# 平成28年度 利用者満足度調査結果報告書 豊川市ゆうあいの里ふれあいセンター

# 【調査概要】

- 1 調査期間 平成28年12月20日から平成29年1月31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 255人
  - (1)性別 男性 101名(40%)

女性 138名(54%)

未記入 16名(6%)

(2) 年代 60代以下 2名(1%)

60代 17名(7%)

70代 108名(42%)

80代 92名 (36%)

90代 8名(3%)

未記入 28名(11%)

平成29年3月

豊川市福祉部介護高齢課

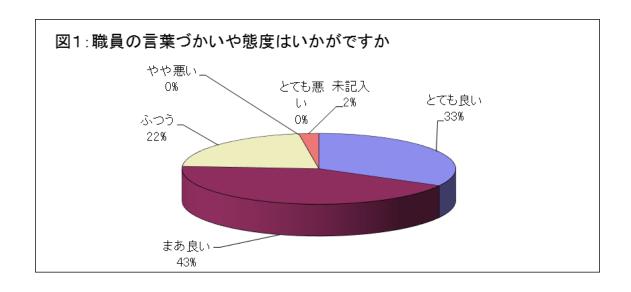
### (1) 接客態度について

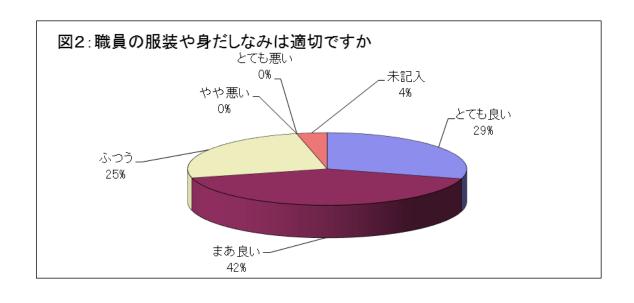
図1のとおり、職員の言葉づかいや態度について、76%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

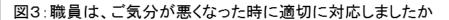
図2のとおり、職員の服装や身だしなみについて、71%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

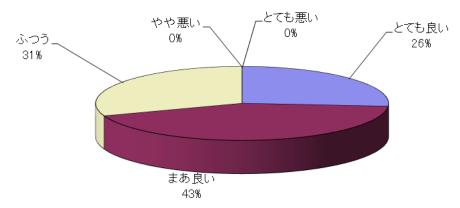
図3のとおり、気分が悪くなったときの対応について、69%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

接客態度について、すべての項目で70%近くの方から高い評価を得られています。









※図3では、実際には未記入が多数ありましたが、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) 施設等について

図4のとおり、施設の利用時間の適切さについては、56%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

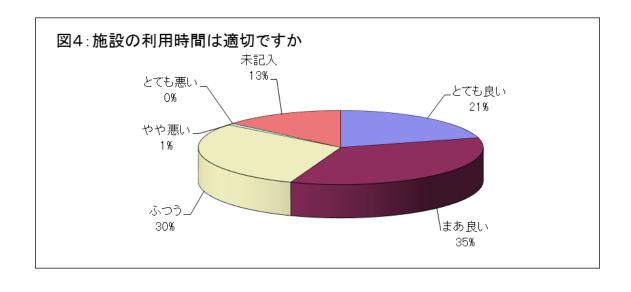
図5のとおり、施設の案内表示などのわかりやすさについては、60%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

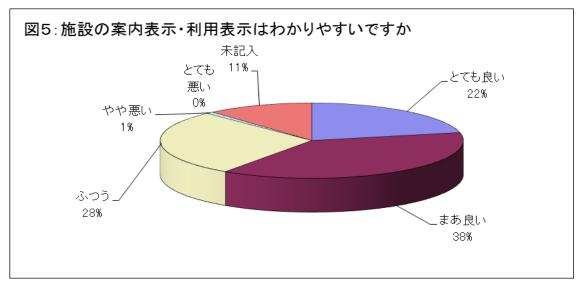
図6のとおり、施設の安全対策については、56%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

