

令和6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6年11月5日から令和6年12月28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 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱に投函
- 4 配布数 122名
- 5 回答数 122名（回収率 100%）
- 6 集計内容
 - (1) 性別

男性	59名（48%）	女性	52名（43%）
回答しない	0名（0%）	未記入	11名（9%）
 - (2) 年齢

60代	16名（13%）	70代	55名（45%）
80代	28名（23%）	90代	3名（2%）
未記入	20名（16%）		
 - (3) 来館の主な目的（複数回答可）

入浴	99名（81%）	カラオケ	13名（11%）
囲碁・将棋	0名（0%）	健康器具利用	20名（16%）
趣味	1名（1%）	その他	0名（0%）
未記入	20名（16%）		
 - (4) 交通手段

バス	3名（2%）	自家用車	101名（83%）
徒歩	0名（0%）	自転車	4名（3%）
その他	0名（0%）	未記入	14名（12%）

令和7年2月

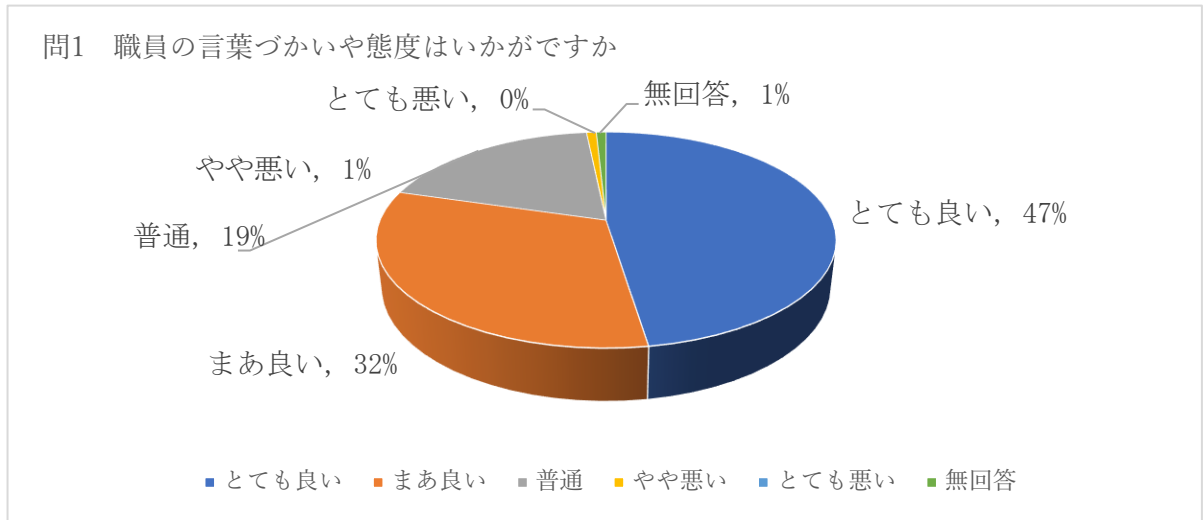
豊川市福祉部介護高齢課

1 調査項目

(1) 接客態度

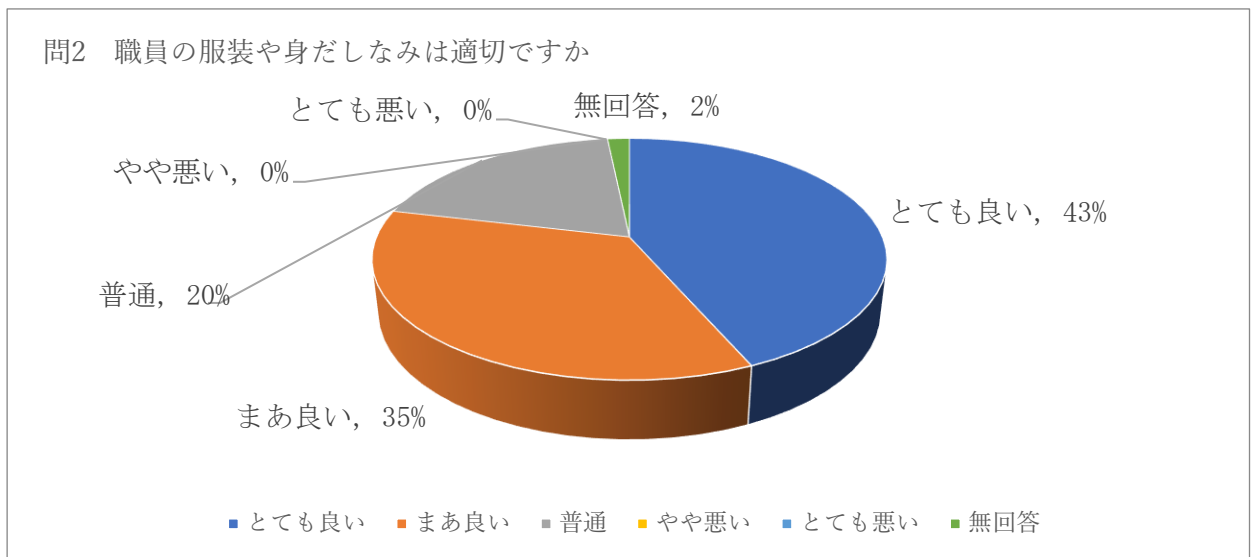
問1 「職員の言葉づかいや態度はいかがですか」

調査回答は図1のとおりです。全体の79%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、職員の態度について高い評価を得ています。



