平成30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 平成30年12月5日から平成31年2月6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 老人クラブ利用者を対象に実施
- 4 回答数 473人

(1)性別 男性 176名(37%)

女性 250名(53%)

未記入 47名(10%)

(2) 年代 60代未満 4名 (0%)

60代 15名(3%)

70代 189名(40%)

80代 177名 (37%)

90代 15名(4%)

未記入 73名(16%)

平成31年3月

豊川市福祉部介護高齢課

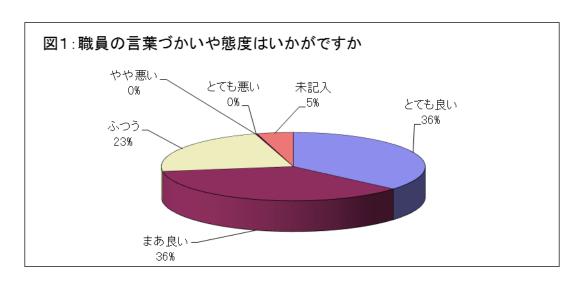
(1) 接客態度について

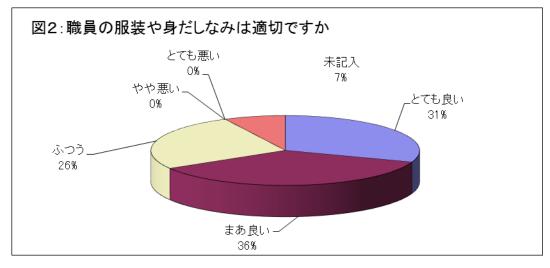
図1のとおり、職員の言葉づかいや態度について、72%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

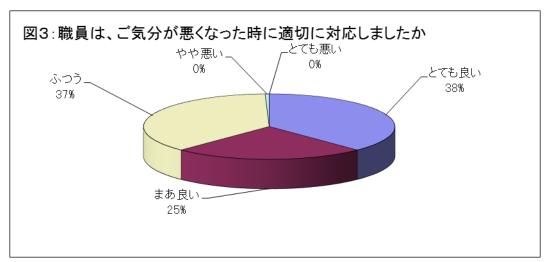
図2のとおり、職員の服装や身だしなみについて、67%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図3のとおり、気分が悪くなったときの対応について、63%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

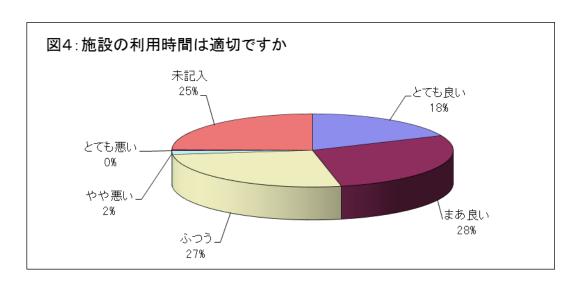
図4のとおり、施設の利用時間の適切さについては、46%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

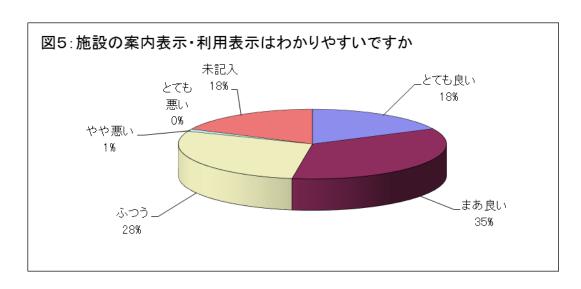
図5のとおり、施設の案内表示などのわかりやすさについては、53%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

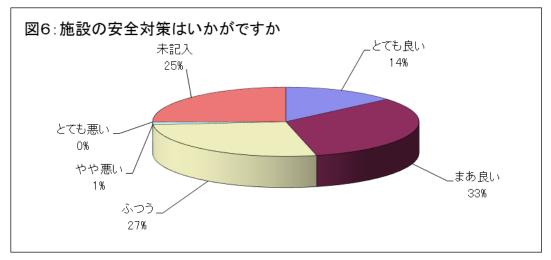
図6のとおり、施設の安全対策については、47%の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

