

平成27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27年12月4日から平成28年1月15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 548人
 - (1) 性別
 - 男性 185名 (39%)
 - 女性 260名 (50%)
 - 未記入 103名 (11%)
 - (2) 年代
 - 60歳代 23名 (4%)
 - 70歳代 215名 (39%)
 - 80歳代 167名 (31%)
 - 90歳代 13名 (2%)
 - 未記入 130名 (24%)

平成28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のとおり、職員の言葉づかいや態度について、73%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図2のとおり、職員の服装や身だしなみについて、68%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図3のとおり、気分が悪くなったときの対応について、66%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

接客態度について、70%前後の方から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

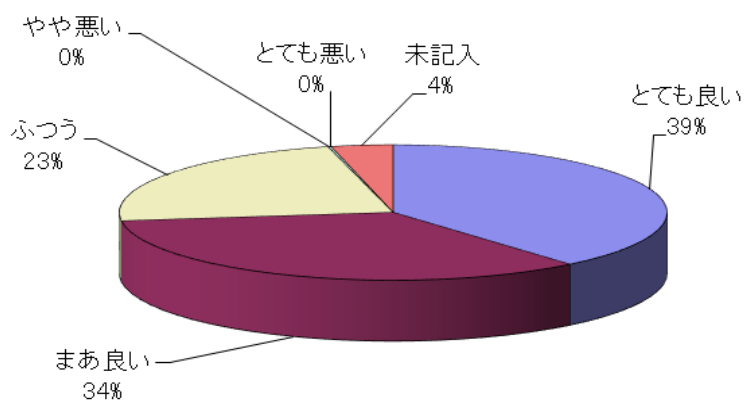


図2: 職員の服装や身だしなみは適切ですか

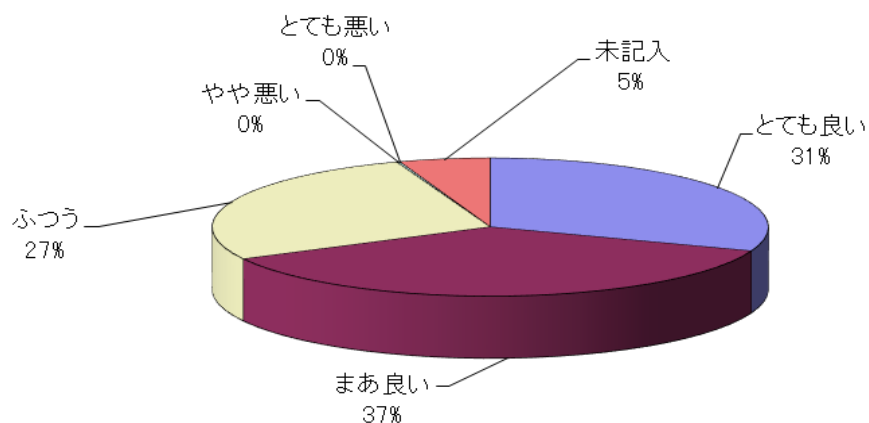
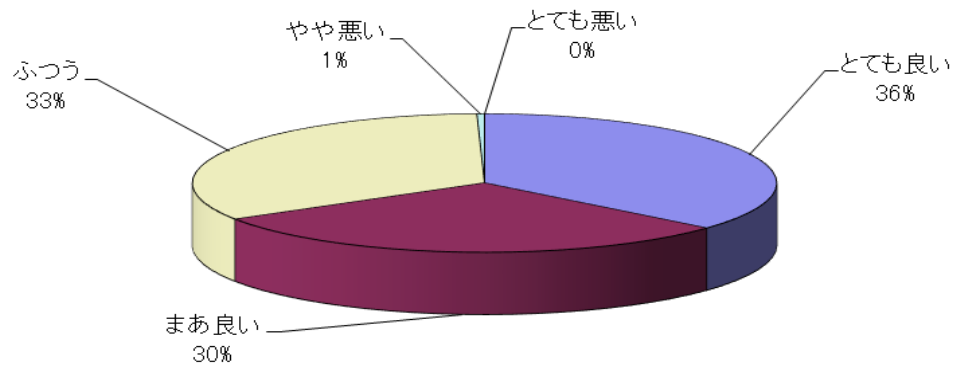


