

令和4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4年11月29日から令和5年1月15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 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱に投函
- 4 回答数 125名
- 5 集計内容

(1) 性別

男性	72名	(58%)
女性	33名	(26%)
回答しない	0名	(0%)
未記入	20名	(16%)

(2) 年齢

60代	10名	(8%)
70代	48名	(38%)
80代	26名	(21%)
90代	4名	(3%)
未記入	37名	(30%)

令和5年2月

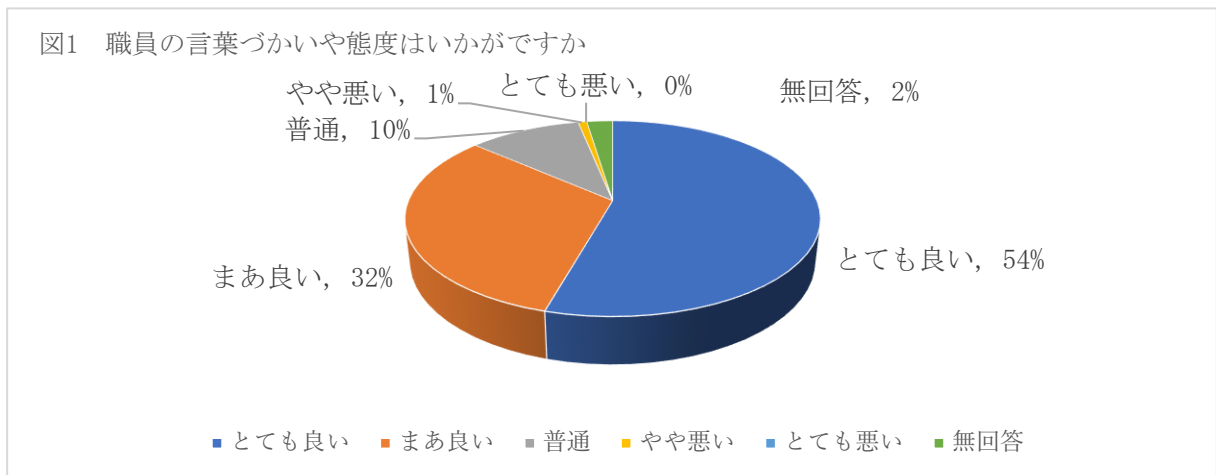
豊川市福祉部介護高齢課

1 調査項目

(1) 接客態度

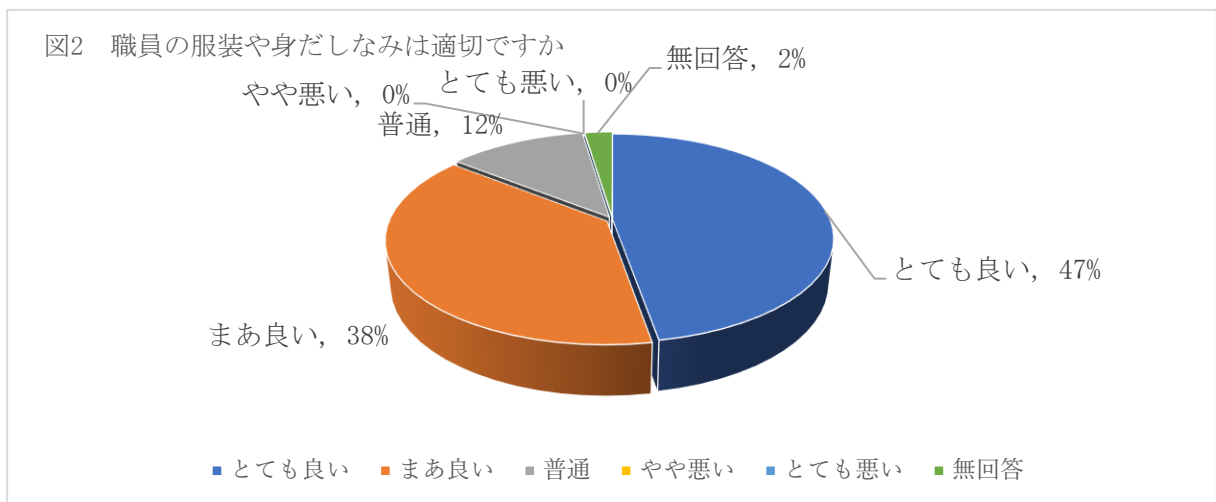
問1 「職員の言葉づかいや態度はいかがですか」

調査回答は図1のとおりです。全体の86%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、職員の態度について高い評価を得ています。



