

令和6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6年11月5日から令和6年12月28日
- 2 調査対象 豊川市ゆうあいの里ふれあいセンター利用者
- 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 配布数 434人
- 5 回答数 426人（回収率98%）

6 集計内容

（1） 性別

男性	106名（25%）	女性	260名（61%）
回答しない	0名（0%）	未記入	60名（14%）

（2） 年代

60代未満	5名（1%）	60代	16名（4%）
70代	110名（26%）	80代	127名（30%）
90代	14名（3%）	未記入	154名（36%）

（3） 来館の主な目的（複数回答可）

入浴	69名（14%）	カラオケ	82名（17%）
囲碁・将棋	6名（1%）	健康器具の利用	23名（5%）
趣味	72名（15%）	その他	16名（3%）
未記入	217名（45%）		

（4） 交通手段

バス	271名（61%）	自家用車	87名（20%）
徒歩	0名（0%）	自転車	4名（1%）
その他	0名（0%）	未記入	79名（18%）

令和7年2月

豊川市福祉部介護高齢課

1 調査項目

(1) 接客態度について

問1 「職員の言葉づかいや態度はいかがですか」

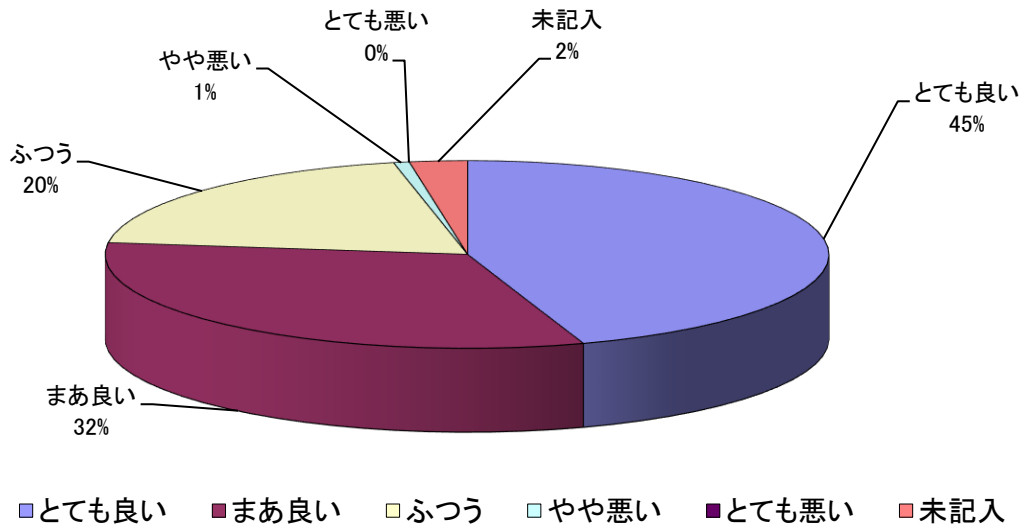
調査回答は、図1のとおり、職員の言葉づかいや態度について、77%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、高い評価を得ています。この設問に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見（原文のまま）

- ・番台の対応が悪いときがある。
- ・マスク着用なので（対応者の声が）ハッキリしない。

施設職員の対応について利用者からご指摘をいただいております。利用者の皆様が気持ちよく施設を利用できるよう職員一人一人の接客能力向上に努めていきたいと思っております。

