

令和3年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市障害者入浴施設

(てどり館)

【調査概要】

- | | | |
|---|------|------------------------|
| 1 | 調査期間 | 令和3年12月1日から令和4年1月31日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市障害者入浴施設てどり館利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 配布数 | 9人 |
| 5 | 回答数 | 9人（回収率100%） |

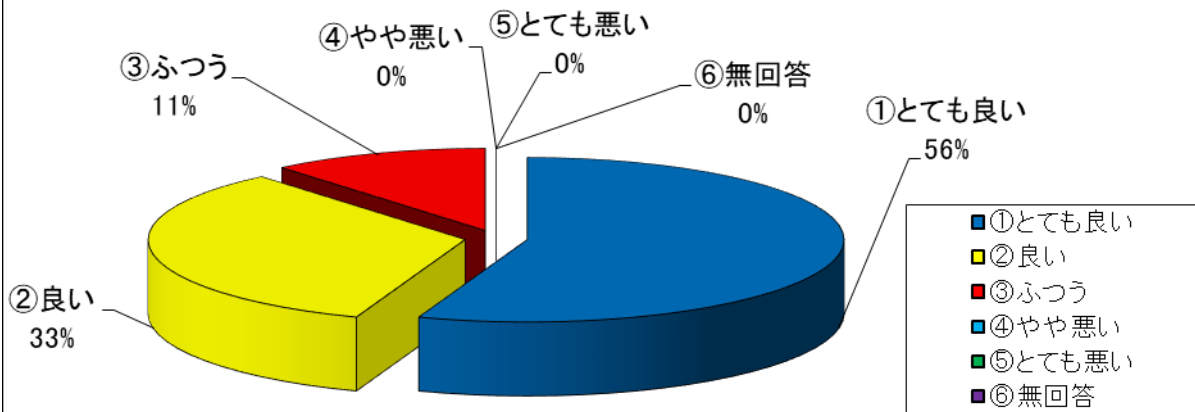
令和4年3月

豊川市福祉部福祉課

