

# 令和6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】

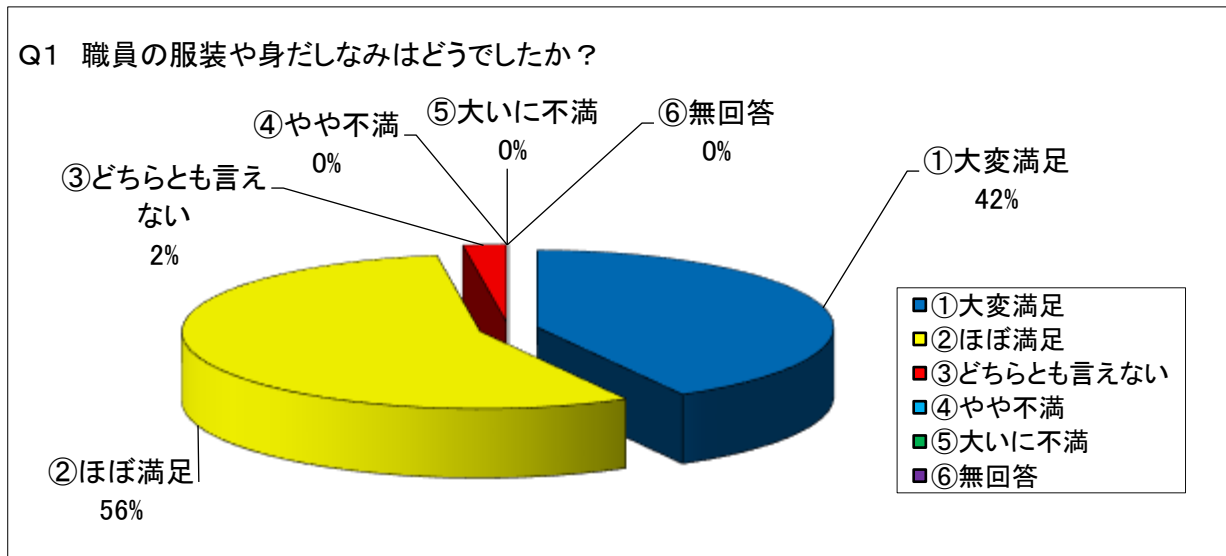
- |        |                        |
|--------|------------------------|
| 1 調査期間 | 令和7年1月14日から令和7年2月21日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市社会福祉会館利用者           |
| 3 調査方法 | 利用者アンケートを依頼し、窓口にて回収する。 |
| 4 配布数  | 50の個人、団体               |
| 5 回答数  | 43の個人、団体（回収率86%）       |

令和7年3月

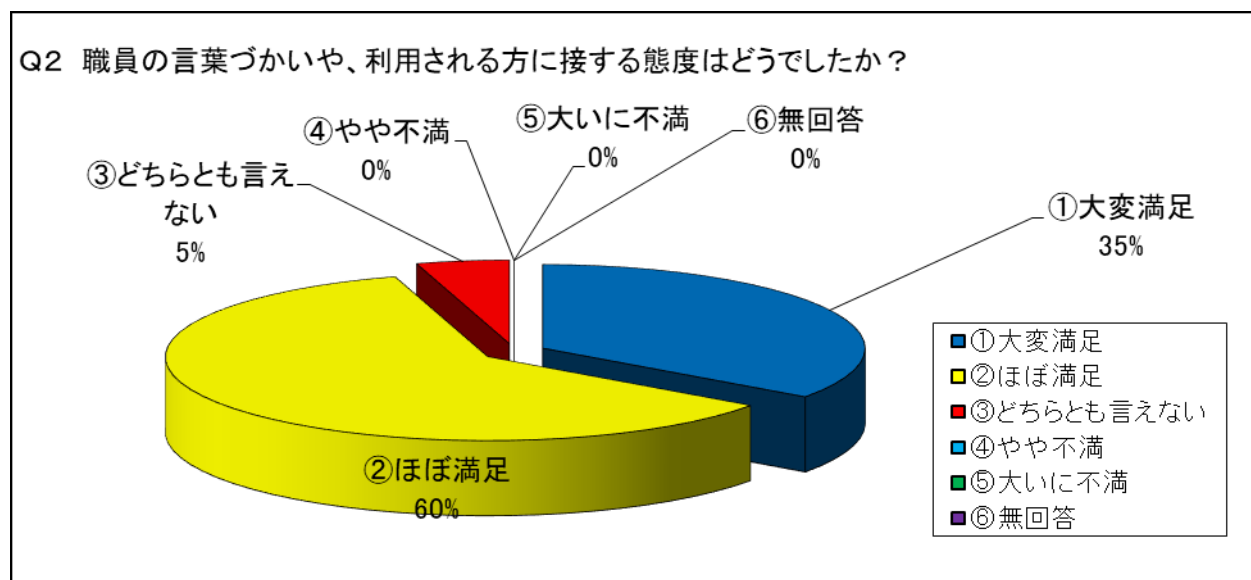
豊川市福祉部地域福祉課

## 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、42%の方が「大変満足」、56%の方が「ほぼ満足」と回答し、2%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。