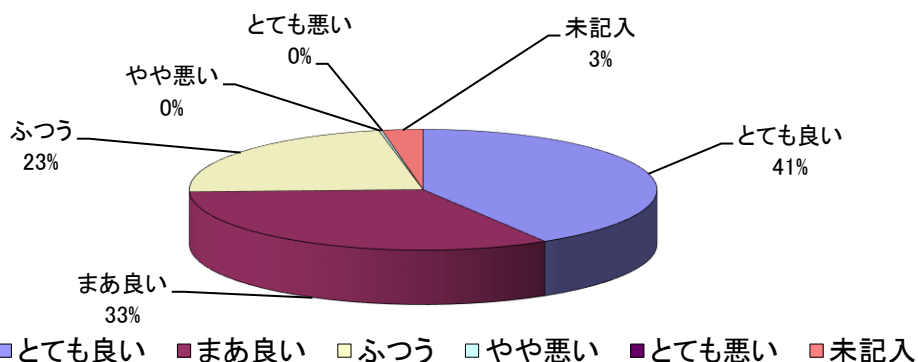
図1: (問1)職員の言葉づかいや態度はいかがですか



問2 「職員の服装や身だしなみは適切ですか」

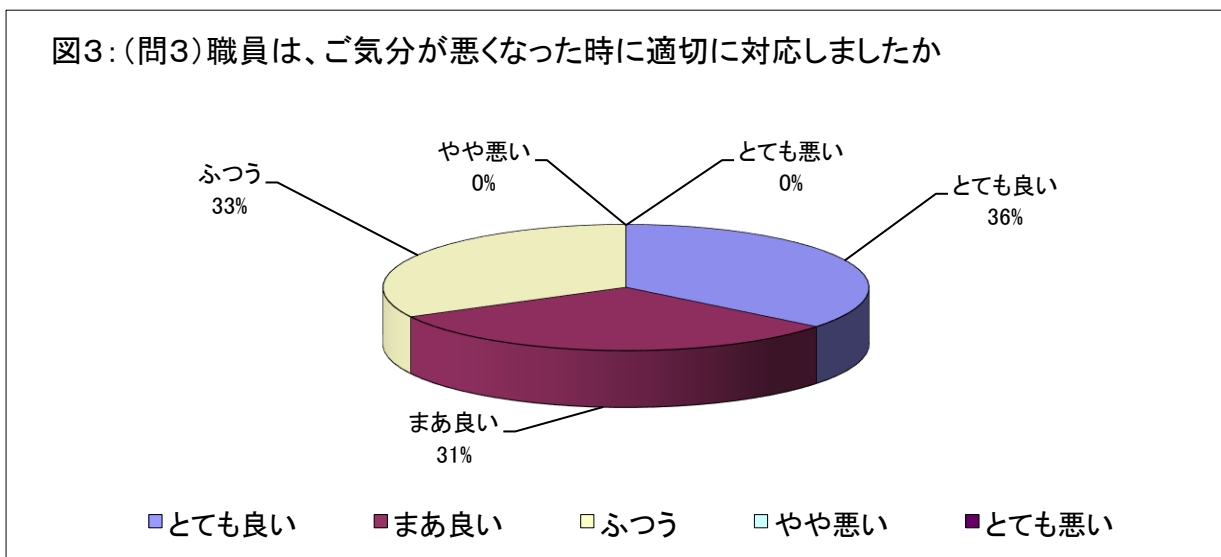
調査回答は図2のとおり、職員の服装や身だしなみについて、74%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、高い評価を得ています。

図2: (問2)職員の服装や身だしなみは適切ですか



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のとおり、気分が悪くなったときの対応について、「とても良い」「まあ良い」との回答が67%と半数を超えております。利用者の皆様に安心して施設を利用していただけるよう、職員の対応ならびに設備の充実化に努め、多くの方が気持ちよくお過ごしいただけるよう親切ていねいな対応を心がけたいと思います。



(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、施設の利用時間の適切さについては、59%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しています。この設問に関して入浴時間のご指摘をいただいております。

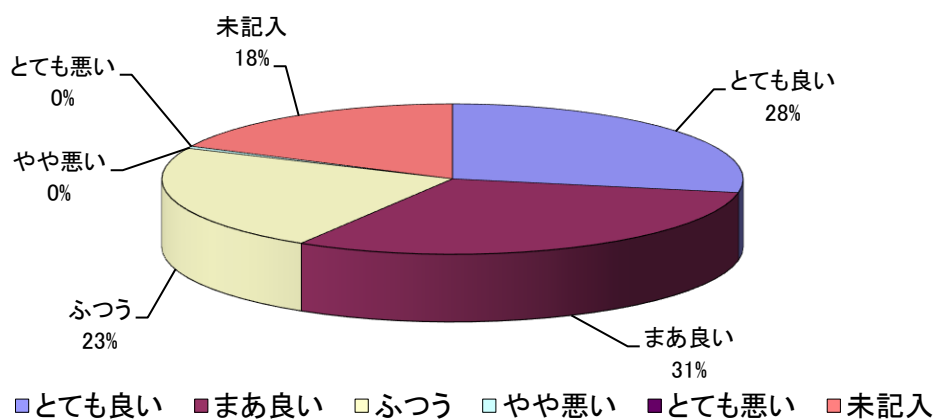
○この設問についていただいたご意見（原文のまま）

- ・風呂の（最終）時間が早い。5時までにしてほしい。

現在、施設の開館時間は午前9時から午後5時までであり、入浴利用時間は午前9時30分から午後4時までとなっております。お風呂の営業準備や片付け・清掃時間を考慮すると入浴時間は適切であると考えております。また施設の利用時間に関しては、「やや悪い」「とても悪い」と回答している方が0%のため、概ね適切な利用時間で運営できていると考えます。

