

令和元年度 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 令和元年11月12日から令和2年1月12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 652人

(1) 性別 男性 240名 (37%)

女性 345名 (53%)

未記入 67名 (10%)

(2) 年代 60代未満 0名 (0%)

60代 15名 (2%)

70代 247名 (38%)

80代 251名 (38%)

90代 23名 (4%)

未記入 116名 (18%)

令和2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、69%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、75%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

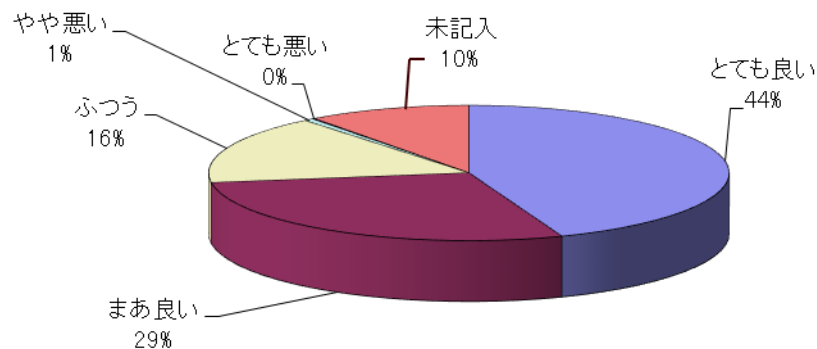


図2: 職員の服装や身だしなみは適切ですか

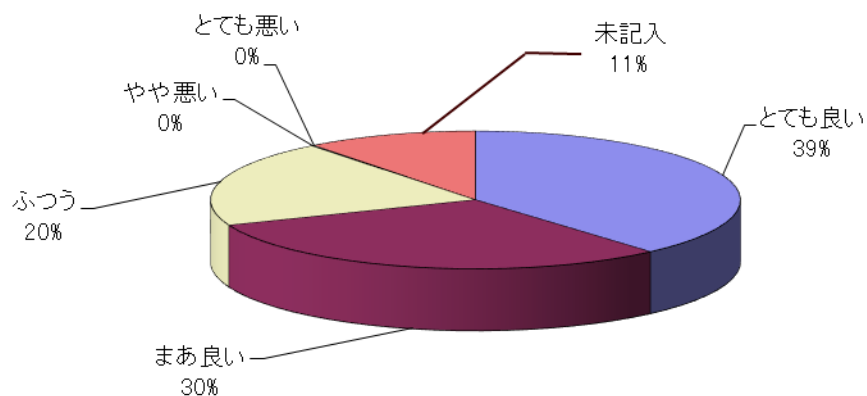
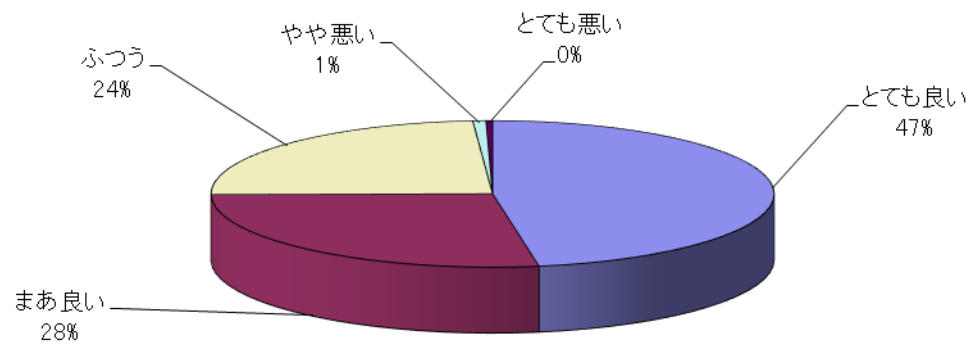


図3:職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※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、54%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。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事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満足度が、やや低めの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

