

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南障害者生活介護施設

(はなの和)

【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南障害者生活介護施設利用者 |
| 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 | 17人（施設利用者全員） |
| 5 | 回答数 | 17人（回収率100%） |

令和8年2月

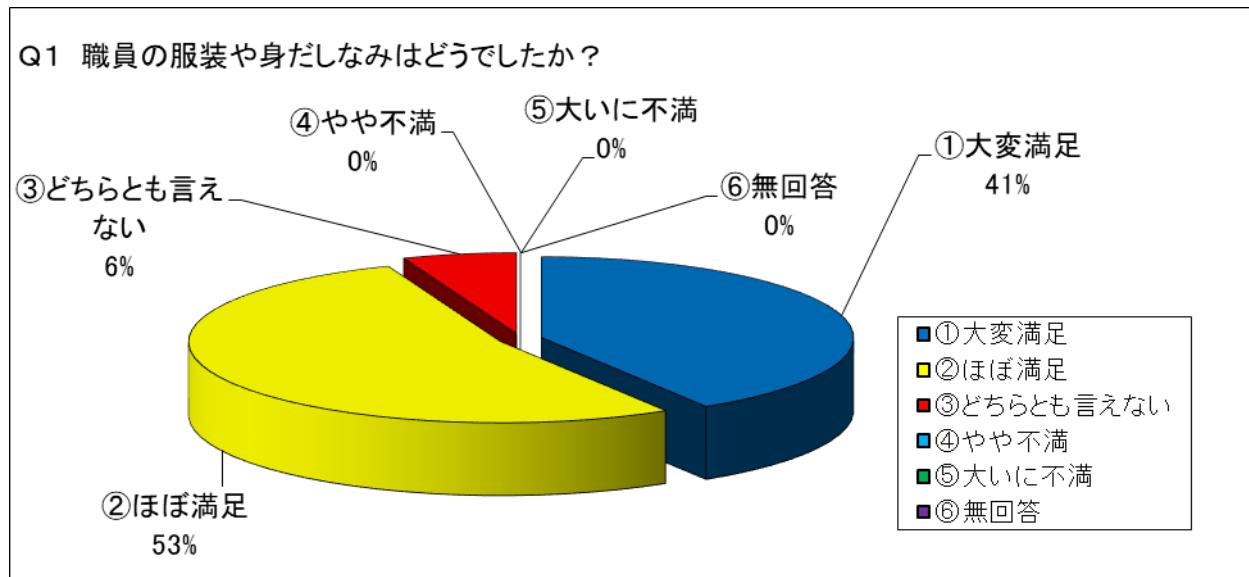
豊川市福祉部障害福祉課

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、94%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

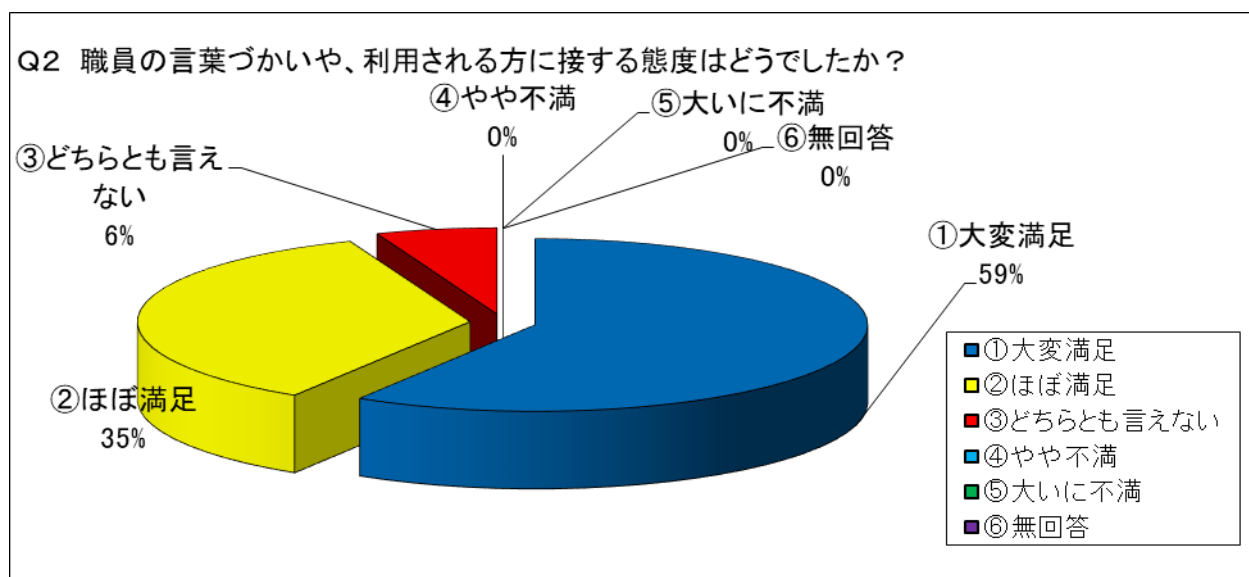
- ・僕は職員や利用者及び他の利用者において、そんな所まで見ていないから、「どうでしたか？」と言われても…。



