

# 令和4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4年11月29日から令和5年1月15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 116人
  - (1) 性別

男性	22名 (19%)
女性	60名 (52%)
回答しない	0名 (0%)
未記入	34名 (29%)
  - (2) 年代

60代未満	2名 (2%)
60代	8名 (7%)
70代	27名 (23%)
80代	44名 (38%)
90代	6名 (5%)
未記入	29名 (25%)

令和5年2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、75%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、76%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、66%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、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

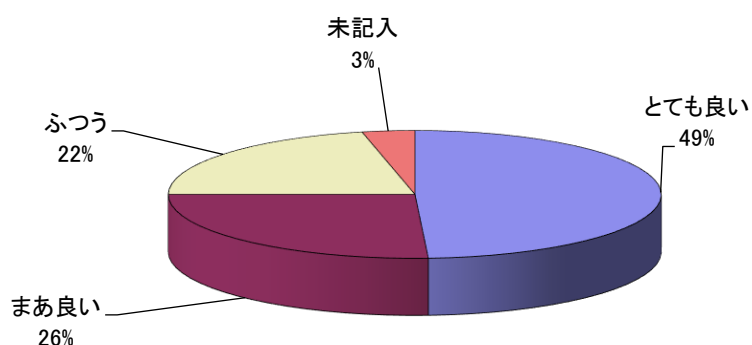


図2: 職員の服装や身だしなみは適切ですか

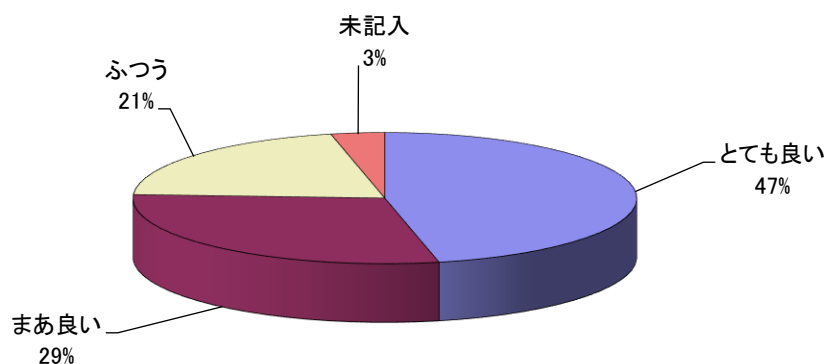
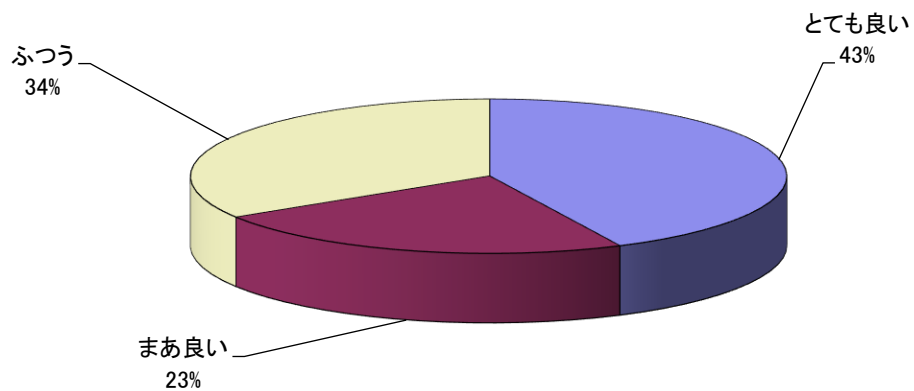


図3: 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※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、57%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、59%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、55%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以上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

