

平成 2 3 年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市ふれあいセンター

【調査概要】

- 1 調査期間 平成 2 3 年 1 2 月 9 日から平成 2 4 年 1 月 1 3 日
- 2 調査対象 豊川市ふれあいセンター利用者
- 3 調査方法 受付窓口にアンケートを設置し、回収箱に投函
- 4 回答数 4 4 人
 - (1) 性別 男性 1 3 名 (3 0 %)
女性 2 6 名 (5 9 %)
未記入 5 名 (1 1 %)
 - (2) 年代 6 0 歳未満 4 名 (9 %)
6 0 歳代 1 5 名 (3 4 %)
7 0 歳代 1 4 名 (3 2 %)
8 0 歳以上 3 名 (7 %)
未記入 8 名 (1 8 %)

平成 2 4 年 3 月

豊川市健康福祉部介護高齢課

1 調査項目

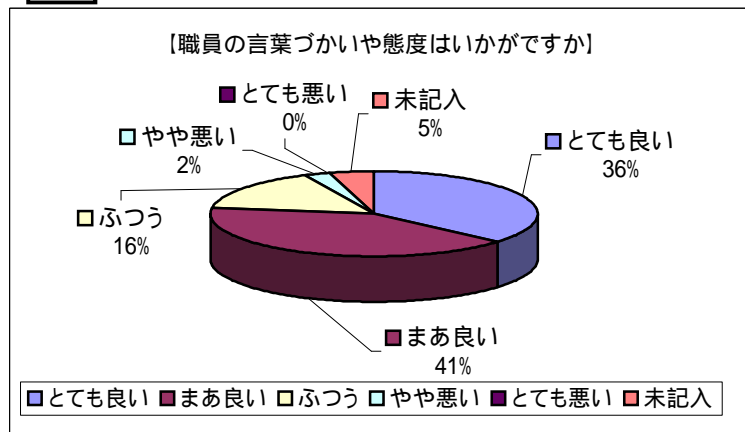
(1) 接客態度について

図1から3のとおり、おおむね70%から80%の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。

・言葉づかい・態度

とても良い	16
まあ良い	18
ふつう	7
やや悪い	1
とても悪い	0
未記入	2
合計	44

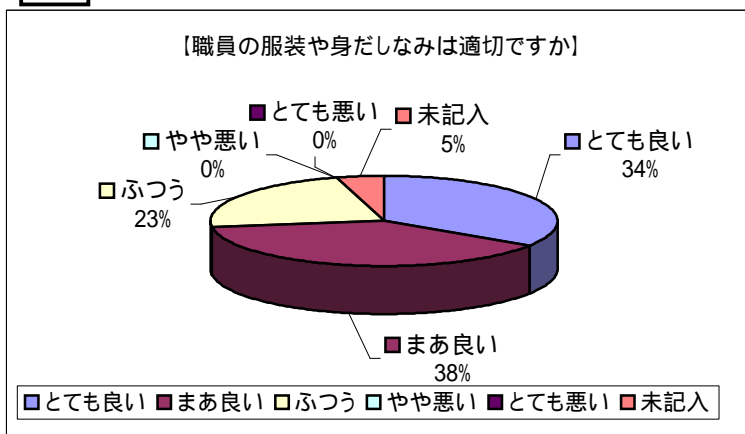
図1



・服装や身だしなみ

とても良い	15
まあ良い	17
ふつう	10
やや悪い	0
とても悪い	0
未記入	2
合計	44

図2



・緊急時の対応

とても良い	9
まあ良い	10
ふつう	5
やや悪い	0
とても悪い	0
未記入	-
合計	24

図3

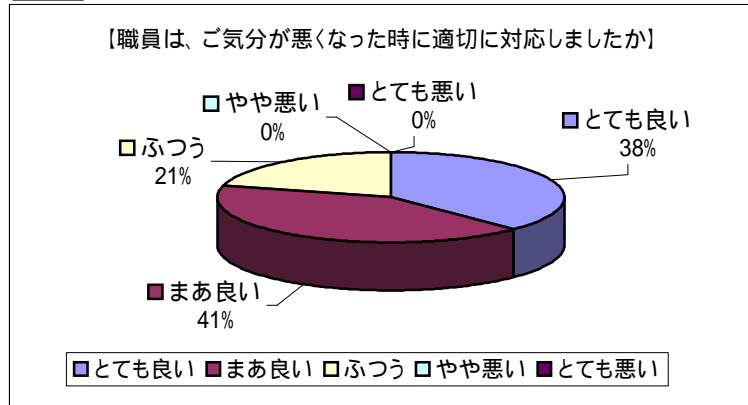


図3では、実際には未記入が20件ありましたが、設問が「～気分が悪くなった時～」としているため、未記入は気分が悪くなったことがないものとして、含めずに割合を出しております。

