

# 平成25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 平成25年12月3日から平成26年1月8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 受付窓口にアンケートを設置し、回収箱に投函
- 4 回答数 94人
- 5 集計内容

(1) 性別 男性 47人（50%）  
女性 34人（36%）  
未記入 13人（14%）

(2) 年齢 60代 32人（34%）  
70代 32人（34%）  
80代 16人（17%）  
90代 1人（1%）  
未記入 13人（14%）

平成26年3月

豊川市健康福祉部介護高齢課

### (1) 接客態度

図1のとおり、職員の言葉づかいや態度について、83%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答し、1%の方が「やや悪い」「とても悪い」と回答しました。

図2のとおり、職員の服装や身だしなみについては、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が75%いる一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は1%でした。

図3のとおり、気分が悪くなったときの対応については、「とても良い」「まあ良い」との回答が81%いる一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は0%でした。

接客態度について、おおむね高い評価を得られています。

図1: 職員の言葉づかいや態度はいかがですか

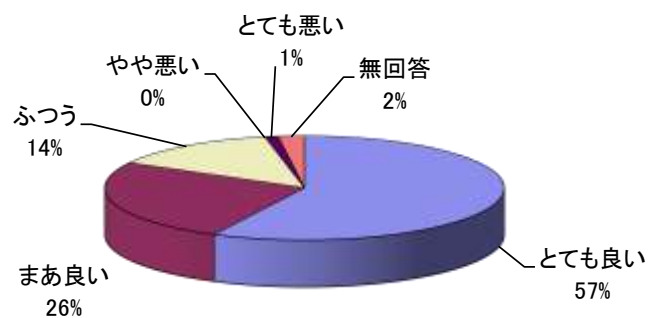


図2: 職員の服装や身だしなみは適切ですか

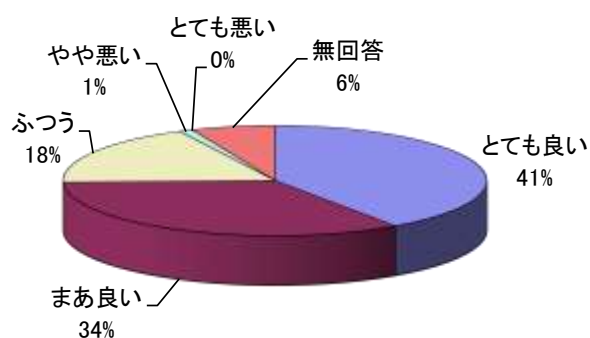
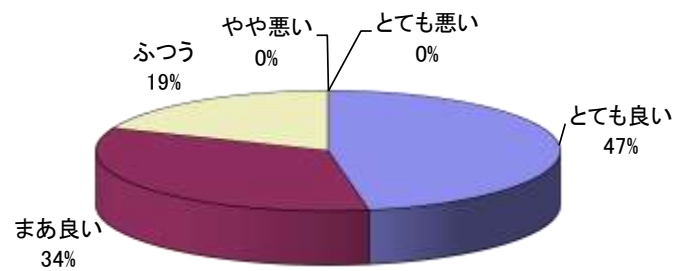


図3:職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※実際には未記入が41件ありましたが、「～気分が悪くなった時に～」との設問のため、未記入は気分が悪くなったことがないものとして、含めずに割合を算出しています。

## (2) 施設について

図4のとおり、施設の利用時間について、53%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答し、10%の方が「やや悪い」と回答しています。その他のご意見ご要望では、施設の利用時間の延長を望む意見がありました。

図5のとおり、施設の案内表示・利用表示については、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が63%である一方で、「やや悪い」と回答した方は2%でした。

図6のとおり、施設の安全対策については、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が58%である一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は3%でした。

図7のとおり、健康器具の手入れについては、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が58%おり、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方が5%でした。

図8のとおり、浴室の設備の手入れについては、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が62%いる一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方が3%でした。

図9のとおり、備品などの設備の種類や数については、52%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答した一方で、5%の方が「やや悪い」と回答しています。

