

令和元年度 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 令和元年11月12日から令和2年1月14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 126人
- 5 集計内容

(1) 性別	男性	59人（47%）
	女性	53人（42%）
	未記入	14人（11%）

(2) 年齢	60代	23人（18%）
	70代	65人（52%）
	80代	22人（17%）
	90代	1人（1%）
	未記入	15人（12%）

令和2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、87%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、84%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、85%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

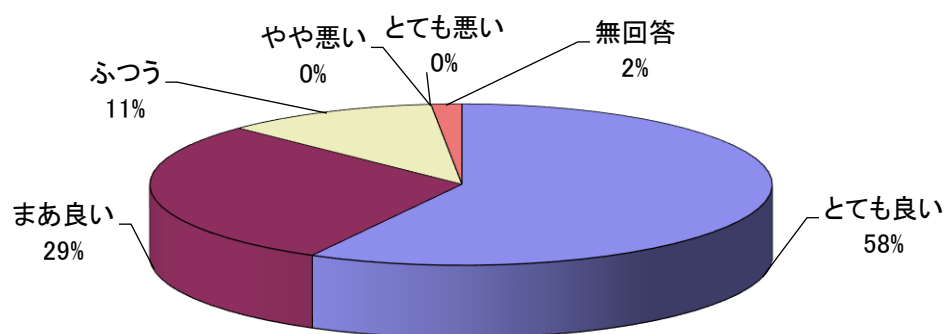


図2: 職員の服装や身だしなみは適切ですか

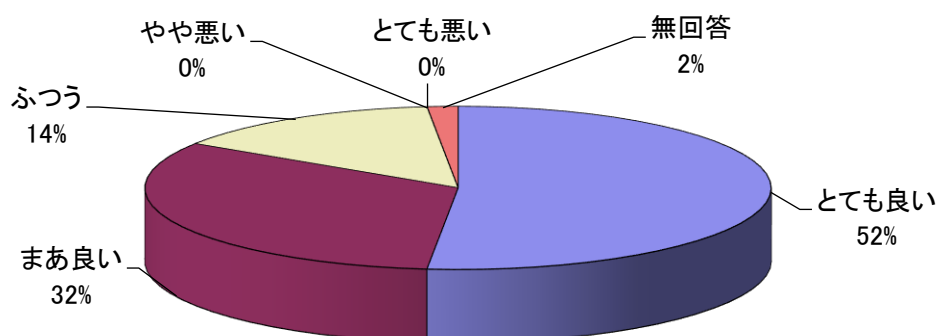
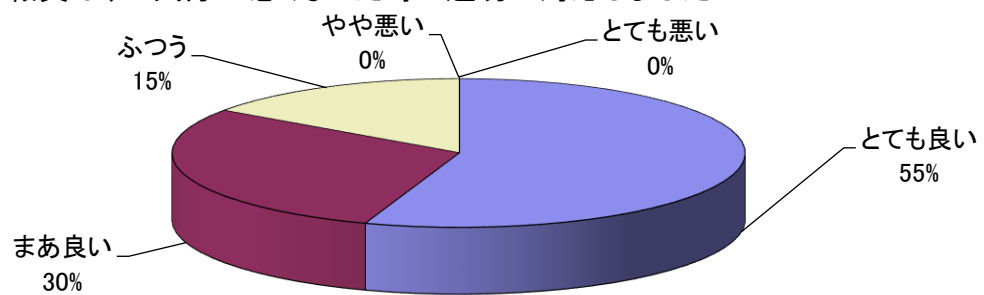


図3:職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※実際には未記入が41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、69%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、76%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、79%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64%である一方で、5%の方が「やや悪い」と回答しています。

図8のとおり、浴室の設備の手入れについて、75%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図9のとおり、備品などの設備の種類や数について、62%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、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。

