

令和3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 令和3年11月16日から令和4年1月9日
- 2 調査対象 豊川市ふれあいセンター利用者
- 3 調査方法 受付窓口アンケートを設置し、回収箱に投函
- 4 回答数 183人
 - (1) 性別 男性 29名 (16%)
女性 124名 (68%)
未記入 30名 (16%)
 - (2) 年代 60代未満 0名 (0%)
60代 7名 (4%)
70代 56名 (30%)
80代 72名 (40%)
90代 6名 (3%)
未記入 42名 (23%)

令和4年2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、74%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、70%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

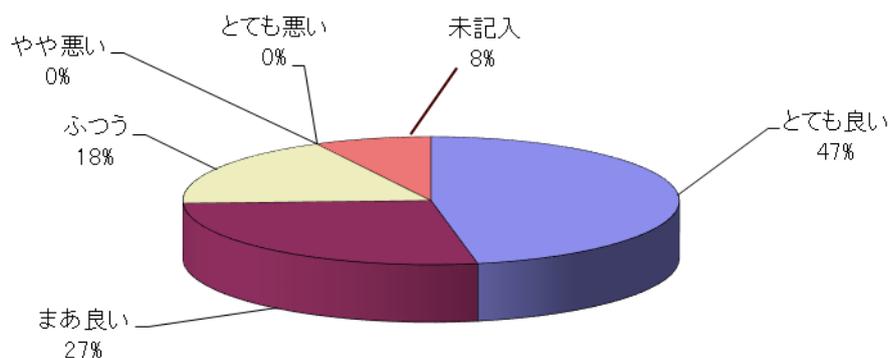


図2:職員の服装や身だしなみは適切ですか

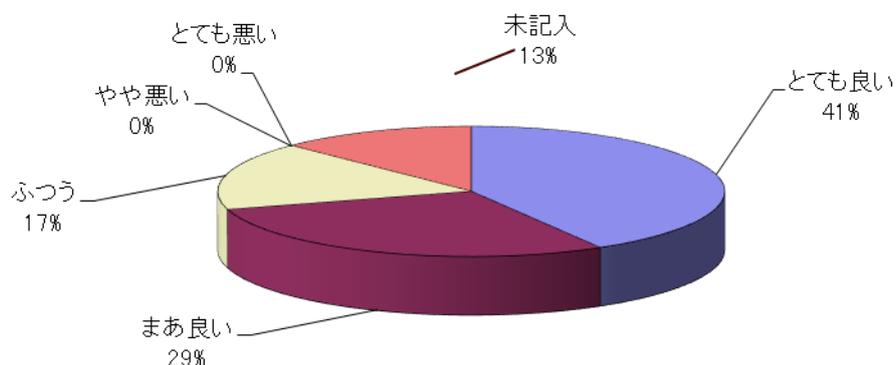
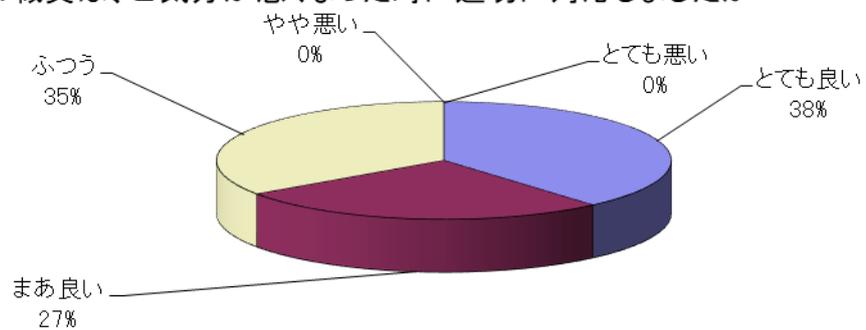


図3: 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※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、57%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、56%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、49%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、すべての項目で半数近くの方から高い評価を得られていますが、引き続き高い評価を得られるよう、案内表示を見やすくする等できることから取り組んでいきます。

図7から9にあるとおり、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対する回答について、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が少ない結果となっています。健康器具、浴室設備等は老朽化が進んでいますが、快適に施設を利用させていただくために、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