令和6度は、貸館の利用時間について多目的ホールの利用時間帯に「14時～17時」を追加する改善を行いました。

図4: (問4)施設の利用時間は適切ですか



問5 「施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか」

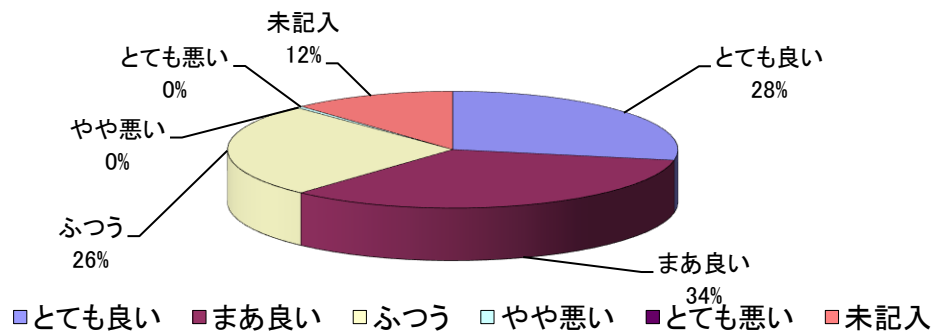
調査の回答は図5のとおり、施設の案内表示などのわかりやすさについては、62%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しています。この設問に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見（原文のまま）

- ・②浴場の壁全体に注意喚起と思われる貼紙がある、私のように関係ない者には非常に不愉快である。

施設の注意喚起の掲示物に対して利用者からご指摘をいただいております。館内には、多くの皆様により快適にご利用してもらうため、様々な案内・注意喚起・利用ルールの掲示がされております。令和6年度は古くなったポスターを見直し、わかりやすく一新するなど、利用時間、案内表示の改善に努めました。注意喚起の掲示物に関しては、「マナーの悪い客がいるから注意してほしい」等のご意見もあることから、利用状況を考えながら随時貼紙の更新や削減を検討していきたいと考えます。

図5: (問5)施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか



問6 「施設の安全対策はいかがですか」

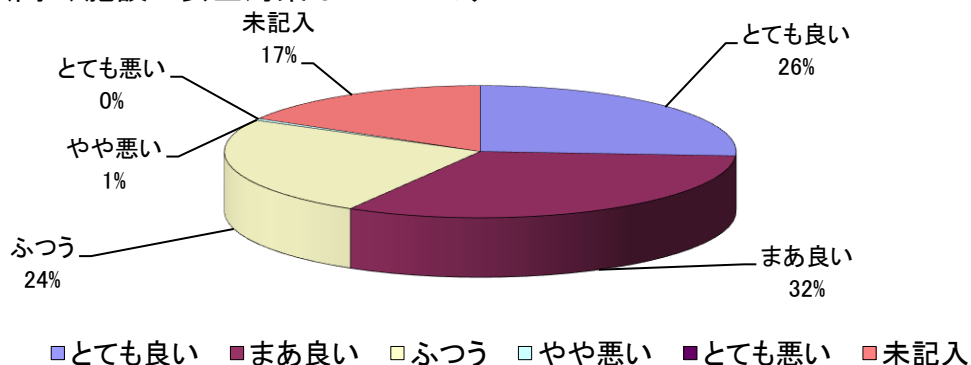
調査回答は図6のとおり、施設の安全対策については、58%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しています。この設問に関してご意見・ご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見（原文のまま）

- ・老人なので安全に使用しやすい物があれば良いと思う。
- ・段差のないセンター、転ばないセンターだ。
- ・対策はしてあり、問題なし。
- ・非常口の扉が重い。
- ・もっとも安全になるように願っている。

利用者から施設の安全対策についてご指摘をいただいております。ゆうあいの里ふれあいセンターでは、定期的な消防設備の点検や避難訓練等を実施しておりますが利用者の皆様にも緊急時の避難方法などの対応を広く周知できるよう検討していきます。

図6: (問6)施設の安全対策はいかがですか



問7 「健康器具は、使いやすく手入れされていますか」

調査の回答は図7のとおり、健康器具については、41%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しています。この設問に関してご指摘をいただいております。