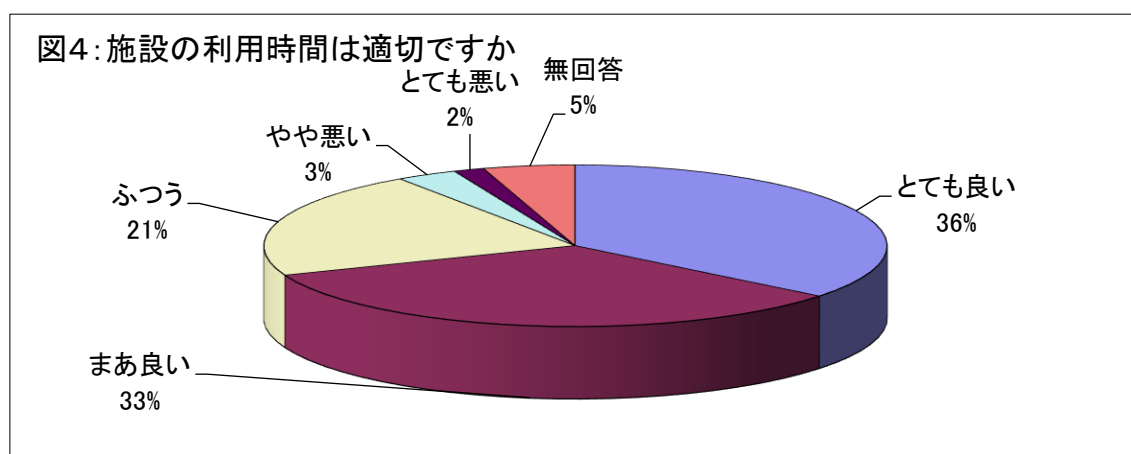


図5: 施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

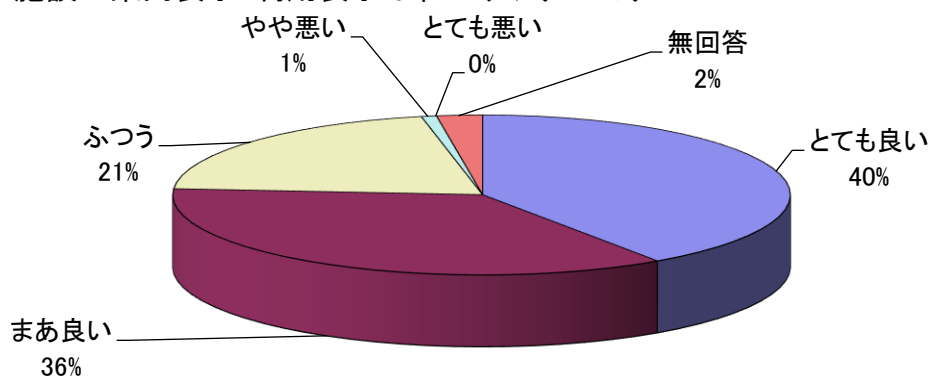


図6: 施設の安全対策はいかがですか

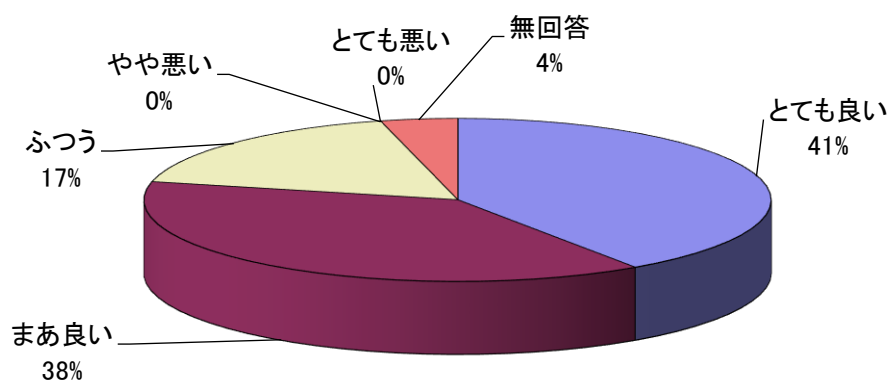