図3: 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※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、約50%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図6のとおり、施設の安全対策については、44%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

施設について、おおむね半数程度の方から高い評価を得られていますが、安全対策については昨年と比較して評価が低くなっているため、安心して施設を利用していただくために改善を図る必要があります。

図7、8、9のとおり、浴室設備の使いやすさや健康器具を始めとする機器や設備の種類や数について、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方は30%後半とやや低めの結果となっています。

施設の健康器具、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。

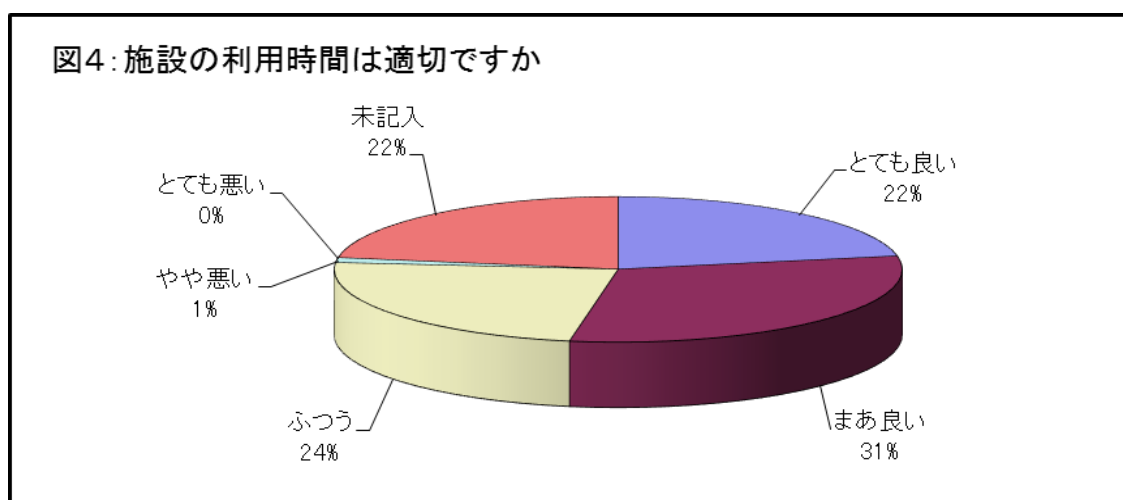


図5: 施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