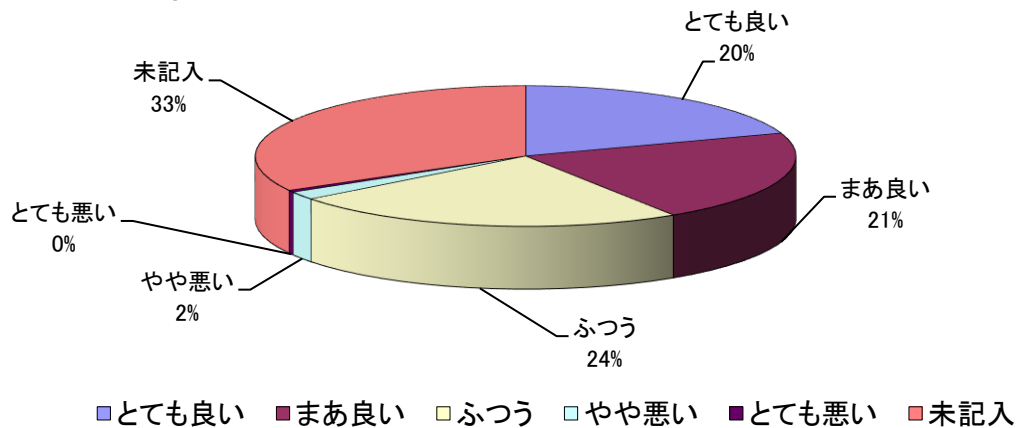
○この設問についていただいたご意見（原文のまま）

- ・健康器具が足りない。故障すると下におろしてしまう。早く修理してほしい。
- ・もう少し（健康器具の）種類が多いといい。
- ・修理を早くしてください。

- ・スポーツトレーニング器具があれば導入してほしい。

健康器具について利用者からご指摘をいただいております。また回答の割合についても「とても良い」「まあ良い」との回答が半数以下となり、昨年よりも若干良くなったものの満足度は低かったです。健康器具に関しては4月にマッサージ機を新しく入れ替えましたが、今後も老朽化した器具については、計画的に修繕や入れ替えを検討していきます。

図7: (問7)健康器具は、使いやすく手入れされていますか



問8 「浴室の設備は使いやすく手入れされていますか」

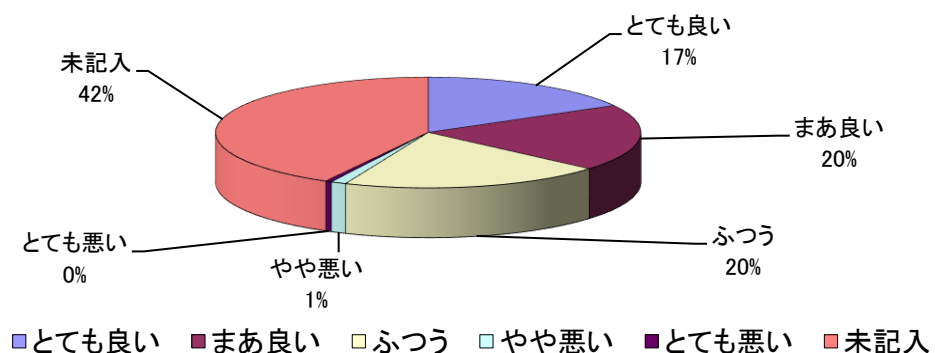
調査の回答は調査の回答は図8のとおり、浴室の設備については、37%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しています。この設問に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見（原文のまま）

- ・③浴場にあの腰掛を高いものにしてほしい旨の要望をしても理解されず男女各2脚設置のみ。新品を入れる以前の物を出すよう要望するとパート職員が処分してないとの弁、パート職員が勝手に処分できるのか。
- ・④洗い場蛇口の水量が悪い箇所があるが、常に点検を行い洗面器の8割程度出るようにすべきだと思ふ。
- ・お風呂に石鹸とシャンプーを置いてほしい、盗まないで。

浴室の設備について利用者からご指摘をいただいております。令和6年度は、浴場内の腰掛を新品に入れ替えを行いました。新品の腰掛については古い物よりも高いものを導入しました。その他ご意見をいただきました件につきましては、定期的な点検や浴室の備品の種類や数について必要性を図り整えていきたいと思ふます。

図8: (問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」

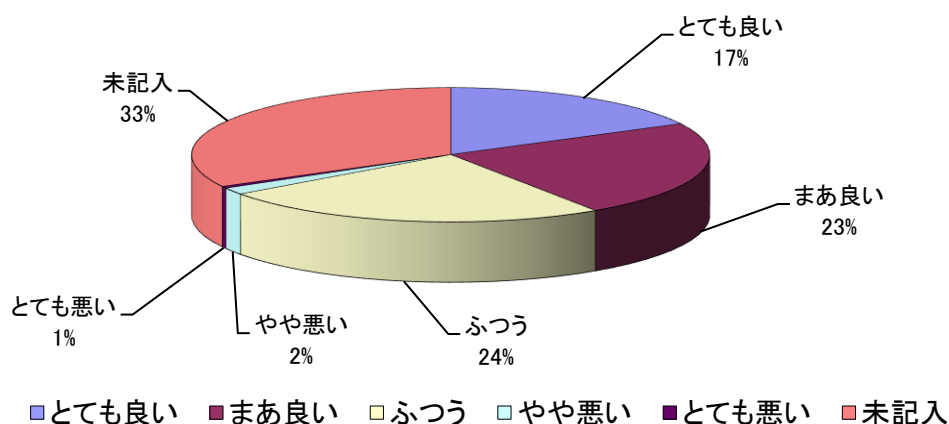
調査の回答は調査の回答は図9のとおり、浴室の設備については、40%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しています。この設問に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見（原文のまま）

- ・電動ろくろの数がもう少し欲しい。（陶芸室）
- ・ゴミ箱とモップをしぼるものが欲しい。（陶芸室）
- ・車椅子を寄付した。
- ・多目的ホールの椅子とテーブルの修理をお願いしたい。
- ・多目的ホールに備えられた折りたたみテーブルの損傷が激しいので順に補充をお願いしたい。
- ・履物を持ってこないで卓球ができない。
- ・いろいろなゲームを常備設置しておいてほしい。
- ・CDを使った映画（テレビ）の設備があると良い。
- ・（和室に）椅子があつて助かる。

