

平成29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29年11月29日から平成30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 554人
 - (1) 性別 男性 219名 (40%)
女性 284名 (51%)
未記入 51名 (9%)
 - (2) 年代 60代以下 1名 (0%)
60代 29名 (5%)
70代 213名 (38%)
80代 226名 (41%)
90代 9名 (2%)
未記入 76名 (14%)

平成30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、73%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、66%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、65%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。

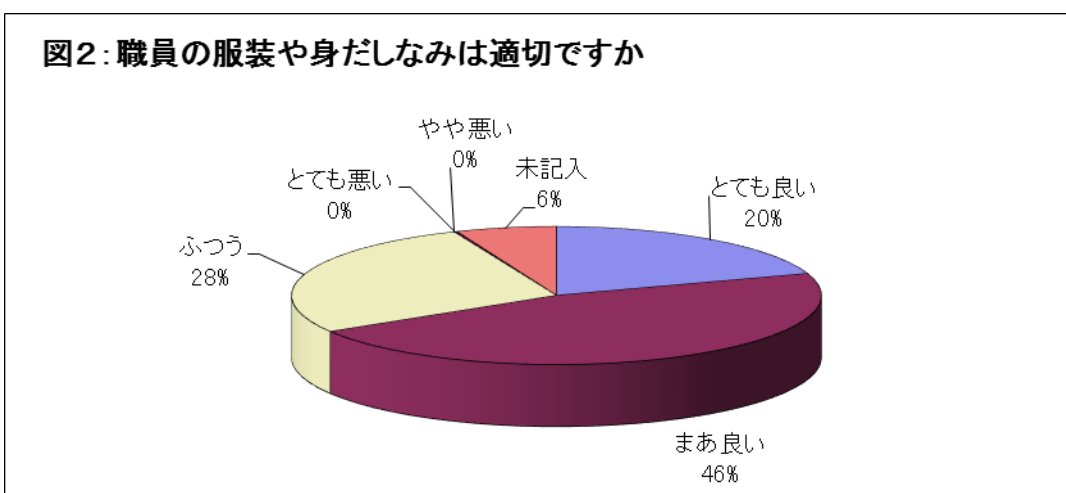
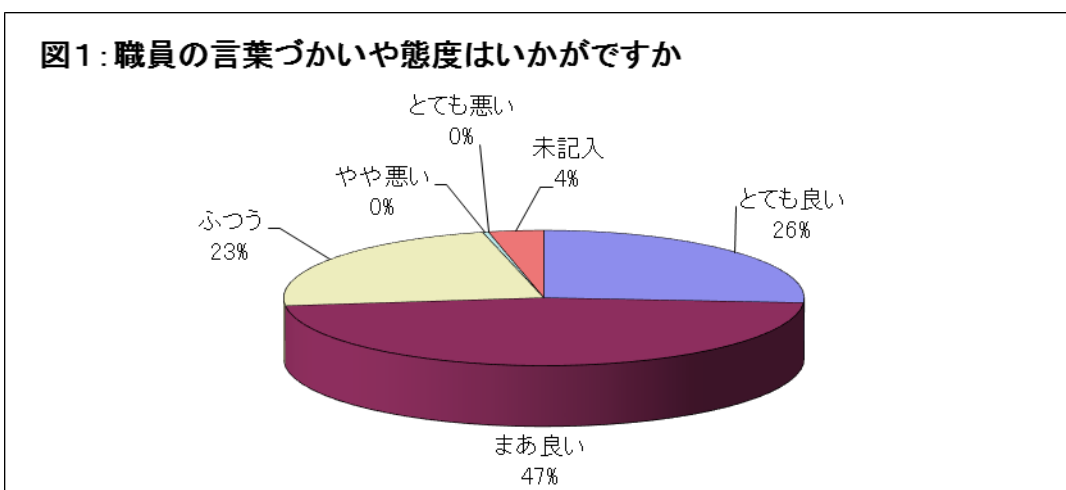
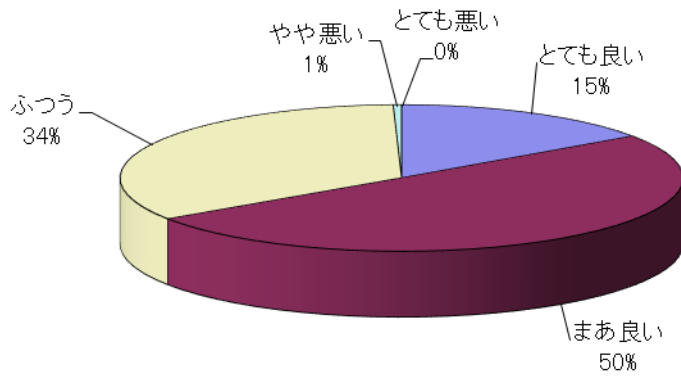


