

令和7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7年11月4日から令和7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 517人
- 5 回答数 471人（回収率91%）
- 6 集計内容

（1）性別

男性	142名（30%）	女性	248名（53%）
回答しない	0名（0%）	未記入	81名（17%）

（2）年代

40代以下	11名（2%）	50代	7名（2%）
60代	15名（3%）	70代	98名（21%）
80代	147名（31%）	90代	29名（6%）
未記入	164名（35%）		

（3）来館の主な目的（複数回答可）

入浴	60名（12%）	カラオケ	99名（19%）
囲碁・将棋	6名（1%）	健康器具の利用	15名（3%）
趣味	86名（17%）	その他	9名（2%）
未記入	238名（46%）		

（4）交通手段

バス	60名（12%）	自家用車	81名（17%）
徒歩・自転車	3名（1%）	老人会送迎バス	228名（47%）
未記入	112名（23%）		

令和8年2月

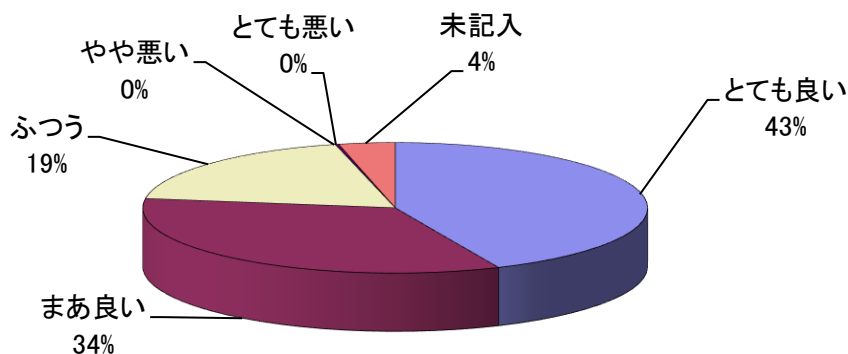
豊川市ゆうあいの里ふれあいセンター

(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

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。一方で、「ふつう」との回答も一定数見られることから、引き続き接遇の質の維持及び向上を図る必要があると考えます。

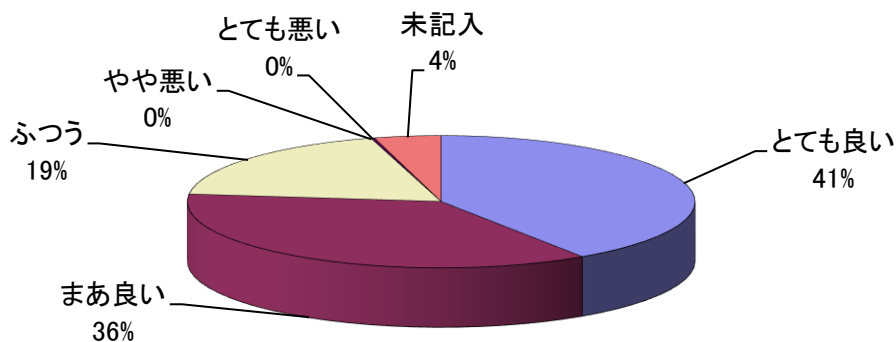
図1:職員の言葉づかいや態度はいかがですか



問 2：職員の服装や身だしなみは適切ですか

図 2 のとおり、職員の服装や身だしなみについて、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。

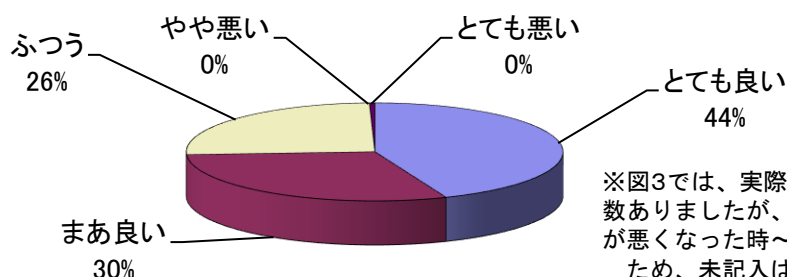
図2:職員の服装や身だしなみは適切ですか



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

図 3 のとおり、気分が悪くなったときの対応について、74%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、概ね良好な評価が得られています。

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。

一方で、「ふつう」という回答も一定数見られることから、引き続き迅速かつ適切な対応に努め、利用者が安心して施設を利用できる環境の確保を図っていく必要があると考えます。

○接遇態度についていただいたご意見（原文のまま）

- ・皆さん親切です。
- ・倒れた人をみんなで助けたり、雨には傘をかしてくれたり、よくやってくれる。
- ・いつも親切に声をかけてくれてありがたいと思います。文句を言ったらバチが当たる。感謝のみ。
- ・いつも親切に声をかけてくれてありがとう。
- ・いつもありがとうございます。
- ・ありがとうございます、お世話様です。