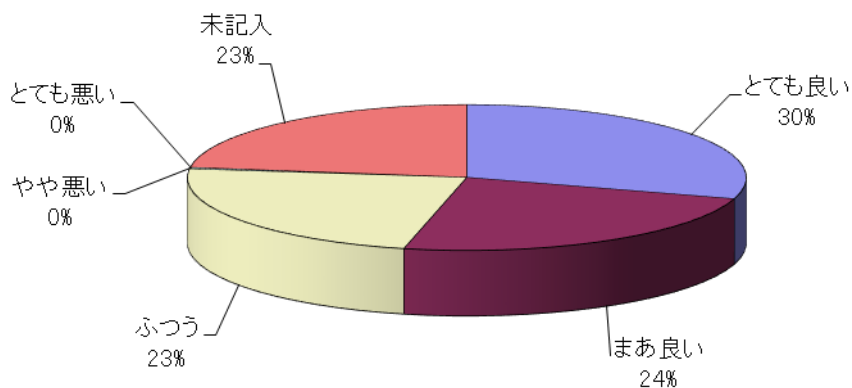


図5:施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

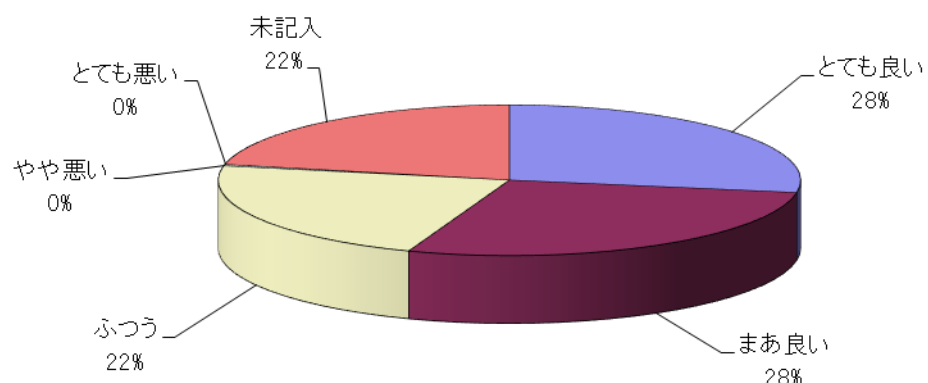


図6:施設の安全対策はいかがですか

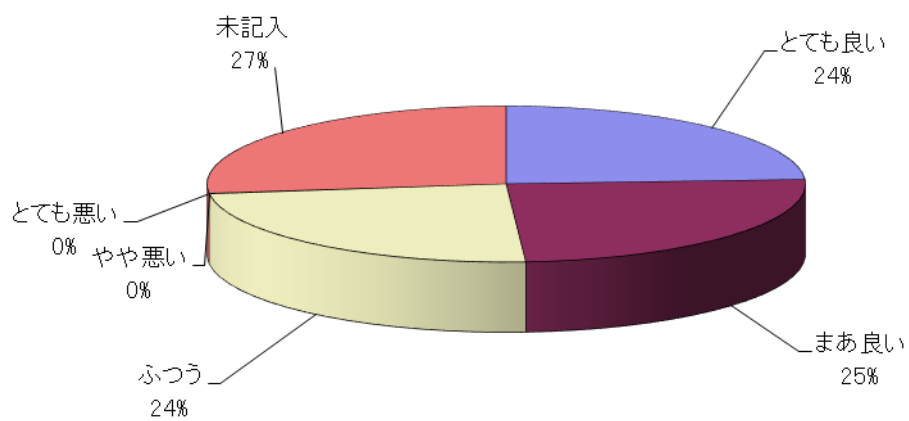


図7:健康器具は、使いやすく手入れされていますか

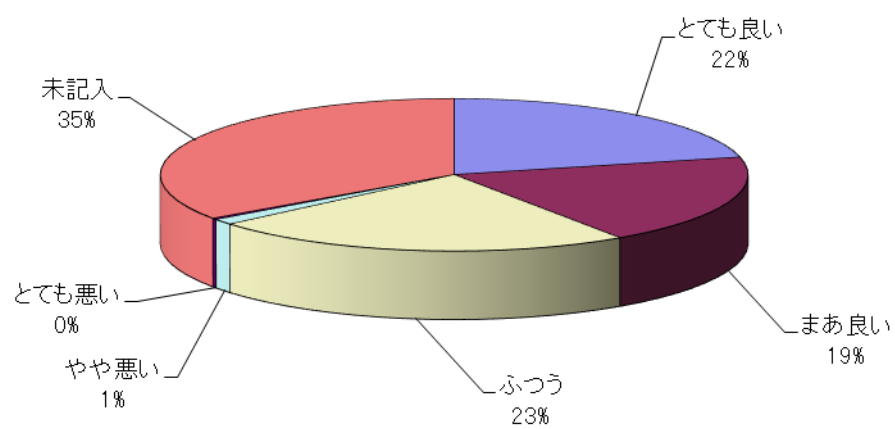


図8:浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