問2 「職員の服装や身だしなみは適切ですか」

調査回答は図2のとおりです。全体の85%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、職員の身だしなみについて高い評価を得ています。

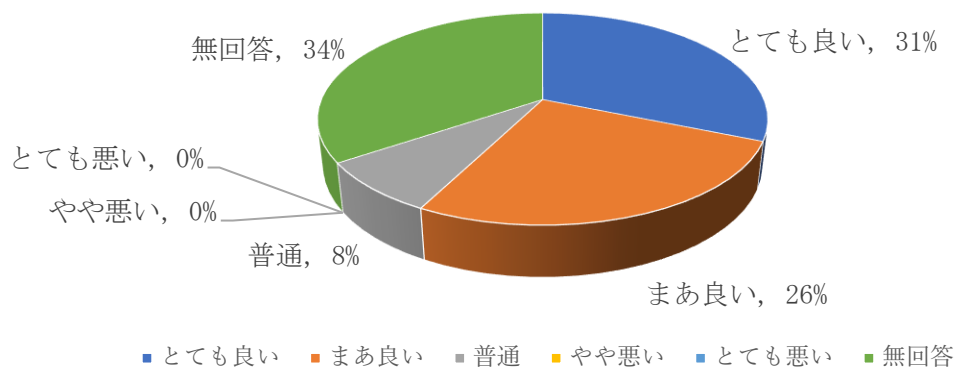


問3 「職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか」

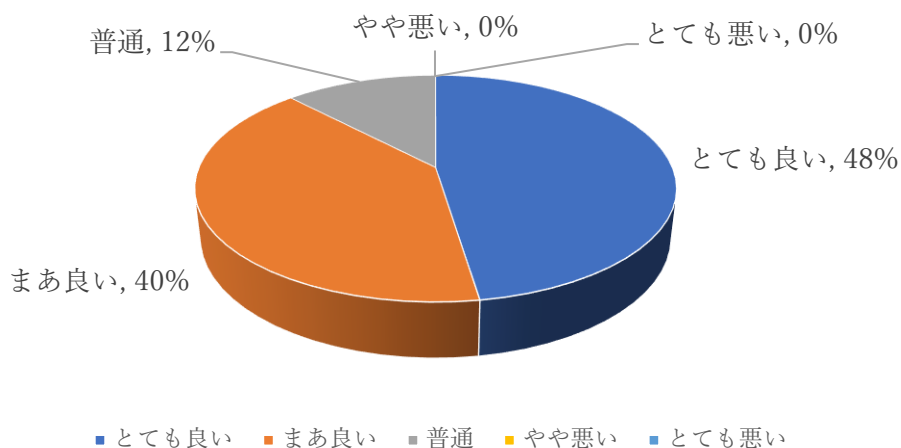
調査回答は図3-1のとおりです。全体の57%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しております。無回答の割合が34%ありますが、「ご気分が悪くなった時に」との設定だったため、気分が悪くなったことがない方は無回答で回答した可能性が考えられます。無回答を除き回答のあった82名で

考えると図3-2のとおりです。全体の88%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、高い評価を得ています。

図3-1 職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



問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(無回答を除いて集計)