(2) 施設について

図4、5のとおり、施設の利用時間の適切さ、案内表示などのわかりやすさについては、60%前後の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。

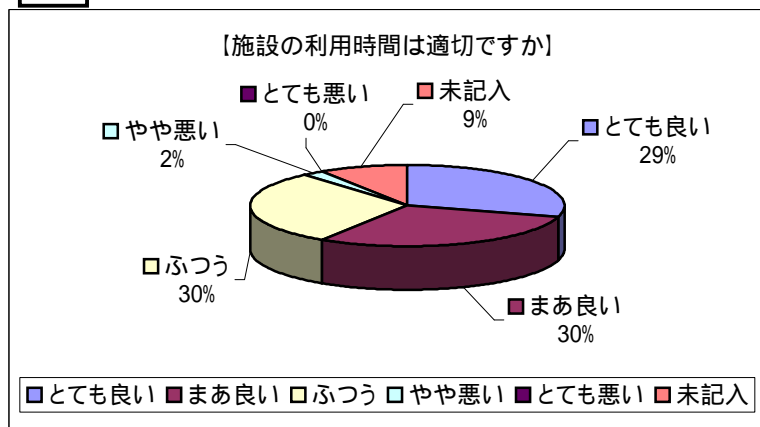
図6、7のとおり、健康器具、浴室設備の使いやすさは、良いとの評価がある一方で、それぞれ14%、7%の方が悪いと評価しています。その他のご意見ご要望では、同じ人が長時間健康器具を利用することや、ドライヤーなど浴室設備の不具合に対する不満の意見があります。

快適に施設を利用していただくために、器具利用にあたり適切なルールを検討するとともに、常に器具や設備などの点検を行い不備があれば速やかに修繕をするなどの適切な施設管理を行う必要があります。

