

# 平成24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24年12月9日から平成25年1月13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  
老人クラブ利用者を対象に実施
- 4 回答数 295人
  - (1) 性別 男性 88名(30%)  
女性 167名(57%)  
未記入 40名(13%)
  - (2) 年代 60歳未満 0名(0%)  
60歳代 26名(9%)  
70歳代 135名(46%)  
80歳以上 92名(31%)  
未記入 42名(14%)

平成25年3月

豊川市健康福祉部介護高齢課

# 1 調査項目

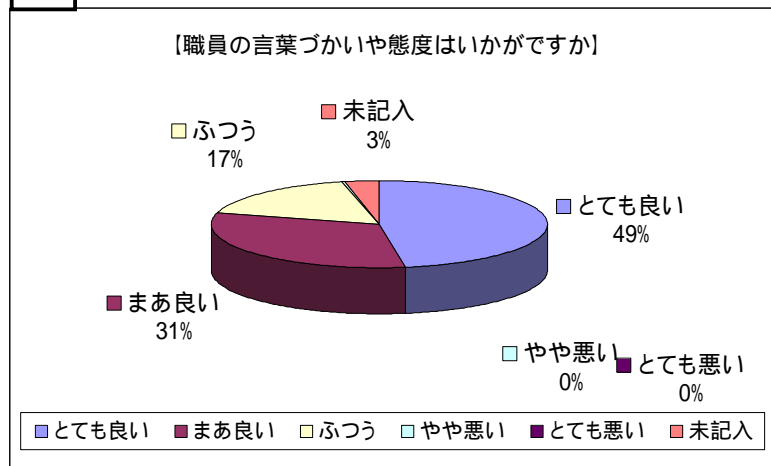
## (1) 接客態度について

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	140
まあ良い	93
ふつう	51
やや悪い	1
とても悪い	0
未記入	10
合計	295

