

令和2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 令和2年12月4日から令和3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
- 4 回答数 51人
 - (1) 性別 男性 9名 (18%)
女性 42名 (82%)
未記入 0名 (0%)
 - (2) 年代 60代未満 2名 (4%)
60代 6名 (12%)
70代 25名 (49%)
80代 8名 (16%)
90代 0名 (0%)
未記入 10名 (19%)

令和3年3月

豊川市福祉部介護高齢課

(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、74%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、74%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、67%の方が「まあ良い」と回答しています。

接客態度について、すべての項目で70%近く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

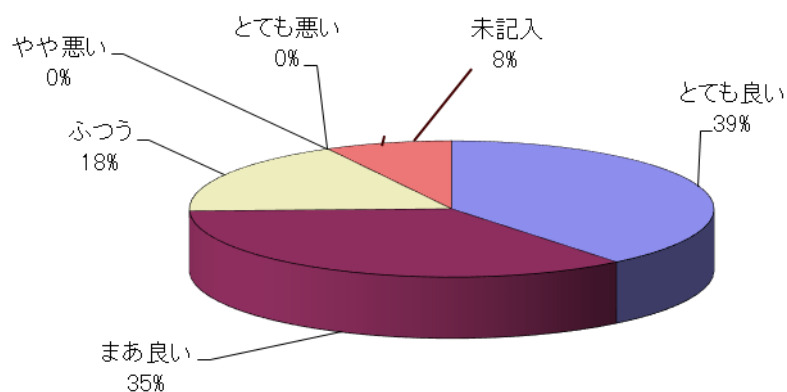


図2: 職員の服装や身だしなみは適切ですか

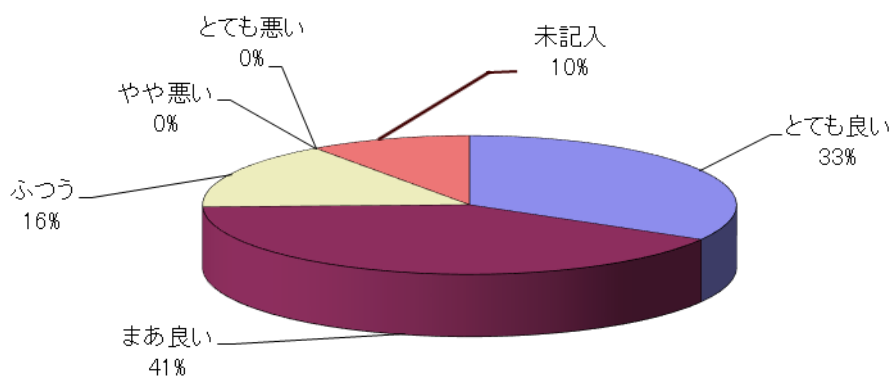
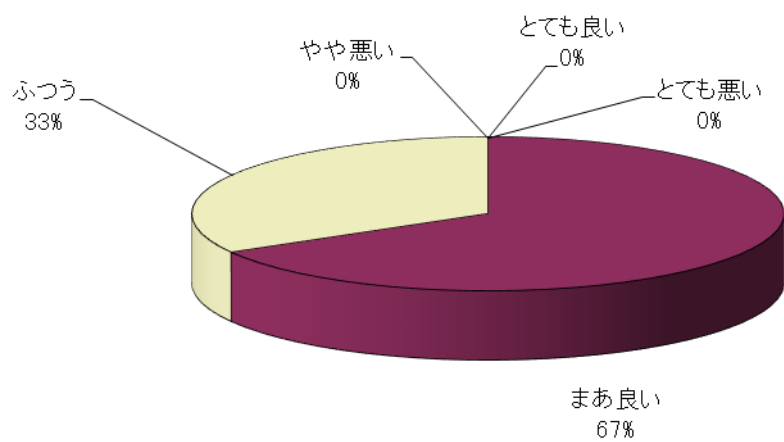


図3: 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※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) 施設等について

図4のとおり、施設の利用時間の適切さについては、51%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図5のとおり、施設の案内表示などのわかりやすさについては、41%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、53%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、すべての項目で半数近くの方から高い評価を得られていますが、引き続き高い評価を得られるよう、案内表示を見やすくする等できる事から取り組んでいきます。

図7から9にあるとおり、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対する回答について、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が少ない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