施設について、各設問ともおおむね半数を超える方に良い評価をいただいています。また、備品などの設備の数への自由意見が多く、設備に対する要望が大きいと考えられます。

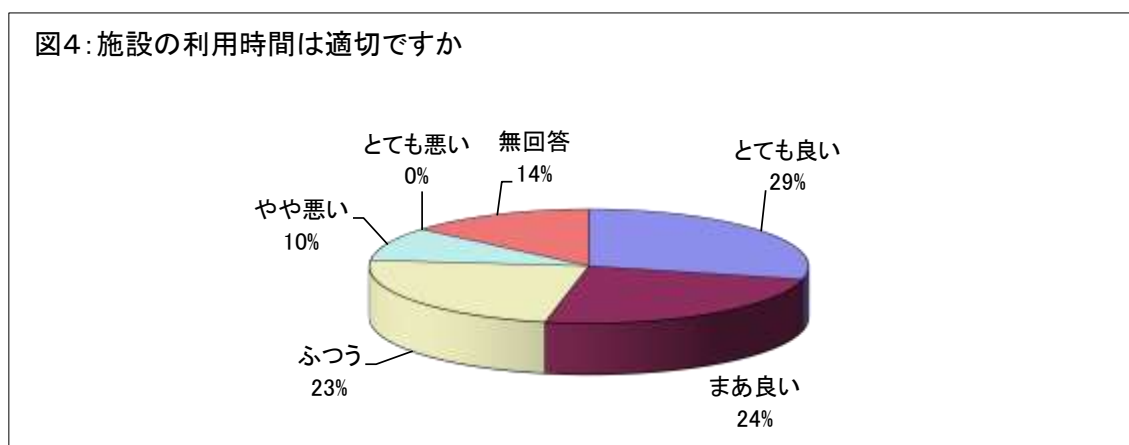


図5:施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

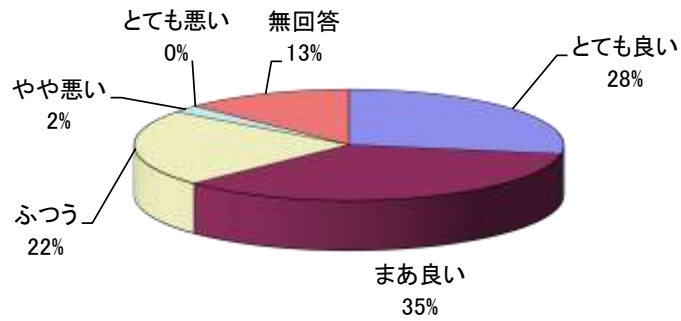


図6:施設の安全対策はいかがですか

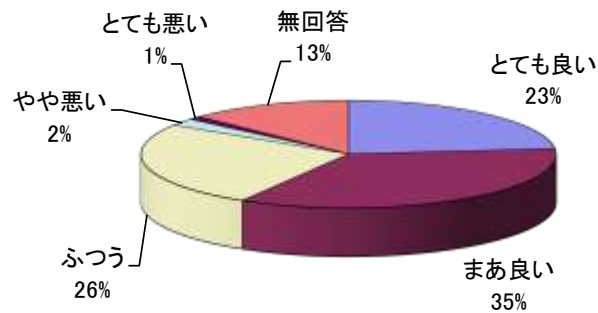


図7:健康器具は、使いやすく手入れされていますか

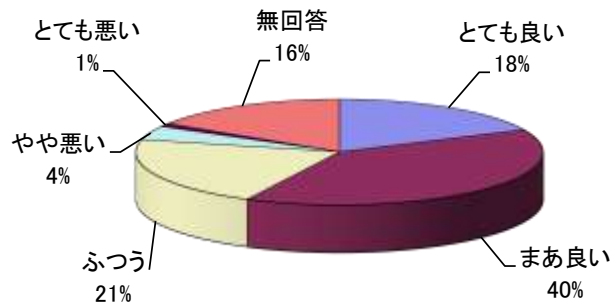


図8:浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

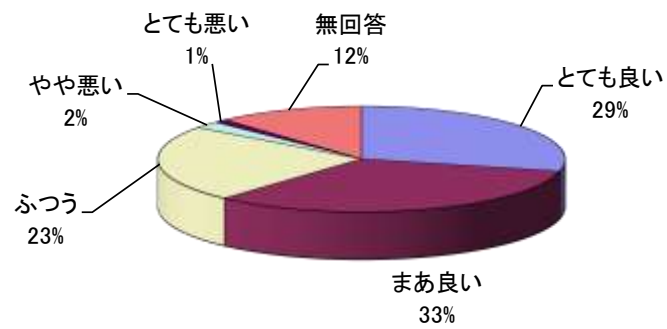
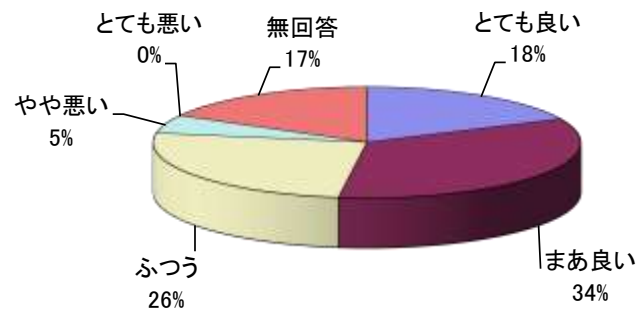