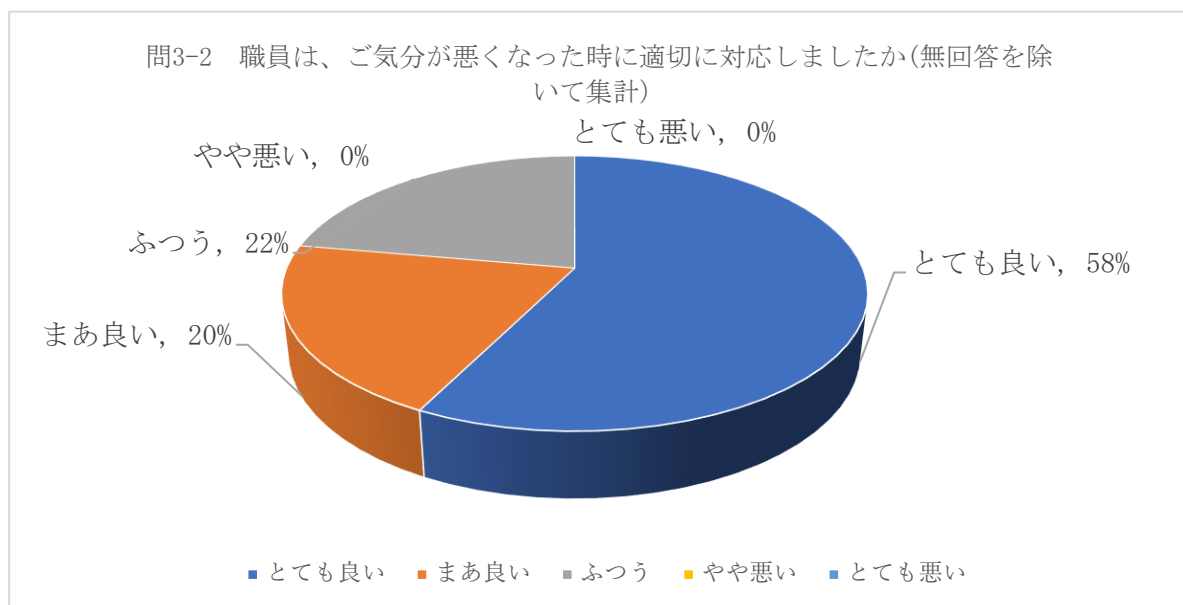
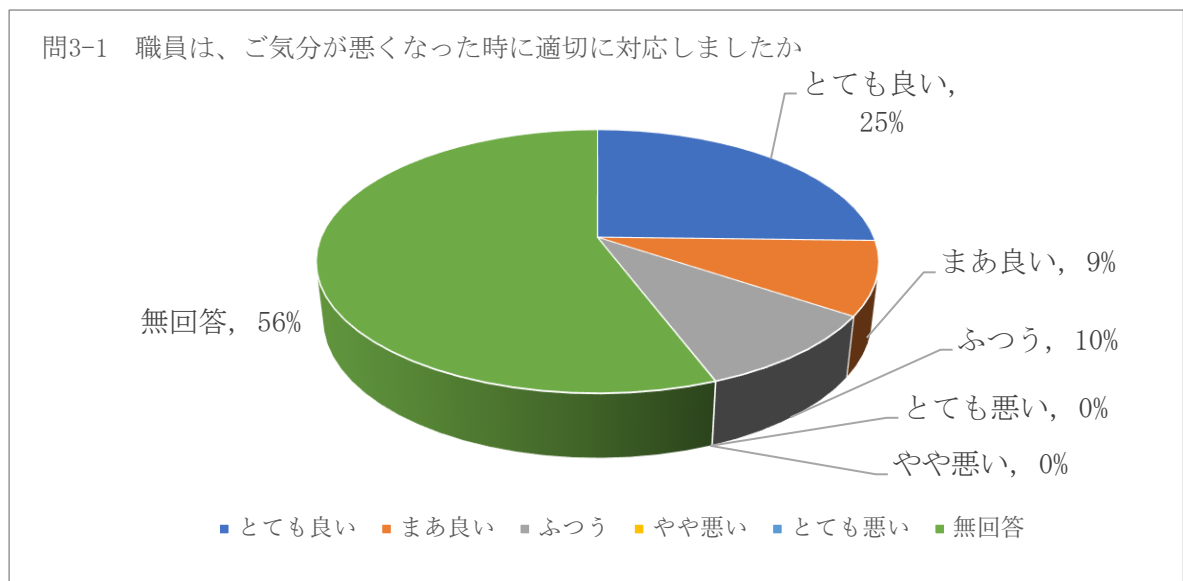
問2 「職員の服装や身だしなみは適切ですか」

調査回答は図2のとおりです。全体の78%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、職員の身だしなみについて高い評価を得ています。



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3-1のとおりです。全体の34%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しております。無回答の割合が56%ありますが、「気分が悪くなった時に」との設問だったため、気分が悪くなったことがない方は無回答で回答した可能性が考えられます。無回答を除き回答のあった54名で考えると図3-2のとおりです。全体の78%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。