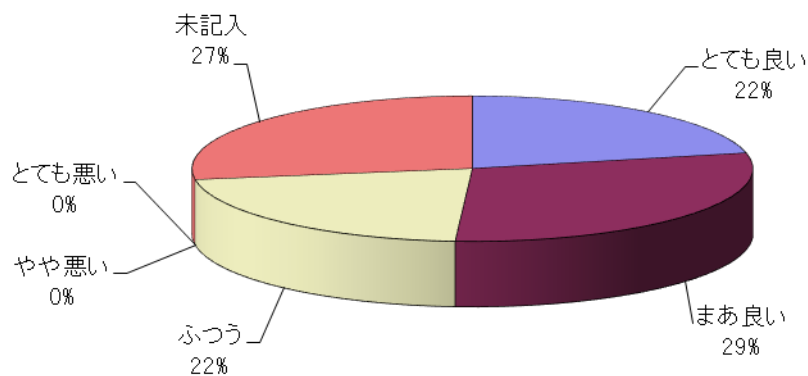


図5: 施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

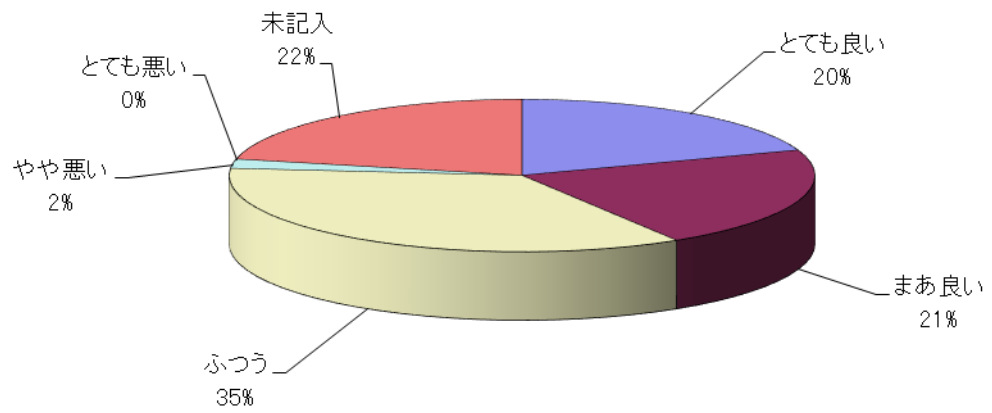


図6: 施設の安全対策はいかがですか

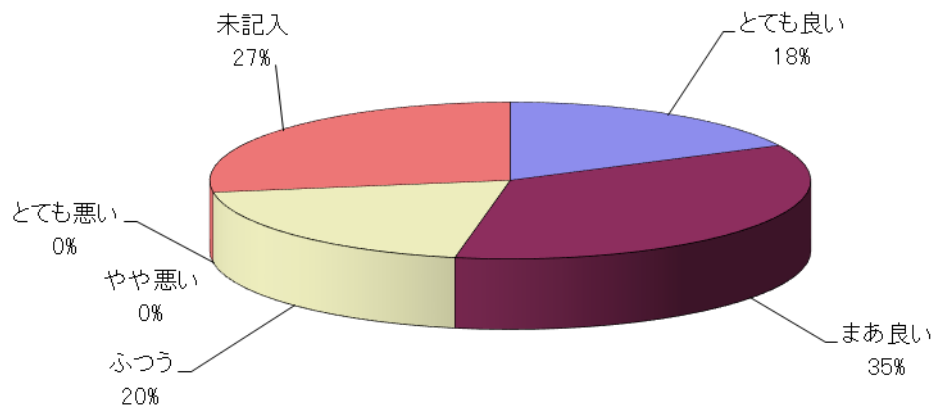


図7: 健康器具は、使いやすく手入れされていますか

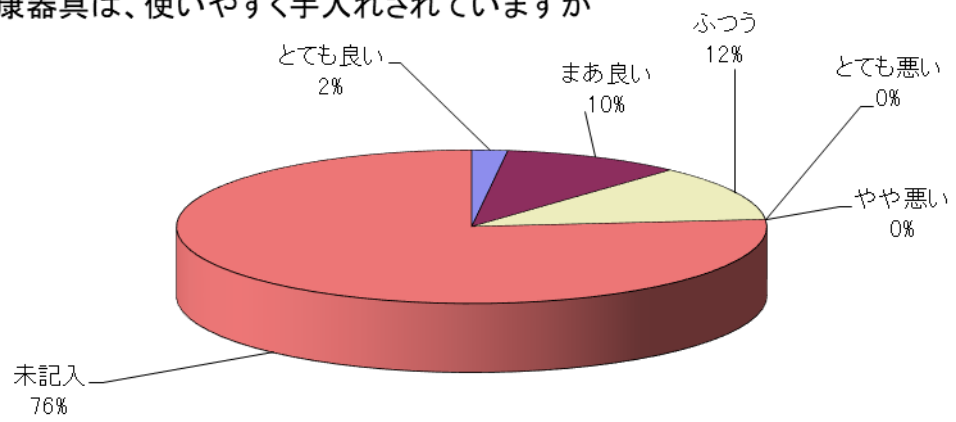


図8: 浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

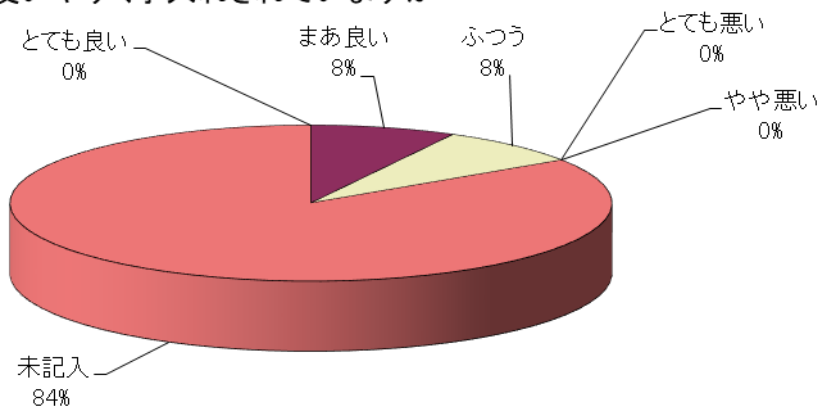
