

令和7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12月1日から令和8年1月30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 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 配布数 | 東部20、西部18の個人、団体 |
| 5 回答数 | 東部20、西部8の個人、団体
(東部回収率100%、西部回収率44%) |

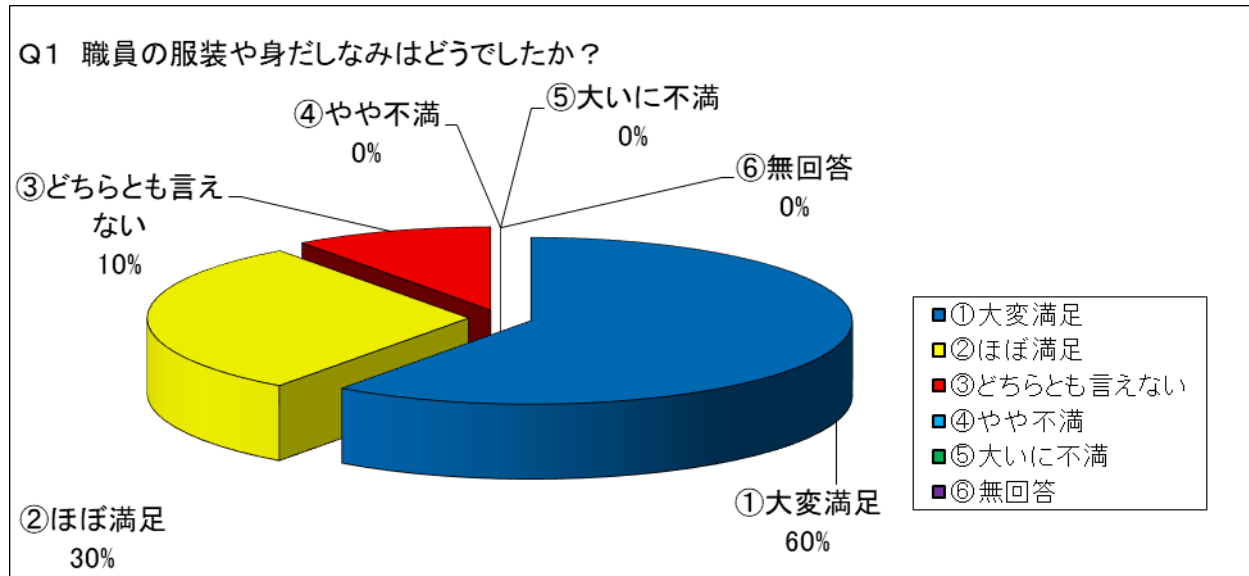
令和8年3月

豊川市福祉部地域福祉課

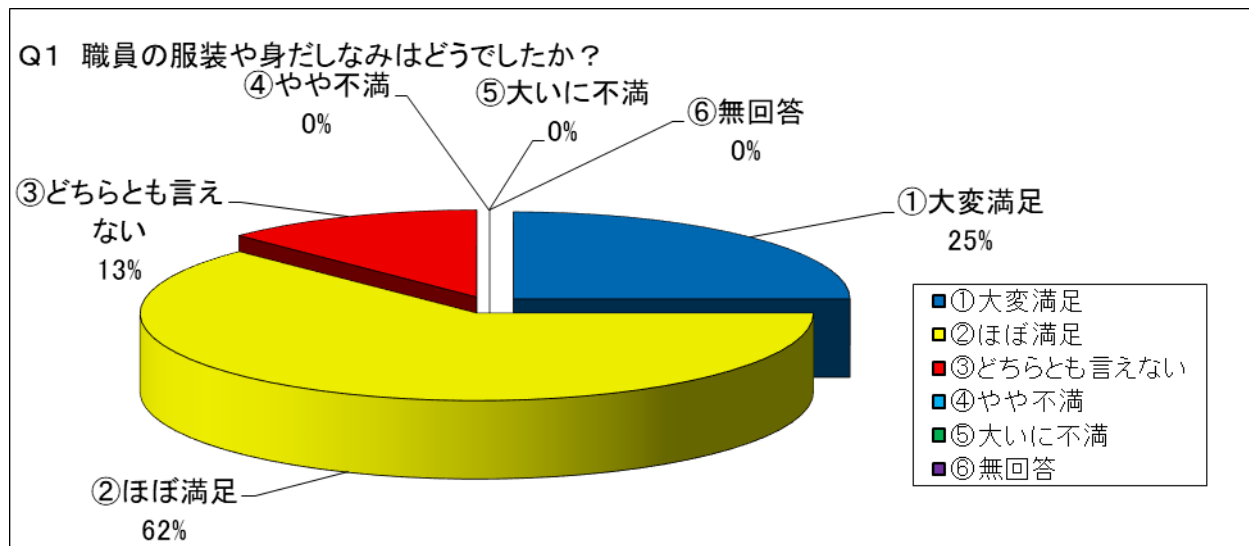
1 職員の対応について

(1) 職員の服装や身だしなみについて、東部では90%、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】

