

令和2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 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 104人
- 5 集計内容

(1) 性別 男性 45人 (43%)
女性 57人 (55%)
未記入 2人 (2%)

(2) 年齢 60代以下 21人 (20%)
70代 44人 (42%)
80代 25人 (24%)
90代 3人 (3%)
未記入 11人 (11%)

令和3年3月

豊川市福祉部介護高齢課

(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、79%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、78%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、50%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、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

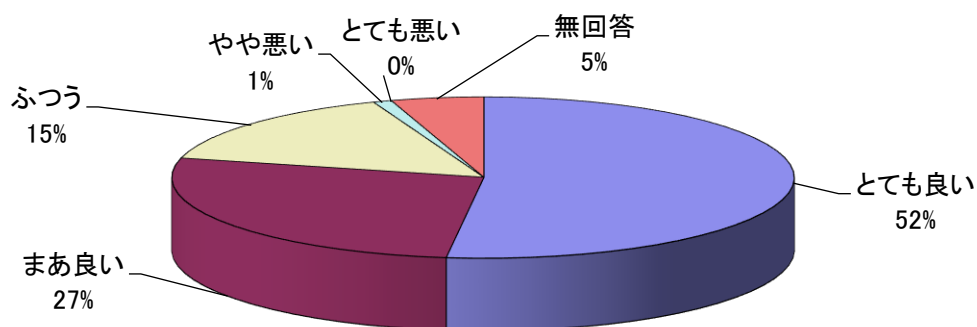


図2: 職員の服装や身だしなみは適切ですか

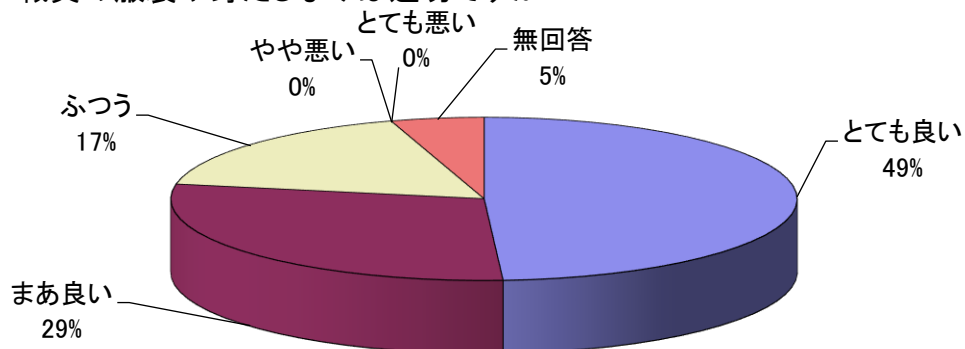
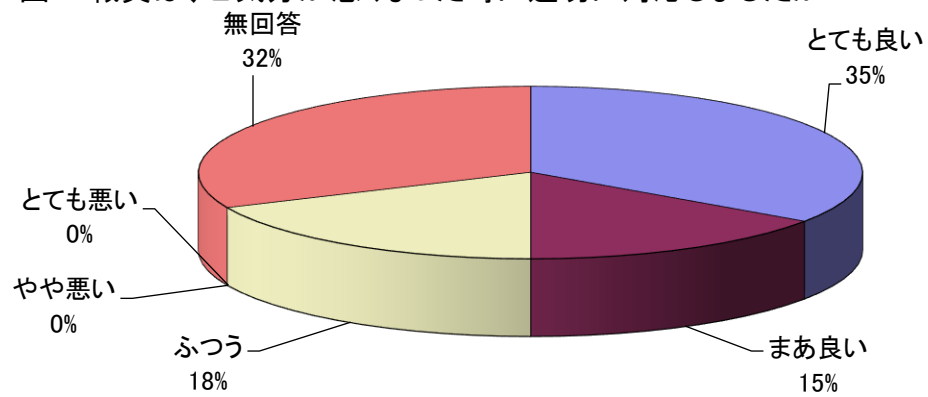


図3: 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



(2) 施設について

図4のとおり、施設の利用時間について、71%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・利用表示について、74%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図6のとおり、施設の安全対策について、72%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、67%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図8のとおり、浴室の設備の手入れについて、71%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、59%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、各設問とも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も見受けられ、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。