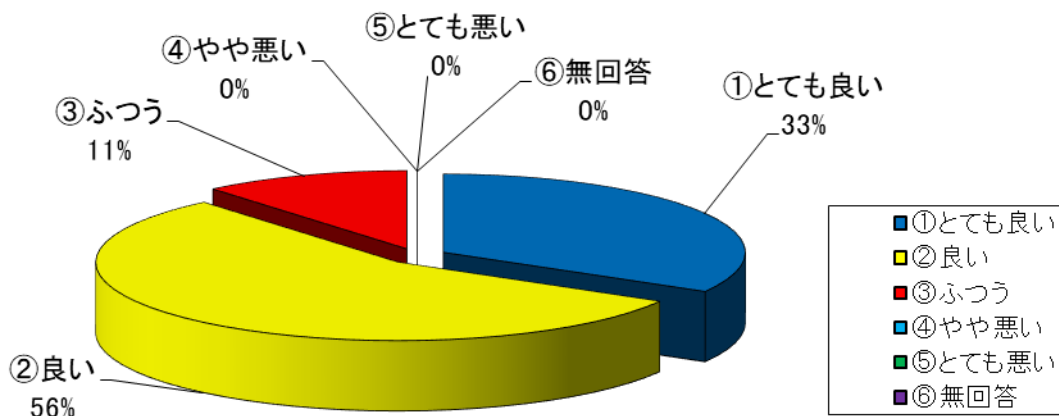
1 接客態度について

職員の対応については、Q 1、Q 2において89%、Q 3において67%の方が「とても良い」、「良い」と回答しています。

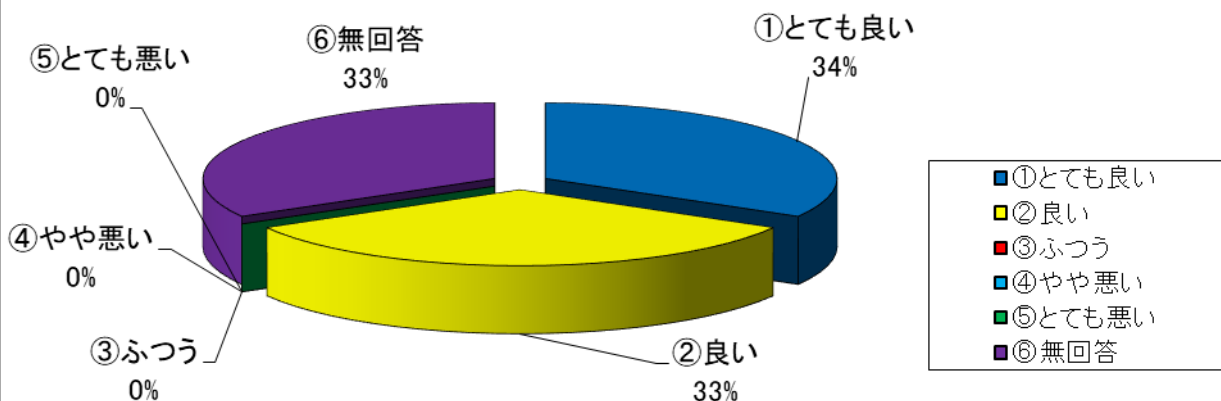
Q1 従業員の言葉づかいや態度はいかがですか？



Q2 従業員の服装や身だしなみは適切ですか？



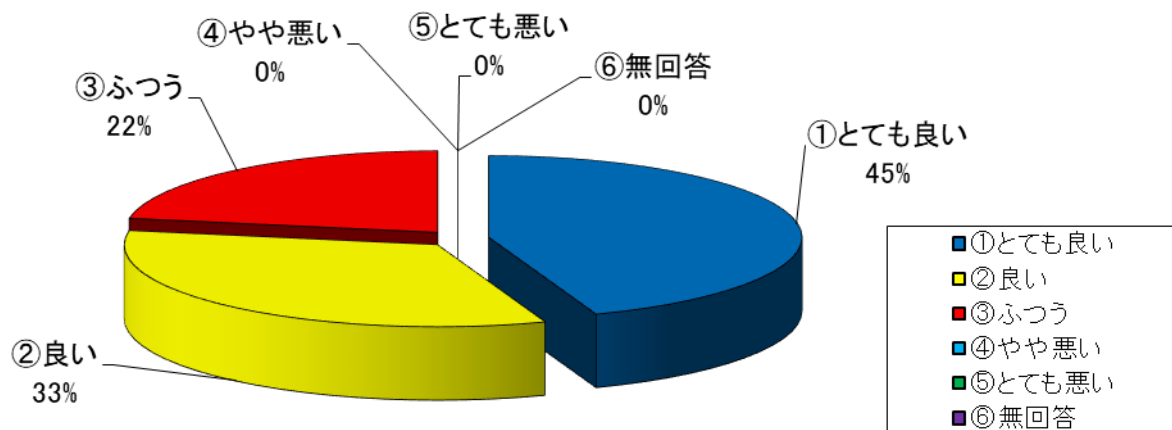
Q3 従業員は、ご気分が悪くなった時にきちんと対応しましたか？



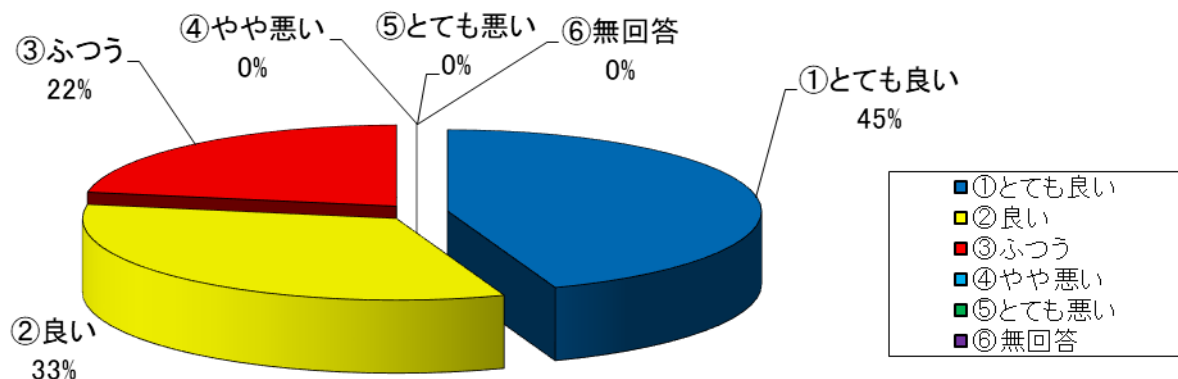
2 入浴利用について

「Q 4 浴室の清潔さ」、「Q 5 浴室の室温設定」、「Q 6 湯の温度」については、78%の方が「とても良い」、「良い」と回答しています。