(2) 施設について

問4 「施設の利用時間は適切ですか」

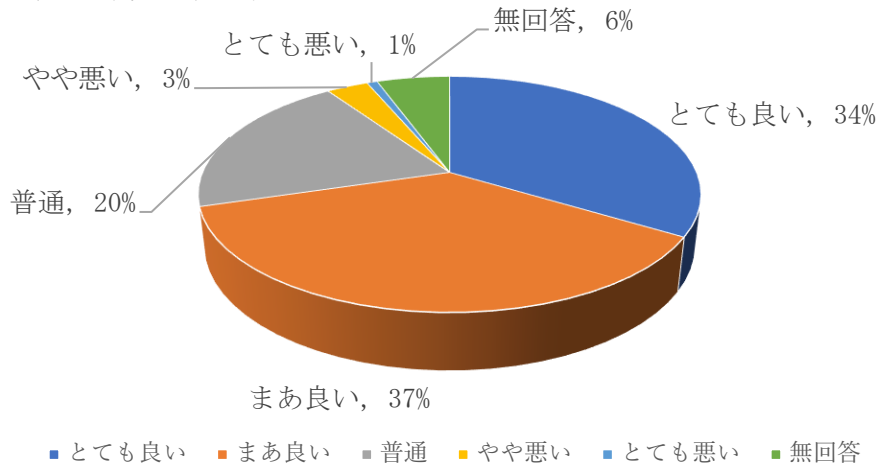
調査回答は図4のとおりです。全体の71%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しております。入浴時間に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見

- ・5月から9月の間、あと30分くらい入場時間が長くなると助かる。

現在、入浴できる時間は、10時から16時となっています。施設と入浴時間を30分延ばすことも検討しましたが、施設の営業時間が9時から17時であり、お風呂営業に向けた準備や片付け・清掃の時間を考慮すると入浴時間は適切であると考えています。

図4 施設の利用時間は適切ですか



問5 「施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか」

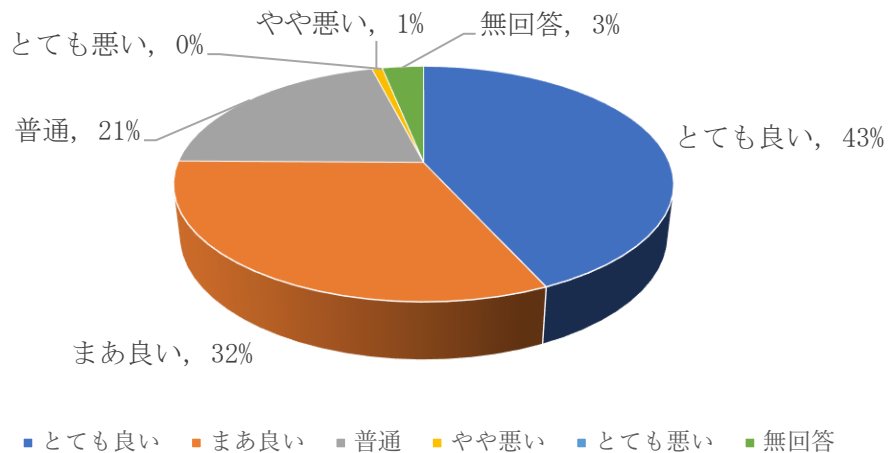
調査回答は図5のとおりです。全体の75%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、高い評価を得ています。案内表示に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見

- ・湯につかっているのに、洗面台に自分のシャンプー等を置き、場所取りをしている人がいる。場所取り禁止の張り紙を願います。
- ・湯船につかる前に必ず身体を洗うように大きく表示していただけたら皆様気持ちよく利用できます。
- ・表示はあるが理解できない人が多くみられる。

入浴時のマナーについて利用者からご指摘をいただいております。施設と検討をし、浴槽に注意喚起の案内表示を増やすよう進めていきます。

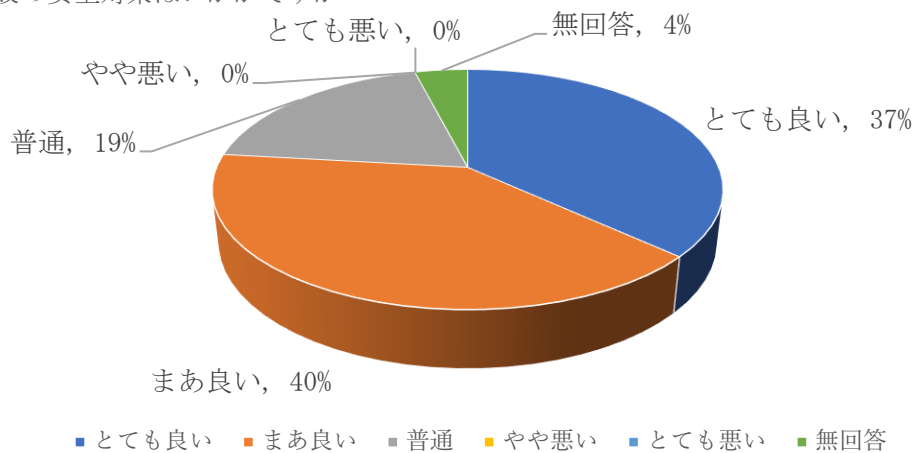
図5 施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか