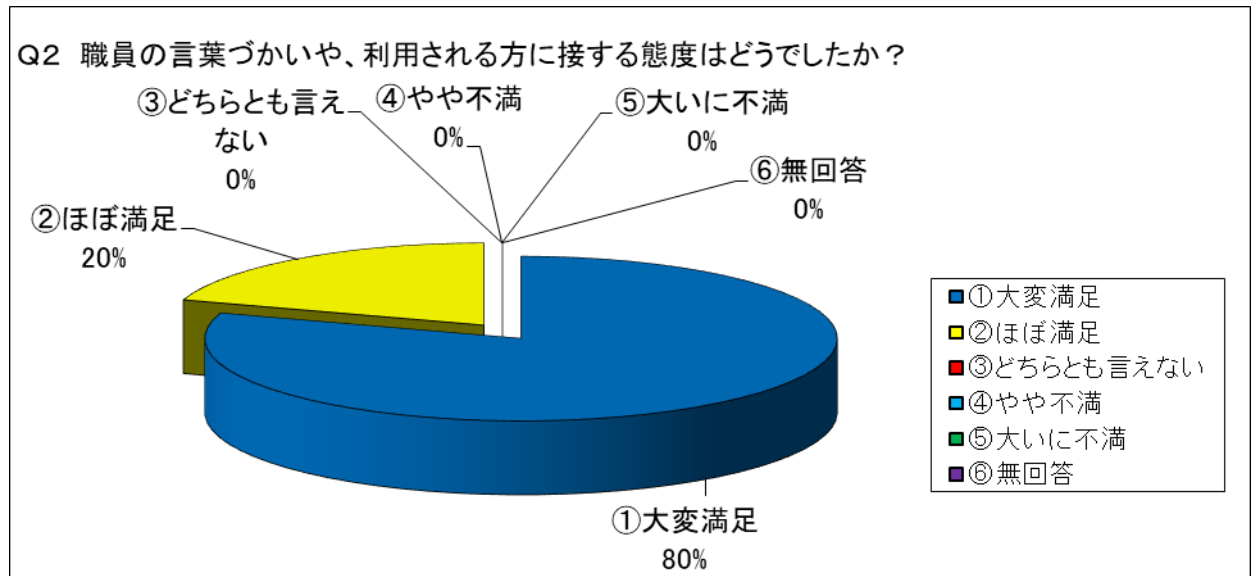


【西部】

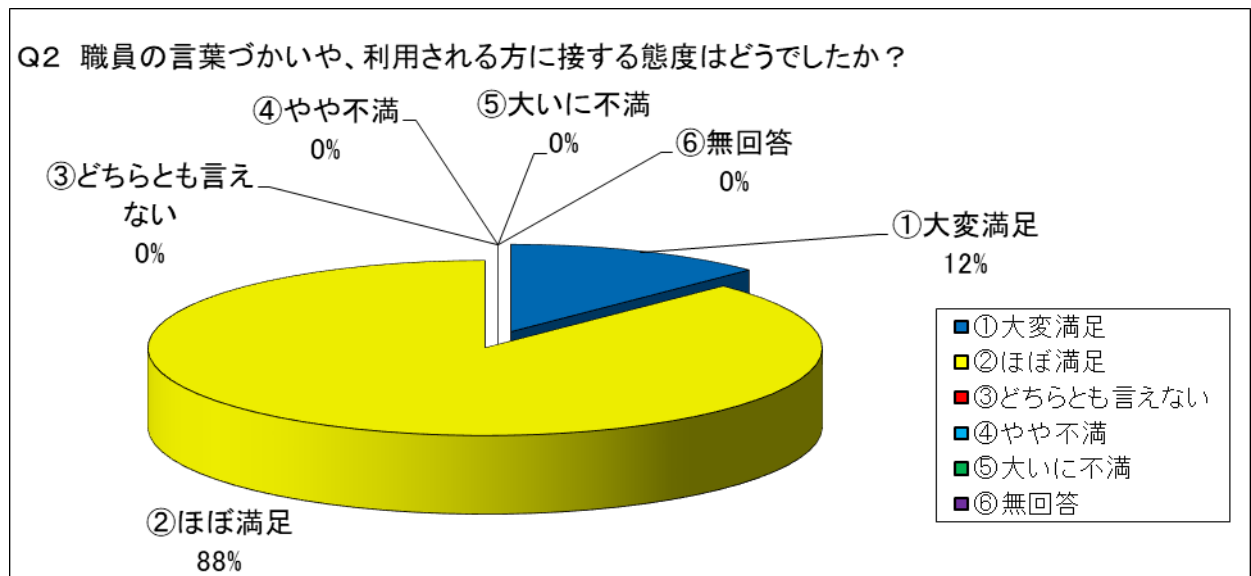


(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、東部では100%、西部では100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

