

平成23年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市障害者入浴施設てどり館

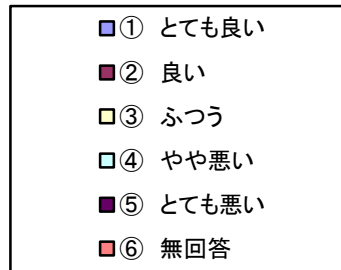
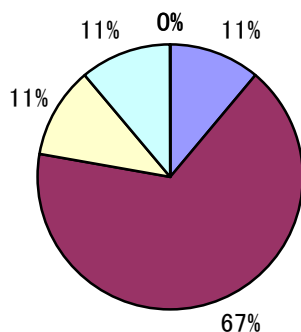
【調査概要】

- | | | |
|---|------|-------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成23年6月1日から平成23年6月10日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市障害者入浴施設てどり館利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者に郵送でアンケートを依頼し、返信回答 |
| 4 | 対象者 | 15人 |
| 5 | 回答数 | 9人 |
| 6 | 回答率 | 60% |

平成24年 3月
豊川市健康福祉部福祉課

Q 1 従業員は、いつも親切で心地よいですか？

単位:人



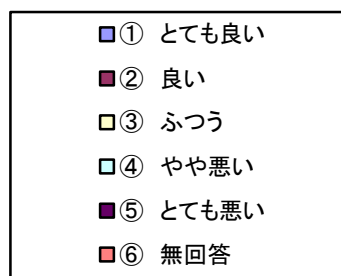
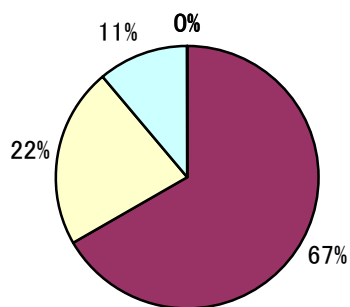
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	1	6	1	1	0	0
割合	11.1%	66.7%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%

【コメント】

77.8%の方が、①とても良い、②良いと回答しており、11.1%の方がやや悪いと回答しています。

Q 2 従業員は、利用方法に関して分かりやすく説明し責任ある態度でしたか？

単位:人



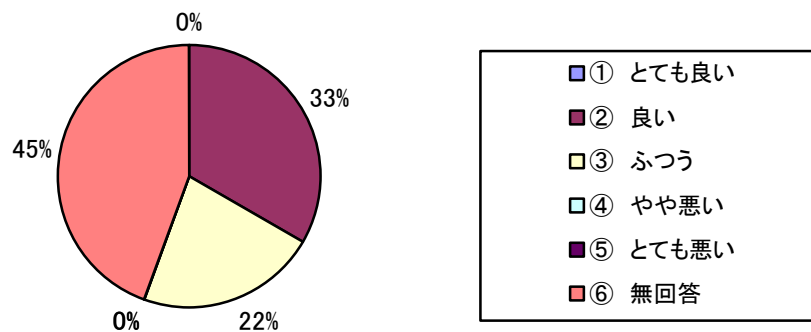
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	0	6	2	1	0	0
割合	0.0%	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%

【コメント】

66.7%の方が、②良いと回答しており、11.1%の方が④やや悪いと回答しています。

Q 3 従業員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか？

単位:人



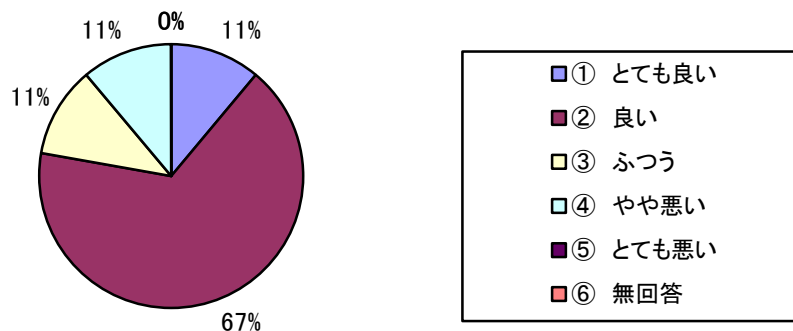
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	0	3	2	0	0	4
割合	0.0%	33.3%	22.2%	0.0%	0.0%	44.4%