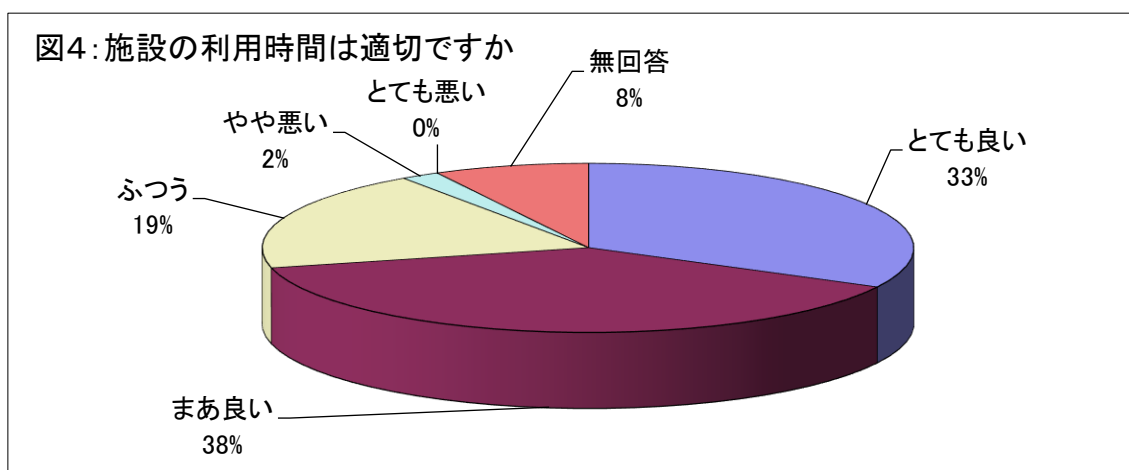


図5: 施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

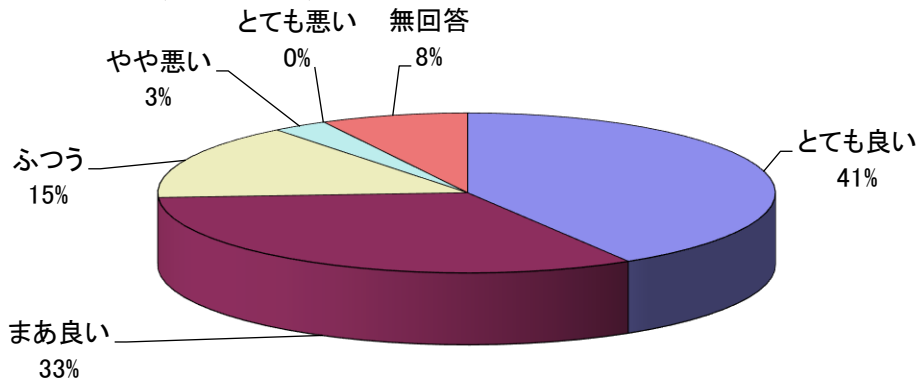


図6: 施設の安全対策はいかがですか

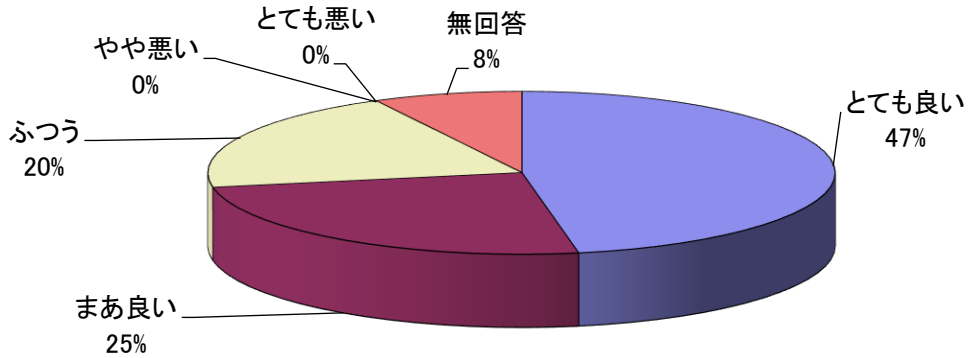


図7: 健康器具は、使いやすく手入れされていますか

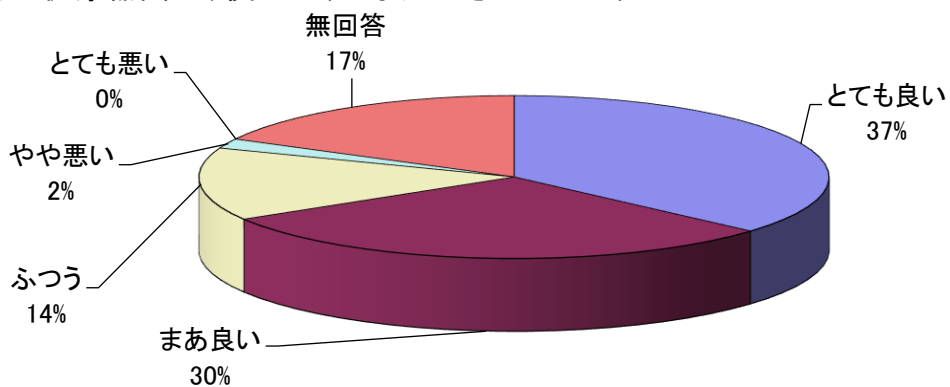