問6 「施設の安全対策はいかがですか」

調査回答は図6のとおりです。全体の77%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、安全対策について高い評価を得ています。

図6 施設の安全対策はいかがですか



問7 「健康器具は、使いやすく手入れされていますか」

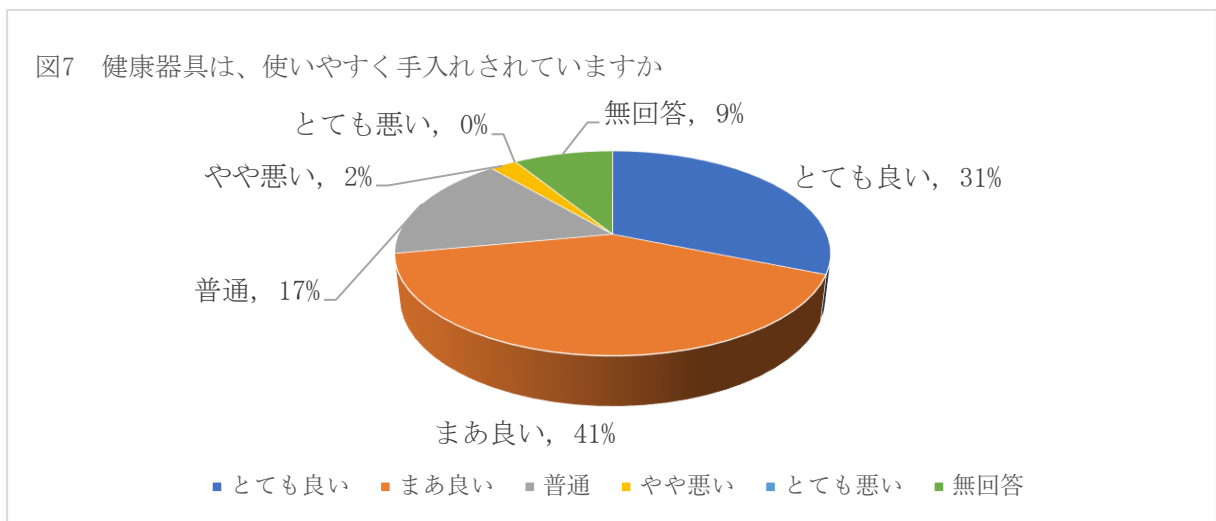
調査回答は図7のとおりです。全体の72%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、施設の健康器具は使いやすさについて高い評価を得ています。健康器具の利用に関してご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見