(2) 施設について

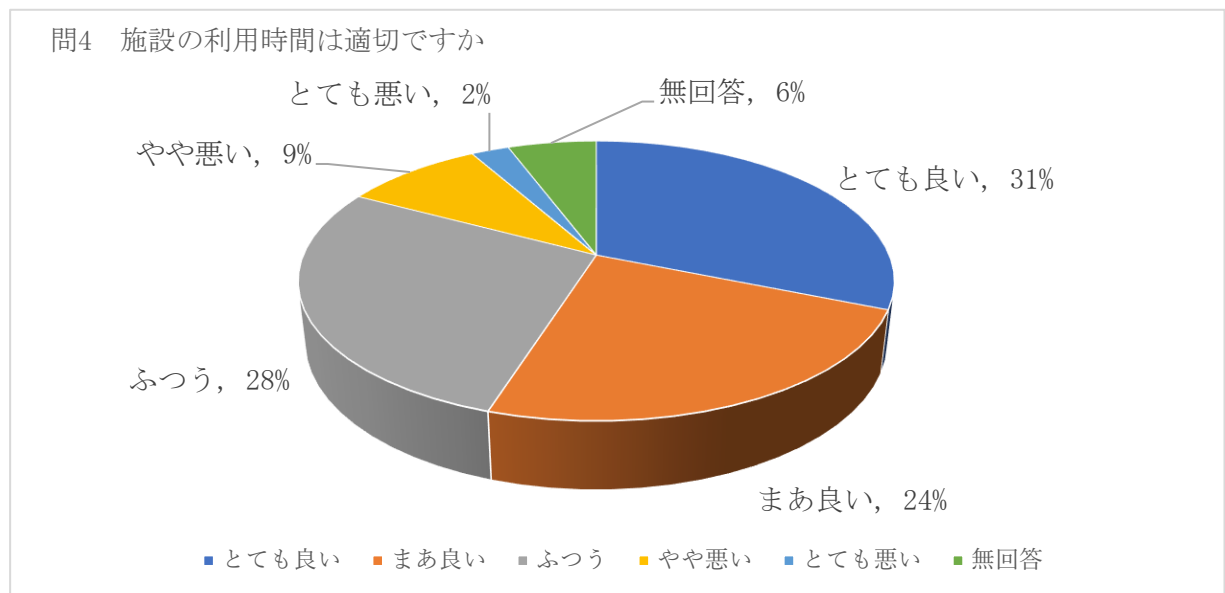
問4 「施設の利用時間は適切ですか」

調査回答は図4のとおりです。全体の55%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しております。入浴時間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意見（原文のまま）

- ・受付を、16時頃までにして下さい。
- ・受付時間を遅くして欲しい。
- ・もう少し利用時間が長いと良い<9～17時とか>
- ・利用時間が5時迄だと大変うれしいです。

現在、入浴できる時間は、10時から16時となっています。施設と入浴時間を30分延ばすことも検討しましたが、施設の営業時間が9時から17時であり、お風呂営業に向けた準備や片付け・清掃の時間を考慮すると入浴時間は適切であると考えています。



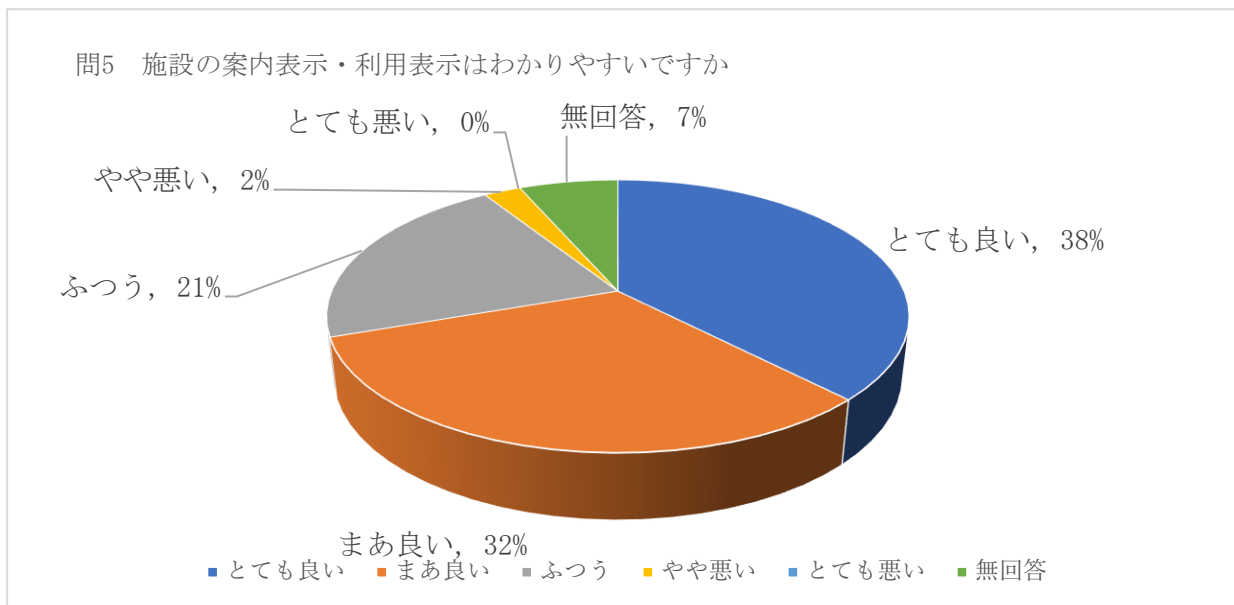
問5 「施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか」

調査回答は図5のとおりです。全体の70%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。一方で、案内表示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意見（原文のまま）

- ・洗面所でタオルを洗う人多し。掲示物で対応出来ていない

入浴時のマナーについて利用者からご指摘をいただいております。施設と検討し、注意喚起の案内の表示方法等を見直すよう進めていきます。



問6 「施設の安全対策はいかがですか」

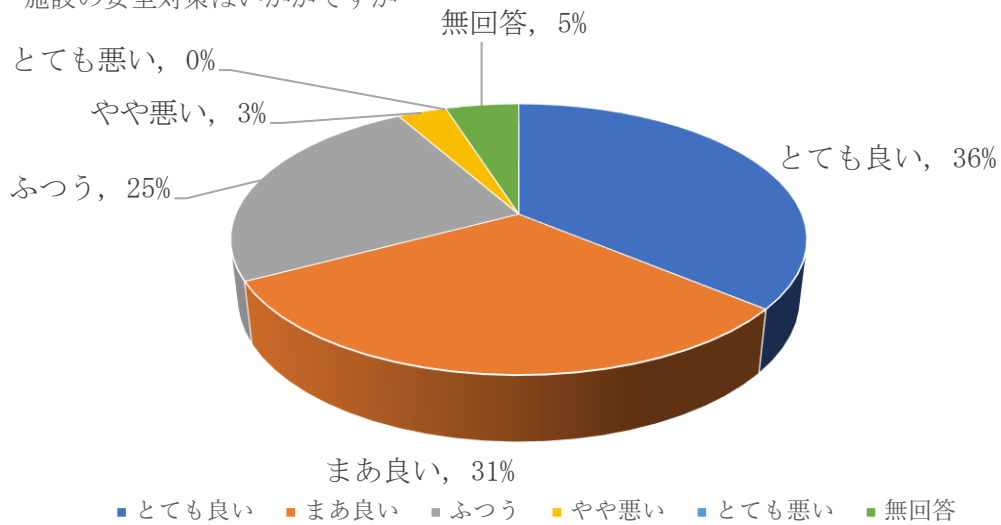
調査回答は図6のとおりです。全体の67%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいております。この設問に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見（原文のまま）