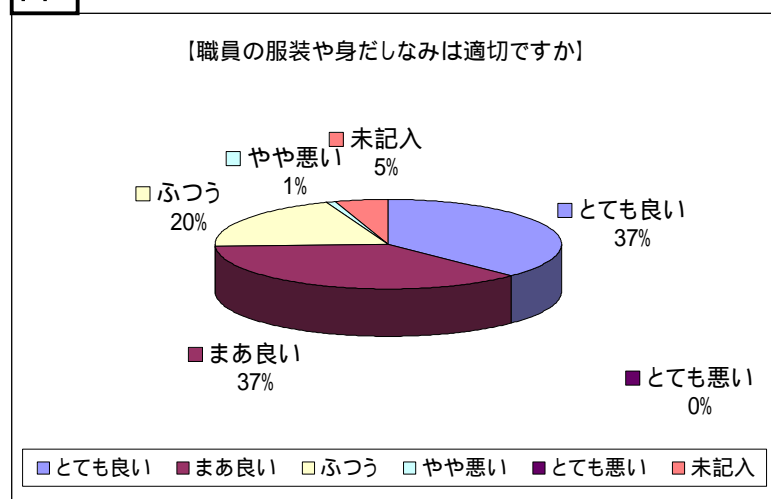
図1



### ・服装や身だしなみ

とても良い	111
まあ良い	108
ふつう	59
やや悪い	2
とても悪い	0
未記入	15
合計	295

図2



・緊急時の対応

とても良い	87
まあ良い	58
ふつう	41
やや悪い	0
とても悪い	0
未記入	-
合計	186

図3

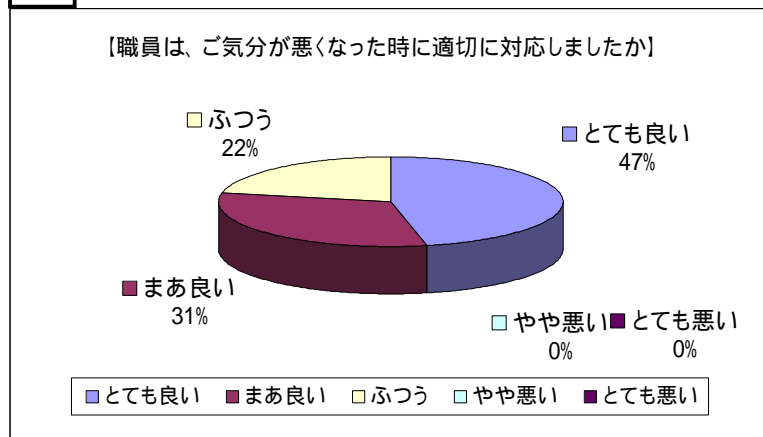


図3では、実際には未記入が109件ありましたが、設問が「～気分が悪くなった時～」としているため、未記入は気分が悪くなったことがないものとして、含めずに割合を出しております。

(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、約65%の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。

図6のとおり、施設の安全対策については、58%の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。

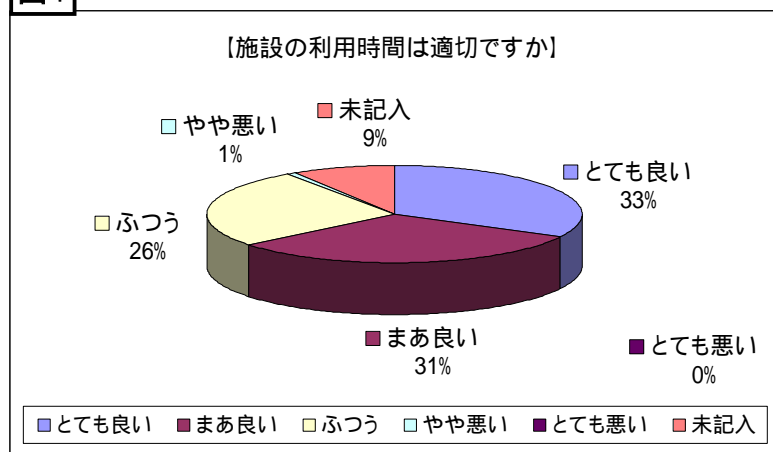
図7、8、9のとおり、健康器具、浴室設備の使いやすさ、備品の種類や数については、50%前後の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価していますが、一方で、その他のご意見ご要望では、健康器具が年々減って古くなっているのを増やしてほしいなどのご意見があります。

健康器具、浴室設備等は老朽化が進んでいますが、快適に施設を利用していただくために、今後も引き続き器具や設備などの点検・修繕を行い、常に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	97
まあ良い	92
ふつう	77
やや悪い	3
とても悪い	0
未記入	26
合計	295

