平成３０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　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　受付窓口にアンケートを設置し、回収箱に投函

４　回 答 数　８４人

５　集計内容

（１）性別　男性　　３９人（４６％）

　　女性　　４０人（４８％）

　　未記入　　５人（　６％）

（２）年齢　６０代　　１９人（２３％）

　　７０代　　３６人（４２％）

　　８０代　　２０人（２４％）

　　９０代　　１人（　１％）

　　未記入　　８人（１０％）

平成３１年３月

豊川市福祉部介護高齢課

（１）接客態度

図１のとおり、職員の言葉づかいや態度について、８４％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、８５％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、８９％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、おおむね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

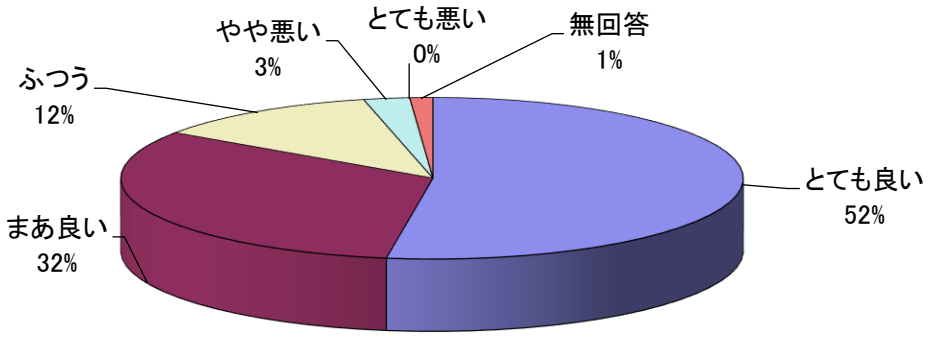


図2：職員の服装や身だしなみは適切ですか

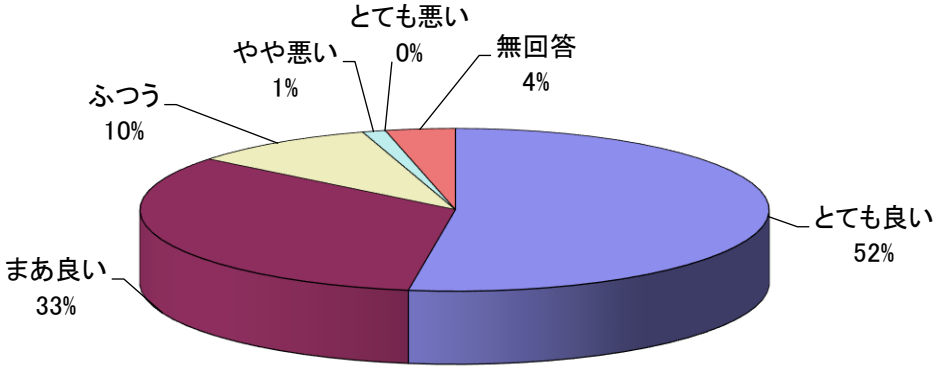
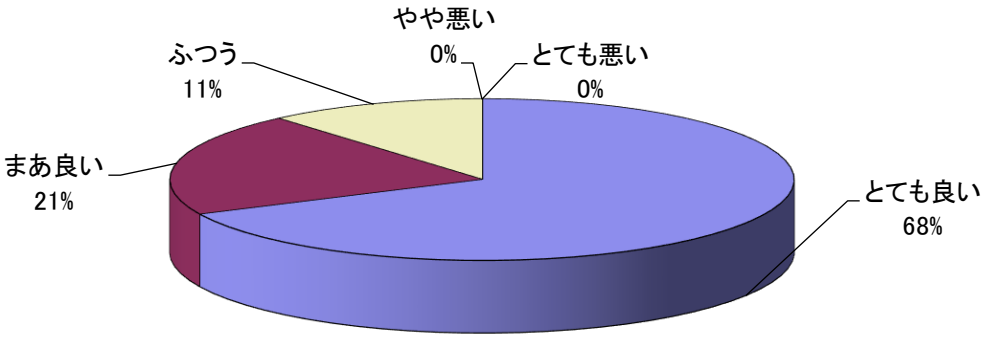