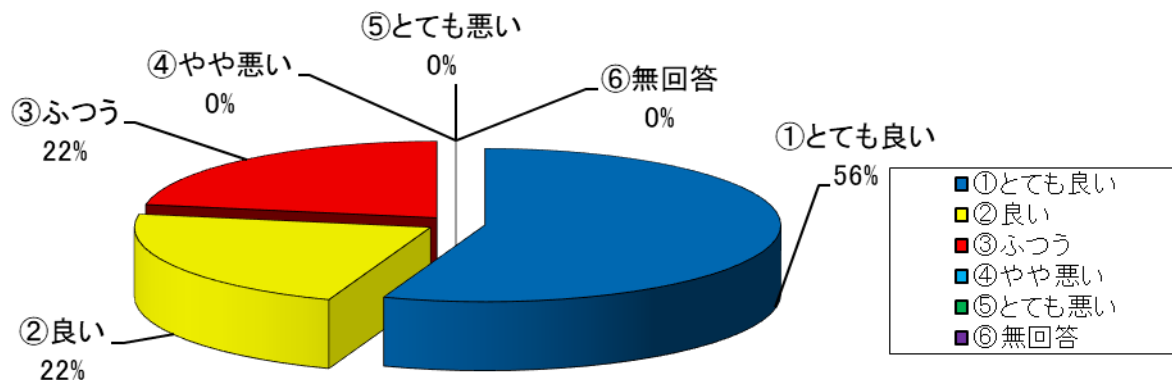
Q4 浴室は清潔に保たれていましたか？



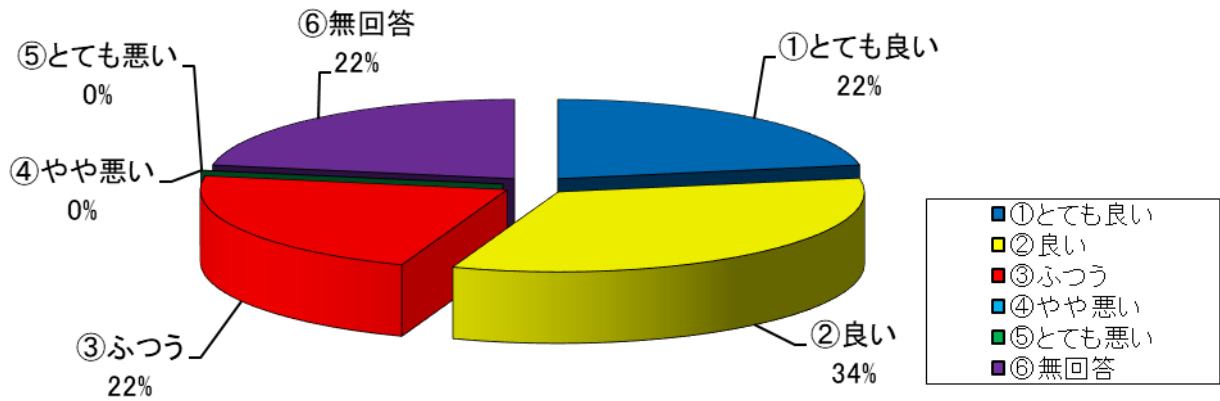
Q5 浴室の室温設定は適切でしたか？



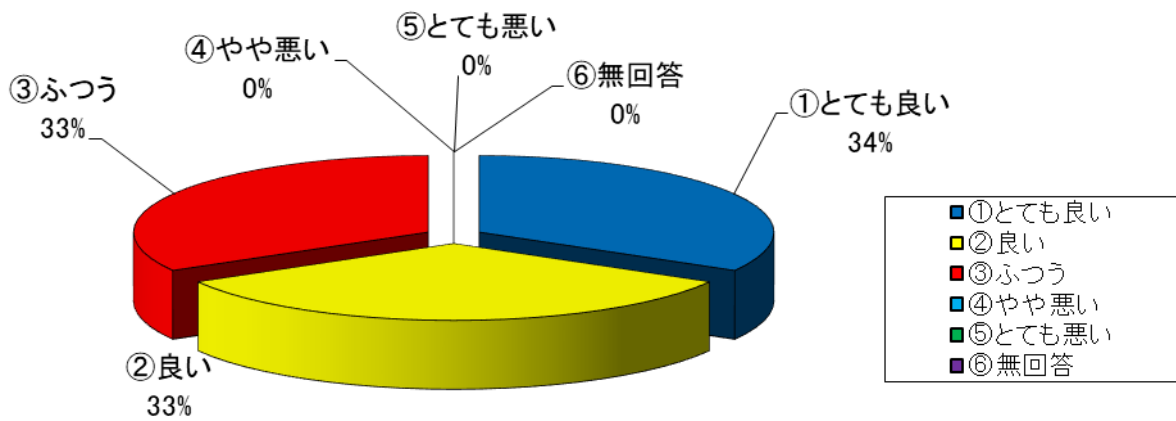
Q6 湯の温度は適切でしたか？



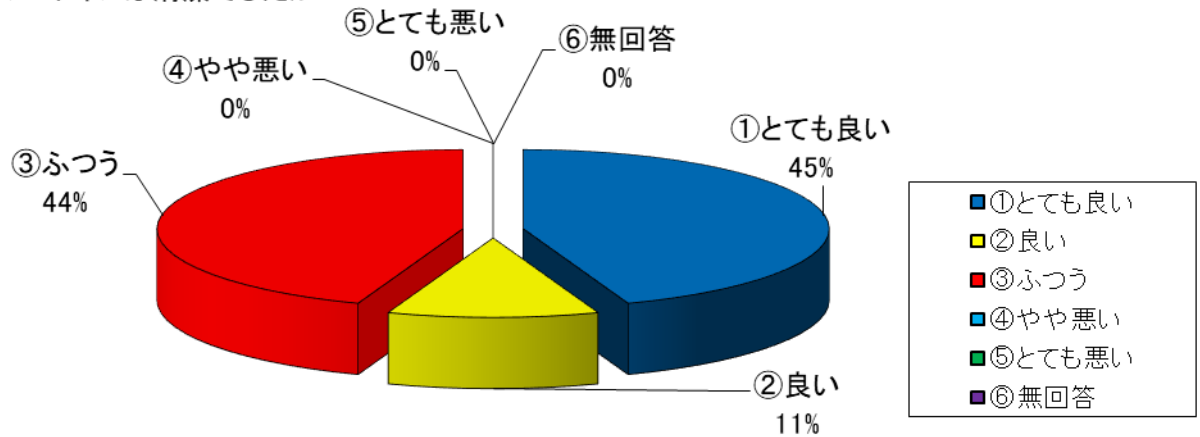
Q7 車椅子等からの移動はスムーズに行えましたか？



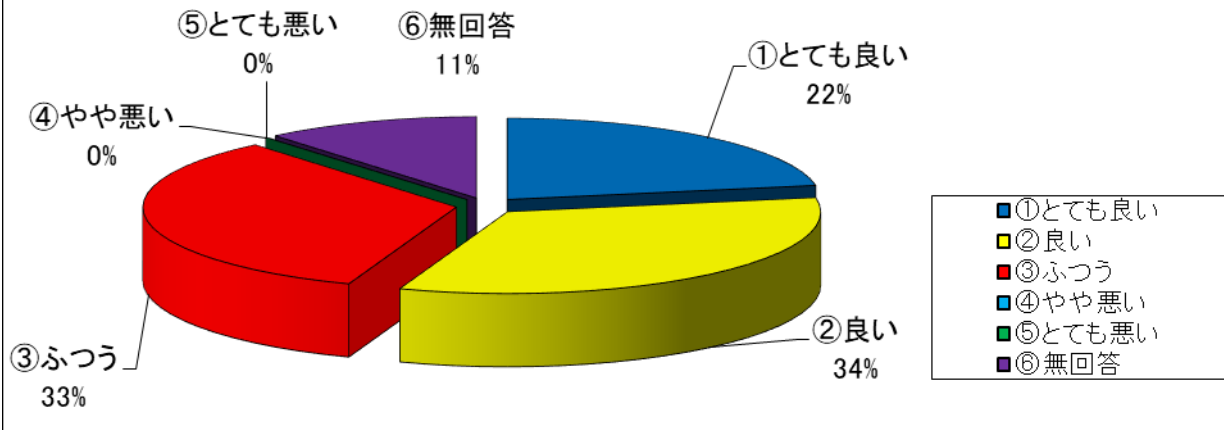
Q8 施設の安全対策(安全配慮)はいかがですか？



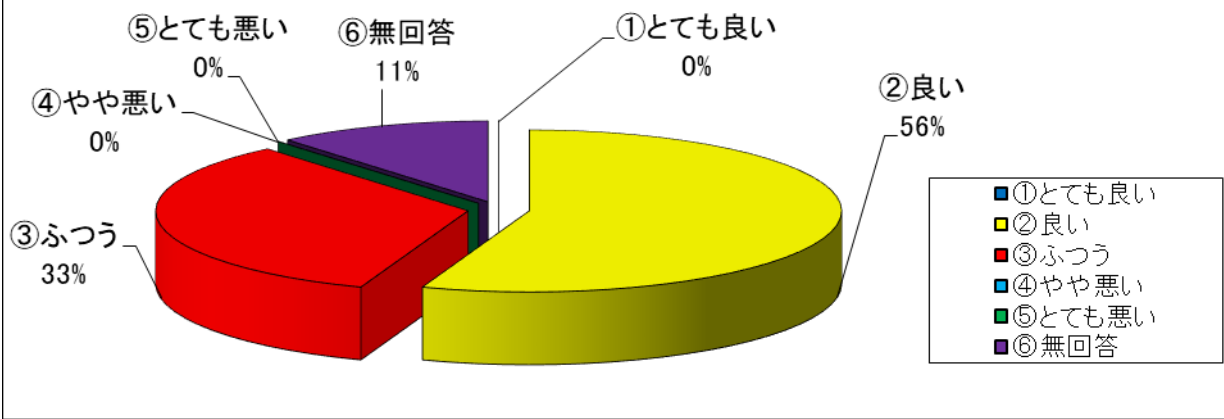
