

令和元年度 利用者の満足度調査の結果について（年度報告）

高砂市ユーアイ福祉交流センター

指定管理者 国際ライフパートナー株式会社

1、目的

当センターのサービス水準向上と効果的な施設の管理運営を図るために、利用者の満足度を調査する。
この結果を改善に反映させて、さらなるサービス向上に取り組む。

2、調査期間

- ・令和元年 11 月 1 日から令和 2 年 1 月 31 日まで
- ・新しくセンターを利用した団体（者） 令和元年 4 月 1 日～令和 2 年 1 月 31 日まで

3、調査方法・調査対象

交流スペース利用団体（者）の代表者へ紙面アンケートを行い、利用後に回収する。

4、調査内容

施設、設備、サービスに対する満足度を 10 項目にわたり、
大いに満足(5点)、満足(4点)、普通(3点)、不満(2点)、極めて不満(1点)の
5段階評価として、点数で表す。要望や意見については、自由記載とする。

※「帆っとコーナー利用者からメッセージ BOX によせられた声」を参考資料として添付する。

5、調査結果

利用者の情報についてはグラフに、満足度は数字による集計表にする。

調査結果については、センター内に掲示するとともにセンターホームページにて公表する。

(1) アンケート回収状況 101 枚

(2) 全 10 調査項目の平均満足度 4.20

うち、4.0 以上（満足） 9 調査項目

3.0～4.0 未満（普通） 1 調査項目

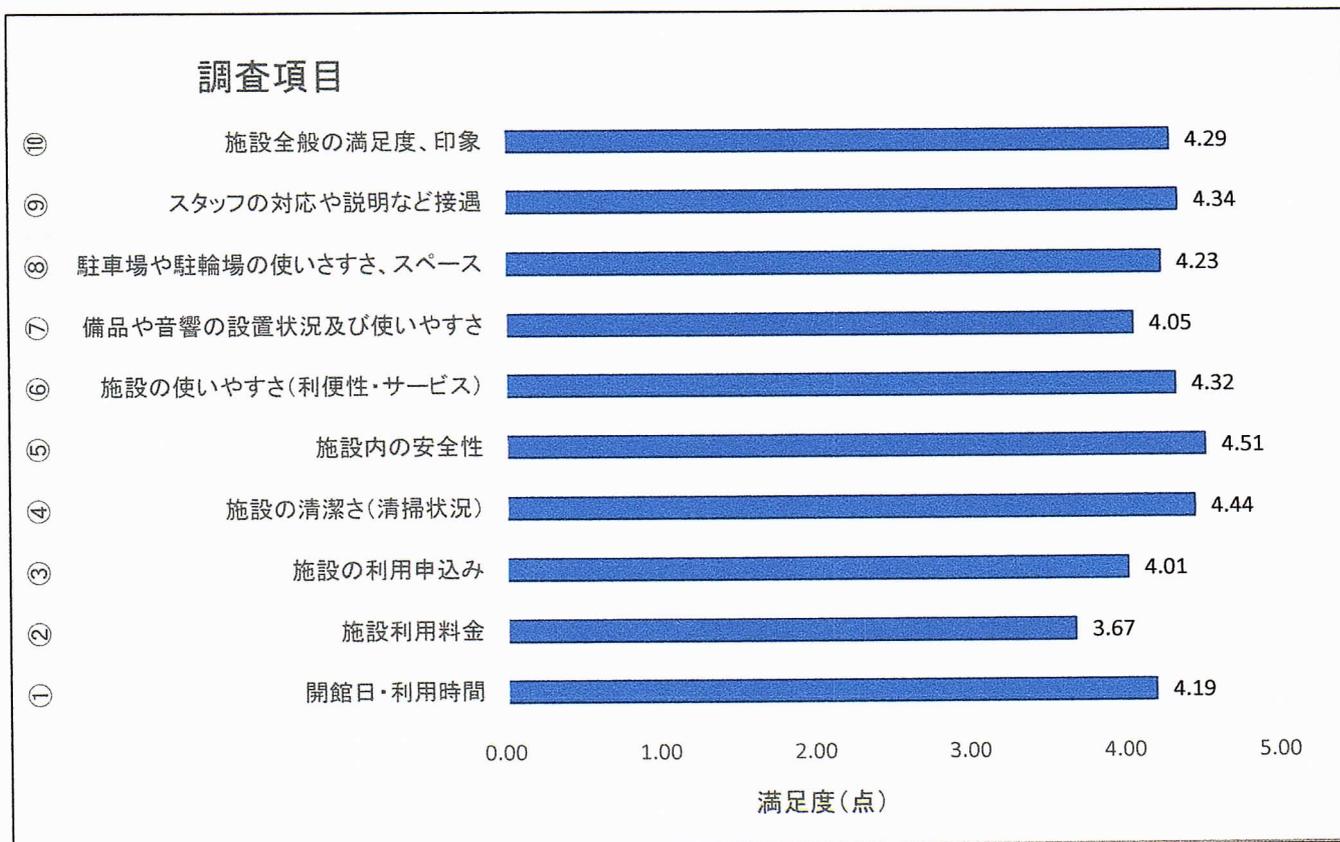
(3) 調査項目集計結果

① 集計表

調査項目		満足度(点)
①	開館日・利用時間	4.19
②	施設利用料金	3.67
③	施設の利用申込み	4.01
④	施設の清潔さ(清掃状況)	4.44
⑤	施設内の安全性	4.51
⑥	施設の使いやすさ(利便性・サービス)	4.32
⑦	備品や音響の設置状況及び使いやすさ	4.05
⑧	駐車場や駐輪場の使いやすさ、スペース	4.23
⑨	スタッフの対応や説明など接遇	4.34
⑩	施設全般の満足度、印象	4.29
平均		4.20

