

# 令和7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7年11月4日から令和7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 101名
- 5 回答数 101名（回収率 100%）
- 6 集計内容
  - (1) 性別

男性	52名（51%）	女性	39名（39%）
回答しない	0名（0%）	未記入	10名（10%）
  - (2) 年齢

60代	16名（16%）	70代	31名（30%）
80代	24名（24%）	90代	4名（4%）
未記入	26名（26%）		
  - (3) 来館の主な目的（複数回答可）

入浴	85名（69%）	カラオケ	7名（6%）
囲碁・将棋	1名（1%）	健康器具利用	16名（13%）
趣味	1名（1%）	その他	0名（0%）
未記入	13名（11%）		
  - (4) 交通手段（複数回答可）

バス	6名（6%）	自家用車	76名（74%）
徒歩	1名（1%）	自転車	2名（2%）
その他	0名（0%）	未記入	18名（17%）

令和8年2月

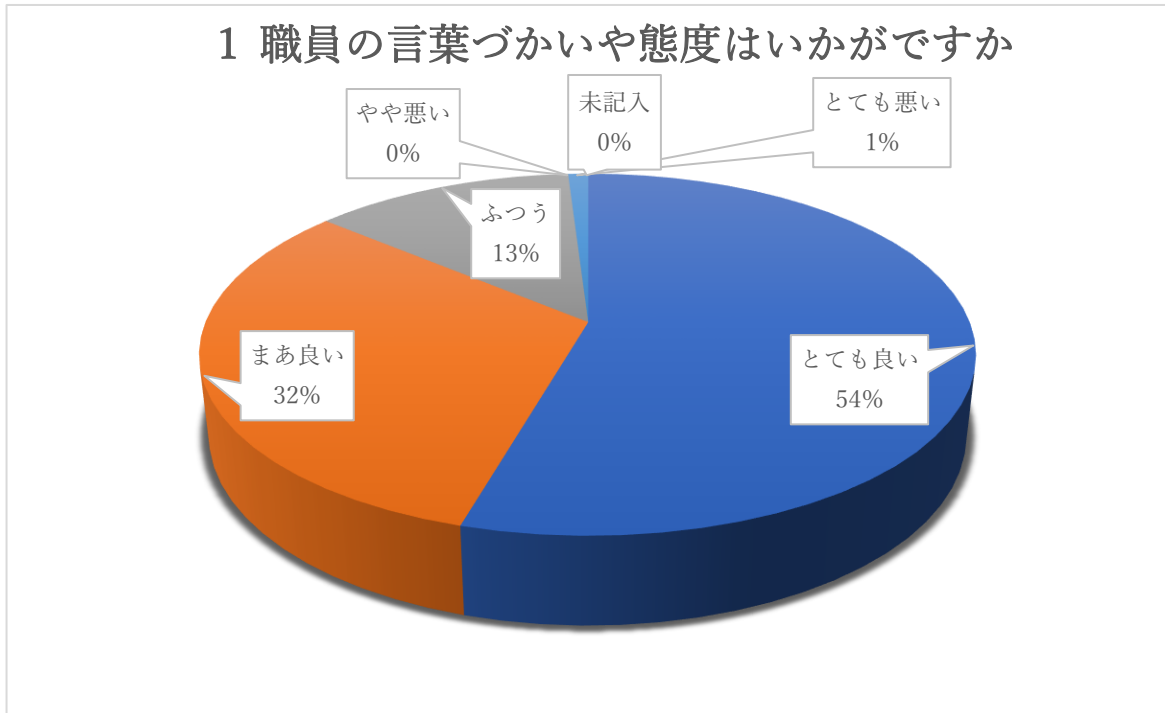
豊川市福祉部介護高齢課

## 1 調査項目

### (1) 接客態度

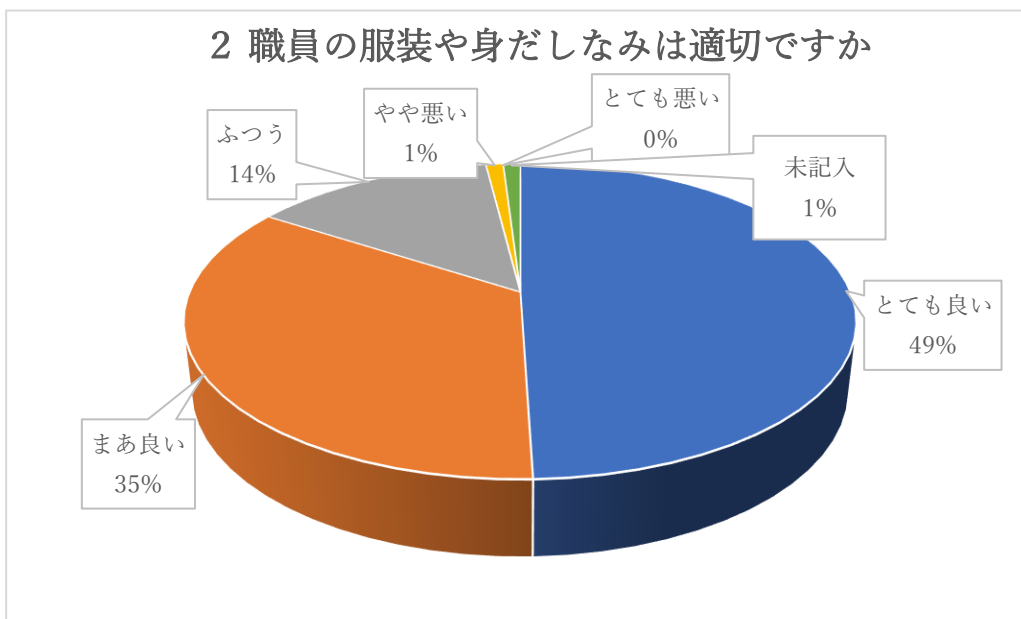
#### 問1 「職員の言葉づかいや態度はいかがですか」

調査回答は図1のとおりです。全体の86%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」

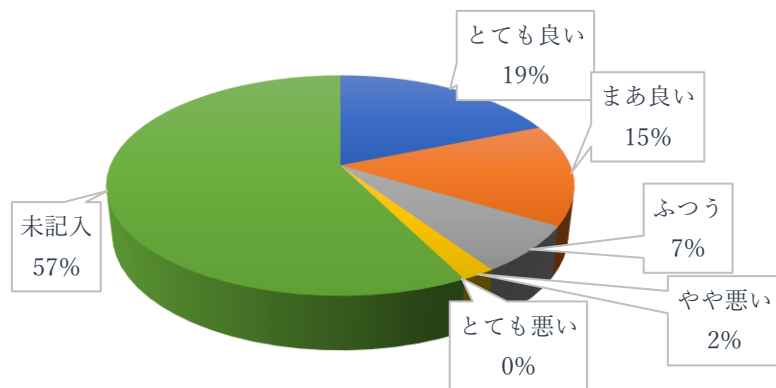
