

平成29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29年11月29日から平成30年1月31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 49人
- 5 集計内容

(1) 性別

男性	26人 (53%)
女性	20人 (41%)
未記入	3人 (6%)

(2) 年齢

60代	12人 (25%)
70代	20人 (41%)
80代	10人 (20%)
90代	0人 (0%)
未記入	7人 (14%)

平成30年3月

豊川市福祉部介護高齢課

(1) 接客態度

図1のとおり、職員の言葉づかいや態度について、80%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、76%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、86%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、おおむね高い評価を得られています。

図1: 職員の言葉づかいや態度はいかがですか

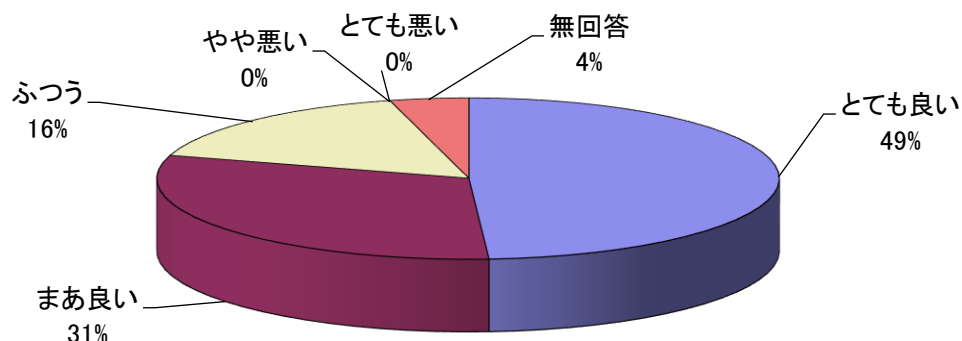


図2: 職員の服装や身だしなみは適切ですか

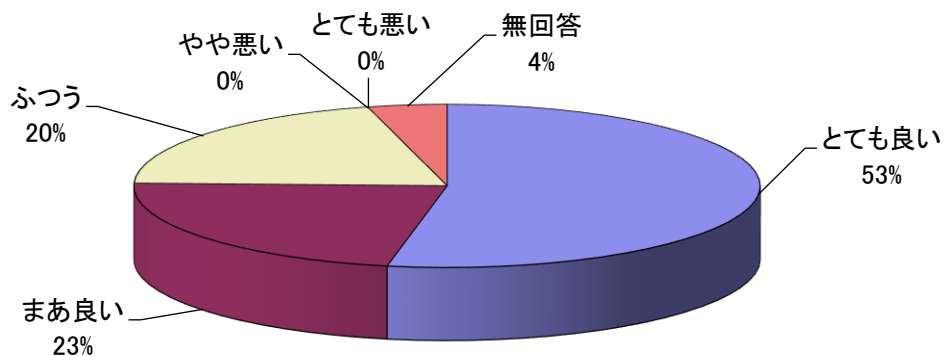
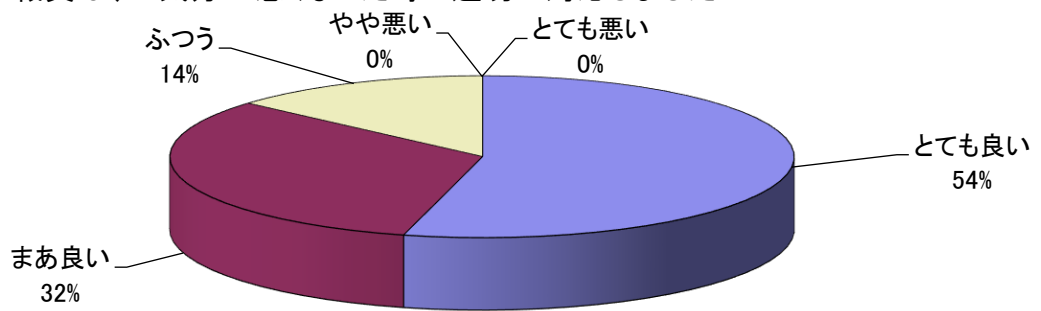


図3: 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※実際には未記入が12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。