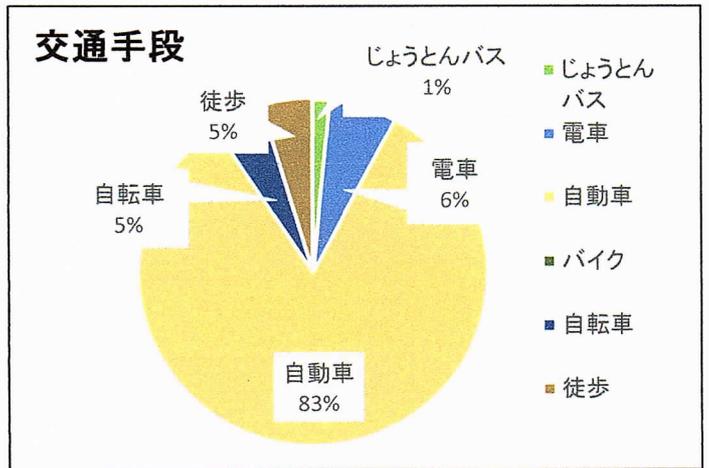
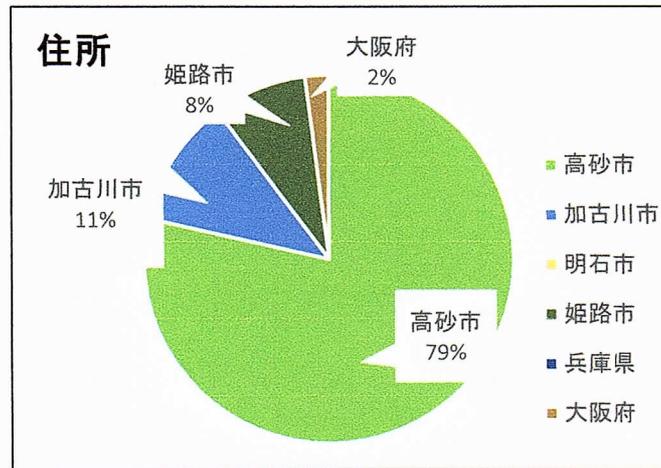
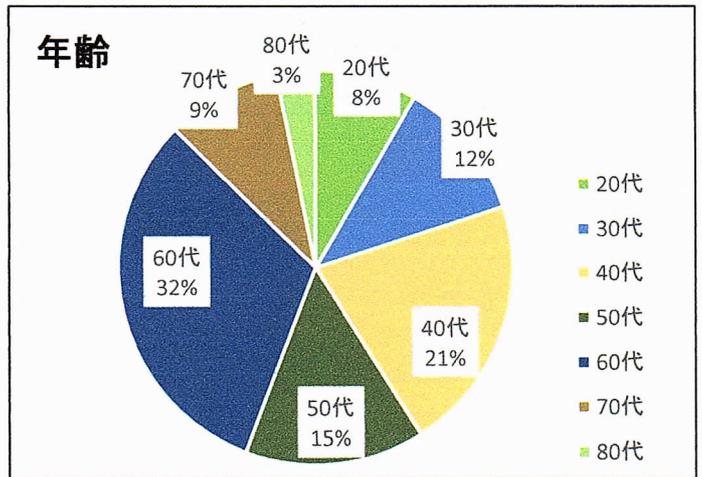