(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、94%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

- ・言葉使いは丁寧すぎる場所がある。もっとフランクな話し方を望む。

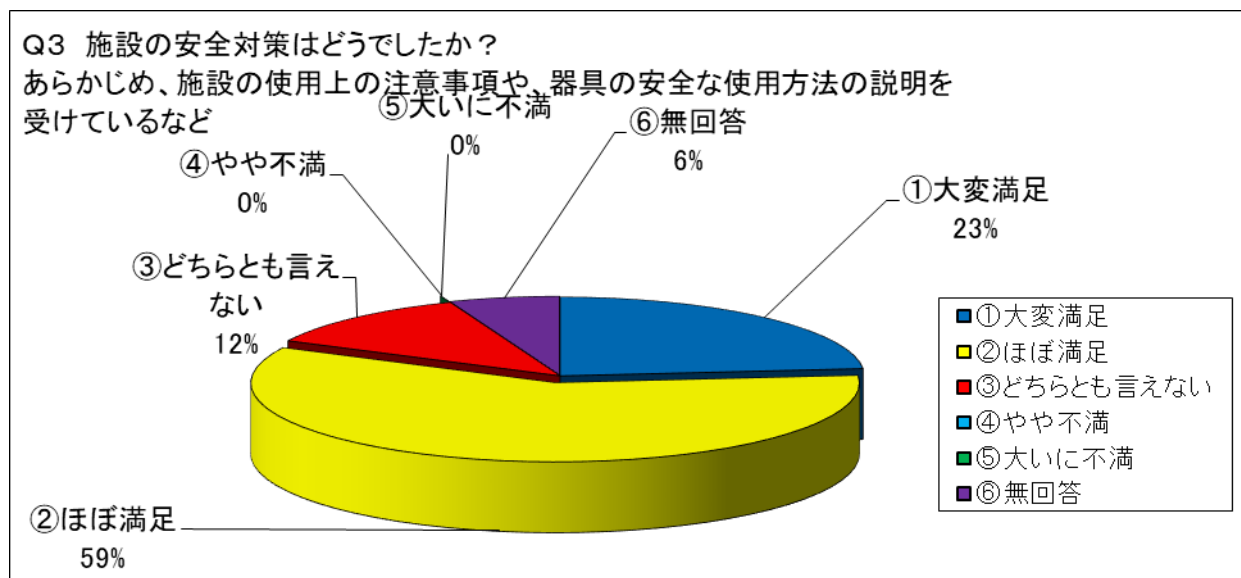


2 施設の管理体制について

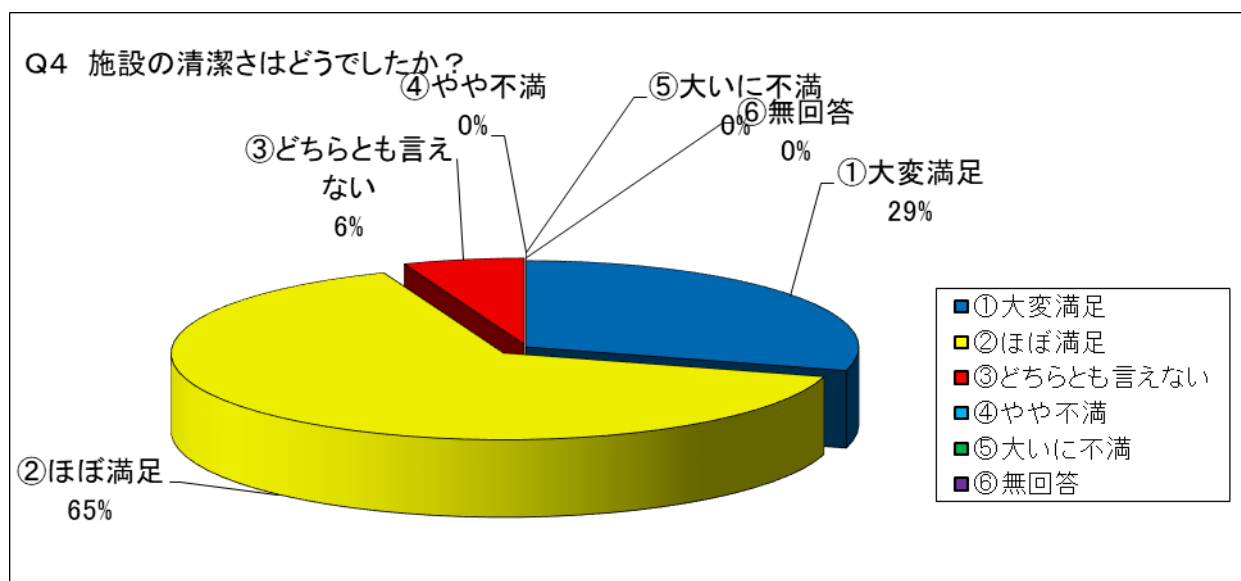
(1) 施設の安全対策について、82%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・「どうでしたか？」