

平成25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 平成25年12月10日から平成26年1月17日
- 2 調査対象 豊川市ふれあいセンター利用者
- 3 調査方法 受付窓口にアンケートを設置し、回収箱に投函
老人クラブ利用者を対象に実施
- 4 回答数 419人
 - (1) 性別

男性	164名 (39%)
女性	212名 (50%)
未記入	43名 (11%)
 - (2) 年代

60歳未満	1名 (0.2%)
60歳代	46名 (11%)
70歳代	169名 (40%)
80歳以上	118名 (28.8%)
未記入	85名 (20%)

平成26年3月

豊川市健康福祉部介護高齢課

(1) 接客態度について

図1から3のとおり、おおむね70%から80%の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。

図1: 職員の言葉づかいや態度はいかがですか

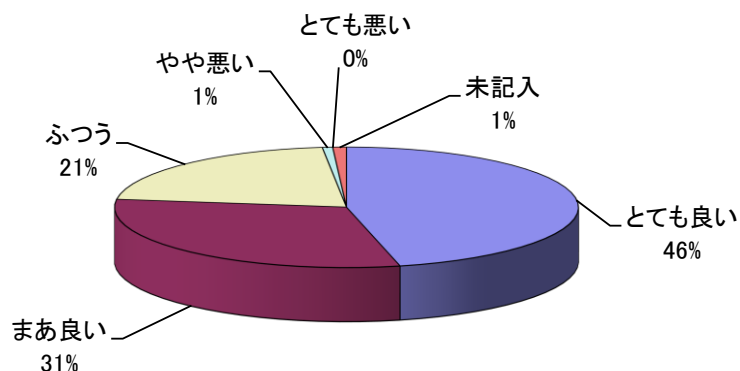


図2: 職員の服装や身だしなみはいかがですか

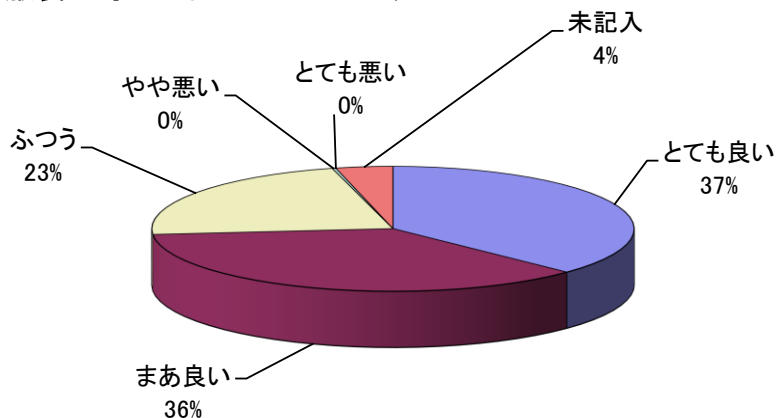
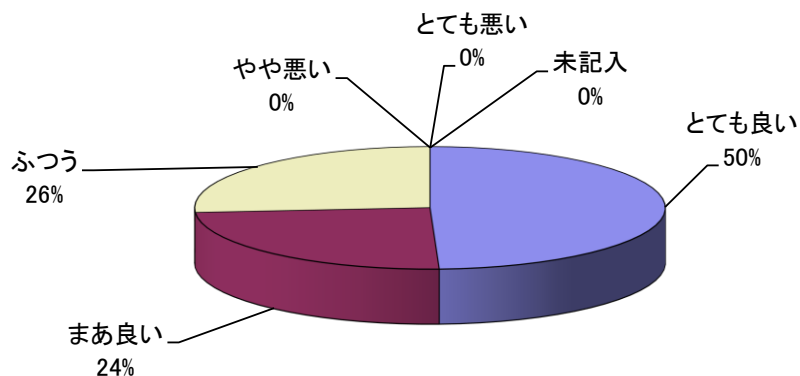


図3: 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※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。

(2) 施設について

図4、5のとおり、施設の利用時間の適切さ、案内表示などのわかりやすさについては、60%前後の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。また図6のとおり、60%弱の方が、施設の安全対策について「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。

図8のとおり、浴室設備の使いやすさは半数の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価していますが、一方で、図7、9にあるとおり、健康器具を始めとする機器や設備の種類や数に対する満足度が、やや低めの結果となっています。健康器具、浴室設備等は老朽化が進んでいますが、快適に施設を利用していただくために、常に器具や設備などの点検・修繕や補充などを行い、適切な施設管理を行う必要があります。