備品などの設備について利用者からご指摘・ご意見をいただいております。回答の結果「とても良い」「まあ良い」と回答する方は昨年度と比較して微増したものの、「やや悪い」「とても悪い」と回答される方もいました。利用者の皆様に充実した施設サービスの提供ができるよう備品の種類や数についての多角的な意見をもとに必要性を図り整えていきたいと思っております。

図9: (問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

問10 「浴室の清潔は保たれていますか」

図10のとおり、浴室の清潔については「とても良い」「まあ良い」との回答が半数以下、「やや悪い」との評価もあり、満足度は低くなっております。この設問に関してご指摘をいただいております。

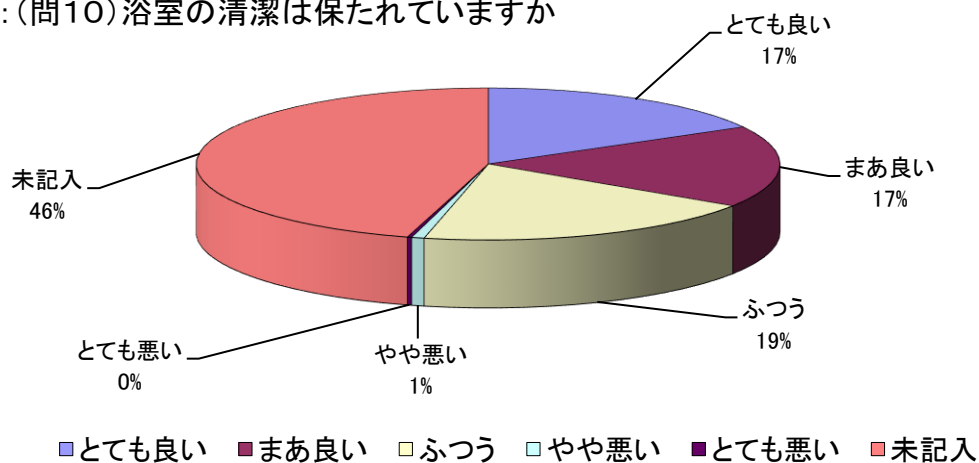
○この設問についていただいたご意見（原文のまま）

- ・①ロビーから風呂場へ行くまでのカーペットの汚れが目立ち不潔極まりない、今後20年位運営をするというのならば新たに敷き替えたらどうか。

施設の清潔さについて利用者よりご指摘をいただいております。

浴室設備の清掃や消毒、水質検査などは適時に行っておりますが、これまで以上に衛生管理を徹底し、利用者にもマナー向上の協力を求めるなど、清潔な環境づくりを心がけたいと思います。

図10: (問10)浴室の清潔は保たれていますか



問11 「トイレの清潔は保たれていますか」

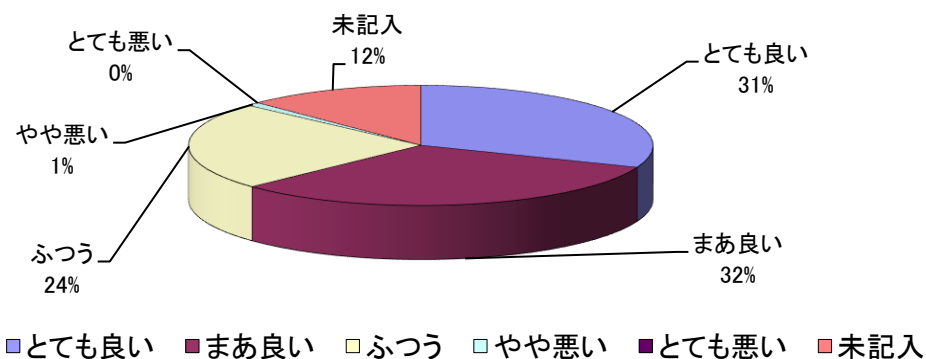
調査回答は図11のとおり、トイレの清潔について、63%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答していますが「やや悪い」との評価もあります。

○この設問についていただいたご意見（原文のまま）

- ・トイレ個室の中に便座消毒液があると良い
- ・温便座にしてほしい、消毒できるようにしてほしい（陶芸室）
- ・トイレの手拭きがほしい

トイレの清潔さについてご意見・ご指摘をいただいております。トイレの清潔さについては引き続き定期巡回による清掃を行い、ご意見いただきました消毒・手拭き等について必要性を図り、検討していきたいと考えます。

