

令和4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4年12月1日から令和5年1月31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 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 配布数 | 8人 |
| 5 回答数 | 8人（回収率100%） |

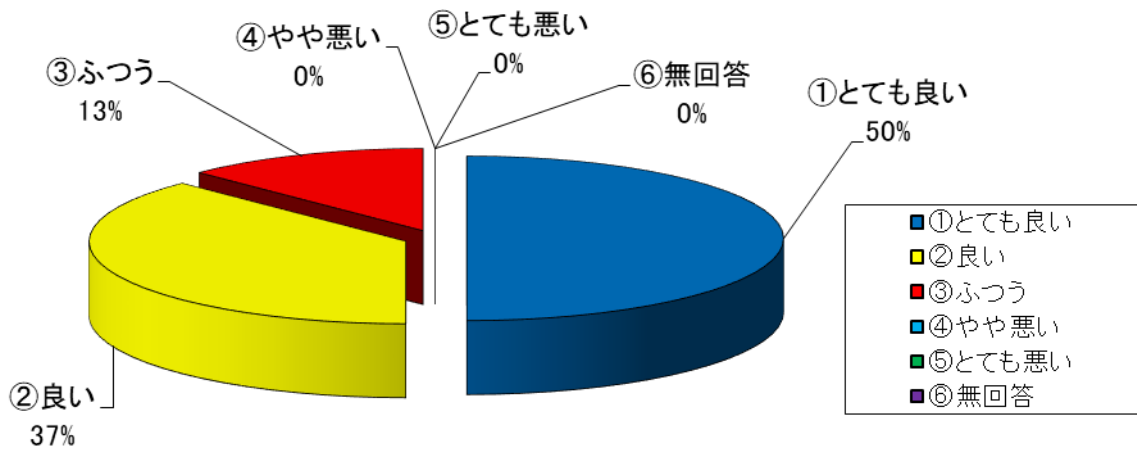
令和5年3月

豊川市福祉部福祉課

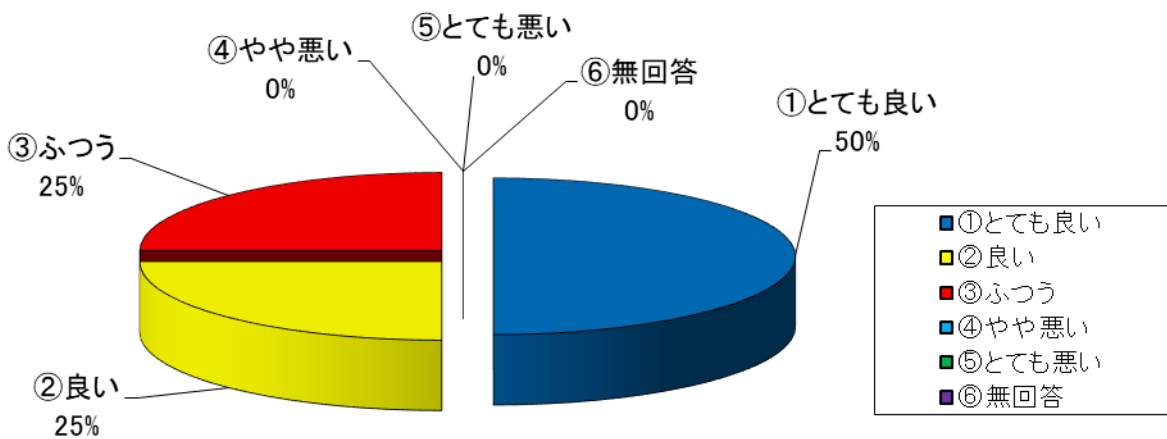
1 接客態度について

職員の対応については、Q 1において87%、Q 2において75%、Q 3において50%の方が「とても良い」、「良い」と回答しています。

