

令和7年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市社会福社会館

(ウイズ豊川)

【調査概要】

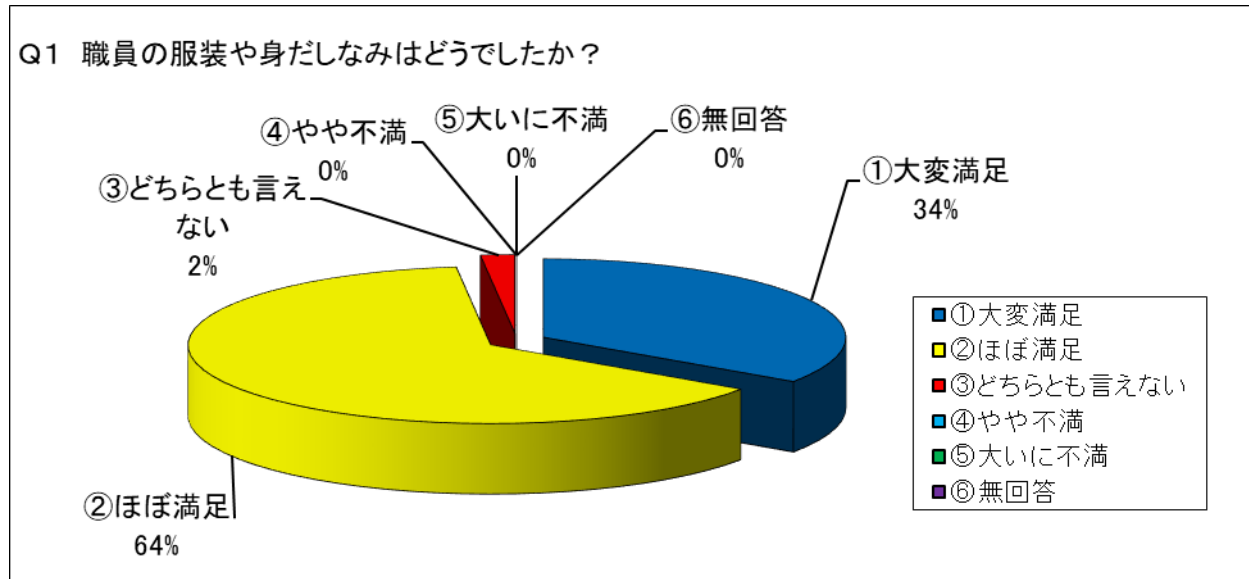
- | | |
|--------|-------------------------|
| 1 調査期間 | 令和7年12月1日から令和8年1月30日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市社会福社会館利用者 |
| 3 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口にて回収する。 |
| 4 配布数 | 60の個人、団体 |
| 5 回答数 | 55の個人、団体（回収率約92%） |