調査回答は図2のとおりです。全体の84%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、職員の身だしなみについて高い評価を得ています。



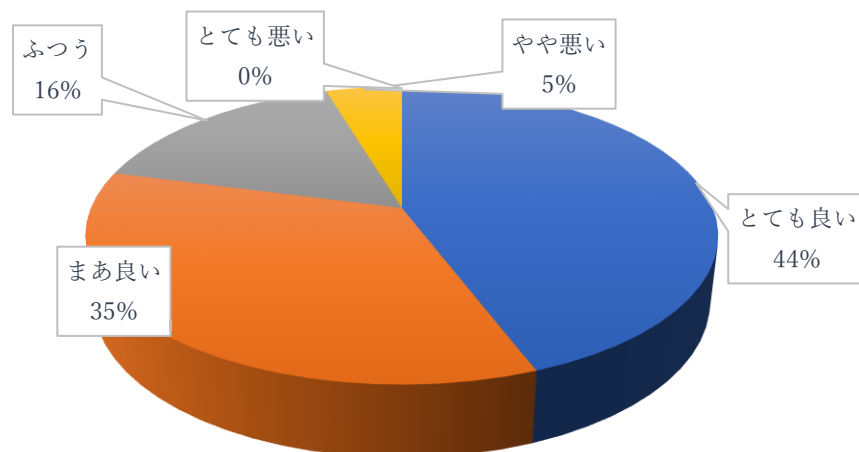
### 問3 「職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか」

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57%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43名で考えると図3-2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、高い評価を得ています。

#### 3-1 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



#### 3-2 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



## (2) 施設について

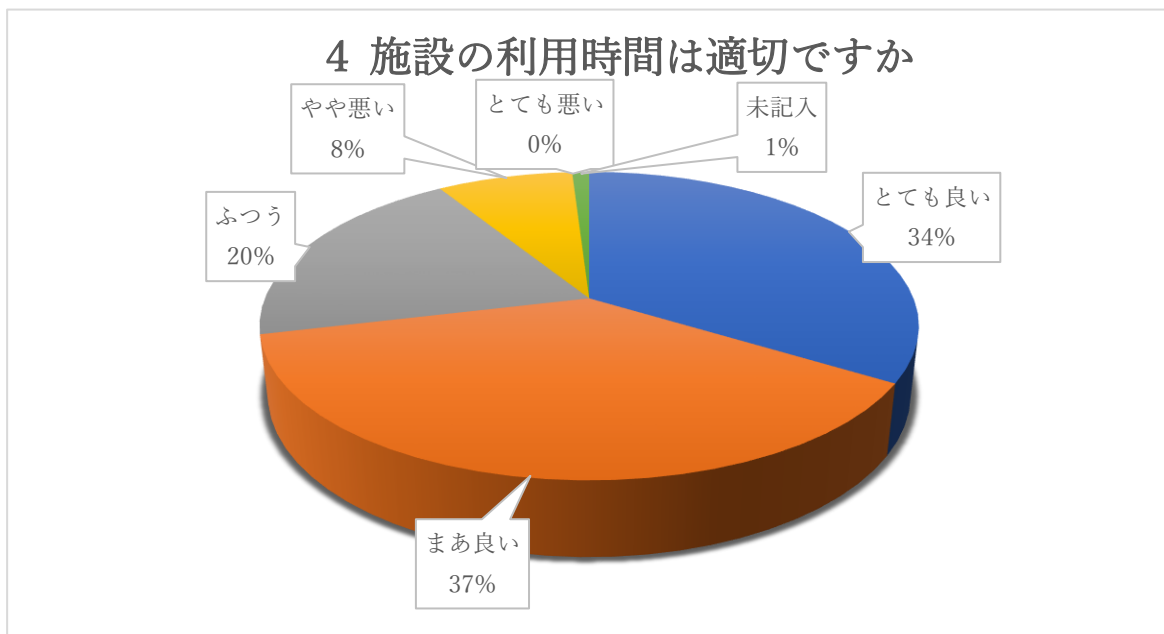
### 問4 「施設の利用時間は適切ですか」

調査回答は図4のとおりです。全体の71%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）

- ・ 開設時間の変更 10:00-16:00→11:00-17:00
- ・ 施設の利用時間あと30分ほしい
- ・ 終了時間をもう少し遅くしてほしい
- ・ Pm4.30～4.00ころまで入浴出来るとよい。