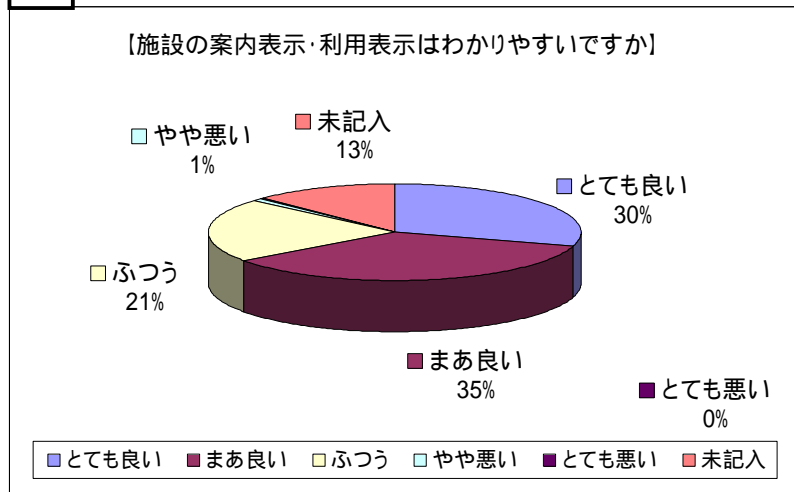
図4



・案内表示・利用表示

とても良い	88
まあ良い	104
ふつう	63
やや悪い	2
とても悪い	1
未記入	37
合計	295

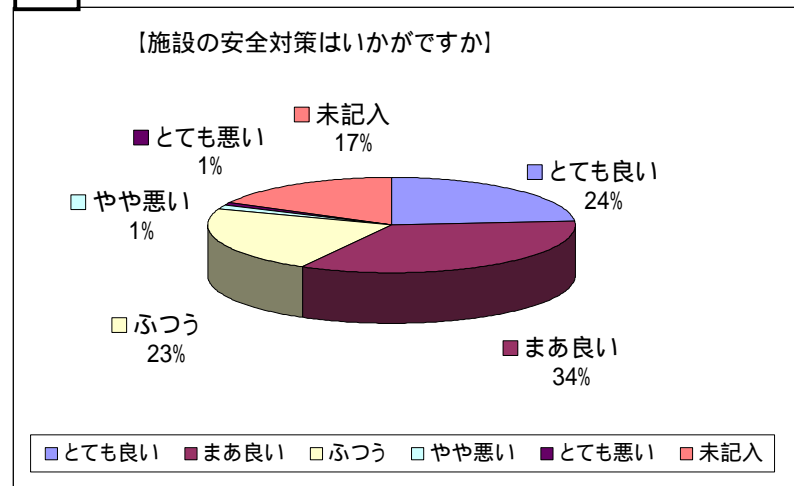
図5



・施設の安全対策

とても良い	70
まあ良い	101
ふつう	67
やや悪い	4
とても悪い	2
未記入	51
合計	295

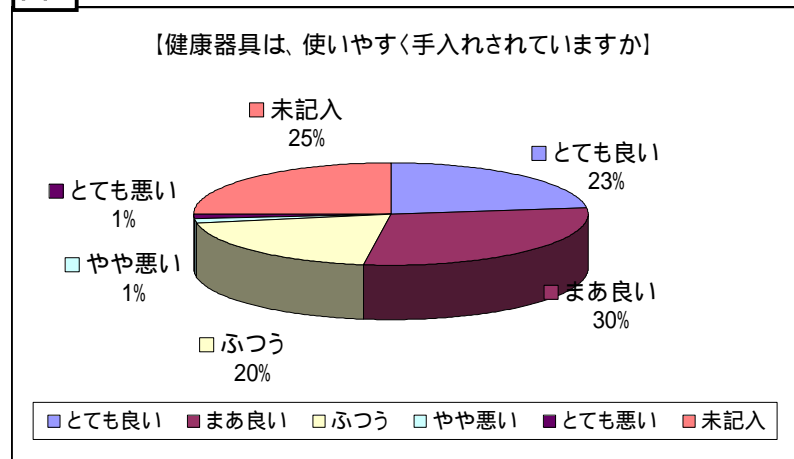
図6



・健康器具の手入れ

とても良い	68
まあ良い	86
ふつう	59
やや悪い	4
とても悪い	4
未記入	74
合計	295

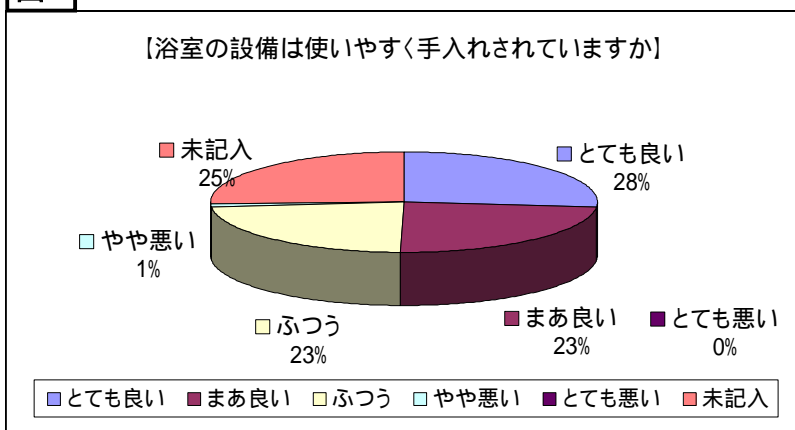
図7



・浴室設備の手入れ

