

# 令和2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 | 令和2年12月1日から令和3年1月29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 | 配布数  | 9人                     |
| 5 | 回答数  | 9人（回収率100%）            |

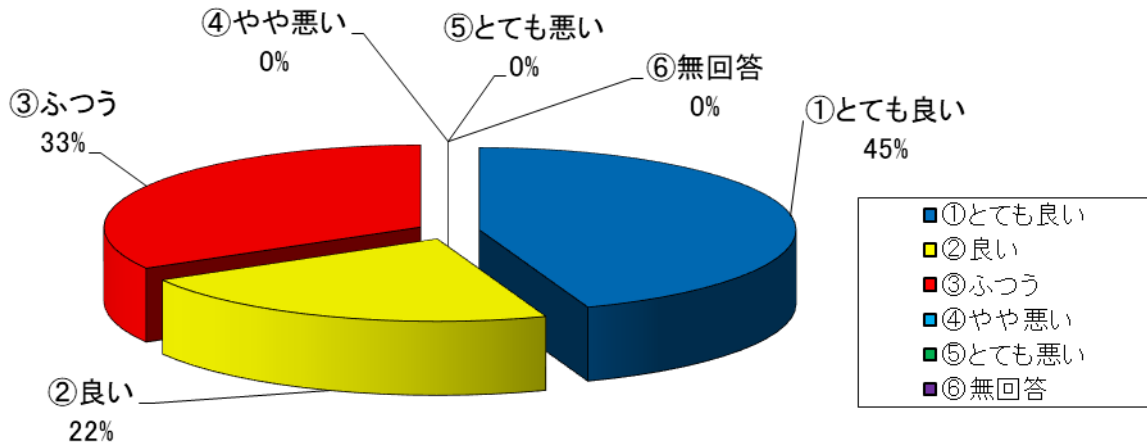
令和3年3月

豊川市福祉部福祉課

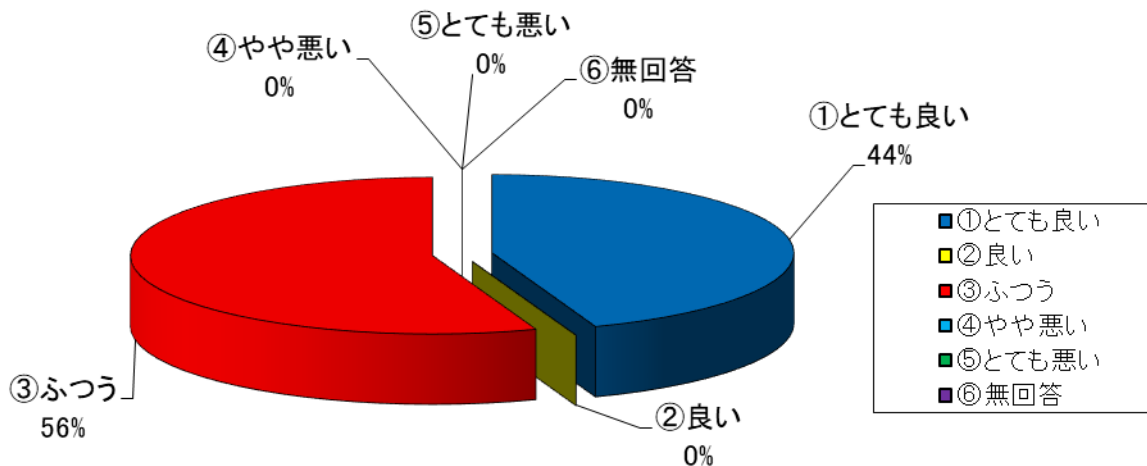
# 1 接客態度について

職員の対応については、Q1において67%、Q2において44%、Q3において56%の方が「とても良い」、「良い」と回答しています。