令和8年3月

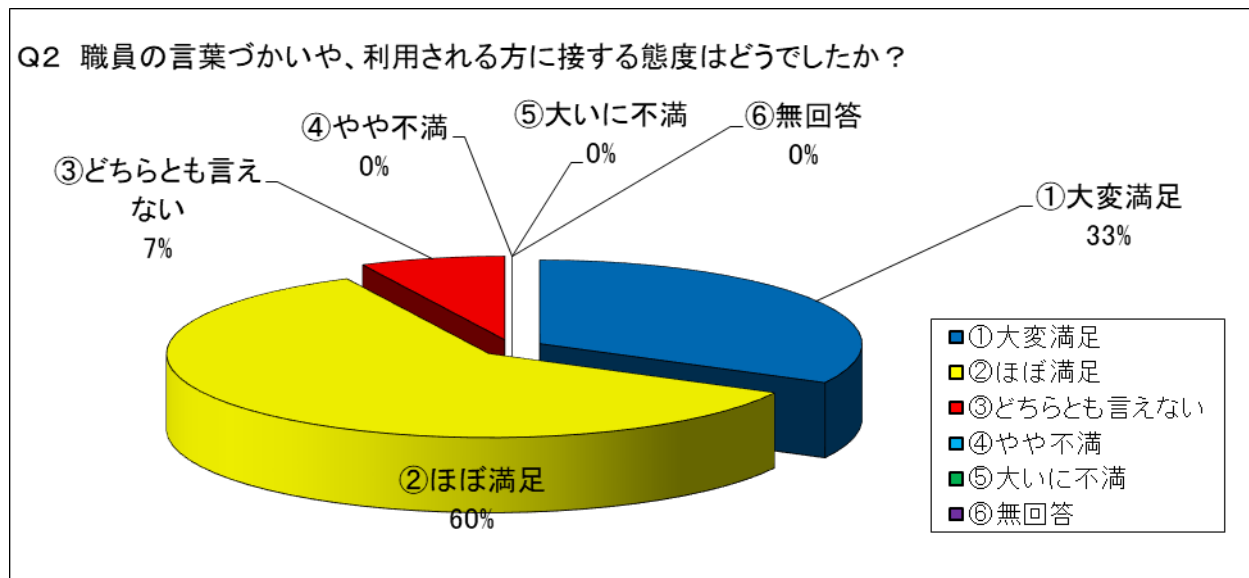
豊川市福祉部地域福祉課

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、98%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。