とても良い	79
まあ良い	69
ふつう	68
やや悪い	4
とても悪い	0
未記入	75
合計	295

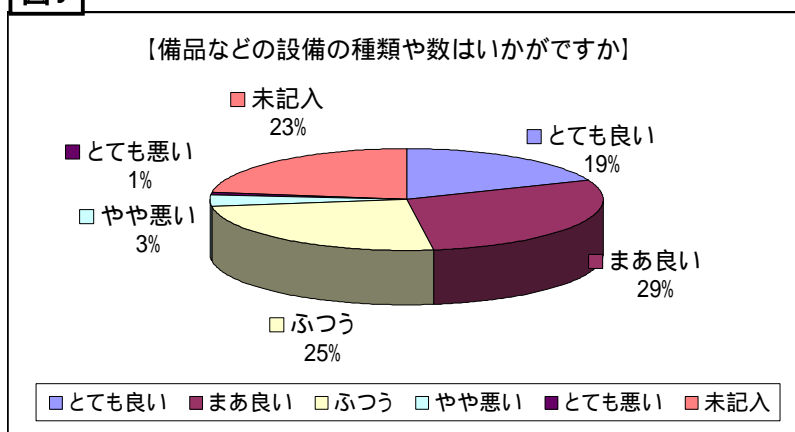
図8



・備品の種類や数

とても良い	56
まあ良い	85
ふつう	74
やや悪い	10
とても悪い	3
未記入	67
合計	295

図9

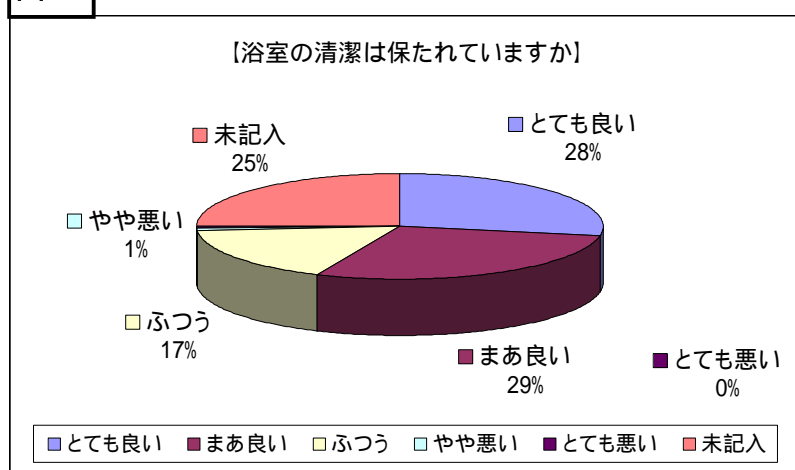


(3) 清潔について

図10から13のとおり、浴室、トイレ、貸館など施設の清潔が保たれているかについて、良いという評価が多い一方で、それぞれ1%の方が悪いと評価しています。

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。

図10



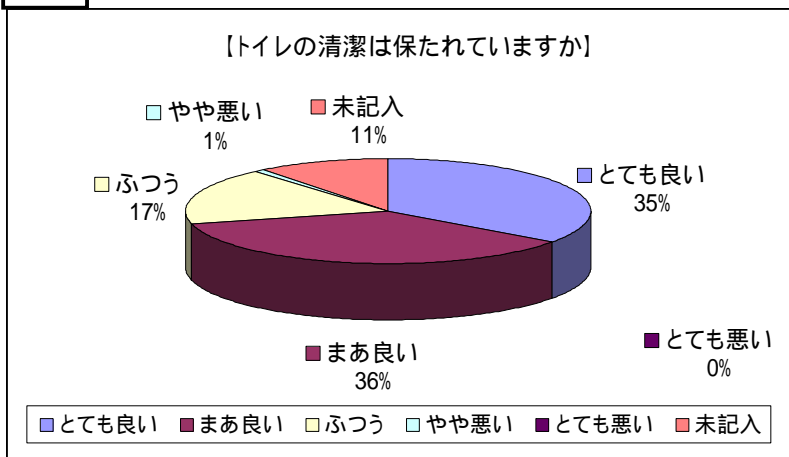