図9:備品などの設備の種類や数はいかがですか



### (3) 清潔について

図10のとおり、浴室の清潔については、76%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答し、2%の方が「やや悪い」と回答しています。

図11のとおり、トイレの清潔については、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が69%である一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は1%でした。

図12のとおり、貸館の清潔については、「とても良い」「まあ良い」と回答した方が76%である一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は0%でした。

図13のとおり、施設全体の清潔については、68%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答している一方で、「やや悪い」「とても悪い」と回答した方は0%でした。

清潔について、おおむねよい評価を得られていますが、ご意見ご要望として「浴室のマットがびしょびしょで気持ち悪いときがある」などの声もあり、よりいっそう清潔の保持に努める必要があります。

図10:浴室の清潔は保たれていますか

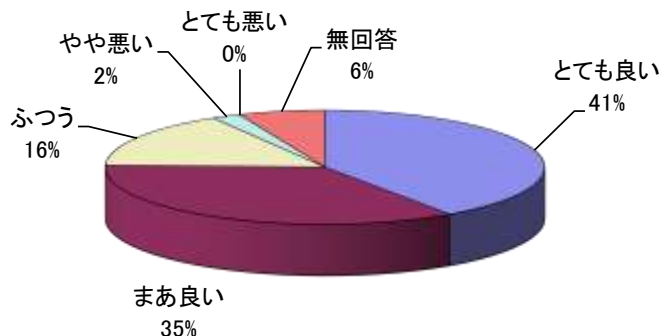


図11:トイレの清潔は保たれていますか

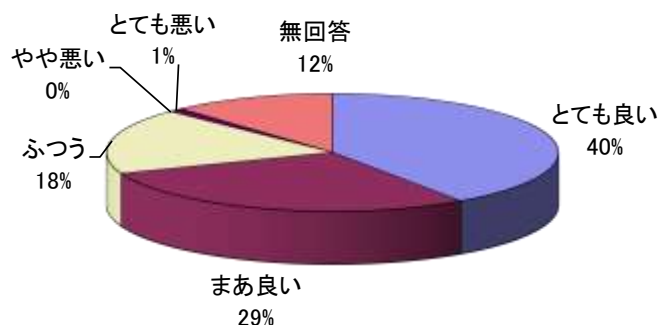
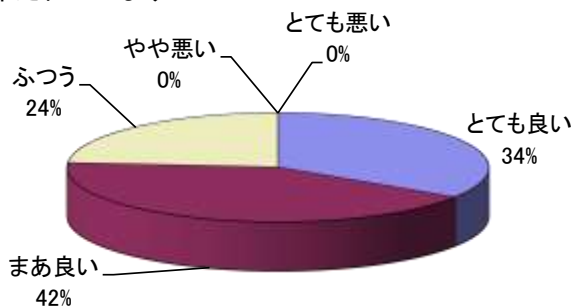
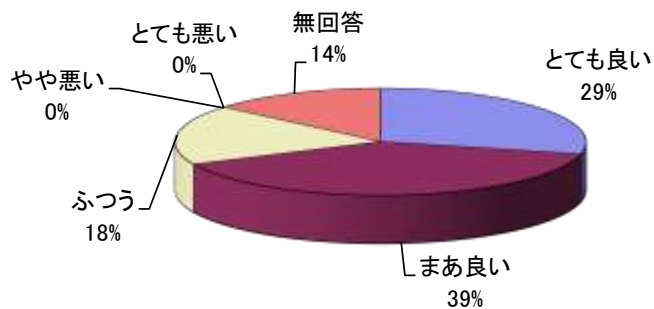


