

# 令和6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7年1月14日から令和7年2月21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 | 利用者アンケートを依頼し、窓口で回収する。                   |
| 4 配布数  | 東部50、西部50の個人、団体                         |
| 5 回答数  | 東部50、西部23の個人、団体<br>(東部回収率100%、西部回収率46%) |

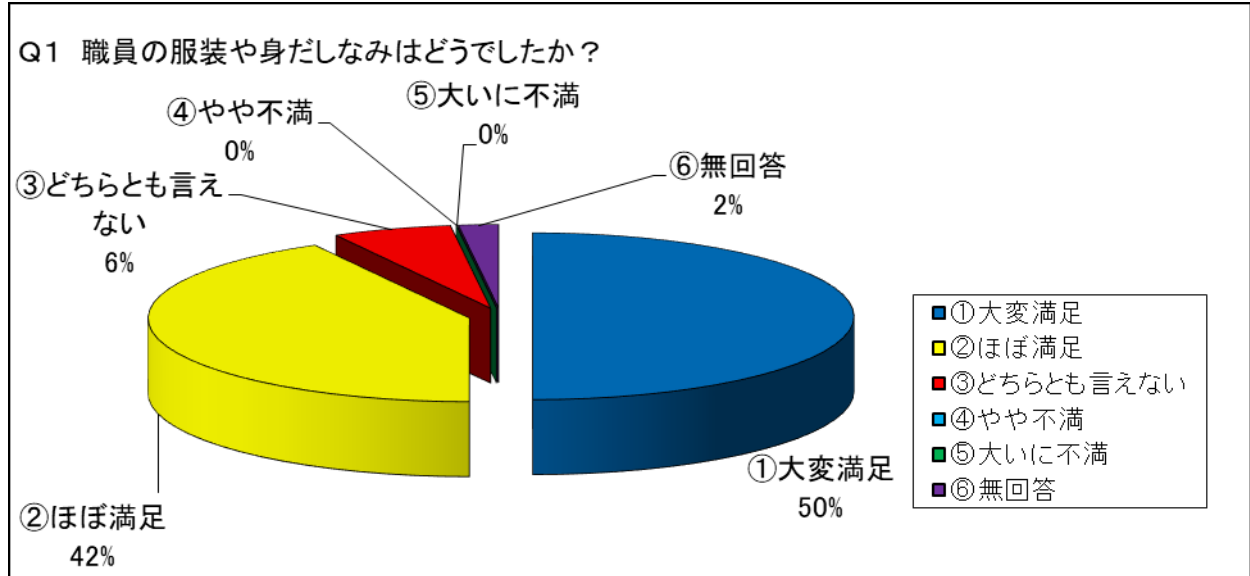
令和7年3月

