

平成23年度 利用者満足度調査結果報告書

健康福祉センターいかまい館

【調査概要】

- 1 調査機関 23年12月 9日から平成24年1月13日
- 2 調査機関 健康福祉センターいかまい館施設利用者
- 3 調査方法 窓口受付でアンケートを依頼し、回収箱に投函
- 4 回答者数 71名
 - (1) 性別 男性 40名 (56%)
女性 27名 (34%)
未記入 7名 (10%)
 - (2) 年代 60歳代 28名 (39%)
70歳代 25名 (35%)
80歳代以上 7名 (10%)
未記入 11名 (16%)

平成24年 3月

豊川市健康福祉部介護高齢課

1 調査項目

(1) 職員の対応について

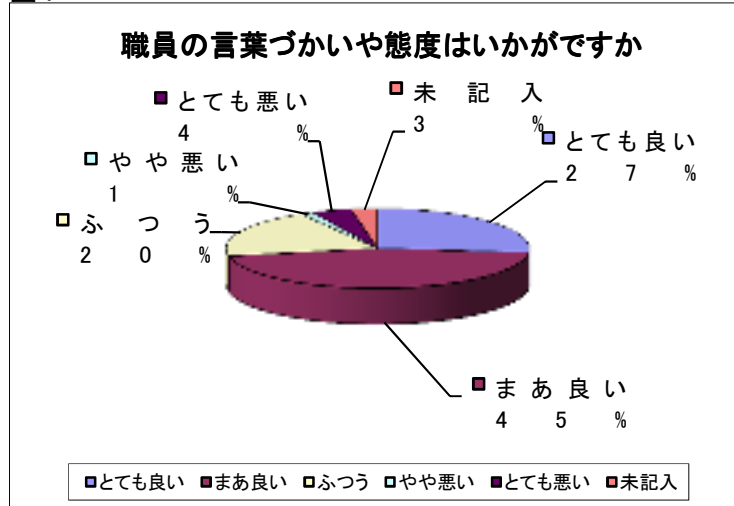
図1から3のとおり、おおむね70%前後の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。一方で、おおむね5%弱の方が「やや悪い」「とても悪い」と評価しています。