図8: 浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

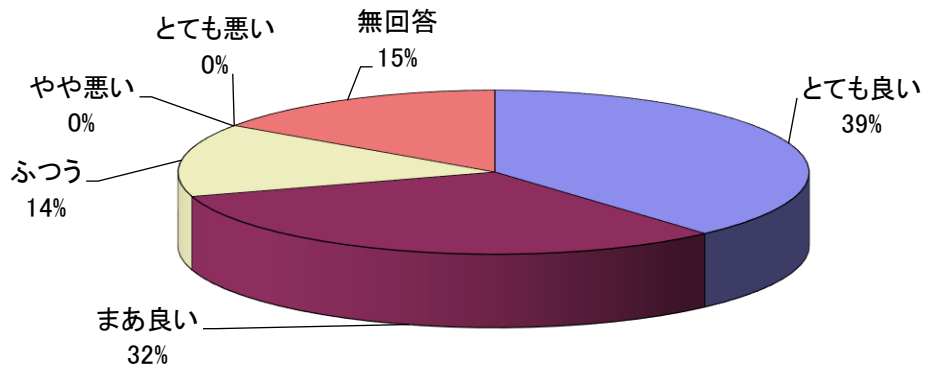
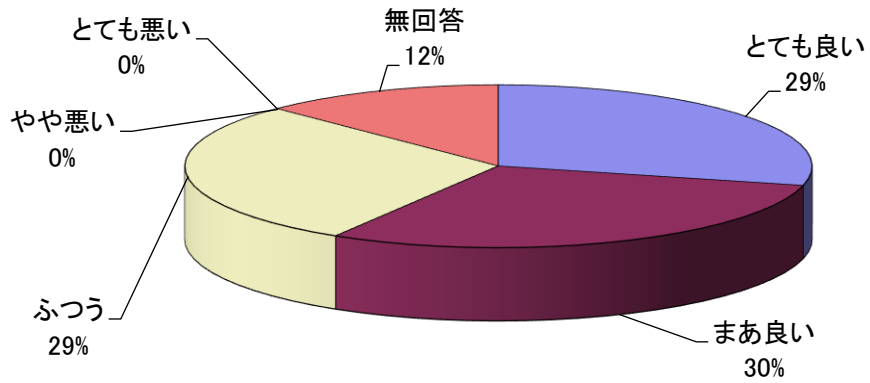


図9: 備品などの設備の種類や数はいかがですか



(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、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