- ・マッサージの時間を守らない人がいる。

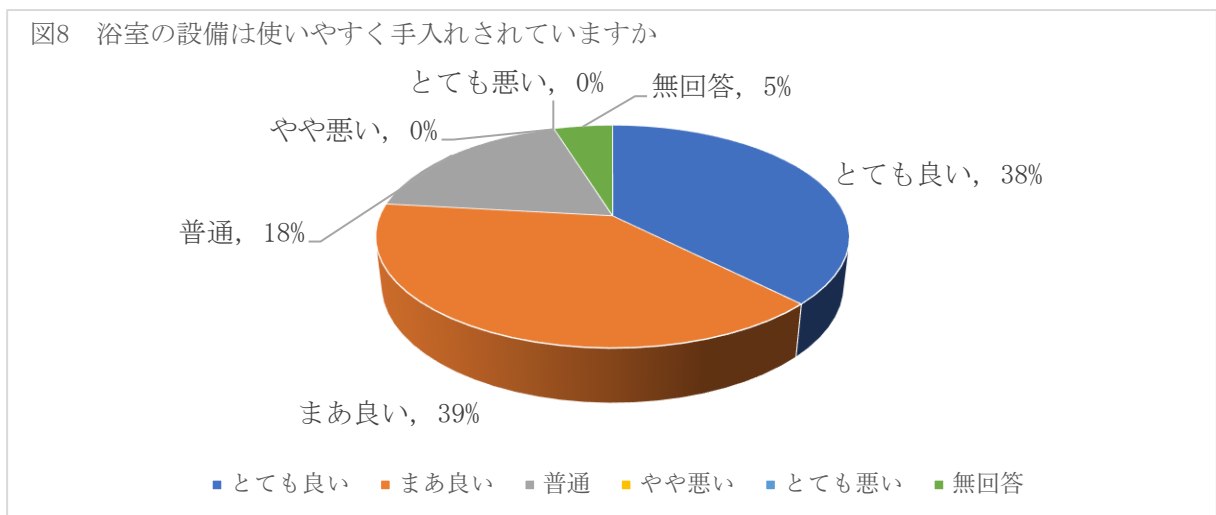
健康器具の利用方法について、ルールを守り使用されるように施設職員に

よる見回りや声かけを今後増やしていくよう調整を進めていきます。



問8 「浴室の設備は使いやすく手入れされていますか」

調査回答は図8のとおりです。全体の77%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、浴室設備の使いやすさについて高い評価を得ています。



問9 「備品などの設備の種類や数はいかがですか」

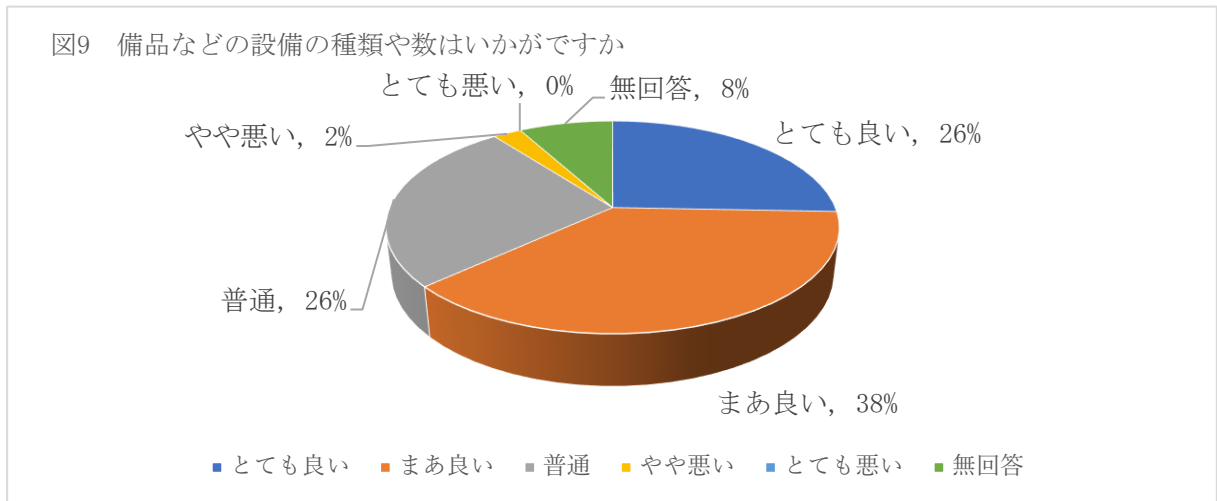
調査回答は図9のとおりです。全体の64%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しております。「やや悪い」の割合は2%ですが、設備の種類や数についていくつかご指摘をいただいております。