図4: 施設の利用時間は適切ですか

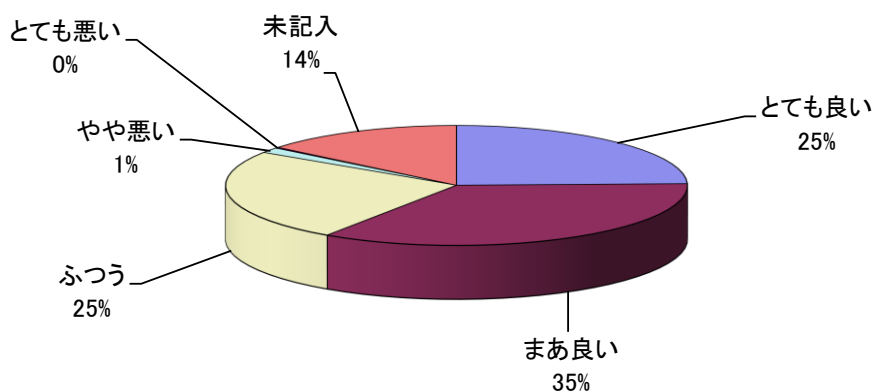


図5: 施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

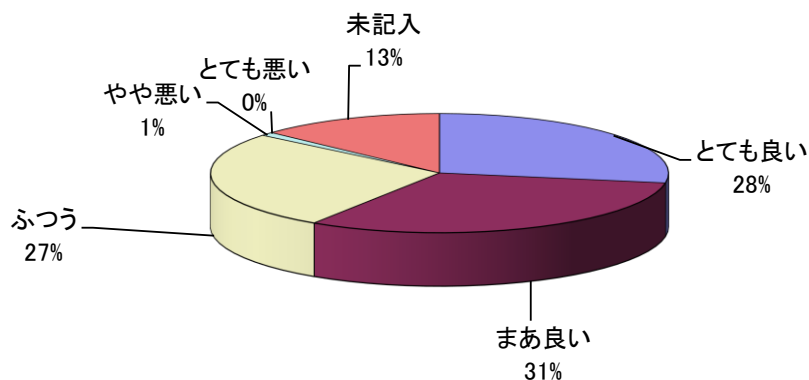


図6:施設の安全対策はいかがですか

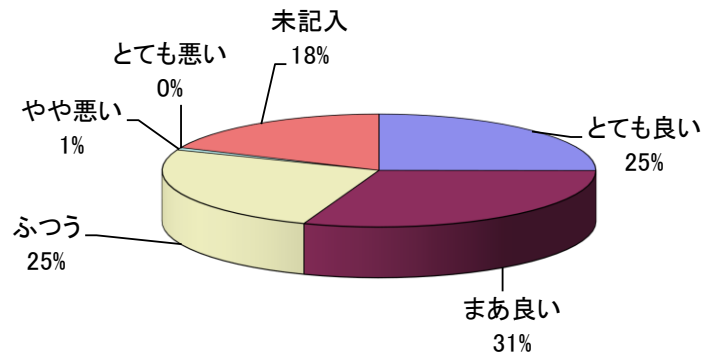


図7:健康器具は、使いやすく手入れされていますか

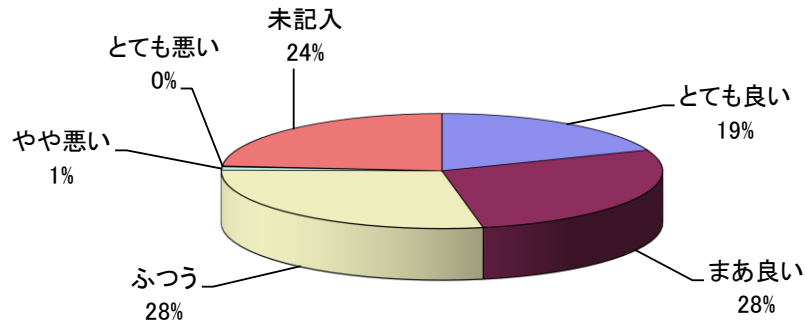


図8:浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

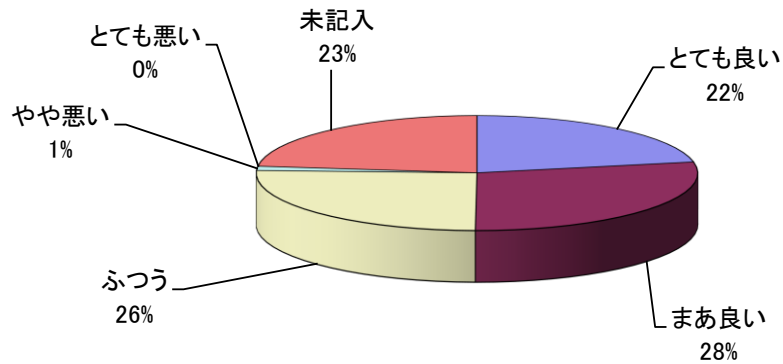
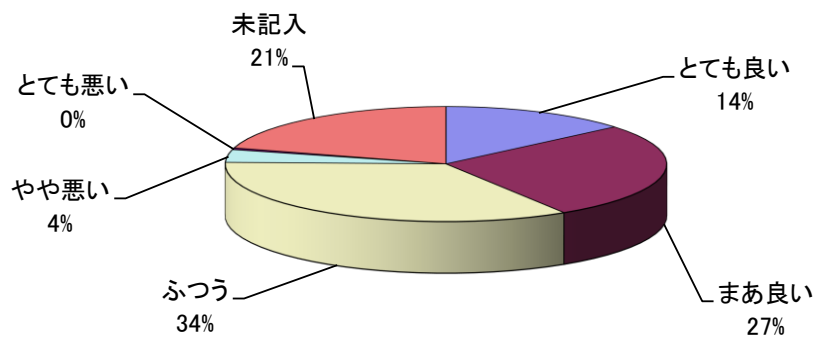


図9: 備品などの設備の種類や数はいかがですか



(3) 清潔について

図11から13のとおり、トイレ、貸館、施設全体の清潔さについて、60%超の方々が良い評価をしています。しかしその一方で、図10のとおり、浴室の清潔さは50%超にとどまり、トイレの清潔さについて、2%の方が悪いと評価しています。入浴施設やトイレなど、衛生管理面で特に注意が必要な部分はもちろんのこと、その他の部分も、利用者に気持ちよく施設を利用していただくため、常に清潔で快適な環境を整える必要があります。