(2) 施設について

図4のとおり、施設の利用時間について、68%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・利用表示について、74%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、74%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図7のとおり、健康器具の手入れについて、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が68%である一方で、4%の方が「やや悪い」「とても悪い」と回答しています。主な意見として「マッサージ機の故障」というものがありました。

図8のとおり、浴室の設備の手入れについて、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が74%である一方で、2%の方が「やや悪い」と回答しています。自由意見の中で「シャワー水量のばらつきがある」というものがありました。

図9のとおり、備品などの設備の種類や数について、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が68%である一方で、2%の方が「やや悪い」「とても悪い」と回答しています。主な意見として「かけ湯のシャワーがほしい」というものがありました。

施設について、各設問ともおおむね半数を超える方に良い評価をいただいています。しかし、備品などの設備の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。

また、設備や備品の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、常に備品や設備などの点検・修繕などを行い、適切な施設管理を行う必要があります。

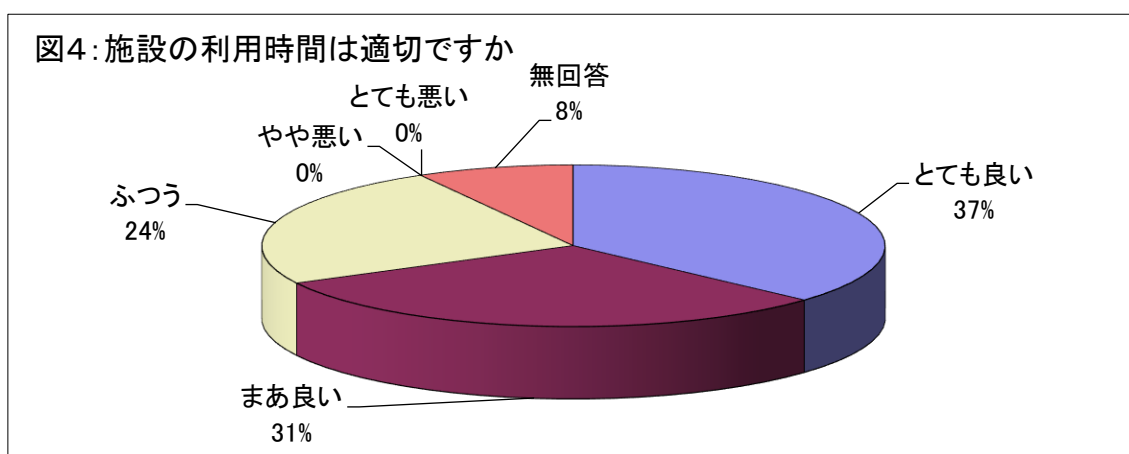


図5: 施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

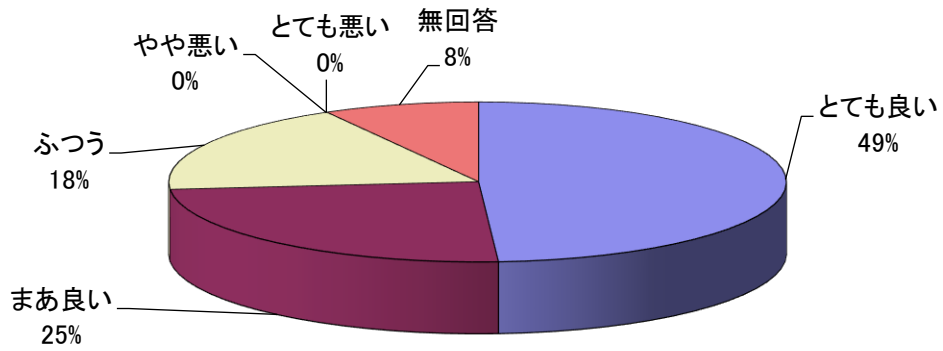


図6: 施設の安全対策はいかがですか

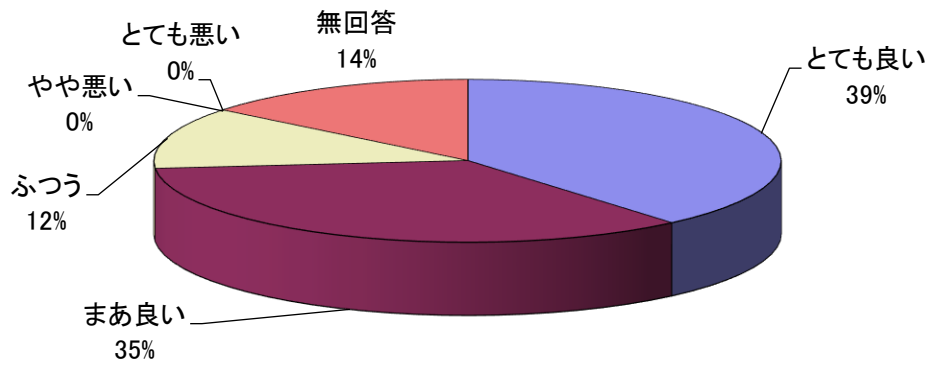


図7: 健康器具は、使いやすく手入れされていますか

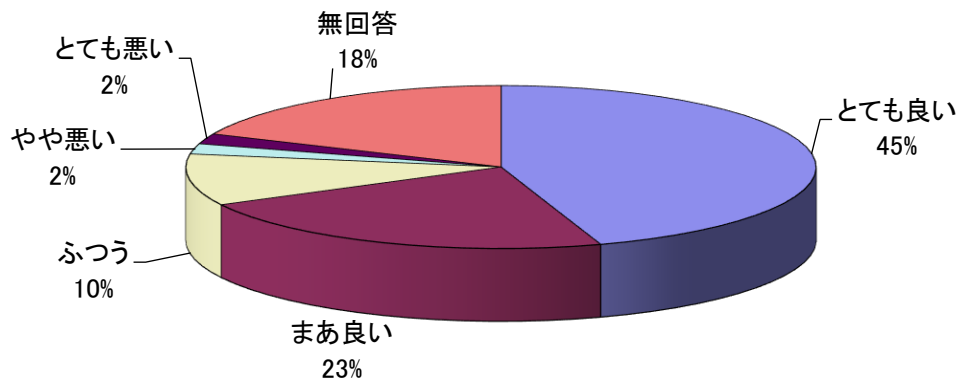


図8: 浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

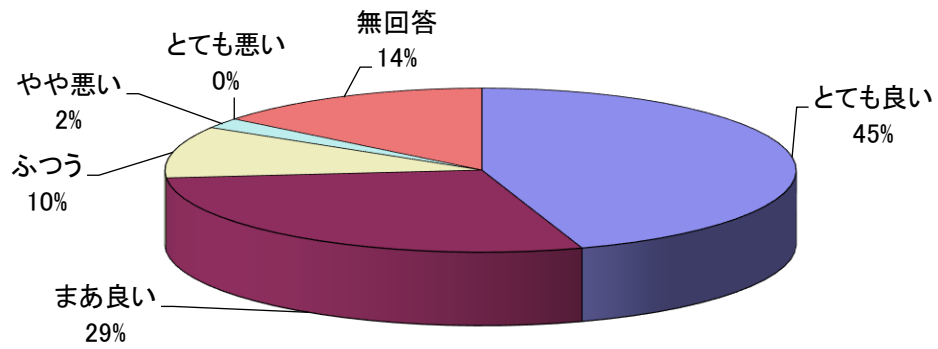
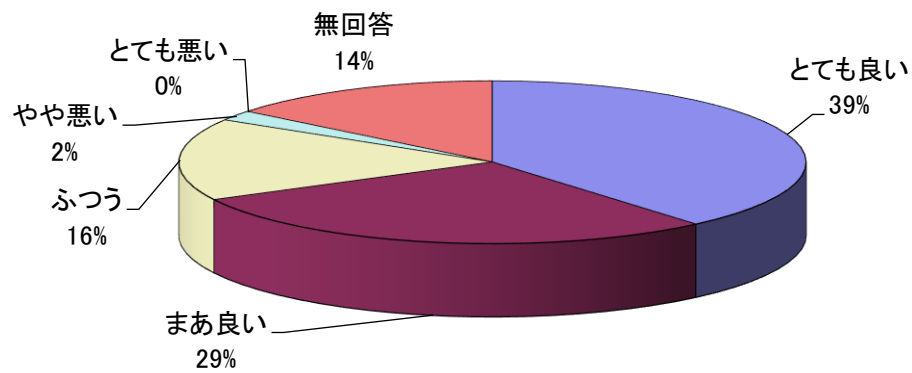