豊川市福祉部地域福祉課

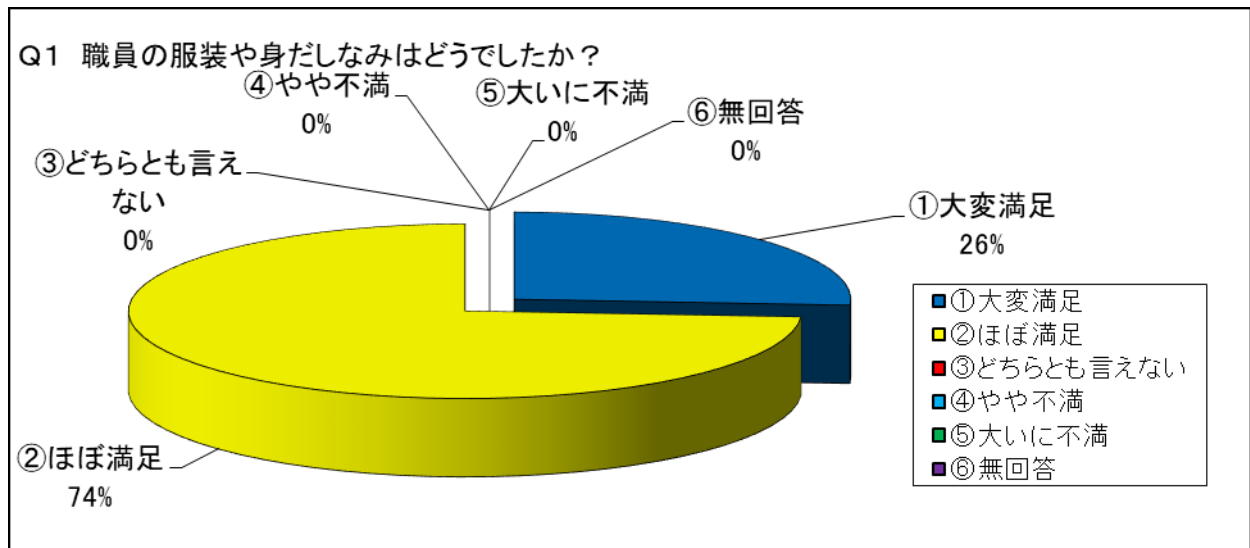
# 1 職員の対応について

(1) 職員の服装や身だしなみについて、東部では92%、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。

## 【東部】



## 【西部】

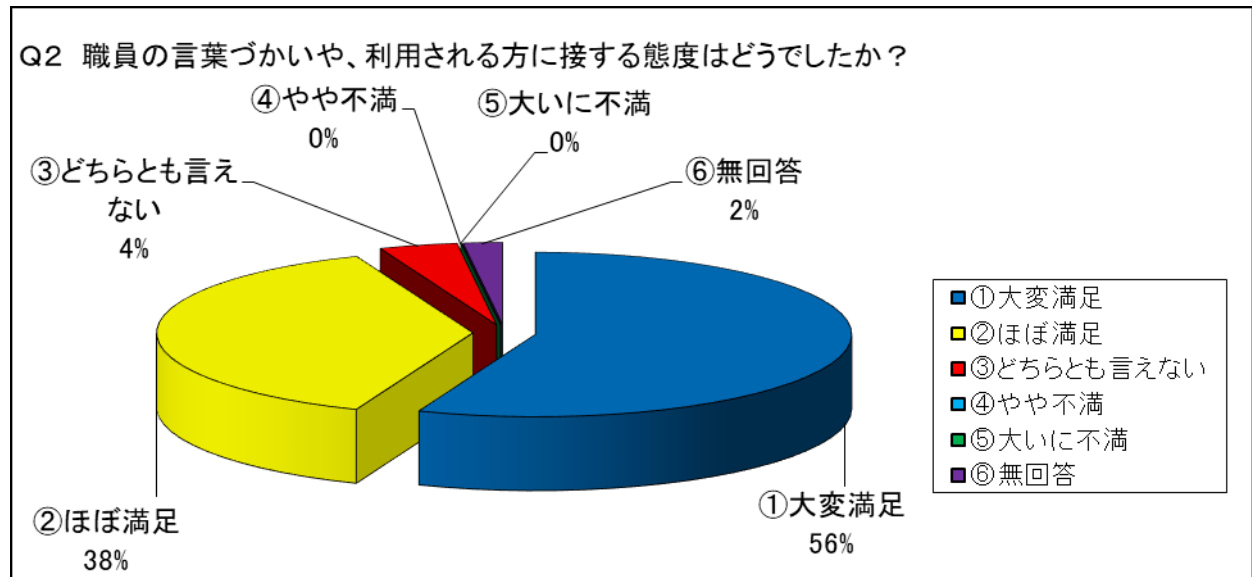


(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、東部では94%、西部では96%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