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。



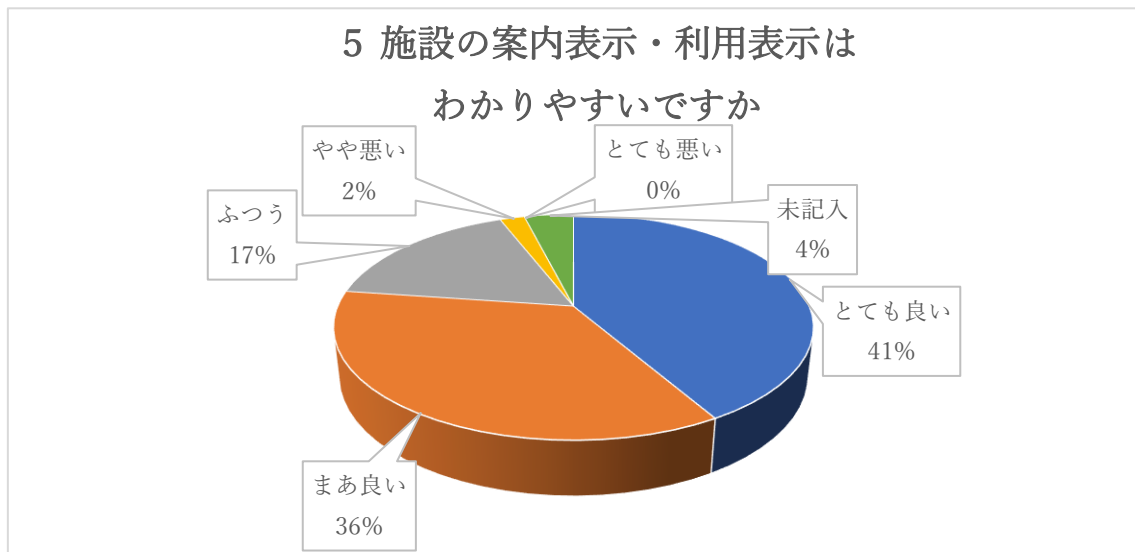
### 問5 「施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか」

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。

○この設問についていただいた意見（原文のまま）

- ・ 利用している方のマナーが悪い。広報等で注意してほしい。

一方で施設利用時等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、注意喚起の案内表示方法等を見直すよう進めます。



#### 問6 「施設の安全対策はいかがですか」

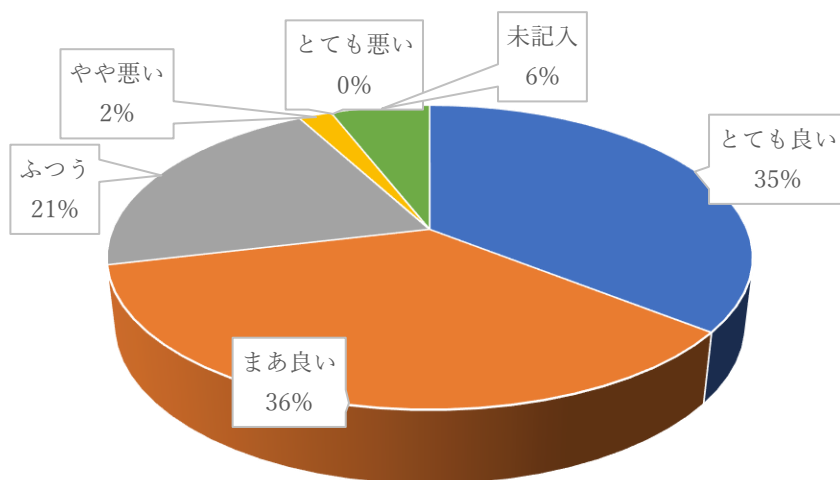
調査回答は図6のとおりです。全体の71%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいています。この設問に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見（原文のまま）

- ・ 防災・避難について一月に1度避難訓練を行っては如何？予告とか実施範囲は担当部署にお任せします。
- ・ クマ対策、マニュアルは有るのか？
- ・ 担架、AEDの場所を人の動線上に！もしも！？の時に、きっと役に立つはず。
- ・ 警告灯を大きくした方が良いと思われる。
- ・ 最高

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います。消防設備の点検や避難訓練等も定期的実施していますが、施設と相談し、案内表示や浴室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。

## 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」

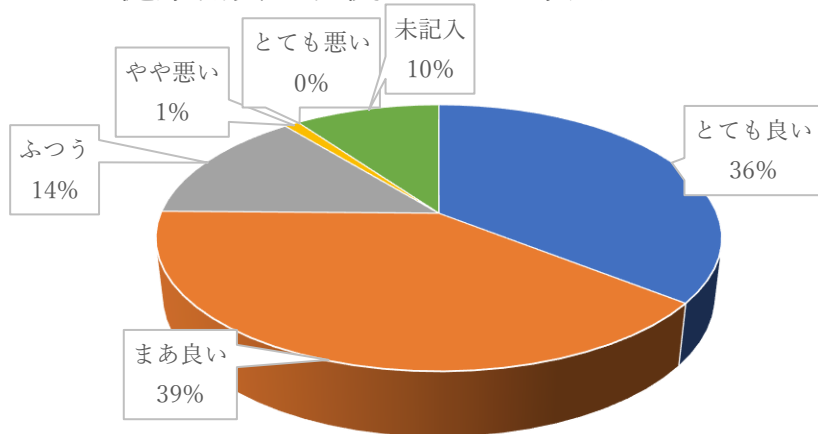
調査回答は図7のとおりです。全体の75%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいています。健康器具の利用に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見（原文のまま）