(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、95%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

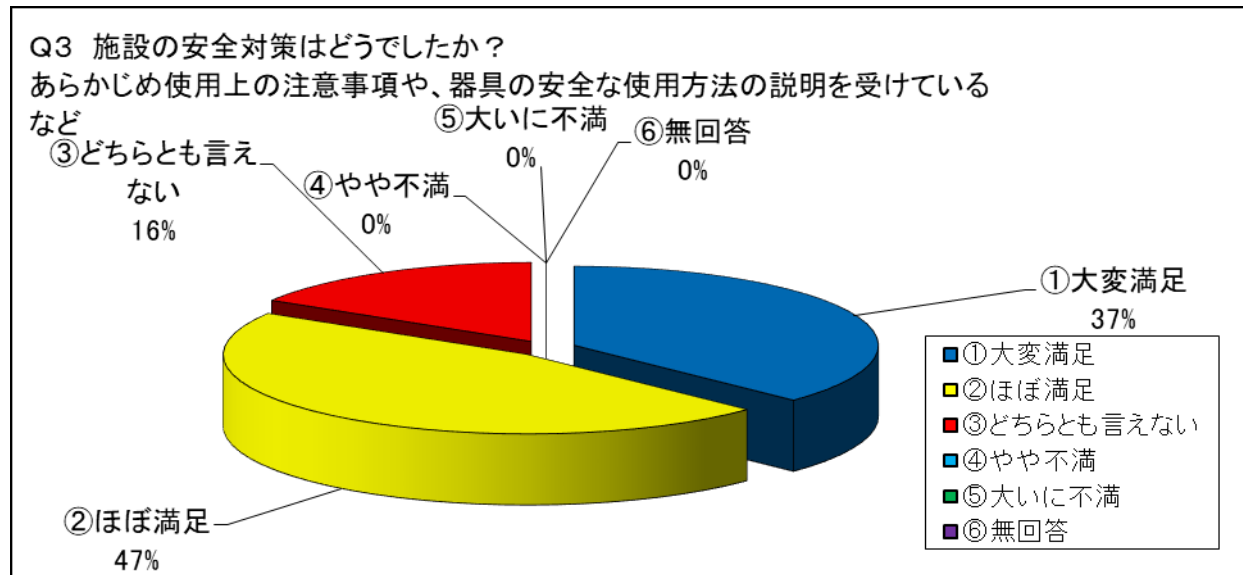


## 2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、84%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、16%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。