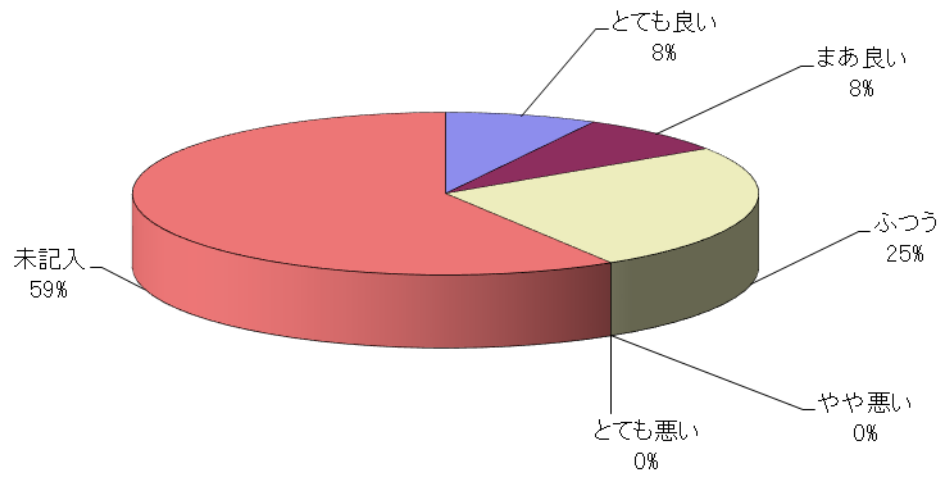


図9: 備品などの設備の種類や数はいかがですか



(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14%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は半数以上の方々が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。「とても悪い」や「やや悪い」という回答はないですが、衛生管理には気を配らなくてはならない施設であるため、利用者に気持ちよく施設を利用していただけるよう、常に清潔で快適な環境を整える必要があります。