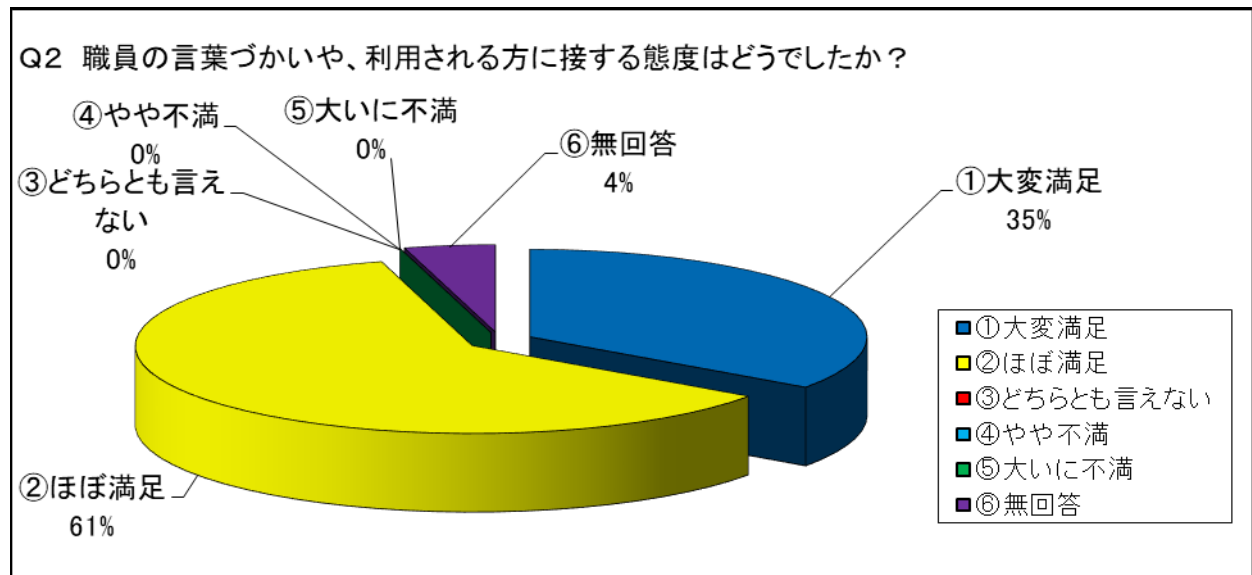
【東部】

○この設問にいただいた意見

- ・あいさつがない時があった
- ・とても親切です



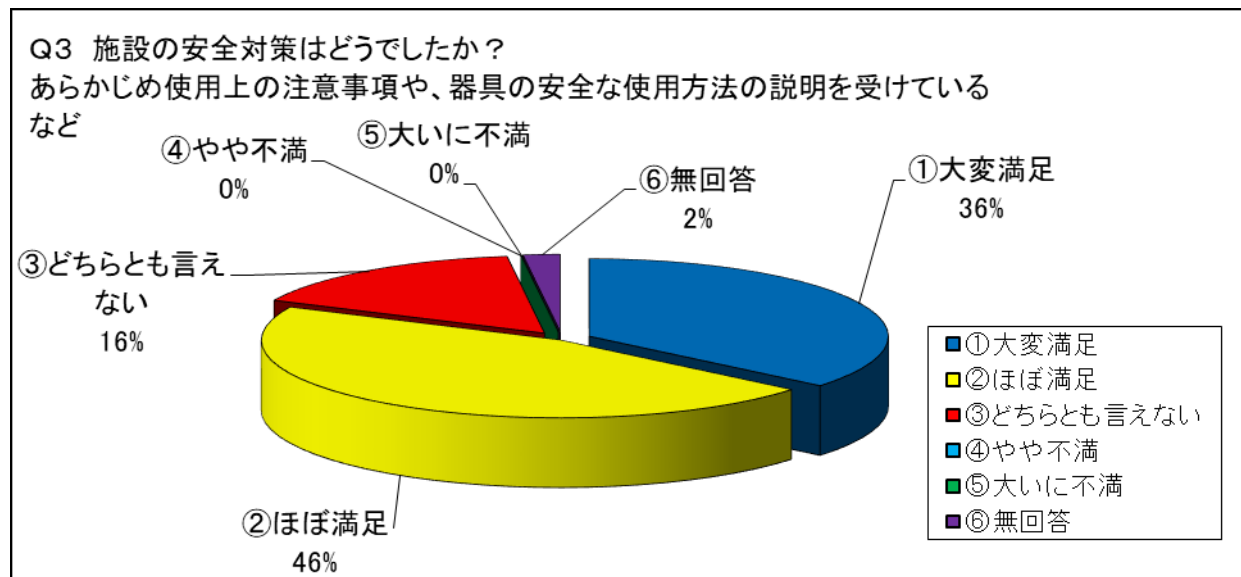
【西部】



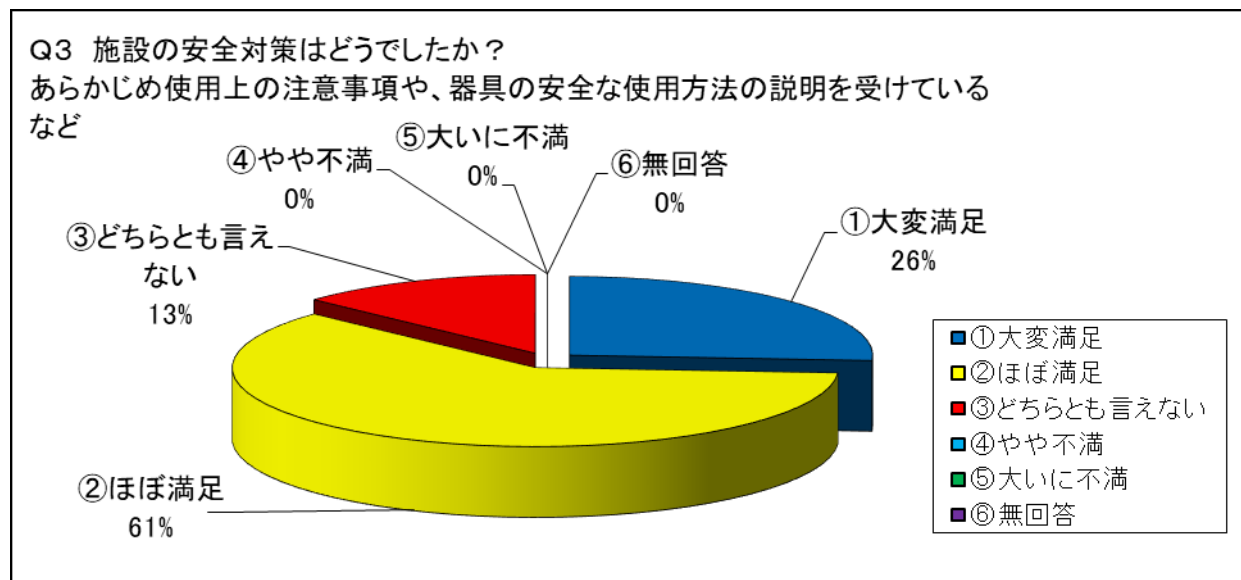
## 2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