【東部】



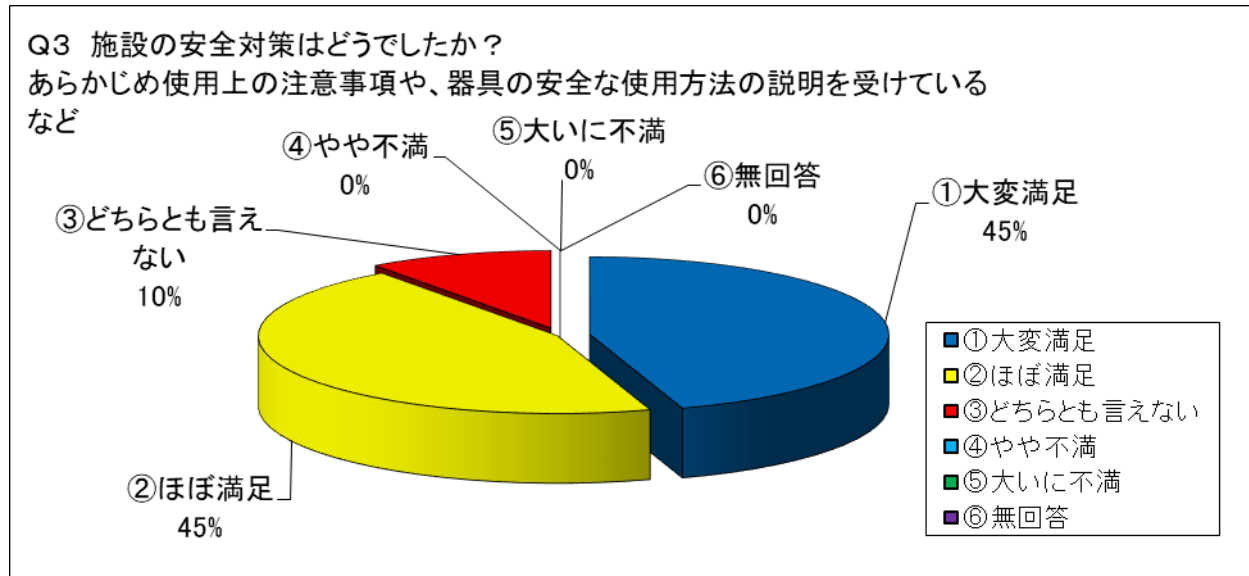
【西部】



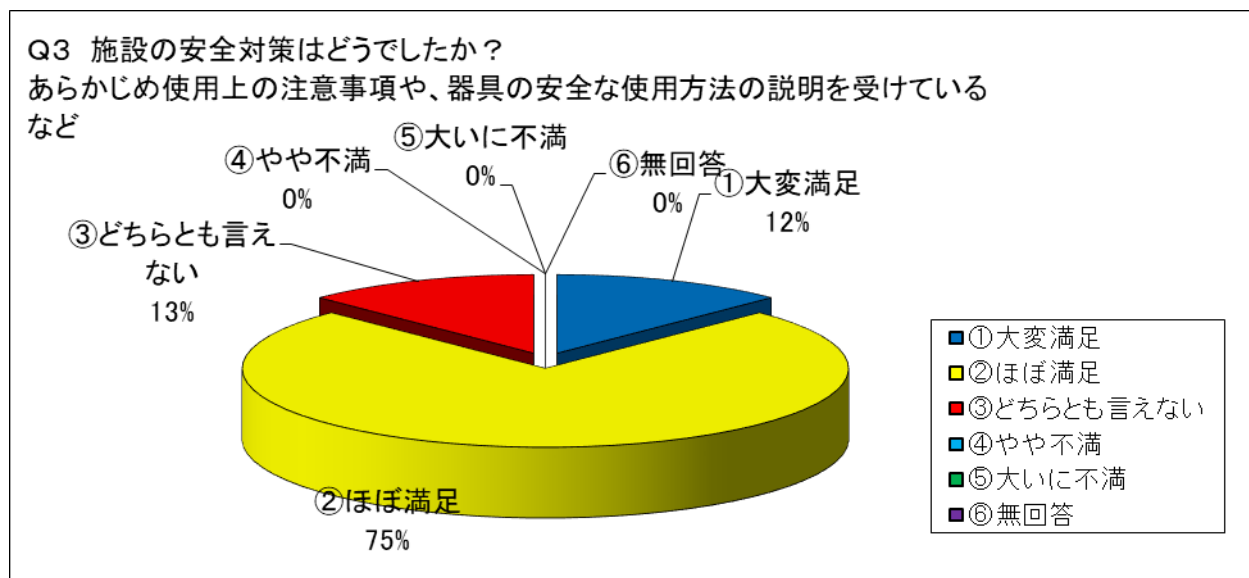
2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、東部では90%、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】

