

平成27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27年12月2日から平成28年1月15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 83人
- 5 集計内容

(1) 性別

男性	46人 (55%)
女性	28人 (34%)
未記入	9人 (11%)

(2) 年齢

60代	17人 (20%)
70代	38人 (46%)
80代	11人 (13%)
90代	4人 (5%)
未記入	13人 (16%)

平成28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、89%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、88%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、89%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、90%に近い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

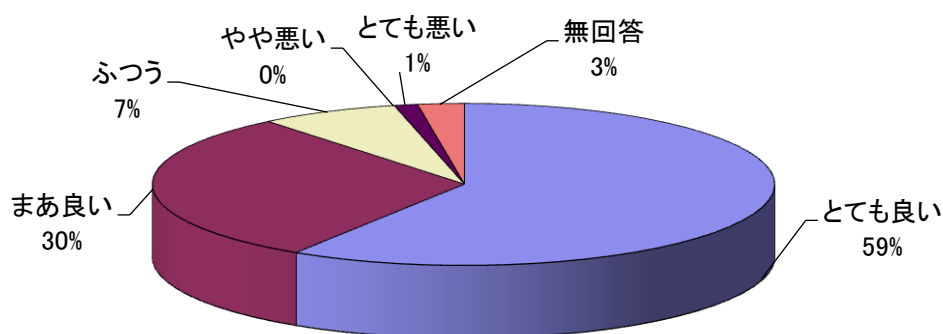


図2: 職員の服装や身だしなみは適切ですか

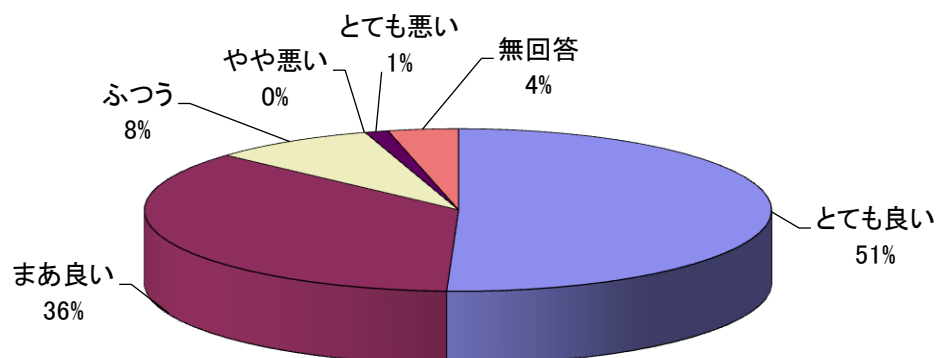
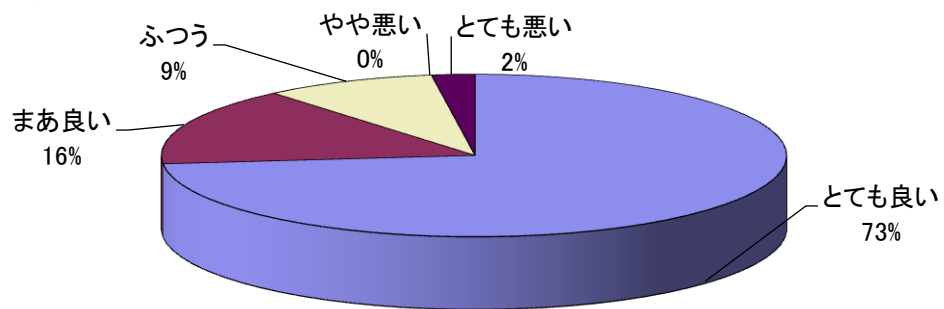


図3: 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※実際には未記入が38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、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が64%である一方で、6%の方が「やや悪い」「とても悪い」と回答しています。自由意見として、施設の利用時間の延長を望むものがありました。

図5のとおり、施設の案内表示・利用表示について、75%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、69%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図7のとおり、健康器具の手入れについて、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が57%である一方で、6%の方が「やや悪い」「とても悪い」と回答しています。主な意見として「マッサージ機に不備がある」というものがありました。