【コメント】

33.3%の方が、②良いと回答しており、44.4%の方が無回答でした。

Q 4 浴室は清潔に保たれていましたか？

単位:人



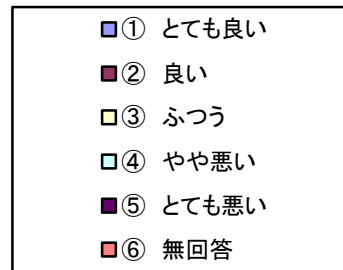
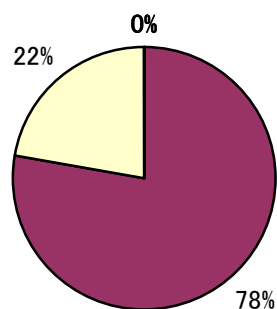
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	1	6	1	1	0	0
割合	11.1%	66.7%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%

【コメント】

77.8%の方が、①とても良い、②良いと回答しており、11.1%の方が④やや悪いと回答しています。

Q 5 浴室の室温設定は適切ですか？

単位:人



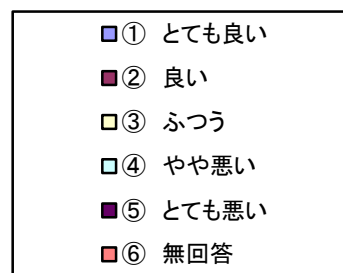
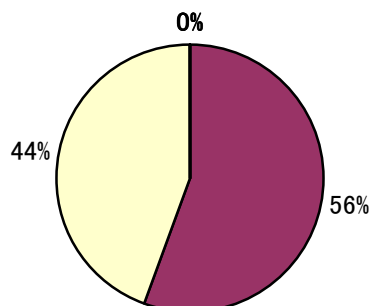
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	0	7	2	0	0	0
割合	0.0%	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

77.8%の方が、②良いと回答しており、高い評価を得られています。

Q 6 湯の温度は適切ですか？

単位:人



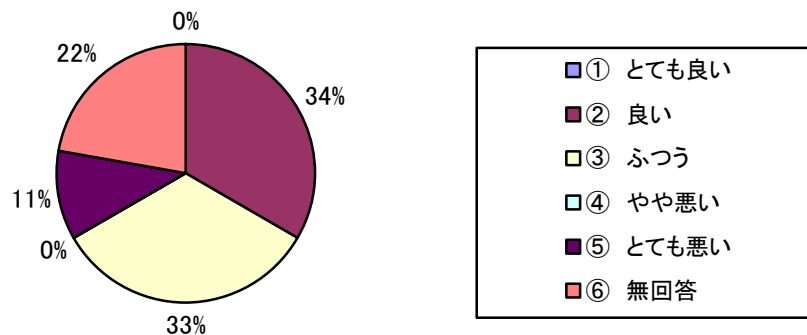
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	0	5	4	0	0	0
割合	0.0%	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

55.6%の方が、②良いと回答しています

Q 7 車椅子等からの移動はスムーズに行えましたか？

単位:人



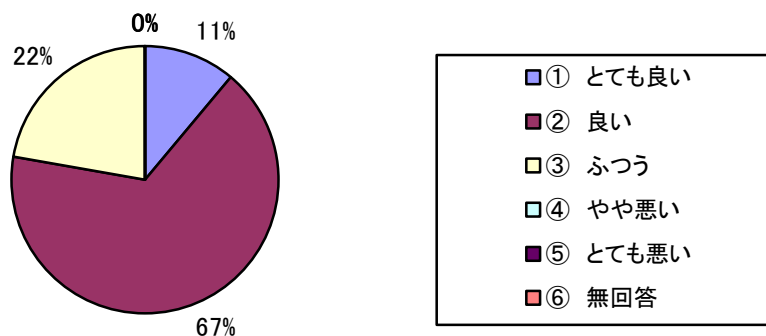
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	0	3	3	0	1	2
割合	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	11.1%	22.2%

【コメント】

33.3%の方が、②良いと回答しており、11.1%の方が⑤とても悪いと回答しています。

Q 8 トイレは清潔ですか？

単位:人



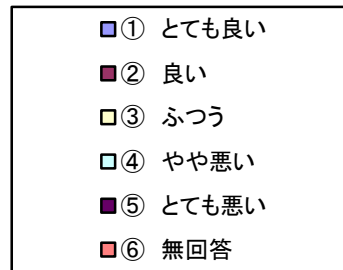
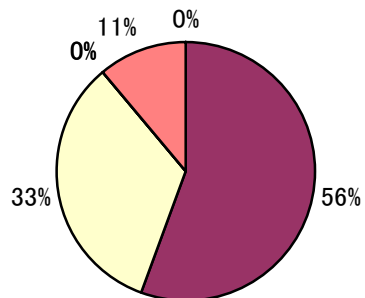
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	1	6	2	0	0	0
割合	11.1%	66.7%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