、東部では82%、西部では87%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

### 【東部】



### 【西部】

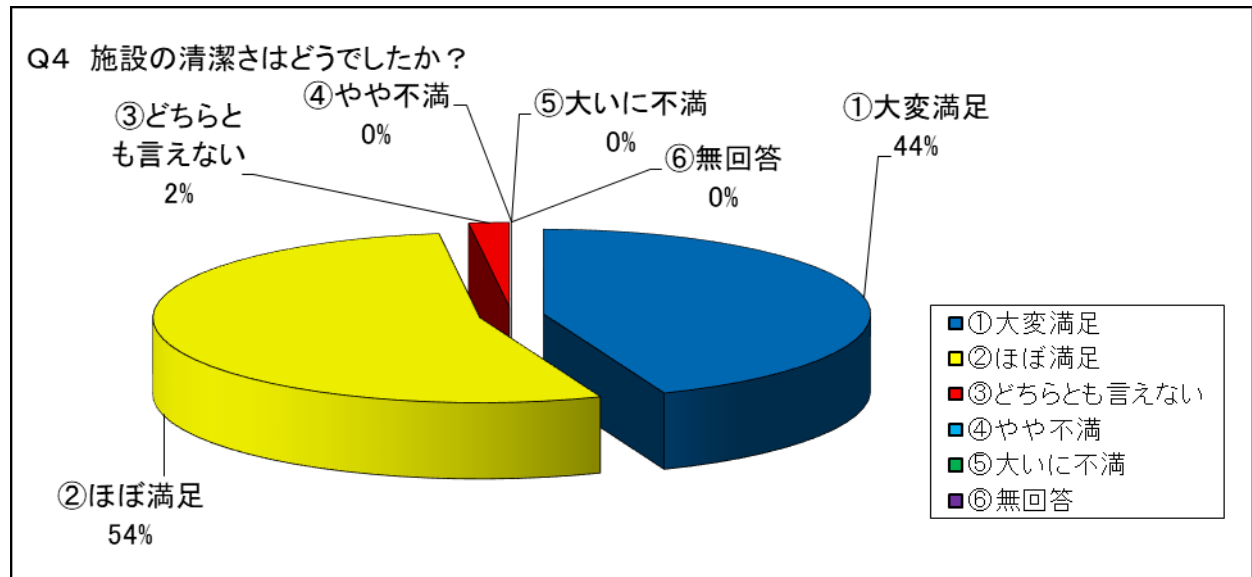


(2) 施設の清潔さについて、東部では98%、西部では87%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