図3: 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



(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、47%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、51%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、45%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45%以上の方から高い評価を得られていますが、すべての項目で前年より評価が低下しました。

図7から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34%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。

図4：施設の利用時間は適切ですか

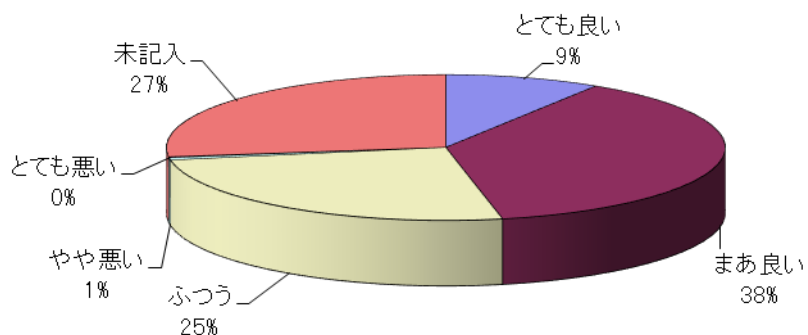


図5：施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

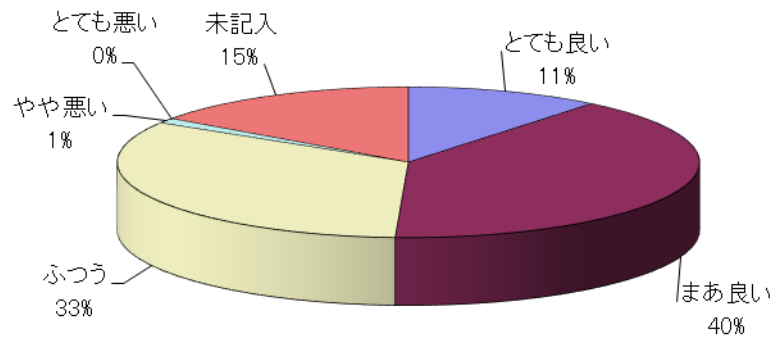


図6：施設の安全対策はいかがですか

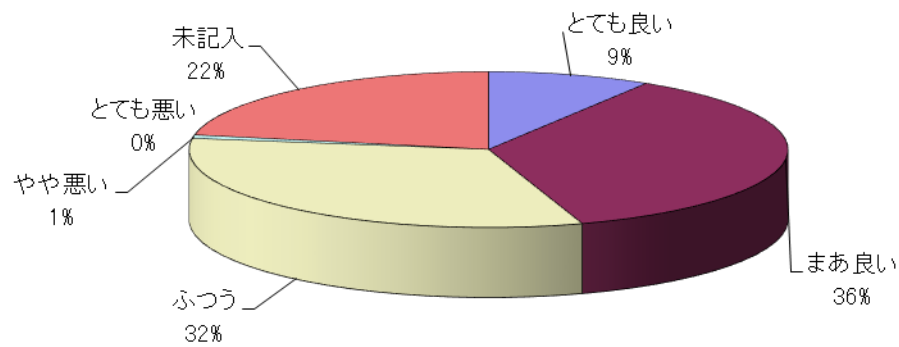


図7：健康器具は、使いやすく手入れされていますか

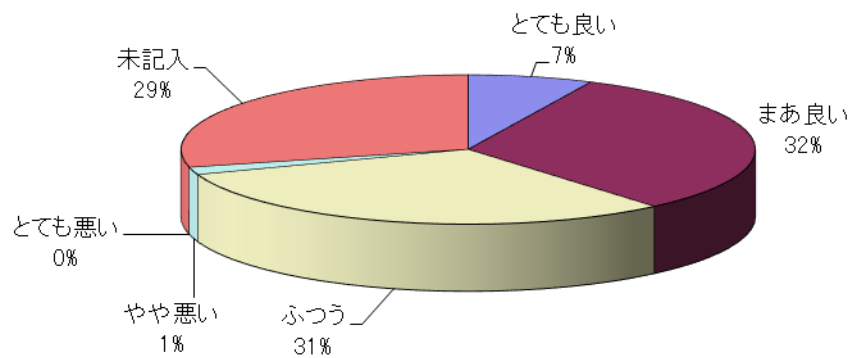


図8: 浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

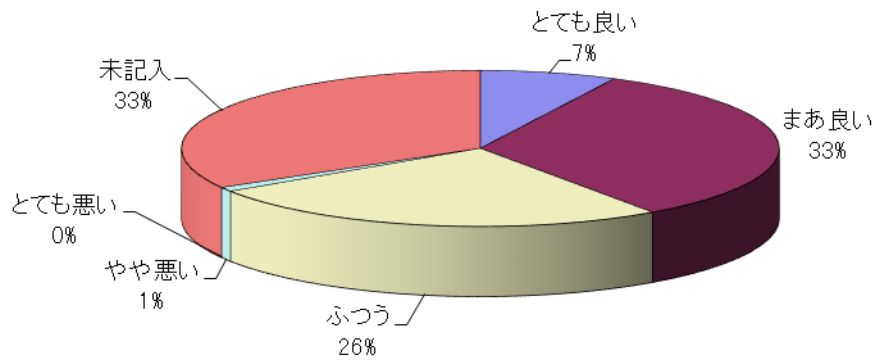
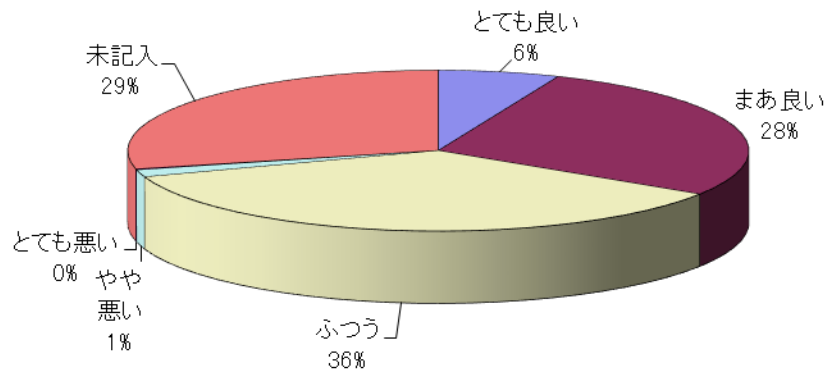


図9: 備品などの設備の種類や数はいかがですか



(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40%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」との回答も見られます。衛生管理には気を配らなくてはなら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。