その他のご意見ご要望では、こちらが挨拶をしているのに何の返事も返ってこないという意見がありました。なお、いっそう職員の接遇向上に努めていく必要があります。

・言葉づかい・態度

とても良い	19
まあ良い	32
ふつう	14
やや悪い	1
とても悪い	3
未記入	2
合計	71

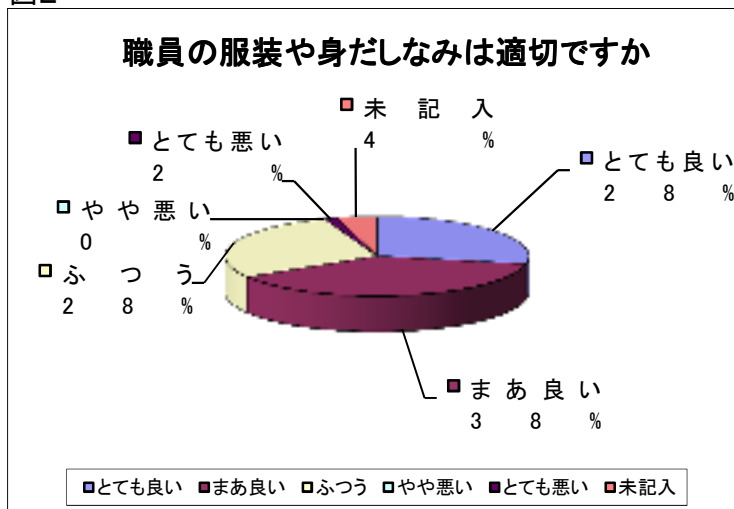
図1



・服装や身だしなみ

とても良い	20
まあ良い	27
ふつう	20
やや悪い	0
とても悪い	1
未記入	3
合計	71

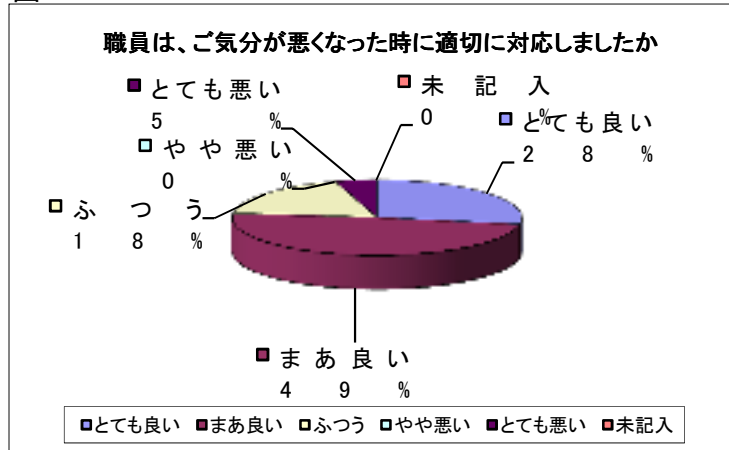
図2



・緊急時の対応

とても良い	12
まあ良い	21
ふつう	8
やや悪い	0
とても悪い	2
未記入	-
合計	43

図3



※図3では、実際には未記入が28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。

(3)施設について

図4のとおり、施設の利用時間の適切さは、あわせて51%の方が「とても良い」「まあ良い」と評価しています。その一方で20%の方が「やや悪い」、「とても悪い」と評価しています。その他のご意見ご要望では、施設開館時間や入浴時間を長くして欲しいという意見もありました。

図5、7のとおり、施設の案内表示などのわかりやすさ、浴室の設備の使いやすさは、約60%の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。その他のご意見ご要望では、タオル・石鹸類の自動販売機を設置して欲しい、浴室用の足拭きマットをもう少しまめに取り替えていただけるとよいという意見がありました。

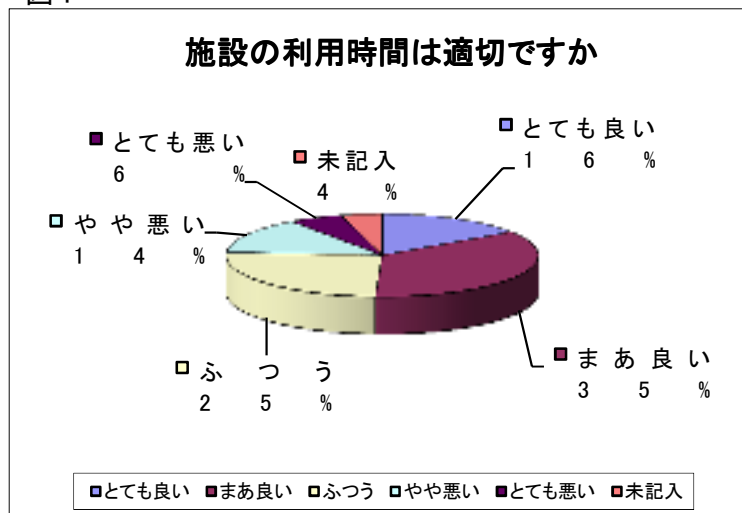
図6のとおり、健康器具の使いやすさは、41%の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。その他のご意見ご要望では、カラオケ機器の利用を決まった方が使用しているという意見がありました。

