

平成25年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市障害者入浴施設てどり館

【調査概要】

- | | | |
|---|------|-------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成26年1月6日から平成26年1月31日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市障害者入浴施設てどり館利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者アンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 回答数 | 7人 |

平成26年3月

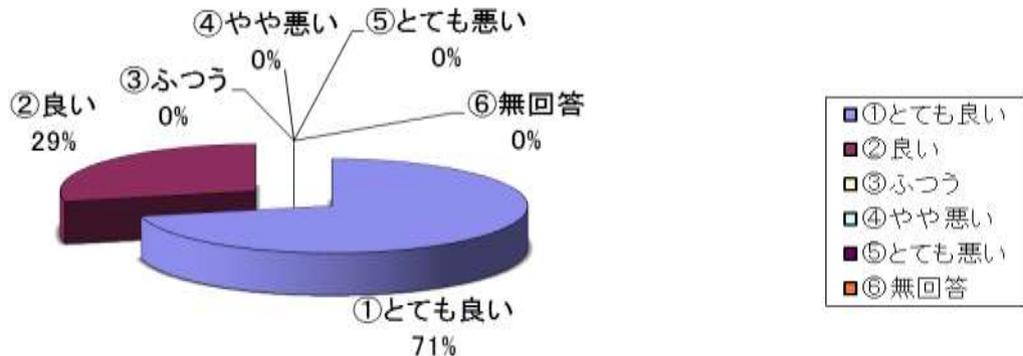
豊川市健康福祉部福祉課

1 接客態度について

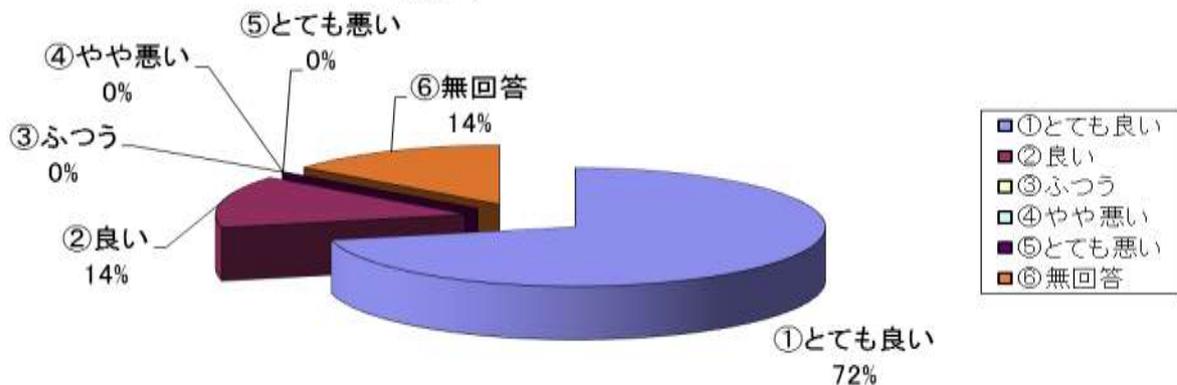
職員の対応については、問1、問2について、80%以上の方が「とても良い」、「良い」と評価し、高い評価を得ています。