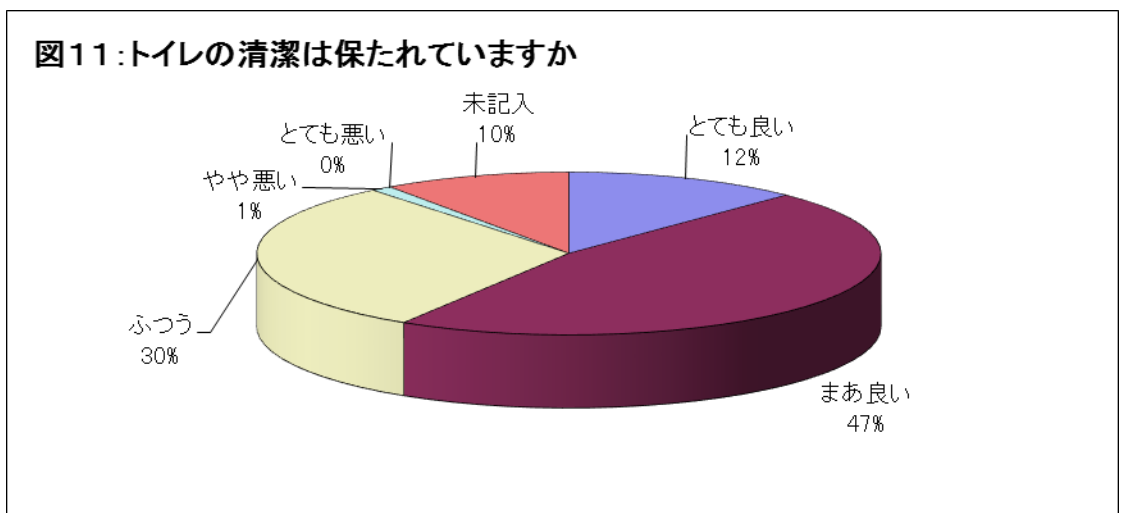
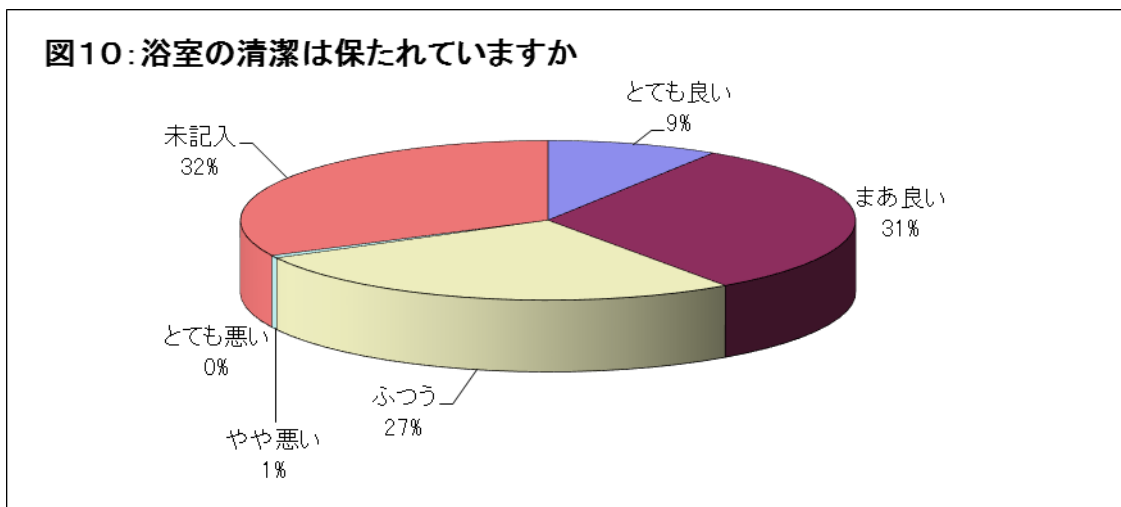
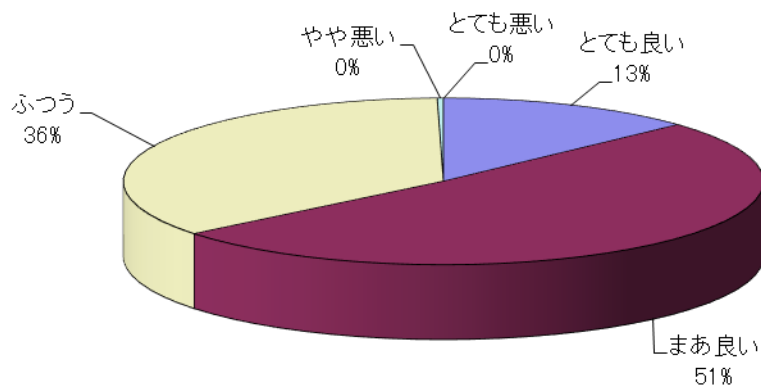
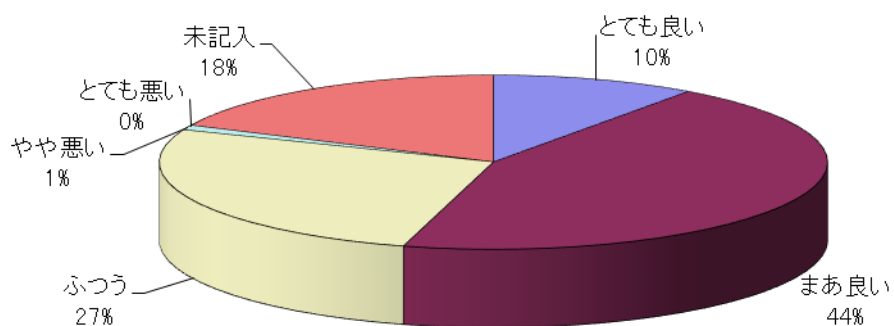