と聞かれても最初から（使用上の注意事項の説明を）受けていない記憶がある。



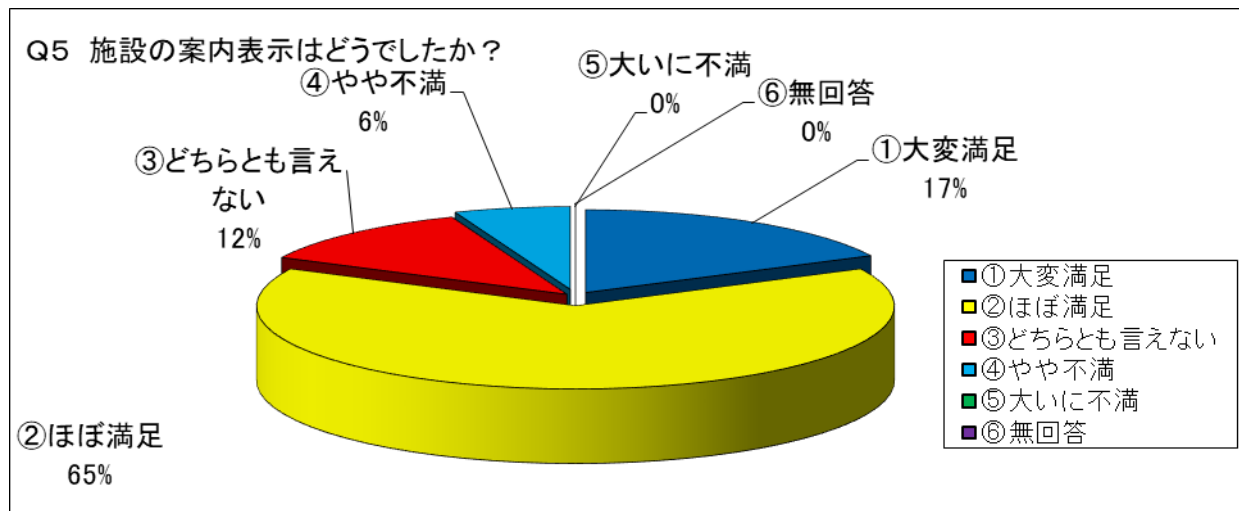
(2) 施設の清潔さについて、94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(3) 施設の案内表示について、82%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、12%の方が「どちらとも言えない」、6%の方が「やや不満」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