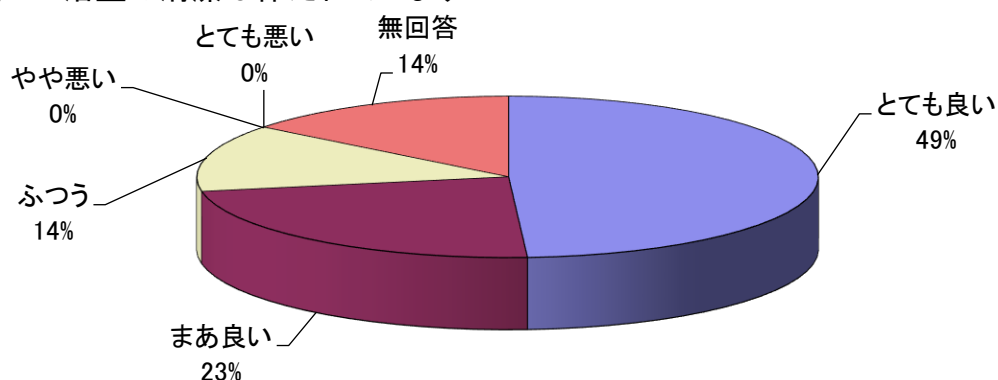
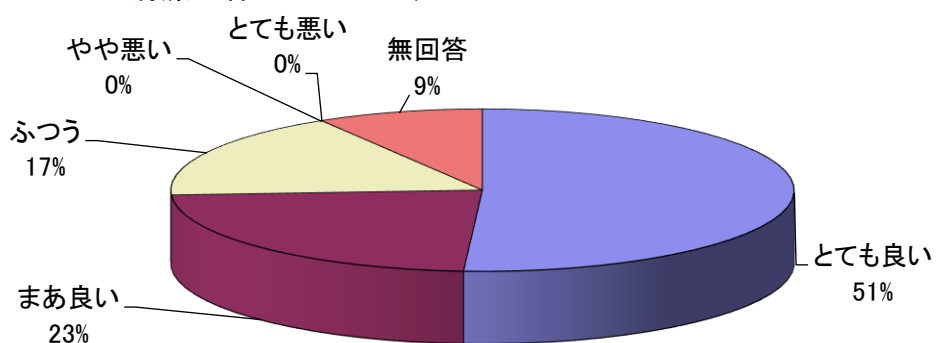
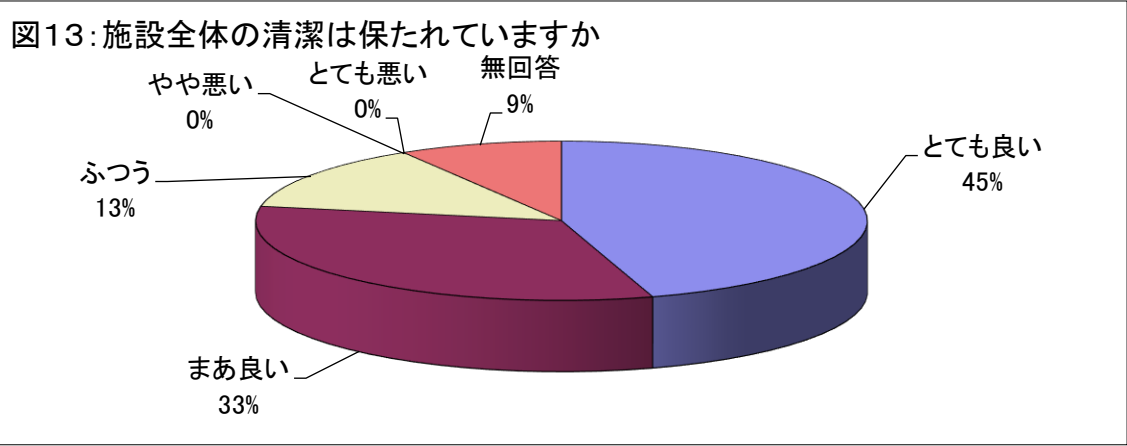
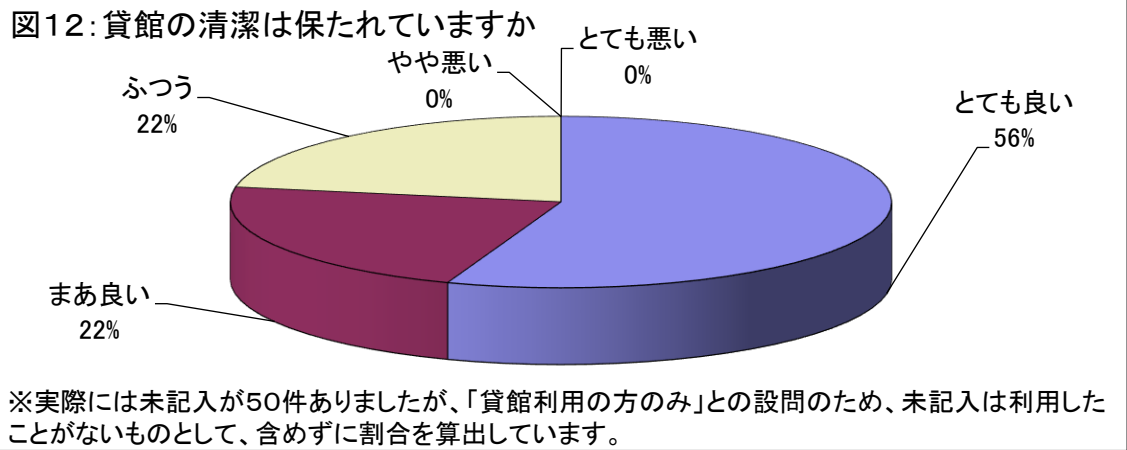