カラオケ機器を含め、器具利用については、ご利用する方が気持ちよく使用していただくために、適切なルールを検討していく必要があると考えます。

・利用時間

とても良い	11
まあ良い	25
ふつう	18
やや悪い	10
とても悪い	4
未記入	3
合計	71

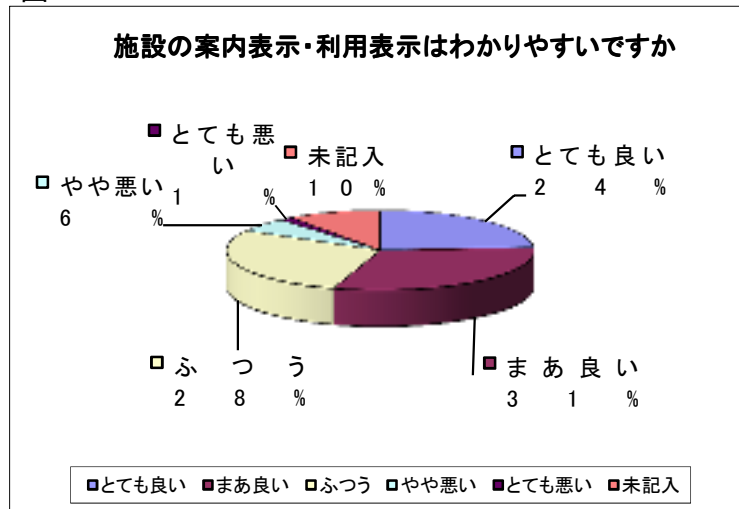
図4



・案内表示・利用表示

とても良い	17
まあ良い	22
ふつう	20
やや悪い	4
とても悪い	1
未記入	7
合計	71

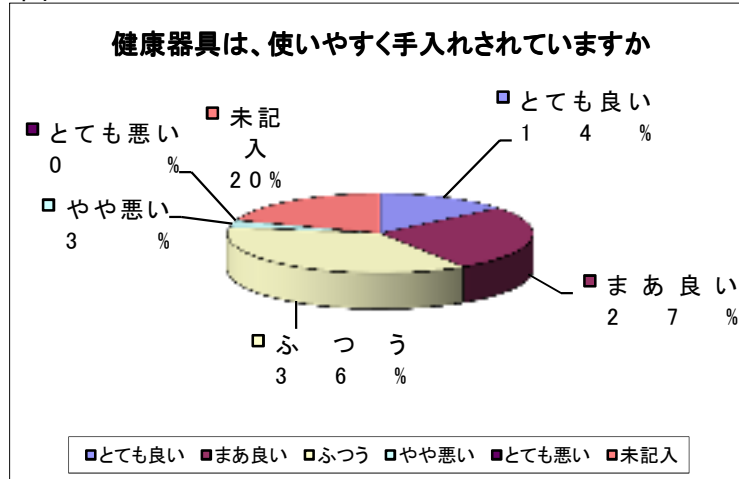
図5



・健康器具の手入れ

とても良い	10
まあ良い	19
ふつう	26
やや悪い	2
とても悪い	0
未記入	14
合計	71

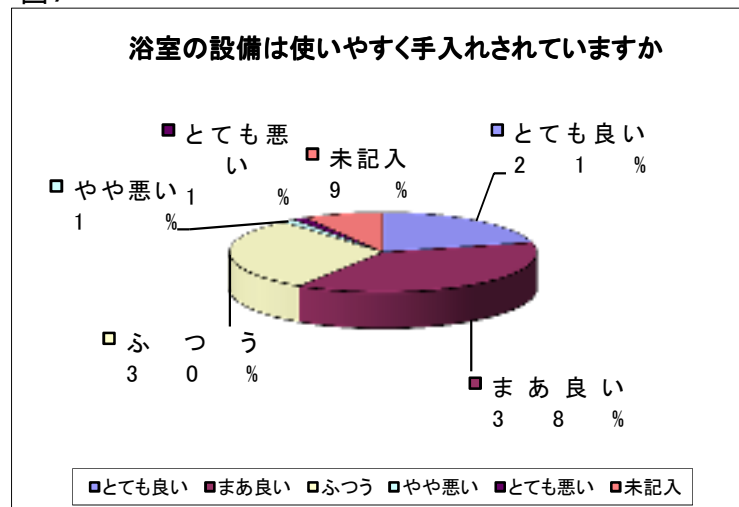
図6



・浴室設備の手入れ

とても良い	15
まあ良い	27
ふつう	21
やや悪い	1
とても悪い	1
未記入	6
合計	71

図7



(4)清潔について

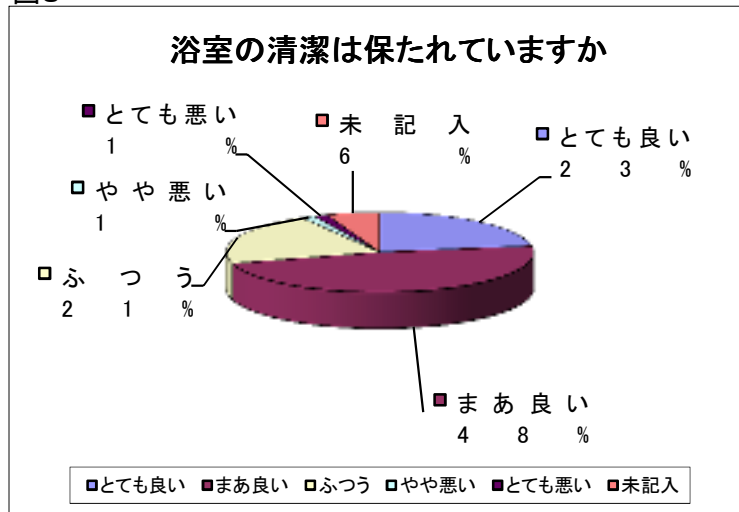
図8～11のとおり、いずれの設問についても、おおむね70%前後の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。その他のご意見ご要望では、浴室とトイレに防臭剤を置いたほうがよい、お風呂の座椅子が汚れていることがあるという意見がありました。