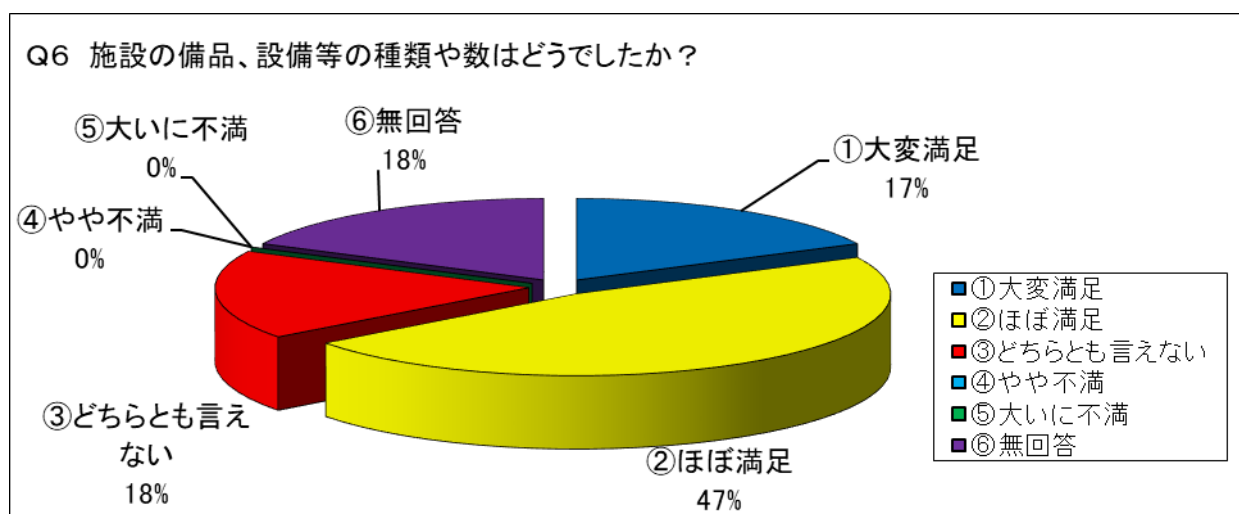
- ・案内表示が小さくてわかりづらい。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、64%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、18%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

- ・掛け布団やベッドがあるので良い。リクライニングチェアも使っている。
- ・あまり知らないため
- ・中に入ったことがないのでよくわからない。
- ・ウォシュレットがあるといいです
- ・わかりません