Q9 トイレは清潔でしたか？



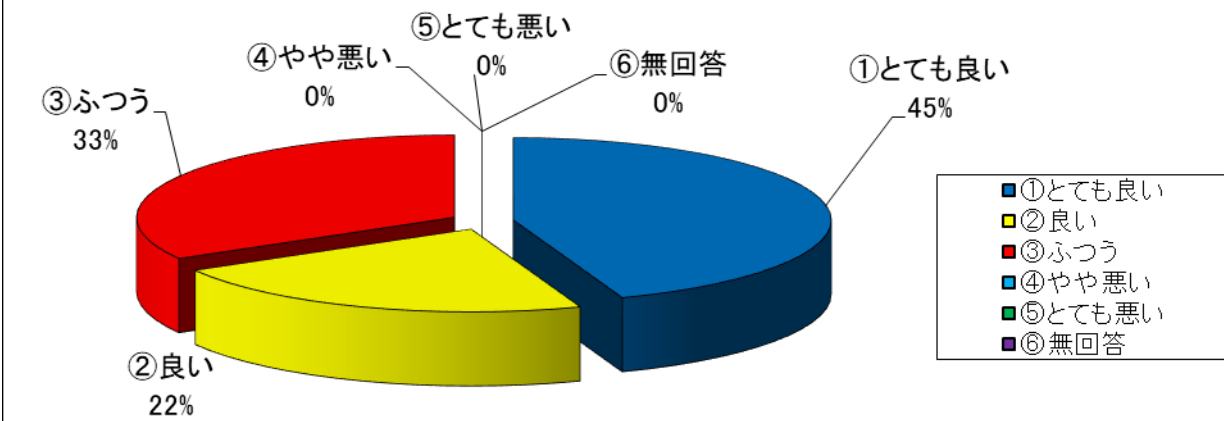
Q10 備品などの設備の種類や手入れの状態はいかがですか？



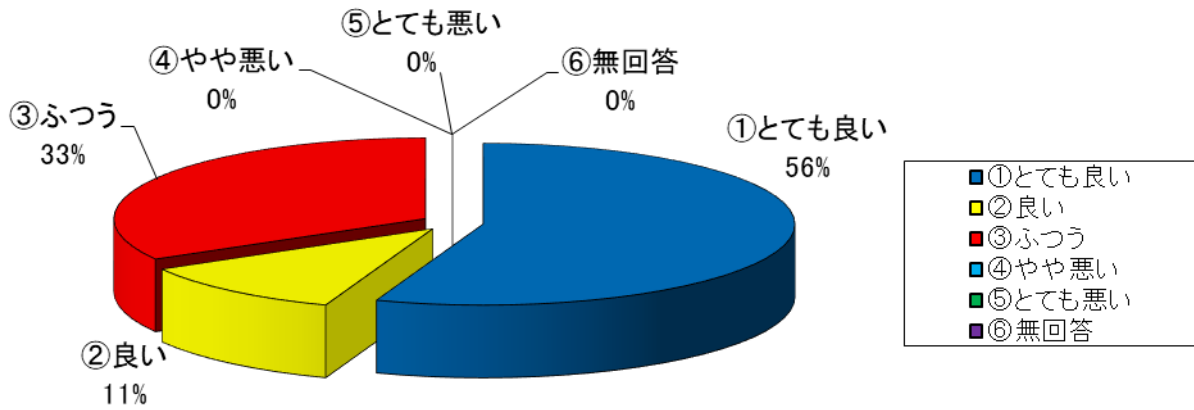
Q11 入浴時間は適切でしたか？



Q12 浴室のご利用方法について、説明は分かりやすかったですか？



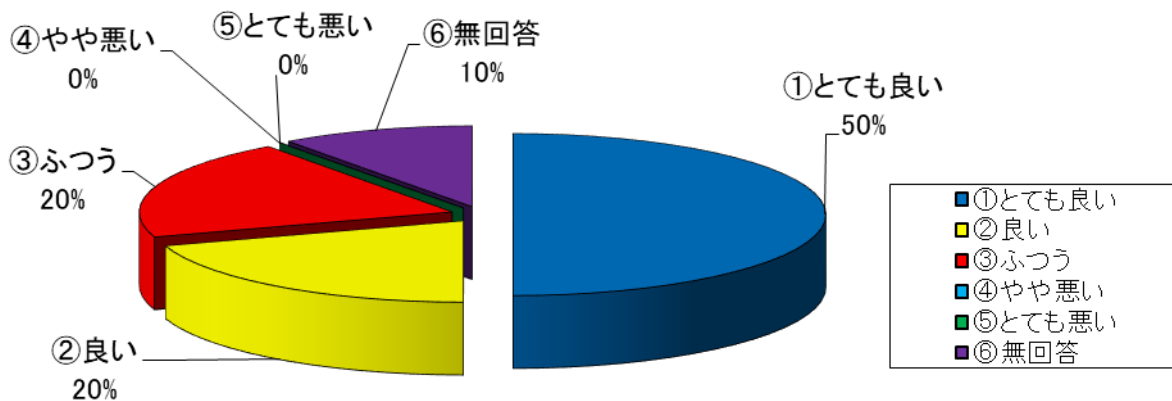
Q13 予約方法は適切でしたか？



3 満足度

「Q14 総合的に利用しやすい施設か」について、70%の方が「とても良い」、「良い」と回答しています。

Q14 上記質問をふまえて、総合的に利用しやすい施設となっていますか？



4 その他のご意見、ご要望について

- ・トイレの床に髪の毛が落ちていたり、濡れていたりすることがある。