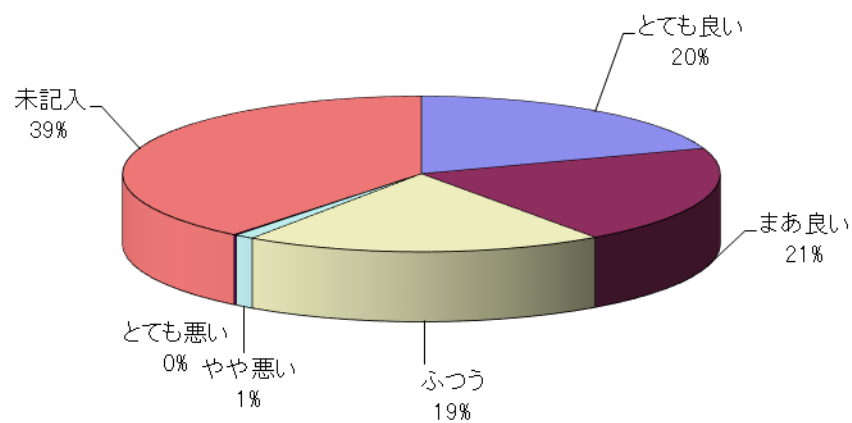
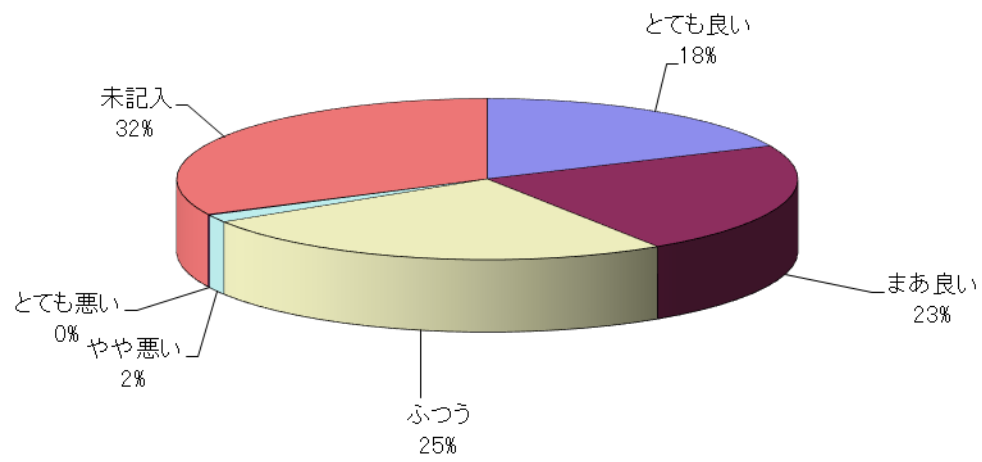


図9: 備品などの設備の種類や数はいかがですか



(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41%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。「悪い」や「とても悪い」という回答はほぼなしですが、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