図10:浴室の清潔は保たれていますか

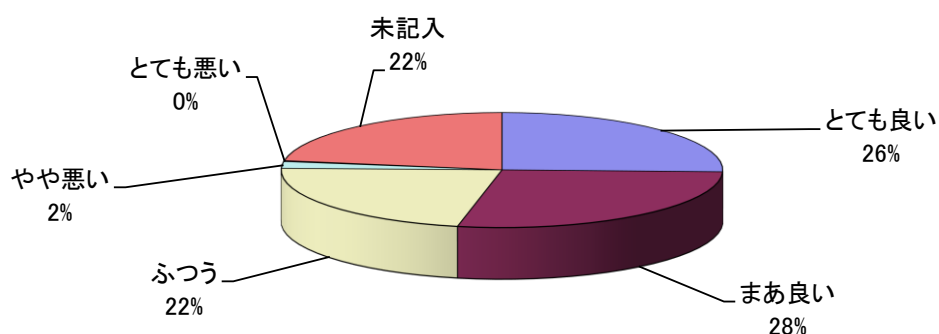


図11:トイレの清潔は保たれていますか

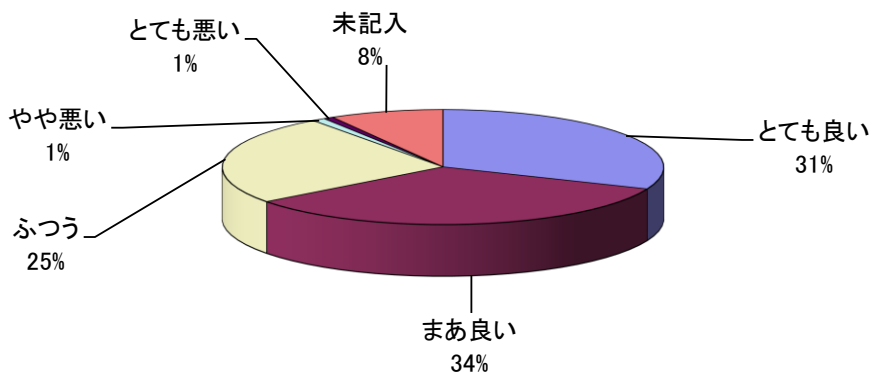
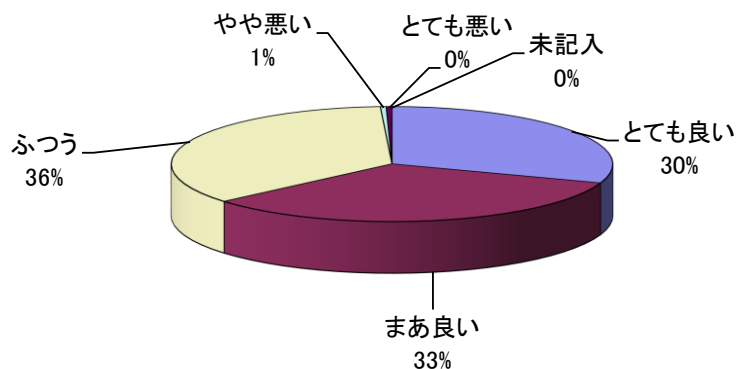
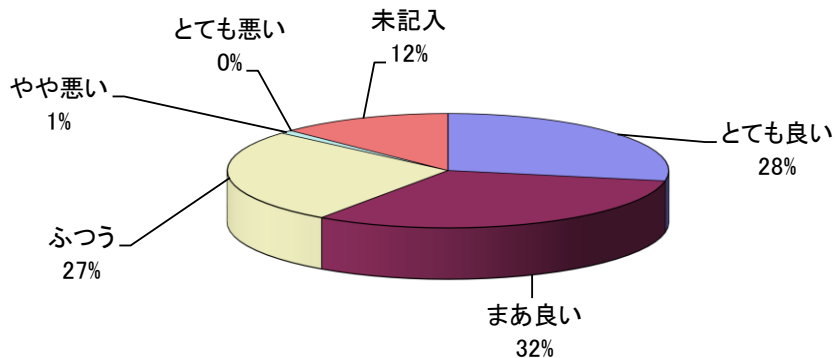


図12:貸館の清潔は保たれていますか



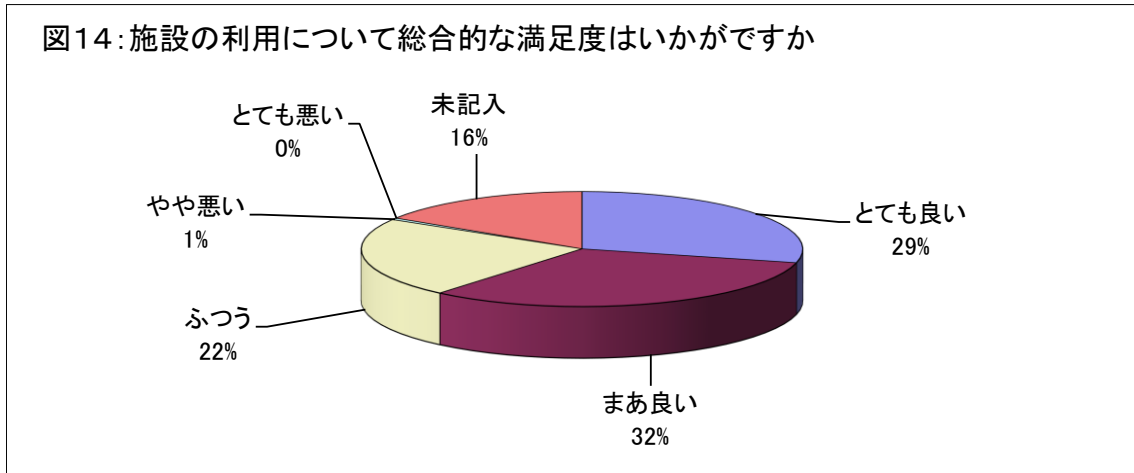
※図12では、実際には未記入が多数ありましたが、設問が「貸館利用の方のみにお尋ねします。」としているため、未記入は利用されたことがないものとして、含めずに割合を出しております。

図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

図14のとおり、61%の方が「とても良い」、「まあ良い」と評価しています。



【その他のご意見ご要望】(原文のまま)

○ 施設の安全対策について

- ・利用回数が少ないですが、まあ良いと思う。
- ・貸室の舞台への出入りのところがやや高いので、必ず1段下げたものを準備してください。
- ・駐車場が遠いので、雨の日が大変。
- ・脱衣場ロッカーの角が危ない。
- ・さわやかルームにて、卓球の球がヘルストロンのいすの下に転がっていくと取りづらいし電線に触るとピリッとくる。何か対策をお願いします。
- ・時々避難訓練を実施してください。
- ・風呂の温度が少し熱いように思う。

