

令和7年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市ゆうあいの里北障害者生活介護施設

(あすなろの家)

【調査概要】

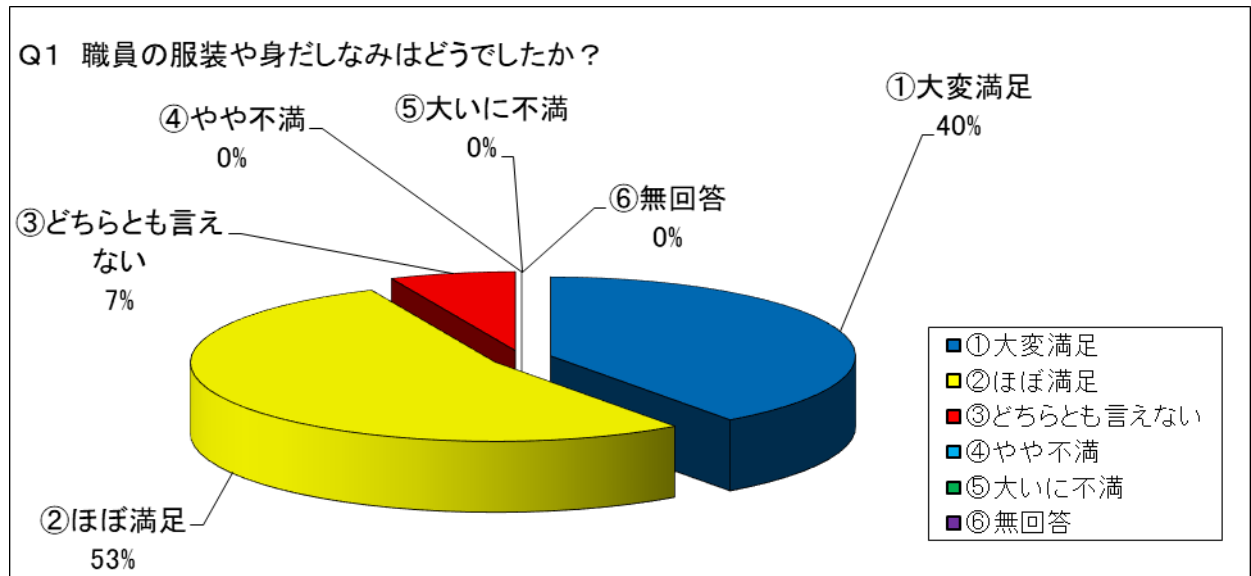
- | | | |
|---|------|------------------------|
| 1 | 調査期間 | 令和7年12月1日から令和8年1月31日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市ゆうあいの里北障害者生活介護施設利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 配布数 | 15人（施設利用者全員） |
| 5 | 回答数 | 15人（回収率100%） |