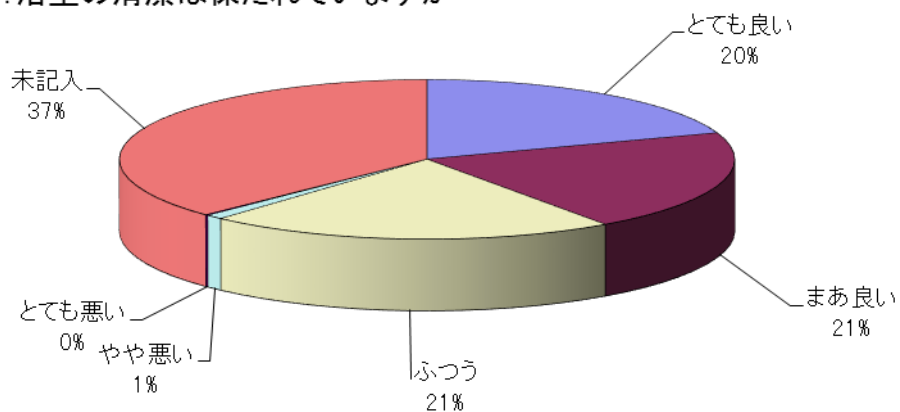


図11:トイレの清潔は保たれていますか

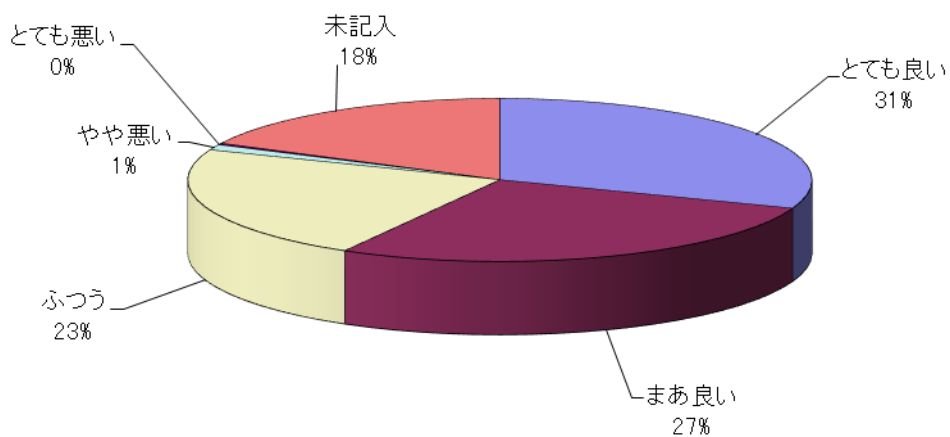
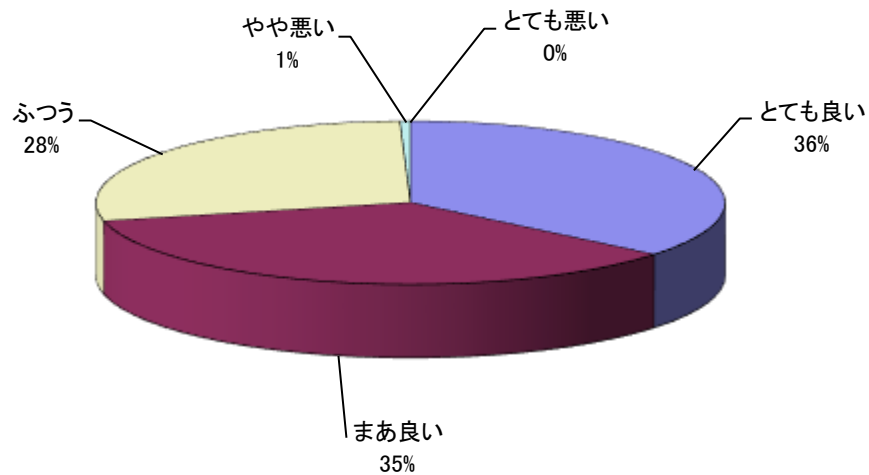
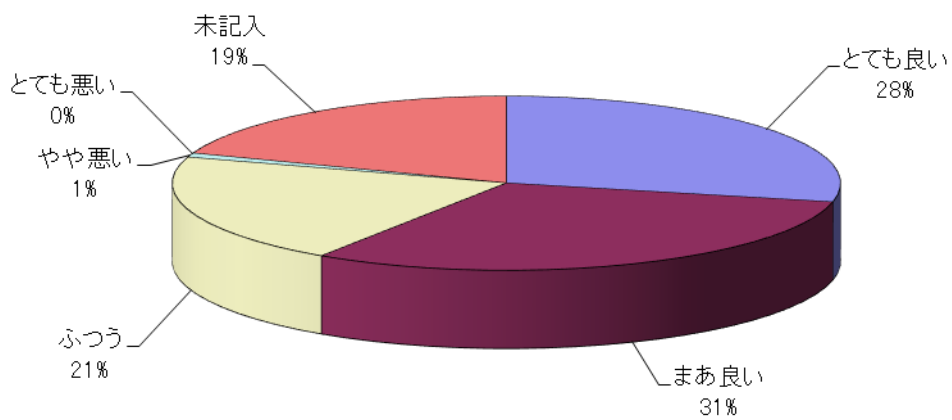