○この設問にいただいた意見

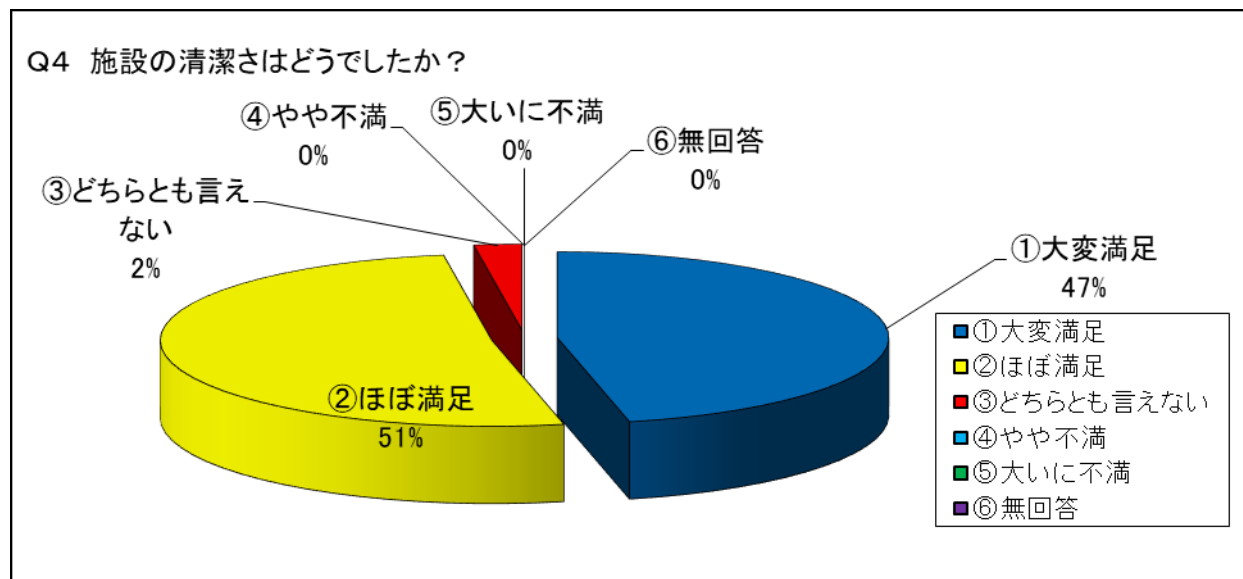
- ・機能訓練室の南側の窓付近に温かくなるとアリが発生している。



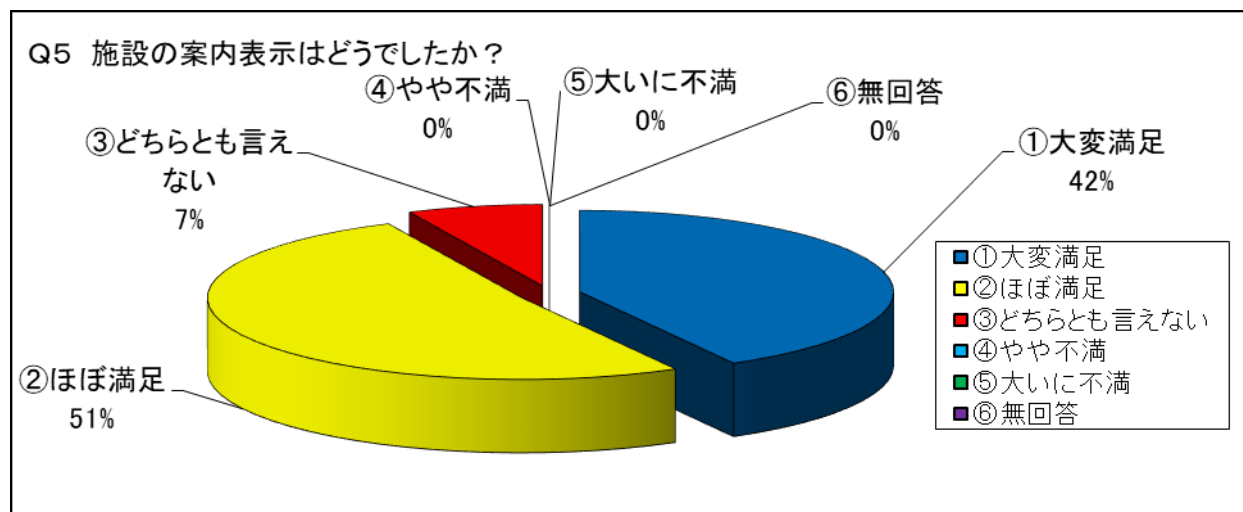
(2) 施設の清潔さについて、98%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問にいただいた意見