- ・健康器具の利用時間を守らずいつまでも座っている人を見かけるが皆んな使わせてもらいたいので時間は守りたいです。
- ・健康器具の場所取りをする人がいる 友達同士は良いですが声が大きく気をつけてほしい。
- ・数、種類は丁度良い。マッサージ機の使い方がわからんぞん。

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。

## 7 健康器具は、使いやすく手入れされていますか



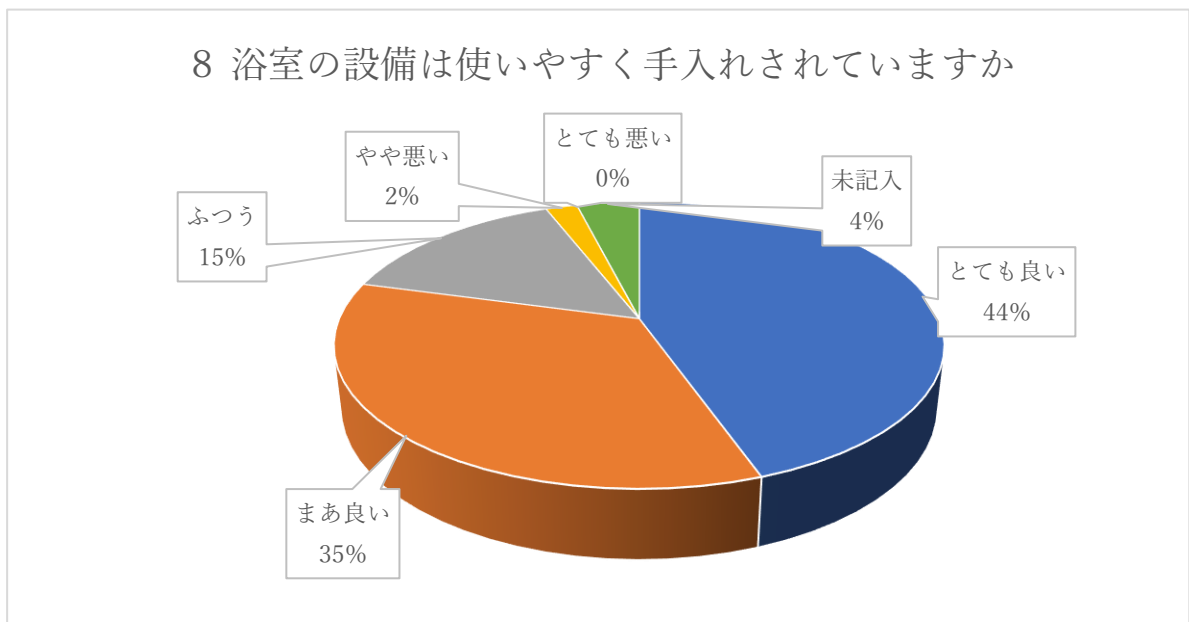
### 問 8 「浴室の設備は使いやすく手入れされていますか」

調査回答は図 8 のとおりです。全体の 79 %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）

- ・男子の浴場の脱衣所の洗面用具一番右の栓が壊れたまま放置されている 以前 2 週間ほど前に申し出たのに直してない。
- ・前はワゴン足の悪い人用のイスがあったのになぜ。
- ・私は、膝が悪いので高い腰掛けが利用し易い、以前は予備として数脚有ったが最近では 1 脚である。週日、他の人が使用していたやむを得ず低いを使用した。若いし、高い腰掛けが有れば出して頂きたい。
- ・浴室にゴミ入を設置していただければいい。髪の毛がどうしてもぬけてしまうためにゴミ箱があると助かります。

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。



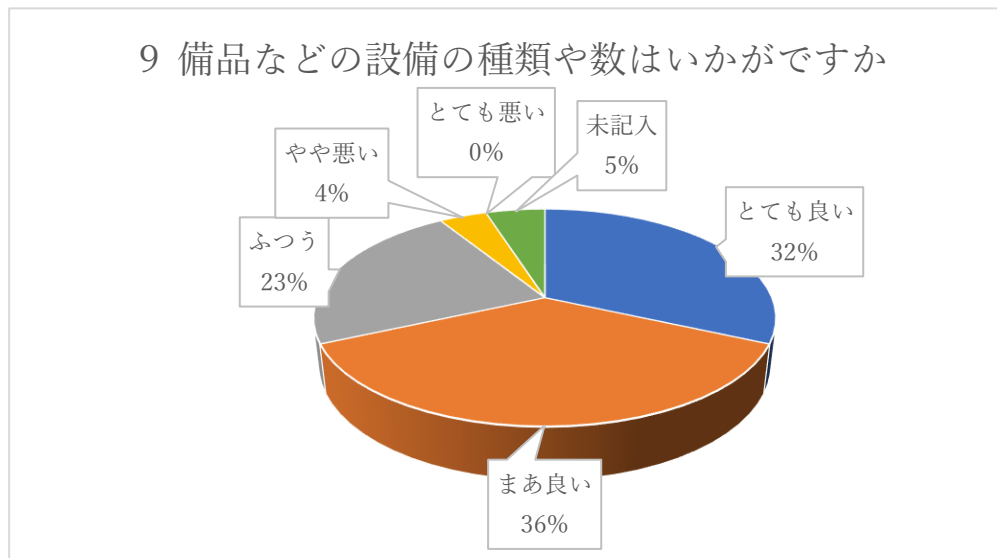
### 問 9 「備品などの設備の種類や数はいかがですか」

調査回答は図 9 のとおりです。全体の 68 %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 4 %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）