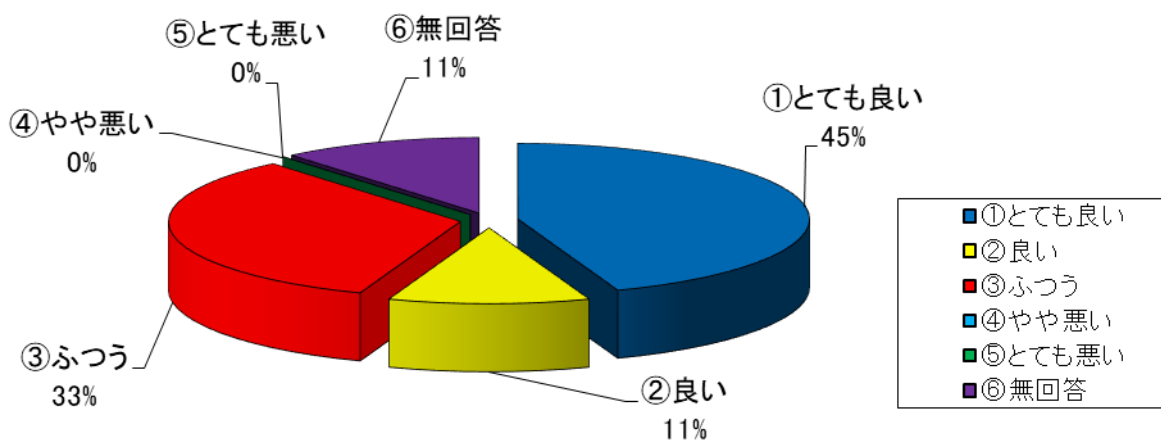
Q1 従業員の言葉使いや態度はいかがですか？



Q2 従業員の服装やみだしなみは適切ですか？



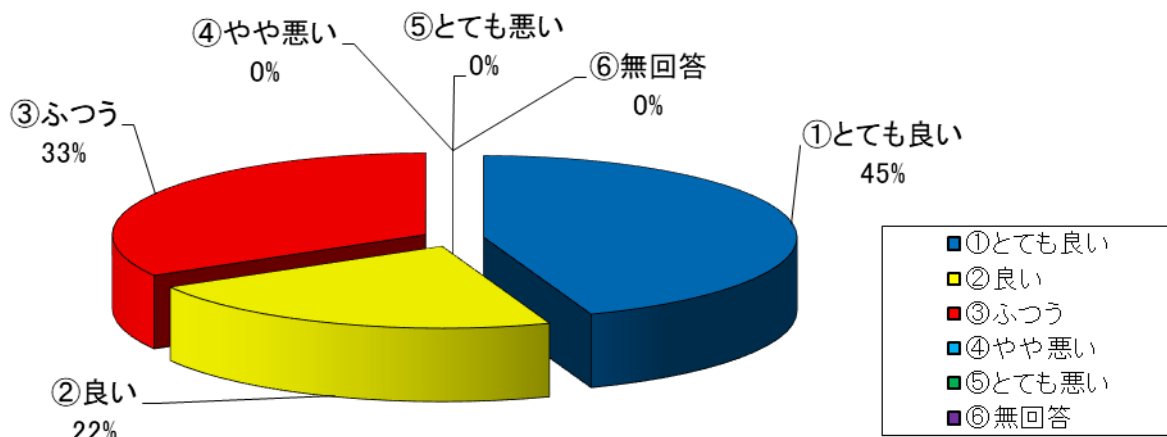
Q3 従業員は、ご気分が悪くなった時にきちんと対応しましたか？



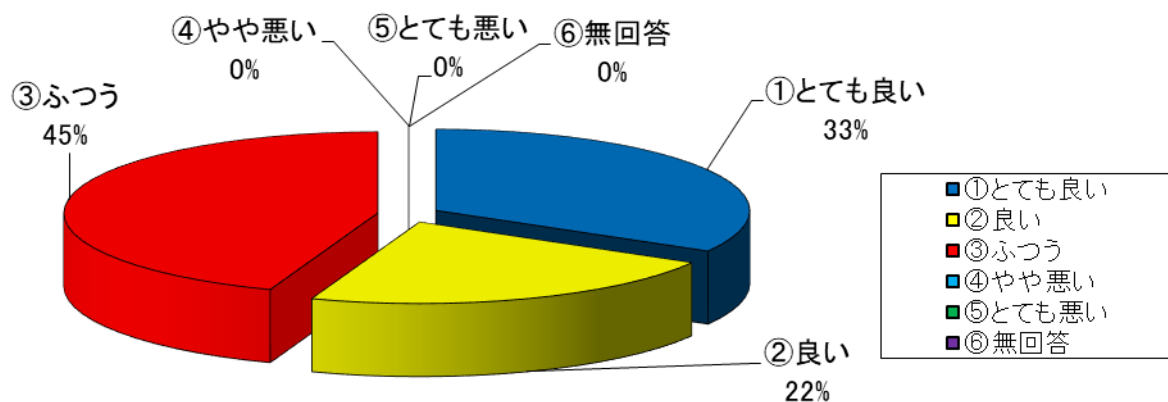
## 2 入浴利用について

「Q 4 浴室の清潔さ」、「Q 8 安全対策」、「Q 1 1 入浴時間」、「Q 1 2 利用方法の説明」、「Q 1 3 予約方法」については、67%の方が「とても良い」、「良い」と回答しています。「Q 9 トイレの清潔さ」については、11%の方が「やや悪い」と回答しています。

