

令和3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 令和3年11月16日から令和4年1月9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 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱に投函
- 4 回答数 102名
- 5 集計内容

(1) 性別

| | | |
|-----|-----|-------|
| 男性 | 49名 | (48%) |
| 女性 | 42名 | (41%) |
| 未記入 | 11名 | (11%) |

(2) 年齢

| | | |
|-----|-----|-------|
| 60代 | 16名 | (16%) |
| 70代 | 51名 | (50%) |
| 80代 | 17名 | (17%) |
| 90代 | 1名 | (1%) |
| 未記入 | 17名 | (17%) |

令和4年1月

豊川市福祉部介護高齢課

1 調査項目

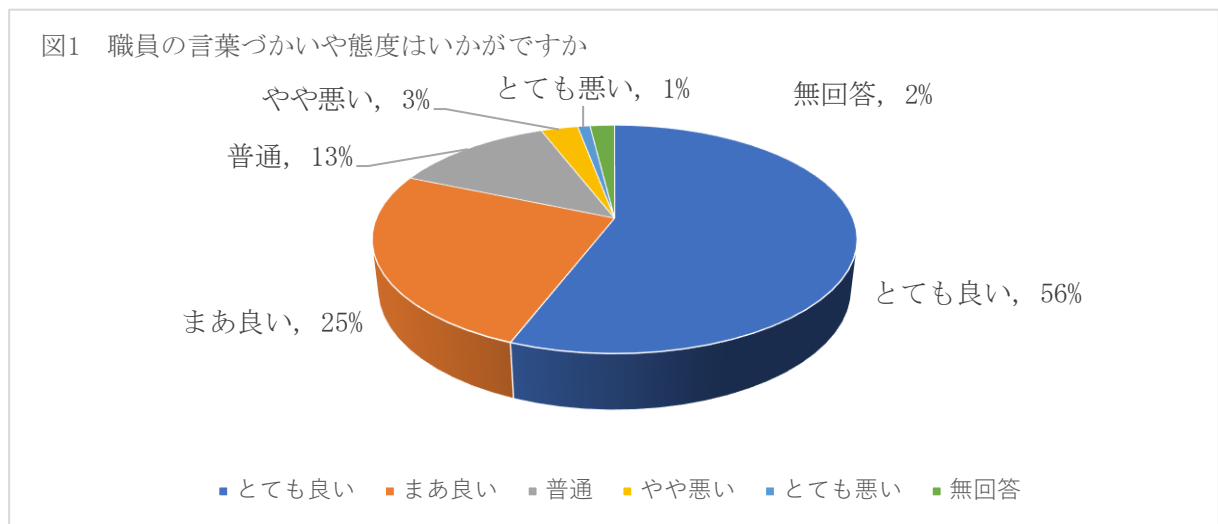
(1) 接客態度

問1 「職員の言葉づかいや態度はいかがですか」

調査回答は図1のとおりです。全体の81%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております、高い評価を得ています。一方、「やや悪い」「とても悪い」が4%で、職員の態度についてご指摘をいただいております。