図12:貸館の清潔は保たれていますか



※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、未記入は利用されなかったものとして、含めずに割合を出しております。

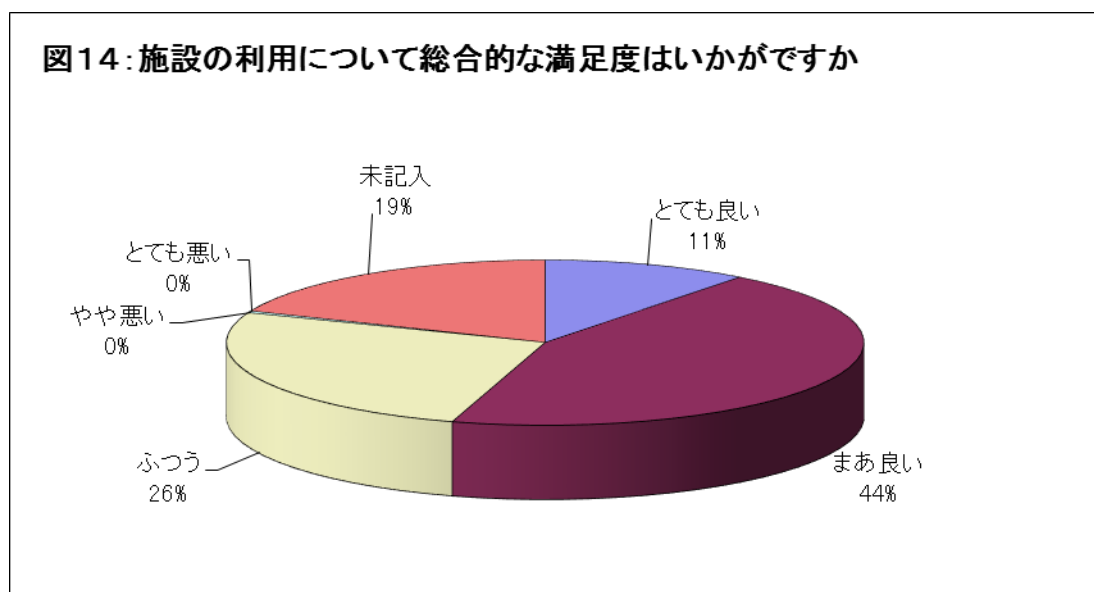
図13:施設全体の清潔は保たれていますか



(4) 総合的な満足度について

図14のとおり、55%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

- ・安全対策の説明があってもいいのではないかと。
- ・事態急変への対応が不安（訓練に参加したい）
- ・良いと思う。
- ・いき届いていると思います。
- ・総合案内板が小さすぎ老人にはわかりにくい
- ・浴室の洗い場の数が少ない。常に2～3人待ちの状態になる時がある
- ・トイレの清掃は1日何回でしょうか？中のカギの具合がよくない所がありました。
- ・良い
- ・良い
- ・施設に職員がいてくれれば助かります。
- ・老人対応にマニュアル、注意事項掲示