図12: 貸館の清潔は保たれていますか



※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

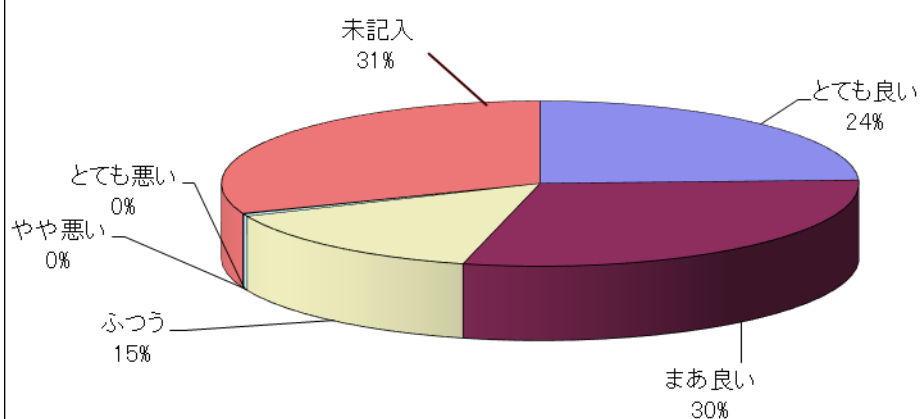


（４）総合的な満足度について

図１４のとおり、５４％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。

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)

○ 施設の安全対策について

- ・ 上ばき（スリッパ）が欲しいです。
- ・ 部屋から多目的ホールに行く場合に靴の履き換えが大変。年令が高くなるところぶ場合がある。
- ・ コミュニティバスだから安心です。
- ・ ドライヤーをも少し置いて欲しい。
- ・ 災害は非常はどこから逃げろとか、説明した方が？
- ・ 避難訓練をしては？老人クラブに働きかけて行事の一環として・・・
- ・ 健康器具の故障はすぐ直して欲しい
- ・ 大変よいです
- ・ 非常に良い
- ・ とても良いです。
- ・ なし
- ・ 特になし、とてもいいです
- ・ 別になし

○ 備品などの設備の種類や数について

- ・ スポーツマシンを新しくしてほしい。
- ・ ヘルストロンを新しくしてほしい。
- ・ 浴室に冷水きをせっちしてほしい。
- ・ マッサージ器をもっとほしい。
- ・ マッサージ器が少ない。
- ・ いろいろそろえてありとても良いです。
- ・ ノートレの為にマージャン室の設置をぜひお願いします。
- ・ スポーツ用品等の種類を少し増やして下さい。
- ・ 入浴時にタオルせっけんを忘れて来た場合はそれをカバー出来ないですか？

有料でも！！

- ・ 全て良し
- ・ 音響設備（マイク、スピーカ）の性能が悪い。特に移動用のもの。
- ・ カラオケの音響は良いがマイクの吹き込みが悪くて？調整して欲しい、大声で歌うから喉が痛い。よくすろうにして欲しい。
- ・ 浴室の洗い場少ない。
- ・ トイレのモップ、だれでもできるようにしてほしい。
- ・ 人数が多い時イスの数がもっとほしい
- ・ イスをもう少しほしいです
- ・ イスにしてほしい 12名
- ・ なし