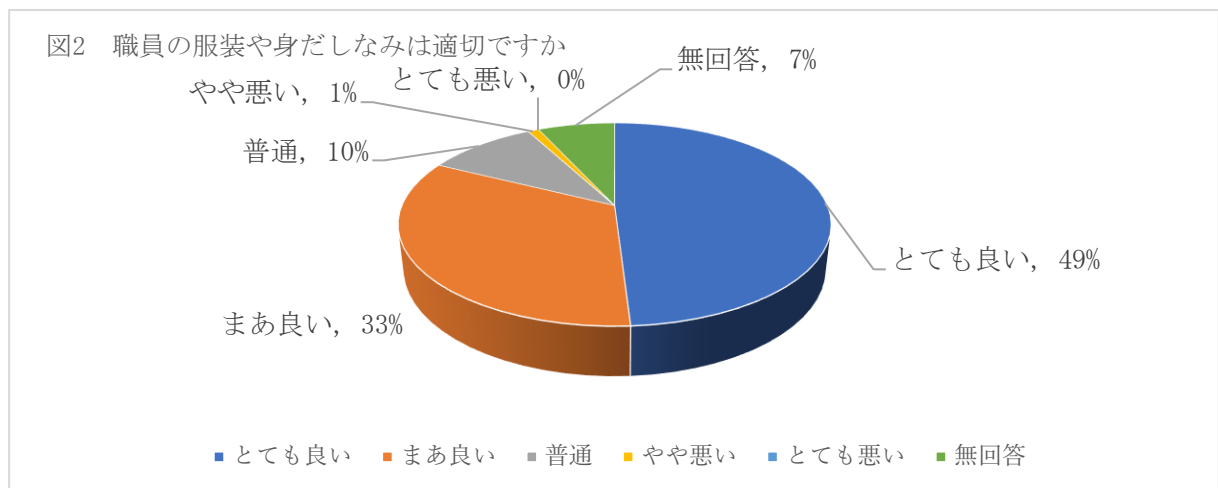
○この設問についていただいた意見

- ・いつも気持ちの良い挨拶をしてくださり、入る時も帰るときも気持ちいい。
- ・態度の悪い職員がいて残念。



問2 「職員の服装や身だしなみは適切ですか」

調査回答は図2のとおりです。全体の82%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております、高い評価を得ています。



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」

調査回答は図3-1、図3-2のとおりです。全体の52%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております。無回答の割合が41%ありますが、「ご気分が悪くなった時に」との設定問だったため、気分が悪くなったことがない方は無回答で回答した可能性が考えられます。無回答を除き、回答のあった60名で考えると、全体の88%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております、高い評価を得ています。

図3-1 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか

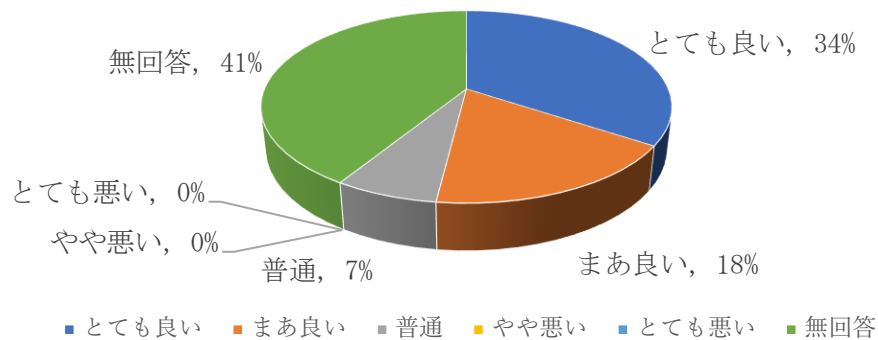
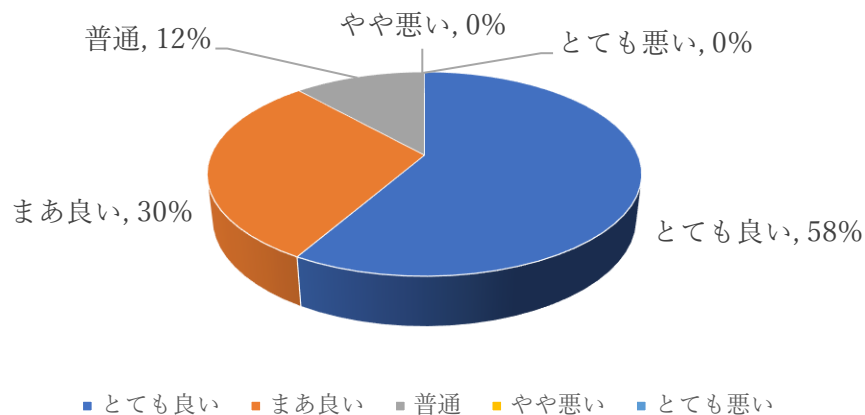