- ・誘導灯の表示を大きくした方が良いと思います。
- ・お風呂で気分が悪くなった時に、浴室内に緊急用のよびだしベル、又は伝達できる手段があればよいと思います
- ・時期(タイミング)を考えて、退避訓練をすることは必要

施設の安全対策について利用者からご指摘をいただいております。緊急時の呼び出しボタンは設置済みであり、消防設備の点検や避難訓練等も定期的を実施していますが、施設と相談し、案内表示や浴室内から職員への伝達方法の工夫ができないか検討します。

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」

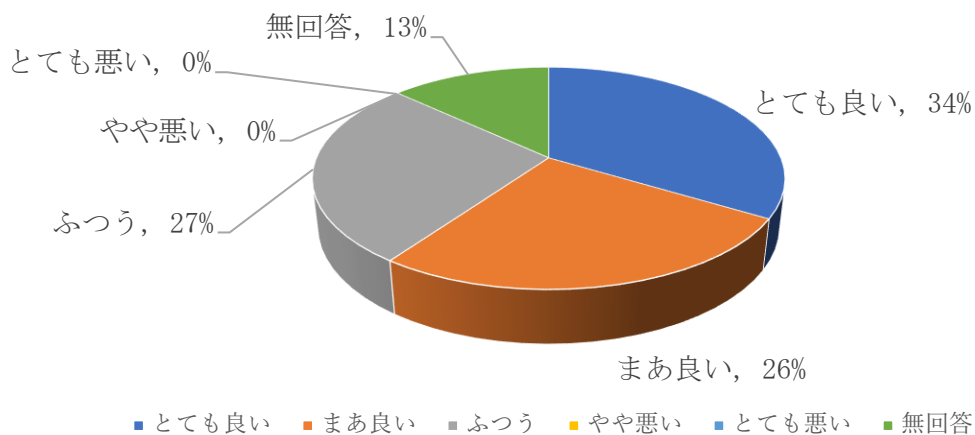
調査回答は図7のとおりです。全体の60%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいています。健康器具の利用に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見（原文のまま）

- ・いつも座りたいが健康器具が少ない。いつも満員。もっと使う機械が多くしてほしい。

健康器具の利用方法や数量について、ルールを守り使用されるように施設職員による見回りや声かけを今後増やしていくよう調整を進めていきます。

問7 健康器具は、使いやすく手入れされていますか



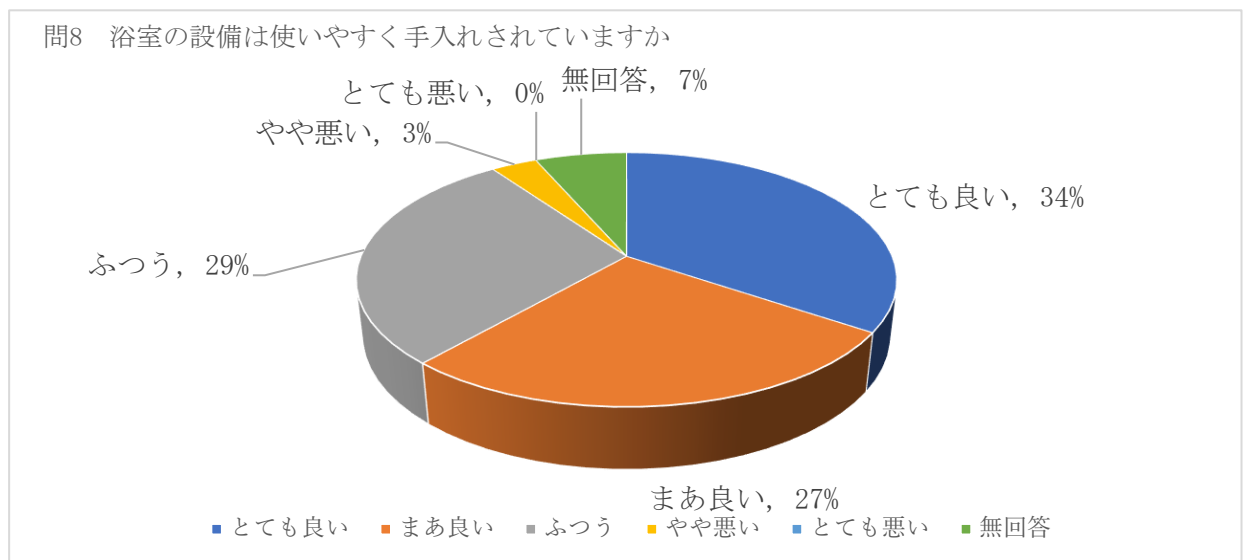
問 8 「浴室の設備は使いやすく手入れされていますか」

調査回答は図 8 のとおりです。全体の 61%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいています。浴室の設備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意見（原文のまま）

- ・脱衣所のカゴがだいたいたんんでいるので新しくなるといいな。髪の毛がおちたときにそうじをするためにガムテープなどほしい。

浴室の設備について、状態を把握し、利用者が使用するにあたり支障が生じるようであれば買い替え等を施設と調整します。



問 9 「備品などの設備の種類や数はいかがですか」

調査回答は図 9 のとおりです。全体の 55%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいています。「やや悪い」の割合は3%ですが、設備の種類や数についていくつかご指摘をいただいております。