○ 備品などの設備の種類や数について

- ・入浴場の石鹸等がなく、利用度が減った。
- ・浴室に石鹸がない。
- ・石鹸などケチケチするな。
- ・種類が少ない。
- ・シャンプー・ボディソープがあれば大変助かります。
- ・ドライヤーの数が少ないのでは。
- ・血圧計の取替。
- ・さわやかルームの自転車のセットする画面が見づらいし、分りにくい。
- ・風呂しか利用していないが、冷水機をぜひ設置してください。
- ・新聞を和室の部屋に持っていかれますが、ロビーに置いておいて欲しい。
- ・他の健康機器を増やして欲しい。
- ・男女同じサウナの形式にしてください。

○ その他のご意見

- ・浴室の洗い場が少ない。裸で順番待ちが多い。
- ・高齢につき、公共公通機関の便が悪くなかなか利用できないのが残念です。
- ・お風呂はもっと遅くまでやって欲しいです。
- ・高齢者の入浴料金は無料となっておりますが、仮に100円でも徴収しその代金で石鹸等を準備されたいかがですか。
- ・高齢者にとってはとてもありがたい施設ですので、なるべく大切に使用していただきたい。食事はもっと野菜の料理を多くして、少ない量でよいので味付けを考えたものにしていただきたい。
- ・食事はまずい。他の施設のと食べ比べて見ると良いと思います。最低です。
- ・お風呂の中が臭いと言われました。

- ・昼の食事は味付け等良くありません。年齢等の事考えてください。しいたけが好きですが、少し切れ目を入れたらと思います。
- ・弁当の量が多いように思います。美味しいものを少量入れてください。季節のもの、野菜中心のものでいいと思います。
- ・食事量をもう少し少なくして、揚げ物を少なくしてください。
- ・親切にさせていただいて有難う。
- ・弁当は、夏は別にして料理が余った際パックがあれば持ち帰りしたい。ごみも減るのでは。
- ・利用者の欲望は贅沢になる方向だから、経費の心配なく、人的気遣いで改善できることは良いほうへの指導を。
- ・老人会の食事は、量より質に重きを置いて欲しい。
- ・食事の量が多すぎる。
- ・入浴券を泥棒に取られてしまい、再発行をしてくださいと何回も頼んでいますが、作ってくれません。前に作ったデータがあるのにどうして作ってくれないのですか。不親切だと思います。
- ・料理の量が多すぎて大部分残しました。量を少なく質を良くしてください。
- ・綿棒があると良い。
- ・洗い場の隣との板があるのがとてもいい。私は、御津で隣の人にお湯がかかると言われ、とてもいやな気分でした。ここはそういう事がないみたい。
- ・オートバイ等の駐車場等を作るように。
- ・足湯が欲しい。
- ・整形外科のリハビリ電気温シップ約10分で、1割負担160円で受けられる。100円の使用料は抵抗を感じる。
- ・食堂の終わりが早すぎる。
- ・入浴のときいきなり浴場に入る人を見かけます。よく体を洗って入るようにすれば良いと思いますが、難しいでしょうね。
- ・認知症の講座や、最近では「老人症候群・・・」等もっとPRして。(特に当施設を使用して行うときには)
- ・接客が悪い時(人)もいる。
- ・入浴関係を外部委託して営業時間を延長してください。
- ・夏はもう1度くらい温度を下げても？
- ・園芸から帰ってくるお客さんの、靴底の土をもっとよく取れるように。マットをよく使うようにしてください。
- ・園芸の作業者は、汚い作業靴で下に来ないようにしてください。必ず靴は履き替えること。常識です。
- ・外部委託して、入浴時間を9:00~18:00または19:00に延長してほしい。
- ・老人会で来館の折、小さなお盆が無くて困りました。

【改善事項と今後の対処方法】

回答を見ますと、備品設備や種類、数について、良いとの結果割合がやや低めとなっています。指定管理者に確認をとりながら、必要性が高いものから順に、対応策を検討・実施していきます。

【総合分析】

今回は施設のご利用者様に、昨年度の回答を大幅に上回る数の調査協力をいただきました。その分、施設に対するニーズは年々深まっているものと考えます。全てのご利用者様に長期に渡り施設を利用していただけるよう、施設運営を行うことが大切だと考えます。