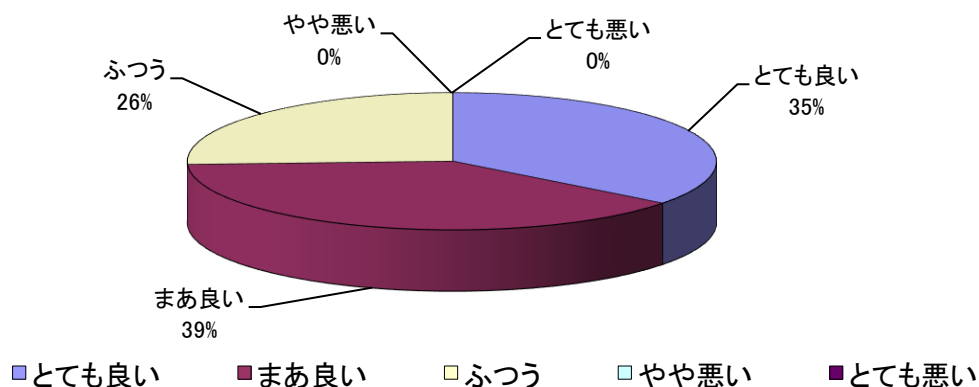
図11: (問11)トイレの清潔は保たれていますか



問 1 2 「貸館の清潔は保たれていますか」

図 1 2 のとおり、貸館の清潔について、7 4 %の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、高い評価を得ています。

図12: 貸館の清潔は保たれていますか

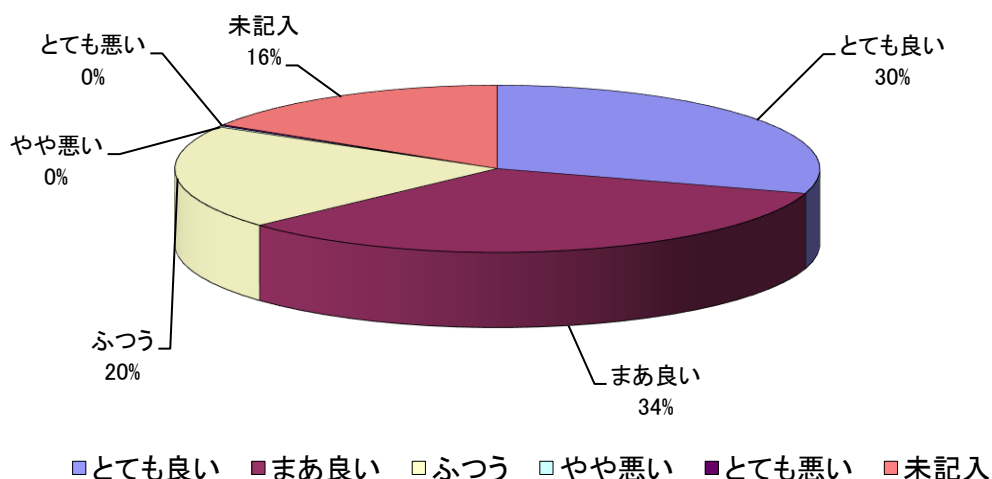


問 1 3 「施設全体の清潔は保たれていますか」

調査回答は図 1 3 のとおり、施設全体の清潔について、6 4 %の方が「とても良い」「まあ良い」と回答していますが、床の汚れについてのご意見も寄せられています。なにぶん古く、大勢が利用する施設ですので、汚れが目立つ箇所も多々ありますが、引き続き日々の巡回清掃と業者による定期清掃、適切な換気、手洗いの促進とアルコール消毒の配置など、利用者の健康維持を目的に衛生管理に努めたいと思います。