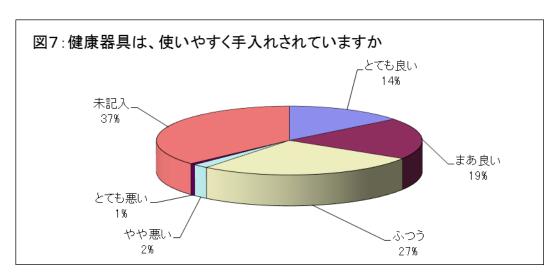
施設について、すべての項目で45%以上の方から高い評価を得られていますが、案内表示を見やすくする等できる事から取り組んでいきます。

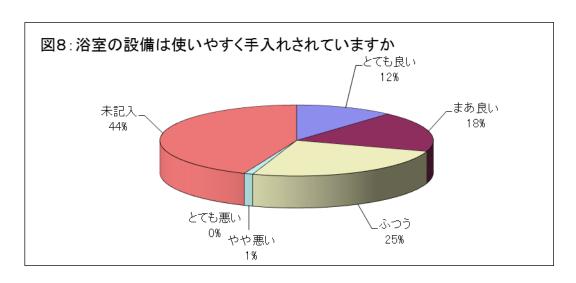
図7から9にあるとおり、浴室設備の使いやすさや健康器具を始めとする機器や設備の種類や数に対する満足度が、やや低めの結果となっています。健康器具、浴室設備等は老朽化が進んでいますが、快適に施設を利用していただくために、常に器具や設備などの点検・修繕や補充などを行い、適切な施設管理を行う必要があります

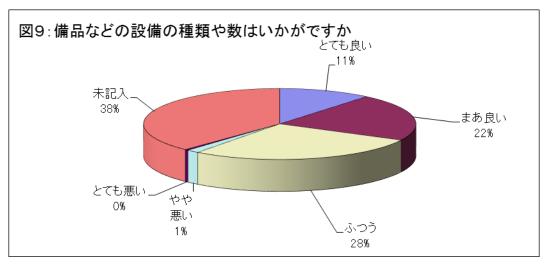








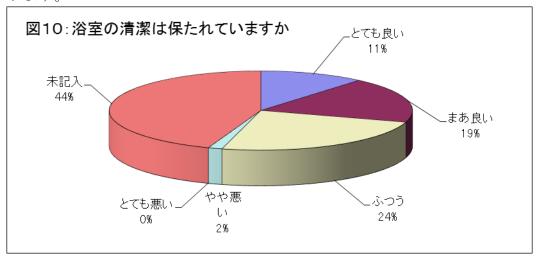


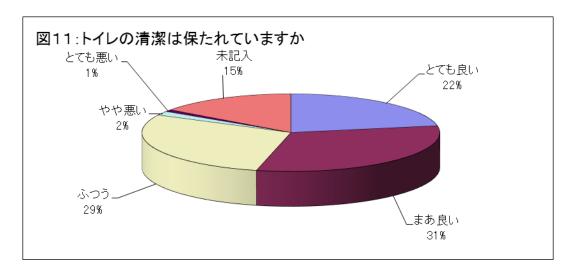


(3) 清潔について

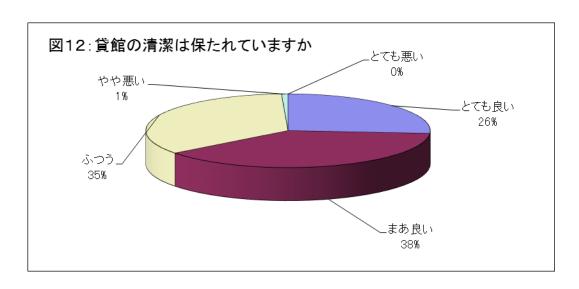
図10のとおり、浴室の清潔について、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方は30%とやや低めの結果となっています。