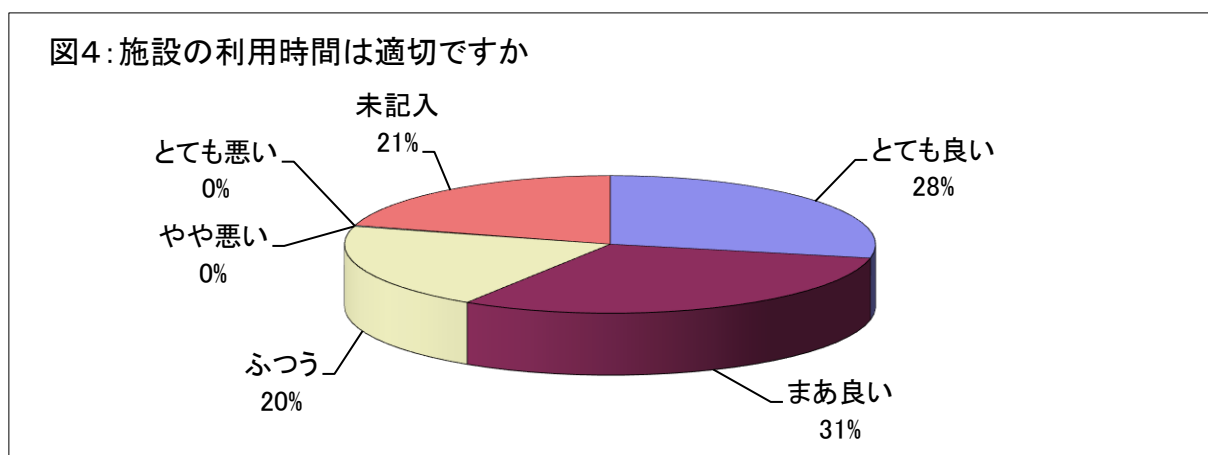
◇接客態度については、いずれの項目においても「とても良い」及び「まあ良い」と回答した割合が7割を超えており、職員の接遇については概ね良好な評価が得られているものと考えます。しかし、各項目について「ふつう」との回答も一定数見られることから、引き続き接遇態度についての向上に努めていく必要があります。また、施設からは声かけが体調不良の早期発見に繋がることを踏まえ、今後も利用者への積極的な声かけを継続するとともに、職員間のコミュニケーションを密にし、情報共有を図ることで体調不良を未然に防ぐことに努めていく旨の報告がありました。

これらの取り組みにより、利用者が安心して施設を利用できる環境確保を今後も行っていきます。

（2）施設について

問4：施設の利用時間は適切ですか

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」と回答しており、概ね適切であるとの評価が得られているものと考えます。一方で、「ふつう」との回答も一定数見られるほか、未記入が21%あったことから、利用状況や関心の程度に差がある可能性がうかがえるため、今後も利用実態の把握に努めていく必要があると考えます。

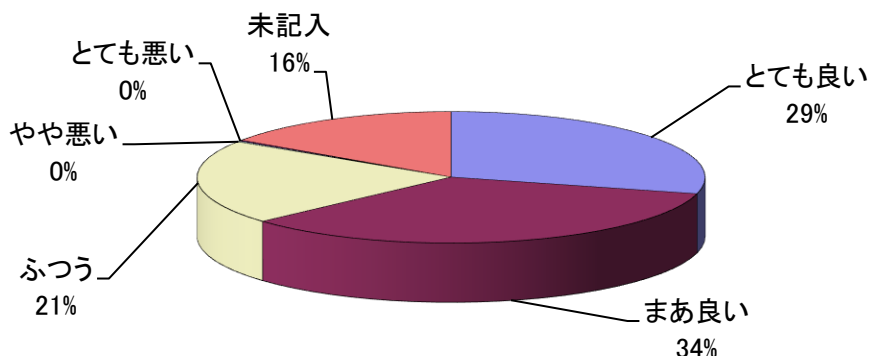


問 5：施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

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、63%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、概ね適切な評価が得られたものと考えます。一方で、「ふつう」との回答が一定数見られるほか、未記入も16%あったことから、案内表示を特に意識せず利用している方や、評価が困難であった利用者含まれている可能性がうかがえます。

今後も利用者の導線や利用実態を踏まえ、引き続きわかりやすい案内表示の維持及び改善に努めていきます。

図5:施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

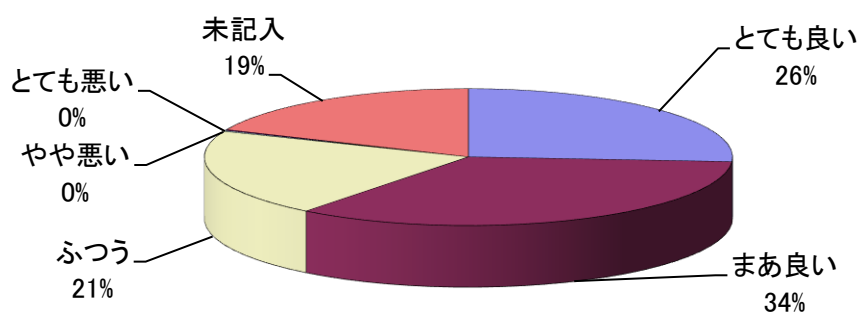


問 6：施設の安全対策はいかがですか

図 6 のとおり、施設の安全対策については、60%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、概ね適切に実施されているとの評価が得られたものと考えます。一方で、「ふつう」との回答が一定数見られるほか、未記入も19%あったことから、安全対策の内容が利用者にとって把握しにくい場合や、評価が困難であった可能性がうかがえます。

今後も安全管理の徹底を図るとともに、利用者が安心して施設を利用できる環境の確保に努めていきます。

図6:施設の安全対策はいかがですか



○施設の安全対策についていただいたご意見（原文のまま）

- ・朝湯をやっていたらうれしい、6時頃からの。
- ・人が倒れるといつもバタバタして落ち着かない。
- ・身障者用の駐車場に停める人が多すぎると思う。
- ・災害時の防災訓練を何か月かに一度してほしい。（その時にいる人だけで良いので）
- ・遠い（2件）
- ・駐車場から本館までの距離がやや遠い、入口が近くにできるとありがたいが、どうでしょう。
- ・あちこち貼紙があり、しっかり過ぎるほどだと思ふ。

- ・施設がよくできている。
- ・基本的に使いやすくきれいです。子供がもう少し大きくなったら入浴もしたいです。
- ・今度入浴施設も利用したい。
- ・良い。(3件)
- ・十分対策されている。