図8のとおり、浴室の設備の手入れについて、70%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図9のとおり、備品などの設備の種類や数について、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が53%である一方で、4%の方が「やや悪い」「とても悪い」と回答しています。主な意見として「卓球台がほしい」というものがありました。

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。しかし、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。

また、設備や備品の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、常に備品や設備などの点検・修繕などを行い、適切な施設管理を行う必要があります。

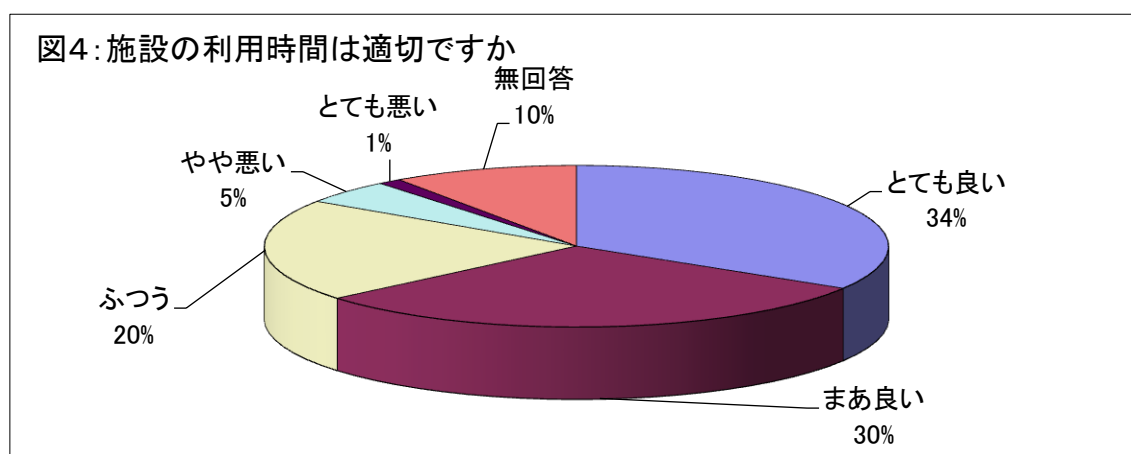


図5: 施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

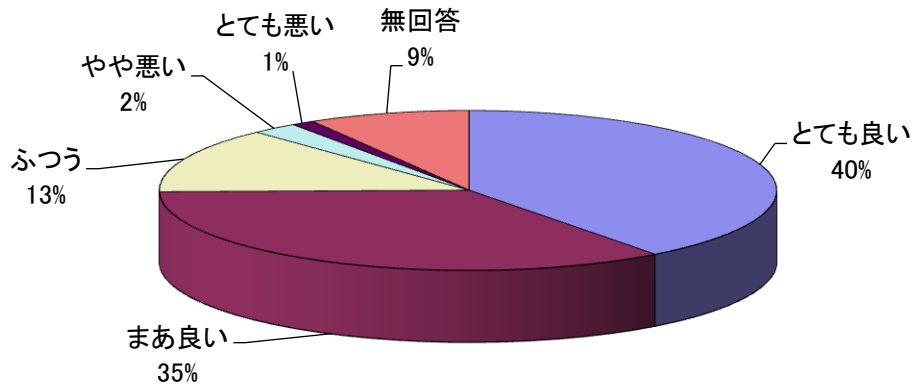


図6: 施設の安全対策はいかがですか

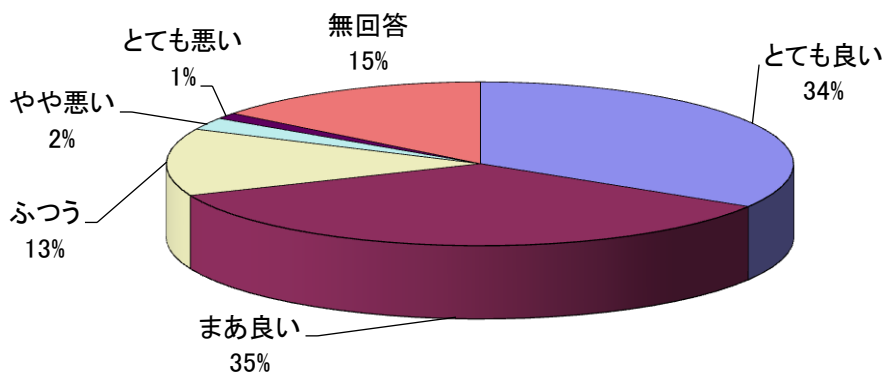


図7: 健康器具は、使いやすく手入れされていますか

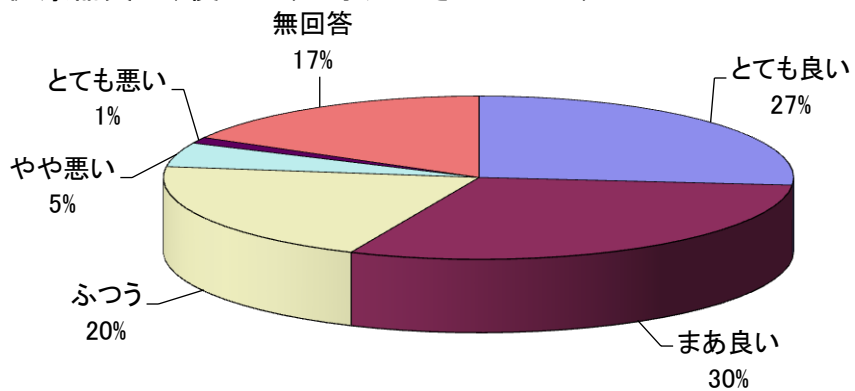


図8: 浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

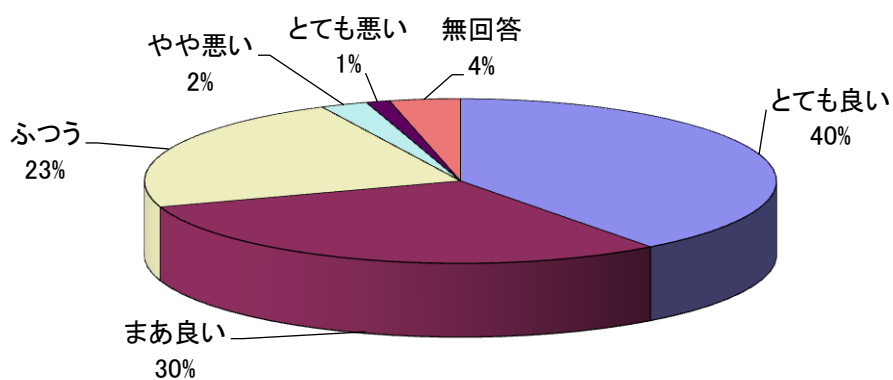
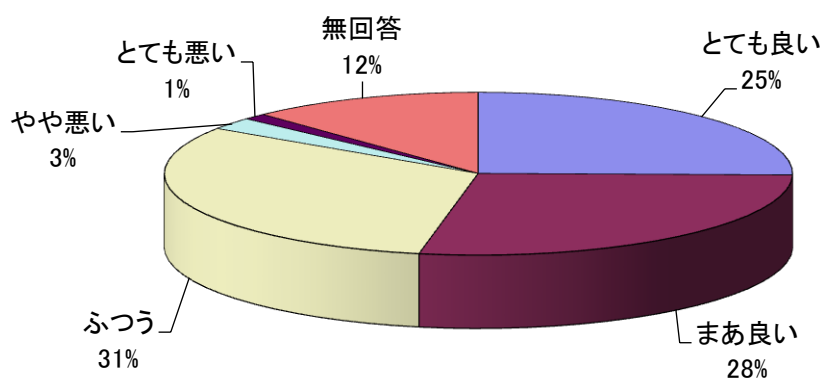


