

平成24年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市健康福祉センター（いかまい館）

【調査概要】

- 1 調査期間 平成24年11月30日から平成25年1月8日
- 2 調査対象 豊川市健康福祉センター（いかまい館）施設利用者
- 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 34人
- 5 集計内容

(1) 性別 男性 11人(32%)

女性 18人(53%)

未記入 5人(15%)

(2) 年齢 60代 11人(32%)

70代 14人(41%)

80代 1人(3%)

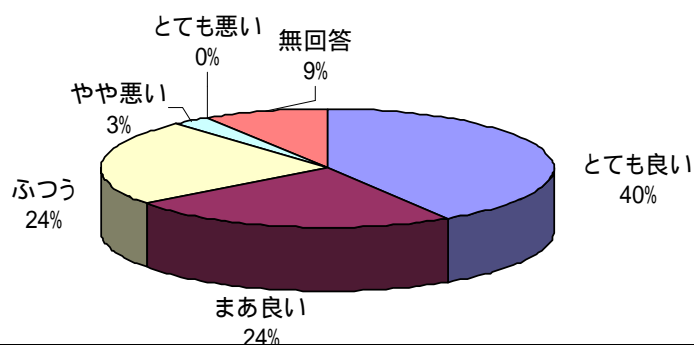
未記入 8人(24%)

平成25年3月

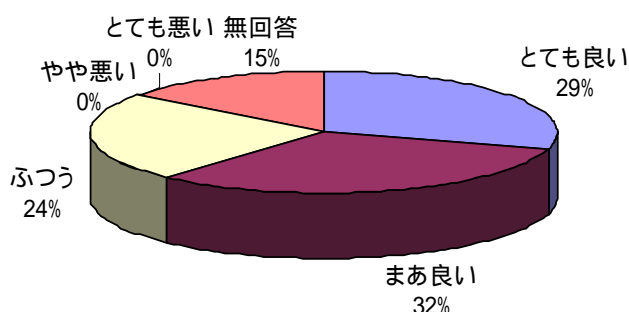
豊川市健康福祉部介護高齢課

(1) 接客態度

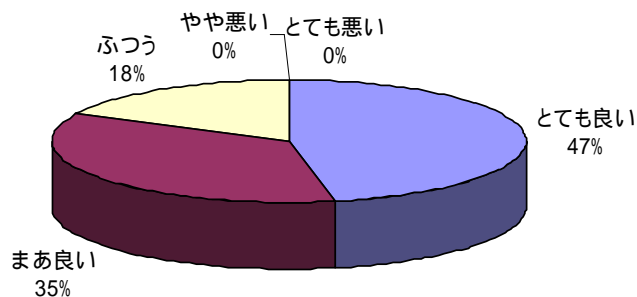
問1: 職員の言葉づかいや態度はいかがですか



問2: 職員の服装や身だしなみは適切ですか



問3: 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



実際には未記入が17件ありましたが、「～気分が悪くなった時に～」との設問のため、未記入は気分が悪くなったことがないものとして、含めずに割合を算出しています。

職員の言葉づかいや態度について、64%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答し、3%の方が「やや悪い」と回答しました。

職員の服装や身だしなみについては、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が61%いる一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は0%でした。

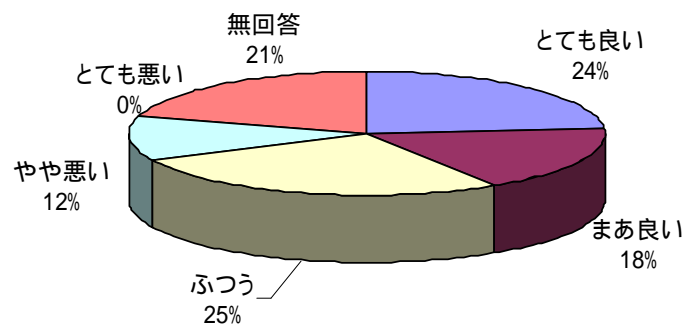
また、気分が悪くなったときの対応についても、「とても良い」「まあ良い」

との回答が82%いる一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は0%でした。

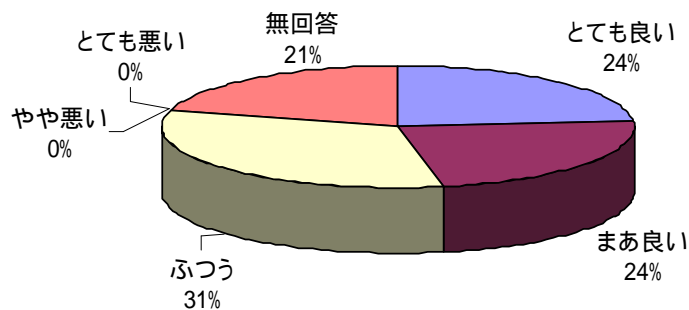
接客態度について、おおむね高い評価を得られており、特に、気分が悪くなったときの対応については高く評価されています。

