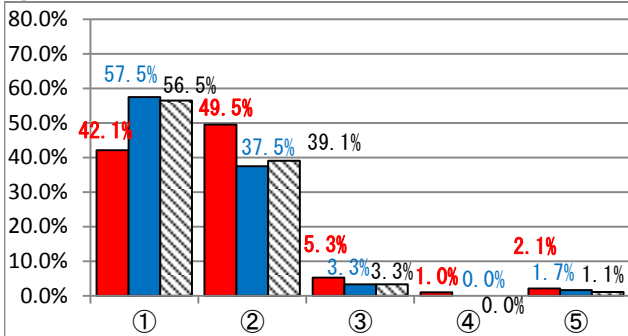
⑤トイレは使いやすい



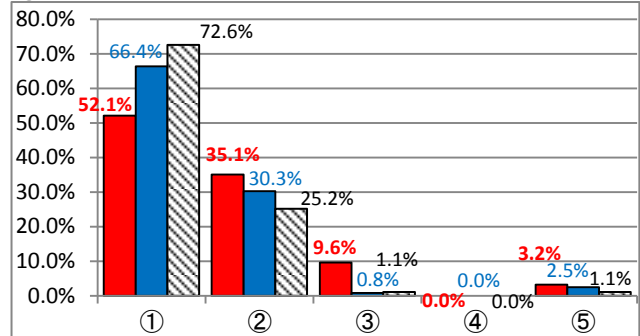
「落ち着いた照明で過ごしやすいです。」「利用しやすい設備や環境を保って下さっていると思います。」といったお言葉をいただきました。
 また、「小アリーナの冷房が効きにくい日がある。」といったご意見をいただきました。冷暖房利用時は、外気の影響を受けにくいようカーテンを閉めて利用していただくようお願いしております。また、冷房を使用しない期間は、窓を開け、網戸での利用をお願いします。ご理解とご協力をお願いいたします。

6. 総合的に見てお聞きします

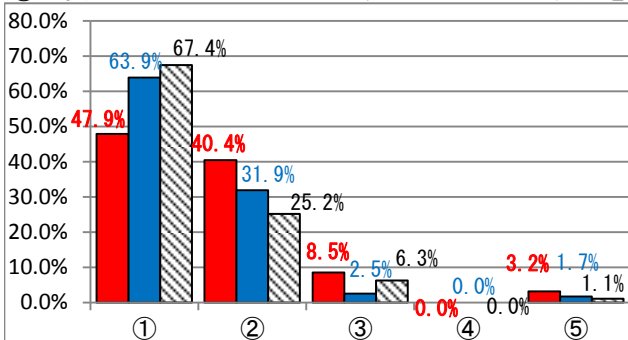
①当センターは良いサービスを提供している



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



○その他の評価・ご意見等について

【評価】

- ・初めての手続きの時に、とても丁寧に説明してくださいました。
- ・生活、仕事での成長に繋がっていると思い、感謝しています。
- ・いつも安心して色々な企画に参加させていただいています。 など

【ご意見】

- ・トイレにベッドを置いてほしい。(あるのかな?どこにあるかわからない)

回答：ベンチ付きのトイレを多目的トイレに設置しておりますので、そちらをご利用いただきますようお願いいたします。また、正面トイレにベンチ付きトイレの位置案内を掲示いたしました。

- ・トレーニング室でW i - F i を使用出来るようにお願いします。

回答：W i - F i の有効エリアは、共有スペースのラウンジおよび多目的ホール、研修等で使用する会議室のみとしております。ご理解とご協力をお願いいたします。 など

【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。

なお、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。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。