- ・特になし

○ その他のご意見

- ・高齢化社会に対応した施設、温存して下さい。
- ・老人の楽しむ施設を望む
- ・老人が楽しむ施設にしていきたい
- ・いつきてもたのしいところです。
- ・前回、会で利用の時体調がすぐれず、すぐ対応していただき、地元の医院にて点滴をしていただきました。当施設での対応ありがとうございました。
- ・身体を洗わないでそのまま入る。注意してほしい。来たくなる。
- ・タオルをそのまま持ったまま入る人がいる。清潔ではない。2, 3人見かける。
- ・浴室は広く、清潔で大変良いです。
- ・おふろの時間延長を希望します。16:00 → 16:30
- ・タオルを入れる。
- ・そのままかけ湯やシャワーで流してから入らない。
- ・サウナから汗だくのまま入浴する等マナーを守れない男性が多すぎます。
- ・マナー向上の啓発が望めます！！
- ・サウナの中をきれいに！
- ・本日、露天風呂に入った。アカが浮いていた
- ・15時に番台で。4時までにお願ひしますと云われた。ごゆっくりどうぞでなく。親切の様ですが早すぎる。
- ・定休日変更して下さい。いかまい会館と同日にしないで下さい。
- ・バス（足）が無いから
- ・バスがないから
- ・交通が不便に思います
- ・蒲郡より年間2回きますが、増やしてほしい。(年間4回ほど)
- ・昼食の弁当等についてもっと注文しやすく、ただの弁当でなくよりよい昼食となるような方法を取り入れてほしい。
- ・どこの弁当の指定されている店については全くよくない。以前の弁当の方がよいし、品質についても不十分である。
- ・「弁当のカラを各自持っていけ」とはどうしてですか。店のサービスもあろうかと思うけど
- ・私たち老人会はこの施設を利用するということは楽しみでもあるし、いこいの場と機会です。
- ・この施設の職員ともどもゆったりと気持ちよくすごせるようにもっと心がける必要があると思う。今後ともよく研究し利用しやすい、楽しい施設となるよう心がけてほしい。

- ・お弁当の８００円は高すぎると思います。みそ汁の器もなかったです。
- ・お弁当（８００.-）は高過ぎます。味噌汁のうつわも有りませんでした。
- ・たとえば本宮の湯のように食堂や喫茶店があればよい。
- ・もし 買店がもう少し品が多ければよいと思います。
- ・是非売店を復活して頂きたい。 ２名
- ・売店がほしい ２名
- ・売店があると良いと思う
- ・売店があると良いと思います
- ・喫茶店があると良いと思う
- ・キッサ店もやって下さい
- ・遊ぶ遊具（卓球外）
- ・卓球（遊具）がほしい
- ・卓球外遊具がほしい
- ・使用させていただく時はおくりむかえありがとうございます。

よろしくお願い致します

・片寄った施設利用なので、全体項目（安全対策や風呂に関する事項等）についての感想は言え（書け）ない。ただ、それでも利用者としては好印象をもっている。

- ・特になし
- ・利用が始めてなので答えがわかりません。
- ・今、思いつかない
- ・なし

【昨年度の改善事項について】

昨年度は外壁等改修工事を行いました。また、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を実施しました。

【改善事項と今後の対処方法】

今年度末で館内売店が閉店してしまうことから、売店が必要という意見が何件ありました。また、健康機器や設備の充実に関する希望も多くみられます。

今後も指定管理者と確認をしながら、必要性の高いものから計画的に修繕を実施したり設備投資をしていきます。

【総合分析】

前年と比較すると、総合的な満足度で「とても良い」の回答が増加し、総合的な満足度を増加させることができました。ただし、前年同時期と比較すると総入館者数がやや減少しているため、今後どのようにして施設利用者数を増加させていくかを指定管理者と連携を図っていきます。