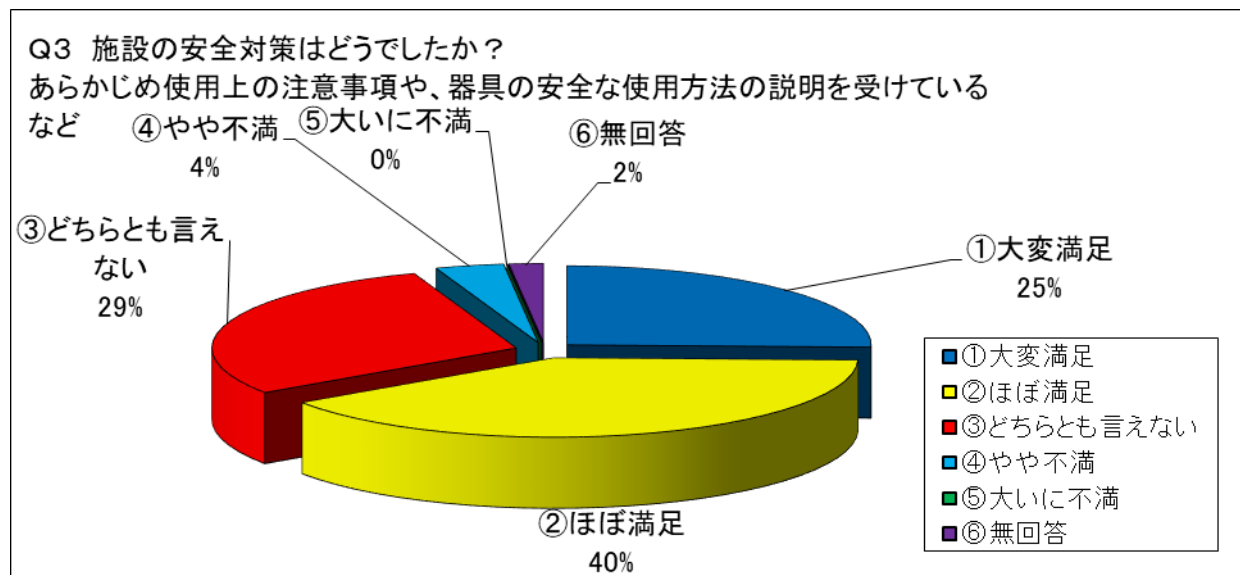


2 施設の管理体制について

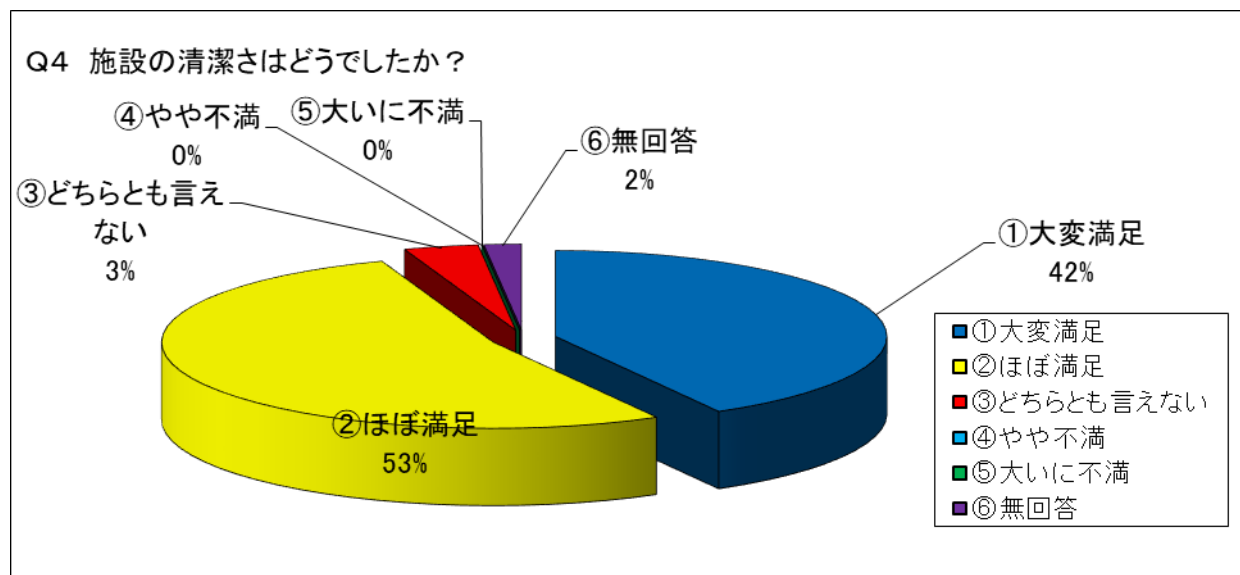
(1) 施設の安全対策について、65%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、29%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。