図3-2 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか（無回答を除く）



(2) 施設について

問4 「施設の利用時間は適切ですか」

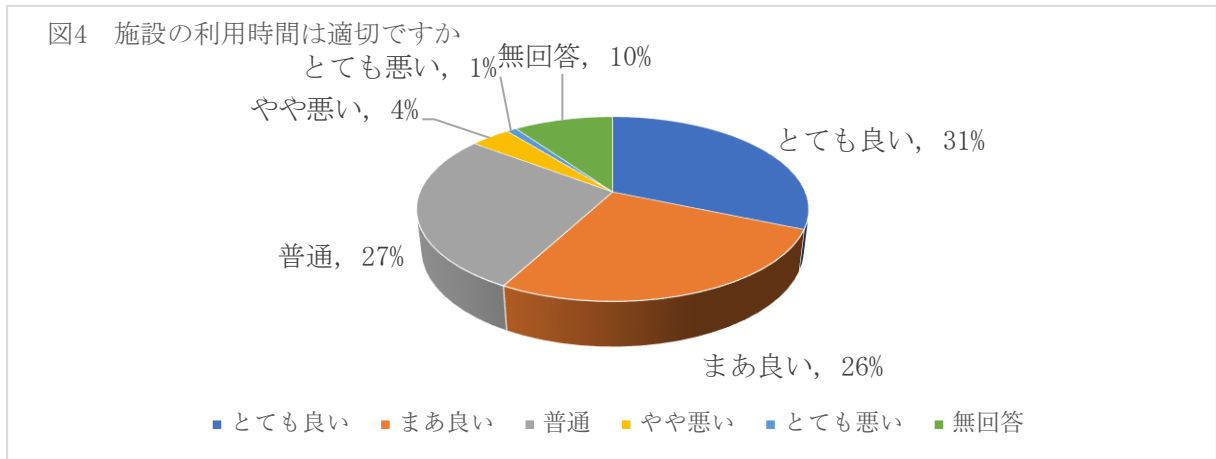
調査回答は図4のとおりです。全体の57%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております。入浴時間に関するご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見

- ・ 終了時間を16時から17時にしてほしい。
- ・ 入浴時間をのばしてほしい。

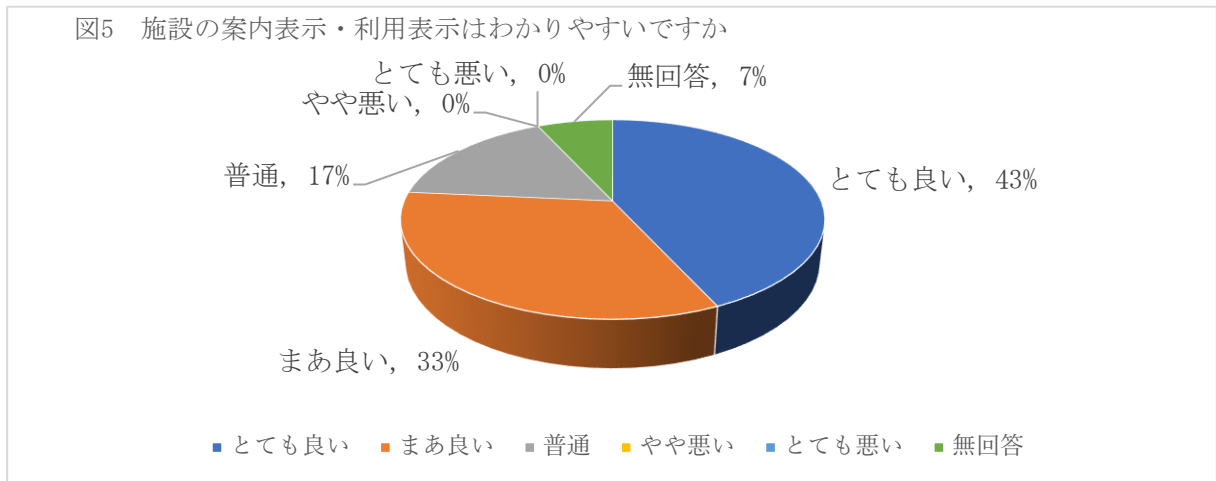
・洗い場と浴槽の間に目隠しがあると良い。入浴時間を17時までにしてほしい。

現在、入浴できる時間は、10時から16時となっています。施設と入浴時間を30分延ばすことも検討しましたが、施設の営業時間が9時から17時であり、お風呂営業に向けた準備や片付け・清掃の時間を考慮すると入浴時間は適切であると考えています。