その他、職員さんの対応が良く親切に丁寧にアドバイスをいただきました、親切で感じもよく感謝していますとのご意見をいただいています。

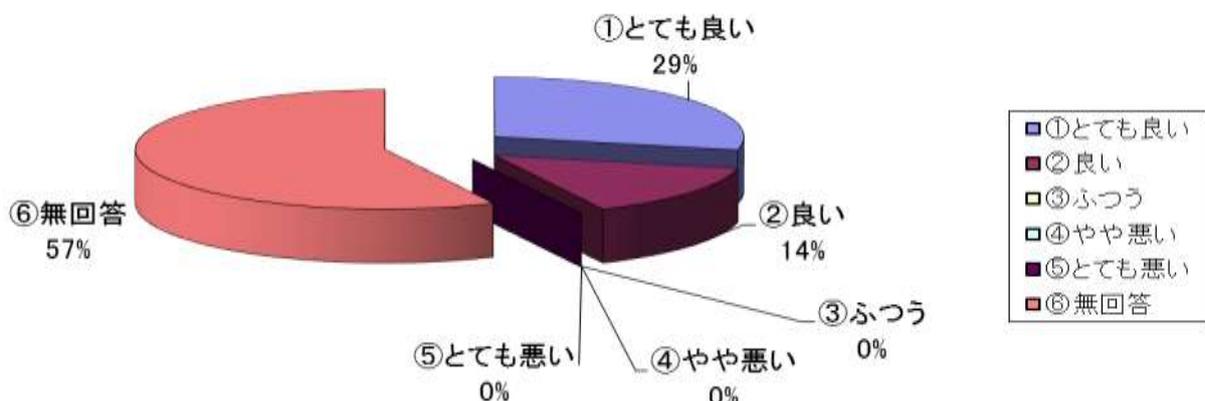
Q1 従業員は、いつも親切で心地よいですか？



Q2 従業員は、利用方法について分かりやすく説明があり、責任ある態度でしたか？



Q3 従業員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか？

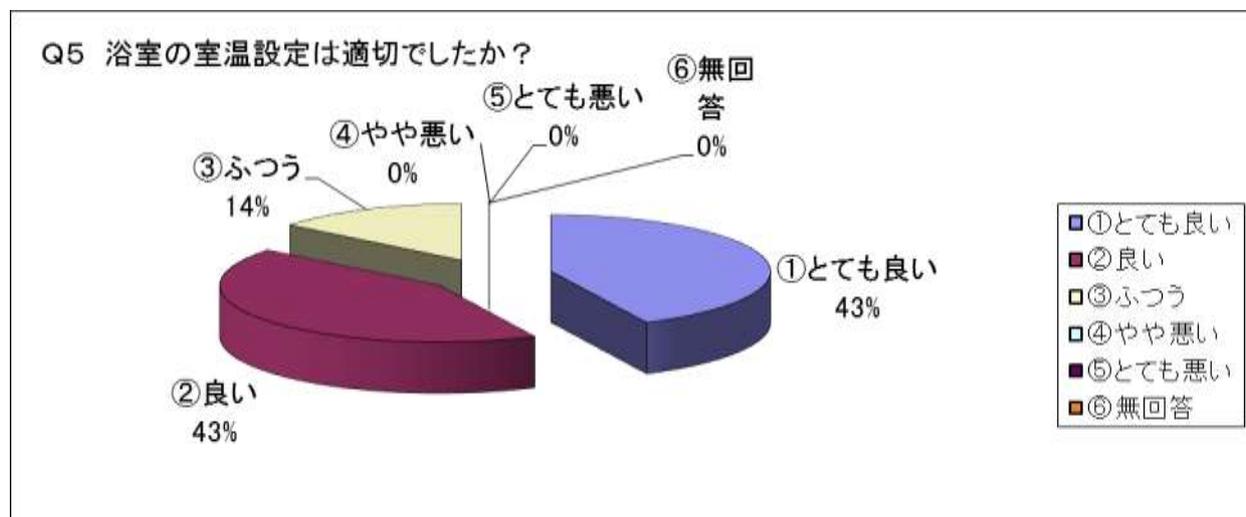
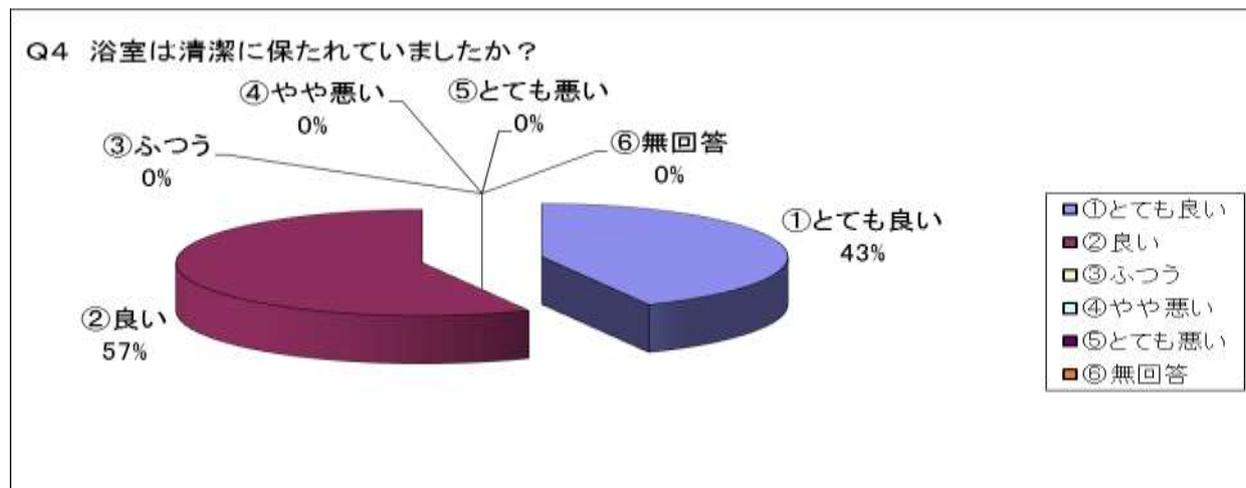