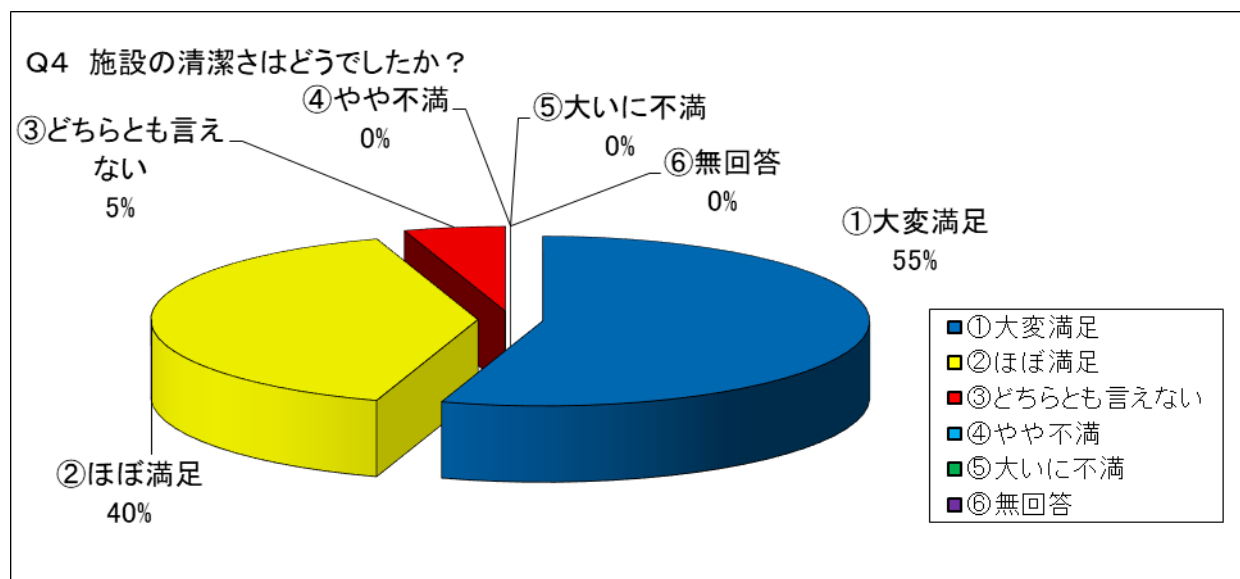


【西部】

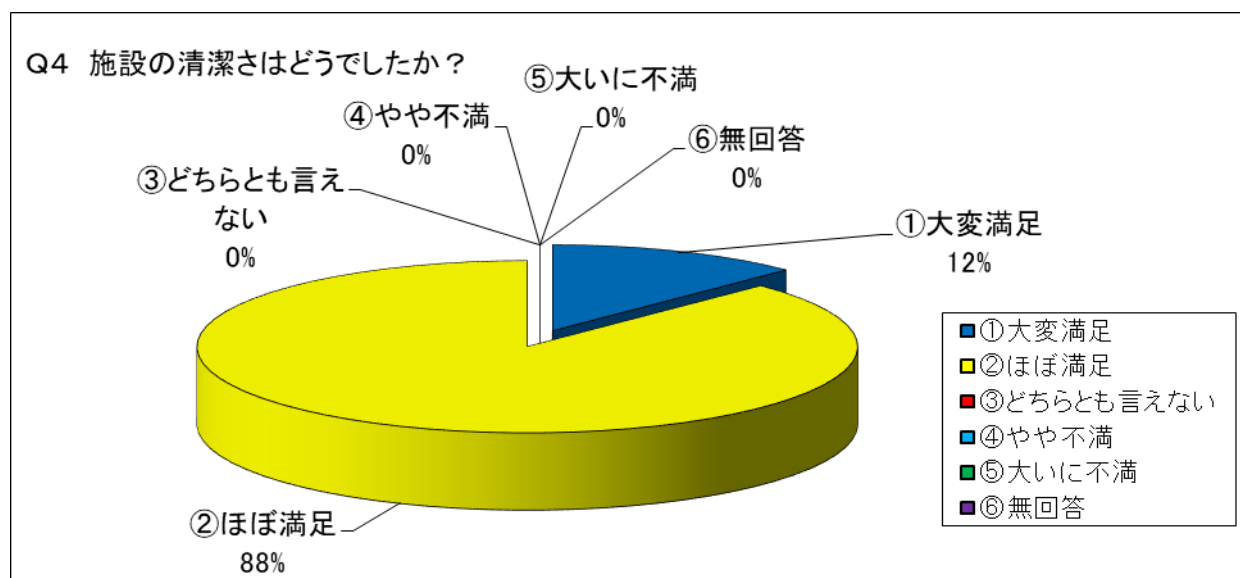


(2) 施設の清潔さについて、東部では95%、西部では100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、共に高い評価を得ています。