(2) 施設について

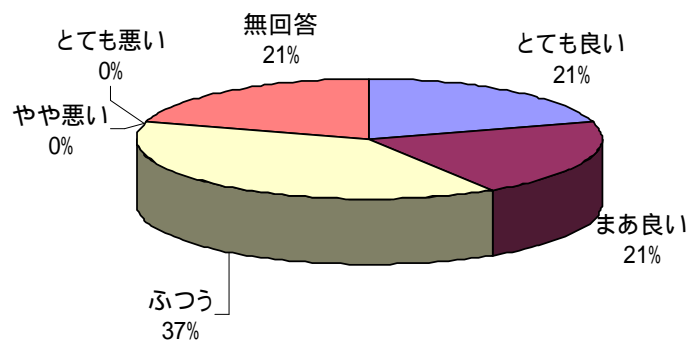
問4：施設の利用時間は適切ですか



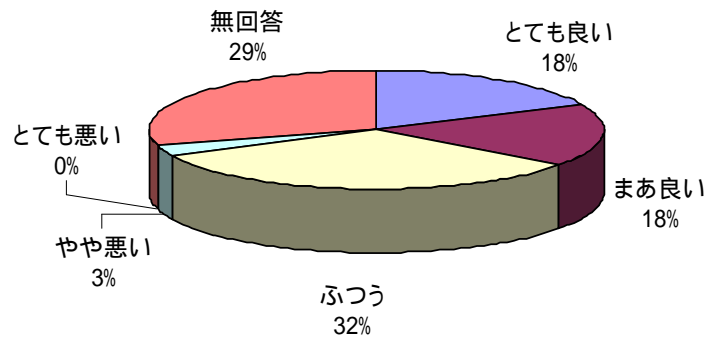
問5：施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか



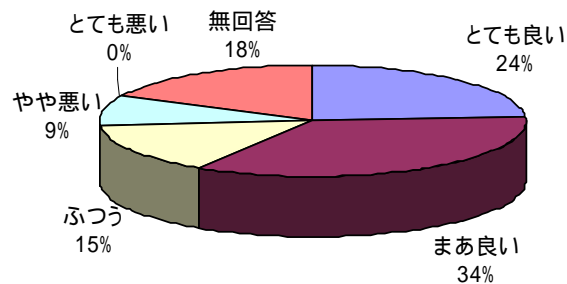
問6：施設の安全対策はいかがですか



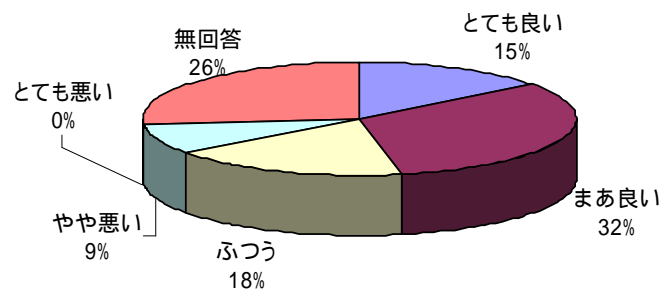
問7:健康器具は、使いやすく手入れされていますか



問8:浴室の設備は使いやすく手入れされていますか



問9:備品などの設備の種類や数はいかがですか



施設の利用時間について、42%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答し、12%の方が「やや悪い」と回答しています。その他のご意見ご要望では、施設の利用時間の延長を望む意見がありました。

施設の案内表示・利用表示については、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が48%である一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は0%でした。

施設の安全対策については、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が42%である一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は0%でした。

健康器具の手入れについては、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が36%おり、「やや悪い」と回答した方が3%いました。

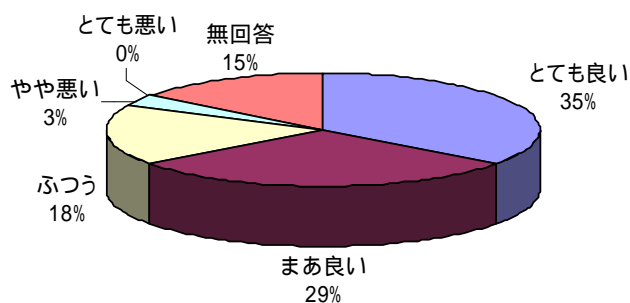
浴室の設備の手入れについては、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が58%いる一方で、「やや悪い」と回答した方が9%でした。