図12: 貸館の清潔は保たれていますか



※実際には未記入が56件ありましたが、「貸館利用の方のみ」との設問のため、未記入は利用したことがないものとして、含めずに割合を算出しています。

図13: 施設全体の清潔は保たれていますか



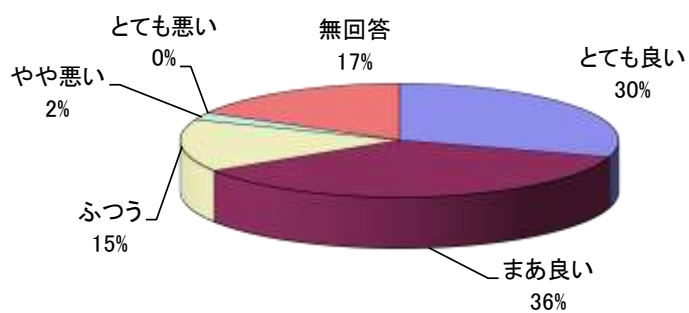


(4) 総合的な満足度について

図14のとおり、66%の方が、「とても良い」「まあ良い」と回答し、2%の方が「やや悪い」と回答しました。

半数を超える方が満足と回答していますが、さらなる満足度の向上に努めていく必要があります。

図14: 施設の利用について総合的な満足度はいかがですか



#### 【施設の安全対策への意見】

- ・ トイレ（男性）がすべりやすい。
- ・ 駐車場が狭く、接触する。

#### 【備品などの設備の種類や数への意見】

- ・ マッサージ機がもう1～2台あるとよい。
- ・ マッサージ機は利用がはげしく故障しやすい。カラオケは使いやすくエコーも適当でよいです。
- ・ マッサージ機がもう2～3台あれば、また、脱衣場に丸イスがもう2～3個あったらよいと思います。
- ・ 風呂のマットがびしょびしょで気持ち悪いときがよくあります。脱衣所の時計が見にくい。風呂にも時計がほしいです。
- ・ せっけんがないので置いてほしい。

#### 【その他のご意見ご要望】

- ・ お風呂の利用時間の拡大！（午前9時30分～午後4時30分）
- ・ 風呂の時間がもう少し早く入浴できると助かります。
- ・ 入浴の終了時刻を少し遅くしてほしい。
- ・ ひげそり時、湯の出しっぱなしがある。ひげそりは禁止にしてはどうか。
- ・ マットがすぐにぬれるため、入浴後、身体をふかずに出る人に対する注意文を浴室出口に掲示してほしい。
- ・ 風呂や湯に関しては満足です。館長さんその他感じがよい。ロビーも広く自由に休めてよい。しかしカラオケがうるさく感じる場合があります。
- ・ カラオケの時間を午前10時～正午、午後1時～午後2時までにしたらどうか。豊川市以外の人でも利用可にしたらどうか。コミュニティバスを無料にしたらどうか。
- ・ 時々、和室で休みたいが、カラオケの音が大きすぎて休めない。
- ・ 教養娯楽室を二室に分けて、カラオケと休養を別室にしてほしい。団体利用や人数の多いときは一室にすればよいと思います。
- ・ 本宮の湯の客が多く駐車場が満車で困る。本宮の湯の駐車場を鉄骨2階建にして解決してほしい。
- ・ 本宮の湯と駐車場が共用でたいへん混雑して困るときがある。
- ・ マッサージ機の利用ルールが守られていない。
- ・ 雑誌をもう少し増やしてほしい。

- ・ 「ゆうあいの里」の風呂も月曜休みなので、できたら休日を火曜日等にずらしてほしいです。
- ・ いつも生花に感服しています。シーズンを感じさせるすごい風情！とてもマネはできません。「生花教室」を開いては、と思っています。
- ・ いつもありがとうございます。感謝しています。1日に何人くらい利用しているか知りたい。

#### 【昨年度の改善事項について】

昨年度は施設についての設問で「とても良い」「まあ良い」を合わせても50%未満の設問が5つありましたが、今年度はいずれの設問も50%を超える評価をいただきました。これは、昨年度の調査結果を踏まえて、カラオケ等の設備の利用に関するルールを徹底したこと、給湯機器等の設備の適正な管理を図ったことにより改善したものと思われま

#### 【改善事項と今後の対処方法】

いただいたご意見を参考にし、指定管理者に確認を取りながら、対応できる事項から改善に努めていきます。

#### 【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。しかし、その他のご意見ご要望等から、今後も満足度の向上の余地があると考えられます。今回の調査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。