○この設問についていただいた意見

- ・ドライヤーや椅子を増やしてほしい。

- ・体重計を拭くような雑巾があるとよい。

施設の備品については予算の都合もあり早急に増やすことは困難ですが、施設と調整を進め優先度の高いものから購入の検討をしていきます。



(3) 清潔さについて

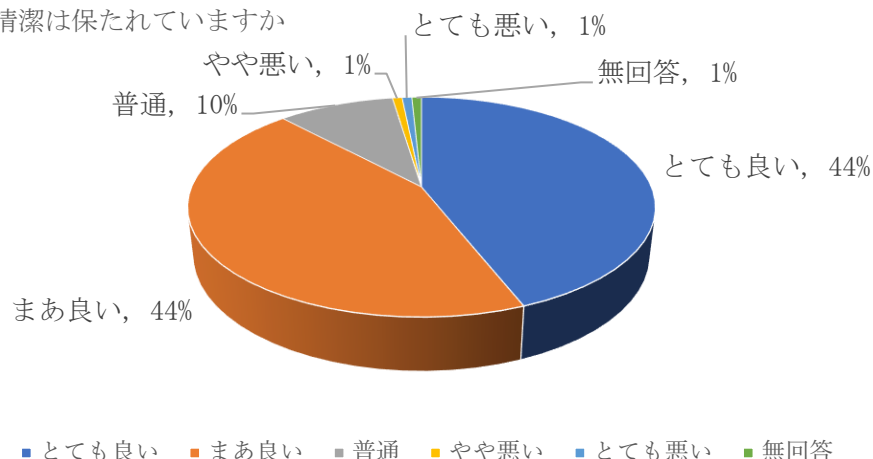
問10 「浴室の清潔は保たれていますか」

調査回答は図10のとおりです。全体の88%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、浴室の清潔について高い評価を得ています。「やや悪い」の割合は1%ですが、浴室の清潔についていくつかご指摘をいただいております。

- この設問についていただいた意見
 - ・髪の毛がいっぱい落ちていて汚かった
 - ・シャワーを尻にじかにあてる人がいる

浴室の清潔を保ち続けるためにも、指定管理者へこれらの意見があることを承知していただくと共に、浴室内の見回りについて徹底していただきます。

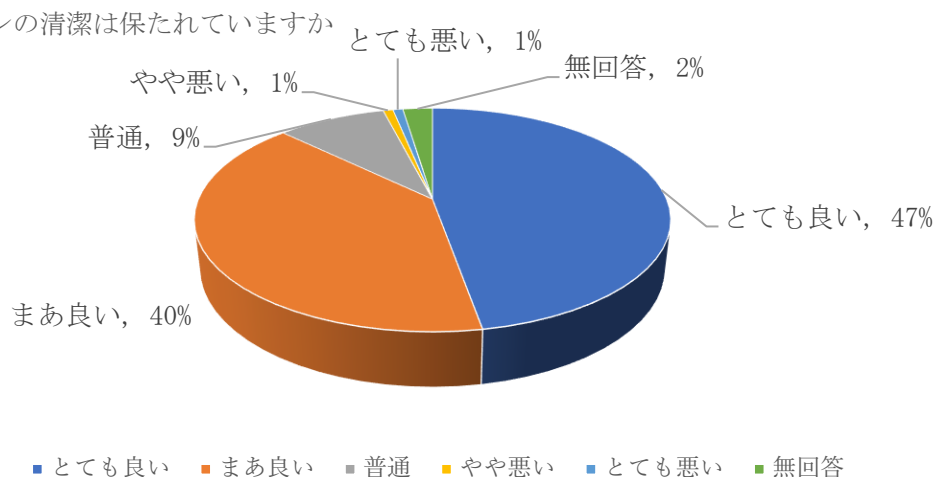
図10 浴室の清潔は保たれていますか



問 1 1 「トイレの清潔は保たれていますか」

調査回答は図 1 1 のとおりです。全体の 87%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、トイレの清潔について高い評価を得ています。

図11 トイレの清潔は保たれていますか



問 1 2 「貸館の清潔は保たれていますか」

調査回答は図 1 2 - 1 のとおりです。全体の 52%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しております。無回答の割合が 39%ありますが、「貸館利用の方のみ」との設問のため、貸館を利用したことがない方は、無回答で回答した可能性があると考えております。無回答を除き、回答のあった 76名で考えると図 1 2 - 2 のとおりです。全体の 84%の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、貸館の清潔について高い評価を得ています。