- ・やはりコピー機が有ると良い。1 階が良い。

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) 清潔について

#### 問 10 「浴室の清潔は保たれていますか」

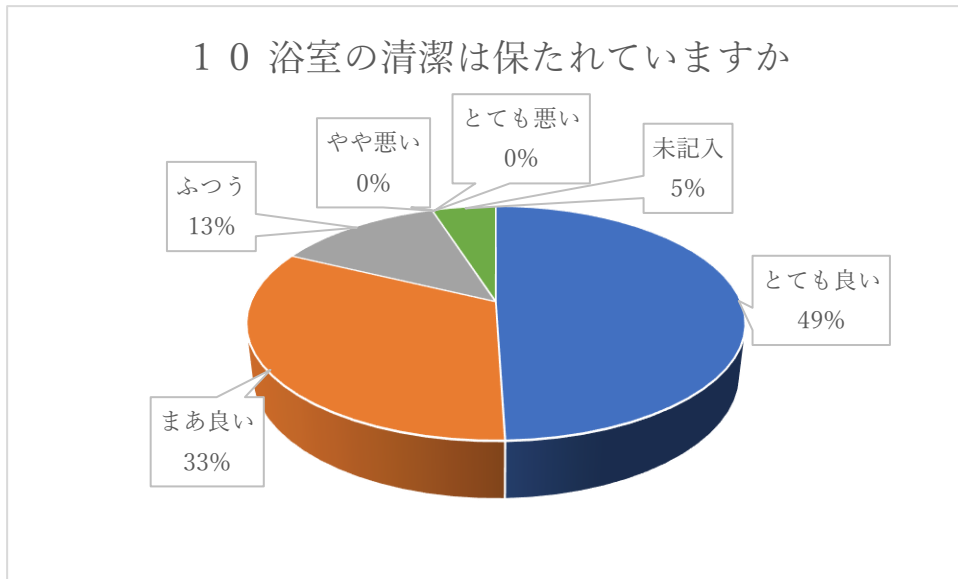
調査回答は図10のとおりです。全体の82%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答をいただいています。「やや悪い」「とても悪い」の割合は0%ですが、浴室の清潔についていくつかご意見をいただいております。

○この設問についていただいた意見（原文のまま）

- ・とてもきれいに清掃されています おふろは髪が落ちやすいのでこまめそうじしていただけるとありがたいです。
- ・足ふきマットがいつもベタベタしている。利用客の方でぬれたまま出て来てマットの上で体をふいている方がみえるので、そのせいだと思う。
- ・無料でフロ、マッサージ、ヘルストロン、会話ができるところがあって豊川で良かった。こんな施設を利用できることに感謝しています。しいていえばフロの床タイルが緑ぼい所がありこれはブラシでこすったらとれそうな気がします。ここがきれいになったら文句なしです。
- ・湯上りのマットがしめっているのがよくない。ただうらがえしたのでは気分よくないです。

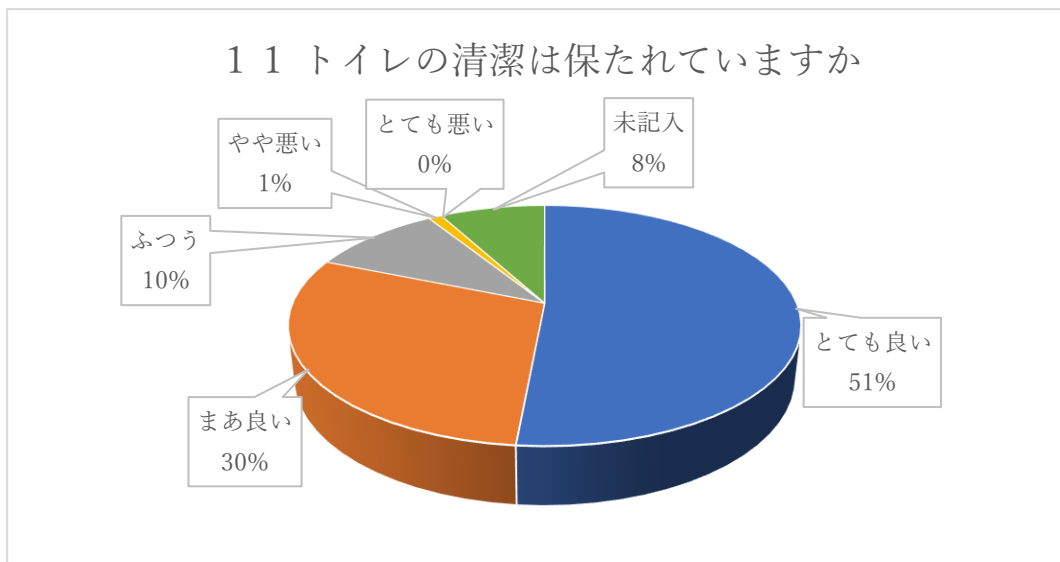
浴室の清潔を保ち続けるためにも、指定管理者へこれらの意見があることを承知していただくと共に、浴室内の見回りについて徹底していただきま