2 入浴利用について

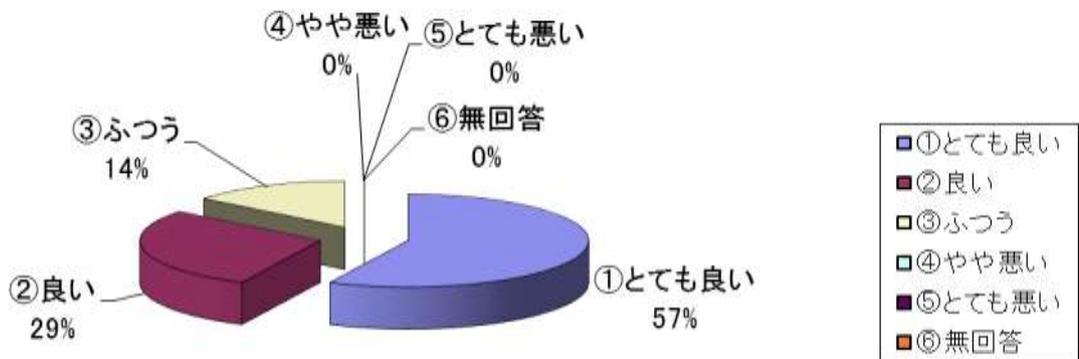
問4、5、6の浴室の清潔さ、室温、湯の温度については、80%以上の方が「とても良い」、「良い」と評価しています。