図12-1 貸館の清潔は保たれていますか

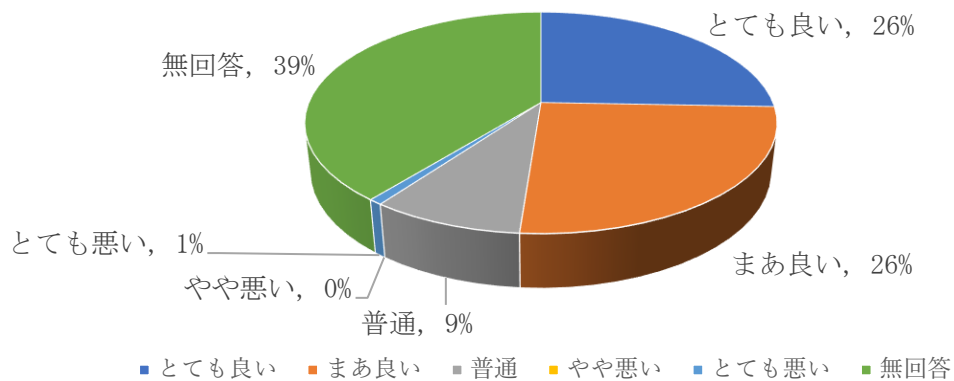
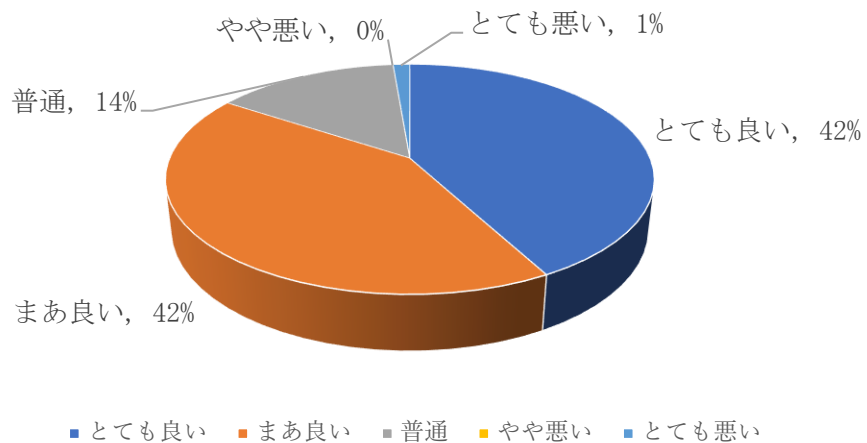


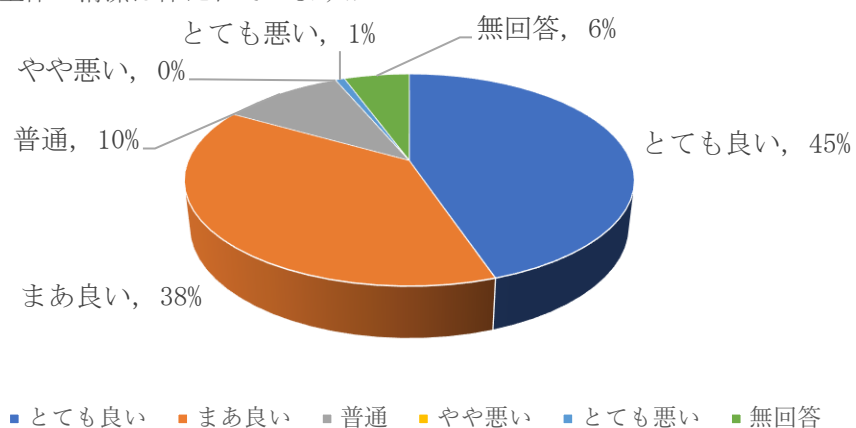
図12-2 貸館の清潔は保たれていますか（無回答を除いて集計）



問 1 3 「施設全体の清潔は保たれていますか」

調査回答は図 1 3 のとおりです。全体の 8 3 % の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、施設全体の清潔について高い評価を得ています。