す。



問 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 8 1 %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。

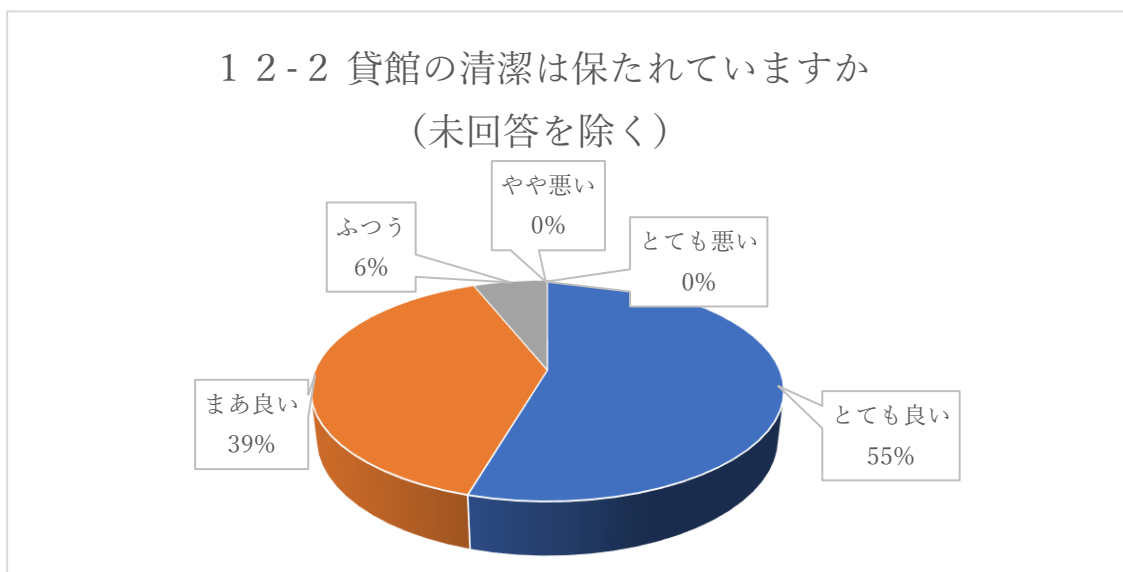
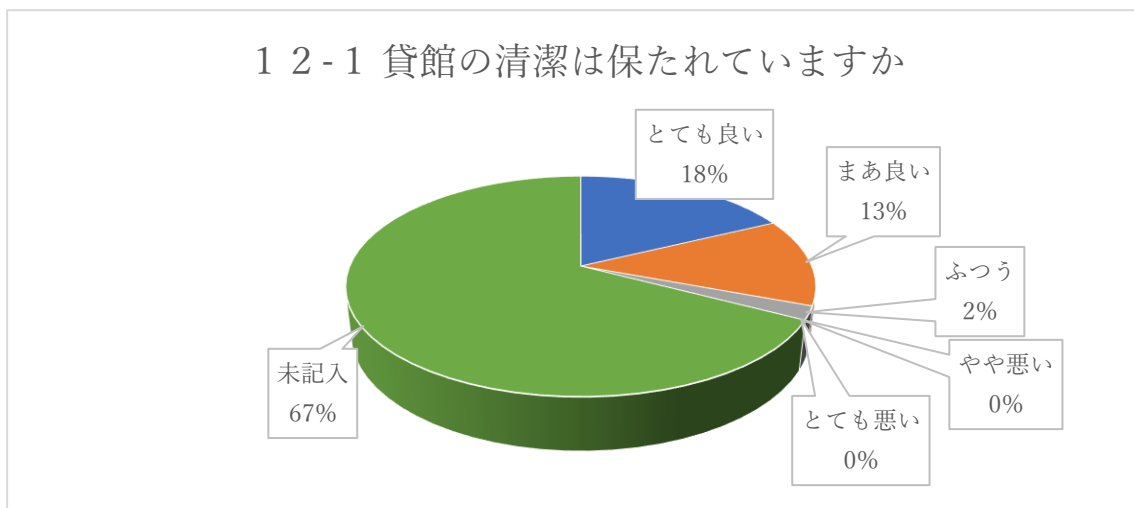


問 1 2 「貸館の清潔は保たれていますか」

調査回答は図 1 2 - 1 のとおりです。全体の 3 1 %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 6 7 %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。

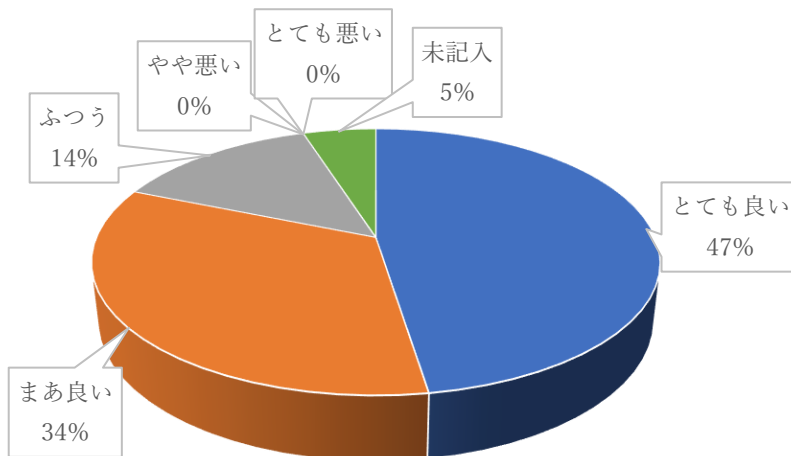
無回答を除き、回答のあった33名で考えると図12-2のとおりです。全体の94%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、貸館の清潔について高い評価を得ています。