○この設問にいただいた意見

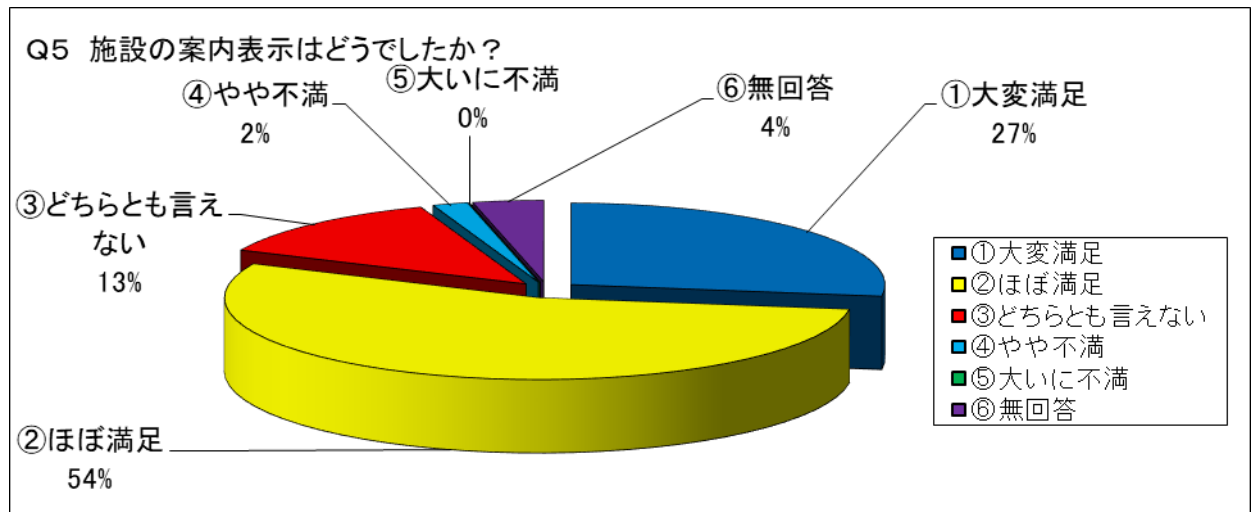
・安全対策についてあまり考えたことがない。



(2) 施設の清潔さについて、95%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。



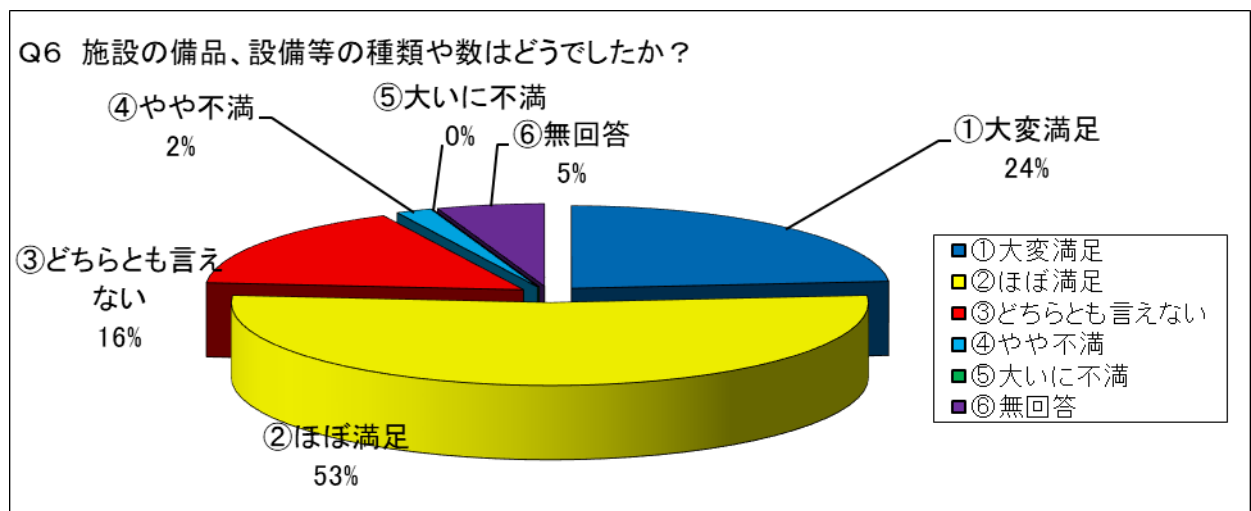
(3)施設の案内表示について、81%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。



(4)施設の備品、設備等の種類や数について、77%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

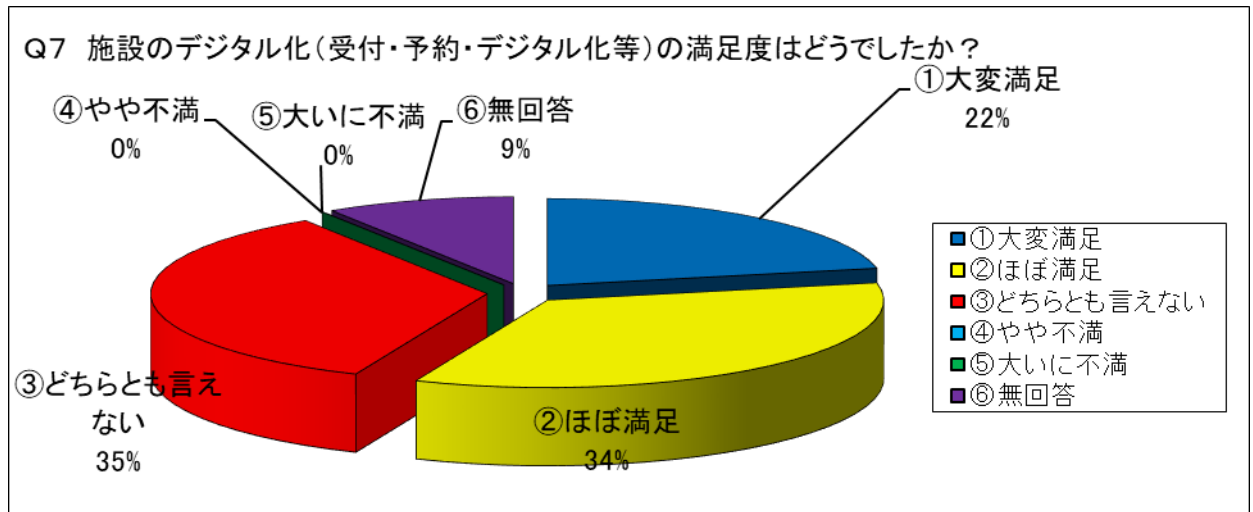
- ・和室のたたみがだいぶ傷んで粉がつく
- ・幼児も利用するが靴下、服にたたみの粉がつく