- ・施設を使用した方が机の上の消しゴムカスをその都度片付けできるようにウエットティッシュがあるとありがたい。



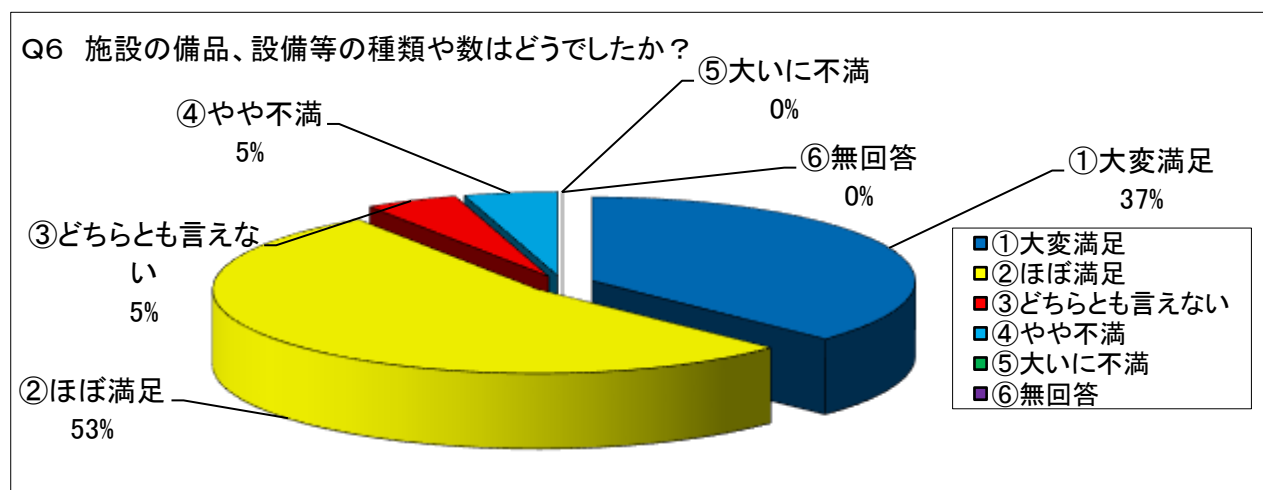
(3) 施設の案内表示について、93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、90%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。

○この設問にいただいた意見

- ・エアコンが途中で切れてしまうのが困る
- ・和室の畳がかなり劣化して粉がすごく膝についてしまう

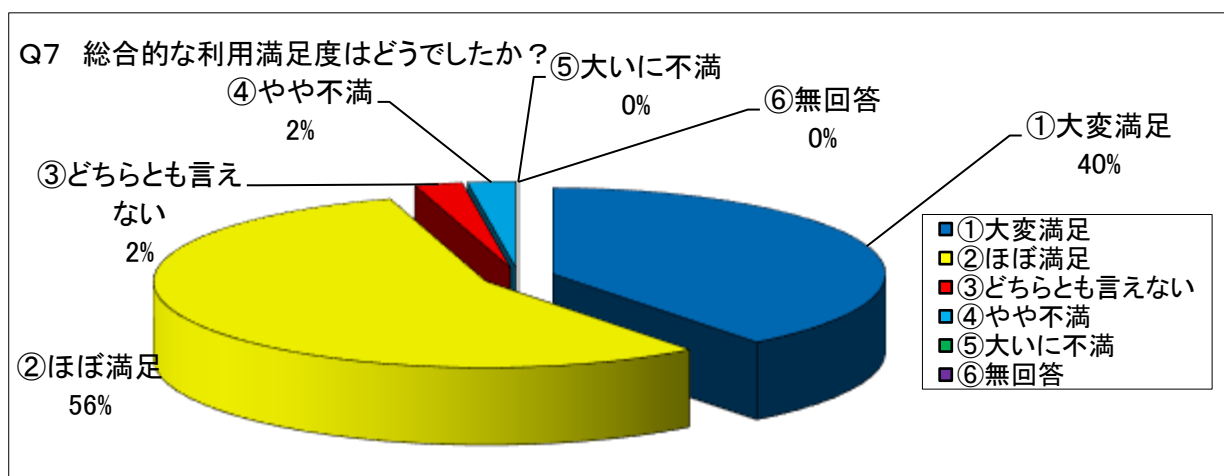


### 3 総合的満足度について

総合的な満足度については、96%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

- ・いつも利用させていただきありがとうございます
- ・職員がすぐ対応してくれるので助かる
- ・駐車場がもう少しあるとよい



### 4 昨年度の改善事項について

昨年度は、施設の管理体制について「どちらとも言えない」と評価された方が一定数いたため、今年度は利用者から意見をいただいた際にはその都度利用者の希望に沿えるように職員間で意見を共有し、改善策を話し合う機会を設けるようにしました。その結果、昨年度よりも「大変満足」、「ほぼ満足」の割合が多くなりました。

また、施設の備品、設備等の種類や数について「どちらとも言えない」と評価された方が多かったため、利用者から不満が出ないように定期的な状況の把握を行いました。

### 5 改善事項と今後の対処方法について

施設の管理体制について、「どちらとも言えない」と評価された方が一定数いるため、引き続き施設の安全対策や備品について見直しを検討します。

例えばアリが発生する箇所は虫よけを配置することや劣化した畳の粉が膝に付くという意見に対しては、新しい畳の購入を検討するなど利用者の方々の意見に応えられるよう改善に努めます。

## 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、施設の備品の管理や安全管理についてご意見をいただくことがあります。利用する方が気持ちよく安全に利用できるよう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、引き続き施設運営の向上に努めます。