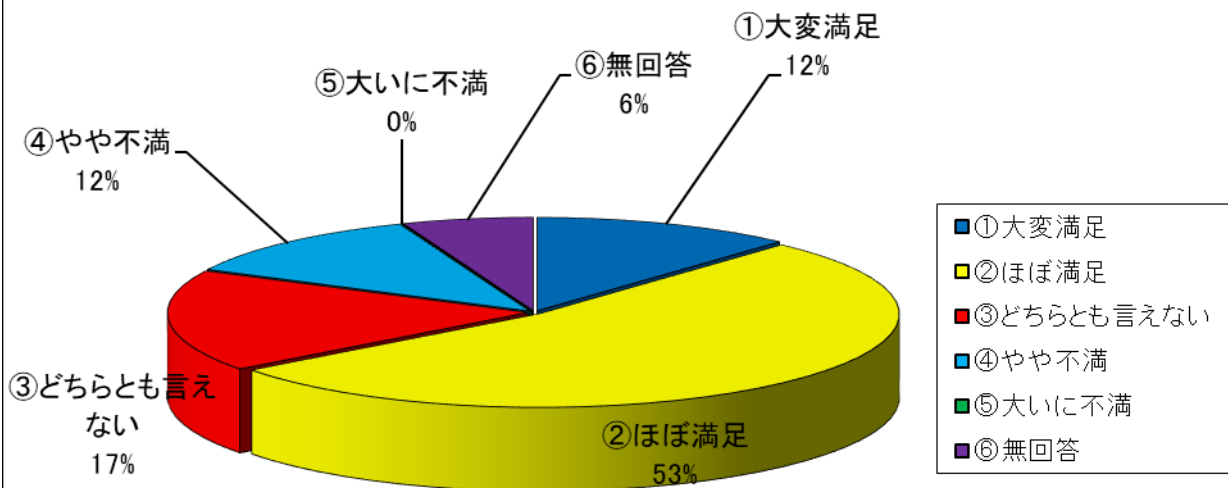
4 施設のデジタル化について

施設のデジタル化について、65%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、17%の方が「どちらとも言えない」、12%の方が「やや不満」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・デジタル化というけど、よく分からないという人が少なからず出てくると思う。自分の親とか。
- ・緊急時（災害時など）の連絡方法として、デジタル化は必要だと思います。

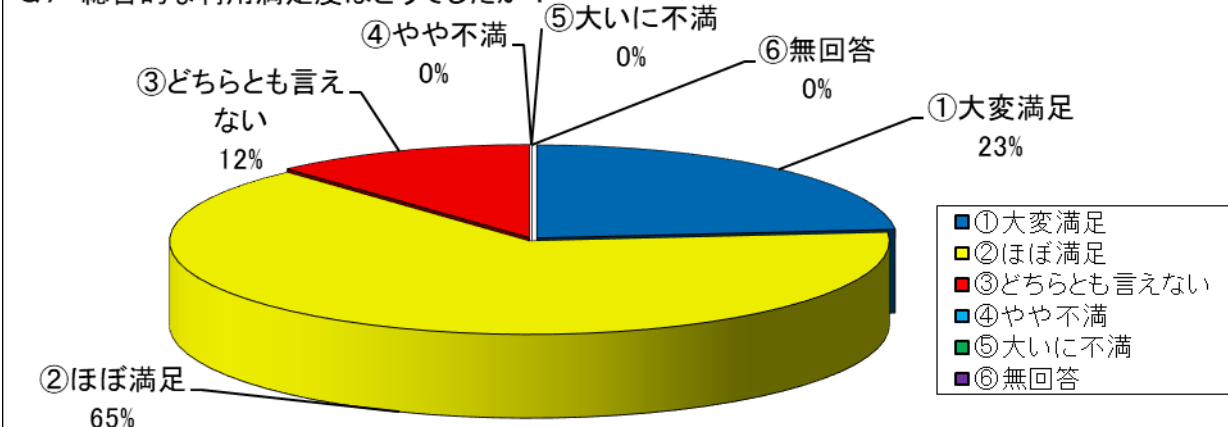
Q7 現在施設のデジタル化(受付・予約・お問い合わせ等)を行っていませんが、現在の予約方法については、どうでしたか？(デジタル化を希望する場合は不満としてください。)



5 総合的満足度について

総合的な満足度については、88%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

- ・祝日の営業をお願いしたい。

7 昨年度の改善事項について

施設の管理体制について、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。施設の安全対策については68%から82%に、清潔さについては85%から94%に、案内表示については80%から82%に増加しました。

8 改善事項と今後の対処方法について

職員の言葉づかいや接遇態度について、94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していただいておりますが、昨年度に引き続き、言葉づかいが丁寧すぎると感じる場面があるのご意見がありました。利用者の皆様と適切な距離感で接する事ができるよう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、「やや不満」という評価がありましたので、状況を確認するとともに改善に努めてまいります。

9 総合分析

総合的な利用満足度について88%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。