令和8年2月

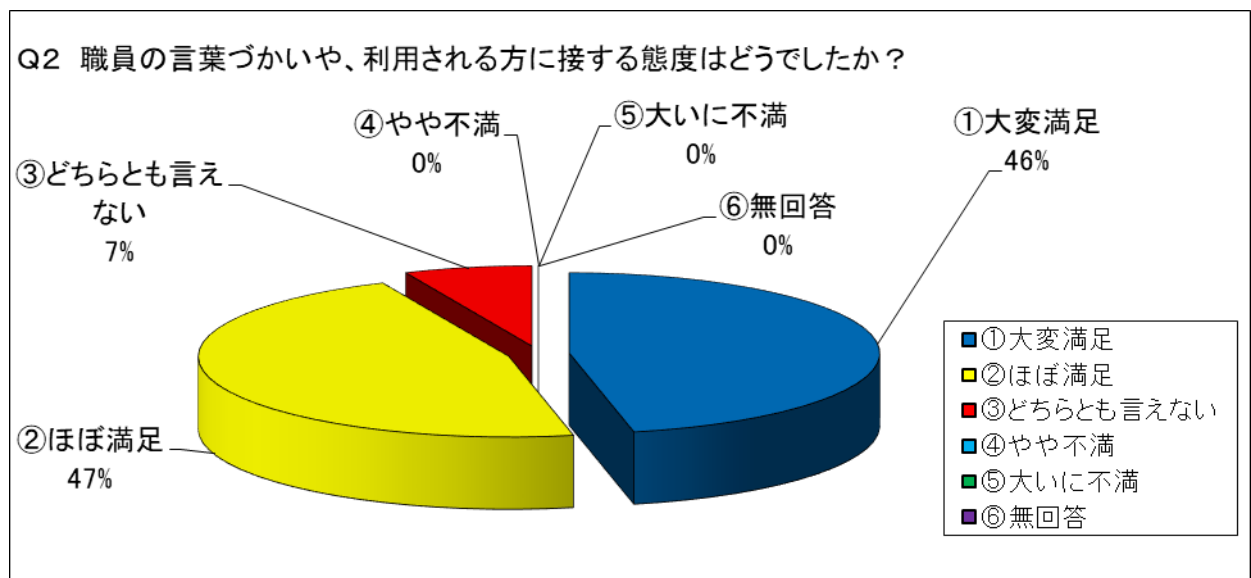
豊川市福祉部障害福祉課

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、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。



(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、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。