問5 「施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか」

調査回答は図5のとおりです。全体の76%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答いただいております、高い評価を得ています。

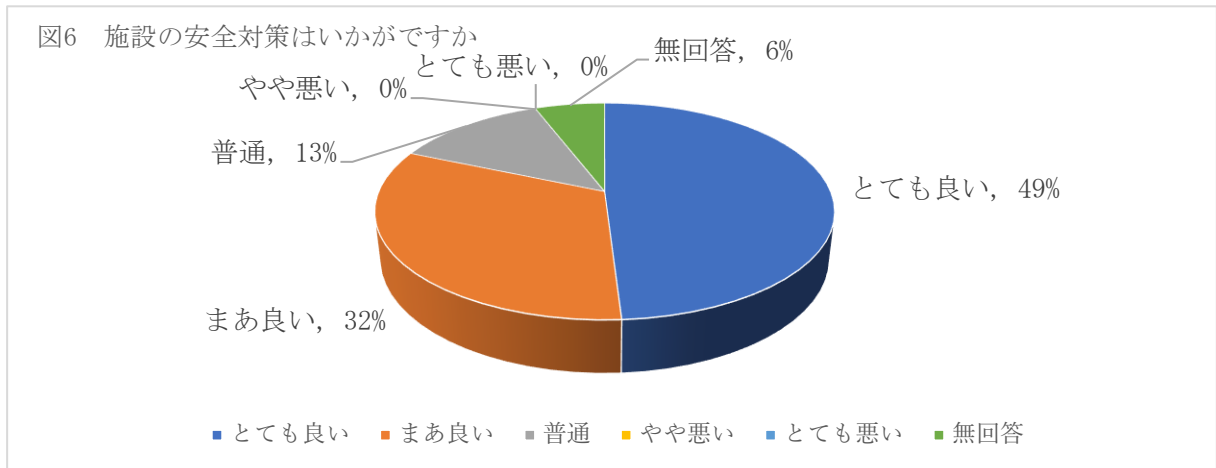


問6 「施設の安全対策はいかがですか」

調査回答は図6のとおりです。全体の81%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております、高い評価を得ています。一方で、この設問に関してご指摘をいただいております。

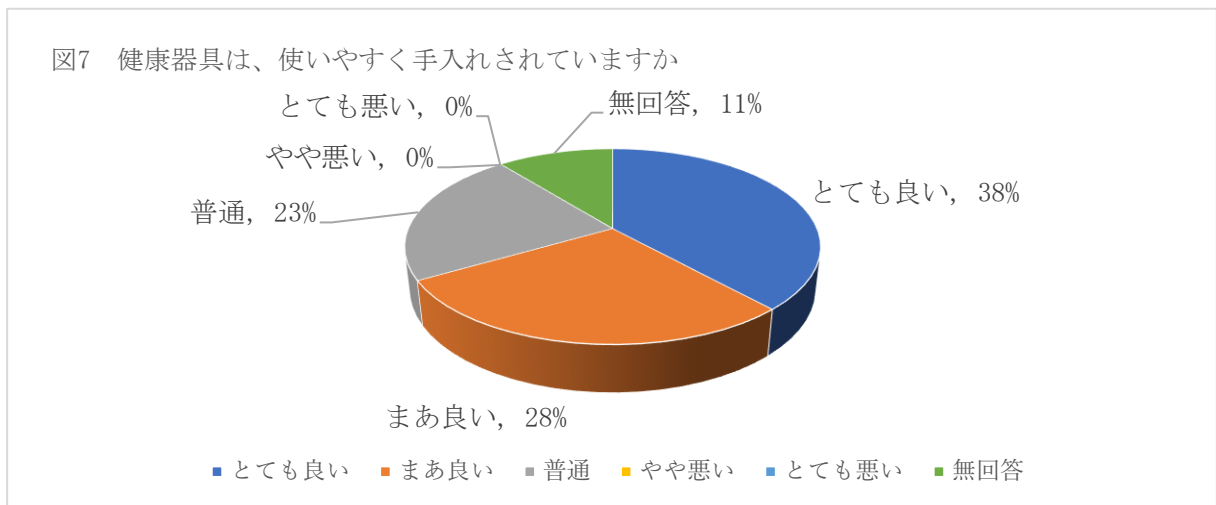
○この設問についていただいた意見

- ・非常口を分かりやすく。



問7 「健康器具は、使いやすく手入れされていますか」

調査回答は図7のとおりです。全体の66%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいています。「やや悪い」「とても悪い」の回答はなかったため、施設の健康器具は使いやすく手入れされていると思われま