図7: 健康器具は、使いやすく手入れされていますか

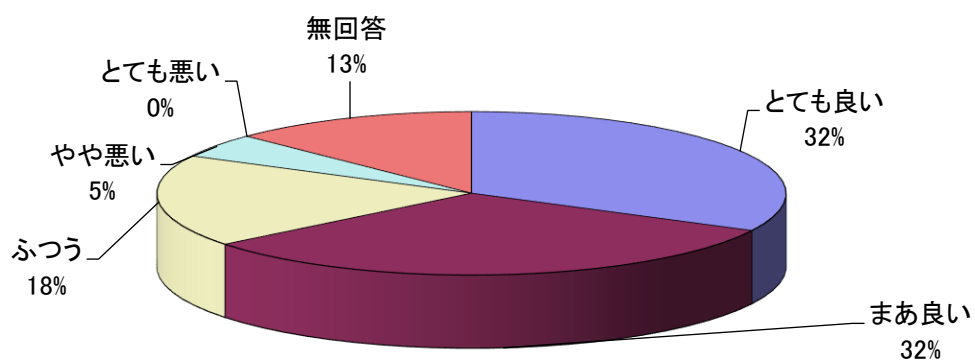


図8:浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

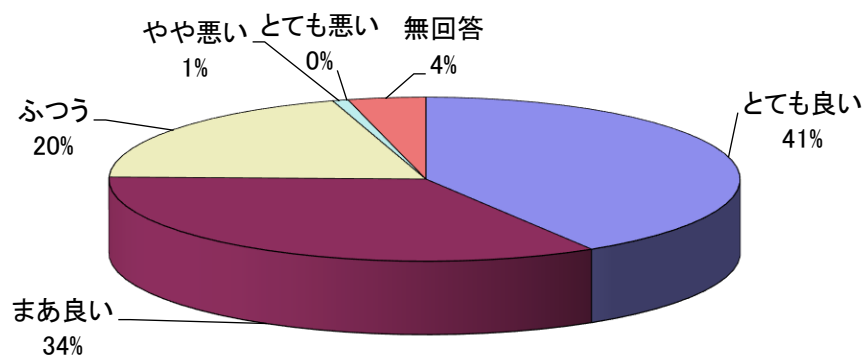
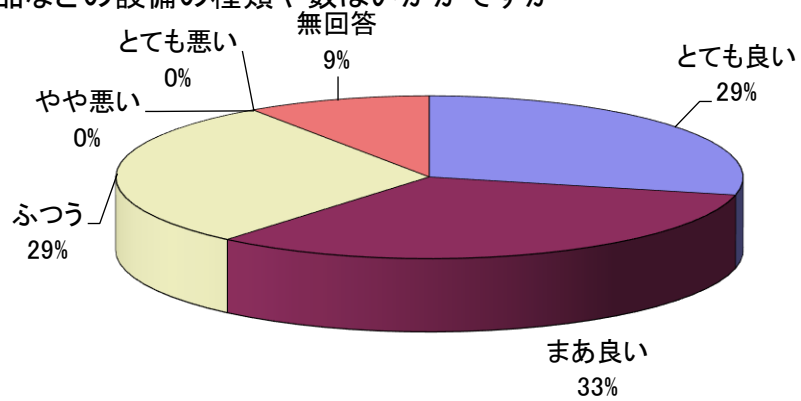