図3：職員は、ご気分が悪くなった時に適切に対応しましたか



※実際には未記入が31件ありましたが、「～気分が悪くなった時に～」との設問のため、未記入は気分が悪くなったことがないものとして、含めずに割合を算出しています。

（２）施設について

図４のとおり、施設の利用時間について、７１％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・利用表示について、７９％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、７６％の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

図７のとおり、健康器具の手入れについて、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が６６％である一方で、２％の方が「やや悪い」と回答しています。主な意見として「マッサージ機の故障」というものがありました。

図８のとおり、浴室の設備の手入れについて、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が７２％である一方で、４％の方が「やや悪い」、「とても悪い」と回答しています。自由意見の中で「シャワー水量のばらつきがある」というものがありました。

図９のとおり、備品などの設備の種類や数について、「とても良い」、「まあ良い」と回答した方が６２％である一方で、５％の方が「やや悪い」と回答しています。主な意見として「かけ湯のシャワーがほしい」というものがありました。

施設について、各設問ともおおむね半数を超える方に良い評価をいただいています。しかし、備品などの設備の数への自由意見が多く、設備に対する要望が大きいと考えられます。

また、設備や備品の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、常に備品や設備などの点検・修繕などを行い、適切な施設管理を行う必要があります。

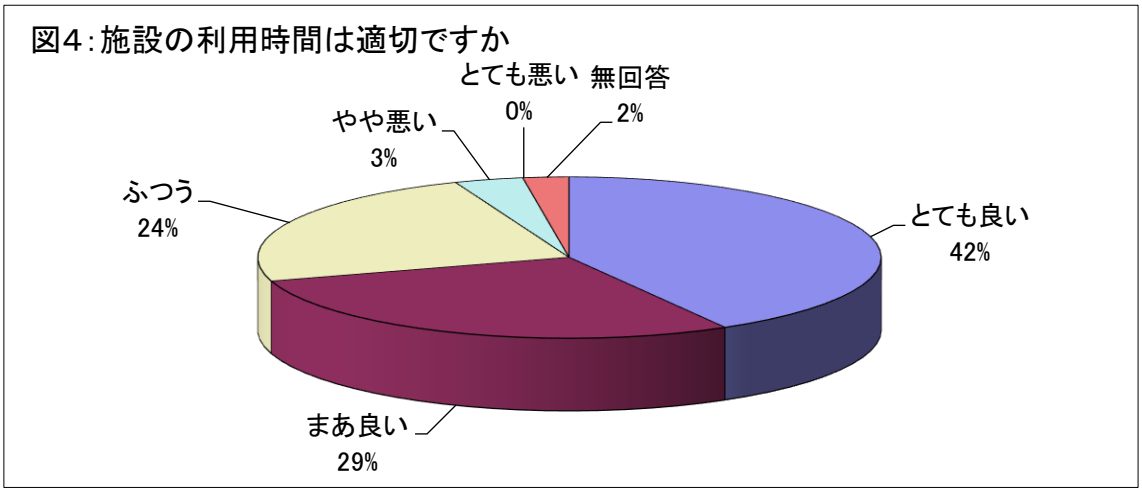


図5：施設の案内表示・利用表示はわかりやすいですか

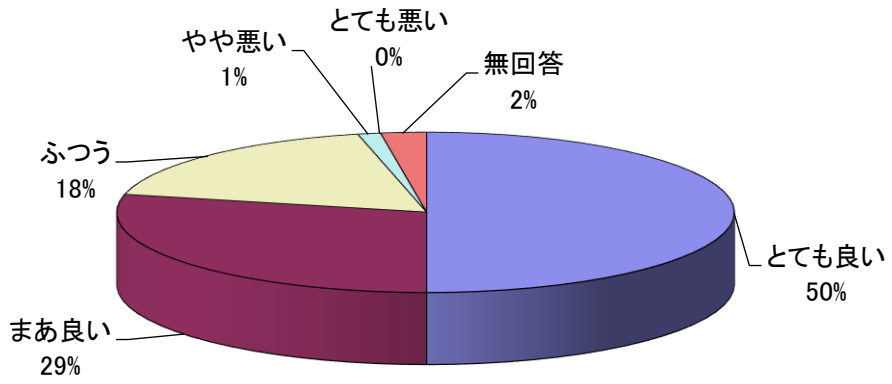


図6：施設の安全対策はいかがですか

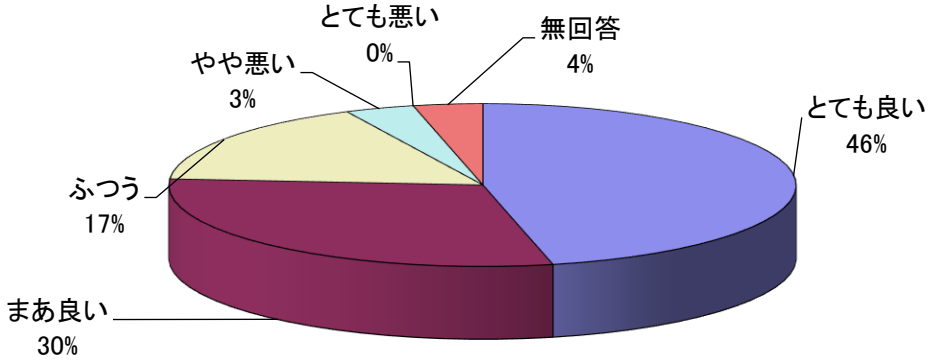


図7：健康器具は、使いやすく手入れされていますか

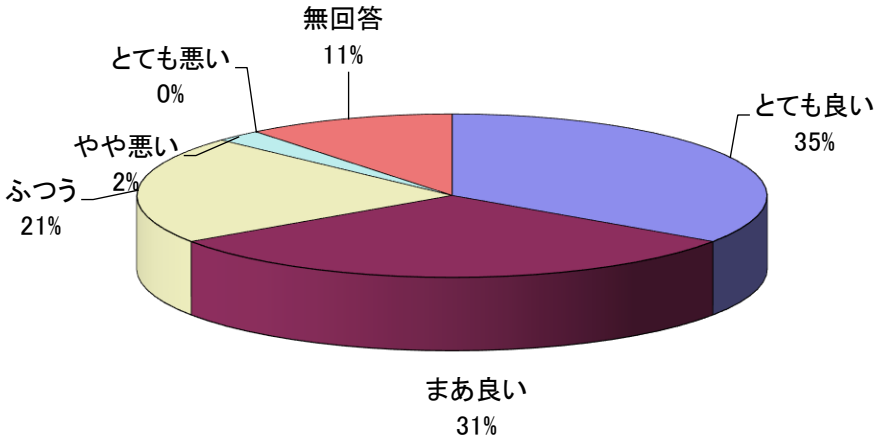


図8：浴室の設備は使いやすく手入れされていますか

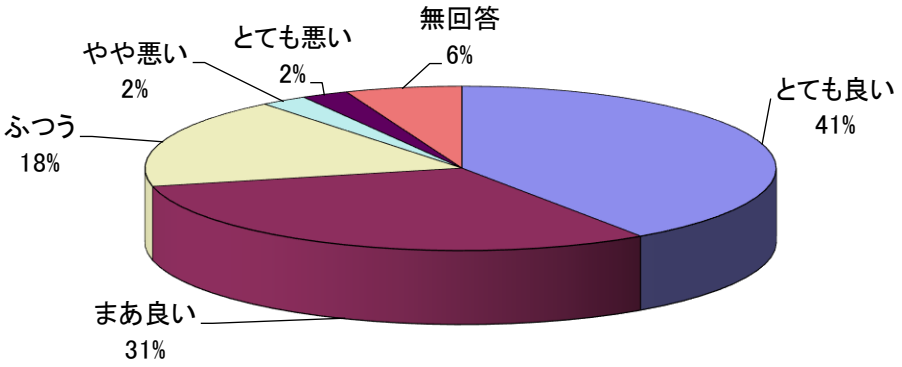
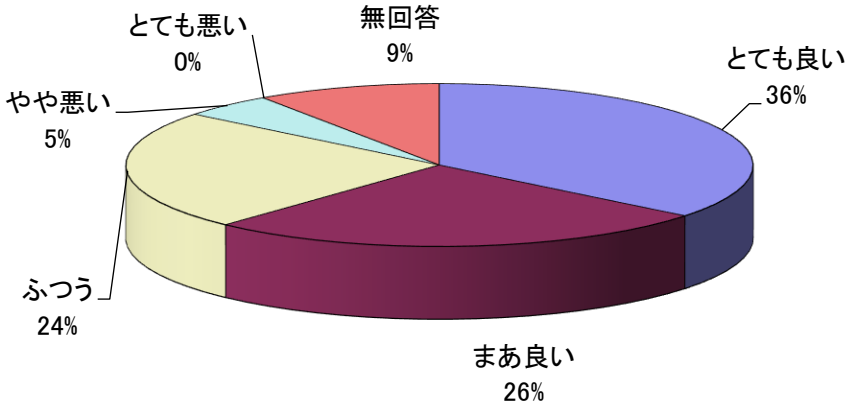