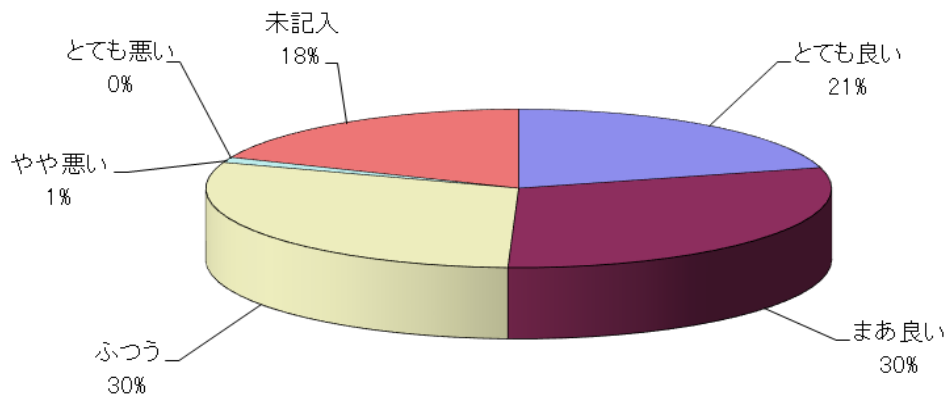


図6: 施設の安全対策はいかがですか

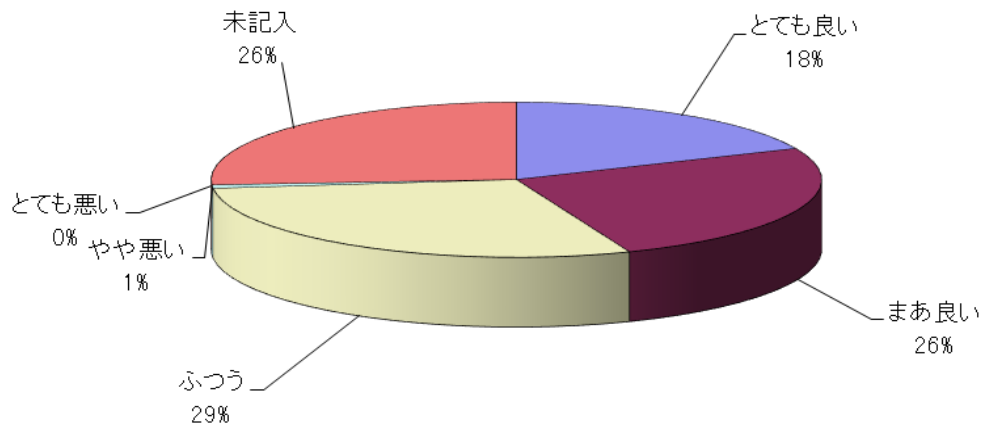


図7: 健康器具は、使いやすく手入れされていますか

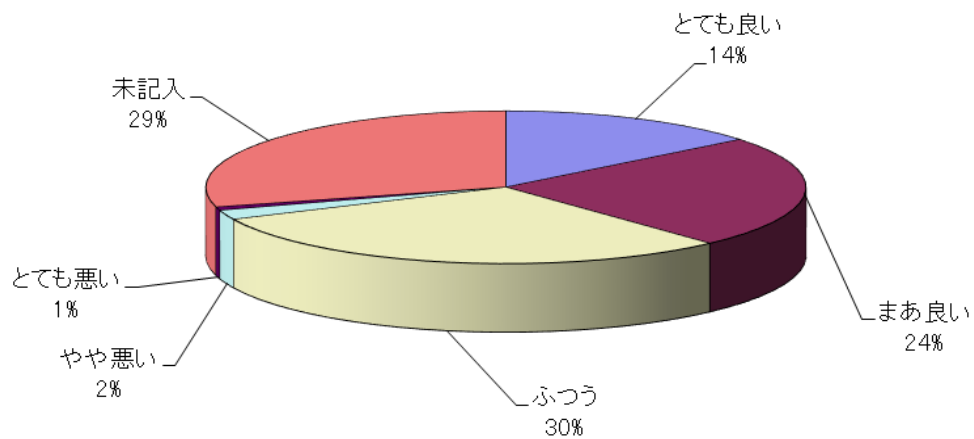


図8: 浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

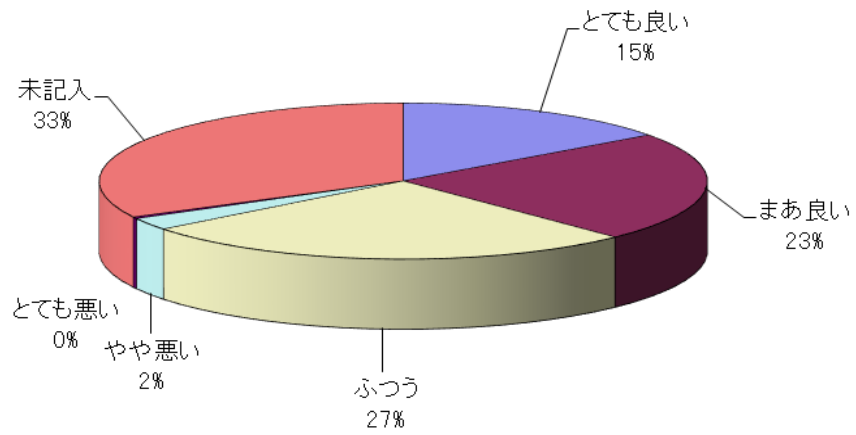
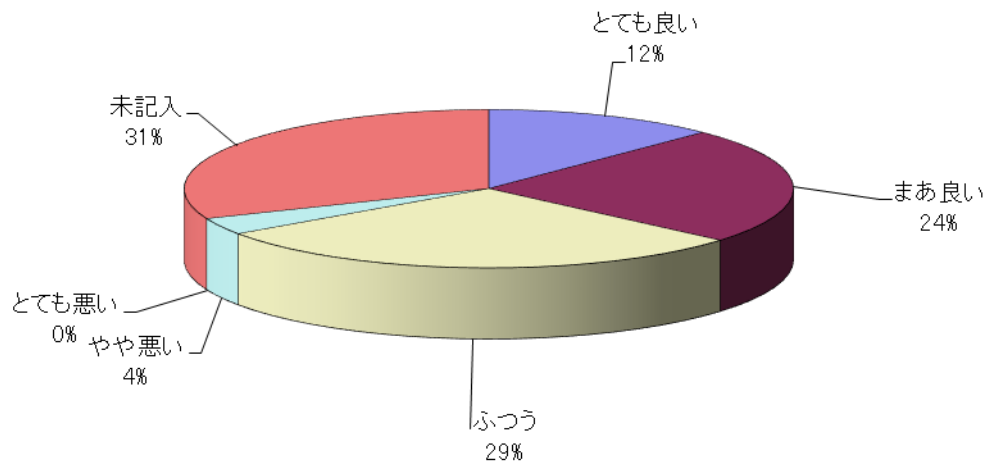


図9: 備品などの設備の種類や数はいかがですか



(3) 清潔について

図10のとおり、浴室の清潔について、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方は41%とやや低めの結果となっています。

図11から13のとおり、館内設備の清潔さについて、半分以上の方々が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

入浴施設やトイレなど、清潔について「やや悪い」「とても悪い」との回答が一部あります。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。