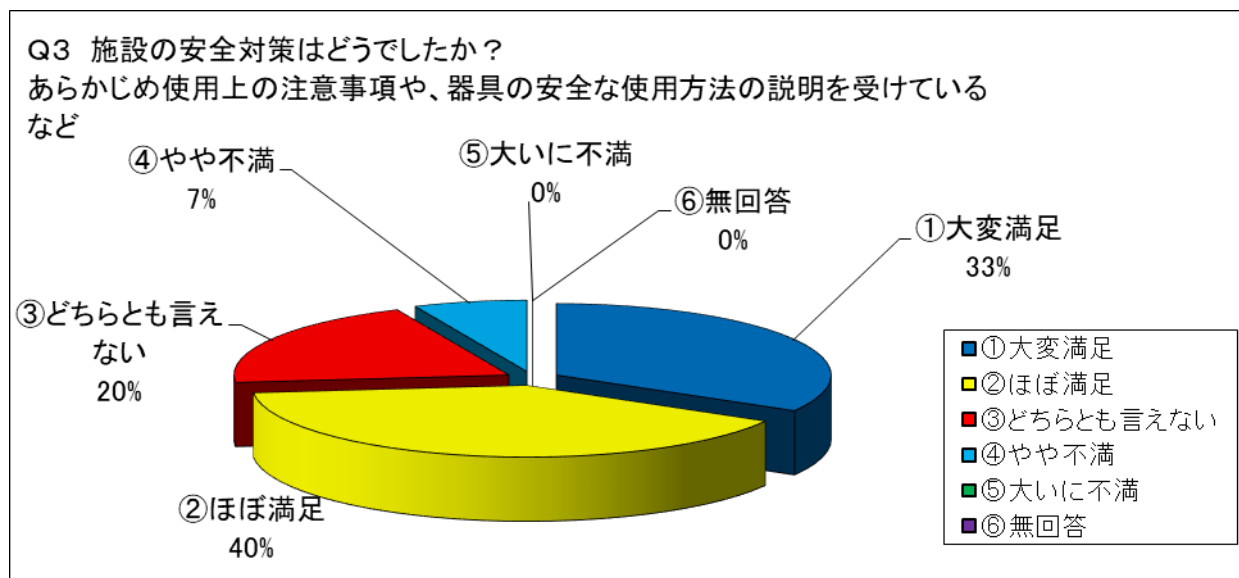


2 施設の管理体制について

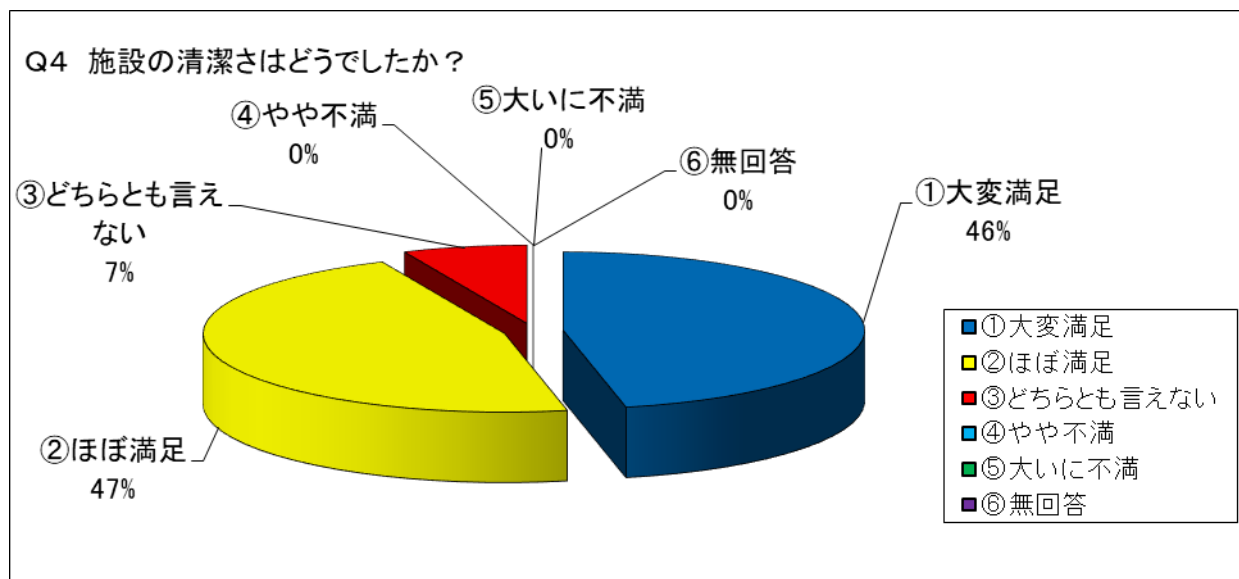
(3) 施設の安全対策について、73%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、20%の方が「どちらとも言えない」、7%の方が「やや不満」と回答しています。