●ご意見へのご回答

ぬくぬく湯の利用時間については、安全に利用していただくために必要な職員体制の確保や準備時間を考慮し、現在の利用時間を設定しているものであり、現時点では現行の時間帯が適切であると考えています。

体調不良者が発生した場合の対応については、あらかじめ手順や役割を定め、適切な対応を行う体制を整えております。また、日常的な声かけや看護師の巡回により、見守りが必要な利用者に対して健康状態の確認や緊急時対応の確認を行うなど、状況に応じた対応を実施しているところです。

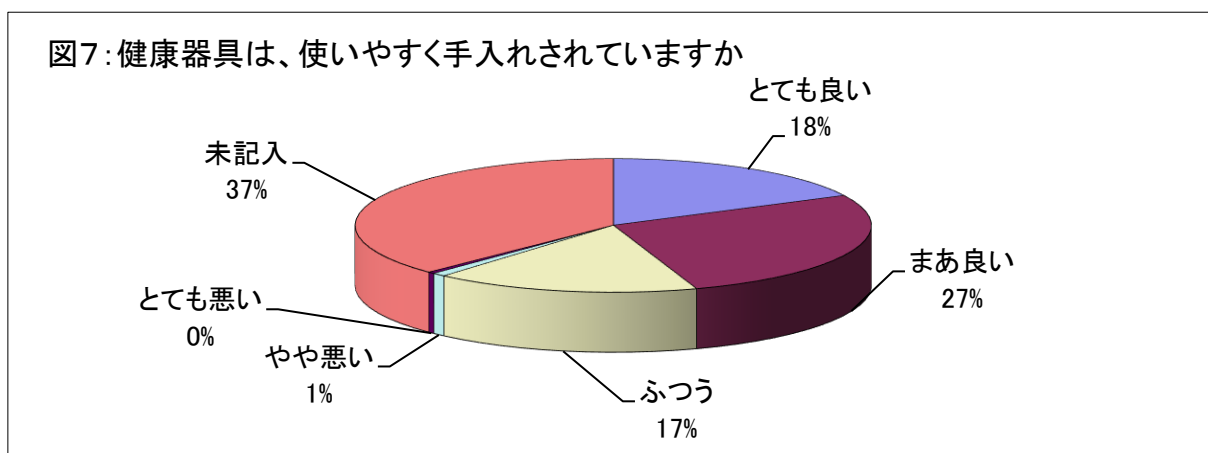
身障者用駐車場の利用については、巡回を実施し、対象外車両に対して移動を呼び掛けるなど適正利用の確保に努めているところであり、引き続き改善に取り組んでいきたいと思っております。

防災訓練については、土砂災害、火災及び地震を想定した訓練を年3回実施しており、避難確保訓練、消火器の取扱訓練、AED講習等を行っています。今後も利用者の安全確保のため、継続して実施していきます。

問7：健康器具は、使いやすく手入れされていますか

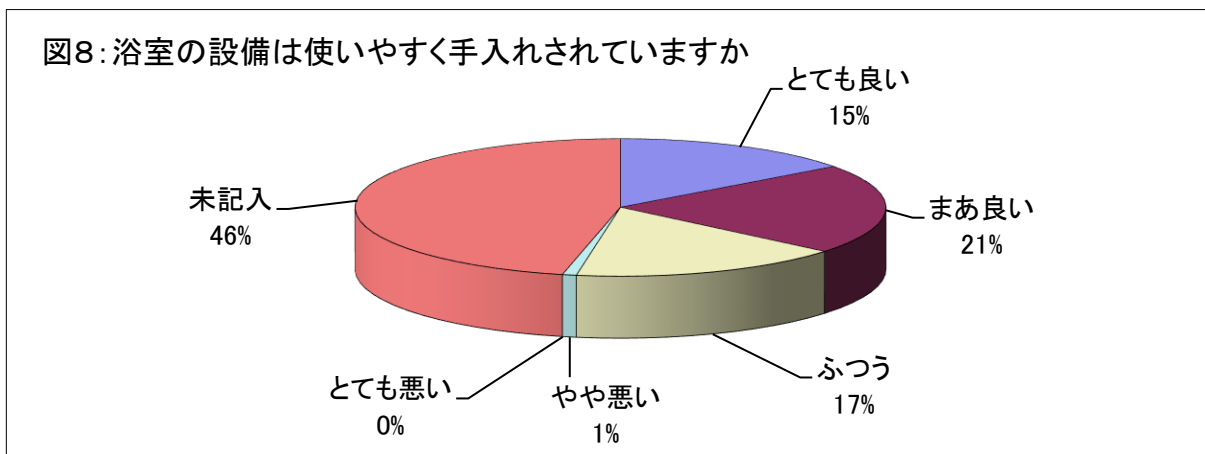
図7の健康器具等の使いやすさについては、「とても良い」「まあ良い」と回答した割合が45%となっており、一定の評価は得られているものの、他の項目と比較すると評価はやや低い結果となりました。また未記入が37%と比較的多く見られたことから、当該器具を利用していない、又は評価が困難であった利用者が一定数含まれている可能性がうかがえます。