備品などの設備の種類や数については、47%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答した一方で、9%の方が「やや悪い」と回答しています。

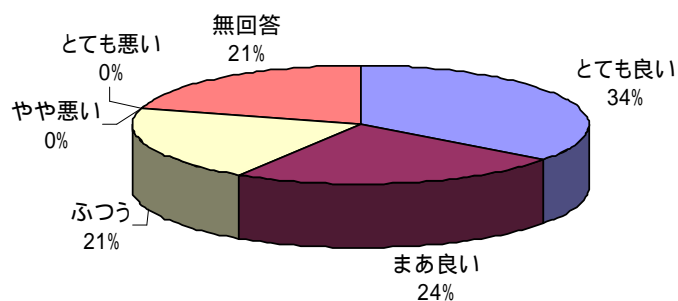
施設について、やや低い評価を受けましたが、「ふつう」と回答した方も多く、満足と不満足との割合を比較をすると満足している意見の方が多く見られました。また、備品などの設備の種類や数への自由意見が多く、設備に対する要望が大きいと考えられます。

(3) 清潔について

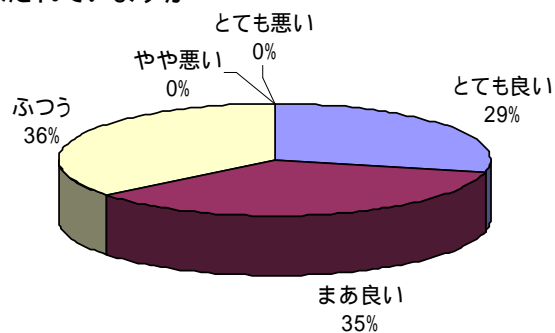
問10:浴室の清潔は保たれていますか



問11:トイレの清潔は保たれていますか

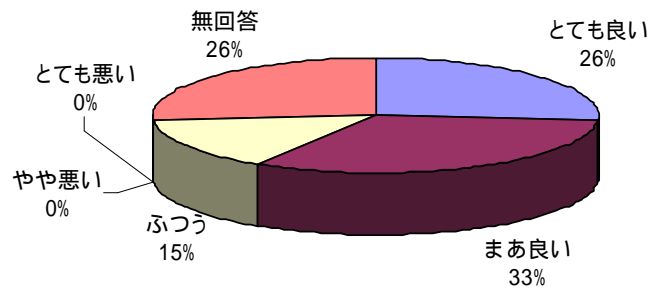


問12:貸館の清潔は保たれていますか



実際には未記入が20件ありましたが、「貸館利用の方のみ」との設問のため、未記入は利用したことがないものとして、含めずに割合を算出しています。

問13:施設全体の清潔は保たれていますか



浴室の清潔については、64%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答し、3%の方が「やや悪い」と回答しています。

トイレの清潔については、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が58%である一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は0%でした。

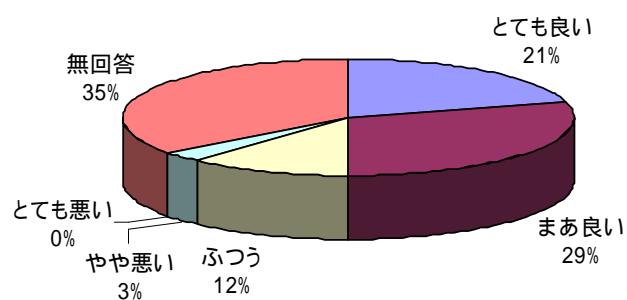
貸館の清潔については、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が64%である一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は0%でした。

また、施設全体の清潔についても、59%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答している一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は0%でした。

清潔について、おおむねよい評価を得られていますが、ご意見ご要望として「足ふきマットがビシャビシャのときがある」「ロビーソファが大変に汚い」などの声もあり、よりいっそう清潔の保持に努める必要があります。

(4) 総合的な満足度について

問14:施設の利用について総合的な満足度はいかがですか



50%の方が、「とても良い」「まあ良い」と回答し、3%の方が「やや悪い」と回答しました。

半数の方が満足と回答していますが、さらなる満足度の向上に努めていく必要があります。

【施設の安全対策への意見】

- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 障害者の駐車場が少ない。歩行の難しい私にはもう少し増やして欲しい。
- ・ 現在、障害者用駐車スペース 1 台分のみで不便を感じるので増設をお願いしたい。

