

令和元年度 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 | 令和元年12月2日から令和2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 | 11人 |
| 5 | 回答数 | 11人（回収率100%） |

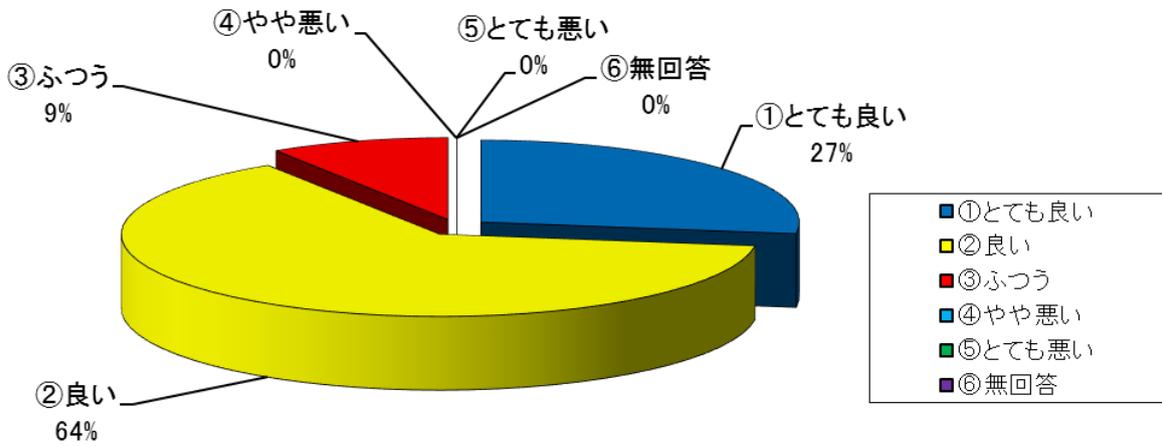
令和2年3月

豊川市福祉部福祉課

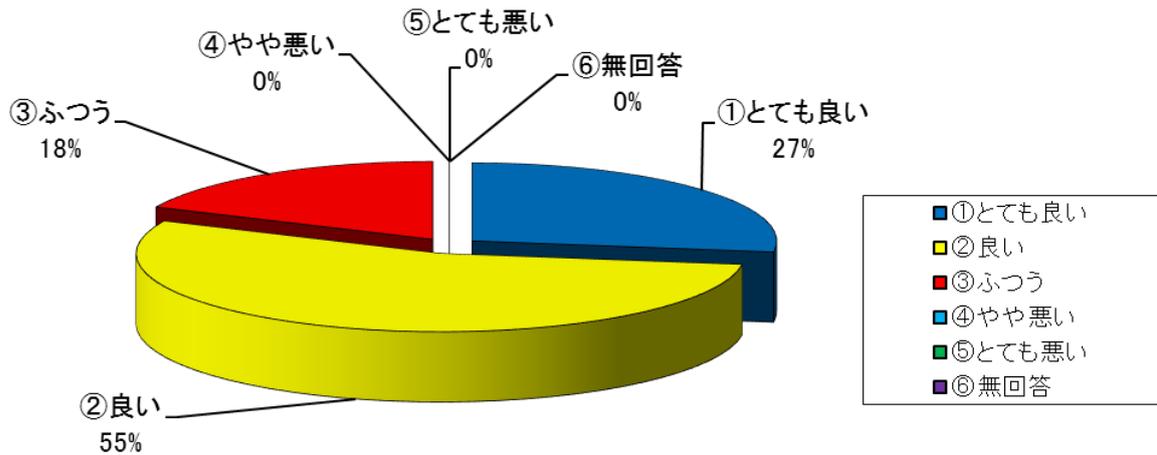
1 接客態度について

職員の対応については、Q1及びQ2において、80%以上の方から「とても良い」、「良い」と回答があるなど、おおむね高い評価を得ています。