・浴室の清潔

とても良い	82
まあ良い	85
ふつう	50
やや悪い	3
とても悪い	1
未記入	74
合計	295

・トイレの清潔

とても良い	103
まあ良い	107
ふつう	51
やや悪い	3
とても悪い	0
未記入	31
合計	295

図11



・貸館の清潔

とても良い	67
まあ良い	71
ふつう	35
やや悪い	1
とても悪い	0
未記入	-
合計	174

図12

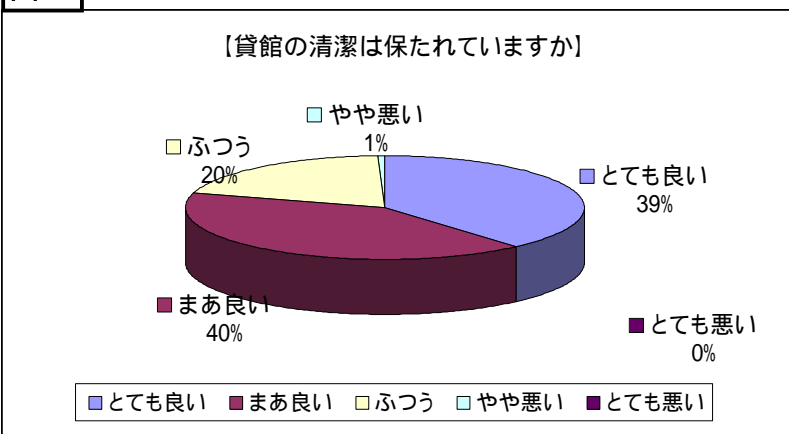
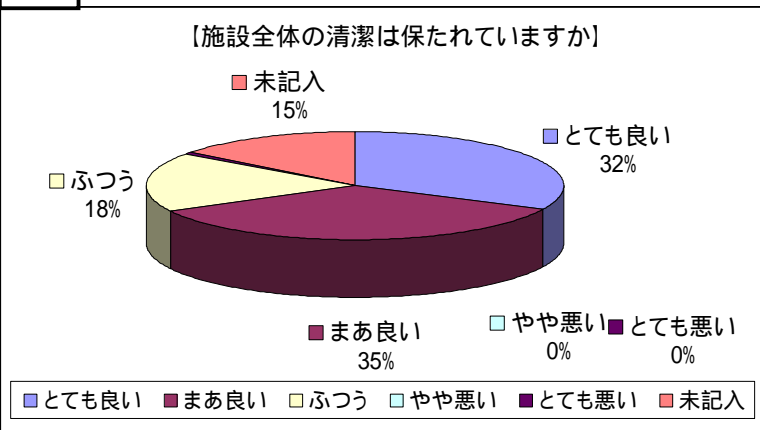


図12では、実際には未記入が121件ありましたが、設問が「貸館利用の方のみにお尋ねします。」としているため、未記入は利用されなかったものとして、含めずに割合を出しております。