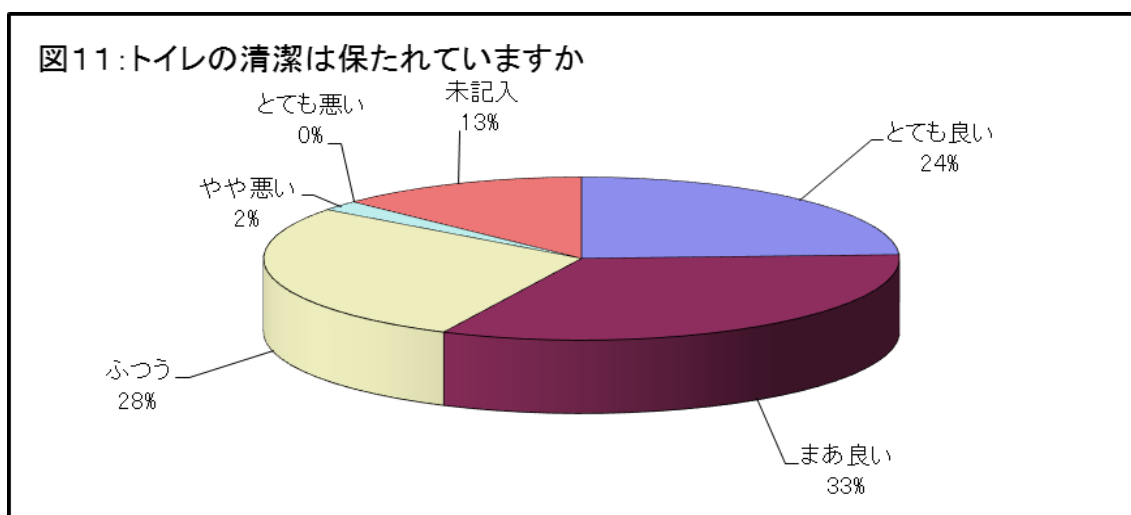
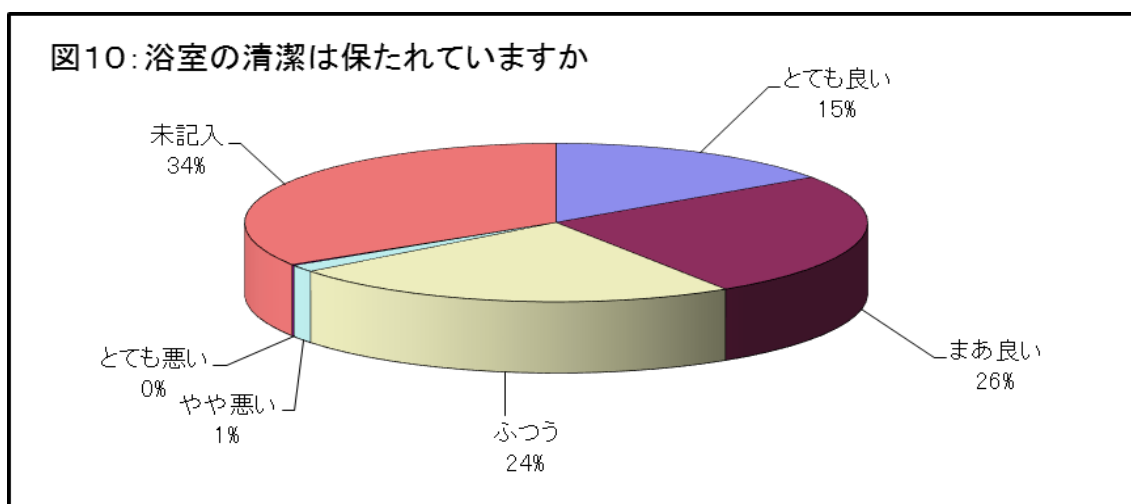