今後も利用状況や利用者のニーズの把握に努め、機器の導入等を考えていきます。



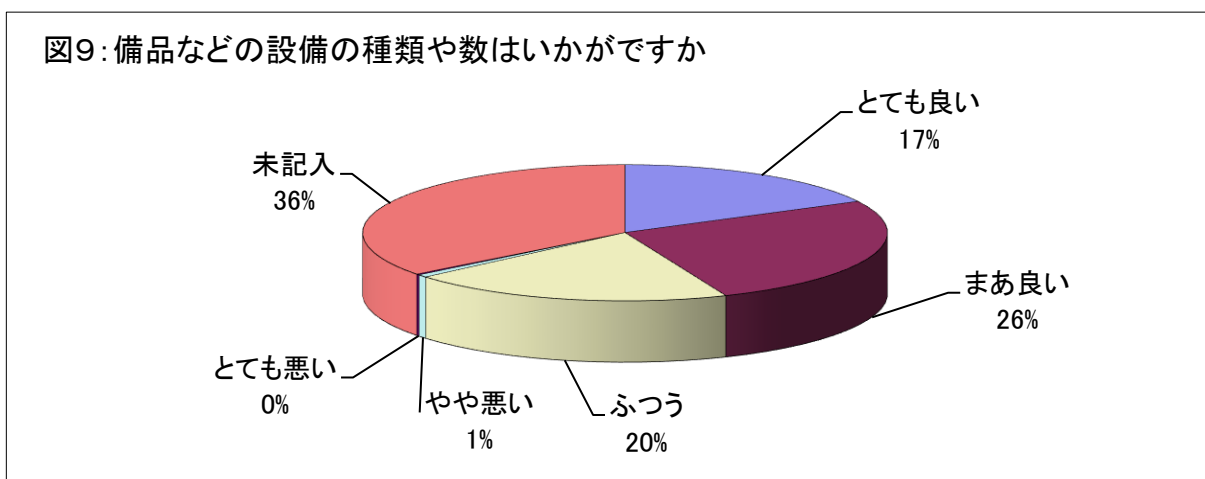
問 8：浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

図 8 の浴室設備の使いやすさについては、「とても良い」「まあ良い」と回答した割合が 36% となっております。本項目は未記入が 46% と多く見られ、浴室を利用していない、又は評価が困難であった利用者が相当数含まれている可能性がうかがえます。また、「ふつう」「やや悪い」との回答も見られることから、引き続き設備の維持管理及び清掃の徹底に努めていきます。



問 9：備品などの設備の種類や数はいかがですか

図 9 の備品等の種類と数については、備品などの設備の種類や数については、「とても良い」「まあ良い」と回答した割合が 43% となっております。未記入が 36% あったことから、当該備品を利用していない、又は評価が困難であった利用者が含まれている可能性がうかがえます。また、「ふつう」20%、「やや悪い」1%との回答も見られ、設備の老朽化や備品の不足等に関する具体的な意見も複数寄せられました。



○備品などの設備の種類や数についていただいたご意見（原文のまま）

- ・スロープに手すりがあれば、と思います。
- ・ロッカーの鍵がかからないとか、戸が開けづらいので修理してほしい。
- ・ジャグジーなどが壊れている。
- ・ドライヤーが少ないと思います。
- ・使い方がわからないもの（健康器具）があった。
- ・カラオケ、新曲を入れてほしい。
- ・卓球台が古いので新しくしてほしい。（2件）
- ・ろくろがもう数台あるといいな、と思います。
- ・図書室をもっと快適にしてほしい、色々な本を。
- ・石鹸を忘れて買ったがとても使いにくかった、常備してほしい。

- ・そろそろ便座を暖かくしてほしいです。
- ・調理室に冷蔵庫があると良いと思います。
- ・新しい備品を増やして欲しい。
- ・(即席の) コーヒー設備がほしいです。(3件)
- ・前みたいに売店があると良い。
- ・程度が良い。
- ・丁度良い。
- ・いいと思います。
- ・良好。

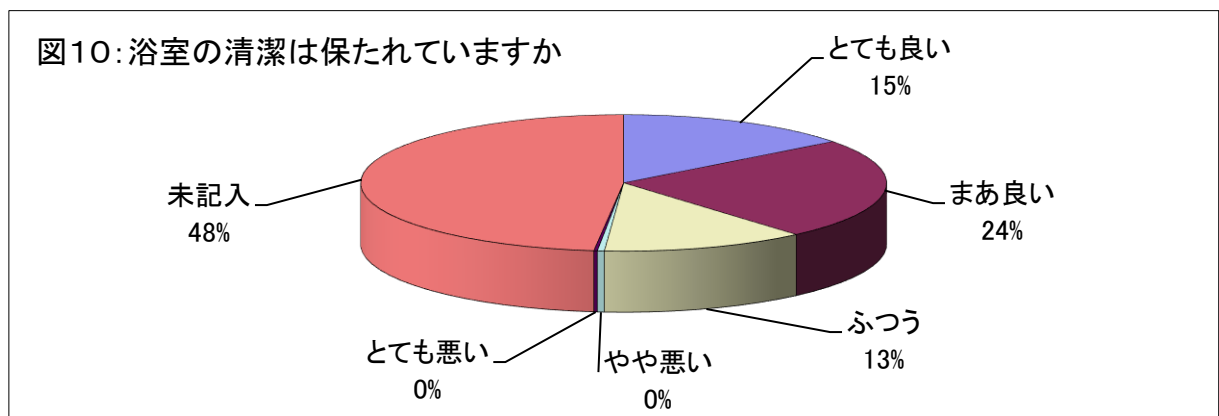
●館内の設備や健康器具については、老朽化が進んでいるものもあり、改善すべき点があるものと認識しています。今後、計画的な修繕や更新について検討を行い、利用者が安心して利用できる環境の整備に努めてまいります。また、備品の種類や数量については、利用実態や要望の内容を踏まえ、事実関係及び課題を整理したうえで、必要な対応について施設と市が連携しながら検討していきます。