・施設全体の清潔

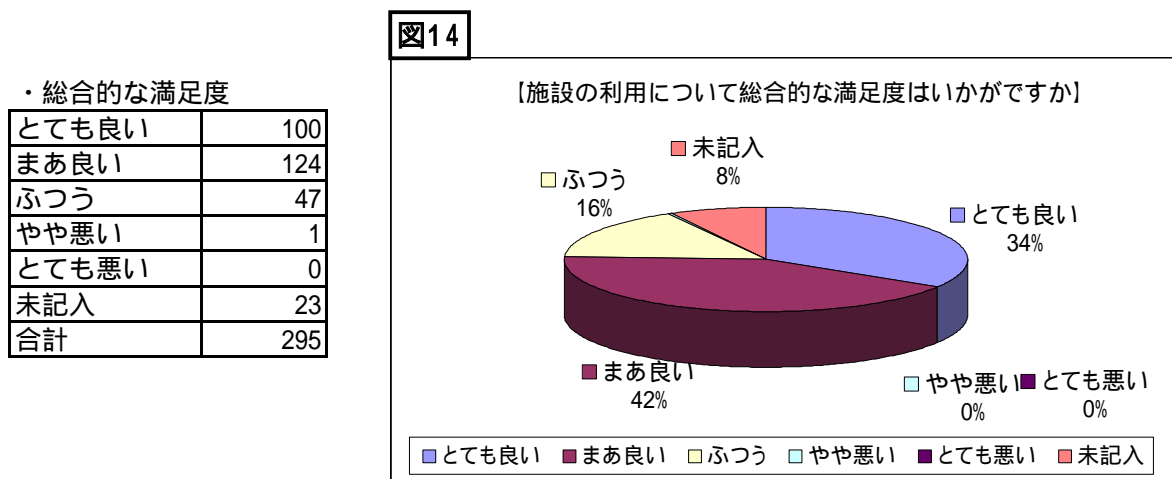
とても良い	95
まあ良い	103
ふつう	53
やや悪い	0
とても悪い	1
未記入	43
合計	295

図13



#### (4) 総合的満足度について

図14のとおり、76%の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。



## 2 その他のご意見ご要望

- ・時計が止まっている箇所があるが修理か撤収をしてほしい。
- ・健康器具を新しくして増やしてほしい。
- ・健康器具が年々減って古くなっている増やしてほしい。
- ・玄関前の障害者駐車場を増やしてもらってとても助かっています。
- ・ロビーのボードを季節ごとに手作りで飾ってありとても良いと思います。
- ・トイレに花を飾ってくれて気持ちが良い。
- ・マッサージ機を購入してほしい。
- ・古宿からの定期バスがほしい。
- ・老人クラブの送迎は帰りがもう少し遅い方が良い。
- ・和室は掘りごたつ風の腰掛式がいいのでは、老人は足腰が弱っている人が多いので畳に座布団では不便です。
- ・カラオケが旧式ですから新式カラオケを導入してください。
- ・非常口について最初に説明がほしい。
- ・夏は少し利用時間を長くしてください。
- ・楽しみにしています。
- ・花を買うのが楽しみです。
- ・施設職員の態度が気になることがあります。あいさつはしてほしいです。
- ・施設の職員の方の服装をユニフォームで統一したらもっと好感が持てるようになると思います。決して高価なものと言うわけではなく清潔感が出るようなもの。
- ・浴室で利用禁止の流し場2部屋の照明灯が点灯中だが全く無駄、消してください。
- ・男性のお風呂について、洗い場でいつまでも平気で歯磨きをしている人がいますが何とかならないでしょうか。張り紙などは出来ないものでしょうか。
- ・いすがもうすこし数がほしい。
- ・カラオケのスピーカーについて耳の遠い人達が多くなったので舞台のうしろに小さなスピーカーをお願いします。

## 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」と思っていただけのような施設運営を行うことが重要であると考えています。なお、本調査で得られた意見により、職員の接客態度など、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きます。