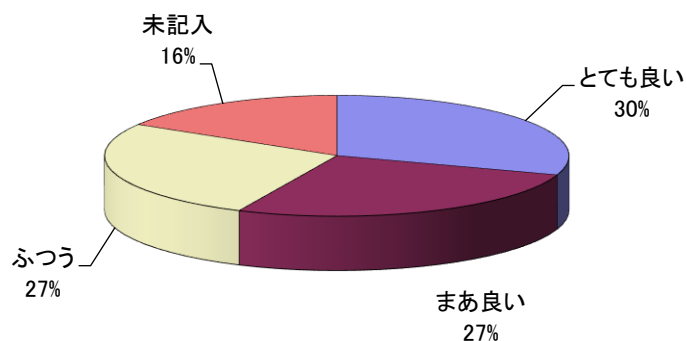


図5: 施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

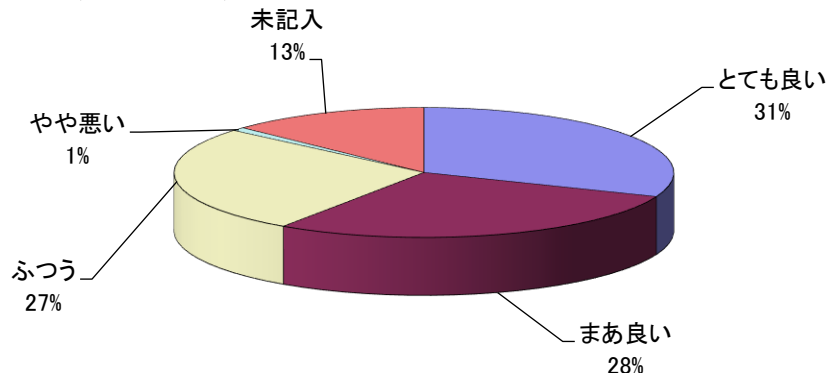


図6: 施設の安全対策はいかがですか

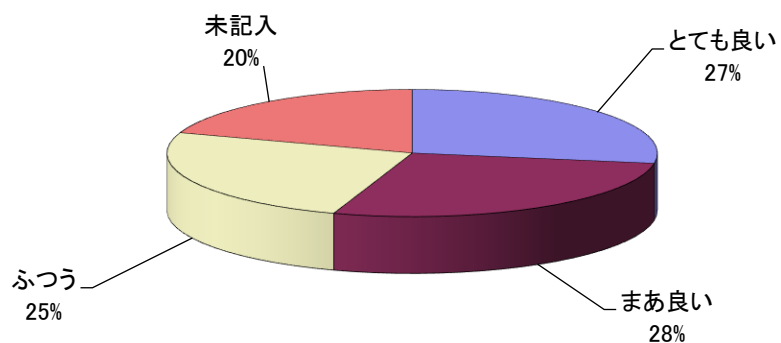


図7: 健康器具は、使いやすく手入れされていますか

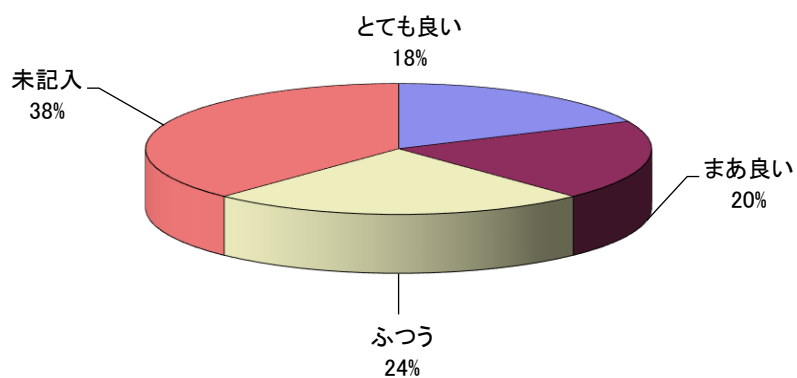


図8: 浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

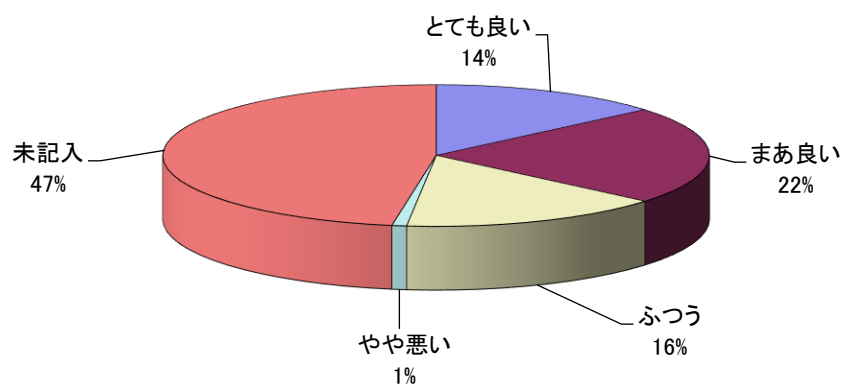
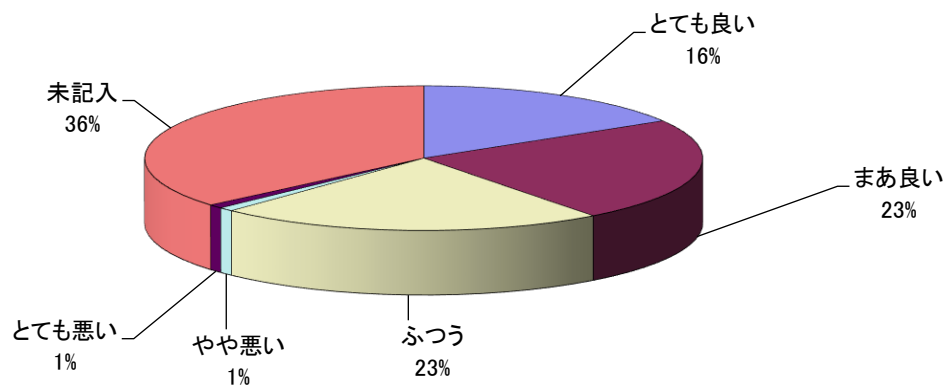