◇施設の利用時間、案内表示、安全対策等については、「とても良い」及び「まあ良い」との回答が一定数を占めており、施設運営について概ね適切に行われているとの評価が得られたものと考えます。特に案内表示や安全対策については、概ね良好との評価が見られました。一方で、健康器具や浴室設備、備品等については、未記入の割合が比較的多く、利用していない、又は評価が困難であった利用者が一定数含まれている可能性がうかがえるとともに、設備の老朽化や備品の充実に関する具体的な意見も寄せられています。今後も利用実態や利用者ニーズの把握に努めるとともに、必要に応じて設備の修繕や更新、備品の充実を図り、利用しやすく安全で快適な施設環境の維持及び向上に努めてまいります。

(3) 清潔について

問10：浴室の清潔は保たれていますか

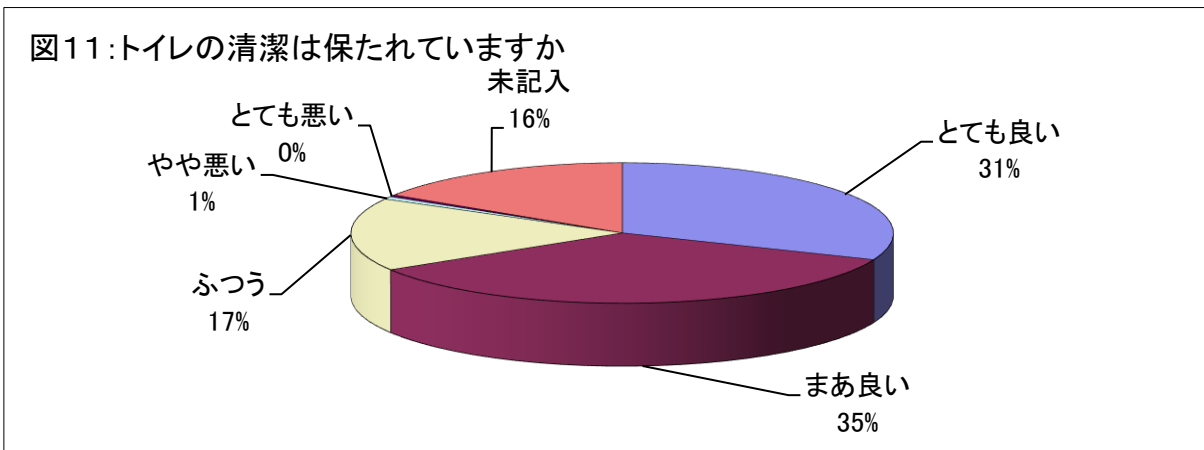
図10のとおり、浴室の清潔については、「とても良い」「まあ良い」と回答した割合が39%となっております。一方で、未記入が43%と多く見られたことから、浴室を利用していない、又は評価が困難であった利用者が相当数含まれている可能性がうかがえます。今後も清掃及び設備の維持管理を適切に行い、利用者が安全かつ快適に利用できる環境の確保に努めていく必要があります。



問 1 1 : トイレの清潔は保たれていますか

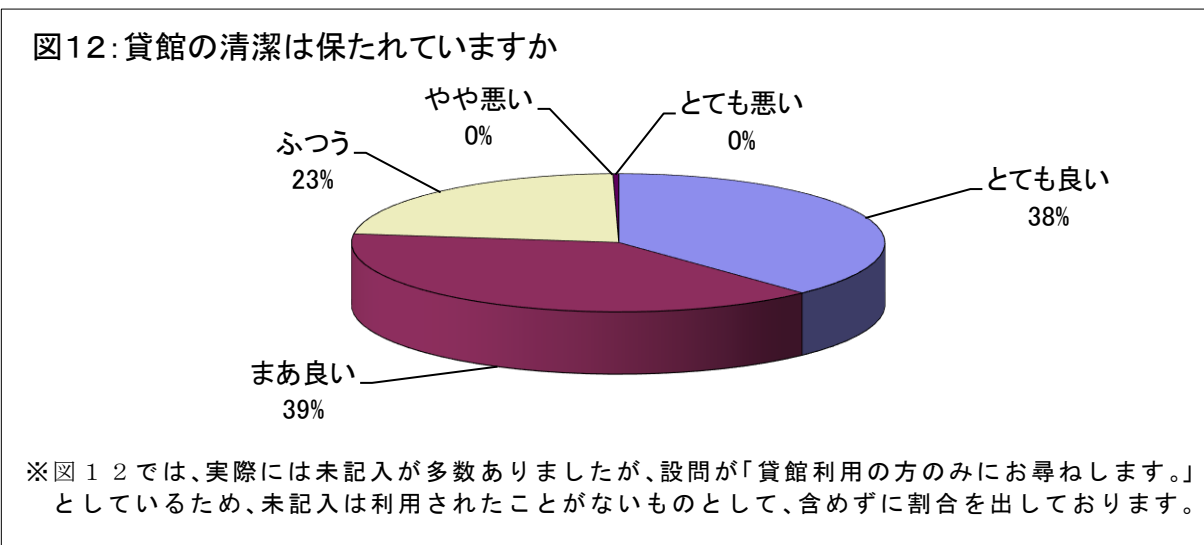
図 1 1 のとおり、トイレの清潔について、66%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、概ね適切な評価が得られているものと考えます。