○ 備品などの設備の種類や数について

- ・湯沸器の注水口の位置が高くてヤカンに入れるに非常に危い、ヤケドの恐れがある。前にも改善するように要望をしましたが、いまだに改善されていません。修理費は、あまりかからない。早急に修理を！！
- ・案内表示をわかりやすくしてほしい。ゲームなど簡単に遊べるものを増やしてほしい。
- ・イス
- ・座イスが必要
- ・高いテーブルがほしい（足が悪い人の為）
- ・十分です。
- ・良いと思う。
- ・入浴場の洗剤が欲しい
- ・自動販売機の飲料品の品数が少ないし値段を安く置くべきである。一般に比べて同じ物が10%位高い
- ・洗い場が少ない
- ・洗剤の設備がないのが淋しい。設備しても悪人が持って行く様ですね。
- ・風呂の件、石鹸、シャンプー、を取除いてから足が遠のいた。これは入浴受付に1人分のパックを渡すようにすればいいと思います。
- ・浴室の洗剤等置いて下さることを希望します。
- ・遊具がもう少し増やしてくれれば良いと思います。
- ・マッサージ器がもう少しほしい。

○ その他のご意見

- ・部屋が暑すぎた。
- ・花、植木等を今までのように作ってほしい。
- ・今日も利用しました。ありがとうございます。団体で、4回程、個人で年10～12回か利用しています。本当に高齢者には有難いです。
- ・よく管理されていて気持ちが良い！
- ・蒲郡から来ましたが少し遠いようです。今回初めてです。
- ・まだ利用して3回なのでよくわかりません。
- ・今日はありがとうございました。
- ・机・椅子が高いのを用意してほしいです。
- ・今迄みたいに花を見る楽しみがなく淋しいです。
- ・以前のように花をおいて下さい
- ・生花がなくなり淋しいです。
- ・買店で花をおいて下さい。
- ・食事持込がなんで出来ないのか！！要検討して下さい。
- ・コミュニティーバスを利用しやすくして下さい。
- ・全般によく整備されている。
- ・足湯があれば良いと思う。
- ・現状で良い
- ・足湯があれば良いと思います
- ・足湯がほしいです
- ・年間利用の少ない人の方が欠陥を見付やすい様です。常に利用回数の多い人は気が付かないと思う
- ・休日、正月等も利用出来る様にしたらどうか
- ・庭口の時計が止まっています。捨てた方がいいと思います。
- ・初めて利用させていただき、大変利用しやすく、ありがたい施設だと思いました。
- ・お花を楽しみに来ました。残念でした。
- ・旧小坂井地区の相談窓口はどこにありますでしょうか？
- ・ご苦労さま。
- ・職員の方はお忙しいと思いますが、たまにはクラブの人と交流をしてはいかがでしょうか。
- ・満足
- ・風呂に複数回入浴出来るとありがたい。
- ・ありがとうございました。
- ・老人のマナーが悪い人が多い。掲示板等で注意をうながしてください。
- ・風呂は有料にすべきだ、権利意識が強い、感謝する気持ちが少ない人が多い。無料はあたり前ではない、感謝するように環境作り（感謝する）を掲示板等、

標語等の掲示

- コミバスの本数が増えるといいと思います。

【昨年度の改善事項について】

昨年度に引き続き、設備や備品の評価が低くなっています。今年度は吸収式冷凍機のオーバーホール外壁改修のための設計委託を行いました。今後も指定管理者と確認をしながら、必要性の高いものを計画的に修繕を実施していきます。

【改善事項と今後の対処方法】

回答を見ますと、ほとんどの項目について、良いとの結果割合が前年と比べやや低めとなっています。主に健康器具についての意見を多くいただいているため設備の更新を検討していきます。

【総合分析】

今回は施設の利用者様に、昨年度の回答を大幅に上回る数の調査協力をいただきました。その分、施設に対するニーズは年々深まっているものと考えます。全ての利用者様に長期に渡り施設を利用していただけるよう、施設運営を行うことが大切だと考えます。