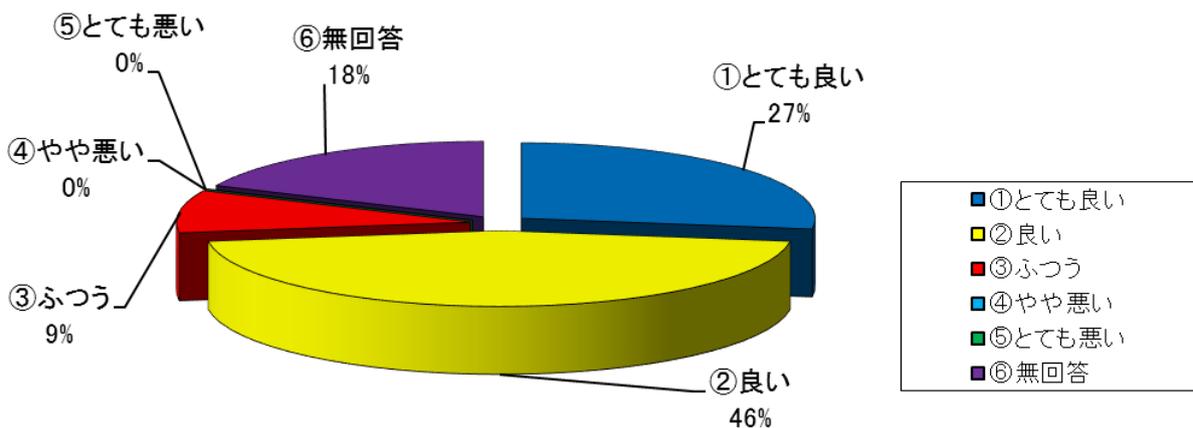
Q1 従業員の言葉使いや態度はいかがですか？



Q2 従業員の服装やみだしなみは適切ですか？



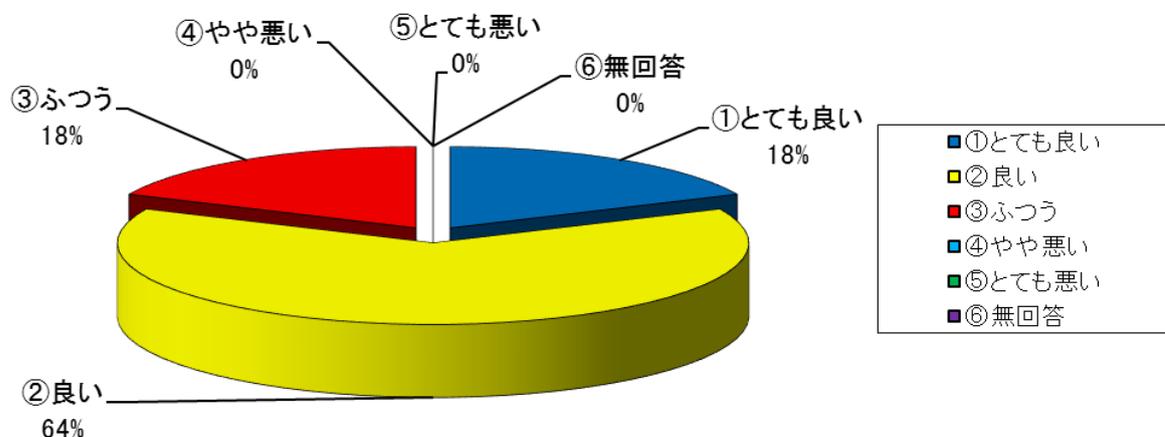
Q3 従業員は、ご気分が悪くなった時にきちんと対応しましたか？



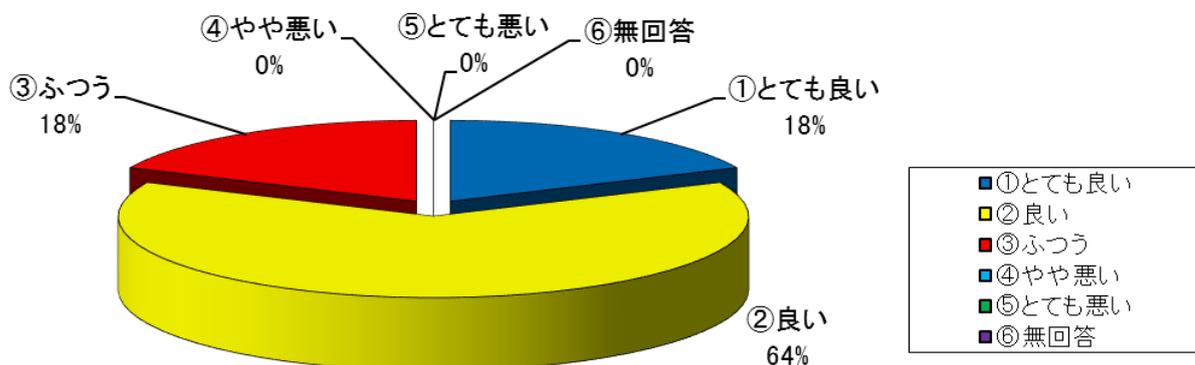
2 入浴利用について

「Q 4 浴室の清潔さ」、「Q 5 室温」、「Q 1 2 利用方法の説明」、「Q 1 3 予約方法」については、80%以上の方が「とても良い」、「良い」と回答し、おおむね高い評価を得ています。