・利用時間

とても良い	13
まあ良い	13
ふつう	13
やや悪い	1
とても悪い	0
未記入	4
合計	44

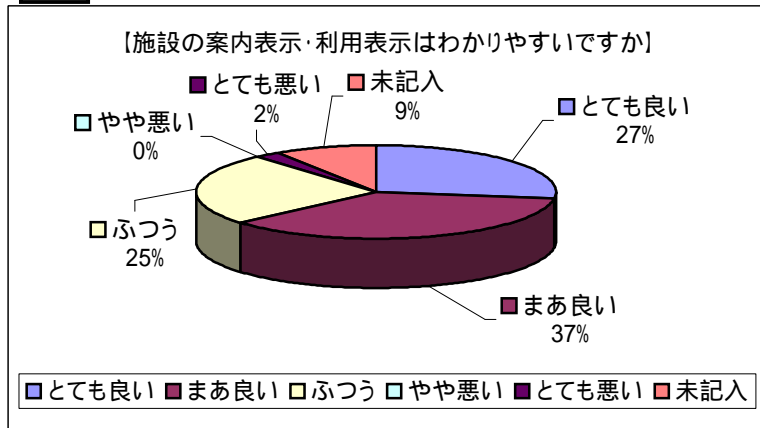
図4



・案内表示・利用表示

とても良い	12
まあ良い	16
ふつう	11
やや悪い	0
とても悪い	1
未記入	4
合計	44

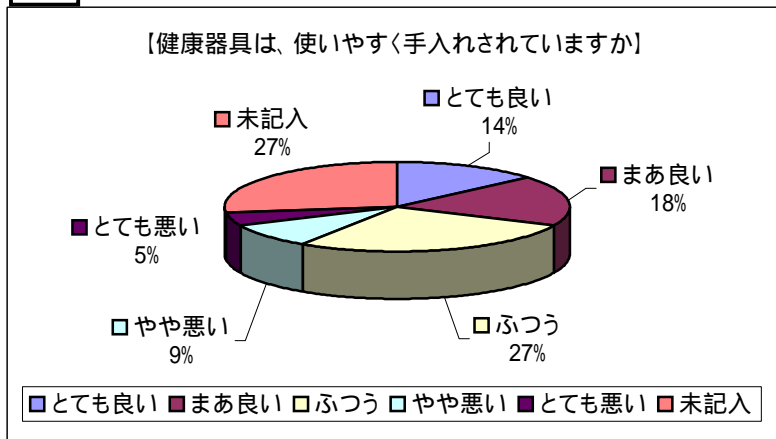
図5



・健康器具の手入れ

とても良い	6
まあ良い	8
ふつう	12
やや悪い	4
とても悪い	2
未記入	12
合計	44

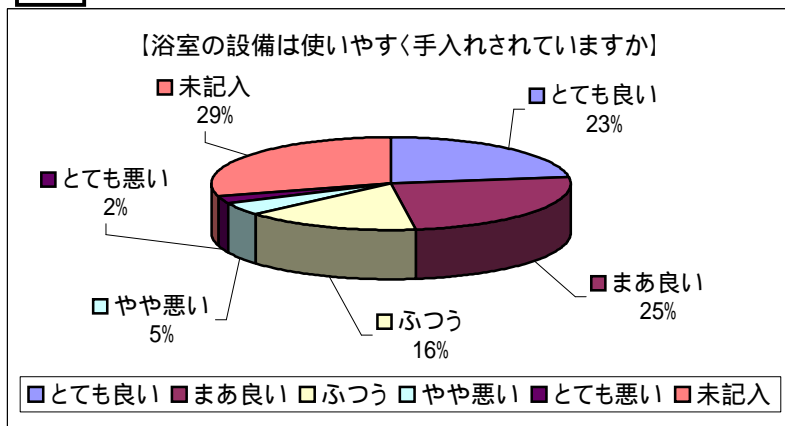
図6



・浴室設備の手入れ

とても良い	10
まあ良い	11
ふつう	7
やや悪い	2
とても悪い	1
未記入	13
合計	44

図7



(3) 清潔について

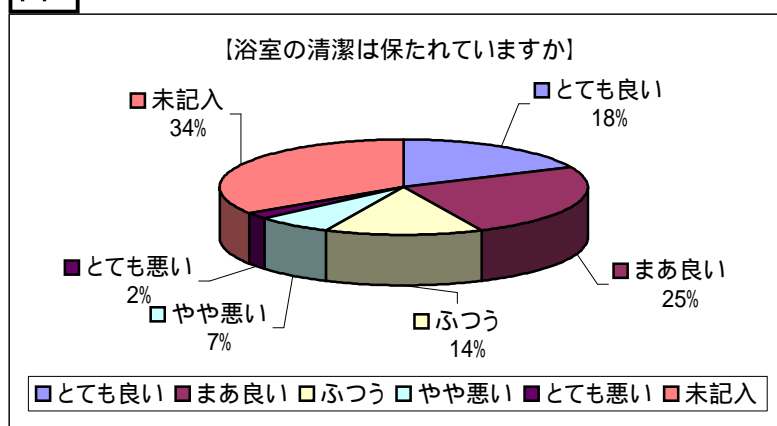
図8から11のとおり、浴室、トイレの清潔が保たれているかについて、良いとの評価がある一方で、それぞれ9%の方が悪いと評価しています。

その他のご意見ご要望では、多数の人の出入りがある施設であることから清潔を保つことについて強い要望も見られます。気持ちよく施設を利用していただくためにも、常に清潔で快適な環境を整える必要があります。