図9：備品などの設備の種類や数はいかがですか



（３）清潔について

図１０から図１３のとおり、浴室、トイレ、貸館、施設全体の清潔さについて、７５％以上の方が「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

清潔さについて、おおむね高い評価を得られていますが、利用者に気持ちよく施設を利用していただくため、今後も継続して清潔な環境の保持に努める必要があります。

図10：浴室の清潔は保たれていますか

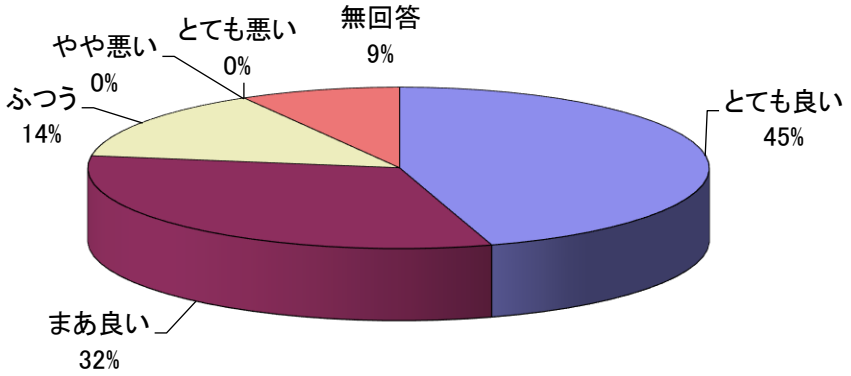


図11：トイレの清潔は保たれていますか

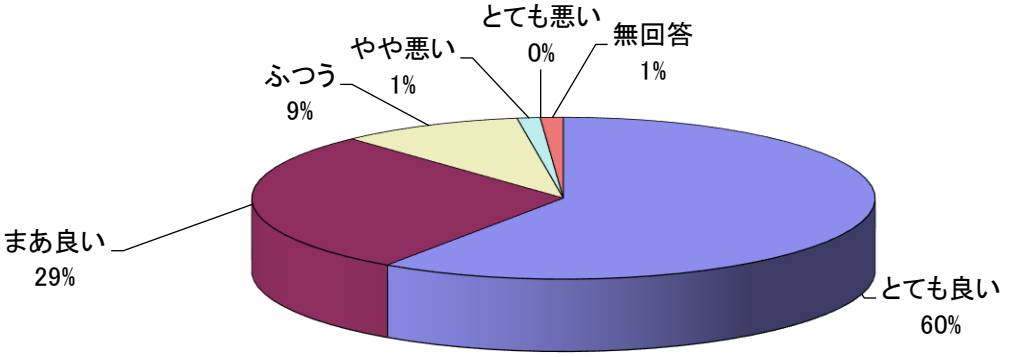
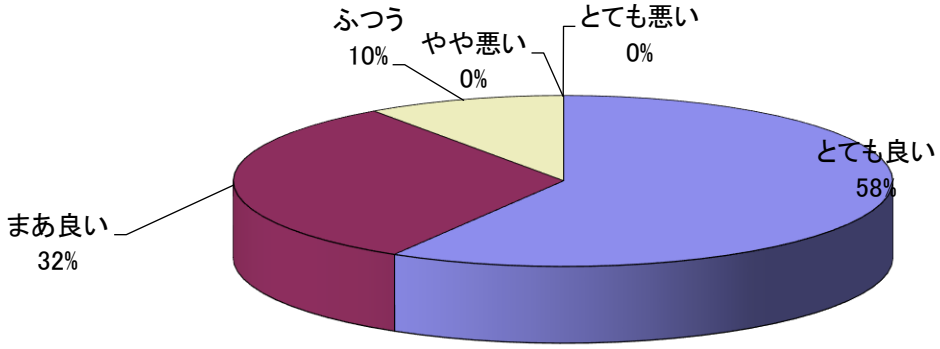
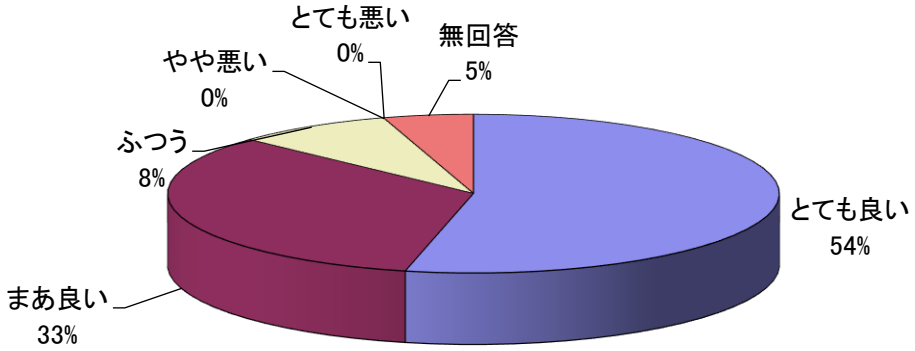


図12：貸館の清潔は保たれていますか



※実際には未記入が43件ありましたが、「貸館利用の方のみ」との設問のため、未記入は利用したことがないものとして、含めずに割合を算出しています。