【東部】



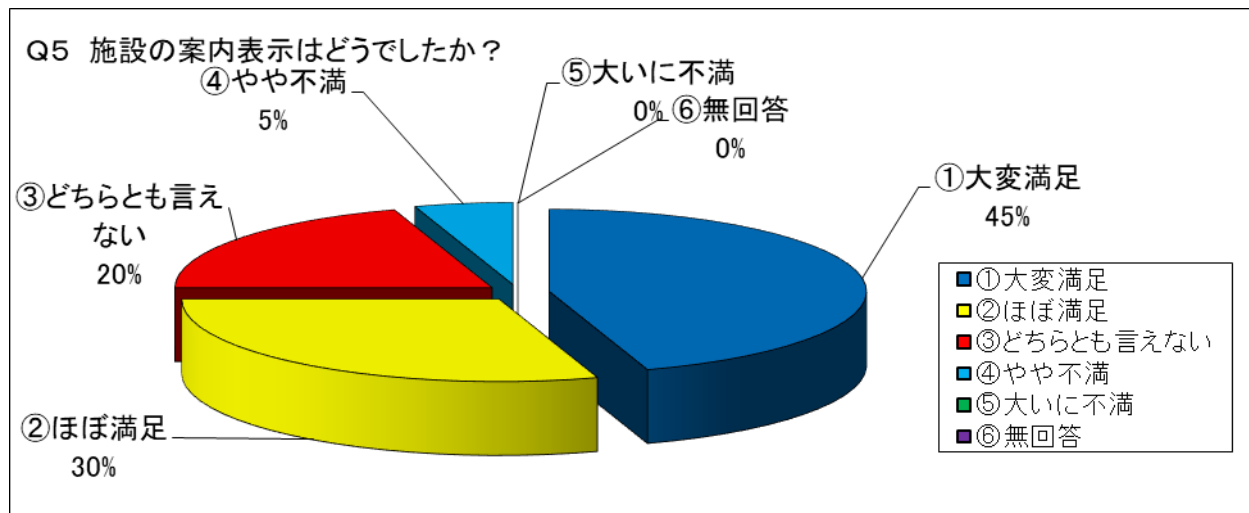
【西部】



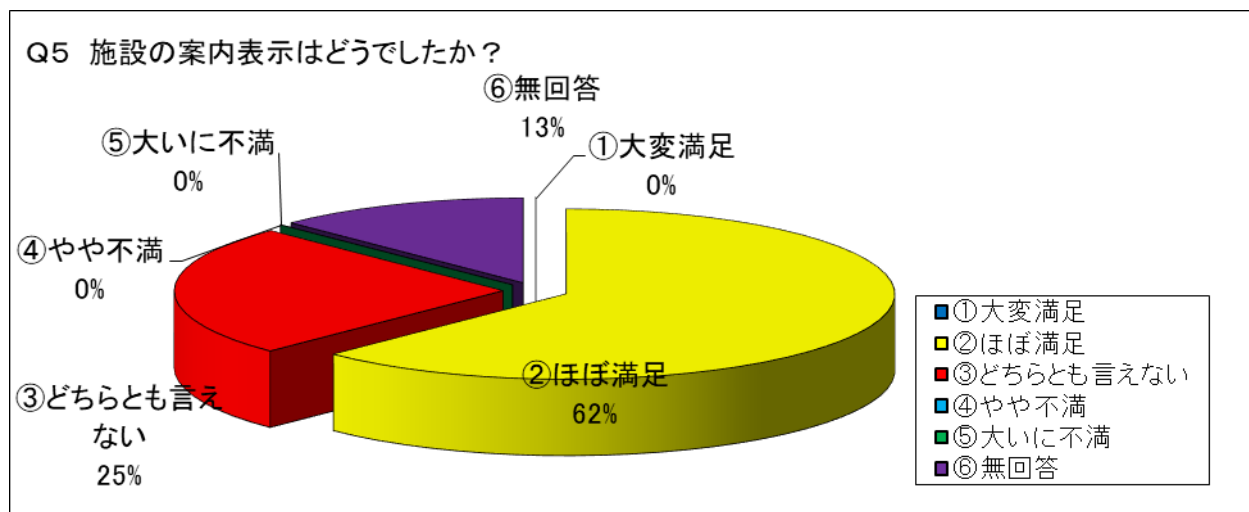
(3) 施設の案内表示について、東部では75%、西部では62%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、「どちらとも言えない」、「やや不満」と回答した方が東部では25%、西部では25%いました。