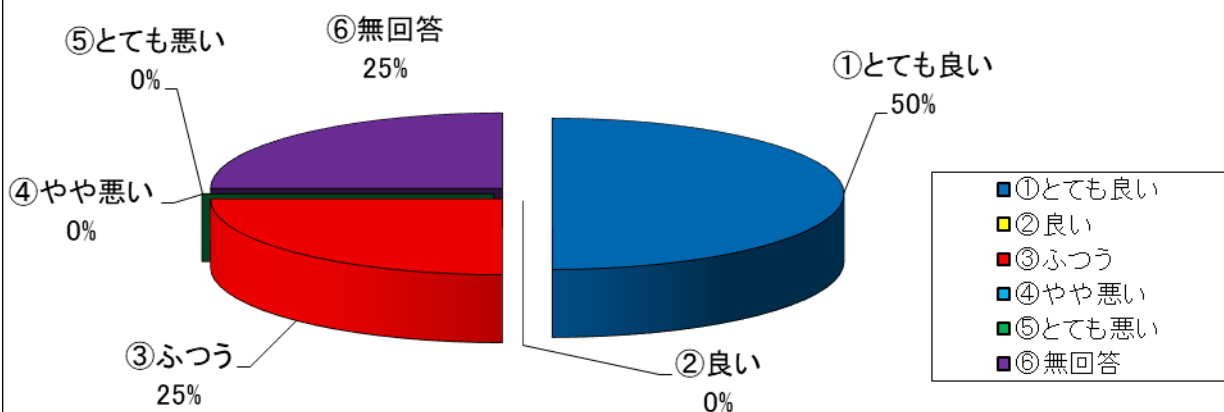
Q1 従業員の言葉づかいや態度はいかがですか？



Q2 従業員の服装や身だしなみは適切ですか？



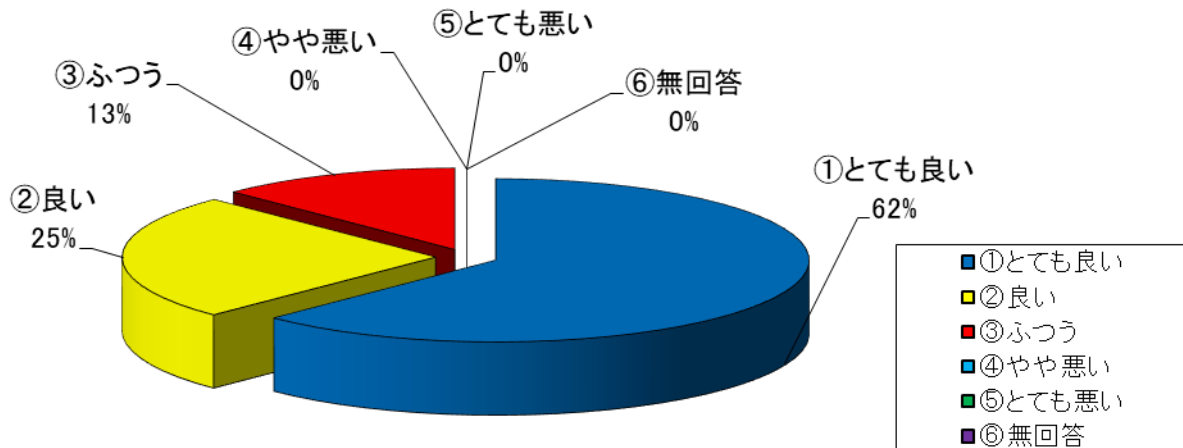
Q3 従業員は、ご気分が悪くなった時にきちんと対応しましたか？



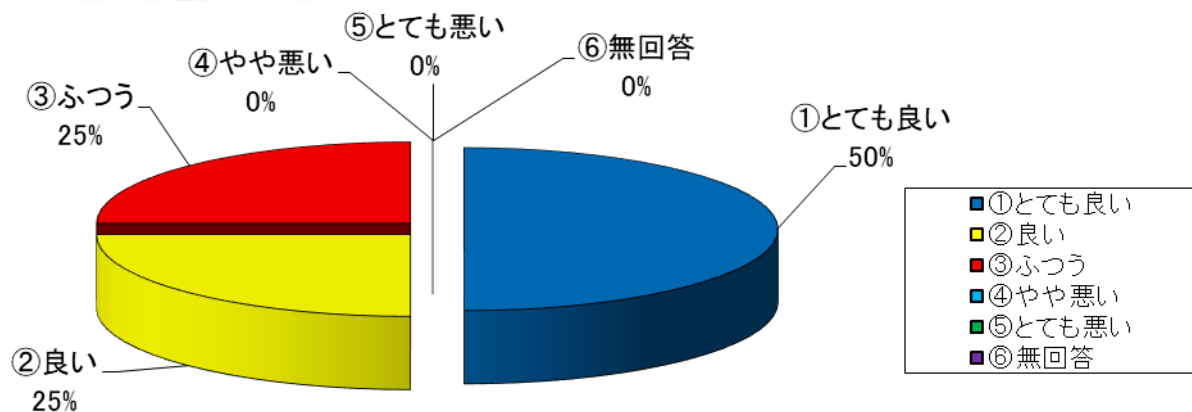
2 入浴利用について

「Q 4 浴室の清潔さ」、「Q 8 施設の安全対策」、「Q 9 トイレの清潔さ」、「Q 10 備品などの設備の種類や手入れの状態」、「Q 13 予約方法の適切さ」については、87%の方が「とても良い」、「良い」と回答しています。