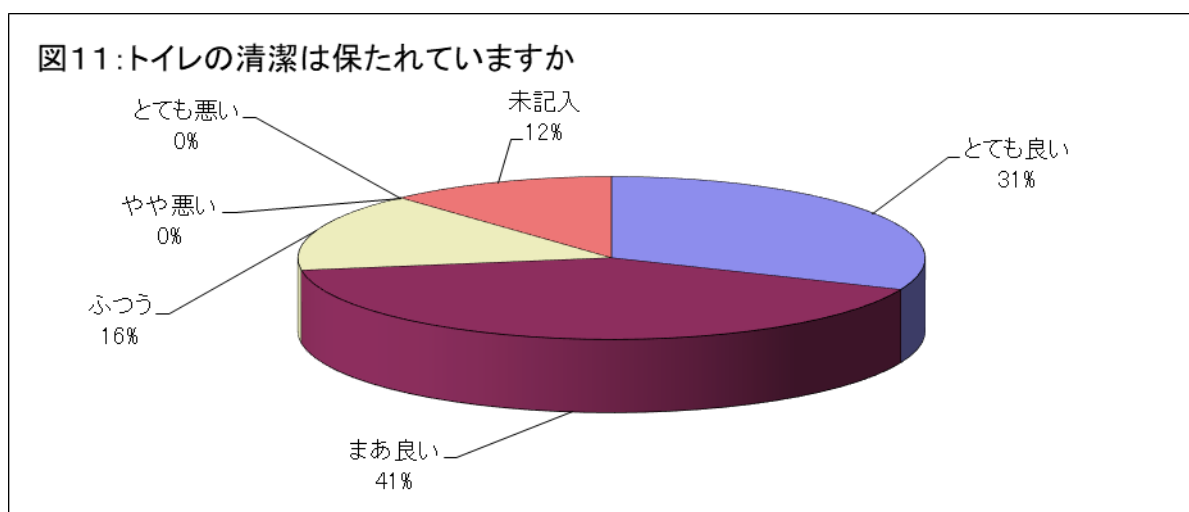
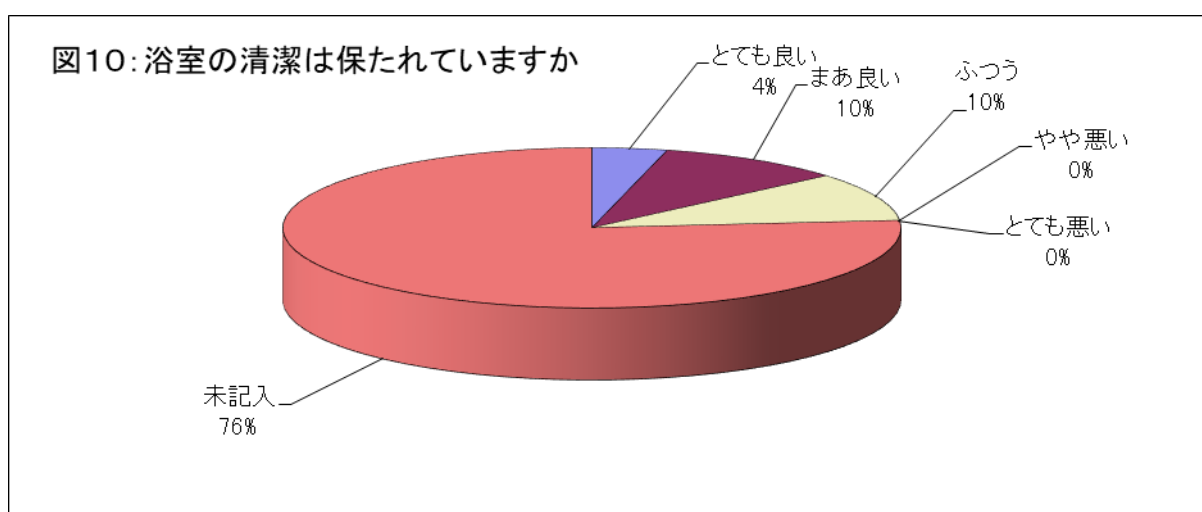
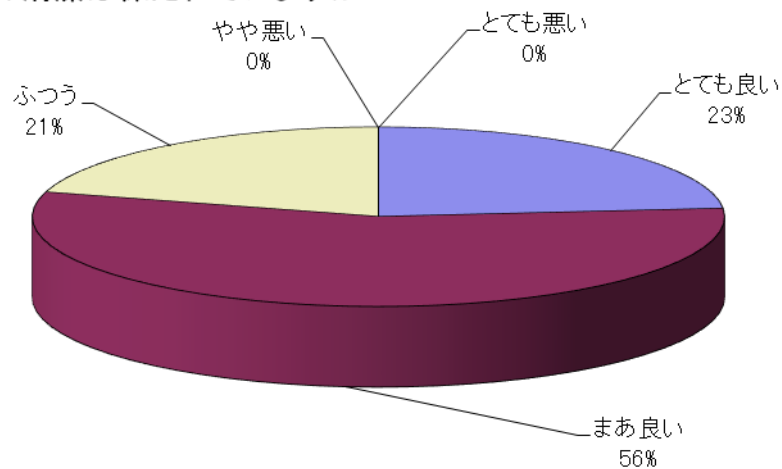
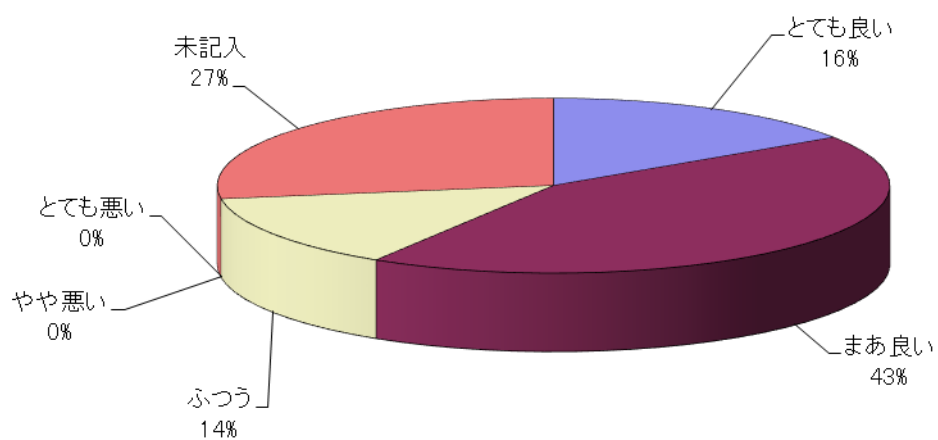