また清潔で快適に感じていただくために、古くなったポスターを貼り替えるなど、美観も意識し工夫することも検討していきます。

図13: (問13)施設全体の清潔は保たれていますか



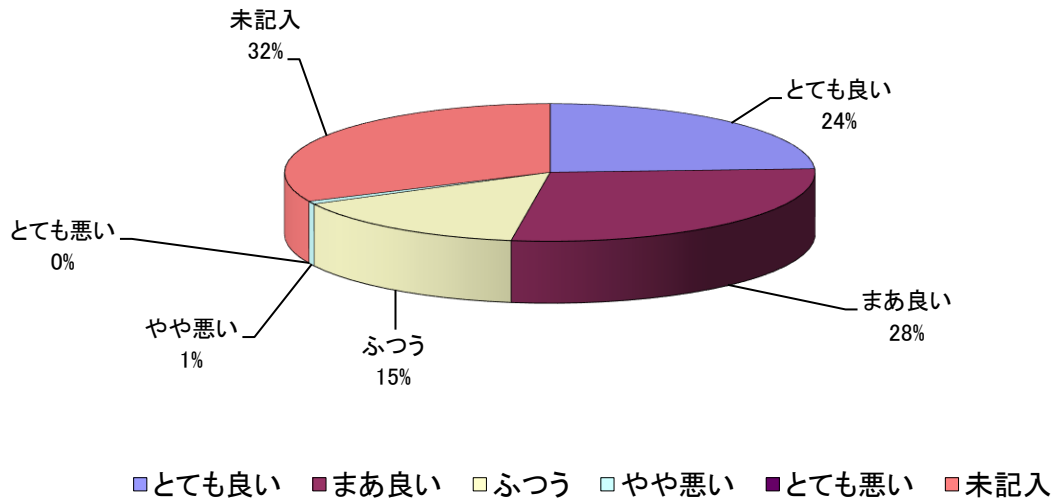
(4) 総合的満足度について

問14 「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14のとおり、概ね半数の方が「とても良い」「まあ良い」と回答していますが、「(2) 施設について～(3) 清潔について」においては満足度の低い項目も見受けられました。

特に老朽化が進んでいる器具設備や入浴施設の衛生管理については、巡回による点検や見守りにおいて危険を予知し、その情報を職員全体で共有することで安全に整えていきたいと思えます。

図14:(問14)総合的に利用しやすい施設ですか



【その他の意見ご要望】（各設問に載せたものを含む）

◇施設の安全対策について

- ・木々に囲まれ空気良し、気持ちのいい所ですね
- ・良いと思う（2件）
- ・夏に冷房の修理があり、熱中症の心配があったが早く直り、講座が続けることができた。
- ・特に危機に直面してないので何とも言えない。
- ・段差のないセンター、転ばないセンターだ。
- ・対策はしてあり、特に問題なし。
- ・いつも気を使って頂いています。
- ・十分だと思う。
- ・よく管理されている。
- ・非常口の扉が重い。
- ・もっとも安全になるよう願っている。

◇備品などの設備の種類や数について

- ・不都合なし
- ・トイレ個室の中に便座消毒液があると良い。
- ・ゴミ箱とモップをしぼるものが欲しい。（陶芸室）
- ・電動ろくろの数がもう少し欲しい。（陶芸室）
- ・温便座にしてほしい、消毒できるようにしてほしい。（B棟）
- ・ロビー展示が季節ごとにかわり素敵だと感じている。
- ・空調が故障中はとても暑かった。
- ・健康器具が足りない。故障すると下におろしてしまう。早く修理して戻してほしい。
- ・良いと思う。揃っていると思う。
- ・もう少し（健康器具の）種類が多いといい。
- ・車椅子を寄付した。
- ・多目的ホールの椅子とテーブルの修理をお願いしたい。
- ・多目的ホールに備えられた折りたたみテーブルの損傷が激しいので順に補充をお願いしたい。
- ・修理を早くして下さい。

- ・ ①ロビーから風呂場へ行くまでのカーペットの汚れが目立ち不潔極まりない、今後20年位運営をするというのならば新たに敷き替えたらどうか。
- ・ ②浴場の壁全体に注意喚起と思われる貼紙がある、私のように関係ない者には非常に不愉快である。
- ・ ③浴場内の腰掛を高いものにしてほしい旨の要望をしても理解されず男女各2脚設置のみ。新品を入れる以前の物を出すよう要望するとパート職員が処分してないとの弁、パート職員が勝手に処分できるのか。
- ・ ④洗い場蛇口の水量が悪い箇所があるが、常に点検を行い洗面器の8割程度出るようにすべきだと思う。
- ・ 丁度良いと思う。
- ・ これ以上の必要性は感じない。
- ・ 老人なので安全に使用しやすい物があれば良いと思う。
- ・ いろいろなゲームを常備設置しておいてほしい。
- ・ CDを使った映画（テレビ）の設備があると良い。
- ・ （和室に）椅子があって助かる。
- ・ 調理室（実習室2）に冷蔵庫がほしい。
- ・ スポーツトレーニング器具があれば導入してほしい。
- ・ 広くて良い。

◇その他の意見

- ・ こういった施設がある事がとても良いと思う。
- ・ 入浴時に渡されるロッカーキーは、使用中のロッカーと近づきすぎないように配慮してほしい。
- ・ 施設がとても整理整頓がいきとどいていると思った。
- ・ 落ち着いて楽しみに来られる。
- ・ 最近お客様が少なくなってきたように思う。
将来の明るさが見えてこない、イベントが少なく人が集まらない。
- ・ いつもありがとうございます。（3件）
- ・ 広くて良い、窓も開放的で非常に良い。
- ・ お風呂に石鹸とシャンプーを置いてほしい、盗まないの。
- ・ 履物を持ってこないと卓球ができない。
- ・ 冬季は水道を温水にしてほしい。（陶芸室）
- ・ 朝の集合は10時、ふれあいセンター10時30分着、帰りは2時半までが希望。（老人会）
- ・ 今まで通り、市民にやさしいセンターでいてほしい。