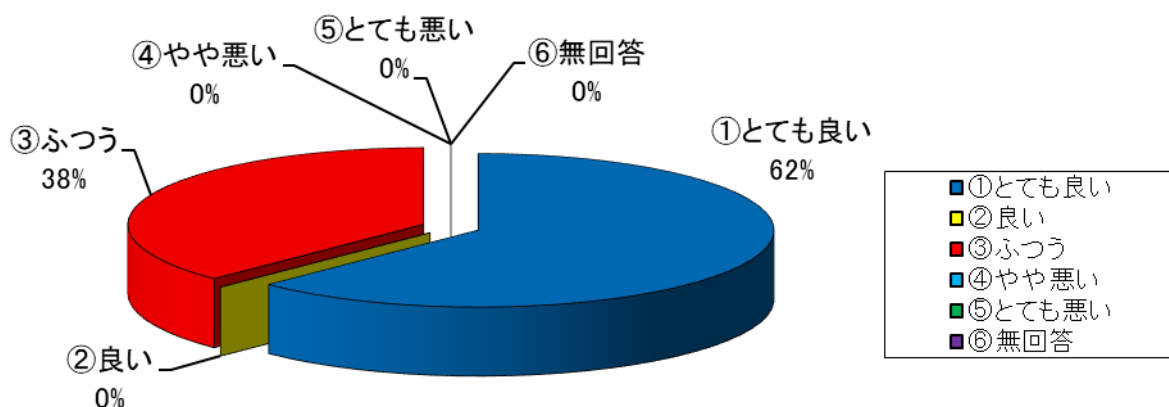
Q4 浴室は清潔に保たれていましたか？



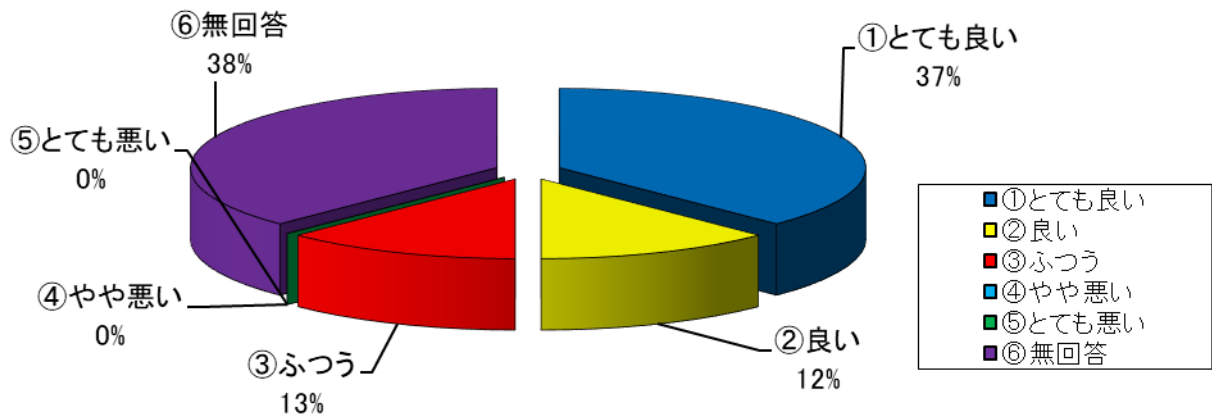
Q5 浴室の室温設定は適切でしたか？



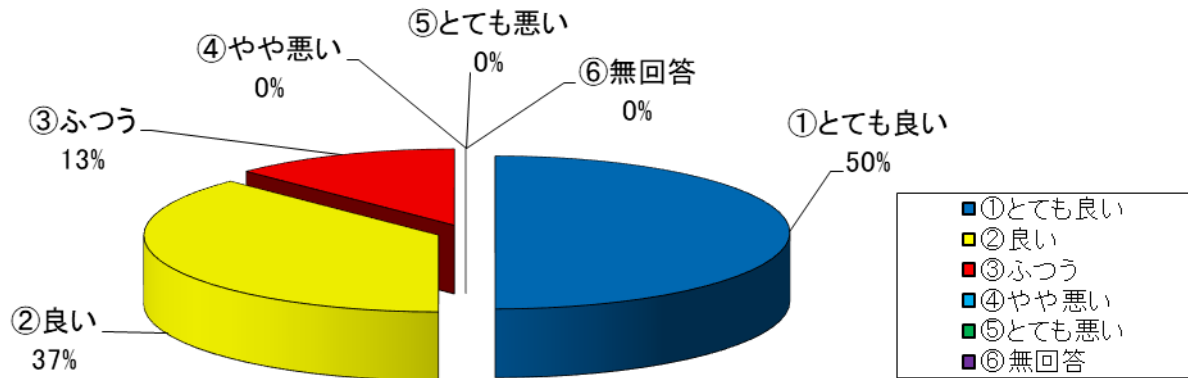
Q6 湯の温度は適切でしたか？



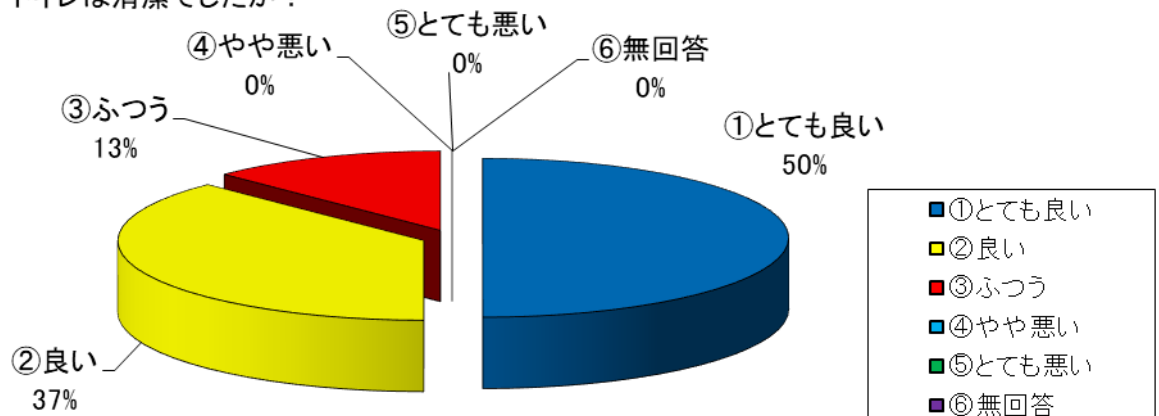
Q7 車椅子等からの移動はスムーズに行えましたか？



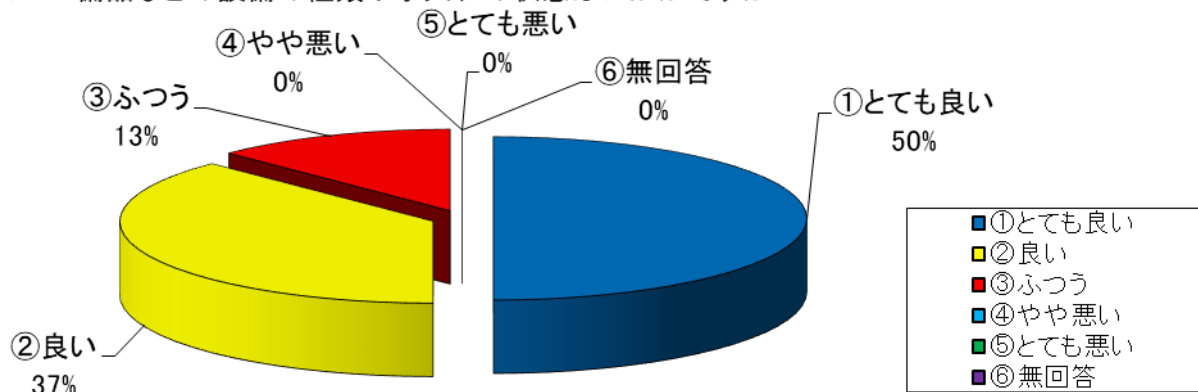