図9:備品などの設備の種類や数はいかがですか



(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

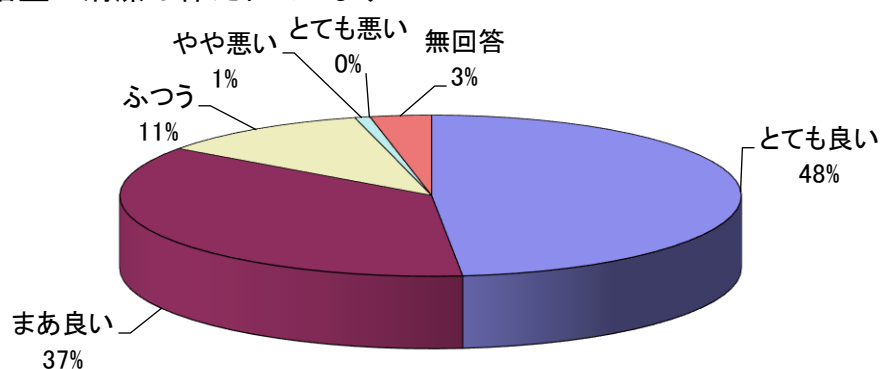


図11:トイレの清潔は保たれていますか

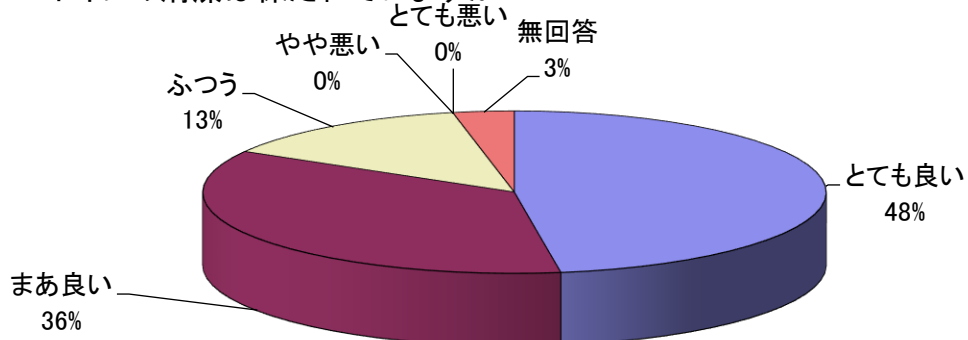
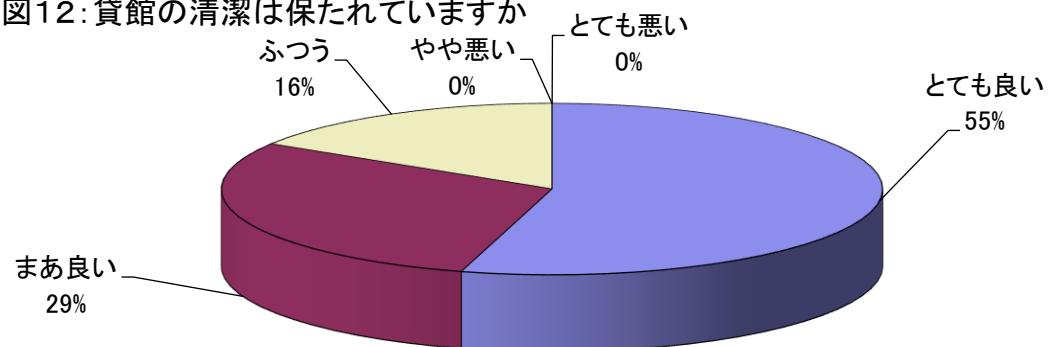
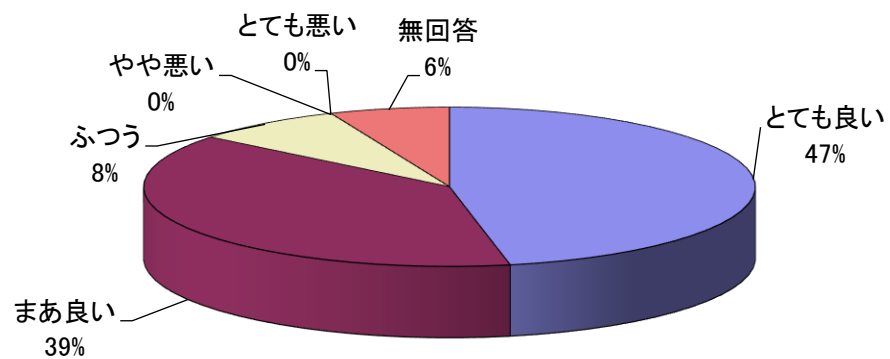


図12: 貸館の清潔は保たれていますか



※実際には未記入が58件ありましたが、「貸館利用の方のみ」との設問のため、未記入は利用し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。