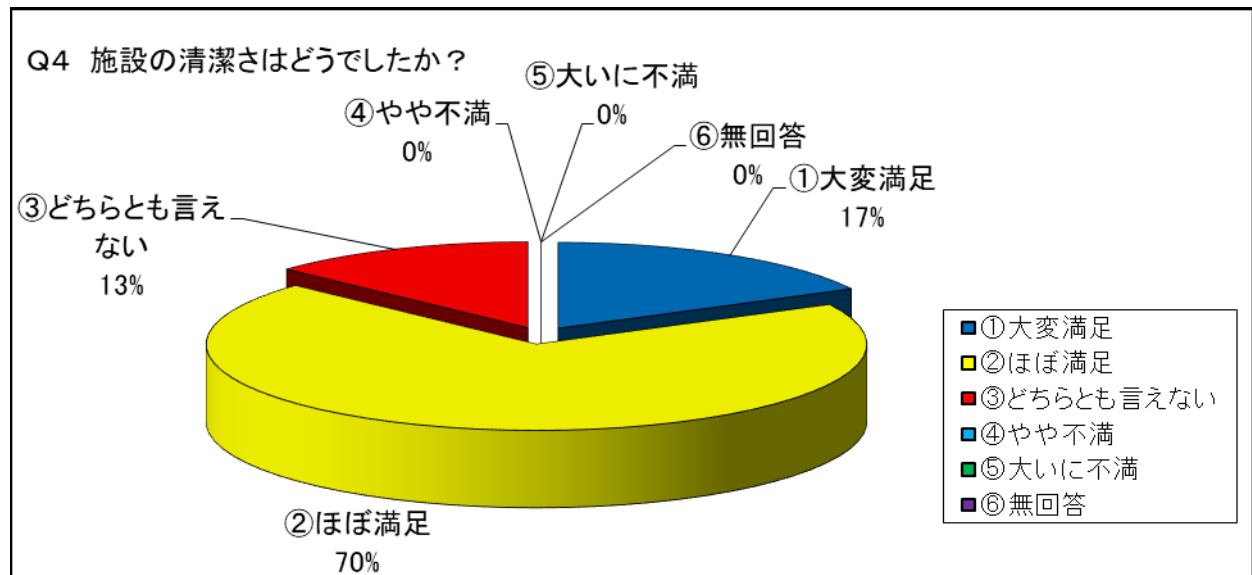
【東部】

○この設問でいただいたご意見

- ・寒いようでしたらつけましょうね、と暖房をつけていただきました
- ・いつもきれいで気持ちが良いです



【西部】

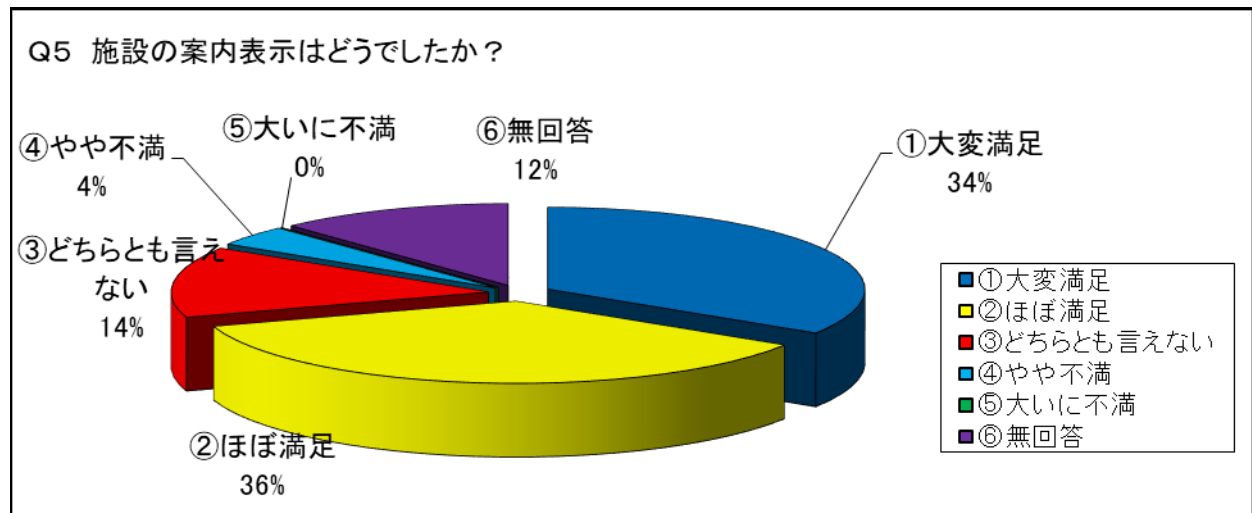


(3) 施設の案内表示について、東部では70%、西部では87%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、「どちらとも言えない」、「やや不満」と回答した方が東部では18%、西部では9%いました。