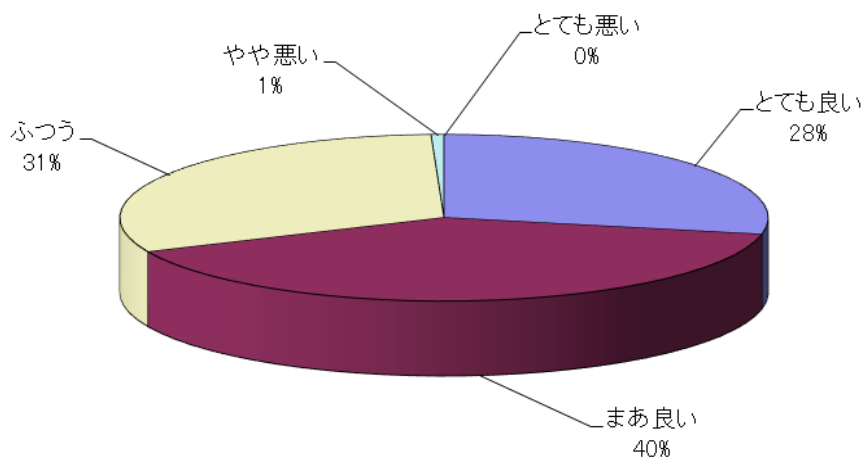
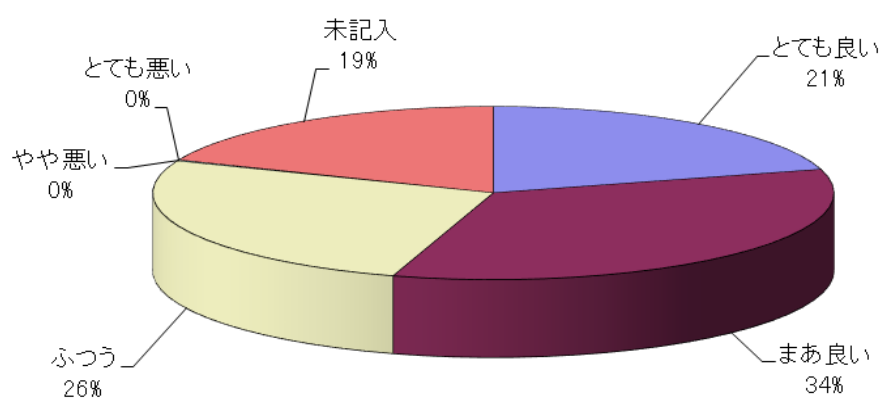