図11:トイレの清潔は保たれていますか

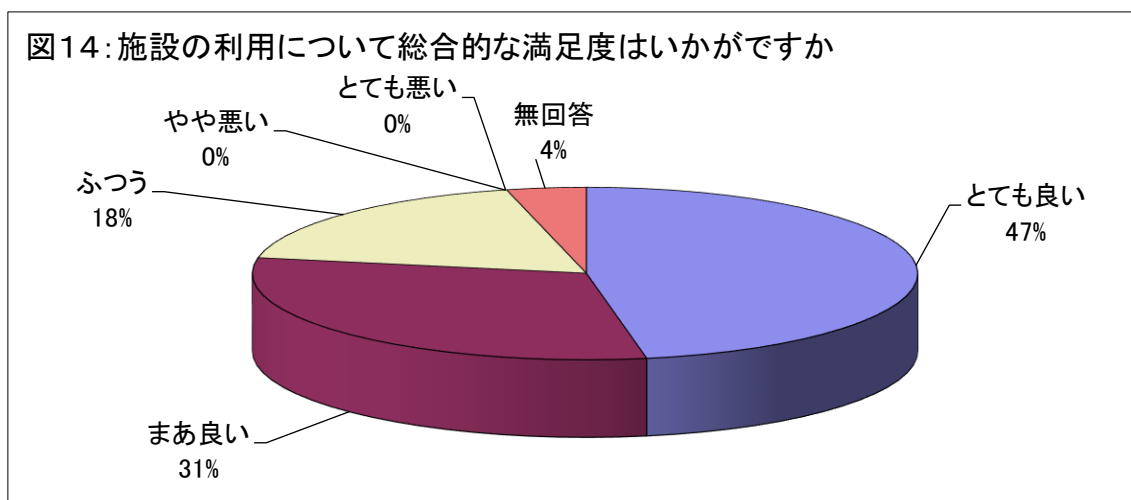




(4) 総合的な満足度について

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、78%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。



【その他のご意見ご要望】（原文のまま）※一部個人情報についての記載省略

○ 施設の安全対策への意見

- ・現在はコロナ対策もしっかりとれていて安心して利用できる。
- ・かれ草のていれが悪い
- ・いつも清掃がゆきとどいて気持ちがとてもいいです。特に浴槽のお湯がきれいで感心しています。湯温も適度でよいです。コロナ対策も消毒など万全で安心です。生花も見事です。コロナで入浴休止が心配です。
- ・何のことですか 普通
- ・コロナは安心、良くできてる。
- ・いろんなイベントや展示会を開催してくれて楽しみが多くなりました。会館に流れる BGM もナツメロが多くて快いです。
- ・はだして歩く人、マスクをしないで歩く人がいるため不安でならない一度けじめを付けて帰ってもらうと良い コロナに対してもっと考えてほしい
- ・障害の駐車場も充実していてうれしいです。

○ 備品などの設備の種類や数への意見

- ・施設の広さなどの関係で無理だとは思いますが、卓球などの身体を動かす娯楽があるとうれしい。
- ・良いからありません。
- ・台数をふやしてほしい。
- ・マッサージ機の故障が多いので残念です。血圧測定が欲しい。体重計もスイッチが心配です。福祉予算を増額してほしいです。脱衣室の手洗い場の湯が出ないようなので冬場は困ります。コロナの換気のためか、浴室内や脱衣室が寒い。時計の時間が合っていない時があります。
- ・何がまるのか？
- ・調理室はとても良いと思います。
- ・健康器具がほしい。
- ・利用がはげしいのでマッサージ機の故障が多いのが残念です。コロナ対策とはいえ浴室の外窓の一部開放で洗い中寒い。健康増進のカラオケ体操はよいのですが、血圧測定が出来ないのが残念です。
- ・あがり湯のシャワーがほしい。
- ・十分です。
- ・特定の人と思うが、使用時間を関係なく「ずうずうしく」使用している人がいます。