ティッシュを使って拾いたいが、ゴミ箱がないのでできない。
- ・便座のスイッチが入っていないことがあるので、毎回チェックしてから利用している。
- ・1週間に3回くらい入浴したいので、土日のどちらかに入浴できるとうれしいです。

5 昨年度の改善事項について

昨年度は職員の接客態度について「ふつう」と回答した方の割合が多かったため、言葉づかいや態度、服装や身だしなみについてより良い対応を心がけました。

浴室やトイレの清潔さについてご意見をいただいたため、施設の確認事項をまとめたものや清掃のチェックリストを職員の間で共有し、清潔で安全な環境を保つよう努めました。

6 改善事項と今後の対処方法

トイレの清潔さについて、昨年度に比べ「やや悪い」といった評価はなくなりましたが、いくつかご意見をいただいたため、引き続き清掃のチェックリスト等を用いて、備品の汚れや設備の欠陥等の見落としをできる限り無くすよう努めていきます。

また、トイレ内にゴミ箱がないという意見につきましては、利用条件にあるとおり、ゴミはご自身でお持ち帰りいただくよう、引き続きお願いしていきます。

脱衣室の天井、洗面台照明、浴室の照明をLEDに交換することで、明るい照明が広くいきわたるようにし、安全な空間の確保に努め、利用者が快適に使用できるようにしました。

施設の利用者数、利用率が十分とは言えないため、今後も啓発活動を実施して新規利用者の増加を図ります。

7 総合分析

昨年度の調査と比較して、全体的に「とても良い」、「良い」と回答した方の割合を増やすことができました。今後も、市と指定管理者が連携して、利用者にとって快適な施設となるよう、利用者ニーズを積極的に把握し、施設運営の向上に必要な措置を講ずるよう努めます。