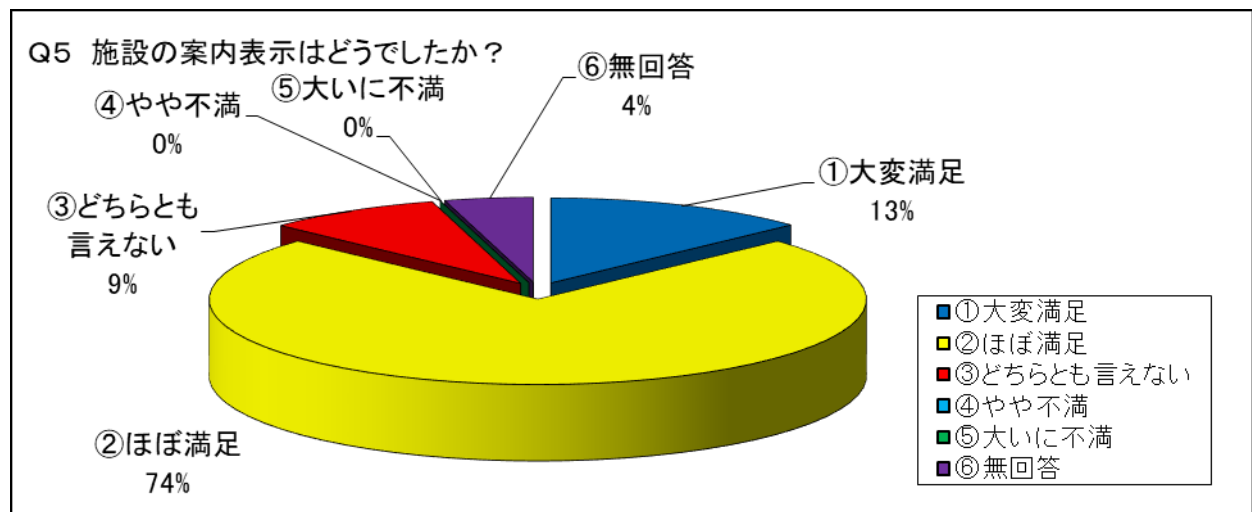
【東部】

○この設問にいただいた意見

- ・案内表示がない



【西部】



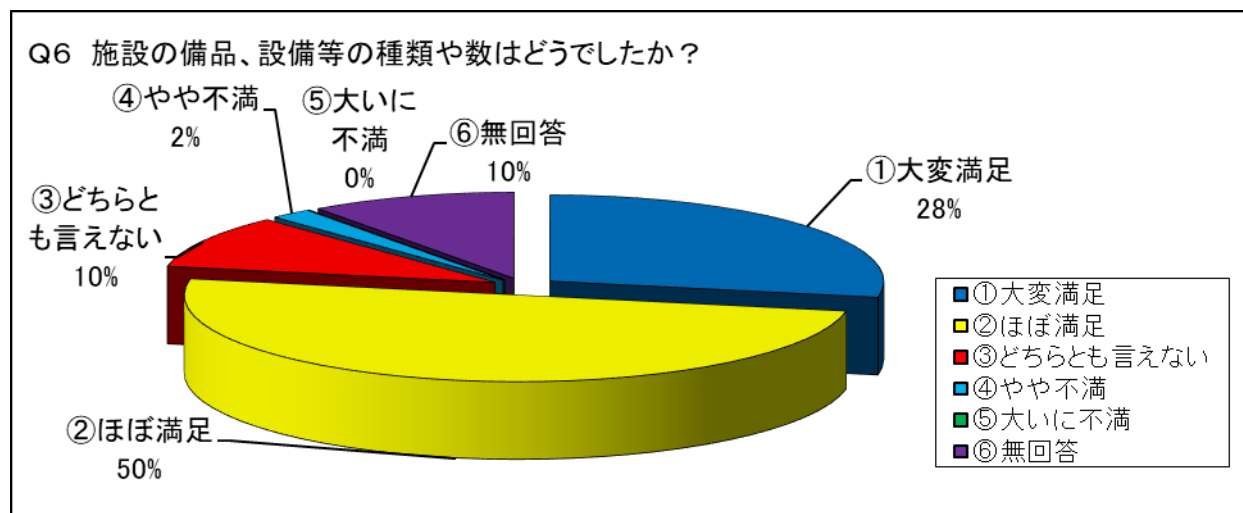
(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、東部では78%、西部では91%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、「どちらとも言えない」、「やや不満」と回答した方が東部では12%、西部では9%いました。