今後も清掃及び設備の維持管理を適切に行い、利用者が快適に利用できる環境の維持に努めていきます。



問 1 2 : 貸館の清潔は保たれていますか

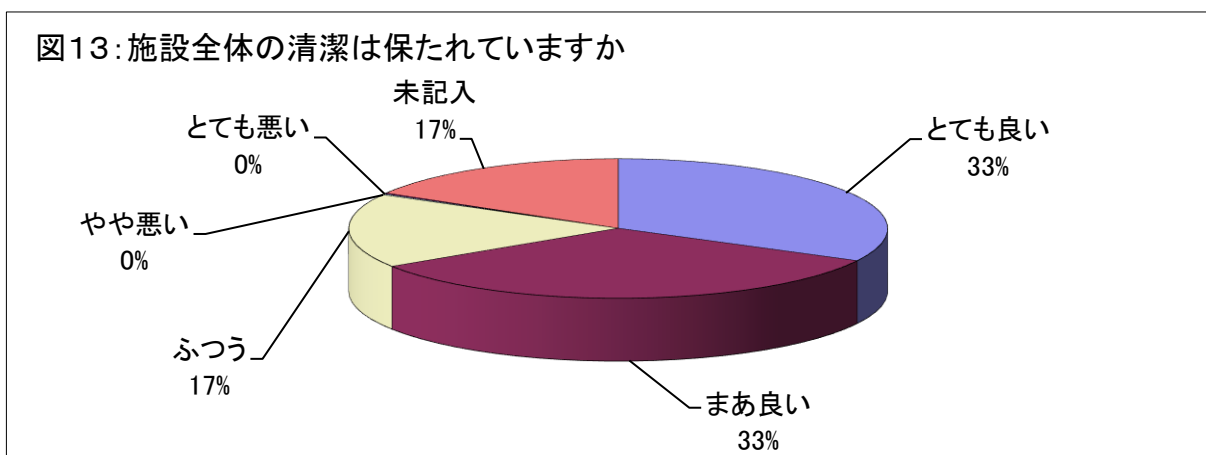
図 1 2 のとおり、貸館の清潔について、77%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており高い評価を得ています。今後も清掃及び施設管理を適切に行い、利用者が快適に利用できる環境の維持に努めていきます。



問 1 3 : 施設全体の清潔は保たれていますか

図 1 3 のとおり、施設全体の清潔について、6 6 %の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、概ね清潔が保たれているとの評価が得られているものと考えます。

今後も清掃及び施設管理を適切に行い、利用者が快適に利用できる環境の維持に努めていきます。



○施設の清潔についていただいたご意見（原文のまま）

- ・車いす用トイレに子供用のベッドがあるのはいいのですが、手洗い石鹸がないので、オムツ替えのあと再度女子トイレで手洗いをしなくてはいけないのが少し不便です。
- ・男子トイレの水が出ない。
- ・風呂利用者にマナーを守らない人が一部いる、体を洗わず湯船に入る、歯磨きをしている、皮膚病の人がいる、失禁する人は出入り禁止に。
- ・利用者のモラルの向上と啓発をうながす様にして下さい。
例：歯磨き、タオルを入れる、かけ湯をしないですぐに入る等。
- ・トイレは掃除よりお客さんの使用を優先してほしい。
- ・キレイで明るくて良い印象です。

●トイレ設備や浴室利用時のマナーに関する意見については、施設において現状の確認を行い、設備の状況や利用しやすい環境の確保に向けた対応を検討していく必要があります。また、入浴時のマナーについては、施設の利用ルールについて利用者の理解を得られるよう、掲示や声かけ等により周知を図るとともに、利用者への配慮を踏まえた丁寧な対応を継続していくことに努めます。

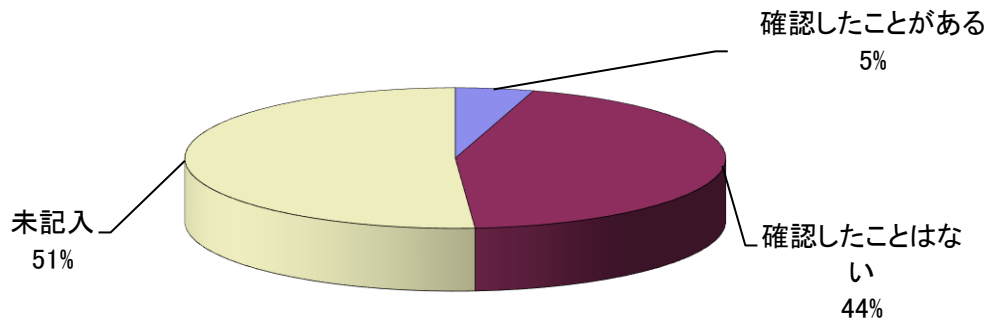
◇清潔に関する各設問の結果を見ると、トイレ及び貸館については肯定的な評価が多く、概ね清潔が保たれているとの評価が得られています。一方で、浴室については未記入が多く、利用状況の差があることがうかがえるほか、設備の状況や利用マナーに関する具体的な意見も寄せられています。今後も清掃及び施設管理を適切に行うとともに、設備の点検や必要な改善を行い、利用者へのマナー周知を含め、利用者が快適に利用できる環境の維持に努めていく必要があると考えます。

(4) 貸館の予約状況の確認について

問 1 4 : あいち共同利用型施設予約システムを使って貸館の予約状況を確認したことがありますか

図 1 4 のとおり、あいち共同利用型施設予約システムを用いた貸館の予約状況の確認については、「確認したことがある」と回答した割合が 5 %にとどまり、「確認したことがない」が 4 4 %、未記入が 5 1 %となっており、当該システムを利用して予約状況を確認している利用者は少ない状況がうかがえます。未記入が半数を超えていることから、施設予約を必要としない利用者や、当該システムを認知していない利用者が一定数含まれている可能性が考えられます。今後は、貸館の予約方法や予約状況の確認手段について、必要に応じて周知を図るとともに、利用者が利用しやすい案内に努めていく必要があると考えます。