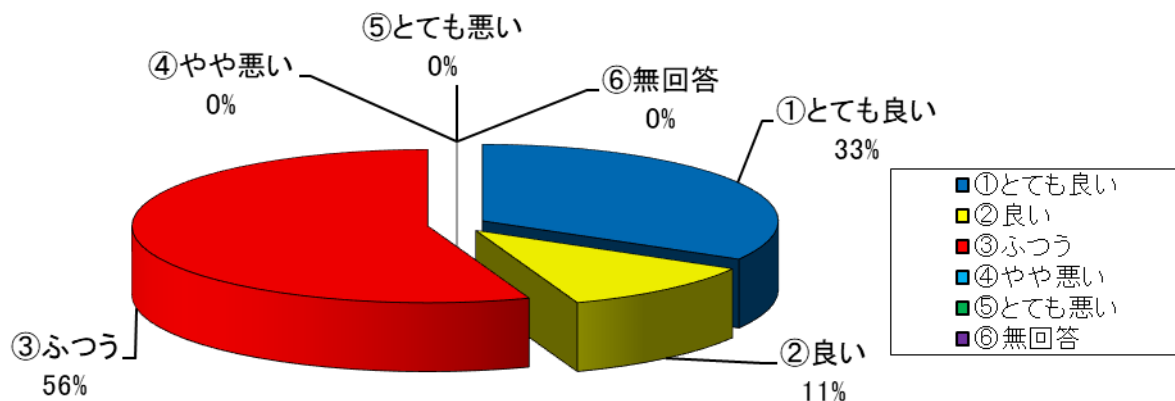
Q4 浴室は清潔に保たれていましたか？



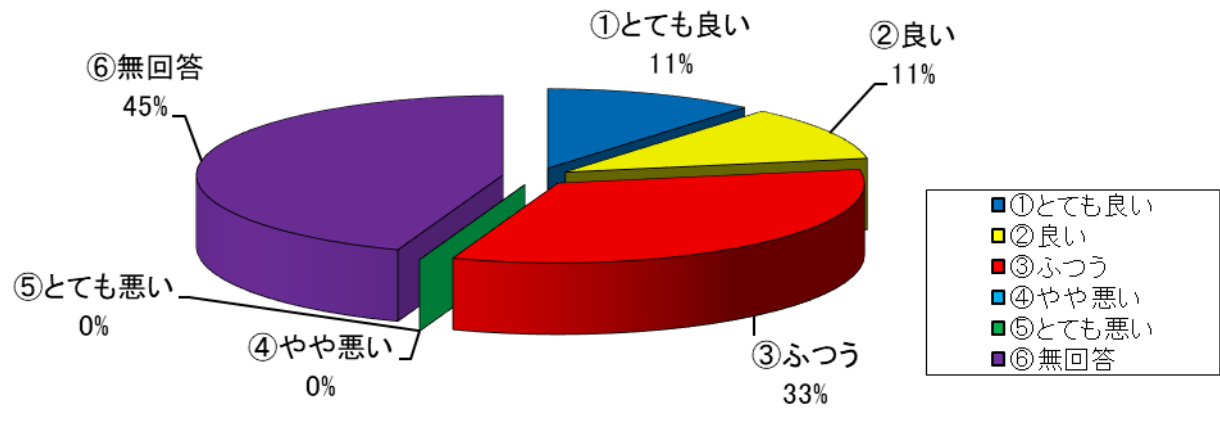
Q5 浴室の室温設定は適切でしたか？



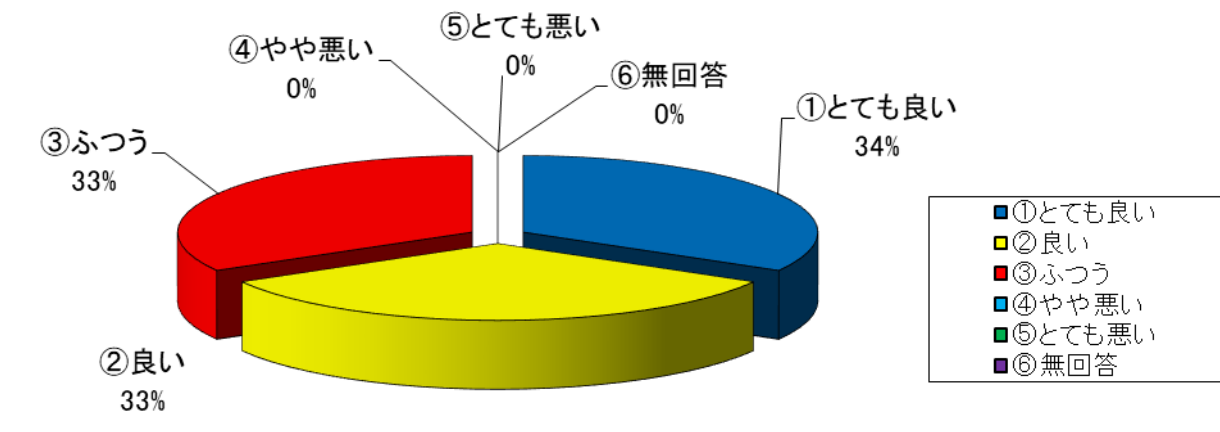
Q6 湯の温度は適切でしたか？



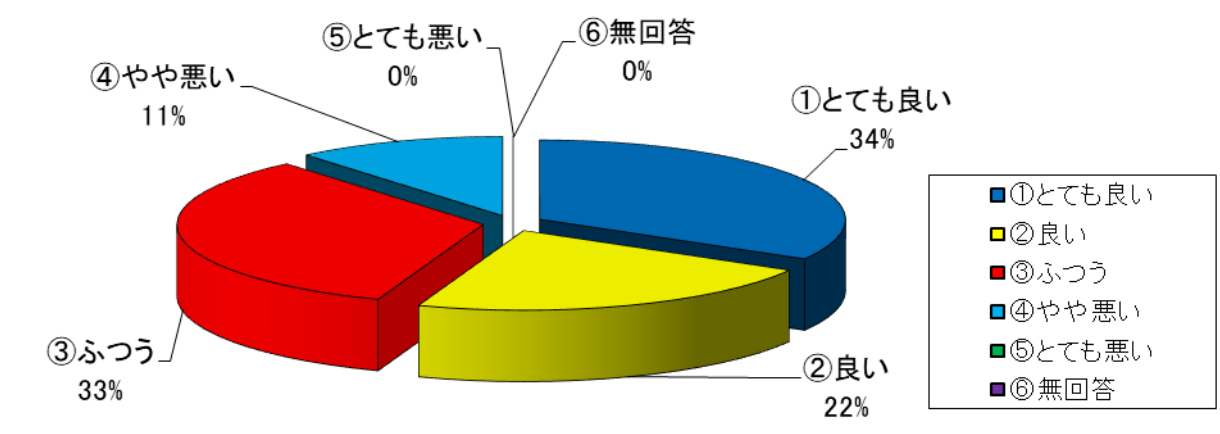
Q7 車椅子等からの移動はスムーズに行えましたか？



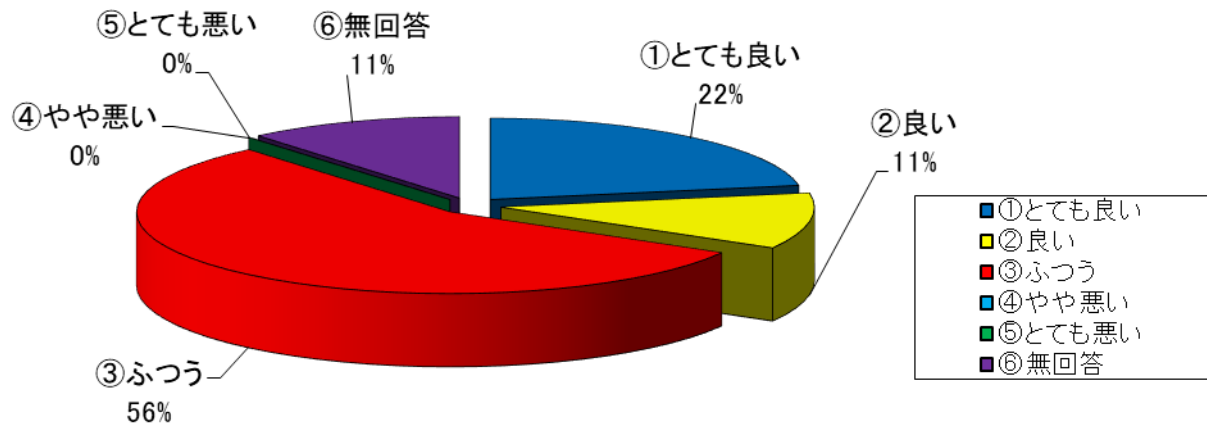