○ その他のご意見

- ・ ついもありがとうございます。かんしゃ。
- ・ 終りの時間は4時半頃迄に延してほしい。
- ・ 館長さんがイベントや作品展示会を計画してくれるので大変ありがたいです。館長さんを替えないでほしいです。また、いかまい館の運営が安心してできる予算を強く市に要望します。
- ・ コロナ対策に十分配慮されているので安心して利用出来ます。
- ・ 浴室内で髪をたらしめている人がいるが気分が悪く思う。
- ・ 今まで利用してないので分かりませんが本日よりお世話になりますので宜しくをお願いします。
- ・ 利用じょうけん、さんかきそくなど、カラオケ、囲碁室、とか自由に入って、よいのか ドワは開いていてもちょっと顔を出して見てもよいのか 特に申込をした人ははいてさんかではなくて、見学とゆうか、見てみる程度でもいけないのか。又は飛込でもよいのか 室の入口に表示して欲しい。
- ・ いろいろと細かい気配りに感心します。
- ・ いつも（常に）利用していないので答えにくいアンケート内容でした。
- ・ 利用したことがないので申し分けありません 書く事が出来なくて
- ・ 施設の階段までくるとくさく感じる。(老人の使ったおむつが保管してある所)
- ・ サービス、こだわりが良い。
- ・ 今年もよろしくをお願いします いつもありがとうございます。
- ・ 利用時間を16：30まで可能ならば伸ばして欲しい。
- ・ 特になし とても良いです。
- ・ ぬれたまま脱衣所に出て来てバスタオルでふく人を時々見ます。下のマットがすぐびたびたになる。注意したいけど言えない。職員のみなさんありがとうございます。私はいかまい館が大好きです。
- ・ 入浴の際一人の男性が毎日洗わずの入る人がいるからなんとかならないか？
- ・ コロナが流行しているなかで消毒を頻繁にしてくださったり、そうじを丁寧にしてくださったりととてもとても感謝しています。いかまい館の入浴施設ができるだけ開館していただけるように願っております。
- ・ 脱衣室の換気が多少気になる。
- ・ 毎回気持ちよく入浴させていただきありがとうございます。ほとんどの人は入浴する前に身体を洗ってから湯船に入りますがそのまま入る人がいますが洗ってから入るを徹底していただければうれしいです。マナーとして当たり前ですが
- ・ 職員さんの接客がすばらしい。笑顔が元気の元になった・・・
- ・ BGM等いつもリラックス出来て健康維持にととても助っています。いつもありがとうございます。シャワーを使用する時に立って浴びる方がいるので困まり

ます。

- 浴室の中でマスクをしないで話をする人がいます。だいたいきまった人です。
- シャワーの使い方、尻とシャワーつけで体を洗っている人を見かける 肛門とシャワーをくつけて洗う人 気持の悪い。風呂でのマナーが悪い人が多い。水のみ場で目を洗いうがい手を洗う人トイレから出て洗う人がいる。尻に薬を付けて、その手でドライヤとか別な品物をさわる使いたく無い。あまりにもひどい家庭を持ち子供を教育、会社での教育した人たちとは思えない人が多く見受けられる
- コロナ禍の中で入浴できてとてもありがたいです。素足の注意、マスク着用の表示が小さい。素足の人が多いです。職員の方が注意してほしい。
- 本日12/14(日)40℃ぬるくて困りました。
- コロナの中であっても、大声で話していて困る。
- 特にありません。いつもありがとうございます。
- 使用し易いよ。
- 利用者の中にからだを洗わずに湯に浸かる方がいます。そういう方を見ると不快になります、ルールを必ず守る様にさせていただきたいと思います。スタッフの皆様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】

設備や備品については老朽化による故障もあり、今年度は高圧受電設備や合併処理浄化槽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、次年度は耐用年数が過ぎている合併処理浄化槽を中心に修繕を行います。また、前年度に引き続き、利用者により楽しんでいただくため、館内で寄席やマジックショー、絵画等の展示会を行いました。自由意見の中でもお褒めの言葉をいただき、一定の評価を得られました。これからもいただいたご意見の内容を指定管理者とともに確認し、コロナ禍の中、感染症対策を徹底しながら、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。今回いただいたご意見・ご要望を参考にし、実現性や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。

今回のアンケート結果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。