【東部】

- この設問にいただいた意見
- ・事務所の入り口がわかりにくい



【西部】



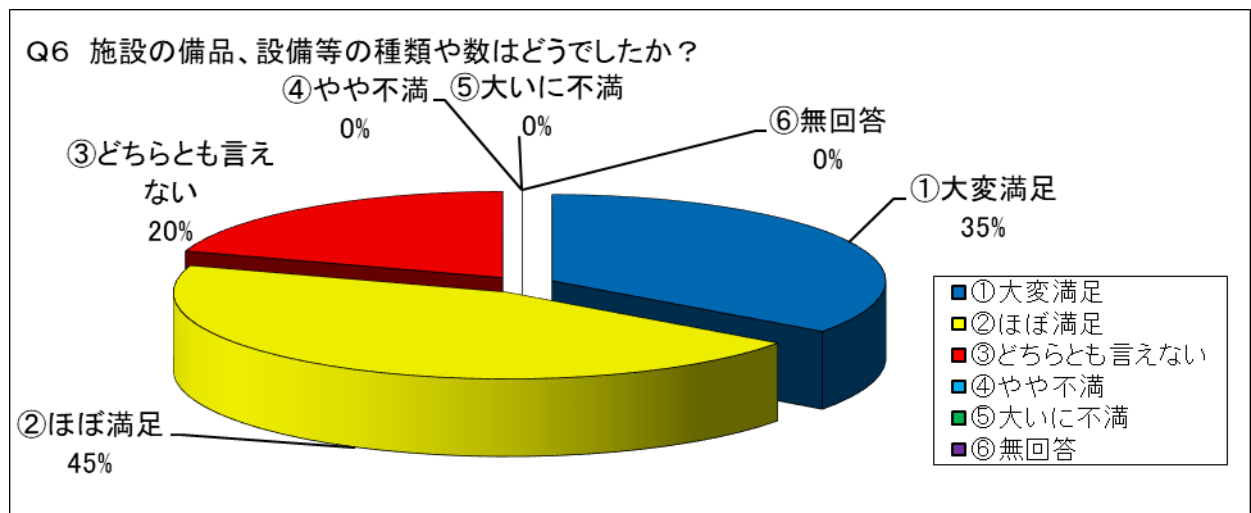
(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、東部では80%、西部では50%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、「どちらとも言えない」、「と回答した方が東部では20%、西部では37%いました。