図13：施設全体の清潔は保たれていますか

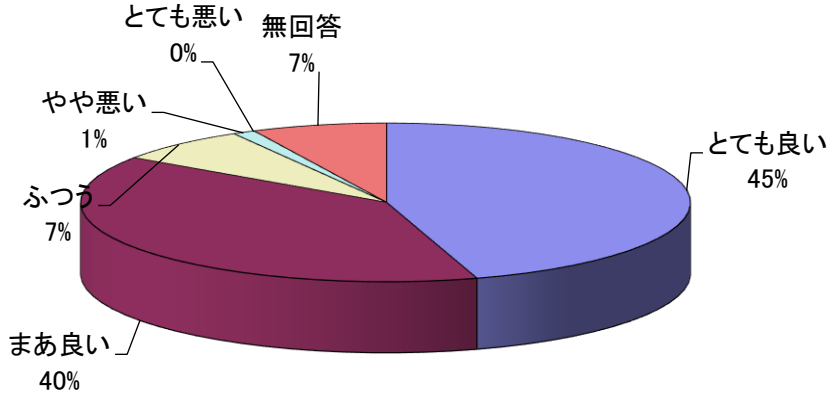


（４）総合的な満足度について

図１４のとおり、施設の利用についての総合的な満足度について、８５％の方が、「とても良い」、「まあ良い」と回答しています。

おおむね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）

○　施設の安全対策への意見

・いつも安心して利用しています。いろいろなイベントを多くひらいたり、作品展などよく考えた行事があり楽しみにしています。
・急病者が出てもすぐ対処して頂きすばらしいと思います。
・駐車場での車のいたずらされないようによい方法を考えて下さい
・火災報知器の前にイスがある
・駐車場以外の場所に車を止めないようにして下さい。危険です。少し歩いてもよいので坂の下に広い駐車場が確保してあるのですから。
・入浴前の血圧と後の血圧は計らせていただきたいです
・トイレがいつも便座が冷たくてすわれません
・出来れば４時頃マデにのばしてほしいです
・とても良い
・男湯の脱衣～風呂の引戸がスムーズでないので補修を希望