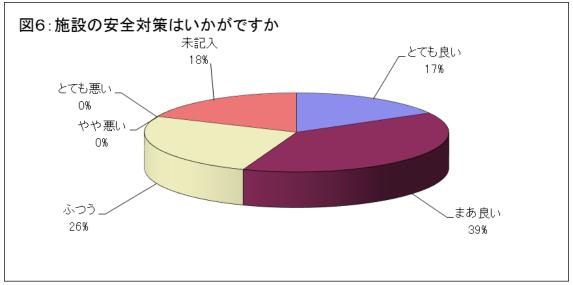
施設について、すべての項目で50%以上の方から高い評価を得られています。特に安全対策については、昨年度の評価が前年比で低下したこともあり、 改善を図る目標を立てていましたが、評価を向上させることができました。

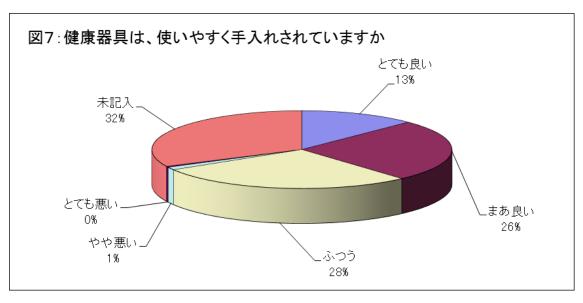
図7、8、9のとおり、浴室設備の使いやすさや健康器具を始めとする機器や設備の種類や数について、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方は40%前後とやや低めの結果となっています。

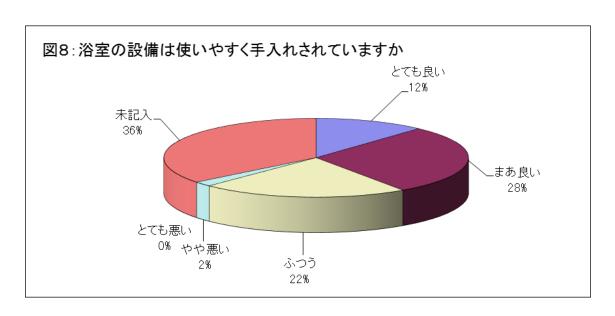
施設の健康器具、浴室設備等は老朽化が進んでいますが、快適に施設を利用していただくために、常に器具や設備などの点検・修繕や補充などを行い、適切な施設管理を行う必要があります。