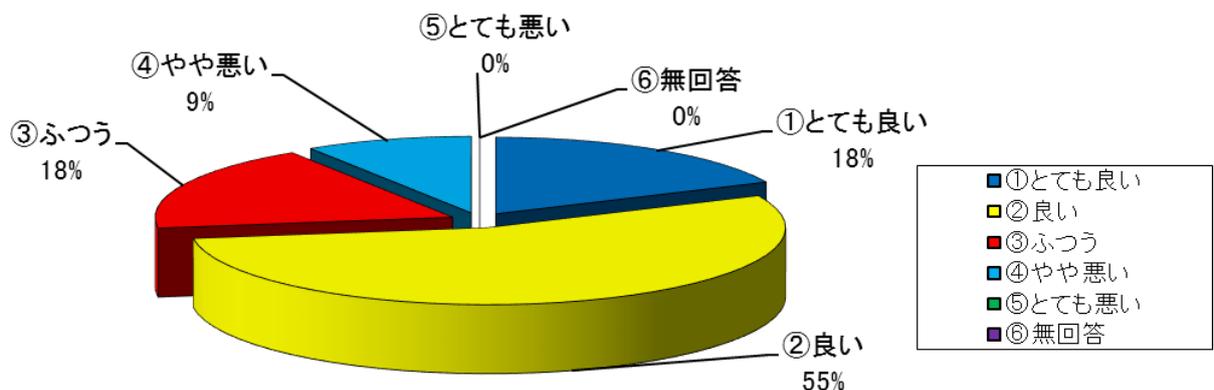
Q4 浴室は清潔に保たれていましたか？



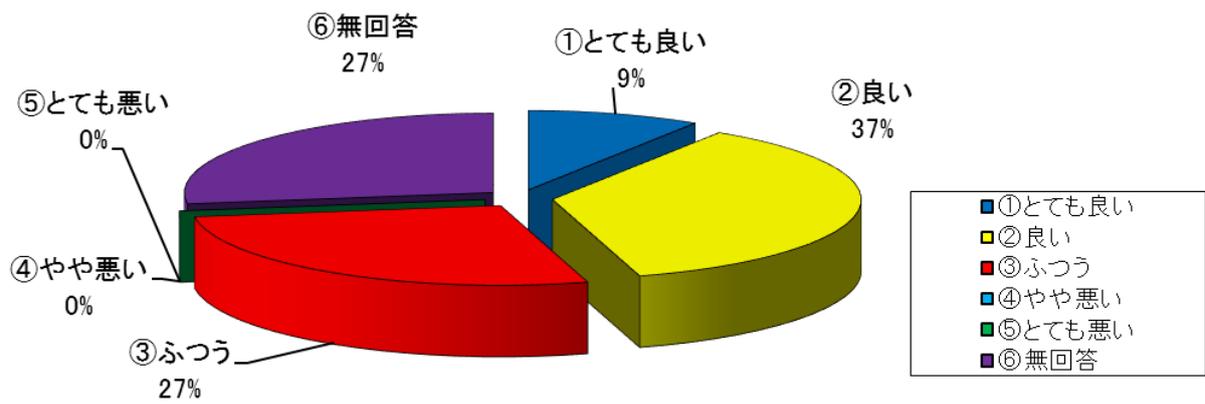
Q5 浴室の室温設定は適切でしたか？



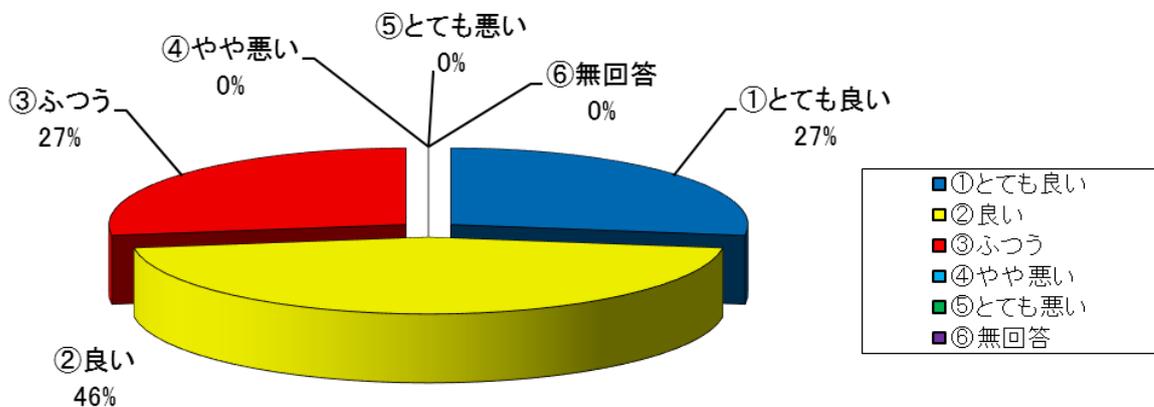
Q6 湯の温度は適切でしたか？



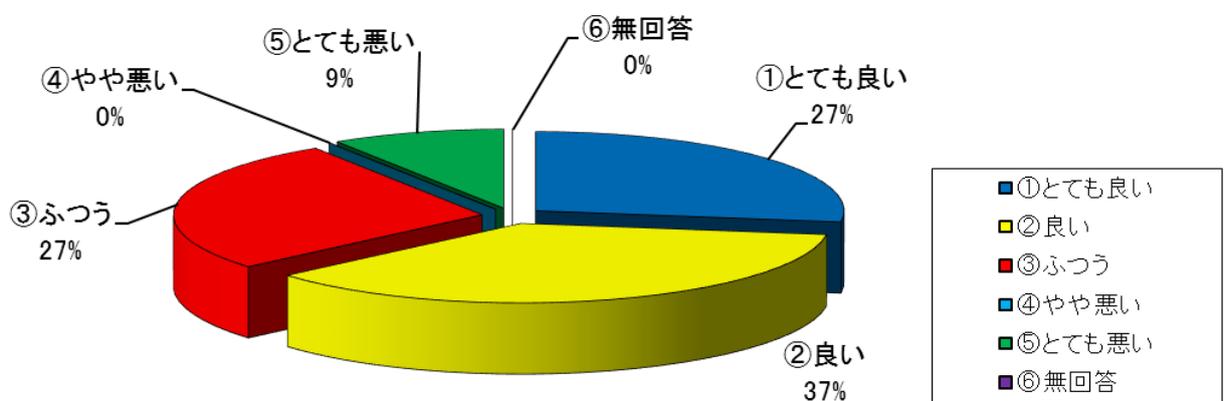
Q7 車椅子等からの移動はスムーズに行えましたか？



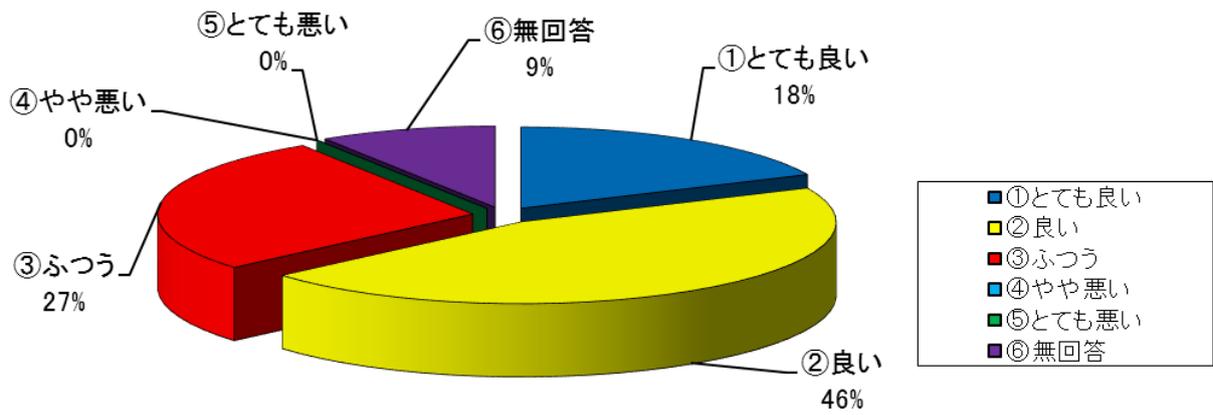
Q8 施設の安全対策(安全配慮)はいかがですか？