図12: 貸館の清潔は保たれていますか



※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。

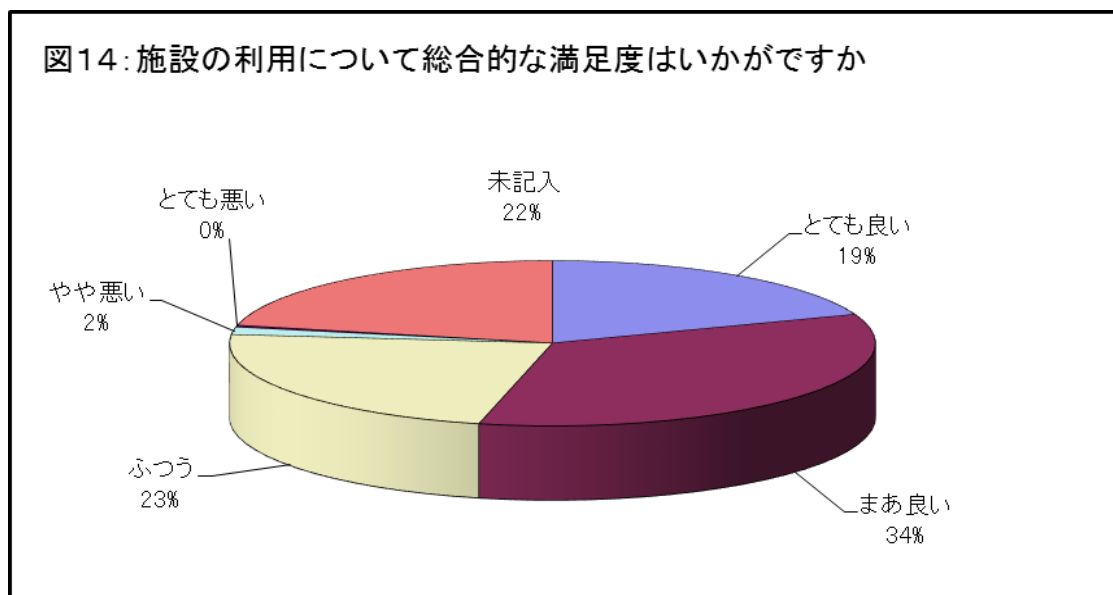
図13: 施設全体の清潔は保たれていますか



(3) 総合的な満足度について

図14のとおり、53%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

おおむね半数を超える方から高い評価を得られていますが、さらなる満足度の向上に努めていく必要があります。



【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

・手すりが全区間設置をお願いします。又段差についても細心の注意を持って失くして下さい。

我々老人は案内板等の文字は大きくわかり易いように願います。

・スリッパの利用表示がもうすこしわかりやすくお願いします。
・来る人どこない人とあまりにも違って、全然これない人こない人がはっきりしている。

・良好

・使用す者が感謝の気持ちで使用させていただく気持ちを持つこと。

・入浴時に扉の開閉案内が不十分のため、サイン等を示してほしい。

・風呂の出入り口の表示もっと大きくする。せっけんくらい用意してもよい。

○ 備品などの設備の種類や数について

・暖冷房は事務所に於いて集中管理される方式が良いと思います。

また事故者を早期発見するためにも所々要所に監視カメラ設置し、之も集中監視されるようにできると良いと思います。

・長時間利用が多いのでオールイス対応設備が良いと思われる。

・老人用イスを多くしてください。

・はいて来た靴がわからなくなったとき、ていねいにさがしてくれたのがうれしかった。

・入浴時に上部より水滴が落ちて来る。

・カラオケを歌う時用紙をもらって曲名、名前を書く用紙を人によってないという。

又司会者が気に入っている人には用紙を持って行って歌ってくれと頼む。これではだめ。

もっと平等に歌わせろ。

・お風呂の脱衣所にお風呂の中の安定したプラスチック製のいすを一つ置いて下さい。着替えの時安定したいいすがほしい方がいます。

・有難うございました。おかげ様で今年も健康に暮らせました。職員の方に厚くお礼申し上げます。

・浴室に石鹸を置かれない、浴室のドア一故障

・浴室に洗剤を備えてほしい。座布団ではきついので座椅子を設けてほしい。

・洗い場の数が不足する、10くらいではさびしい。

・さわやかルームに卓球台を復活させて欲しい。

・マッサージ器は2台あっても、1台は故障中の時が多い。故障したら外の所に移動しておくべきだ。

○ その他のご意見

- ・食事については老人会を別にメニューとして追加してほしい。

健康器具にも老人、特に年配者95歳以上の方にもやさしく利用できるような場所と環境を考えて作ってほしい。

- ・風呂をきれいにしてください。

- ・個人ではなく団体で来ているので、一部回答について返答しにくい。

・年末の12月25日に老人会の慰安として予定され参加しましたが、年末は何かと忙しいので今後は予定しないでほしいです。