(4)施設のデジタル化について、56%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、35%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

- ・手続きが面倒なので、デジタルのみにしてほしい。

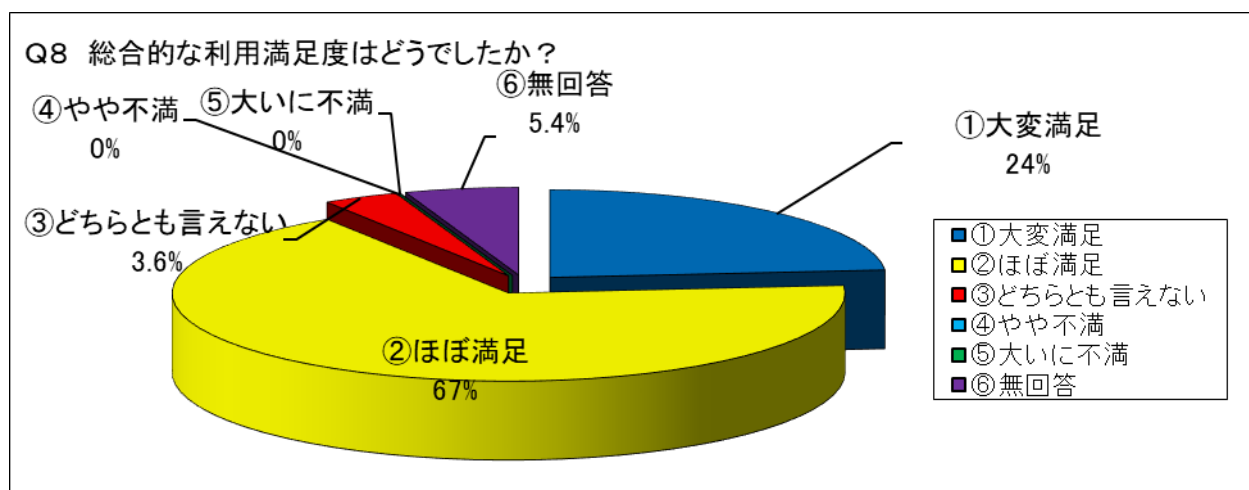


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、91%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

- ・9時半から10時に駐車場が満車となり、困ることがあります。



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、いただいた意見を職員間で情報共有し、改善事項を話し合いました。

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、利用時に不便のないよう定期的な状況の把握を行いました。劣化した畳の粉が膝に付くという意見が昨年度はあったため、定期的に畳をほうきで掃き、粉が畳に残らないように改善しました。

5 改善事項と今後の対処方法について

施設のデジタル化について、「どちらとも言えない」と評価された方が一定数いました。現在の施設予約は、スマートフォン等から仮予約することができますが、スムーズに施設利用してもらうことを目的に本申請で詳細情報を提出いただくこととしています。本申請について、紙申請のみでなくメール等でも対応できるよう工夫を検討します。

また会館の駐車場について満車のため、利用者が車を停められないことがあるので、駐車場の公用車を移動させたり、できるだけ乗り合わせて来てもらうなどして、改善をしていきます。

6 総合分析

職員の対応や総合的な満足度について、非常に高い評価を得ることができました。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。