快適に利用していただけるよう、施設の清潔については常に気を配る必要があります。

・浴室の清潔

とても良い	16
まあ良い	34
ふつう	15
やや悪い	1
とても悪い	1
未記入	4
合計	71

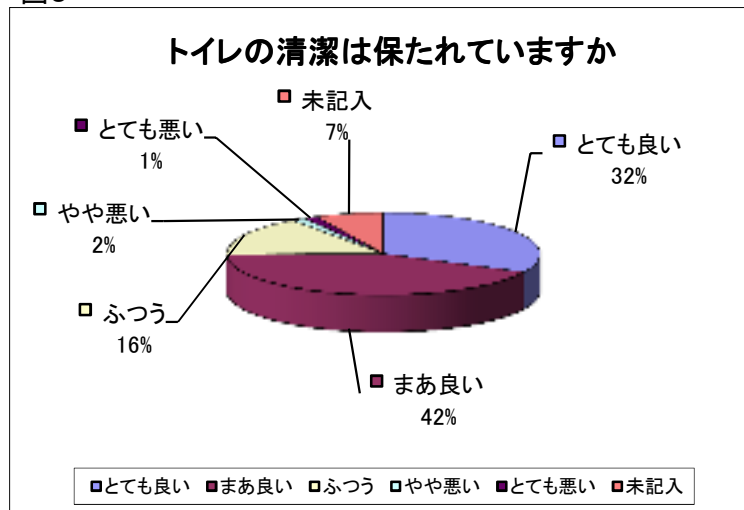
図8



・トイレの清潔

とても良い	23
まあ良い	30
ふつう	11
やや悪い	1
とても悪い	1
未記入	5
合計	71

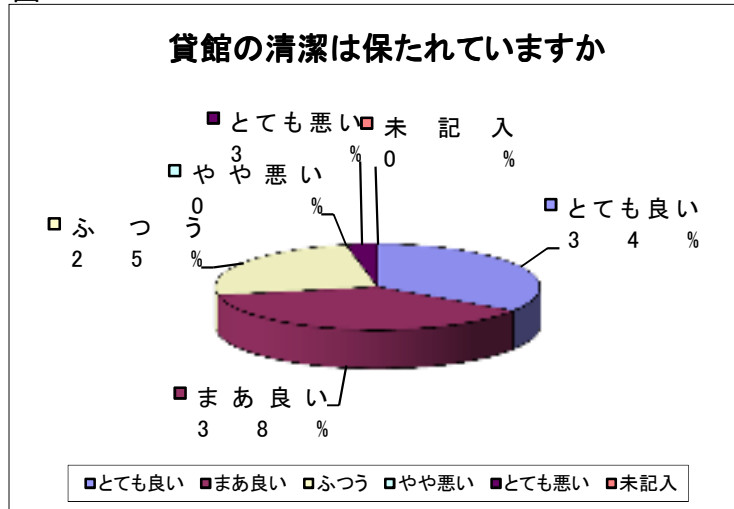
図9



・貸館の清潔

とても良い	11
まあ良い	12
ふつう	8
やや悪い	0
とても悪い	1
未記入	-
合計	32

図10

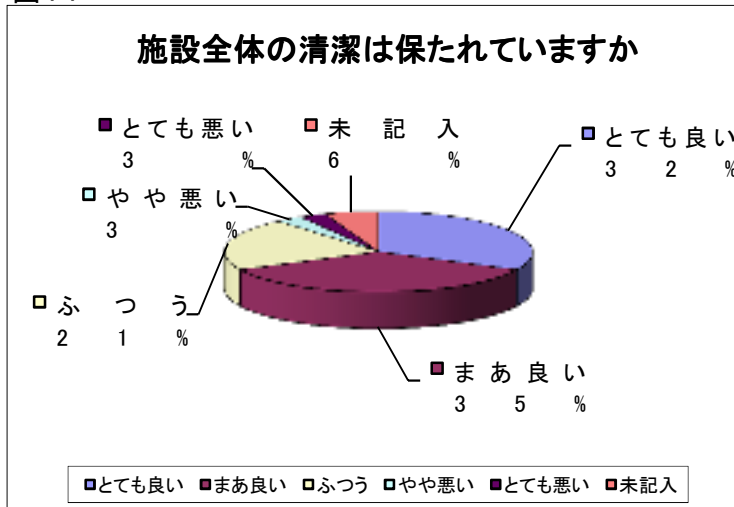


※図10では、実際には未記入が39件ありましたが、設問が「貸館利用の方のみにお尋ねします。」としているため、未記入は利用されたことがないものとして、含めずに割合を出しております。

・施設全体の清潔

とても良い	23
まあ良い	25
ふつう	15
やや悪い	2
とても悪い	2
未記入	4
合計	71

図11



(5) 総合的満足度について

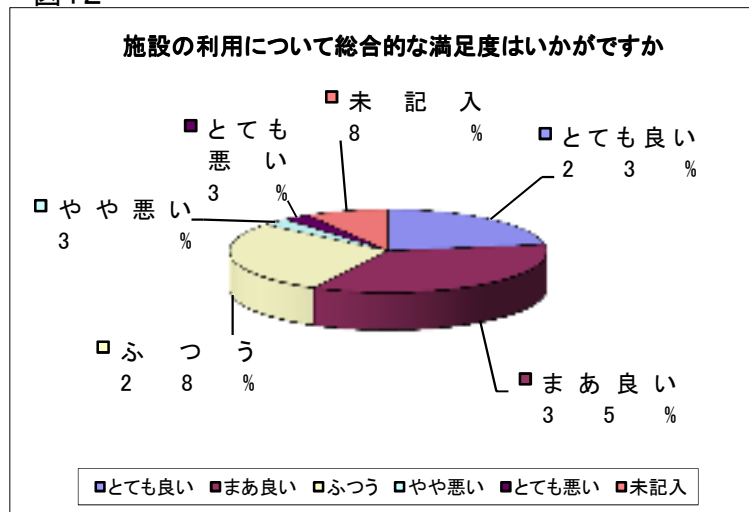
図12のとおり、58%の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価していますが、一方で6%の方が「やや悪い」「とても悪い」と評価しています。

より一層、利用者の満足度を高められるよう努力していく必要があります。

・総合的な満足度

とても良い	16
まあ良い	25
ふつう	20
やや悪い	2
とても悪い	2
未記入	6
合計	71

図12



2 その他のご意見・ご要望

- ・毎日利用させていただいています。ありがたいことです。