### 問13 「施設全体の清潔は保たれていますか」

調査回答は図13のとおりです。全体の81%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。

### 1 3 施設全体の清潔は保たれていますか

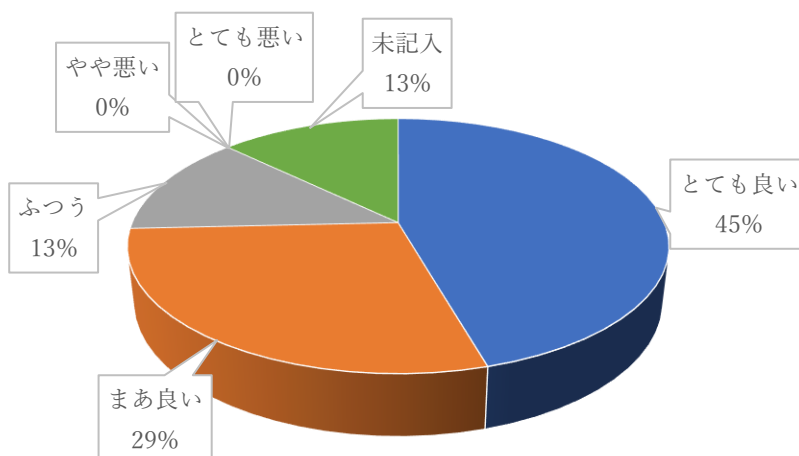


#### (4) 総合的な満足度について

##### 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 7 4 % 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。

### 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

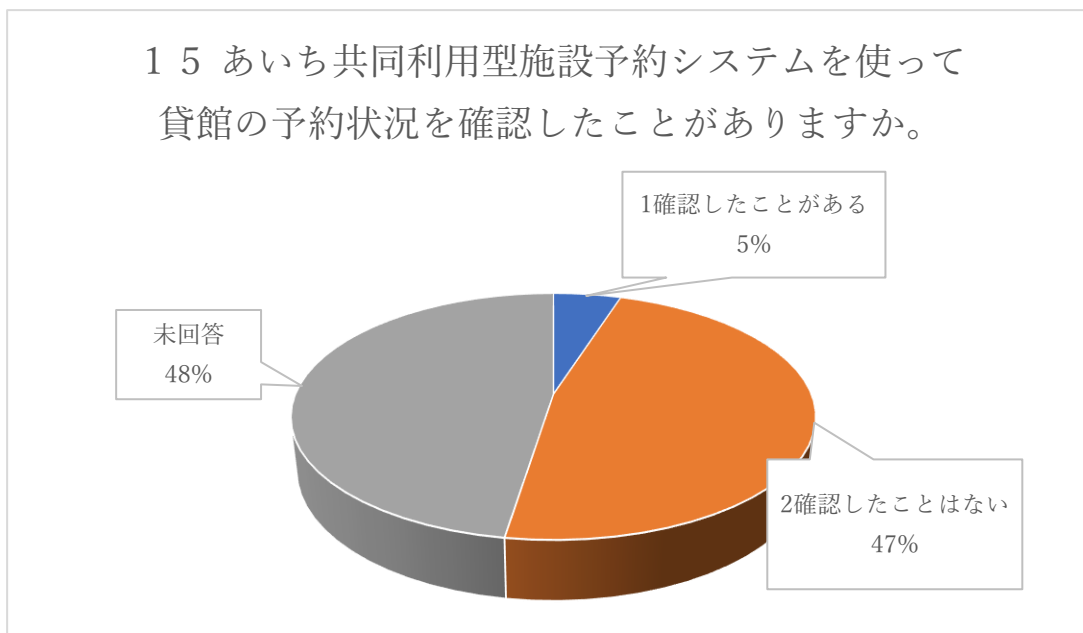


#### (5) 貸館の予約状況の確認について

##### 問 1 5 「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。」

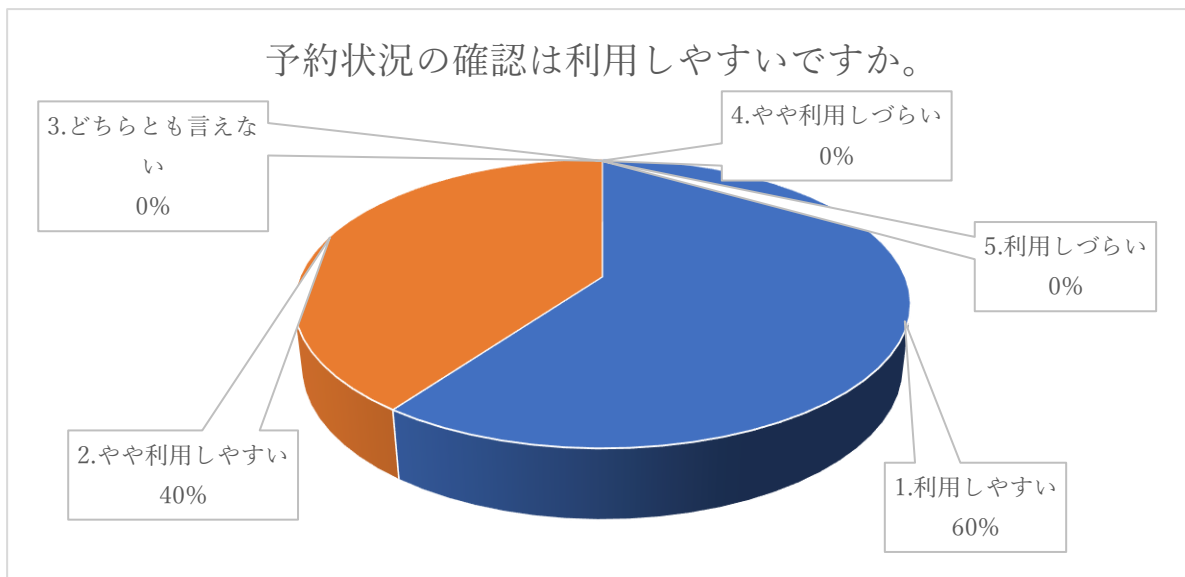
調査回答は図 1 5 の通りです。全体の 5 % ( 5 名 / 1 0 1 名 ) の方が「1 確

認したことがある」と回答しています。



問 1 6 「予約状況の確認は利用しやすいですか。」

調査回答は図 1 6 の通りです。「1 確認したことがある」と回答しています。



○インターネットで貸館の予約状況の確認等、デジタル化について意見  
(原文のまま)

・ ?

- ・良好
- ・年寄りにも理解出来る様に、説明書があるや否や？無いなら有った方が良いかも？
- ・良い。
- ・デジタル化は進めた方が良い。老人でもかなり IT が使えるようになっている。

## 2 その他利用者の声（原文のまま）

- ・洗場の湯量少ししぼったら、いきおいが強いのでトナリの人にかかる。
- ・健康器具の使用について・・・？
- ・のんほい号はバス停でなくても、手をあげたら乗せてほしい。（顔見知りなら常連客）
- ・カラオケの回数ふやしてほしい。
- ・ロッカーの戸にタオルを長くかけ話をしたりドライヤーをしている 大きな声で話をしているうるさい
- ・館内でのマスク使用全員にしてください。
- ・シャワーのむだ使いが多い。
- ・カラオケの利用で音（テンポ）等調節出来るといい 音が聞こえない
- ・お湯の出し放しが気になる 以前のように定量出たら止まるようにしたらどうでしょうか
- ・「館内の靴下着用について」豊川市には御津町、平尾町を含めて3ヶ所の高齢者入浴施設がありますが、靴下着用を強要させられるのは、「いかまい館」だけです。同じ市の施設で対応が違うのはなぜでしょうか？水虫云々とのことですが、白癬菌に触れただけではすぐに水虫を発症するわけではなく、高温多湿の環境で24時間以上を必要とするため、裸足のほうが感染しないのです。ちなみに有料施設の「本宮の湯」の従業員は裸足で働いていますが、ご存知ですか？