図9: 備品などの設備の種類や数はいかがですか



### (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26%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」という回答はほぼないですが、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。

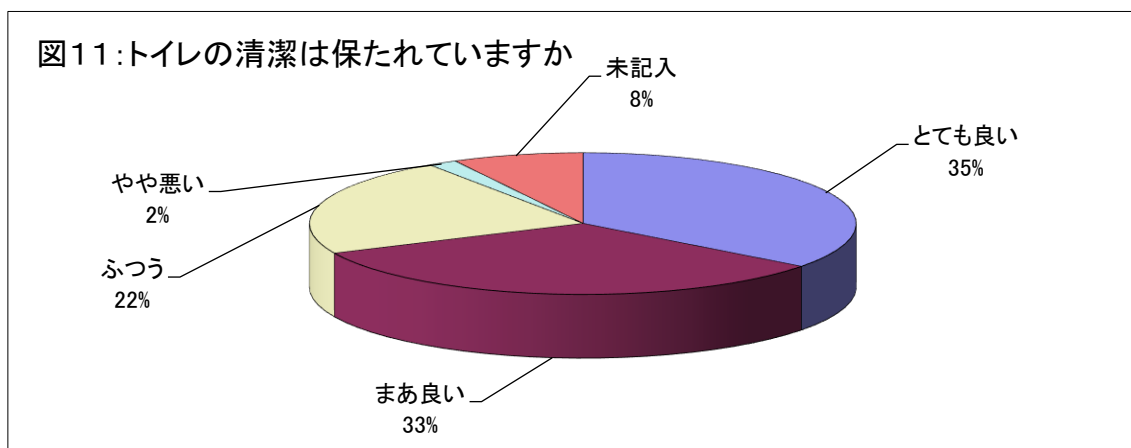
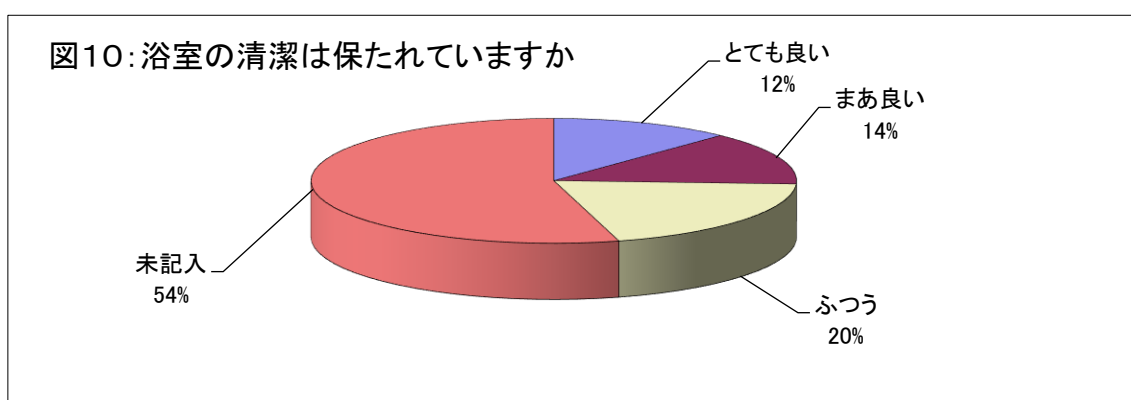
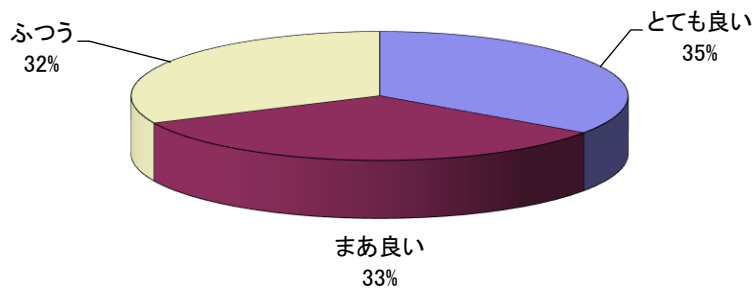
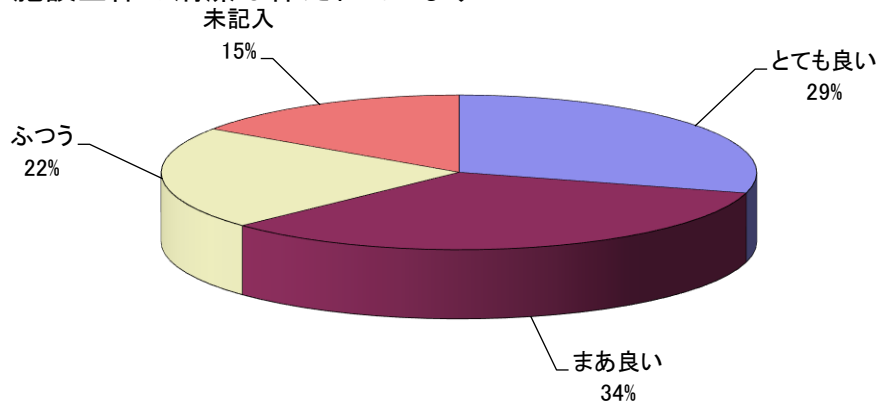