Q8 施設の安全対策(安全配慮)はいかがですか？



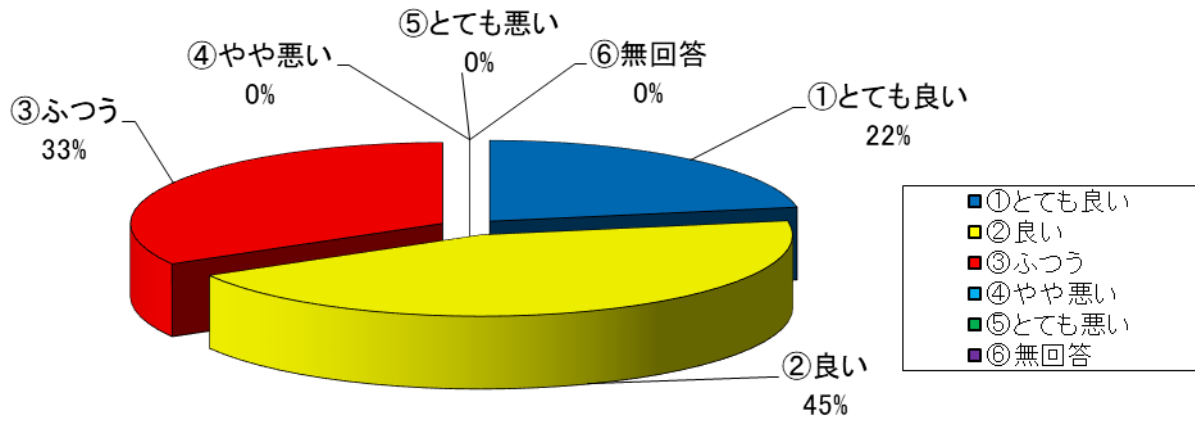
Q9 トイレは清潔でしたか？



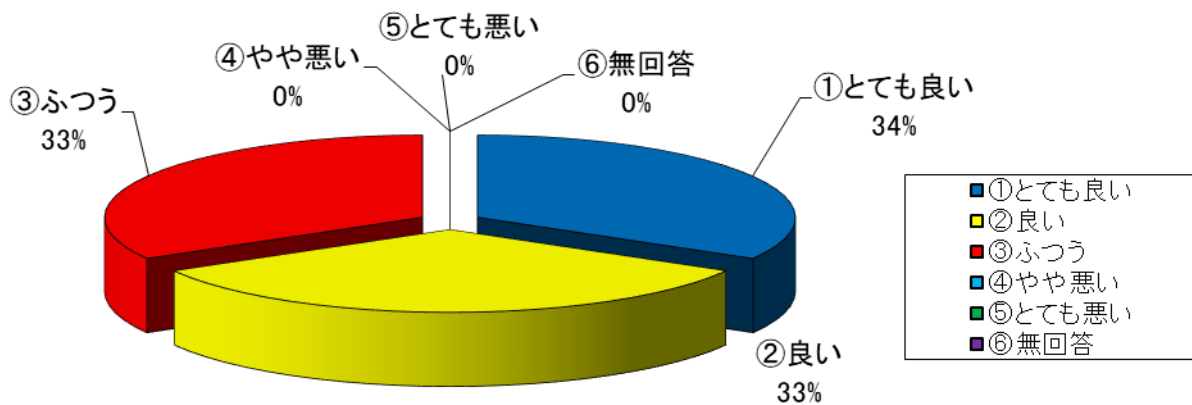
Q10 備品などの設備の種類や手入れの状態はいかがですか？



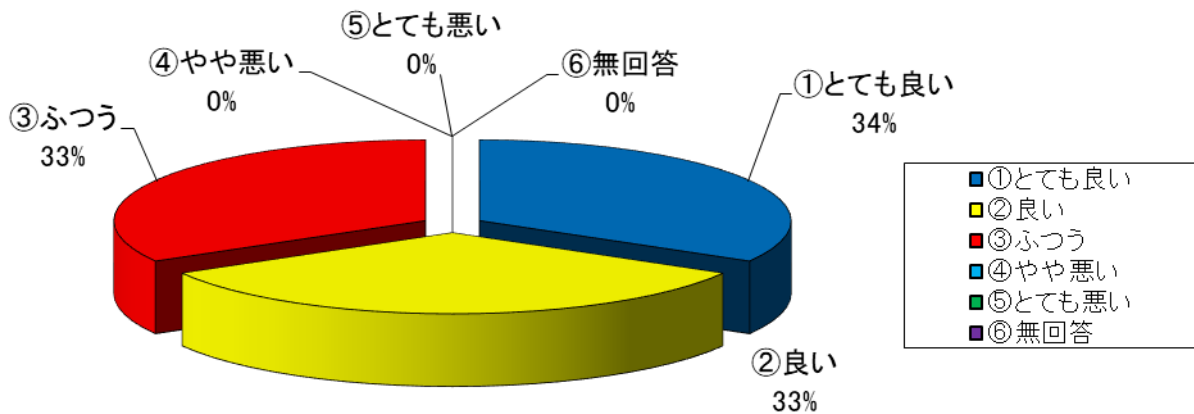
Q11 入浴時間は適切でしたか？



Q12 浴室のご利用方法について、説明は分かりやすかったですか？



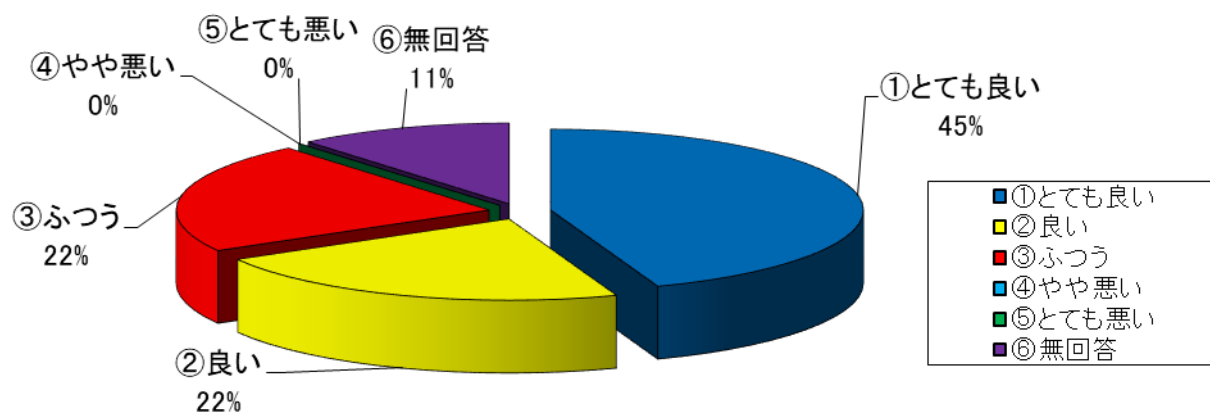