問8、9、10のトイレの清潔さ、入浴時間、浴室のご利用方法の説明については、86%の方が「とても良い」、「良い」と評価しています。

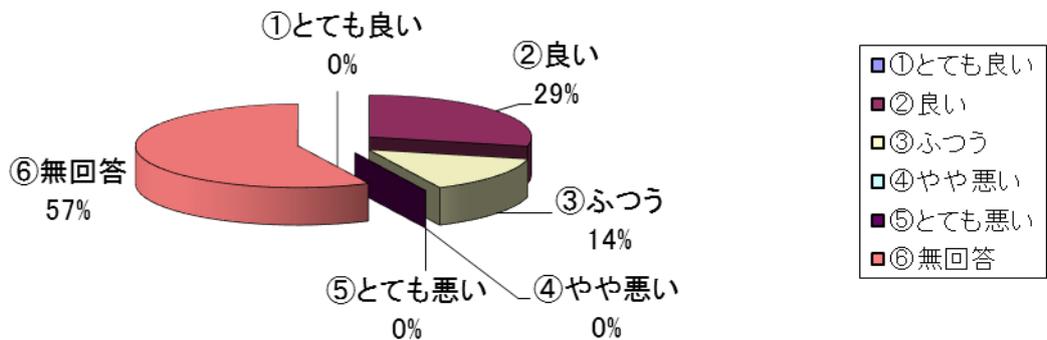
その他、土日の営業をして欲しいとのご意見をいただいています。



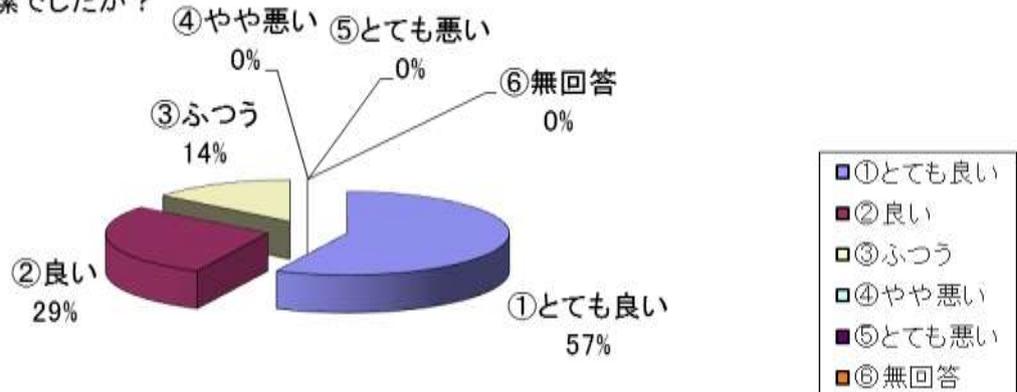
Q6 湯の温度は適切でしたか？



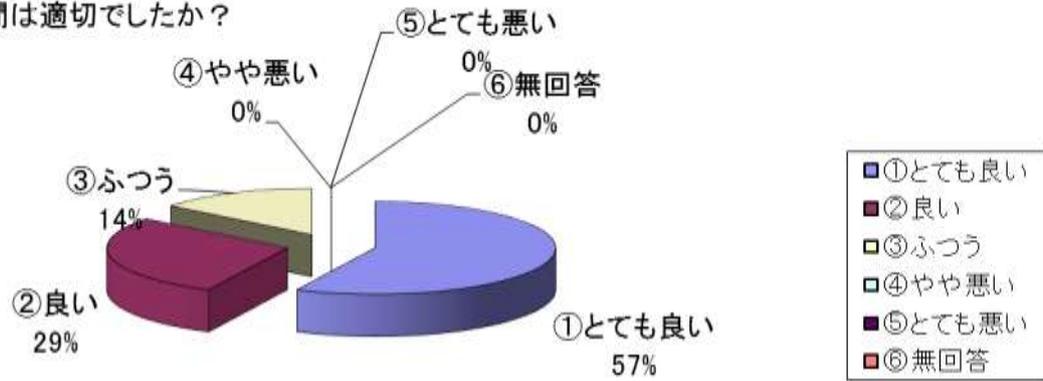
Q7 車椅子等からの移動はスムーズにおこなえましたか？



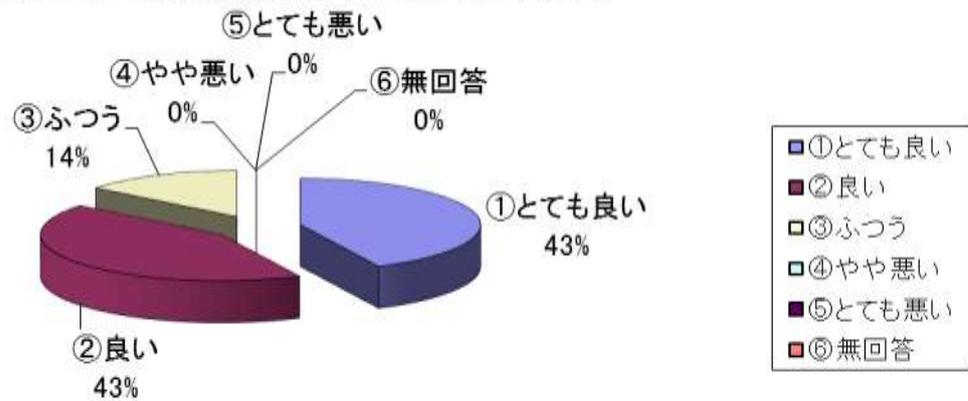
Q8 トイレは清潔でしたか？



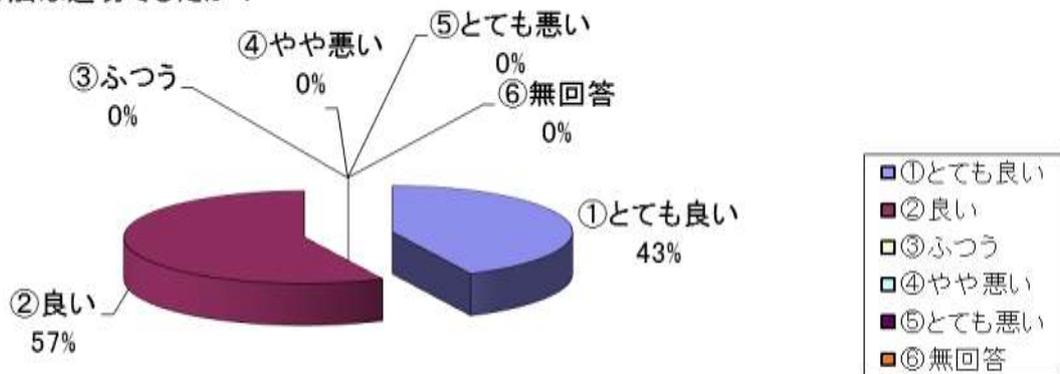
Q9 入浴時間は適切でしたか？



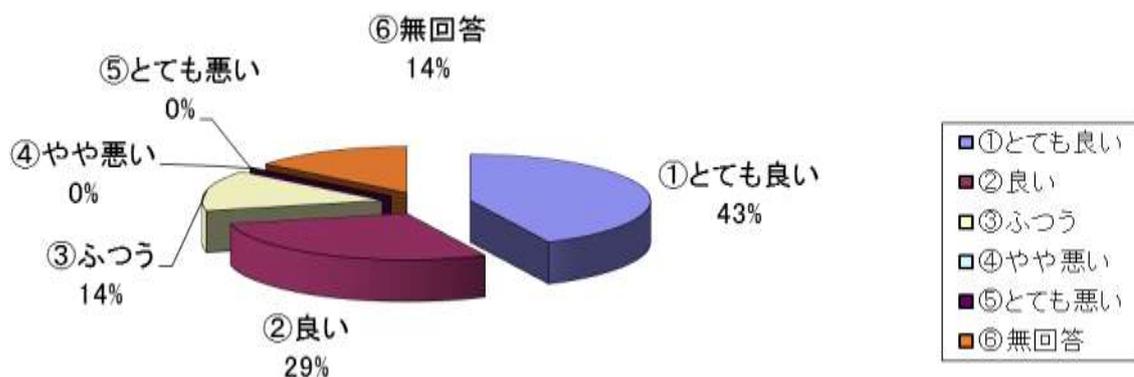
Q10 浴室の利用方法についての説明は、分かりやすかったですか？



Q11 予約方法は適切でしたか？



Q12 入浴施設の広報は分かりやすいですか？



3 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、入浴施設の広報をもっとして欲しいとの意見があったため、より多くの方に周知するために、市のホームページに掲載しました。

4 改善事項と今後の対処方法

土日を開館して欲しいとの意見が以前からあるので、より多くの方が利用していただける施設を目指すため、広報による周知や、障害者手帳の取得者に対して案内するなどの方法で新たな利用者を増やし、利用者のニーズを把握して土日の開館の必要性を検討していく予定です。

【総合分析】

従業員の対応が親切ですかという問いに対して、100%の方がとても良い及び良いと回答しており、また、浴室は清潔に保たれていますかという問いに対しても、100%の方がとても良い及び良いと回答しており、高い評価を得ているといえます。

全体を通して、やや悪い及びとても悪いとの回答をした方は1つもありませんでした。