図9: 備品などの設備の種類や数はいかがですか



(3) 清潔について

図10から図13のとおり、浴室、トイレ、貸館、施設全体の清潔さについて、70%以上の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

清潔さについて、おおむね高い評価を得られていますが、自由意見にも見られるように、「やや悪い」「とても悪い」との回答が一部あります。利用者に気持ちよく施設を利用していただくため、今後も継続して清潔な環境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

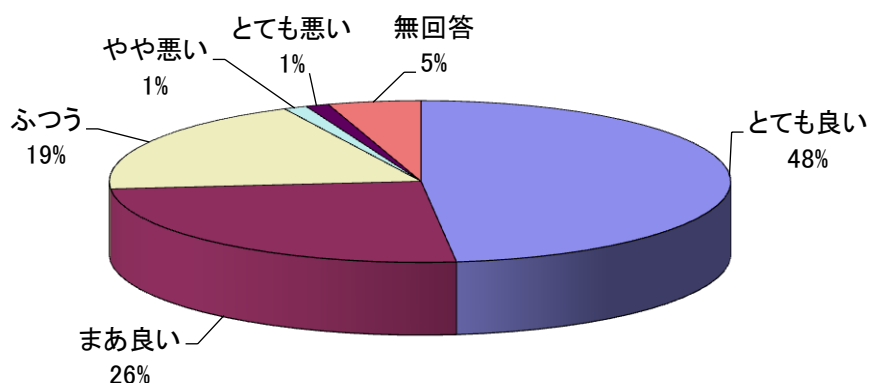


図11:トイレの清潔は保たれていますか

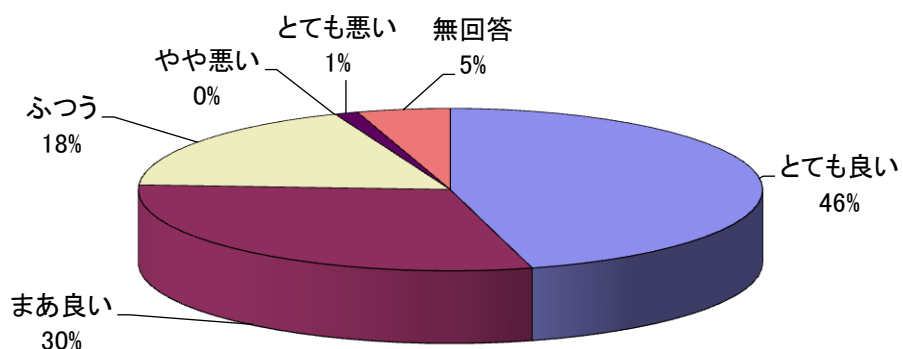
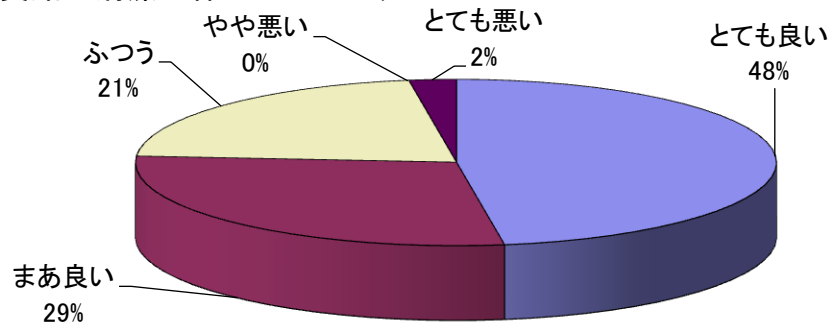
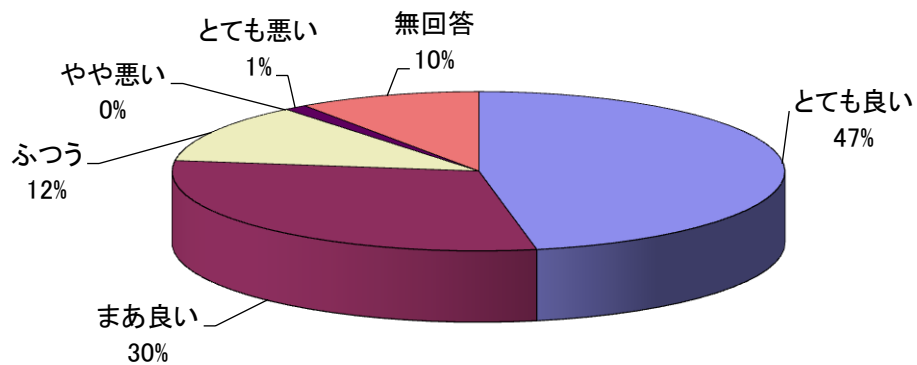