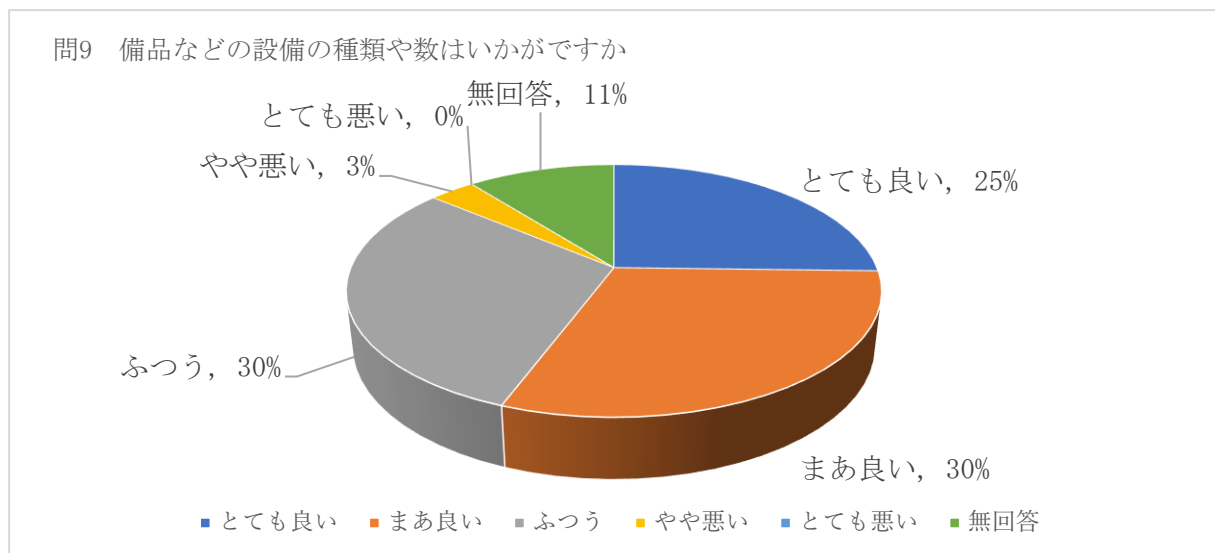
○この設問についていただいた意見（原文のまま）

- ・浴室の洗い場が少ない
- ・脱衣所のカゴがだいたいたんんでいるので新しくなるといいな。髪の毛がおちたときにそうじをするためにガムテープなどほしい。（再掲）
- ・扇風機台数不足
- ・気になるのはお湯、水の出し放しが多いと思う。個人の家でもやっているのかもしれない。ずっと以前は自動的にストップするようになっていた。無駄使いを防ぐ為にも一定量でストップする器具に取り替えたらよいと思

う。

- ・いつも座りたいが健康器具が少ない。いつも満員。もっと使う機械が多くしてほしい（再掲）
- ・女性のドライヤーを使用すると毛が多いので、ハンディのそうじきがあるとたすかります
- ・女性風呂の椅子が低い。身長があるので1脚では他の人が使用していたら使えない。高い椅子の設置をお願いしたい。
- ・書画を時々取り替えること。（保管しているものばかりでは見飽きてしまうから・・・。）利用者の作品を買い上げる（感謝状交付、予算不足なら謝礼少々か）
- ・下駄箱のカギが少ないです。テープが貼ってあるのはどうしてですか。
- ・二階の下駄箱のカギが無くなるとの事ですがいっそうカギを止めたらどうですか？飲料水自動販売機、今の場所ではなく入浴施設外へ置いていただけませんか。若い人が入れません。
- ・週間誌の種類があった方がよい

施設の設備や備品については、予算の都合もあり早急に対応することは困難ですが、施設と調整を進め優先度の高いものから購入等の検討をしていきます。



(3) 清潔さについて

問 1 0 「浴室の清潔は保たれていますか」

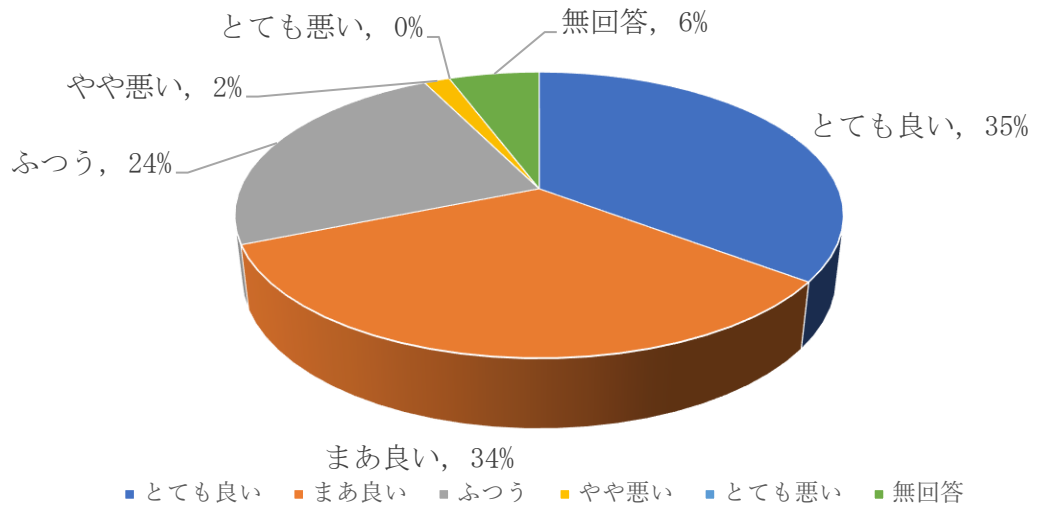
調査回答は図 1 0 のとおりです。全体の 6 9 %の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいています。「やや悪い」の割合は 2 %ですが、浴室の清潔についていくつかご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見（原文のまま）