図13 施設全体の清潔は保たれていますか

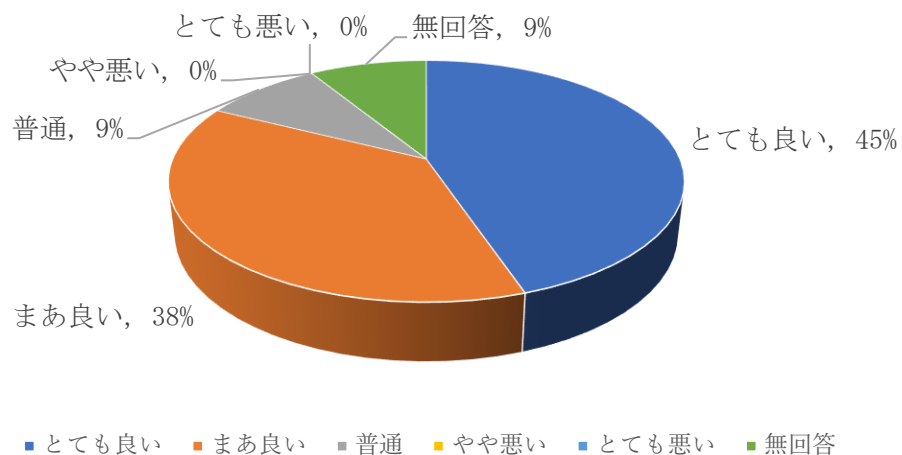


(4) 総合的な満足度について

問 1 4 「施設の利用について総合的な満足度はいかがですか」

調査回答は図 1 4 のとおりです。全体の 8 3 %の方が「とても良い」「まあ良い」と回答しており、施設の満足度について高い評価を得ています。「やや悪い」「とても悪い」の回答はなく概ね評価は高いですが、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



2 その他利用者の声（原文のまま）

- ・いつも利用させていただいてありがとうございます。
- ・浴室でたまに大声で話している人がいるので注意してほしい。
- ・ハミガキをしているのを見る事があり。
- ・掛湯をしなく湯船に入る人がいる。
- ・トイレを出たときに水飲み場で手を洗う人がいる。
- ・表示はあるが理解できない人が多くみられる。
- ・こだわりを感じる良い施設だと思う。
- ・お風呂をいただき健康器具も使わせてもらいたいことと感謝しています。
- ・下足入れに番号が入るとわかりやすいのでは。
- ・定休日がゆうあいの里と同じなのでずらしてください。
- ・だいぶお風呂の中で大声で話す人が増えたように思う。
- ・いつもありがとうございます。
- ・マッサージ機、ヘルストロンの時間を守らない人が多い。
- ・バスの時間を1本増やしてほしい。

○施設の新型コロナウイルス感染予防対策は、適切であると思いますか？

1 思う 57名 2 思わない 1名

3 昨年度の改善事項について

昨年度の改善事項として、大きく三点挙げられています。第一に施設の老朽化への対応です。今年度は、ガス給湯器と空調設備の部品取替え修繕を実施しました。また、不良が生じた機器については指定管理者と協議の上随時修繕をしております。今後も器具や設備などの点検・修繕を継続し、必要性の高いものから順に修繕を行っていく予定です。

第二にお風呂利用時のマナーについてです。昨年度からの反省もあり、今年度は貼紙の設置や職員による声かけを実施してきましたが、お風呂の利用時のマナーについて未だ徹底されていない状況です。

第三にイベントの再開です。コロナ禍となり多くのイベントが中止になってきましたが、「ロビーギャラリー」や「ロビーコンサート」といったコロナ禍でも実施できるようなイベントを企画し実施することができ、利用者からも好評であったとの報告をいただいております。

4 改善事項と今後の対処方法

アンケート結果では、全体的に高い評価を得ることができています。今後の改善事項としては、二点挙げられます。

第一に、前年度に引き続き施設の老朽化への対応です。必要な部分については、計画的に修繕を実施していく予定です。令和5年度は、高圧ケーブル及び真空遮断器の更新修繕を行います。

第二に、施設利用時のマナーについてです。昨年度に続き、利用者のお風呂マナーについて苦情が多く寄せられていました。中には昨年度と同じような内容のものもあります。また、今年度は貸室の扉を利用者が破損する事故も発生しております。指定管理者とも検討を重ね、利用者が気持ちよくお風呂に入っただけのように、職員による見回りの更なる強化や、新しい対応方法を検討して参ります。

5 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。データ上では高い評価を得ることができていますが、今回いただいたご意見・ご要望の中には、数字では見えない利用者の声表れている部分もあります。これらを参考にし、実現性や必要性を考慮して順に対応すれば、今後もさらなる満足度の向上余地があると考えられます。また、今後も引き続き感染防止対策を徹底しながらのイベントを企画し利用者がお風呂以外の部分でも楽しんでいた

だけのような施設運営を続けていきます。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。