図12:貸館の清潔は保たれていますか



※実際には未記入が41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

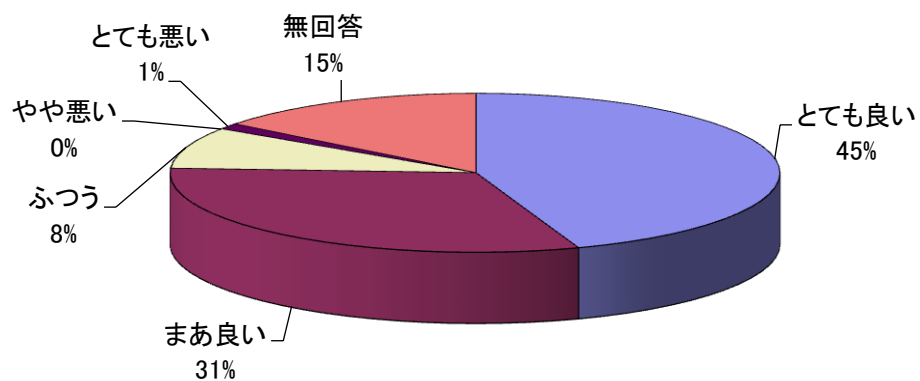


(4) 総合的な満足度について

図14のとおり、施設の利用についての総合的な満足度について、76%の方が、「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

おおむね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。

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



【その他のご意見ご要望】(原文のまま)

○ 施設の安全対策への意見

- ・適時適切に訓練を行っていますか？してほしい。
- ・本宮の湯利用の皆さんがイカマイ館側の駐車場へ入っていて（ナンバープレートは浜松、岡崎などで判る）駐車場が不足して困る。事故が無いように願っているが。本宮の湯の駐車場を鉄骨2階建にすると解消できる。
- ・浴室のトビラがハズレル時が有ります。
- ・男風呂中の東角にヒビが入っている。天上の換気口の格子はススを取れると良い。

○ 備品などの設備の種類や数への意見

- ・(施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか→) もっと整理して「スッキリ」したらどうですか。
(浴室の設備は使いやすく手入れされていますか→) ドライヤーの「ひっかけ」が永く壊れたままだった。係の申出ると「そのうちに」という物足りない返事だった。
- ・卓球
- ・特にトイレはいつもきれいに保たれていて気持ち良い、感謝！！
- ・マッサージ機（1）整備不良の物が多い。整備に心がけて下さい。（2）もう1～2台位あればと思うことが多い。
- ・マッサージ機の程度（機能）もうチョット良いものがほしい。
- ・ピンポンなどが出るといい。
- ・脱衣部屋の各ロッカーの取っ手などのビスの弛みが多いのでしめる。マッサージ器のかたむいているのを直してほしい。
- ・マッサージ機が故障して、使い勝手が悪いのは残念です。もう一台あるとよいのですが、ほしいです。（男性用）
- ・掛湯のシャワーがないのでこまっています。
- ・ピンポンが出来る様にしてもらいたい。