- ・湯舟の中で頭から足の先まで洗う人
- ・洗わないで湯舟に入る人
- ・拭かないで出る
- ・洗面所でタオルを洗う人多し。掲示物で対応出来ていない（再掲）
- ・毎日の様にまたの下から湯を湯船の中までとぼし何人かの人は怒っているが言えない様子。あやまりもせず同じことを何度もしていて他の人も嫌がっている。出入りを止めてほしい。
- ・湯口の前に行きたい人が毎回いる。湯口の前で毎日頭から足の先まで何回も洗っている、他の人も嫌がっているが言えない。言えばけんかになる、いやな思いをするから来たくないという人が多くいる。うしろに入っている人はどうするのか。風呂のマナーを指導してほしい。
- ・風呂のマナーを指導してほしい。来るのが嫌になるという人が何人かいる。
- ・髪を乾かすためどうしても髪が多く落ちています。クルクルがあって助かってます。クルクルに髪がついている時巻き取っていただくとありがたいです。

浴室の清潔を保ち続けるためにも、指定管理者へこれらの意見があることを承知していただくと共に、浴室内の見回りについて徹底していただきます。

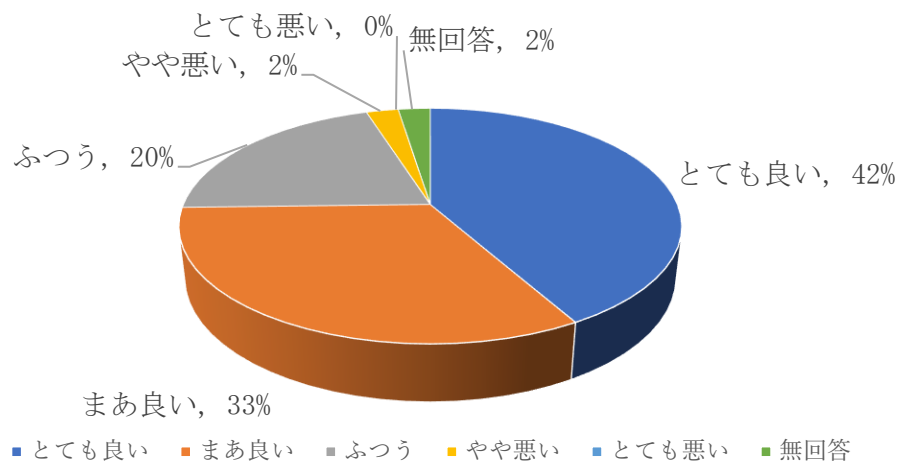
問10 浴室の清潔は保たれていますか



問 1 1 「トイレの清潔は保たれていますか」

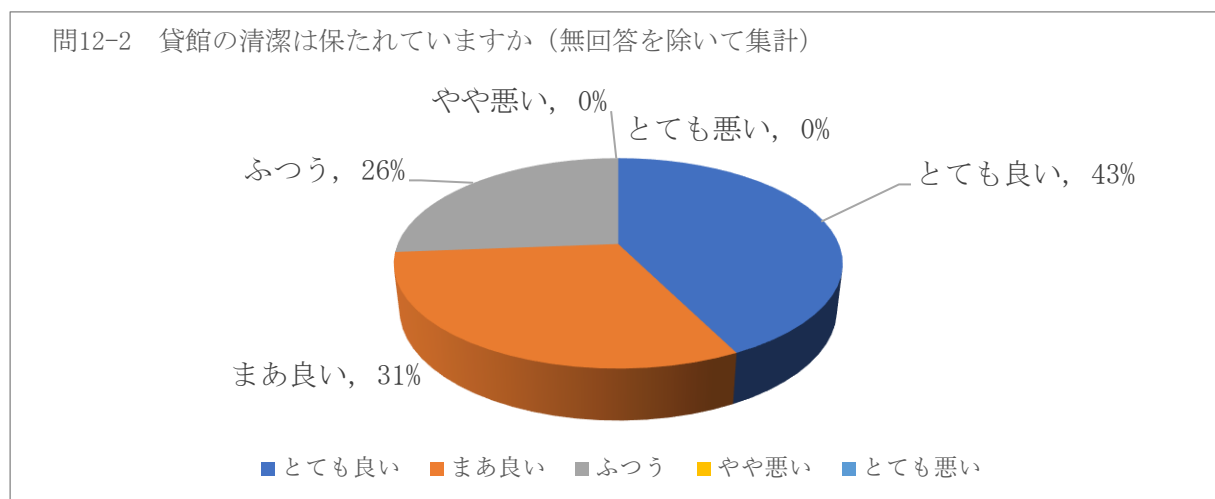
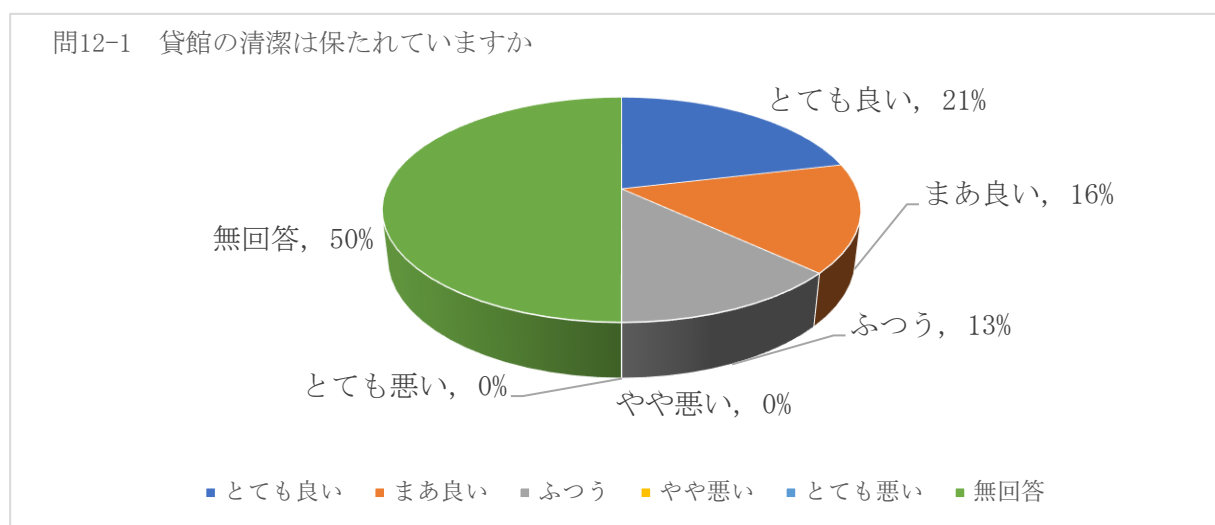
調査回答は図 1 1 のとおりです。全体の 7 5 % の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、トイレの清潔について高い評価を得ています。