【東部】

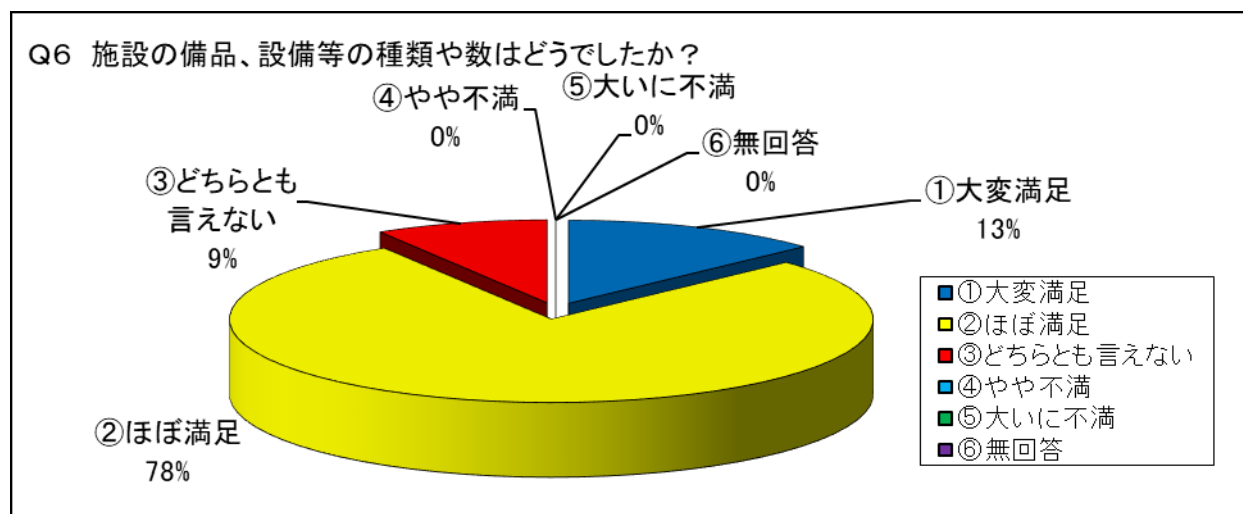
○この設問でいただいたご意見

- ・掃除機の吸い込みが悪い
- ・マッサージ機を置いてほしい
- ・モップが増えると良いかと思います
- ・手洗いのせっけん設置がありがたい

【東部】



【西部】



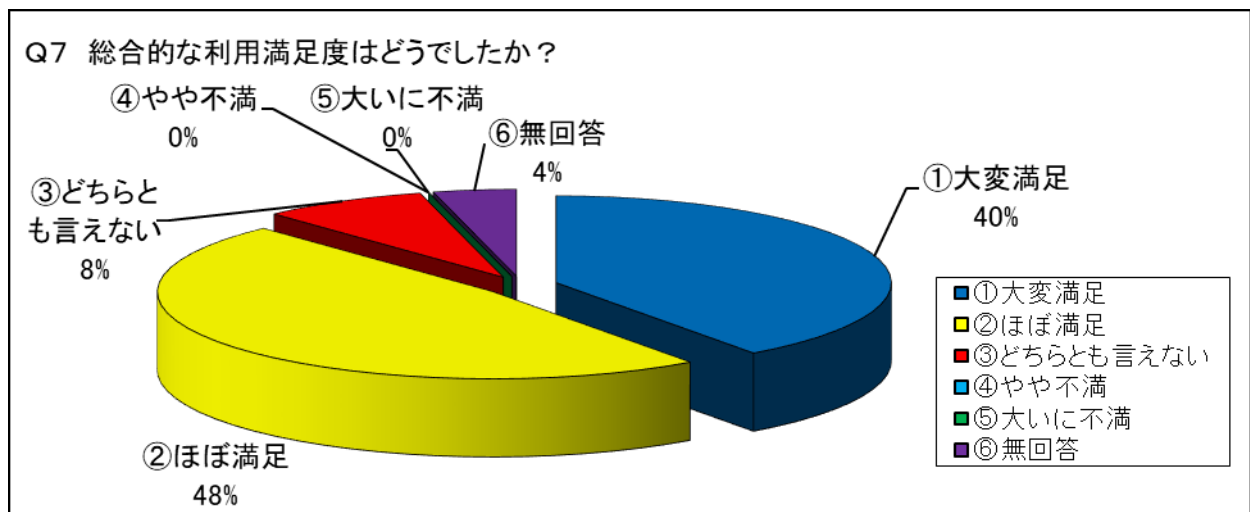
### 3 総合的満足度について

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88%、西部では96%と高い評価を得ました。

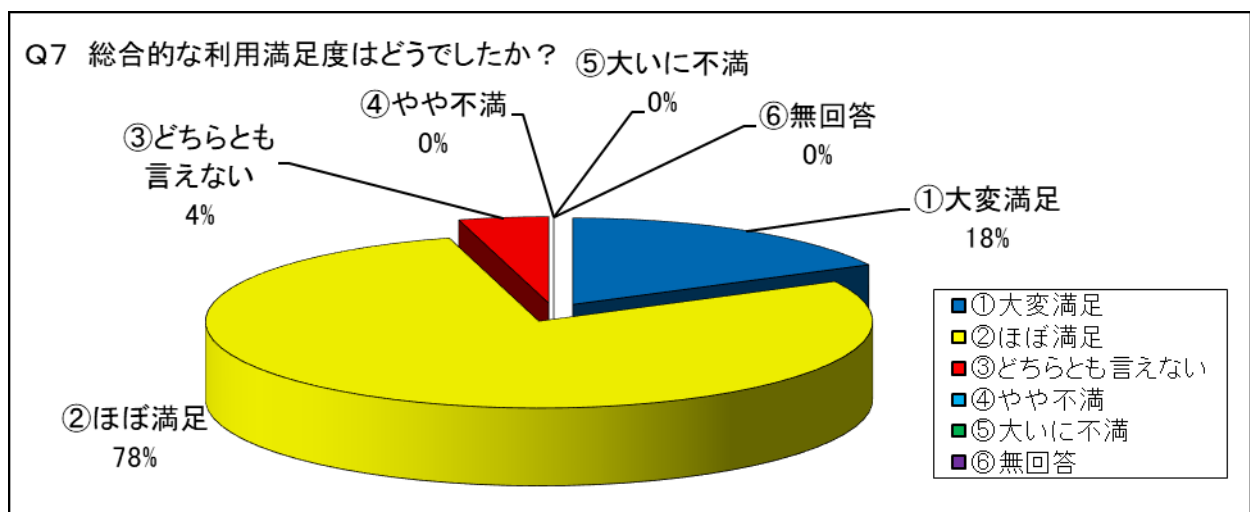
#### 【東部】

○この設問にいただいた意見

- ・利用者にはわかりやすくアンケートの結果を出してほしい
- ・部屋ごとの使用方法もわかりやすくしてほしい（日・時等）
- ・みなさんと仲よく体操ができてこういうところがあると、便利で楽しいです
- ・自由にに使わせていただいて大変満足しています
- ・利用する前に部屋を暖かくしてくださっていたり、声掛けをしてくださったりとお心遣いに感謝します



#### 【西部】



## 4 昨年度の改善事項について

昨年度は、施設の設備や備品等の数について、「児童館に大人用のイスがほしい」という具体的な要望をいただきました。そこで、別室のイスを貸し出せるようにするとともに、貸し出せることについて利用者の方へ直接お声がけさせていただきました。その他にも、日ごろから利用者の皆さんとのコミュニケーションを図り、施設への要望を的確につかむよう心掛けました。

また、東部の施設の案内表示について「どちらともいえない」という意見が一定数ありましたので、利用状況の表示をするなどして利用者がわかりやすい表示となるよう改善に努めました。

## 5 改善事項と今後の対処方法について

施設の管理体制（安全対策・案内表示・設備備品等の数）について、両福祉センターともに「どちらともいえない」という回答が10%程度ありましたので、この調査でいただいた案内表示や備品の不備に関する具体的な指摘については速やかに改善を行い、今後も継続して維持していきます。

また、職員からの声掛け等が良いと評価していただくご意見もいただきました。引き続き常日頃から利用者の皆さんとのコミュニケーションを大切に、ご意見に耳を傾けながら、さらに利用しやすい施設運営を目指していきます。

## 6 総合分析

総合的な利用満足度については、東部では88%、西部では96%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。

今後も、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。