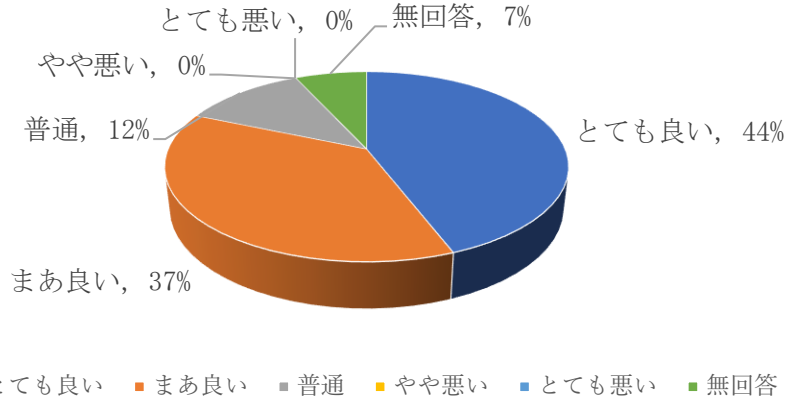
問8 「浴室の設備は使いやすく手入れされていますか」

調査回答は図8のとおりです。全体の81%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております。一方で、浴室の設備に関していくつかのご指摘もいただいております。

○この設問についていただいた意見

- ・浴槽の入口ドアが調子の悪いときがある。
- ・浴槽のドアが重く感じます。
- ・入浴室のロッカーを上段まで広げてほしい。

図8 浴室の設備は使いやすく手入れされていますか



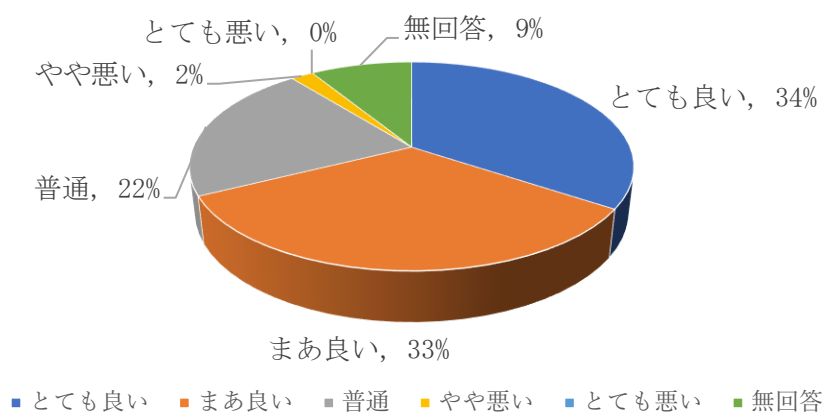
問9 「備品などの設備の種類や数はいかがですか」

調査回答は図9のとおりです。全体の67%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております。「やや悪い」の割合は2%ですが、設備の種類や数についていくつかご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見