- ・夏の利用時はPM5：00までにしてほしい。（開始時間を遅くしてもいい）
- ・いかまい館とゆうあいの里の定休日が月曜日と同じなのでずらして欲しい。
- ・有料でもいいので他市町村にも開放して欲しい。
- ・病気が人が平気で来ていることがある。
- ・朝の開館を9時や9時半にしてほしい。
- ・利用者同士の些細な喧嘩がおきる時は、すばやい対応がほしい。
- ・番台の係員で本を読んでいたたりしている人がいる。
- ・入浴料をとればいい。
- ・露天風呂があるといい。
- ・浴室とトイレに防臭剤を置いたほうが良いと思います。
- ・タオル・石鹸類の自販機設置をしてください。忘れた場合入浴できない。
- ・浴室が寒い時があるので、そんなときは温度を42度位まで上げて欲しいです。
- ・お風呂の座椅子に便が残っていることが数回ある。
- ・風呂の足拭きマットをもう少しまめに取り替えていただけるとうれしい。
- ・入浴のマナーが悪い人が増えて不快なことがあります。
- ・男子浴場で髭剃りも禁止にして欲しい。
- ・紙おむつをはいた人は入浴して欲しくない。
- ・カラオケを料金（1曲100円位）徴収すると良い。
- ・カラオケ一人3曲にしてください。いつものメンバーがいると歌いづらい。
- ・カラオケは有料にすべき。（バスは有料になった）
- ・カラオケはいらない。
- ・駐車場について、利用者が多いので駐車できない事があります。
- ・無料送迎バスがなくなって残念です。
- ・トイレのライトを人間センサーにしたら良いと思います。

3 総合分析

今後は、今回の調査結果を参考にしながら、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を行っていきたいと考えています。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、対応していきたいと思います。