図12: 貸館の清潔は保たれていますか



※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。

図13: 施設全体の清潔は保たれていますか



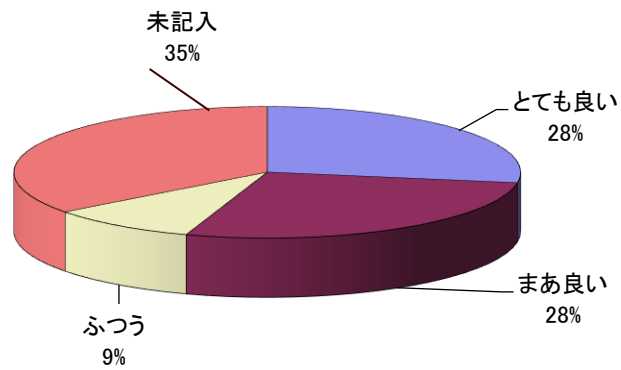


#### (4) 総合的な満足度について

図14のとおり、56%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）

- ・喫煙室の椅子の張替えを。
- ・吟詠時、マイクにポリ袋、マスク、演壇のパーテーション、コロナ対策が過剰では。
- ・コロナ対策もしっかりやっていただき、継続して対策していただきたい。
- ・設備の数を増やしても良いのでは。
- ・浴室の天井の塗料が剥離しそう。
- ・高齢者の転倒対策に工夫を。ステッキ、手すり等の備えが必要ではないか。
- ・利用者が移動しやすいようにお願いしたい。（例えば和室の演台への上り下りのところ等）
- ・職員の説明（はじめの）が伝わるように工夫を！ゆっくり一言一言丁寧に。
- ・レストランの設備を。
- ・5回きっちり予防接種してる老人ばかりなので厳しすぎる気がします。楽しみがなくなりました。
- ・少人数で利用する機会をいただきありがとうございます。
- ・いつもスタッフに笑顔で迎えていただき感謝しています。

### ○施設の新型コロナウイルス感染予防の対策は、適切であると思いますか？

1 思う 58名                      2 思わない 1名

- ・これから利用者の注意力が落ちるので繰り返し喚起が必要になる。
- ・適量なアルコールを置いてない。

### 【昨年度からの改善事項について】

コロナ禍で減った利用者を取り戻すため、感染症対策のルールは徹底しながらも、各種講座の開催や、入浴施設等の改修を実施しました。

### 【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、アンケート回答者数は減っていますが、これは施設改修に伴う休館等のため、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。