### Q13 予約方法は適切でしたか？



## 3 満足度

「Q14 総合的に利用しやすい施設か」について、67%の方が「とても良い」、「良い」と回答しています。

### Q14 上記質問をふまえて、総合的に利用しやすい施設となっていますか？



## 4 その他のご意見、ご要望について

- ・土日にやってもらえると助かります。
- ・利用しようとしたときに、他に利用しようとする人がいたことがあった。
- ・トイレの便器とマットの上が尿で汚れていた。
- ・シャワー椅子の背中部分（裏）にせっけんが残っていてヌルヌルしたことがあった。

## 5 昨年度の改善事項について

昨年度に引き続き、新規利用者の増加を図る目的で、いかまい館だよりへの掲載や公共施設等へのパンフレットの設置などによりPRを行いました。

たまに異物が浮いているとのご意見がありましたので確認したところ、ライナーリフトの塗装が剥げたものと思われましたので、設備の維持・管理に努めました。

## 6 改善事項と今後の対処方法

浴室やトイレの清潔さについて「ふつう」、「とても悪い」といった回答がありましたので、施設の確認事項をまとめたものや清掃のチェックリストを作成し、職員の間で共有するようにしました。今後はそれらを用いて備品の汚れや設備の欠陥等を見落としをできる限り無くし、清潔で安全な環境を保つよう努めていきます。

職員の接客態度について、「ふつう」と回答した方の割合が多かったため、あらためて言葉遣いや態度、服装やみだしなみについて確認し、より良い対応を心がけていきます。

施設の利用者数、利用率が十分とは言えないため、今後も啓発活動を実施して新規利用者の増加を図ります。

## 7 総合分析

昨年度の調査と比較して「とても良い」、「良い」と回答した方の割合が少なくなっているため、今後も、市と指定管理者が連携して、利用者にとって快適な施設となるよう、利用者ニーズを積極的に把握し、施設運営の向上に必要な措置を講ずるよう努めます。