図9: 備品などの設備の種類や数はいかがですか



(3) 清潔について

図10から図13のとおり、浴室、トイレ、貸館、施設全体の清潔さについて、80%以上の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

清潔さについて、おおむね高い評価を得られていますが、利用者に気持ちよく施設を利用していただくため、今後も継続して清潔な環境の保持に努める必要があります。

図10:浴室の清潔は保たれていますか

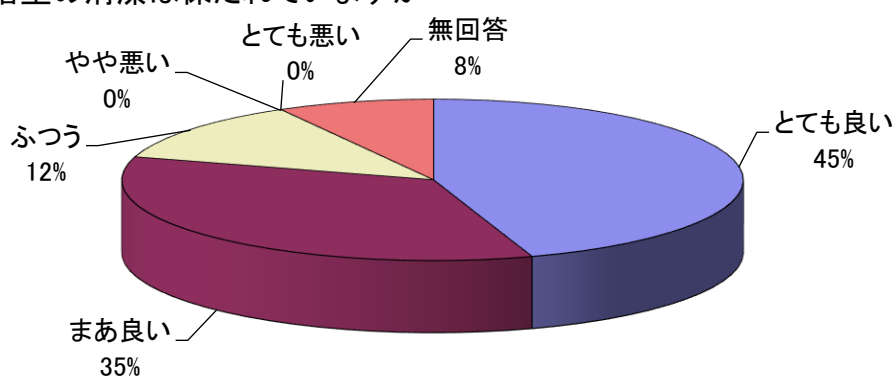
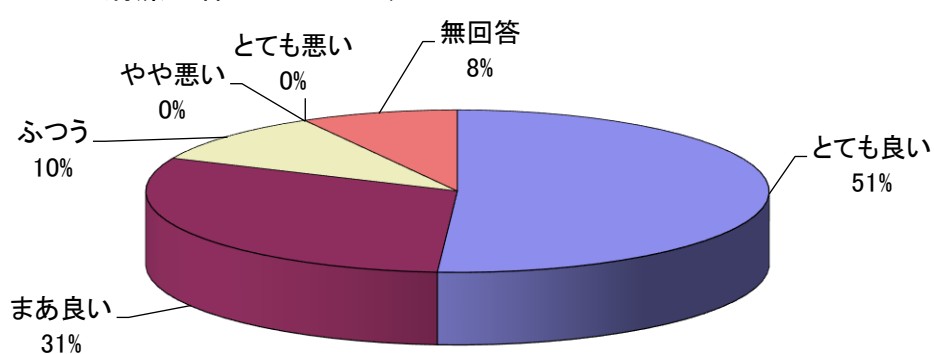
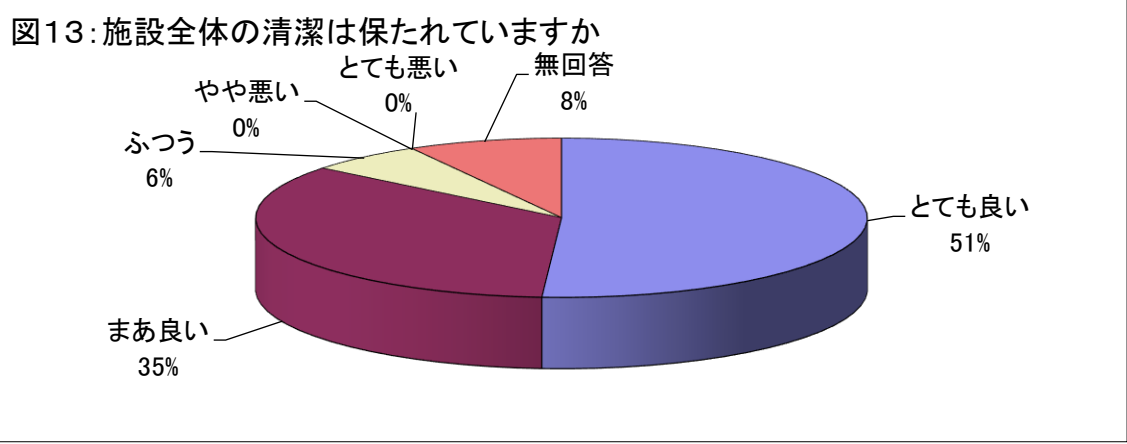
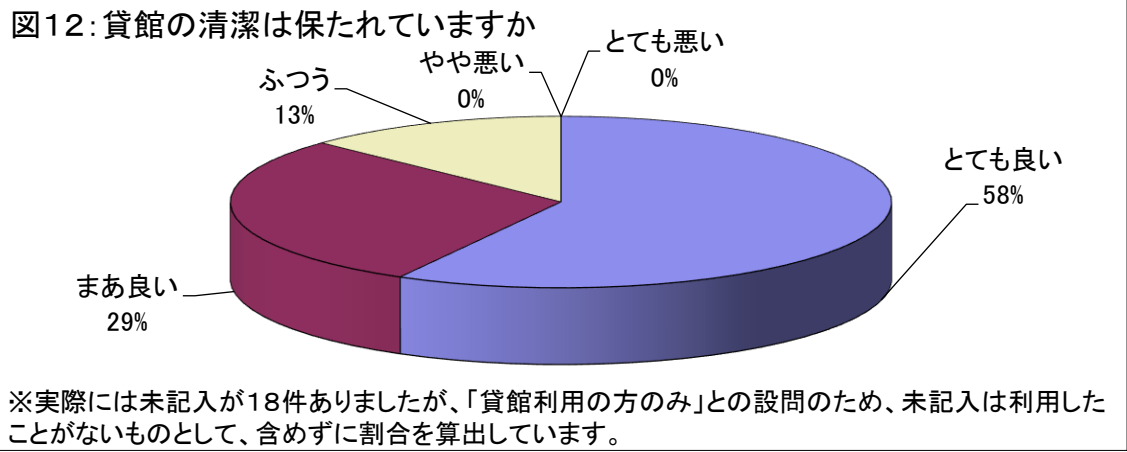