- ・マッサージ機を増やしてほしい。
- ・夏季時、扇風機不足。
- ・自転車こぎがあるといい。

図9 備品などの設備の種類や数はいかがですか

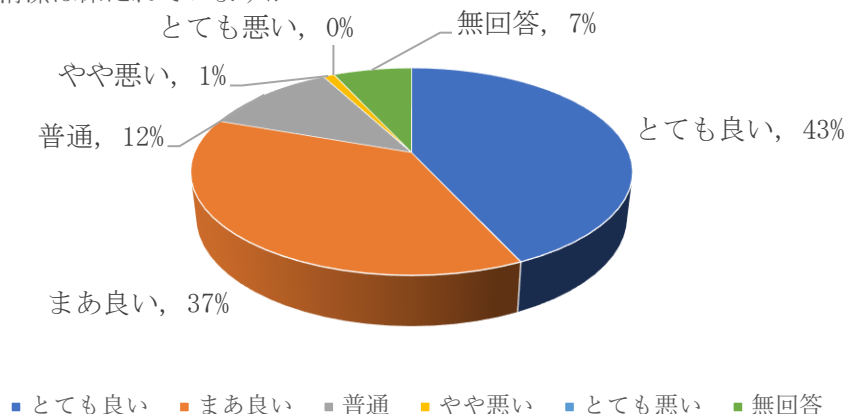


(3) 清潔さについて

問10 「浴室の清潔は保たれていますか」

調査回答は図10のとおりです。全体の80%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております、高い評価を得ています。

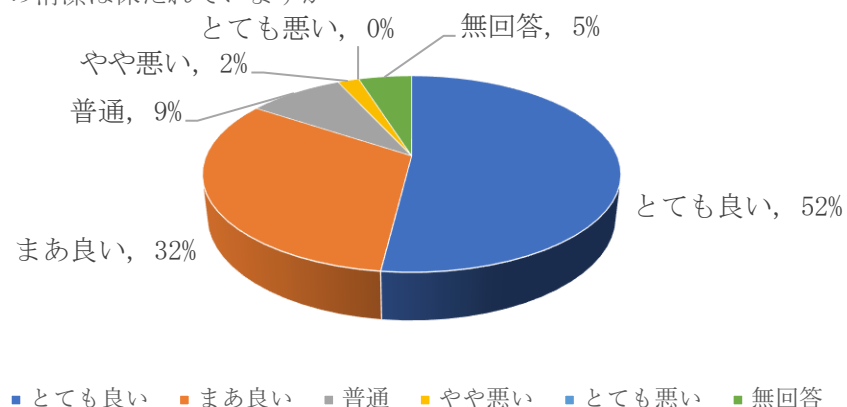
図10 浴室の清潔は保たれていますか



問 1 1 「トイレの清潔は保たれていますか」

調査回答は図 1 1 のとおりです。全体の 8 4 % の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております、高い評価を得ています。

図11 トイレの清潔は保たれていますか



問 1 2 「貸館の清潔は保たれていますか」

調査回答は図 1 2 - 1、図 1 2 - 2 のとおりです。無回答の割合が 4 8 % ありますが、「貸館利用の方のみ」との設問のため、貸館を利用したことがない方は、無回答で回答した可能性があると考えております。無回答を除き、回答のあった 5 3 名で考えると、全体の 8 7 % の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております、高い評価を得ています。

図12-1 貸館の清潔は保たれていますか

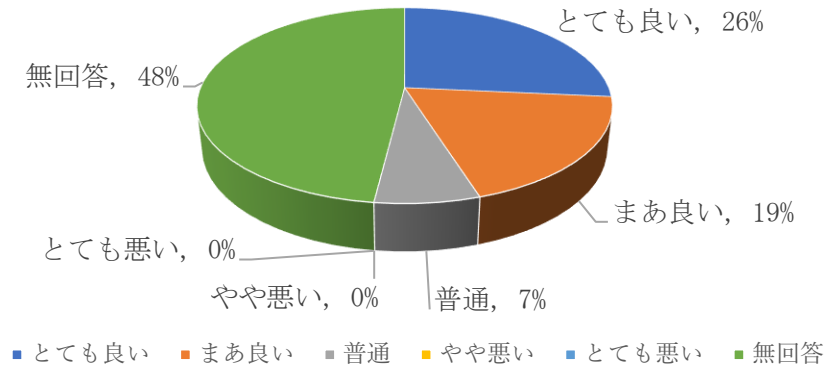
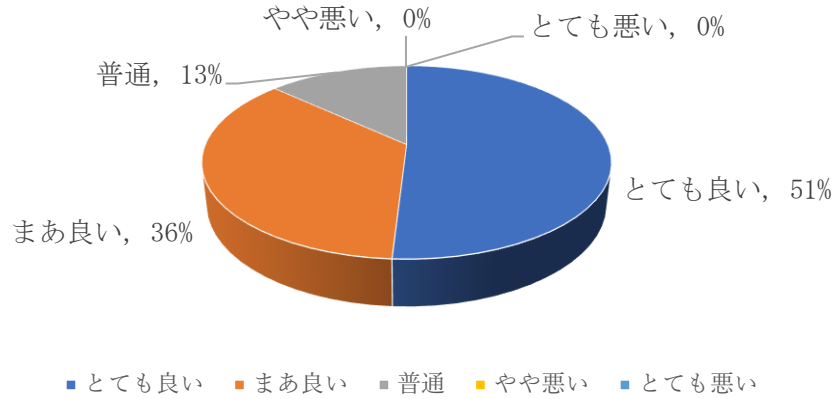