【東部】

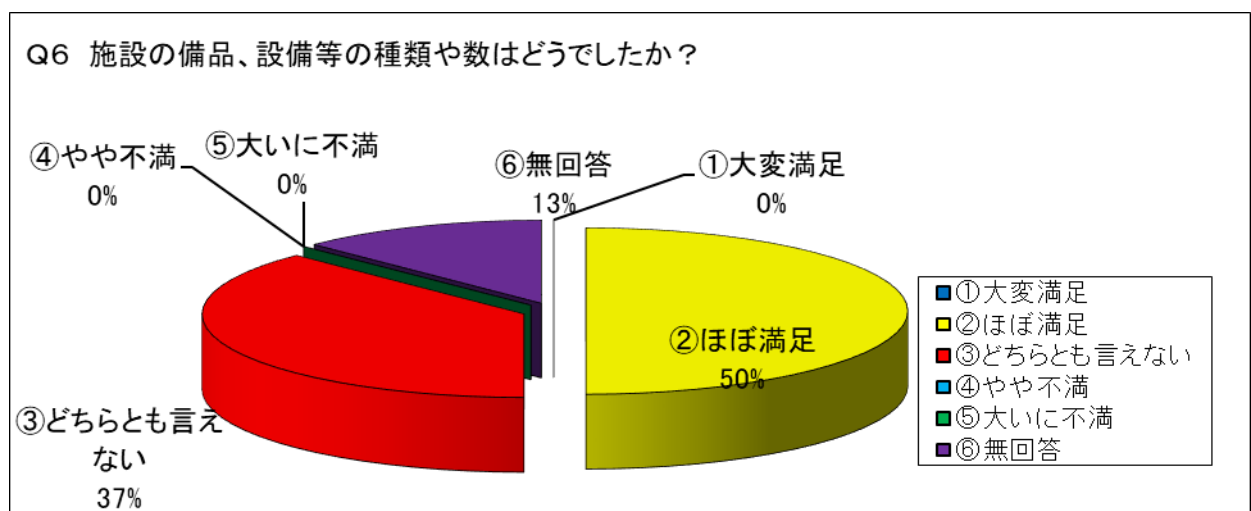
○この設問でいただいたご意見

- ・洋式トイレがもっとあると嬉しい
- ・ピアノを調律してもらえると嬉しい

【東部】



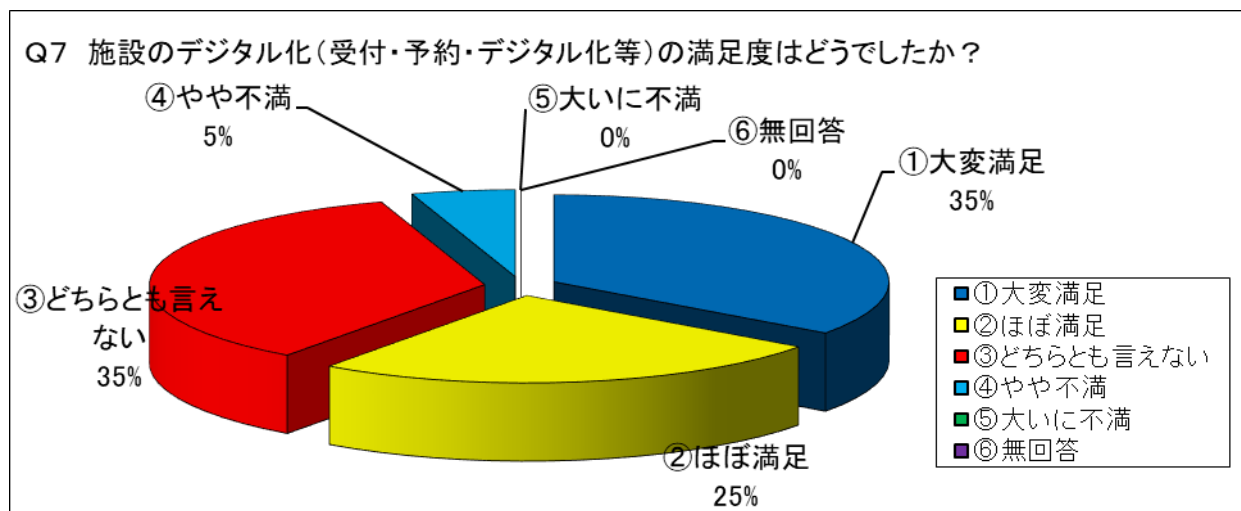
【西部】



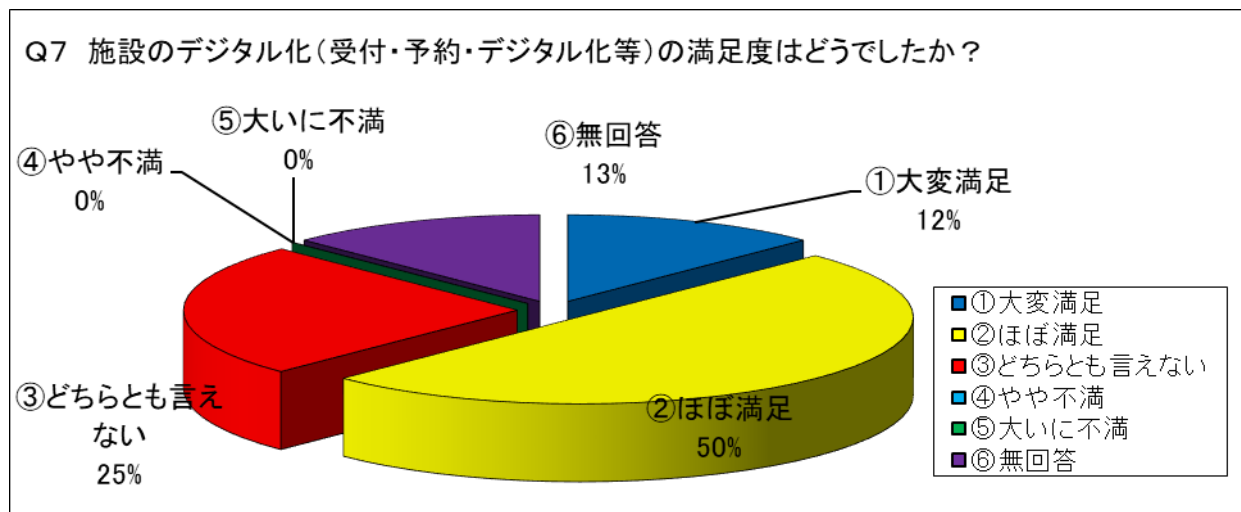
(5) 施設のデジタル化について、東部では60%、西部では62%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していますが、「どちらともいえない」、「やや不満」と回答した方が東部では、40%、西部では25%いました。