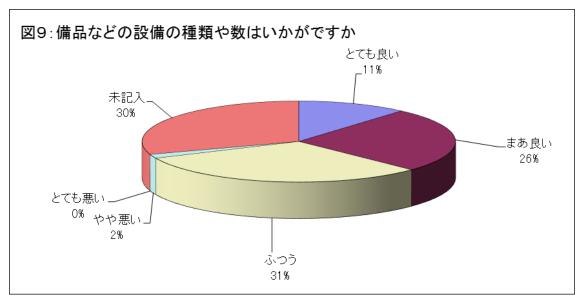








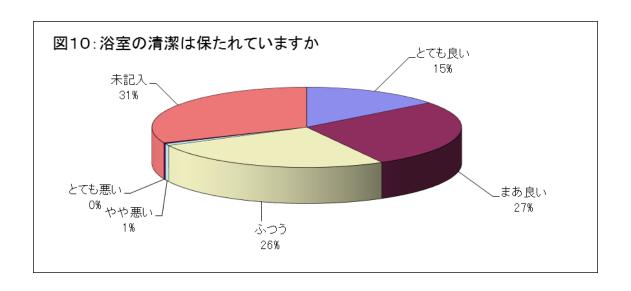


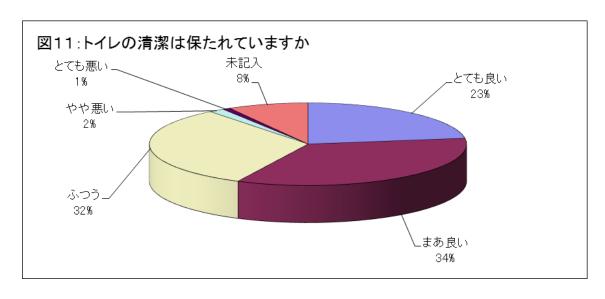


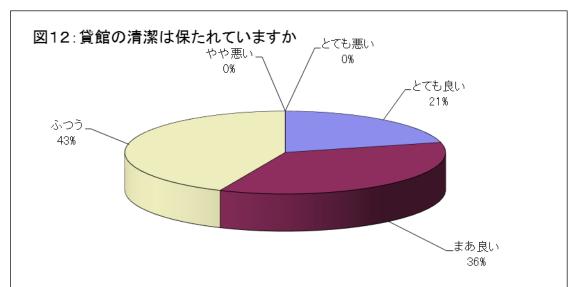
### (3) 清潔について

図10のとおり、浴室の清潔について、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方は42%とやや低めの結果となっています。

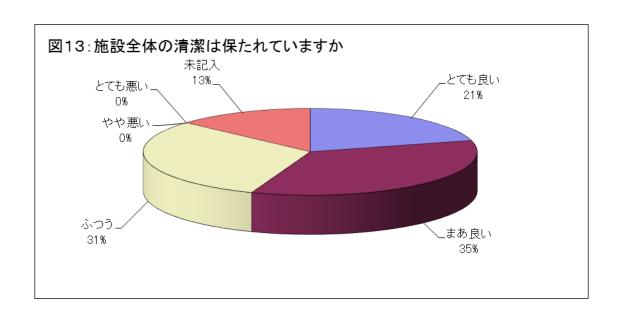
図11から13のとおり、館内設備の清潔さについては半数以上の方々が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。ただし、浴室やトイレについては、「やや悪い」、「とても悪い」との回答も見られます。衛生管理には気を配らなくてはいけない施設であるため、利用者に気分よく利用していただけるよう、常に清潔で快適な環境を整える必要があります。







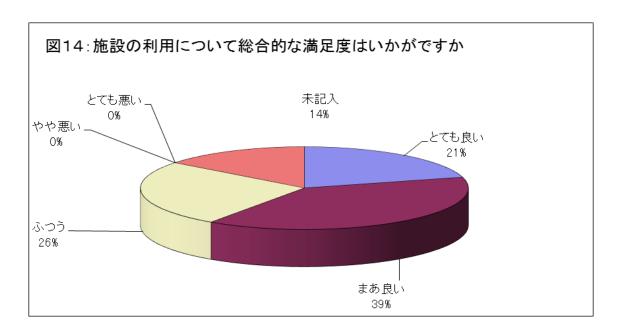
※図12では、実際には未記入が多数ありましたが、設問が「貸館利用の方のみにお尋ねします。」としているため、未記入は利用されたことがないものとして、含めずに割合を出しております。



# (4)総合的な満足度について

図14のとおり、60%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

半数以上の利用者から高い評価を得られていますが、さらなる満足度の向上 に努めていく必要があります。



# 【その他のご意見ご要望】(原文のまま)

### ○ 施設の安全対策について

- ・よい
- ・半年に一度カラオケと風呂に入りに来ますが、大変良いと思われます。
- ・職員の方々の努力によってよく保たれている。
- ・喫煙ルームの換気をもっとよくして欲しい。
- ・風呂の足元が不安定(すべりやすい)、風呂の椅子を高めにしてほしい。
- 良いと思います。
- よくゆき届いています。

### ○ 備品などの設備の種類や数について

- ・前回も故障してました。トイレの故障を直してください。足が悪い為様式を 待つ時間が多かったです。
- ・よい
- ・風呂場の洗い場を増やしてほしい。
- ・浴室に石鹸を備え付けてください。形原7区全員要望
- ・楽譜などをおく譜面台が欲しい。
- ・良いと思いますが・・・?
- ・くつろぎルームで寝ている時など景色が素晴らしく癒されます。落ち着きます。
- もうやめたけどモップの枝でお客さんをどけどけとつつく従業員がいました。態度わるかったですよ。
- ・大体良いと思います。
- ・色々と健康づくりのための設備が整えられていてとてもよい。
- 良いと思います。