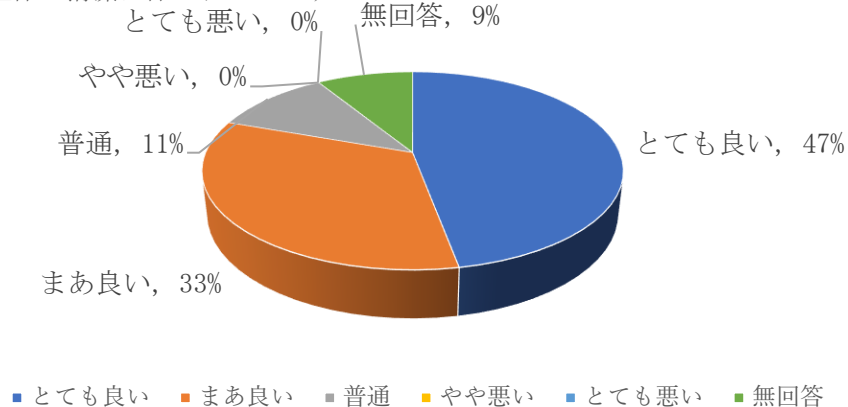
図12-2 貸館の清潔は保たれていますか（無回答を除く）



問 1 3 「施設全体の清潔は保たれていますか」

調査回答は図 1 3 のとおりです。全体の 8 0 % の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております、高い評価を得ています。

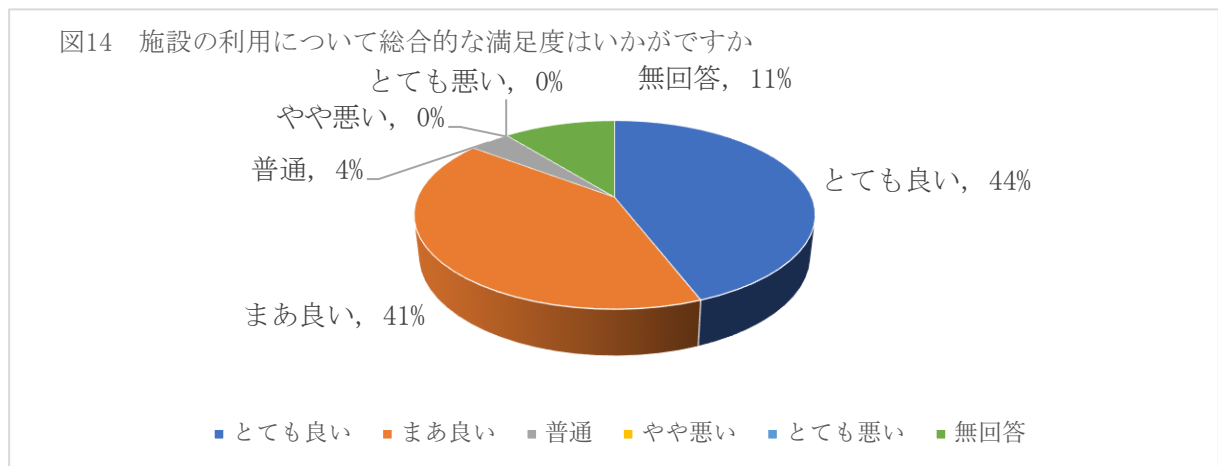
図13 施設全体の清潔は保たれていますか



(4) 総合的な満足度について

問 1 4 「施設の利用について総合的な満足度はいかがですか」

調査回答は図 1 4 のとおりです。全体の 8 5 % の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております。高い評価を得ています。「やや悪い」「とても悪い」の回答はなく概ね評価は高いですが、さらなる満足度の向上に努めていく必要があります。