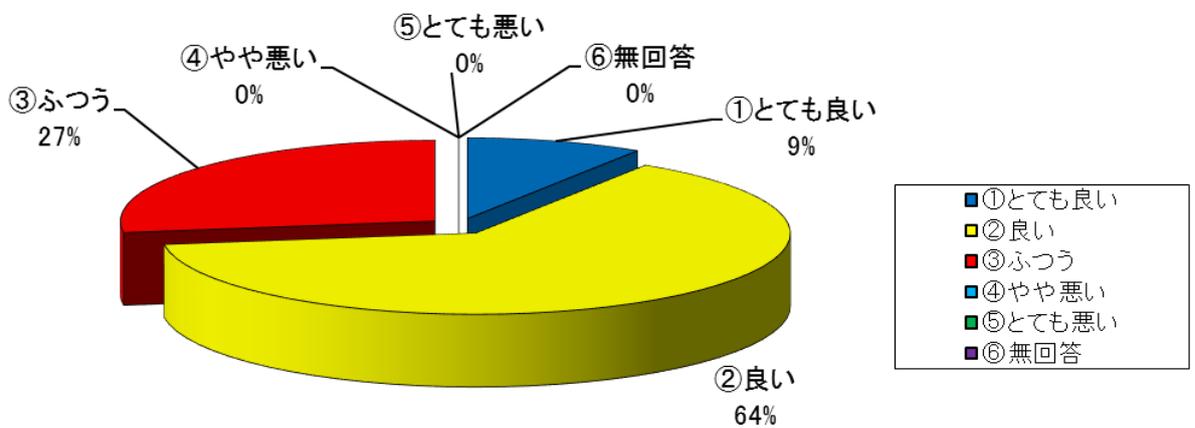
Q9 トイレは清潔でしたか？



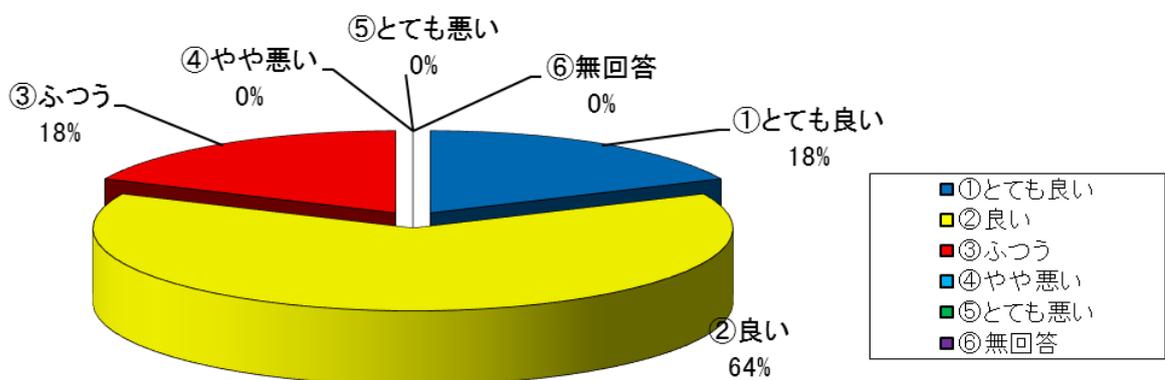
Q10 備品などの設備の種類や手入れの状態はいかがですか？



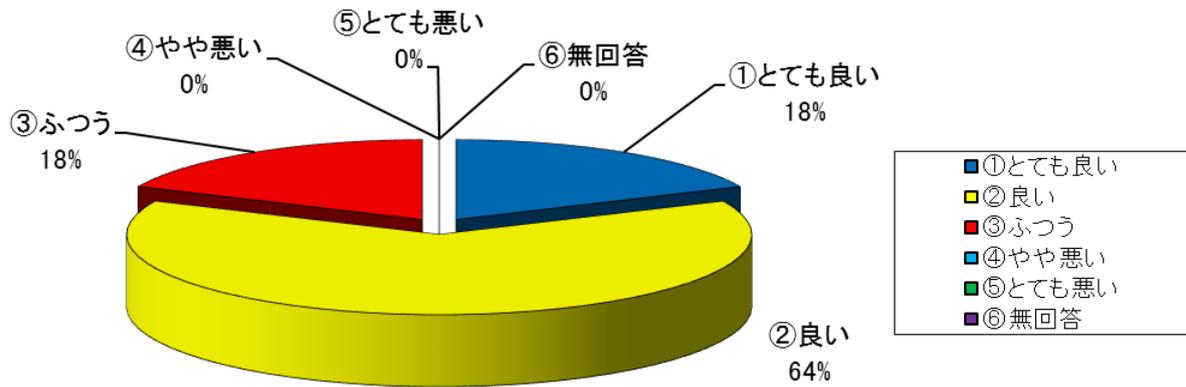
Q11 入浴時間は適切でしたか？



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？



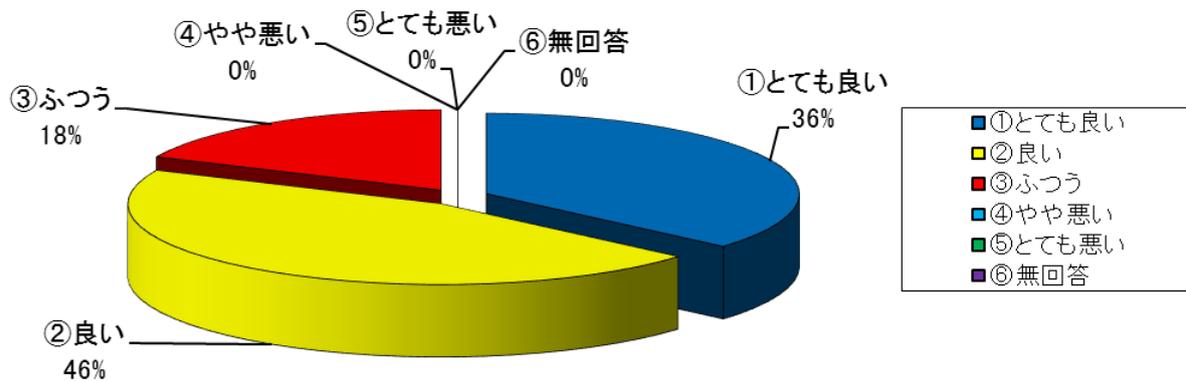
Q13 予約方法は適切でしたか？



3 満足度

「Q14 総合的に利用しやすい施設か」について、82%の方が「とても良い」、「良い」と回答し、おおむね高い評価を得ています。

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

- ・いつも親切に対応していただきありがとうございます。
- ・土日も利用できるようにしてほしい。
- ・たまに異物が浮いていることがある。
- ・湯の温度が少しぬるい。

5 昨年度の改善事項について

新規利用者の増加を図る目的で、いかまい館だよりへの掲載や公共施設等へのパンフレットの設置などによりPRを行いました。

今後も、職員の接遇の向上、施設の備品や設備の更新、啓発活動による新規利用者の増加を図り、継続的に利用していただける施設を目指します。

6 改善事項と今後の対処方法

土日の開館について意見をいただいておりますが、平成29年度に利用者へアンケート調査を行ったところ、どの曜日も同様に利用希望がありましたので、当分の間、変更はしないこととしています。

たまに異物が浮いているとのご意見がありましたので確認したところ、ライナーリフトの塗装が剥げたものと思われましたので、設備の維持・管理に努めます。

浴室やトイレの清潔さについて「ふつう」「とても悪い」といった回答がありましたので、清潔に保てるように努めます。

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

全体的に高い評価を得ていると考えますが、今後も利用者に満足していただける施設を目指して、市と指定管理者が連携して必要な措置を講じます。