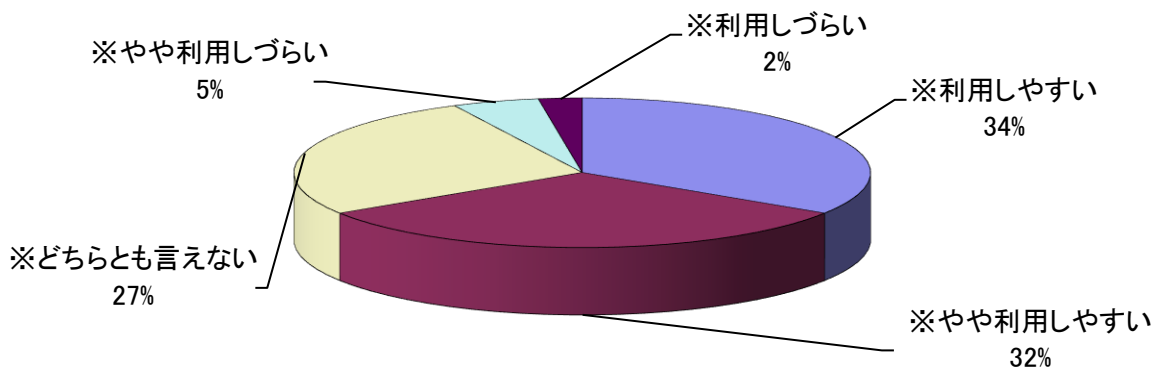
図 1 4 : あいち共同利用型施設予約システムを使って貸館の予約状況を確認したことがありますか



問 1 5 : 予約状況の確認は利用しやすいですか

図 1 5 のとおり、予約状況確認の利用しやすさでは、「確認したことがある」と回答された方から 6 6 %の方が「利用しやすい」「やや利用しやすい」と回答しており、実際に利用した人からは概ね良好な評価が得られているものと考えます。一方で、「どちらとも言えない」2 7 %、「やや利用しづらい」5 %、「利用しづらい」2 %との回答も見られることから、引き続き画面表示や操作方法の分かりやすさについて、必要に応じた案内や周知に努めていく必要があると考えます。

図 15: 予約状況の確認は利用しやすいですか



※図 1 5 では、実際には未記入が多数ありましたが、設問が「～確認したことがある方に～」としているため、未記入は確認し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。

○インターネットで貸館の予約状況の確認など、デジタル化について
いただいたご意見（原文のまま）

- ・月単位でいつどこが空いているかわかるようにしてほしい。日時と場所を入れてそこだけしか見られないのは不便。
- ・ネットですべて（予約も）できると良い。
- ・予約がスマホでできると良い。講座の申し込みもハガキは面倒です。
- ・時代の流れでデジタル化するのは良いと思います。年配の人が使いやすいように「大きな文字」「わかりやすいソフト」にさせていただくと助かります。
- ・個人（自分）ではできません。
- ・見える化は良い事だと思います。
- ・予約がとりやすいと良いと思います。
- ・とてもわかりやすく良いです。
- ・使用可能日が1週間前まで、これを短くできないか。ペーパーの提出が面倒くさい、廃止の検討を。
- ・もっと活用してほしい

●貸館の予約状況の確認については、インターネットを利用して確認できる仕組みがあるものの、利用者の年齢層等を踏まえると、その利用方法が十分に周知されていない状況があると考えられます。また、システムの利便性や予約方法に関して、表示方法や操作性、手続方法の簡素化等についての意見が寄せられていることから、今後の運用や改善の参考としていく必要があります。今後は、インターネットによる予約状況確認の方法について周知を図るとともに、利用者の状況に配慮しながら、利用しやすい手続方法について検討していく必要があると考えます。

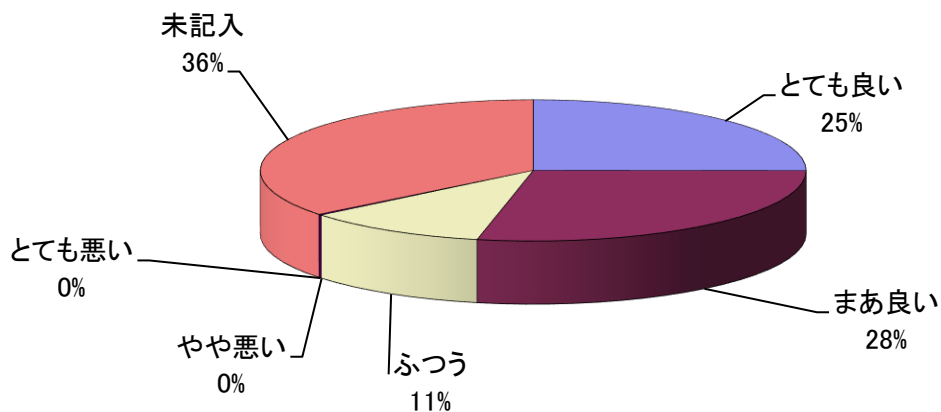
◇貸館の予約状況の確認については、システムを利用したことがある利用者は少ないものの、実際に利用した人からは概ね利用しやすいとの評価が得られています。一方で、操作方法や手続の簡素化、スマートフォン対応など、利便性の向上に関する具体的な意見も見られました。今後も利用者への周知を進めるとともに、利用者の年齢層や利用環境を踏まえ、利便性の向上と利用しやすい環境の整備について検討していく必要があると考えます。

(5) 総合的満足度について

問 16：総合的に利用しやすい施設ですか

図 16 のとおり、施設の総合満足度については、「とても良い」「まあ良い」と回答した割合が 53% となっており、施設運営全体として概ね良好な評価が得られているものと考えます。一方で、未記入が 36% と比較的多く見られたことから、特定のサービスのみを利用しているなど、施設全体としての評価が困難であった利用者が含まれている可能性がうかがえます。今後も利用者からの意見や要望を踏まえ、接遇、施設設備、清潔の維持管理等に継続して取り組み、利用者が安心して快適に利用できる施設運営に努めていく必要があると考えます。