(1) ○この設問についていただいたご意見

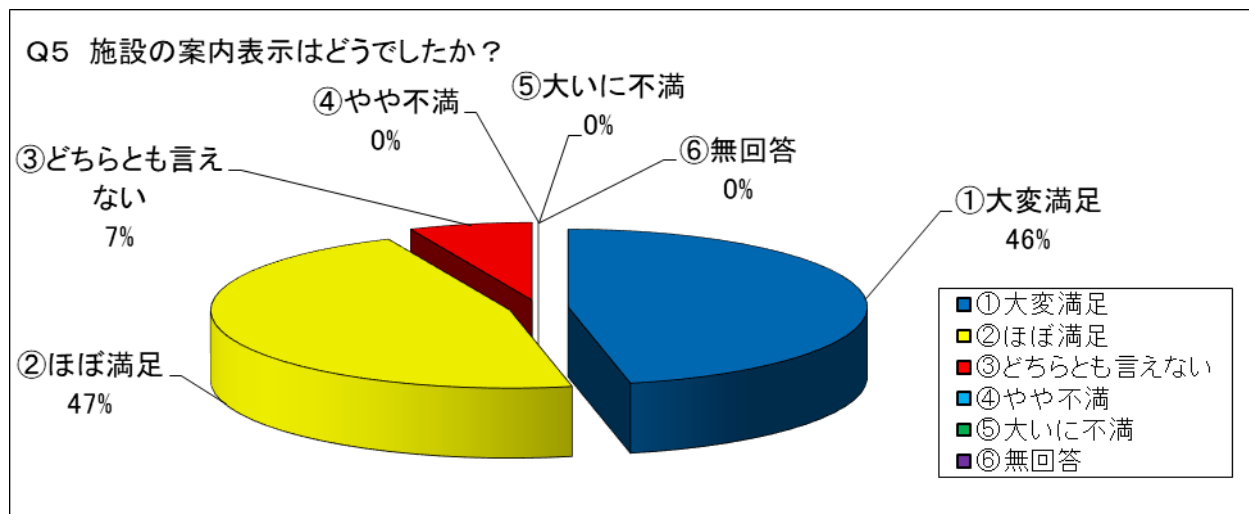
- ・トイレの座る所の不具合



(2) 施設の清潔さについて、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。



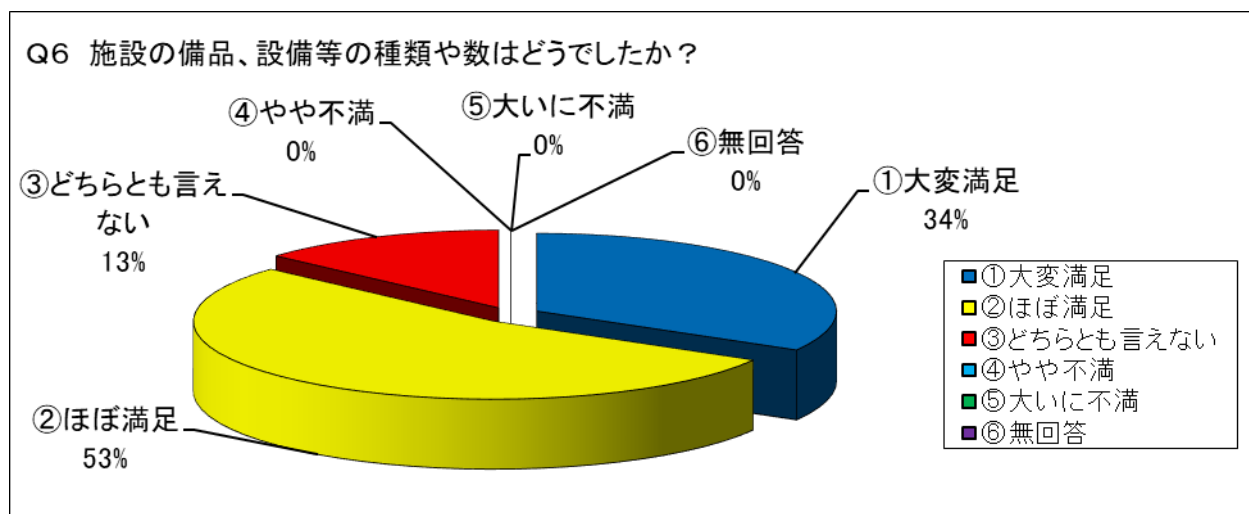
(4) 施設の案内表示について、93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(5) 施設の備品、設備等の種類や数について、89%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