図12: 貸館の清潔は保たれていますか



※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、未記入は利用されなかったものとして、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

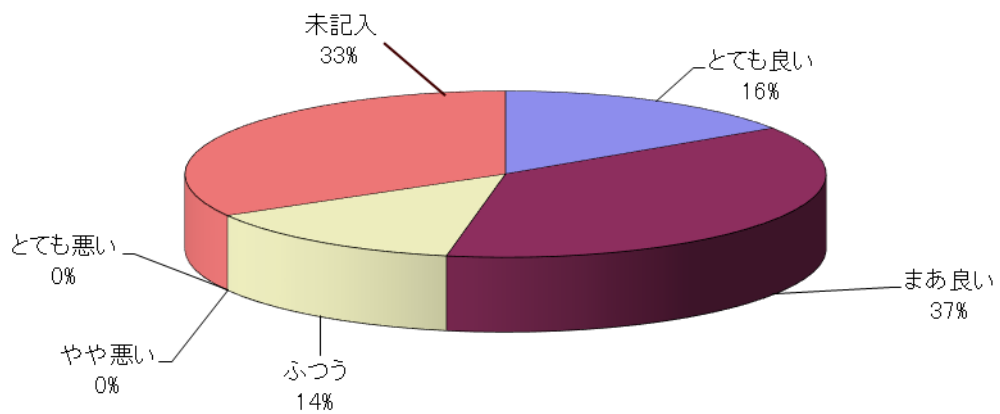


(4) 総合的な満足度について

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。

半数以上の利用者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。

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）

○ 施設の安全対策について

- ・施設の安全対策については、万全だと思います。

○ 備品などの設備の種類や数について

- ・展示用のパネルの設置がスムーズに出来るようにしてほしい。
- ・備品などの設備の種類や数について、健康器具を新しい清潔な物にして欲しい。

○ その他のご意見

- ・利用回数が増えてくる様になりましたら要望がありましたら伝えたいと思います。
- ・老人会ですが、お迎え等色々お世話になり有難うございます。
- ・駐車場から年をとると歩くのが大変。平坦な道が欲しい。
- ・駐車場がせまいかな？車の幅に対して。
- ・いつもありがとうございます。

【昨年度の改善事項について】

昨年度末で館内売店が閉店したため、新たに自動販売機を設置しました。また、今年度は浴室サッシの取替えや受変電設備等老朽化していた設備修繕の実施、故障していた券売機の購入をしました。

【改善事項と今後の対処方法】

回答結果から、ほとんどの項目で「良い」と回答する方が多く満足度を得られていますが、健康機器や設備の充実に関する意見を多くいただきます。今後も指定管理者と確認しながら、必要性の高いものから計画的に修繕・設備更新を実施していきます。

【総合分析】

前年と比較すると、コロナ禍の影響もあり、施設利用者数が減少しています。アンケート回答者数も大きく減少し、昨年度との比較は難しいですが、総合的な満足度については維持できています。今後も感染対策等を徹底しながら、施設利用者数と満足度が増加するよう指定管理者と連携を図っていきます。