- ・シャワーの水の出しっぱなしが気になります。体を洗わずに浴槽に入る方がいます。
- ・始めて入りました。無料で入れるとは、とっても！とっても助かります。また来たいと思います。
- ・とても助かってます。
- ・ありがたい施設だねえ～～。
- ・入浴者のマナーが悪いのが見受けられる。洗場の湯だしっぱなし（ヒゲそりの時、洗場すわっている始めから終わりまで）。浴槽内での体や顔を洗っている。裸でのイスの使用、タオルを使用して座るように。入浴後、体に薬をぬる、足と手そのまま歩く。やめさしてほしい。館内いつもきれいにそうじが

行き届いている気持ち良いです。ありがとうございます。利用者のマナーが悪いのが残念です。

- ・快的有りがとう御座います。
- ・マナーの悪い利用者が多すぎる。カラオケ利用者ひどい。職員に注意されても守らない。ずっとマッサージ機つかってる。
- ・毎日風呂の中で体を洗う人がいる、湯口の近く。ラッコスタイルで頭から足の指まで5回～6回洗う人。注意願いたい。この人は水は流しばなし風呂から上っても5回～7回は流し続ける人である。入る時洗はないで入る人、出る時ふかないで出る人、多数見受る。マッサージ等の時間の守らない人が多く見受けられる。マナーを守る様指導願いたい。
- ・女の方の風呂の湯は良いと思いますが男の方の風呂の湯を10cm位高くしてほしい。低くすぎる。
- ・本宮の湯の利用者が駐車する為あいてない時がある。せめて2台位は確保してほしい。職員が立つ。
- ・ドリンクの自動販売機は外に出すべき。1階でも良い。若い人が使えない。
- ・受付男性の対応が悪い。態度がやってやるという感じで上から目線で不愉快でした。近寄ってきてこわかった。年配の利用者は浴室で歯みがきするし、洗ってから湯舟にというルールはないらしい。自由すぎる。
- ・姉さんは美しい。
- ・最高長く続く事願っています。
- ・湯が熱すぎる。冬で40℃。夏は38℃が良い。
- ・いつもありがとうございます。

### 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、ろ過材取替修繕、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。毎年、利用者のマナーについてご意見をいただいております。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8年度は、ガス給湯器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。水の出しっぱなしへの指摘等、去年やそれ以前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。今年度は特に利用者のマナー改善についての指摘が多くありました。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。