図13: 施設全体の清潔は保たれていますか

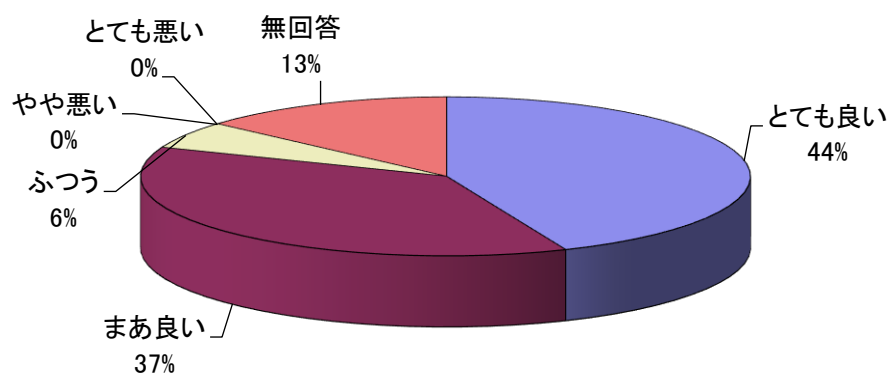


(4) 総合的な満足度について

図14のとおり、施設の利用についての総合的な満足度について、81%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）※一部個人情報についての記載省略

○ 施設の安全対策への意見

- ・お風呂の湯がいつも大変きれいで気持ちよく入浴ができてありがたいです。トイレをはじめ、館内全体が清掃がゆきとどき清潔感があってよいです。利用者（男）のマナーの問題ですが、ストップ蛇口でないため、たれ流しのままにする人がいます。また、大変混んでいる時の髭そりとたれ流しの注意書きがほしいです。
- ・きれいな施設でイベントもあり、大変感謝しています。いつも利用させて頂きありがとうございます。
- ・特になし
- ・風呂に入る時洗い湯がほしいシャワーで良い
- ・特になし
- ・現状で良いと思います。
- ・なし
- ・浴室の引き戸が重い
- ・自動車の駐車場がまれですが満車になること。
- ・女性の方ですが、鏡の前でグループを組でいつまでもしゃべっている人がいる。
- ・カケ湯のシャワーがほしい。
- ・お願い 入浴する時出た後かぶり湯が有れば回転良く入浴が出来混み合わないと思う。2箇所位有ると良いと思いホースでシャワー場のみで良い。
- ・特にない
- ・なし
- ・特になし
- ・あがりシャワーがほしい

○ 備品などの設備の種類や数への意見

- ・○自転車こぎ○マット
- ・雑誌等多くしてほしい。
- ・入浴後のマッサージは健康のために良く、いつも利用しますが故障が多く、うまく使えないことがあり、残念に思います。修理や新しく購入出来ないとのこと、地域の福祉が、軽視のようです。時々、浴室の入口のガラス戸の動きが悪くなり、力まかせに開閉する人があってガラスが割れないか心配になります。蛇口の水温の調節が悪く初め冷たい水がしばらく出ることがあります。洗面所の排水口の栓が故障している水溜めが出来ない洗面台が2つあります。(男)

- ・ラウンジや浴室にカレンダーがあるとありがたい。特にラウンジには大きなカレンダーをぶらさげておいてもらえるととにかく都合も良くみなさんも休みの日など確認するのに便利だと思います。
- ・特になし
- ・サウナ室・ジャクジー泡風呂の設置
- ・ズボンをはく時こしかけたいのもう一台有ると良いと思います。
- ・トイレのトイレットペーパーが非常に薄くてつかみにくく使用に不便。もう少し厚いものにしてほしい。
- ・男子浴室のトイレ：座って済ませる習慣はないため、反発心が飽きる。洋式はハネるからそうした注意をしたと思われるが、男子の行動にも配慮してほしい、例えば「立ちション用」と洋式の併設。
- ・特になし
- ・現状で・・・・・・・・
- ・なし
- ・な
- ・別に申し分有りません。無料で入浴入館できる為。
- ・特にない
- ・なし
- ・特になし
- ・あがりシャワーがほしい