・浴室の清潔

とても良い	8
まあ良い	11
ふつう	6
やや悪い	3
とても悪い	1
未記入	15
合計	44

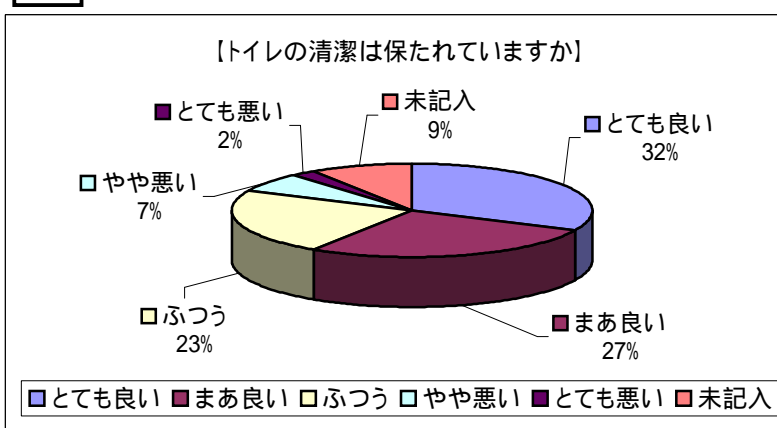
図8



・トイレの清潔

とても良い	14
まあ良い	12
ふつう	10
やや悪い	3
とても悪い	1
未記入	4
合計	44

図9



・貸館の清潔

とても良い	5
まあ良い	6
ふつう	8
やや悪い	1
とても悪い	0
未記入	-
合計	20

図10

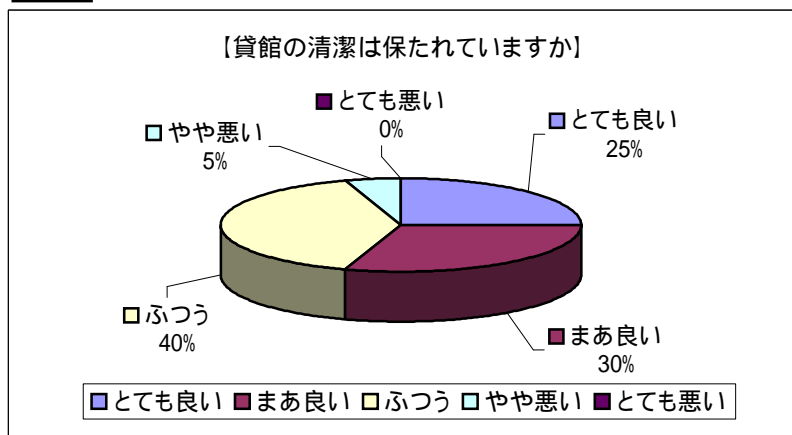
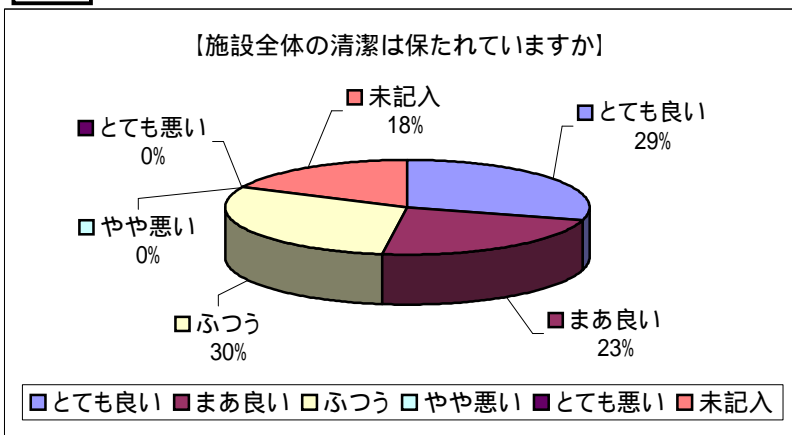


図10では、実際には未記入が24件ありましたが、設問が「貸館利用の方のみにお尋ねします。」としているため、未記入は利用されなかったものとして、含めずに割合を出しております。

・施設全体の清潔

とても良い	13
まあ良い	10
ふつう	13
やや悪い	0
とても悪い	0
未記入	8
合計	44

図11



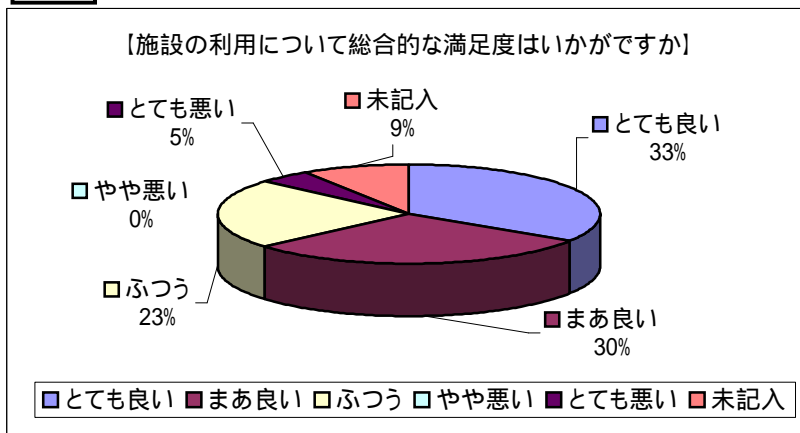
(4) 総合的満足度について

図12のとおり、63%の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。

・総合的な満足度

とても良い	15
まあ良い	13
ふつう	10
やや悪い	0
とても悪い	2
未記入	4
合計	44

図12



2 その他のご意見ご要望

- ・健康器具については、同じ人が長時間使っている。
- ・男子トイレが汚れているときが多い。
- ・浴場の湯温が非常にぬるい。
- ・水を飲むところがほしい。
- ・職員の方がとても親切です。
- ・クリスマスの飾りなど季節によって変わっていくところがいいなと思いました。
- ・ドライヤーが調子が悪いので、直してほしい。
- ・衛生面が非常に悪い。大勢の出入りがあるので、トイレ、浴室など清潔にして欲しい。
- ・下見を兼ねてきたがとても好感が持てた。今後利用させていただきます。

3 総合分析

今後は、今回の調査結果を参考にしながら、すべての施設利用者が「また利用したい」と満足していただけるような施設運営が行うことが重要だと考えています。なお、本調査で得られた意見により、早急に対応できる事項については、指定管理者に指示し対応しています。