○　備品などの設備の種類や数への意見

・使用がはげしいためかマッサージ機の故障が多い。浴室の蛇口の温水冷水のバルブバーが不調です。（止めると次にしばらく冷水になるなど）
・風呂上り用のシャワーがほしい。
・お風呂がとてもきれいで気持ちよく利用ができてうれしいです。
・満足しております
・老眼鏡の貸出し
・浴室の衣類のカゴがいたんでいます
・新聞や雑誌は一人一点のみラウンジ席で閲覧してほしい。新聞 2 部を運動機能促進コーナーへ持って行って読んでいるのは、他の人に迷惑となる。新聞を読みたい人がいることを忘れてはいけない。
・いつも季節のお花がきれいにいけてあって心が和みます。
・とても良
・男湯浴室入口扉は開は手動で良いが閉はゆっくりと自然に閉まる様改造してほしい。出入時に閉め忘れる人を時々見かける。

○　その他のご意見

・蛇口の水のたれ流しなどの浴室のマナーが悪い人があって不快になることがあります。（汗水を隣に流し中）
・色んなイベントがあり楽しめて満足しています。
・いろいろイベントを企画してくれて来る楽しみが増えました。
・マージャン卓が有れば頭と指の活性になるので自動卓を設置して欲しい
・ＢＧＭや多種な催し物をして頂き以前にも増し楽しい施設になったと感謝しております。ありがとうございます。
・施設の個性があっていい。イベントがすごい
・音楽のグループ等お呼びしたとき一緒に歌って下さいと云われますが、菓子を下さると歌いやすのではないかと思います。
・わすれものをした時又カードをおとした時、バックをなくした時とても親切にたいおうしてくれてとてもうれしかったです。
・浴室の一部洗い場はとても寒いです。
・女子トイレにペーパー持ち帰らないようにの張り紙がありますがそのようなことが有るのですか。あまり気分がよくないです。といれはいつもきれいでありがとう
・湯船の湯もう少し多くしてほしい。洗い場に歯磨きする者がいる。
・いろいろなイベントをどしどしやってほしいです。コンサートなど
・入浴時シャワーの流しぱなしはよくない。節水を心がけるべきです。
・入浴時立ってシャワーをする人がいて周りにシャワーが飛び散り迷惑をする、
・冬の寒い日は温泉に入れるなんて本当に幸せです。職員のみなさんありがとう
・便座が冷たいのは困ります。
・入浴を楽しみに来てます。スタンプやもよおしものも楽しみです。
・十分です。
・入浴はゆっくりくつろぎに来ています。浴室内で話をされる方が大きな声で響く時があり不快です。できれば脱衣所で話をしてもらえるといいかとおもいます。静かに入浴を希望します。
・上がり湯のシャワーが欲しい
・扇風機は6～9月まででよいのでは
・混雑時は職員の駐車場を一部開放することを検討してほしい。
・浴室の体を洗うところにかごをおきぱなしがある
・洗い場の場所取りをする人がいる。床を拭く雑巾があるといい

【昨年度の改善事項について】

設備や備品については老朽化による故障もあり、今年度は浄化槽関係の修繕を行いました。今後も器具や設備などの点検・修繕を継続し、指定管理者と確認しながら、必要性の高いものから修繕を実施していきます。

【改善事項と今後の対処方法】

施設設備や備品の整備について、次年度は館内の自動ドアや高圧機器を中心に修繕を行います。また、前年度に引き続き、利用者により楽しんでいただくため、館内で寄席やカラオケ大会、絵画等の展示会を行いました。自由意見の中でもお褒めの言葉をいただき、一定の評価を得られました。これからもいただいたご意見の内容を指定管理者とともに確認し、利用者が快適に過ごせるように環境の整備を図っていきます。

【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。今回いただいたご意見・ご要望を参考にし、実現性や必要性を考慮して順に対応すれば、今後も満足度の向上の余地があると考えられます。

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。