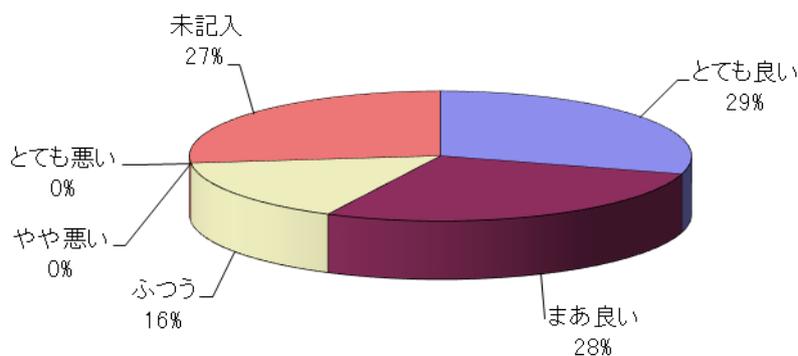


図5: 施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

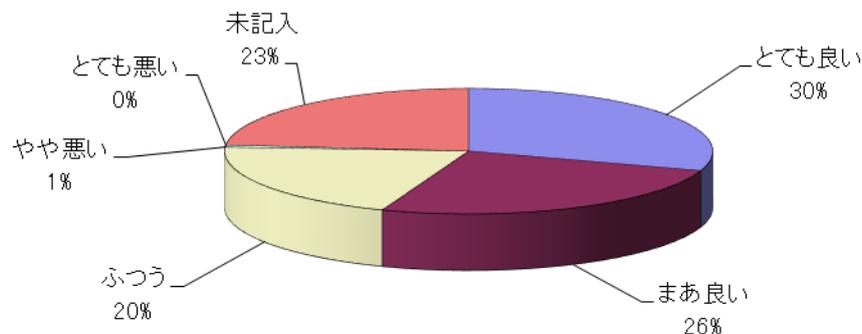


図6: 施設の安全対策はいかがですか

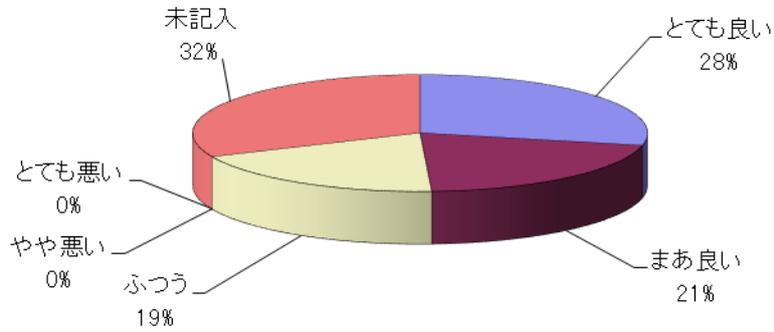


図7: 健康器具は、使いやすく手入れされていますか

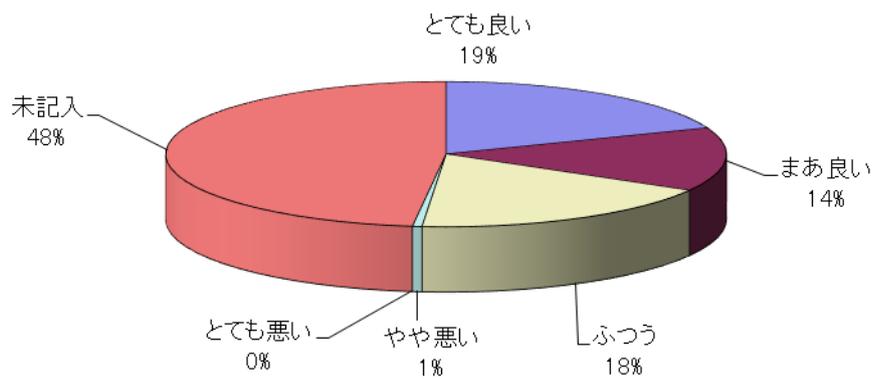


図8: 浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

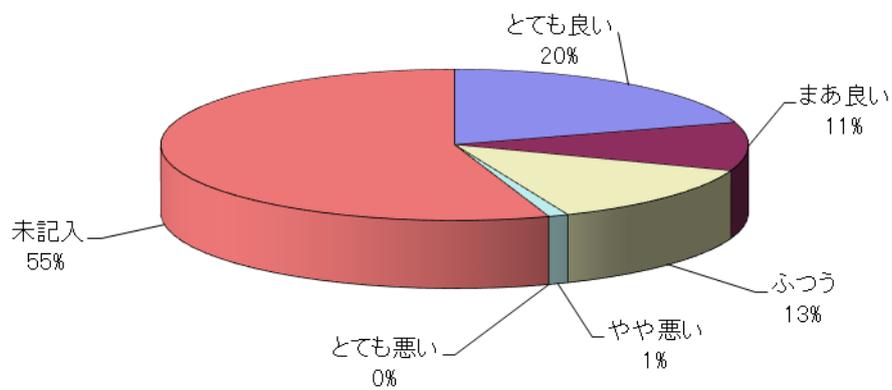
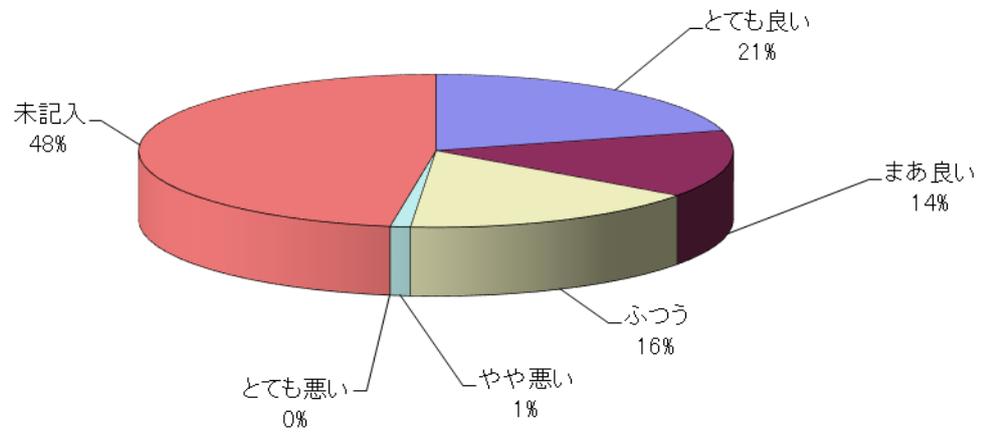