77.8%の方が、②良いと回答しており、高い評価を得られています。

Q 9 入浴時間は適切ですか？

単位:人



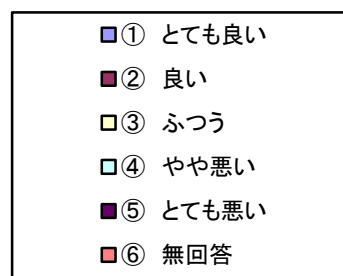
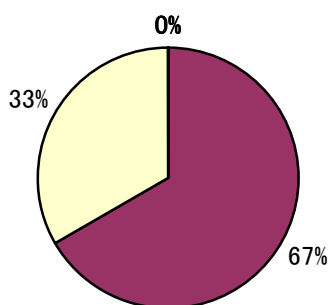
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	0	5	3	0	0	1
割合	0.0%	55.6%	33.3%	0.0%	0.0%	11.1%

【コメント】

55.6%の方が、②良いと回答しています。

Q 10 浴室のご利用についての説明は分かりやすいですか？

単位:人



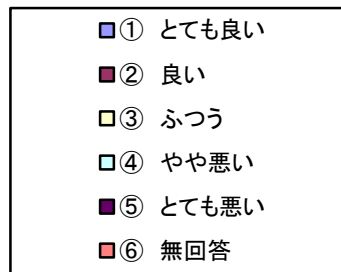
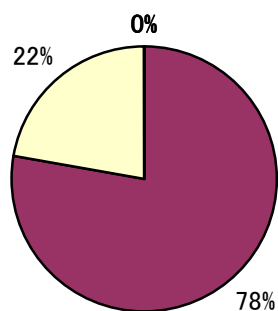
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	0	6	3	0	0	0
割合	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

66.7%の方が、②良いと回答しています。

Q 1 1 予約方法は適切ですか？

単位:人



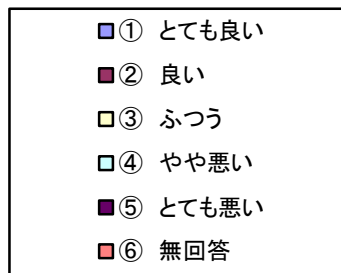
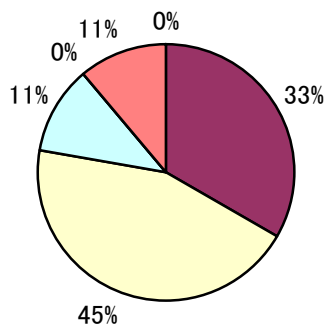
	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	0	7	2	0	0	0
割合	0.0%	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

77.8%の方が、②良いと回答しており、高い評価を得られています。

Q 1 2 入浴施設の広報は分かりやすいですか？

単位:人



	①とても良い	②良い	③ふつう	④やや悪い	⑤とても悪い	無回答
人数	0	3	4	1	0	1
割合	0.0%	33.3%	44.4%	11.1%	0.0%	11.1%

【コメント】

33.3%の方が、②良いと回答しており、11.1%の方が④やや悪いと回答しています。

【利用者の声】

- ・接客態度はすごく親切な人とそうでない人がいる。
- ・机の上に両足をのせる従業員をたまに見かける。民間では考えられない。
- ・浴室用イスのカビとりをきちんとやってほしい。排水口に髪の毛がつまっていたり、入浴用車椅子に汚物が付いていたことがあった。
- ・車椅子から浴室入浴椅子に移る際に手すりがあればいいと思う。
- ・本宮の湯と営業時間を合わせてくれると家族で来れる。
- ・土日を開館し利用できるようにしてほしい。
- ・入浴時間は、介護をしているので短い。

【総合分析】

従業員の対応が親切ですかという問いに対して、約8割の方が良いと回答していますが、やや悪いという回答もあり、従業員によっては、接客態度が良くないというご意見をいただいています。また、浴室は清潔に保たれていますかという問いに対して約8割の方が良いと回答していますが、やや悪いという回答もあり、浴室内の汚れについてご意見をいただいています。

今後の課題として、従業員の対応の向上と衛生管理を徹底することがあげられます。また、土日の開館や入浴時間についてご意見をいただいております、営業時間についても今後の課題としてあげられます。