【備品などの設備の種類や数への意見】

- ・ 足ふきマットがビシャビシャの時がある。水虫を移された人もいる。もう少し頻繁に換えられないでしょうか。
- ・ カラオケの新曲紹介の小冊子はとても助かります（入力しやすい）。他店のカラオケ機で入力できても、いかまい館では入力できない番号があることを知らない人がいますので、小冊子で番号の確かめをするよう案内表示をした方がいいと思います。
- ・ 全体は大変きれいと思う。しかしロビーソファが大変に汚い。しみだらけ。
- ・ 脱衣所には時計があるが、戸に貼り紙して何分程入ったのか時計が見にくい。できれば風呂の中にも時計があると 5 分間入ったのかがわかっていい。
- ・ テレビがデンキかけていても見えたらいいのですが。
- ・ 混んでいる時にもう一ヶ所シャワーがあれば・・・（洗い場が）。
- ・ マレットゴルフを楽しく利用させてもらっています。玄関近くに階段をつけていただくと下の道路に近くてよいと思います。
- ・ 早くタタミ表を取りかえて下さい。
- ・ 畳の表を取り替えて下さい。ズボンに付いて肌にクズが入り痛いです。
- ・ 血圧測定の記録用紙がなく残念です（不便）。以前、記録用紙のひな型を書いてお願いしましたが、ぜひ印刷（チラシ等の裏や使用後の紙の裏へ）してほしいです（コピー可）。
- ・ 血圧計のロールペーパー切れっぱなし。補充をお願いします。
- ・ シャワーのお湯の出が悪い。髪が洗えない、だから時間がかかって困る。もう少し出してほしい。
- ・ お湯の出が悪い。頭など洗う時、時間がかかる。
- ・ 最近お湯の方が弱く出すぎでオケにたまるのを待つのに時間がかかって、イライラする。
- ・ 私を含めて、多くの者が湯船から出た後にシャワーで身体を流す者を見るが、洗い場が少ないため順番待ちをすることが度々あるので、蛇口付きシャワーを西側壁面に取り付けては如何か。
- ・ 体を洗って居る時、湯に入っている人が体を洗っている人の方を向いている。

表（外）を向いて入っている様にとか、ついたて等があると良いと思う。

- ・ 洗い場とフコの境が低くてもいいのであったら、フコの方から、みんなの洗っている所がまる見えなので。

【その他のご意見ご要望】

- ・ 夏はもう少し長く。
- ・ 時間を長くしてほしい。
- ・ 出来得れば利用時間 16：30 まで延長。
- ・ お湯の出しっぱなしについて、ひげそり時など桶に溜めておけばよく出しっぱなしにする必要はないと思うが一度「止めたら」と言ったら「何が悪い」と逆に言われた。面倒だとは思いますが従業員の方が時にパトロールして注意を呼び掛けてはどうか。水栓交換していただいて本当に助かりますが、一部不心得者もいる為、以前のように一定量でストップする方式の採用も一考ではないでしょうか。
- ・ 名前は書かないけど少し言葉がきつい人がいてこわいです（女人）。
- ・ お風呂の洗い場が湯船から見えて陰でコソコソと言われるので不愉快です。
- ・ 体を洗い中やひげそり中、水を出し放しにする人がいます。節水に協力できないのでしょうか。気になります。シャワーを他人にふりかけても気にかけない人もいます。
- ・ 朝の待っている時が外ではこれから冬になると寒いので玄関の二重ドアの中間に入れて下さい。

【改善事項と今後の対処方法】

施設については「とても良い」「まあ良い」を合わせても50%未満の設問が5つありました。「ふつう」と回答した方が多かったのも理由のひとつですが、備品などの設備の種類や数への意見が多く見られたことから、設備に対する要望が大きく、それが満足度に反映されたのではないかと考えられます。いただいたご意見を参考にし、指定管理者に確認を取りながら、対応できる事項から改善に努めていきます。

また、そのほかにいただいたご意見・ご要望についても、指定管理者に確認・指示し、対応していきます。

【総合分析】

全体的に、おおむね利用者の満足を得ていると言えます。しかし、不満足との回答もあることや、施設についての設問では「ふつう」と回答した方が多くいたことから、今後も満足度の向上の余地があると考えられます。今回の調査を踏まえて指定管理者と連携し、利用者のさらなる満足度向上に努めていきます。