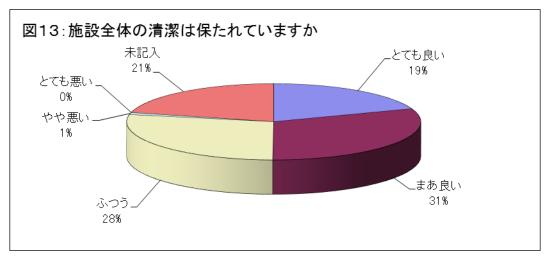
図11から13のとおり、館内設備の清潔さについては半数以上の方々が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。入浴施設やトイレなど、衛生管理面で特に注意が必要な部分はもちろんのこと、その他の部分も、利用者に気持ちよく施設を利用していただくため、常に清潔で快適な環境を整える必要があります。





※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。

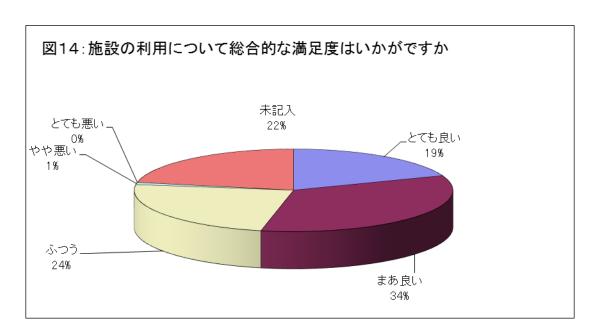




(4)総合的な満足度について

図14のとおり、53%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。



【その他のご意見ご要望】(原文のまま)

○ 施設の安全対策について

- ・湯沸し機のお湯の出口が高すぎて、ポット、ヤカンにそそぐ時に熱湯をあびるので危ない。以前にも言ったが今だに修理出来てない。何時修理できるのか、費用はそんなにかからない。
- お湯のジャロが高すぎ危ない。
- ・工事中であぶない?シンナのにおいで頭がいたくなる。出入口が危険性あり。 早く作業おすませて下さい
- ・特になし(工事中)
- 良い
- ・安全対策良くできています。
- ・和室前トイレ早く修理をお願いします。
- ・お風呂の洗い場の詰まりもなんとか早めに対策をお願いします。
- ・ 特になし
- ・個人的に使用してないので?
- ・なし
- 良好
- ・なし
- ・適切なフィルターを排水孔にせっちする(コロナが参考になる)排水がつまったら、利用中でも、排水孔の所だけ使用を止めて、他はそのまま利用!ただちにつまりを解消フィルターを!液体石ケンがもしあれば…。もしタオル等を忘れた人に貸しタオル等を!
- 十分です。
- ・階段の段差をもう少し少なくなるとよい。
- ・老人には大変有難い施設で有難い事です!!
- 利用年1回でわからない。
- 全てよし。
- ・施設の外の園庭の手入れを早目に行い、(草木が短かい中に実施すると抜根が 出来る)されると良い
- 良と思います。
- ・お風呂の脱衣所の位置かさならない様キーの順番を配慮してほしい
- たばこの臭いがします

- 備品などの設備種類や数について
- サイクリングマシンの電子ばんがみづらい。
- ・浴室にれいすいきをせっちしてほしい。
- ・トイレの中にわまだ故障中て書いてある。早くなおして下さい
- ・わからない
- 良い
- ・トイレ(小)の汚れ目立つ早日々に清掃をお願いします。
- ・特になし
- ・ひざが悪くなり椅子を利用しています。数を増やして下さりありがとうございます。
- · OK
- 良好
- ・なし
- ・夏は5月20日~7月20日まで夜7時。4月20日~5月20日までと7月20日~8月20日までは6時までの閉館では?
- ・椅子に小さい座布とんが付けて戴くと座り易いと思います
- ・椅子の使用後の納める所を示してほしい
- ・湯上り休憩時、枕や毛布があるとありがたい。
- ・座布団のよごれが少々気になりました。
- ・カラオケの大型ディスプレイが完備されて歌う人、見る人ともに楽めて嬉し いことです。
- ・各室の温度調節ができるようにしてください。
- 全てよし。
- こしかけがもう少しふやしてほしい。