問11 トイレの清潔は保たれていますか



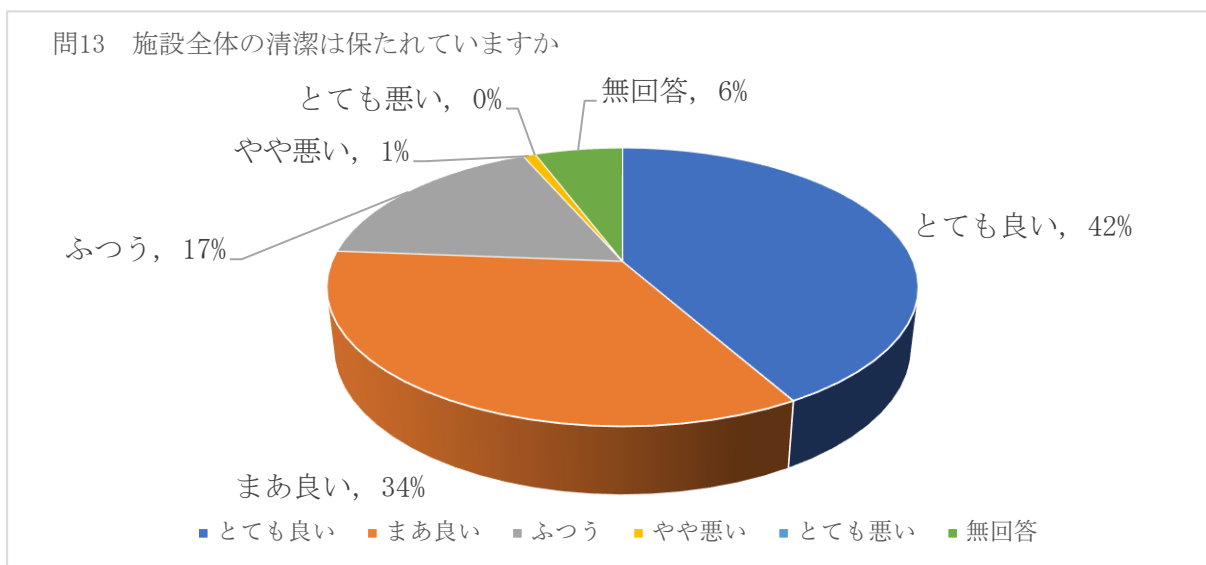
問 1 2 「貸館の清潔は保たれていますか」

調査回答は図 1 2 - 1 のとおりです。全体の 3 7 %の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しております。無回答の割合が 5 0 %ありますが、「貸館利用の方のみ」との設問のため、貸館を利用したことがない方は、無回答で回答した可能性があると考えております。無回答を除き、回答のあった 6 1 名で考えると図 1 2 - 2 のとおりです。全体の 7 4 %の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、貸館の清潔について高い評価を得ています。



問 1 3 「施設全体の清潔は保たれていますか」

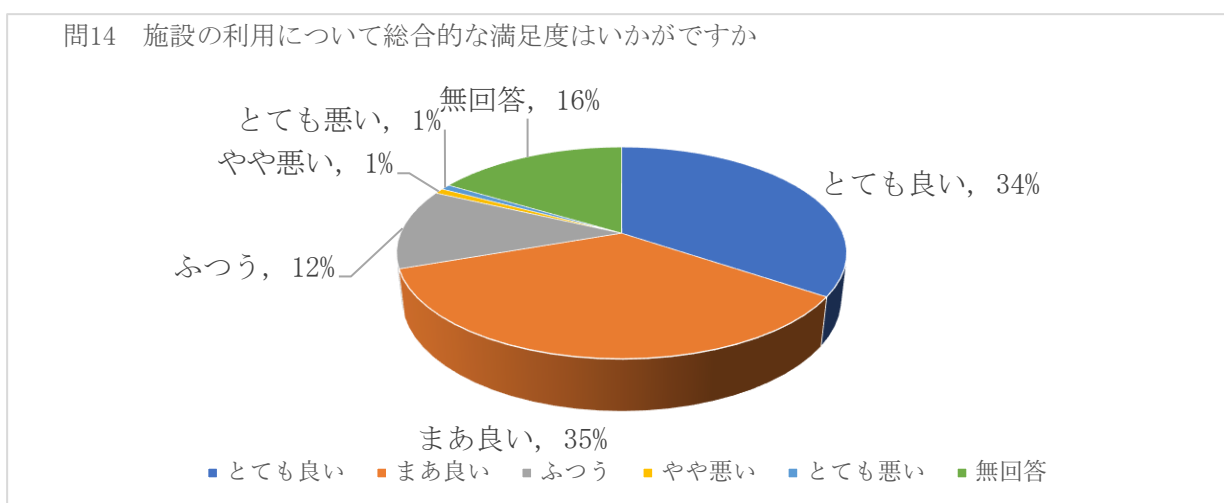
調査回答は図 1 3 のとおりです。全体の 7 6 %の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、施設全体の清潔について高い評価を得ています。