・施設の中に入って確認しているわけではないのでわからない



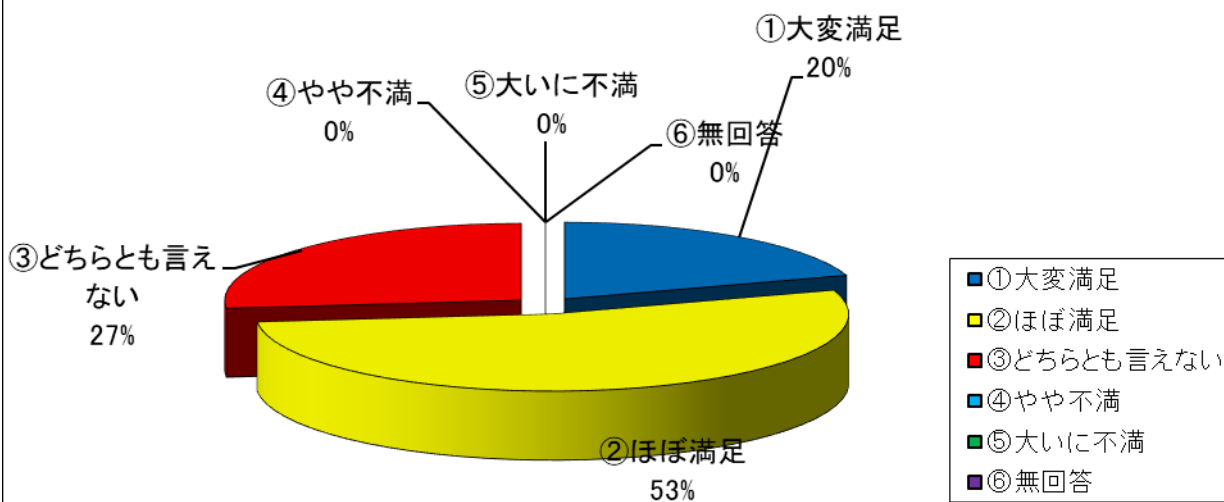
4 施設のデジタル化について

施設のデジタル化について、73%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、27%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・今のままで良いです。
- ・デジタル化反対。今まで通りで良い。

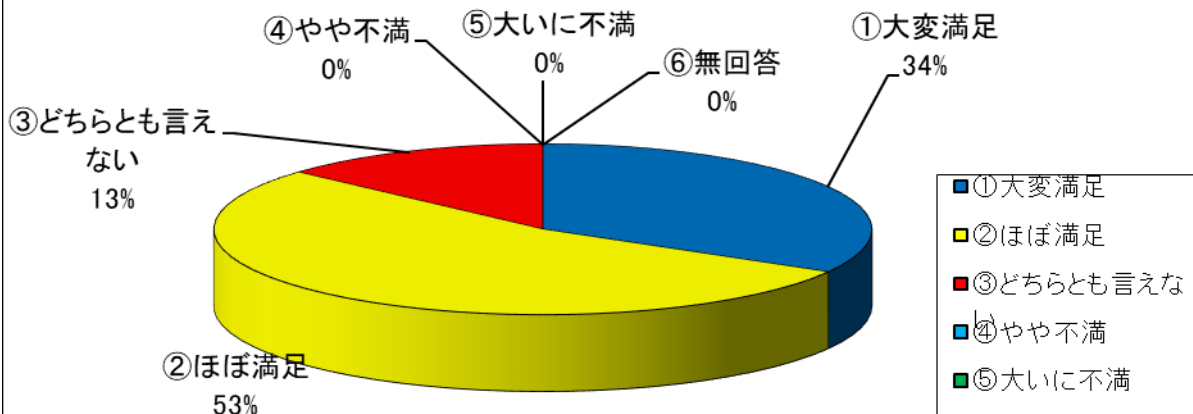
Q7 現在施設のデジタル化(受付・予約・お問い合わせ等)を行っていませんが、現在の予約方法については、どうでしたか？(デジタル化を希望する場合は不満としてください。)



5 総合的満足度について

総合的な満足度については、87%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

Q7 総合的な利用満足度はどうでしたか？



6 その他利用者の声

- ・簡単な仕事がもう少しできたら良い。

7 昨年度の改善事項について

施設の備品、設備等の種類や数について、昨年度の調査に比べて「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していただいた方の割合が増加しました。

8 改善事項と今後の対処方法について

施設の安全対策について、73%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、20%の方が「どちらとも言えない」、7%の方が「やや不満」と回答しています。施設整備に対する意見もありましたので、利用者の皆様が安全に利用できるように改めて心がけてまいります。

今年度追加された項目である、施設のデジタル化について、「今まで通りで良い」という意見があったので、利用者の皆様の意見を汲み取りながら予約方法等を考えます。

9 総合分析

総合的な利用満足度について87%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答を得ているため、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、いただいた意見を参考にしながら、市と指定管理者が連携して、日頃の施設運営や災害時の備えに万全を期すよう努めてまいります。