図9: 備品などの設備の種類や数はいかがですか



(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32%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。「とても悪い」や「やや悪い」という回答はないですが、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、利用者に気持ちよく施設を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。

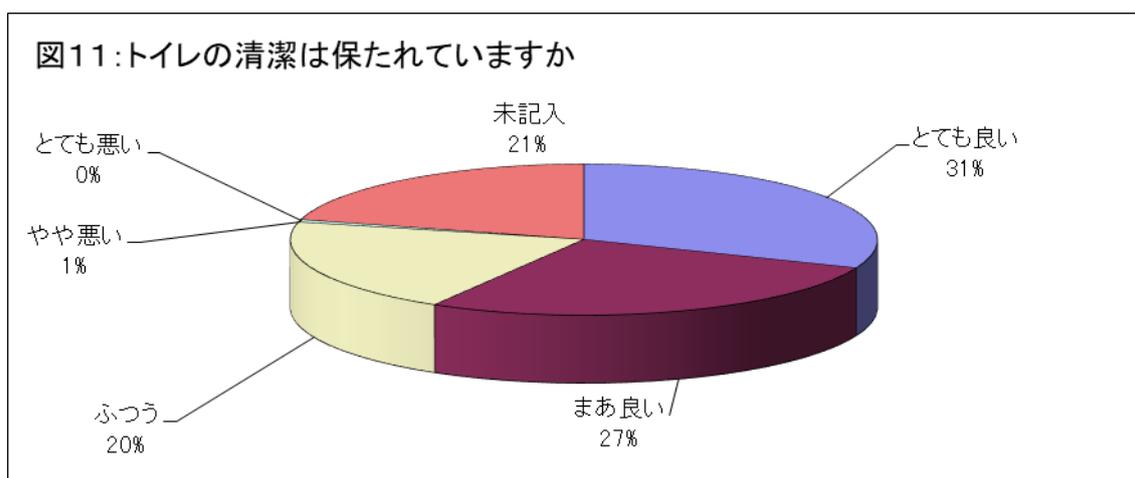
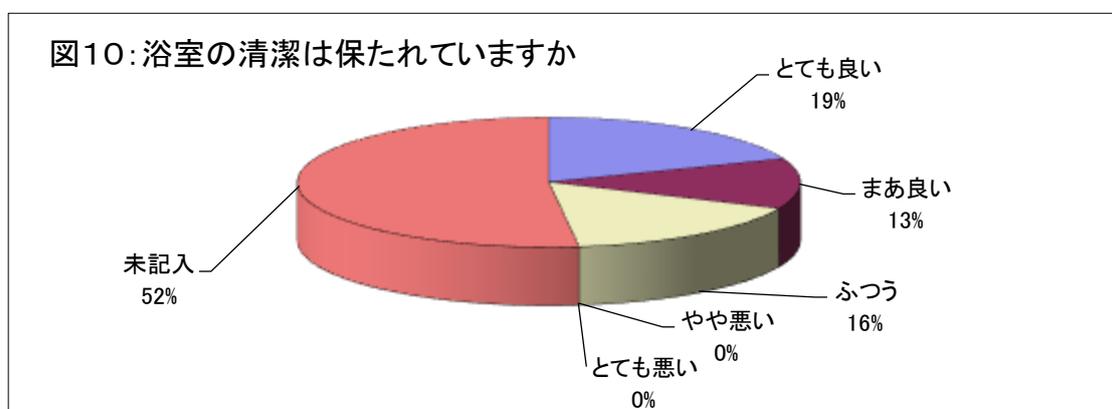
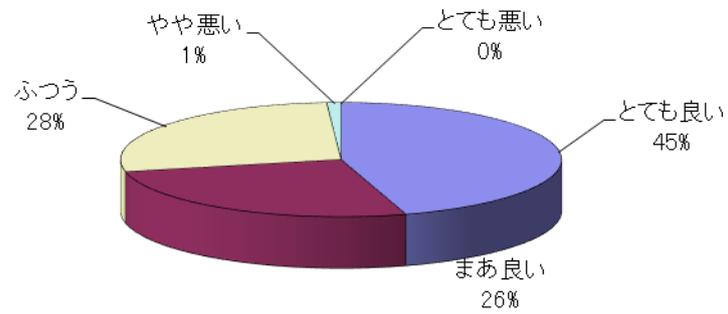
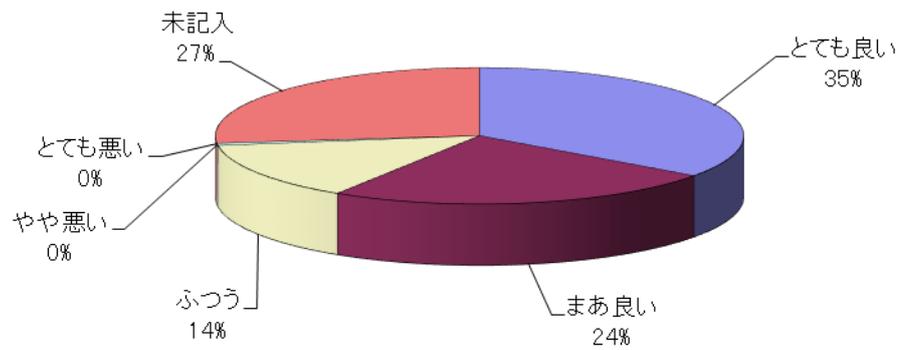