2 その他利用者の声（原文のまま）

- ・黙浴の表示はあるが、時々浴場で大きな声で会話している方がいる。係員はたまに顔出してほしい。
- ・マスクは続けて着用した方が良いと思います。
- ・このまま続けてほしい。
- ・検温器を自動のもっと感度の良いものを入れて。
- ・カラオケはやめておいた方が良いと思います。
- ・イベントやって。
- ・体重計を使われる方は湯に入る前に利用しないでほしい。しっかりお尻を洗ってから入っていただけたらと思うので、しっかり指導してほしい。
- ・いつもありがとうございます。感謝。
- ・コミバスの時刻を見直してほしい。十部集会所 8 時 15 分→8 時 30 分。いかまい館 13 時 39 分→15 時。
- ・人数制限をする中、何回も入浴を競うのは矛盾している。休館の調整を考えてほしい。
- ・立ってシャワーの使用を禁止してほしい。頭から水をかぶって気持ち悪い。
- ・入浴時に歯磨きをしたり、ドライヤーで体中に風を当てている人、湯口の近くで入浴している人がいるので、時々見回りをしてほしい。
- ・シャワーを使っていないときは止めてほしい。

- ・体をふかず出てくる人がいる。湯もだしっぱ。
- ・風呂の温度を少し高くしてほしい。
- ・BGMや様々な企画をして頂きリラックスできて楽しい施設です。
- ・温度が低い。
- ・最近入浴ポイントとかイベントをやらなくなった。もっと企画してほしい。

○施設の新型コロナウイルス感染予防対策は、適切であると思いますか？

1 思う 66名 2 思わない 1名

3 昨年度の改善事項について

昨年度の改善事項として、大きく二点挙げられています。第一に施設の老朽化への対応です。今年度は、水中ブローワーと凝集槽攪拌機の取替修繕を実施しました。また、令和4年3月に水中攪拌機の取替修繕を計画しています。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行っていく予定です。

第二に備品の種類や数についてです。問9の質問項目に対する「とても良い」「まあ良い」の割合は、59%から67%に増加しています。今年度はマッサージチェアの故障がなかったことや、新しく脱衣場に空気清浄機を置いたことが増加した背景にあると考えております。しかし、自由意見にもあるようなご指摘もいただいておりますので、必要性の高いものについては導入を検討していく予定です。

4 改善事項と今後の対処方法

アンケート結果では、全体的に高い評価を得ることができています。今後の改善事項としては、二点挙げられます。

第一に、前年度に引き続き施設の老朽化への対応です。必要な部分については、計画的に修繕を実施していく予定です。令和4年度は、給湯器の取替修繕と空調設備の修繕を行っていきます。

第二に、お風呂利用時のマナーについてです。昨年度に続き、利用者のお風呂マナーについて苦情が多く寄せられていました。中には昨年度と同じような内容のものもあり、職員による声掛けや見回りの強化が必要であると考えております。指定管理者とも検討を重ね、利用者が気持ちよくお風呂に入っているように、見回り回数を増やすことや、お風呂のマナーについての掲示物を考える等の対処を進めていきたいと思っております。

また、少しずつイベントを再開していくことを指定管理者とも検討しています。新型コロナウイルス感染予防対策を徹底しながら、利用者が楽しめる

イベントを考えていきたいと思えます。

5 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。データ上では高い評価を得ることができていますが、今回いただいたご意見・ご要望の中には、数字では見えない利用者の声表れている部分もあります。これらを参考にし、実現性や必要性を考慮して順に対応すれば、今後もさらなる満足度の向上余地があると考えられます。また、新型コロナウイルスの感染予防対策については利用者から高い評価を得ることができています。今後も引き続き感染防止対策を徹底しながら営業を続けていきます。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。