○ その他のご意見

- ・館長さん始め皆さん大変感じが良いです。
- ・09：30 から営業開好希望する
- ・自分勝手ですが夏など 15.30 までに入浴しなければならないのは少し早い気がする
夏（6～9月）位は 30 分程度の延長を望む
- ・館長さんのおかげでいろいろなイベントがなされ、楽しみが多くなっていますが、カラオケの人数がふえているのにカラオケ利用日の時間がへり、歌える曲数がとても少なくなっています。午前中 15 分午後 15 分ほど利用時間をふやしてもらえるとありがたいです。（または昼休みを 30 分減らす。）カラオケ大会と利用者作品展も年に 3 回ぐらいあると良いと思います。（絵画、写真 工芸展）
- ・駐車場のわく外にあいかわらず駐車している人がおり、危険もあり、マナーとしてもよくないと思います。
- ・仕事が有る為 17.30 頃までしてほしい

- ・今の館長はとても気の付く人材です　ほんとにすばらしい人です
- ・イベントが楽しい。
- ・入浴時間　9：30には？～
- ・利用者によりそう気持ちが伝わる。感じが良い。
- ・入浴する時は体を洗うか、シャワーをあびてほしい
- ・卓球台がほしい。
- ・浴場の中で大声でしゃべってはいけないと思います　静かに入りたいです
- ・扇風器は6月～10月始めまででよいと思他は不要。節電。
- ・テレビ・マーサージの配置の見直し館長は新しい入れ替えてほしい。
- ・バス停にヤネがあればよいです。
- ・施設内にカレンダーがあると、いかまい館の休みや自分の予定などにも便利。
（本宮の湯も含め）
- ・ボランティアのカラオケの機会は自分で書きます。
- ・利用時間を1時間延長してほしい・利用者展の出品者について一1度出したことがあるが、それっきり。1人で何点も出す者もある。この辺の配慮は？
- ・特になし
- ・有るが又の時にでも・・・
- ・駐車スペースがほしい　特に土日
- ・BGM等とてもリラックス出来て良いアイデアです。イベントも多く非常に楽しめてうれしい！館長はじめスタッフの皆様いつもありがとうございます。
- ・洗い場の問題　湯舟から見えなような配慮が必要。洗場の人のオケツばかりが見に入り心情がよくない。（できればゆうあいの里のように）場所がせまいのでむりかもしれませんが！
- ・夏期は終了時間をもう少しおそくしてほしいです
- ・なし
- ・夕方の時間を延長して欲しい。3時半では早すぎる
- ・職員の方は全体的によく気付きされていると思います。
- ・タオルを浴槽につけない。体身を洗わないように注意書を！
- ・お風呂は家と違ってとてもあたたまっていいです。
- ・新聞について、中日新聞は全どの家庭に有る為、ローカルは東愛知、東毎日々新聞で足りると思う。朝日新聞、毎日新聞、日経新聞等願う以上です。
- ・ムリな要望かも知れませんが PM4：00 終了⇒PM5：00 にしてほしい。
- ・入浴できることで感謝はしています。節水に常に気を付けていますが、他の人で流しっぱなしの人がいますが、家でもそのようなのかと思っております。他県に住みましたが、比較するとこんなに恵まれた地域（豊川）と施設等環境もトップと思っております。

- ・なし
- ・しゅみで写真（中日写協会員）をしているか自分が撮った写真を展示してくれて（桜ヶ丘ミュージアムは1週間）永く展示してくれかんしゃしています
- ・湯のふき出し口の湯を体にかけたり顔の洗いはやめてほしい（同じ人が目につく）
- ・膝痛で階段昇降できず、入浴に通ううち確かな効果というか楽になりました。適応症の通りですね。感謝のみです。
- ・特になし
- ・いつも入浴施設を利用させていただいています。年金生活者にとって無料はともうれしいです。温泉でたっぷりのお湯で本当にありがたく入らせていただいています。四十肩やねんざになった時、このお湯に通わせてもらって早くよくなりました。本当に感謝、感謝しかありません。これからもよろしく願います。
- ・感謝してます
- ・入浴時間を延ばしてほしい。
- ・家の浴槽が深い為、安全面で不安です。利用させて頂き、その不安は全く無く、非常にありがたく利用させて頂いております。ありがとうございます。

【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、今年度は自動ドア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、次年度は耐用年数が過ぎている高圧機器を中心に修繕を行います。また、前年度に引き続き、利用者により楽しんでもいただくため、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。