図16:総合的に利用しやすい施設ですか



○その他、ご意見ご要望など（原文のまま）

- ・カスハラはこちら見ています方もいやな気持ちになります。怒鳴っている人を見ましたが、やめてほしいです。
- ・文句を言っている人がいるが文句があればよそに行けばいいと思う。
- ・イベントをもっと増やしてほしい。（2件）
- ・週末はカラオケだけでなく、月に一度くらいスマホの講座とか防犯の講話などにしてもらえないか。
- ・ここでの教室はいつも同じ。園芸とか料理とか何か工夫してほしい。
- ・絶対無理だと思いますが、館内利用料（卓球）を割り引いて欲しいです。
- ・片付け（卓球台）をしなくていいので助かります。いつもありがとうございます。
- ・無料で送迎もしてくれて老人会には最適です。
- ・老人会にとって無料でバスの送迎がありカラオケ、おしゃべりができて最高の施設だと思います。これからも利用し続けたいと思います。
- ・楽しく陶芸ができありがとうございました。
- ・教え会の教室（2階調理室）で気兼ねなく使わせていただきありがたいです。これからもよろしくお願いします。

●◇利用者間のトラブルやいわゆるカスタマーハラスメントに関する意見については、施設において利用者が安心して過ごせる環境を確保するため、利用ルールの周知や職員による見守り等を行い、状況に応じて適切に対応していく必要があります。また、講座やイベント内容に関する要望については、地域交流の促進や利用者のニーズを踏まえ、実施内容の充実や工夫について検討していきます。送迎や各種活動に対する評価や感謝の意見も多く寄せられており、引き続き利用者が安心して参加できる事業の実施に努めてまいります。その他の意見としては、利用者間のマナーや施設内の雰囲気に関する意見のほか、講座やイベント内容の充実を求める要望が見られました。一方で、送迎サービスや講座、各種活動に対する肯定的な意見も多く、施設が地

域の交流や生きがいつくりの場として活用されている状況がうかがえます。

【昨年度からの改善事項について】

- 設備・備品について
 - ・湿式サウナの扉の修繕
 - ・浴室タイル目地の修繕
 - ・和室前トイレ扉の修繕
 - ・脱衣室エアコン水漏れ修繕
 - ・消火器交換修繕
 - ・貯湯槽、熱源機械室、浴槽機械室の部品取替えおよび修繕
 - ・ドライヤー、風呂桶の取替え
- 案内表示等について
 - ・案内表示などをわかりやすく貼替
- 樹木伐採
 - ・計画的な樹木の伐採および草刈り

老朽化が進んでいる設備や備品については、利用者の安全性及び快適性の確保の観点から、必要性の高いものから順次修繕や更新を実施しております。今後も施設の状況を点検しながら、市と施設が連携して計画的な修繕及び更新を検討していく必要があります。また、敷地内の樹木の伐採や草刈りについては、安全性の確保を目的として基準に基づき実施されており、景観とのバランスにも配慮しながら適切な環境整備を進めているところではありますが、夏季の整備については利用者より景観に関するご意見をいただいております。今後の対応を市と施設で検討しているところでもあります。引き続き、施設の状況や利用者の意見を踏まえながら、安全で快適に利用できる施設環境の維持及び向上に努めてまいります。

【改善事項と今後の対処方法】

本調査結果を踏まえると、施設運営全体として概ね良好な評価が得られている一方で、設備の老朽化、備品の不足、利用マナーへの対応、デジタル化の周知不足など、今後対応すべき課題も明らかとなりました。改善事項としては、設備や備品について計画的な修繕及び更新を進めるとともに、利用実態や要望を踏まえた備品の見直しを行う必要があると考えます。また、浴室利用時のマナーや施設利用上のルールについて、掲示や声かけ等により周知を図り、利用者が互いに気持ちよく利用できる環境づくりを進めてまいります。さらに、貸館予約や各種手続のデジタル化については、利用方法の案内や操作支援などにより周知を進めるとともに、高齢の利用者にも配慮した分かりやすい案内や手続方法の検討を行っていくことを検討します。今後は、利用者の意見や利用状況を継続的に把握しながら、安全性及び利便性の向上を図るとともに、講座や事業内容の工夫、情報発信の充実などにより、利用しやすく魅力ある施設運営に努めてまいります。

【総合分析】

本アンケート結果を総合的に見ると、施設は地域の高齢者を中心とした利用者の交流や活動の場として定着しており、職員の対応や施設環境について一定の評価を得ていることがうかがえます。一方で、自由意見を含めた回答内容からは、利用者のニーズが多様化していること、また利用内容や利用頻度の違いにより施設への関心や評価の視点に幅があることが読み取れます。特に、設備や備品、講座内容、予約方法などについては、利便性の向上や選択肢の拡充を求める意見が見られる一方、現状に満足している意見もあり、利用者層の違いによる受け止め方の差が表れています。また、デジタル化の推進に関しても、利便性を評価する意見と、操作への不安を示す意見が併存

しており、施設の利用者構成を踏まえた対応の必要性がうかがえます。さらに、利用マナーや利用者間の関係に関する意見も見られ、施設が多様な利用者が集う公共空間としての性格を持つことから、利用環境の維持には継続的な配慮が求められている状況が確認されました。以上のことから、本施設は概ね良好に運営されているものの、利用者層の多様化や利用ニーズの変化を踏まえ、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、状況に応じた柔軟な施設運営を目指してまいります。