(4) 総合的な満足度について

問 1 4 「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 1 4 のとおりです。全体の 6 9 %の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しています。概ね評価は高いですが、さらなる満足度の向上に努めていく必要があります。



2 その他利用者の声（原文のまま）

- ・風呂で人が倒れた時さっと助けが来て良かった
- ・無料で入浴出来てとっても良いと思います。職員さんも大変ですがありがとうございます。
- ・無料でとても良い所です
- ・まあまあ良い
- ・今位いで良い
- ・湯の水質調査や更衣室の清掃など非常に真剣に取り組んで頂き感謝しています。また入退時の挨拶も気持ち良く、よりホッコリした気分で帰宅の途に就きます。
- ・適正
- ・こんなに様々な健康器具があり、市もやるなあ！とあらためて思いました。こんな年になるまで知りませんでした。年寄りに高齢者に職員、担当者が努力されているんだな！と・・・私もがんばります。
- ・これからもがんばって下さい。よろしくお願いします。
- ・いつもありがたく利用させていただいています。ありがとうございます。
- ・いつも気持ち良く利用してます。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます
- ・いつも気持ちよく利用させて頂いてます。職員の皆様方ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも清掃がゆきとどいていて気持ちがよいです。ありがとうございます。
- ・お姉さんが美しい。
- ・①マナーの悪さにあきれ、②出口入口の表示は守られてない、③水は出しっぱなし。多くの人がやっている。他にも数えきれないほどある。マナー指導願いたい。
- ・体を洗う所で、話しをしながら洗っている時に水道を出しっぱなしの所を見たので水を止めてほしいです。
- ・毎週、水曜日は温泉に入浴剤が入っていたと思いますが、ここ2、3週は、入っていないくて、とても残念です
- ・時間をもう少し長くしてほしい。
- ・施設の利用時間が30分位長いと助かります。職員のなかで言葉づかいや態度の悪い人がいる。
- ・もう少し遅くまでやって欲しい
- ・本宮の湯の客が駐車場に止めますので満車で止める場所がない時があります。
- ・本宮の客はえんりよしてもらえませんか？

- ・ 駐車場が本宮の湯の方が利用されるので空きを探すのが大変な時があります。
- ・ 毎時 14 時～ 15 時 30 分の間、駐車場の空きがない
- ・ 駐車ができない時が多い。休みが多い。
- ・ 週に 1～2 回、本宮の湯一般利用の駐車場が満車状態になり、いかまい館利用者の駐車場へ駐車し、私たちいかまい館利用者がこまる時や下の駐車場に置く時があります。同じ温泉利用者として無理は言えませんが、上手にお互いに利用できるといいですね。
- ・ イベント（カラオケ発表会）などを時々やってほしい
- ・ カラオケの使用回数を増やして下さい。カラオケのボリュームを上げて下さい。歌が大変うたいにくいです。
- ・ カラオケの練習のためにカラオケで点数のでるものを時々やってほしい
- ・ 喫煙室はほとんど使われてなく健康増進の意味も含め無くすべきです。
- ・ 身体を休ませる場所がない(延ばせる所 水、金曜日など)
- ・ 貸室の利用頻度が少ないように思う。貸室の利用頻度が上がるような工夫をすること。貸室利用料を下げる。利用時間の延長など。
- ・ いろいろ企画してほしい
- ・ 時計の針を進めすぎ！
- ・ くつ下をはいていない人には、はっきり注意して下さい。
- ・ 体調が悪くなり、数回繰り返す人はそれなりの制限をかけて下さい。
- ・ おはようの挨拶をしても返してくれなかった
- ・ 客本意で職員は対応して下さい

3 昨年度の改善事項について

昨年度の改善事項として、大きく 2 点挙げられています。第一に施設の老朽化への対応です。今年度は、空調設備の部品取替え修繕、ガス給湯器取替え修繕を実施しました。その他、不良が生じた機器、設備についても、適宜、指定管理者と協議の上随時修繕をしております。今後も引き続き、器具や設備などの点検・修繕を実施し、必要性の高いものから順に修繕を行っていく予定です。

第二にお風呂利用時のマナーについてです。昨年度からの反省もあり、引き続き、貼紙の設置や職員による声かけを実施してきましたが、お風呂の利用時のマナーについて未だ徹底されていない状況です。

4 改善事項と今後の対処方法

アンケート結果では、全体的に高い評価を得ることができています。今後の改善事項としては、2点挙げられます。

第一に、前年度に引き続き施設の老朽化への対応です。臨時休館等により利用者にご迷惑をおかけする事態にならないためにも、必要な部分については、計画的に修繕を実施していく予定です。令和7年度は、ガス給湯器とろ過装置ろ材取替え修繕を行います。

第二に、施設利用時のマナーについてです。昨年度に続き、利用者のお風呂マナーについて苦情が多く寄せられていました。中には昨年度と同じような内容のものもあります。指定管理者とも検討を重ね、利用者が気持ちよくお風呂に入っただけのように、職員による見回りの更なる強化や、注意喚起、声掛けの方法等を検討して参ります。

5 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。データ上では高い評価を得ることができていますが、今回いただいたご意見・ご要望の中には、数字では見えない利用者の声表れている部分もあります。これらを参考にし、実現性や必要性を考慮して順に対応すれば、今後もさらなる満足度の向上余地があると考えられます。昨年度に比べ、利用者数も増加傾向にあります。利用者数の増加に伴い、駐車場が混雑するという問題も顕著になってきました。いかまい館に隣接する本宮の湯も指定管理者制度を導入しており、いかまい館と同じ株式会社本宮が指定管理をしています。同一敷地内にある施設を一体的に管理できるというメリットを活かし、本宮の湯と情報共有を図り、お互い協力しながら、それぞれの利用者が気持ちよく利用していただけるような施設運営を続けていきます。コロナ禍前の賑わいや活気を取り戻すことができるよう、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。