- ・昔と思うと参加人数が減って残念。（老人会）
- ・マスク着用なので（対応の声が）ハッキリしない。
- ・これからも利用させていただきたいと思う。
- ・コミュニティバスが近くにないのでなかなか来られない、バスが近ければ何度でも来てみたい。
- ・寒い日なのに室内は暖かかった。老人にはうれしい。
- ・今は自分の車でも来られるが免許返納をしたときは町内からバスが利用できるが良い。路線バスを整備されてないので老人会でないと来られない。バス路線の整備をお願いしたい。
- ・とても良い場所にあるので、空いている部屋に軽食や喫茶等の店をいれたらどうか。
- ・マナーの悪い人がいるから注意してほしい。
- ・①今回のアンケートは左側奥の見えがたいところに設置されており知らない利用者も多かった。本来大勢の人に提出を願うそのニーズを分析し今後の運営に役立てるものであり「ゆうあいの里」の管理者および従事者はその様な意識が欠如しているように見える。○をつける程度のアンケートならば利用者全員に手渡しし回収しても良いと思う。
- ・②「いかまい館」は少数精鋭で、利用者の対応、館内の清掃、設備等の点検も行き届いていて帰宅時に気分爽快になる。同じ豊川市が運営しているのであれば「ゆうあいの里」の全従業員を研修兼見学してサービス向上に努めてもらいたい。
- ・風呂の（最終）時間が早い。5時までにしてほしい。
- ・（多目的の）2時からの利用時間帯はいい。ただ空いているなら電気をつけて入れてほしい。
- ・楽に遊ばせてもらった。
- ・貸館の申込が2か月前とかで面倒、前例は卓球。
- ・多目的ホールの床暖がいい。
- ・玄関口に季節にちなんだ掲示がきれいで楽しみである。
- ・体操教室は夏期（6～9月）の暑い時間帯は避け午前中はどうか。
- ・風呂の男湯女湯の入れ替えは週ごとにしてほしい。
- ・バスの便利が悪いので来られない。（3時からが悪い）
- ・トイレの手拭きがほしい。
- ・これからも利用しやすい最高の施設になるよう願っている。
- ・空気がきれい。
- ・安心して利用できる。
- ・番台の対応が悪いときがある。

【昨年度からの改善事項について】

昨年度は、施設の衛生管理や健康機器・設備の充実に関する意見が多く改善事項として挙げられました。この改善事項について本年度は、衛生管理の点では、浴室・トイレ等の清潔に関してポスターを一新し、浴室のマナー向上を呼びかけることや昨年度に引き続き巡回清掃および定期清掃による衛生管理の徹底を実施しました。健康機器に関しては、新しいマッサージ機の導入を行っております。また、計画的に実施している浴槽循環ろ過機器の修繕、貯湯槽の部品交換も実施しました。設備・備品については浴室の古くなった備品の入れ替えを随時行っております。その他の改善事項としましては、利用時間について多目的ホールの利用時間帯に「14時～17時」を追加、案内表示等について古くなった案内表示などをわかりやすいものへ貼り替えを行っております。今後も器具や設備などの点検・修繕を継続し、必要性の高いものから順に対応していく予定です。

【改善事項と今後の対処方法】

回答の結果から、「やや悪い」「とても悪い」の回答は少なく、概ね満足度を得られていると考えます。しかし、設問ごとに「とても良い」「まあ良い」と回答する割合のバラつきがあるため、特に満足度が少ない「浴室の清潔さ・設備」や「備品」に関する改善の必要性があると考えます。今後は、老朽化が進んでいる健康機器や設備については、利用者の安全を最優先に必要性の高いものから入れ替えや修繕を検討、浴室やトイレの清潔については、巡回清掃および定期清掃を徹底しつつ、利用者にもマナー向上を呼び掛け、清潔な環境維持に努めていきます。

また、今年度は設備故障により6月9日～7月28日までの約2か月間、入浴設備・空調設備の休業・停止がありました。計画的な設備の点検・修繕の実施を指定管理者と確認しながら、より一層強化し必要性の高いものから順に対応を検討していきます。

【総合分析】

全体的に概ね利用者の満足を得られていると言えます。しかし、設問ごとに目を当てると高い評価を得られていないものもあります。また回答者数も昨年度に比べ増えており、本センターへの関心が高まりつつあると考えます。こうしたことから今回集計しましたアンケートのデータそして利用者よりいただいているご意見・ご要望を真摯に受け止め、これらを参考とし、利用者の安全性を第一に改善事項に対して実現性や必要性を考慮し満足度向上に努めたいと思います。また日頃から利用者に声をかけ健康状態を尋ねたり、さりげないあいさつによる見守りなど、地域住民の健康促進を図ることが本センターの務めだと考えています。声掛けや巡回により安全と健康を見守り、職員がその情報を共有することで安心な環境づくりを心がけたいと思います。

今後も指定管理者と連携し、今回のアンケートは基より、日頃から寄せられている意見についても、職員全体に周知し、より安全で快適な環境づくりを目指していきます。