図12: 貸館の清潔は保たれていますか



※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。

図13: 施設全体の清潔は保たれていますか

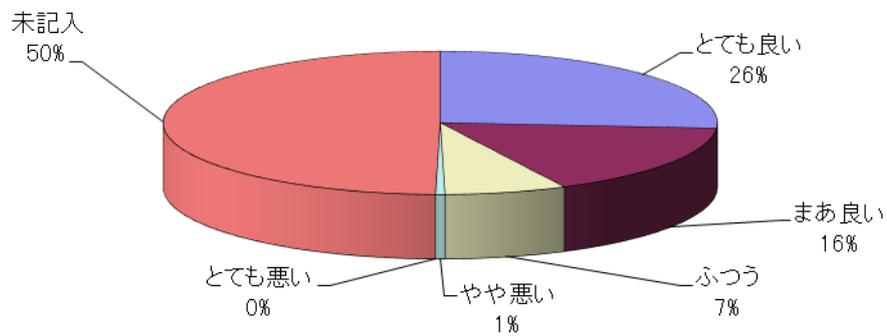


(4) 総合的な満足度について

図14のとおり、42%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

半数近く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。

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



【其他のご意見ご要望】（原文のまま）

- ・初めて来ました。素晴らしいところですね。ひとりではこれないのでお友達と来たいです。
- ・マスクの鼻出しの注意を放送した方が良い。
- ・コロナで利用出来ず今回久し振りに来ました。
- ・施設の役員様のげんじゅうな支度にて安心を持てる様お願い致します。
- ・アルコールが中止で残念です。それなりの対応をして、許可されるとたのしい限りです。
- ・朝職員の方対象？ラジオ体操をしておられますが来館者にも呼びかけて、どの場所でも身体を動かすことが出来ればいいと思います。どういうふうに参加していただけるかは呼びかけ次第と思います。

○施設の新型コロナウイルス感染予防の対策は、適切であると思いますか？

1 思う 43名 2 思わない 2名

【昨年度からの改善事項について】

コロナ禍で減った利用者を取り戻すため、感染症対策のルールは徹底しながらも、各種講座を実施し、夏祭りに変わって作品展を開催しました。

また、昨年度健康機器等の充実に関する意見を多くいただきましたが、機器の導入には至りませんでしたので、代わりに健康体操等教室を次年度以降に実施できるよう、指定管理者と検討をしています。

【改善事項と今後の対処方法】

回答結果から、ほとんどの項目で「良い」と回答する方が多く満足度を得られていますが、健康機器や設備の充実に関する意見を多くいただきます。今後も指定管理者と確認しながら、必要性の高いものから計画的に修繕・設備更新を実施していきます。

【総合分析】

前年と比較すると、アンケート回答者数は増えていますが、コロナ禍前より大きく施設利用者数が減少していますが総合的な満足度については維持できています。今後も感染対策等を徹底しながら、施設利用者数と満足度が増加するよう指定管理者と連携を図っていきます。