図11:トイレの清潔は保たれていますか



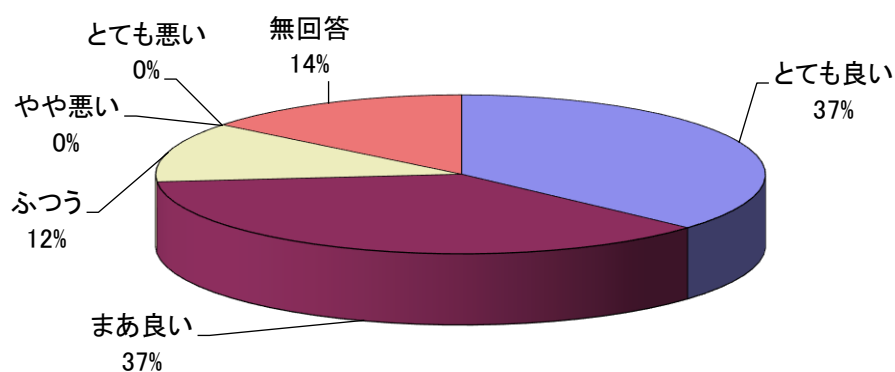


(4) 総合的な満足度について

図14のとおり、施設の利用についての総合的な満足度について、74%の方が、「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

おおむね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。

図14:施設の利用について総合的な満足度はいかがですか



【その他のご意見ご要望】（原文のまま）

○ 施設の安全対策への意見

- ・ 此年度の館長はとても良いです、すべてめんどろ見が良い。
- ・ シャワー・水道の水量がバラツキがある。
- ・ 駐車場が足りない。
- ・ 駐車場や館内に防犯カメラが有れば安心。
- ・ 必要な注意や案内が適所にすっきりと表示されています。
使用がはげしいためか、マッサージ機や水栓・手洗栓など故障が多いのが気になります。（市に福祉のための予算増を一）
清掃がいつもしっかりなされていて感心しています。浴槽の湯が少ない。
- ・ ドライヤー
- ・ フロの中でおゆをかぶる人がいる。