会の為に参加しましたが、よろしく願います。

- ・洗い場とシャワーが少ないため待ち時間が多い

- ・もっと心くばりをしなさい。職員が何ぞ外に出ない？

・カラオケを歌っている時の窓ぎわのモニターが、光の反射でひかり見えにくいので、見えやすいようにしてください。

・入浴中の髭剃りは当然と思いますが、浴槽内でするのはもちろん駄目ですが、それと混んでいる時ははずすと思いますが、人が少ないときはいいと思います。

- ・ここの施設には10年近く利用させていただいています。

近頃気がつきましたが、お風呂の戸が重たいと感じました。

たぶん私は一番若いと思いますが、先輩たちはもっとつらい思いで、お風呂の戸をあけていると思います。

- ・入浴の休みが多いと思います。

・私はpm1～pm3:00まで催しに通っていますが、高齢になり自家用車の運転は迷惑がかかるとコミュニティーバスを利用していますが、

午後1時～午後3時までバス発着時間がふれあいセンターの催しには全く適応していないと思います。

免許返上高齢者用のバス割引券やバスの発着時間の検討をお願いします。

13時に始まるのに11時30分頃について、15時終わるのにバスは14時55分に出てしまう。この為17時ごろまで待たなくてはダメ。

ゆうあいの催しに合わせたバスの発着時間を考慮して下さい。

- ・カラオケで通して実施はやめてほしい。マナーの悪いときがある。

・和室の座布団はいつ洗濯をするのですかわかりませんが、汚れているものがたくさんあります。

もう少しまめに洗濯してほしいです。

- ・国府駅からのバス回数を増やしてほしい。

- ・どんな教室があるのかわからない。

- ・維持管理は良いと思う。

・ゆうあいの里のもよおしものの開始時間に合わせてコミュニティーバスの発着時間を考慮して下さい。

13時始まるのに11時頃につく。3時に終わるのに2時54分に出してしまう。バスが少ない。

途中で来る時乗る時も時間通りに来ない、5分くらい遅れる。

・老人会で利用日に予防しているが、介護高齢化の職員を派遣して貰いたい。

最初の利用日は介護予防のチェックがあるが、もう一回についてもボケ防止の活動などで派遣してほしい。

・点検の時に割り当てないでください。

・年に数回しかこないのも特になし

・もう少し設問を単純にするべきだ。細かすぎて答えにくい。

活字をもっと大きな字にしてください。老人ではメガネがないと読めない。

【昨年度の改善事項について】

設備の老朽化による故障もあり、今年度は空調設備の修繕を行いました。今後も器具や設備などの点検・修繕を継続し、指定管理者と確認をしながら、必要性の高いものから実施していきます。

【改善事項と今後の対処方法】

施設の遊歩道について、未舗装の部分があり転倒の危険があるため、総合福祉施設としてバリアフリー化した歩道の整備を検討しています。

【総合分析】

利用者数は伸びており、今後ますますの施設需要があるものと考えますが、総合的な満足度が昨年と比較して低下しています。今後は接遇や施設の清潔さについてこれまで以上に意識して取り組み、利用者の満足度向上を目指し、指定管理者と連携を図っていきます。