【東部】

- ・デジタル化しているかどうかがわからない



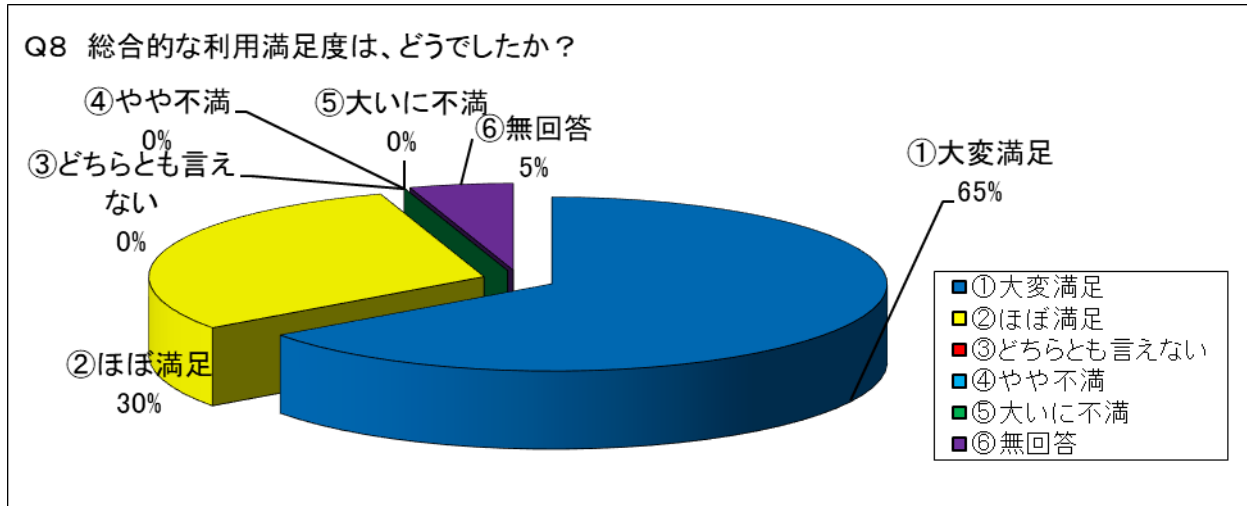
【西部】



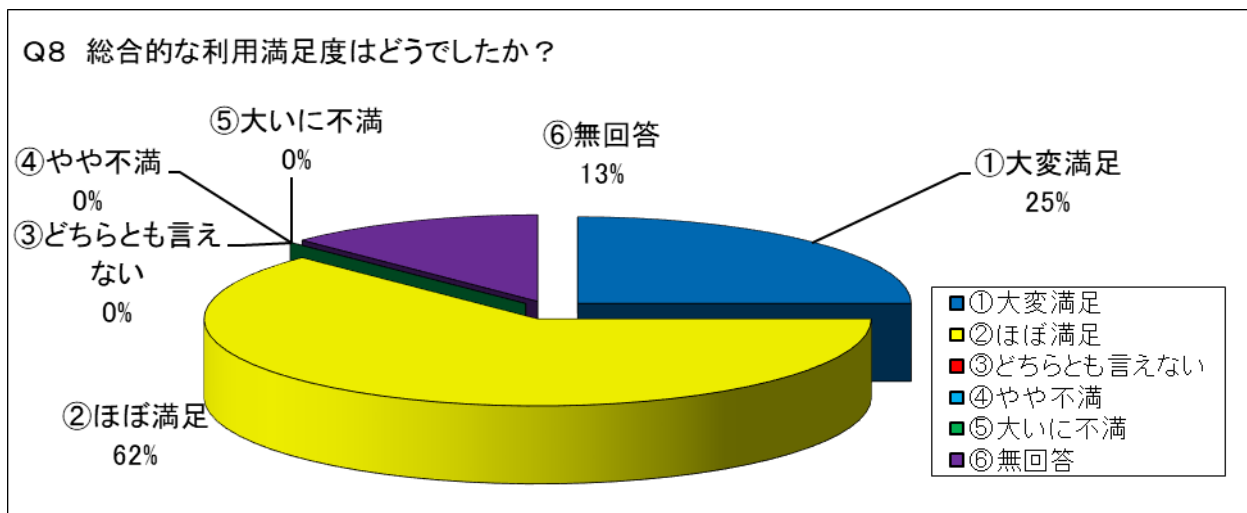
3 総合的満足度について

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95%、西部では87%と高い評価を得ました。

【東部】



【西部】



4 昨年度の改善事項について

昨年度は、施設の案内表示について、「案内表示がわからない」という意見をいただきました。そこで、利用者が来客した際には、会館の設備や使用方法について案内を積極的にするようにしました。

また、東部の施設の備品、設備等について「掃除機の吸い込みが悪い」という意見がありましたので、定期的に備品の状況について確認し、利用しやすい環境の改善に努めました。

5 改善事項と今後の対処方法について

施設の備品、設備等について、両福祉センターともに「どちらともいえない」という回答が一定数あり、東部では、ピアノを調律してほしいという声をいただきましたので、施設の備品について、定期的な点検を行うようにしていきます。施設の清潔さについては、東西ともに非常に高い評価をいただきましたので、引き続き高い評価を得られるように維持していきます。

また、西部地域福祉センターのアンケート回収率が低いため、アンケートの周知方法について見直しを図ります。

6 総合分析

総合的な利用満足度については、東部では95%、西部では87%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。