○ 備品などの設備の種類や数への意見

- ・ 故障等にも毎回修理していただいております。
- ・ 浴室にかけ湯のシャワーがほしい。
- ・ 脱衣カゴがこわれかける物がある。
- ・ 健康器具は使用したことがないが、いつも使っている人がいて使用できないことが多い。
- ・ 浴室での湯水のたれ流し使用をする人がよくあり、また湯温の調節が不具合な水栓があり、押しボタンで定量湯ストップ式にしてほしいです。
節水や他人に迷惑をかけにくくするために、水圧を弱くしてほしいです。（シャワーが他人にふりかかりやすく不快です）
- ・ 良いと思います。
- ・ バス停の所に屋根をつけて戴きたい。何故なら雨が降りだしたらバス待ち時間に濡れてしまう。昨年12/26待ち人16人有、時雨有、濡れました由。
- ・ 週刊誌がかなり古いものがあり、もう少し早い発行のものを置いてほしい。
文春などは1/18現在置き場を見ても12/28号が最新版で少しがっかりします。

○ その他のご意見

- ・常連さんの態度が大きいのが気になりました。
- ・皆様とても印象はいいです、ただ脱衣所で注意をされる言葉、語調がとてもきつく、なぜもっとやさしく言えないのか。
言っていることは違ってない、でも言わなくていい事ばかり、聞いていて気分が悪い。
- ・湯船の中で洗面器で湯をかけている人を見ましたが、注意してほしい。
- ・ひげそり、禁止にしてほしい。
- ・昼寝をされているご老人がいらっしゃるが…そういう人も認めているところが良いかも。
- ・無料の施設なのに職員が「ありがとうございました」と声をかけてくれる。良いです！雰囲気が良い。
- ・カラオケ大会、寄席、コンサート、絵画や工芸展など企画が多くなり、企画参加者も来館者も楽しみがふえて大変良いです。
カラオケで人が歌っている時、大声で話しつづけるのは失礼では？（他の人の中にも同じように聞きづらいと怒っていた人がいました。）
「拍手は大きく、会話は小さく」カラオケ練習のマナーでは？
- ・駐車場が土、日いっぱいなのでスペースがもう少しほしいです。
- ・昨年よりイベント（寄席、クリスマスコンサート、マジックショーなど）やっていただけてうれしいです。これからも続けていただきたいです。
入浴スタンプも貯めて本宮に2度入らせていただきました。ありがとうございます。
- ・大変良い。
- ・各種催物や明るいBGM等使用・利用者目線による改革がすばらしいと思います。いつもありがとうございます。
- ・風呂に「私物はロッカーに置きましょう」などと貼り紙して欲しい。
- ・浴場内7ヶ所しか洗う所ない。ゆっくり・ゆったりと出来ずもっと場所を増して戴きたい。
浴場が室内が寒い、寒気を感じ湯も温く湯より出てもすぐ体が湯冷め。
- ・高齢者（老人）にとっては、とてもありがたい施設で毎日の生きがいとなっています。いつもありがとうございます。
- ・きれいになっていて、暖房もきいており、本当にありがたいです。
- ・風呂で立ったままシャワーを使うと、他の人にかかったり広い範囲に飛び散るので、禁止して欲しい。

【昨年度の改善事項について】

設備や備品については老朽化による故障もあり、今年度は未実施分の給湯機器と入浴設備の修繕を行いました。今後も器具や設備などの点検・修繕を継続し、指定管理者と確認しながら、必要性の高いものから修繕を実施していきます。

【改善事項と今後の対処方法】

施設設備や備品の整備について、次年度は館内の自動ドアや入浴設備を中心に修繕を行います。また、今年度から利用者により楽しんでいただくため、館内で寄席やカラオケ大会、絵画等の展示会を行いました。自由意見の中でもお褒めの言葉をいただき、一定の評価を得られました。これからもいただいたご意見の内容を指定管理者とともに確認し、利用者が快適に過ごせるように環境の整備を図っていきます。

【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。今回いただいたご意見・ご要望を参考にし、実現性や必要性を考慮して順に対応すれば、今後も満足度の向上の余地があると考えられます。

今回のアンケート結果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。