Q8 施設の安全対策(安全配慮)はいかがですか？



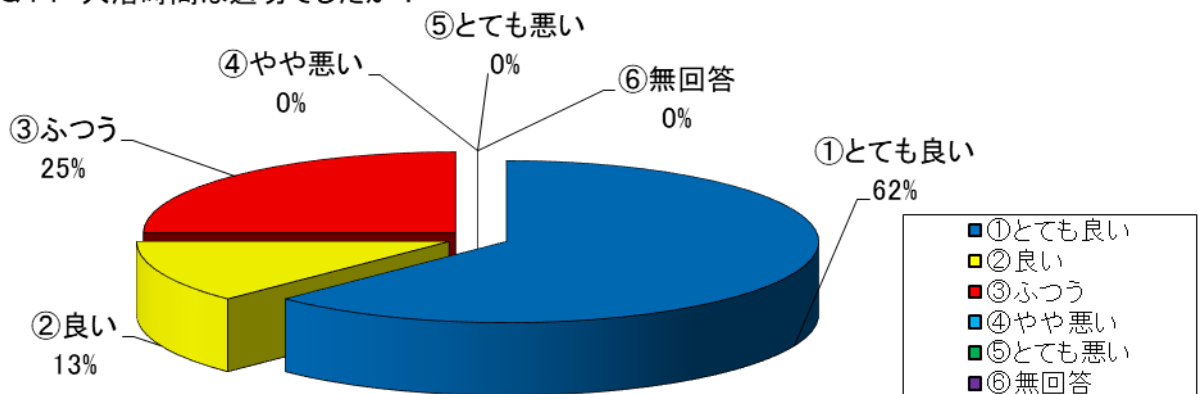
Q9 トイレは清潔でしたか？



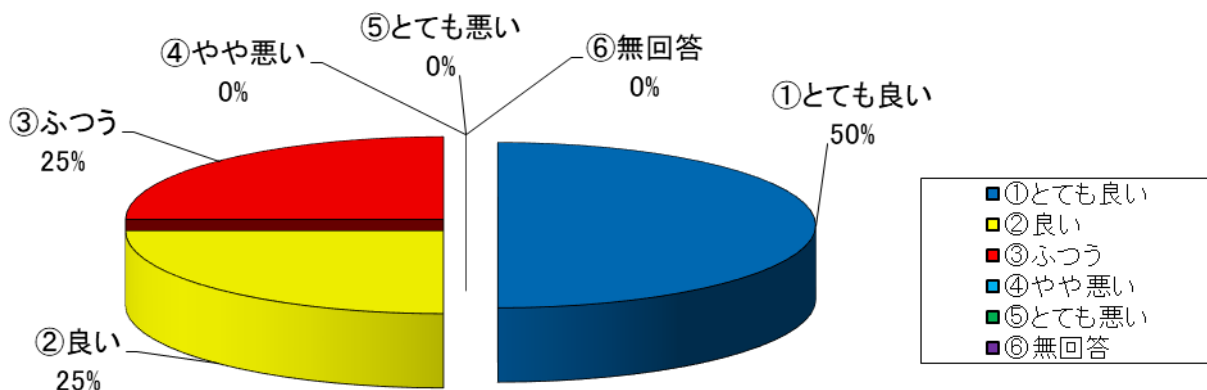
Q10 備品などの設備の種類や手入れの状態はいかがですか？

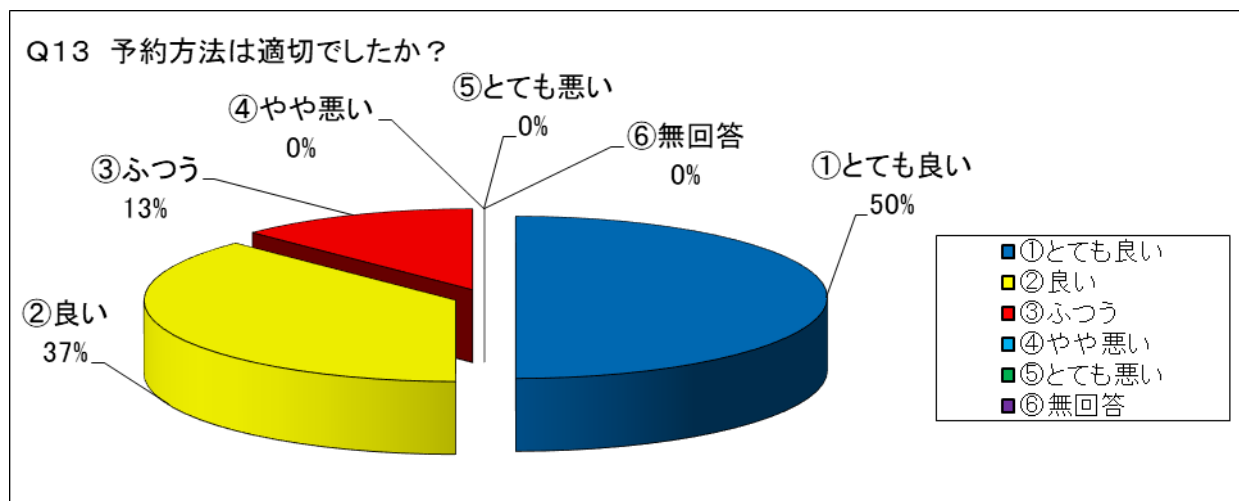


Q11 入浴時間は適切でしたか？



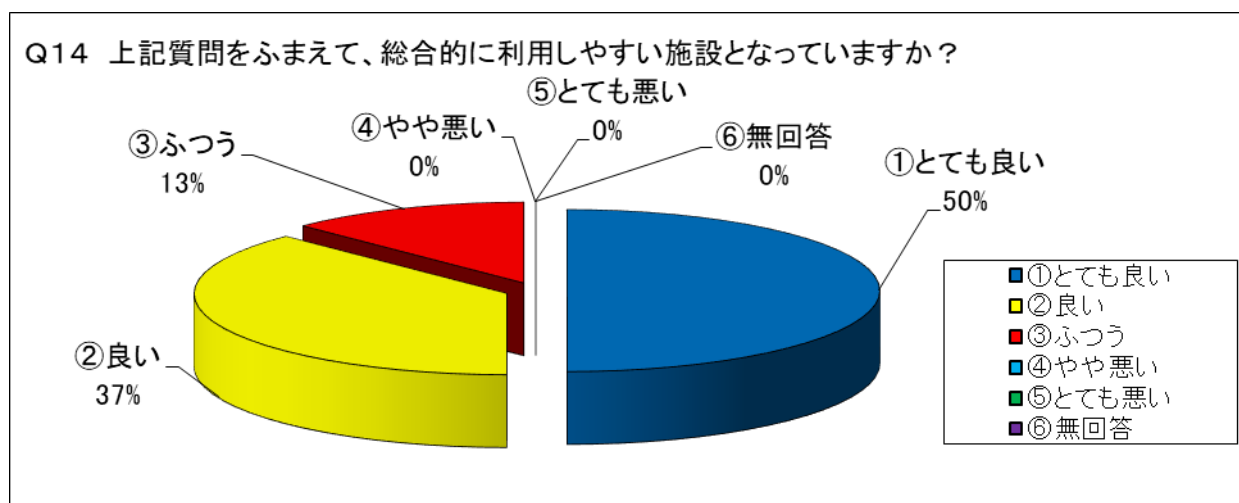
Q12 浴室のご利用方法について、説明は分かりやすかったですか？





3 満足度

「Q14 総合的に利用しやすい施設か」について、87%の方が「とても良い」、「良い」と回答しています。



4 その他のご意見、ご要望について

- ・設備点検のある時は、土・日曜日のどちらかに入浴させてください。

5 昨年度の改善事項について

昨年度は、トイレの清潔さについていくつかご意見をいただいたため、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職員の間で共有し、備品の汚れや設備の欠陥等の見落としをできる限り無くすよう努めました。また、脱衣室の天井、洗面台照明、浴室の照明をLEDに交換し、明るい照明が広くいきわたるようにしました。

6 改善事項と今後の対処方法

職員の対応について、昨年度と比べて少し評価が下がったため、改めて職員の言葉づかいや身だしなみ、接客態度について問題がないか確認し、より良い対応を意識するよう職員に周知します。

また、施設の玄関や床、天井などの汚れている部分を掃除し、利用者が快適に、清潔に過ごせる環境を保つよう心がけます。

7 総合分析

総合的な利用満足度について、87%の方から「とても良い」、「良い」との回答を得ており、全体的に利用者の満足度は得られていると考えます。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。