### ○ その他のご意見

- 私達ももう少し回数をふやしていただきたいです。
- ・毎週土日に行われるカラオケはできましたら10時より始めてほしいです。
- · 11
- ・男性用トイレの清掃をこまめにして下さい。いつも小便器の周りはべちょべちょですよ!
- 時間を決めて利用者全員で体操するのはとてもよいですね。
- ・標識は目線にしてもらうと良いと思います。
- ・サウナの窓は私が拭きましたが、たいていはきれいになりました。みがけばきれいになります。あと、湯船に髪の毛が浮いているのがいちばん気持ち悪いです。ゆうあい来ると落ち着きます。家で一人でいるとうつっぽくなり、ゆうあいへ来ると皆いて落ち着きます。

- ・他はともかくお風呂だけは清潔にして欲しい。よろしくお願いします。
- ・百均に湯垢取り売っています。サウナの窓の下の木のはがれも汚いです。はが れた木の束くらいカットしてください。
- ・和室の座布団は食事をするせいか、汚れているのが多々見られます。あまり気持ちの良いものではありません。選択をもう少しこまめにしてほしいです。 トイレの清掃ですが、いつも団体客が帰られた後に点検に見えますが、ただペーパーを折るのみで、尿がこぼれて床がぬれていたり悪臭がしていてもそのままのときがほとんどです。トイレはどこよりも清潔にきれいにしてほしいです。
- ・無料で利用させていただいているのでこうして書くのも気がひけるのですが、 一年に一度の楽しみであるカラオケ大会は、できれば希望者の方全員に参加して いただきたい。又いつも時間より早く終わっているので、もう少し時間をのばし て出来る限り多くの方が参加できるようにしてほしいです。時間も開始時間、終 了時間を再考されたく思います。皆さんの日頃の努力を発表する、しかも気楽に 参加できる場としての意義も深いです。又、こうしたイベントはできれば、ずっ と続けていってほしいものです。見る人も楽しむひとときですから。
- ・昼食の弁当ですが、助六寿司とかおにぎりとかの方が、食べやすくていいと思います。
- ・入浴時、大勢の人がいる為、洗い場、サウナがいっぱいで利用できなかった。 時間は午前10時40分頃でした。
- ・環境も良いし、施設も良い、職員の方も親切で良い。
- ・ゆうあいの里の場所が山に囲まれ、空気よく設備よく有難く思っております。
- ・高齢者は車の利用ができないので、バスの利用にたよるが催し物とバスの送迎時間がマッチしていないのでこの辺をもっと親切に考えてもらいたいです。

# 【昨年度の改善事項について】

利用者が転倒する危険があり、利用者からの要望の声も多かったゆうあいの 里遊歩道の未舗装部分について舗装工事を実施しました。また、施設の清潔さ に関連した取り組みとして、男性トイレの小便器周りの床の汚れを減らすよう 小便器周りの床に足型を描き、利用者を小便器へ近づけて飛散を防ぐよう努め ました。接遇については、職員が常に丁寧な対応を心がける意識を持つよう、 改めて指定管理者へ口頭で伝えました。

# 【改善事項と今後の対処方法】

施設設備の経年劣化による故障が多く発生したこともあり、指定管理者との確認、調整を行って優先順位の高いものから順次修繕を実施していく予定です。 また、施設の長寿命化を目的とした外壁改修工事の実施設計委託の実施と駐車場不足に対応するための駐車場整備を予定しています。

# 【総合分析】

前年と比較すると、総合的な満足度を増加させることができました。ただし、 前年同時期と比較すると総入館者数が減少しているため、今後どのようにして 施設利用者数を増加させていくかを指定管理者と連携を図っていきます。