○ その他の要望

- ・前にぬくぬくカードヌスまれたと申し出たんですが何回言ってもさがして下 さいの返事で再発行してもらえず残念です。
- 毎回パンツを洗う男性なんとかなりませんか(注意しづらいです。)
- ・毎回体を洗い(かけ湯)をしない人がいつも多くいます。マナーUPを啓発して下さい。

例 館内放送等、ポスター、貼り紙を大きく何枚も目立つ所に!

- ・駐車マナーの悪さなんとかなりませんか?パトカーに連絡するとか放送を入れるとかするとききめがあるのではないか。一度思いきった手法を考えてみて下さい。貴施設は生活してゆく上で毎回大事に利用させていただき有難く思っています。何よりも利用する側のマナーの向上が望まれます。
- ・受付は男にかぎる
- ・(ウオたクラー) 風呂から上がりすぐ自動売機に行きジウス等が売れているが?お爺さん達に甘い物ばり体が悪く成るウオタークタ等を取付ていいか検討して欲しいいい返事を待っています。

自動販売機でおいしいパン、うどん等の思いやりがあってもいい?

- ・ 高齢者浴場無料の件が不明
- ・なし
- 良い
- ・駐車場の件、何かもようし物の有る場合運動場開ほうしたらいかがか
- ・施設の利用時間について夏場は、PM18:00位にまでにしてほしい
- お花を売ってもしいです。
- ・平尾のふれあいセンター内にてどり館のような施備を作ってほしい
- ・職員さんは優しく対応して下さり、ありがたいです。一日気持良くすごせます。
- ・特になし
- ・なし
- ・回数が少ないのでチェック項目に注意がない。
- ・もう少し利用者が多いと良いですネ。場所的には良いと思います。
- ・今どおりでいいと思います。
- ・マドを開けると冬はもろ、冷たい外気が入るので、何とかなれば・・・。 (御津の方は、強制吸入式換気扇が天井に取りつけてあり、マドは開けません!コロナは、この方式。極楽湯は、換気扇と、一部(ほんの少し)マドはあげけ小さい所のを開けている(閉めるらしい)
- 道路
- また利用したいと思います。
- ・いかまい館とふれあいセンターの定休日をずらして下さい。
- ・トイレの照明が暗い。水の出が少い、出入口の段差等気になりました。

- 外装工事が長過ぎる。
- ・一日楽しく過ごさせていただきました。元気で又来たいと思います。
- ・質問項目は利用していないので評価できません。
- ・老人にとっては大変有難い施設です。今後共利用させてください。
- ・大変有難い施設ですので大いに利用する用にせんでん願います。
- 頭を使うゲーム等あるといい。
- ・館内の掲示絵画衣替え早目に願います。
- ・良いと思いますが利用した事が無いので申し訳ありません
- ・床などのヨゴレがある。なにかヨゴレを取る方法がないかと思います。

【昨年度の改善事項について】

昨年度に引き続き、設備や備品の評価が低くなっています。今年度は外壁等 改修工事行いました。今後も指定管理者と確認をしながら、必要性の高いもの を計画的に修繕を実施していきます。

【改善事項と今後の対処方法】

回答を見ますと、ほとんどの項目について、良いとの結果割合が前年とほぼ同じとなっていますが、主に設備についての意見を多くいただいているため設備の更新を検討していきます。

【総合分析】

前年と比較すると、総合的な満足度が減少してしまいました。それに加え、前年同時期と比較すると総入館者数が減少しているため、今後どのようにして施設利用者数と満足度を増加させていくかを指定管理者と連携を図っていきます