○ その他のご意見

- ・ありがとうございます。
- ・湯舟の湯里を座って肩がかくれる位まで入れて下さい。
- ・入湯者への指導をしっかりとして下さい。
- ・湯場出口の戸の開放なし
- ・先日はこしかけが汚れていた。
- ・注意したいがもめるので出来ない。
- ・(施設の利用時間は適切ですか→) 10:00-17:00を希望。
- ・カラオケが公平に歌えるようにしてください。
- ・入浴時の無駄な湯水を使う老人が多く、注意喚起の提示が有っても理解が貧しいのは残念。恵まれた状況での入浴に感謝しています。
- ・浴室内で、大ごえでの話がやや気になります。脱衣場で話してほしいです。ゆったりくつろいで入浴したいので。
- ・5時までやってほしい。
- ・駐車場の利用で身障者の場所の前に、看板に「この利用者は身障者手帳を拝見します」と書いてもらうと助かります。マークのみを付ける人が多い。
- ・ルールを守らない人が目立つ、マッサージカードを取らない、風呂上りに体をふかないで出る、ドライヤーの使い方悪い。
- ・生花がいつも立派です。褒めてあげて下さい。
- ・脱衣カゴに衣類を入れてそのまま脱衣ボックスに入れる人がいます。カゴの汚れた側の部分が脱衣ボックスに接し不潔です。カゴをボックスに入れる事は止めてほしい！
- ・浴室その他楽しく利用させていただいてます。ありがとうございます。
- ・土足厳禁の場で履物をこしをおろして(座って)はいたり、ぬいだりして座敷がよごれるのでやめる様にこしをおろす場所を廃止する様に要望する。
- ・脱衣場どうしてもホコリが溜まりやすい。随時清掃乞う。
- ・ふろがぬるい。さむくてなかなかでれない。
- ・駐車場に問題あり。少ない！
- ・利用時間をもう少し伸ばして欲しいです。
- ・駐車場不足で困る。駐車場不足解決策。本宮の湯の駐車場を鉄骨2階建にする。これが一番良い解決策です。くれぐれもお願いします。
- ・駐車場がないのが一番困ります。
- ・混雑時でもひげそりを皆さんしているので全面的にひげそりは禁止にして欲しい。洗場もカベがないので危険です。
- ・平尾のふれあいセンターは全面禁止になっていて人の回転が早く便利です。よろしく申し上げます。

- 駐車場1Fは役所の入口のみ禁止、もう少しゆうずうして下さい。いつ駐車に困っています。駐車場は役所でもうちょっと考えて下さい。
- 開館（入浴）9：30にして欲しい。独り住まいなので、人との交流も出来、ガス代も大いに助かります。本宮山下山後汗を流すのにもってこいの場所です。
- 職員が親切。
- 一部の職員に不満あり。
- シャワーの使い方が乱ぼうでとなりの人に石けん水をまきつらす人がいて不快になることが多いです。シャワーの水圧を控えめにしたら節水にもなると思います。
- 混雑時のヒゲそりの遠慮はいきすぎではないか。世間話の少し遠慮は必要と思う。
- 職員の勤務時間もあって無理とは思いますが4月～9月の間、あと30分延長して頂けたら…
- 清掃がゆきとどいていて感心します。
- 浴そうの上にある換気せんのはこりがやや気になってます。そうじができるといいです。

【昨年度の改善事項について】

設備やつについては老朽化による故障もあり、今年度は給湯機器と入浴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、指定管理者と確認しながら、必要性の高いものから修繕を実施していきます。

【改善事項と今後の対処方法】

施設設備や備品の整備については、未実施である残りの給湯機器や入浴設備を中心に修繕を行います。また、自由意見の中には「利用者のマナー」に関するものが多く見られます。意見の内容を指定管理者とともに確認し、必要に応じて、マナー面の注意喚起を図るための掲示を行い、利用者が快適に過ごせるように環境の整備を図っていきます。

【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。昨年度より倍以上の回答をいただいたこともあり、多くのご意見ご要望が寄せられました。実現可能性と必要性を考慮して順に対応すれば、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。