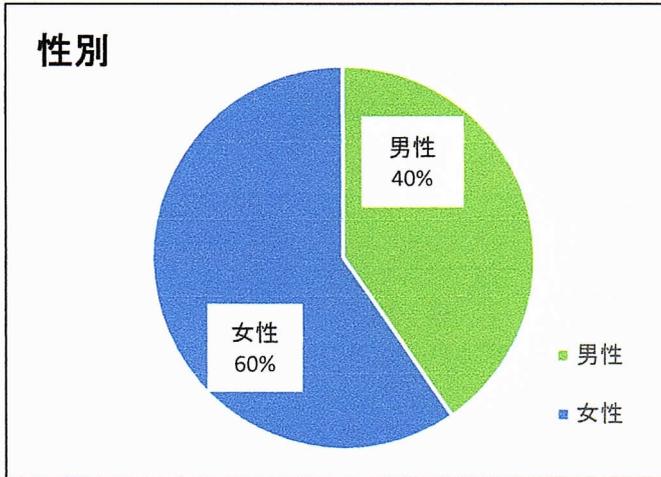
5段階評価	
5	大いに満足
4	満足
3	普通
2	不満
1	極めて不満

② 集計グラフ



(4) 利用者属性別集計

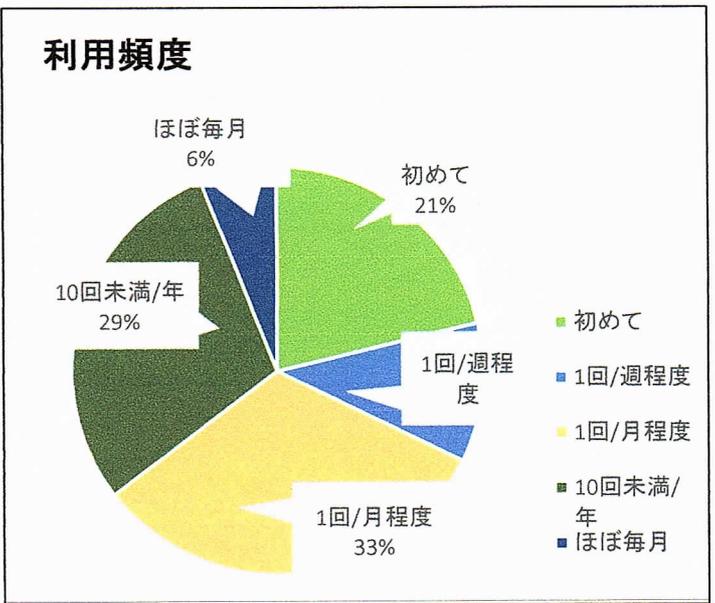
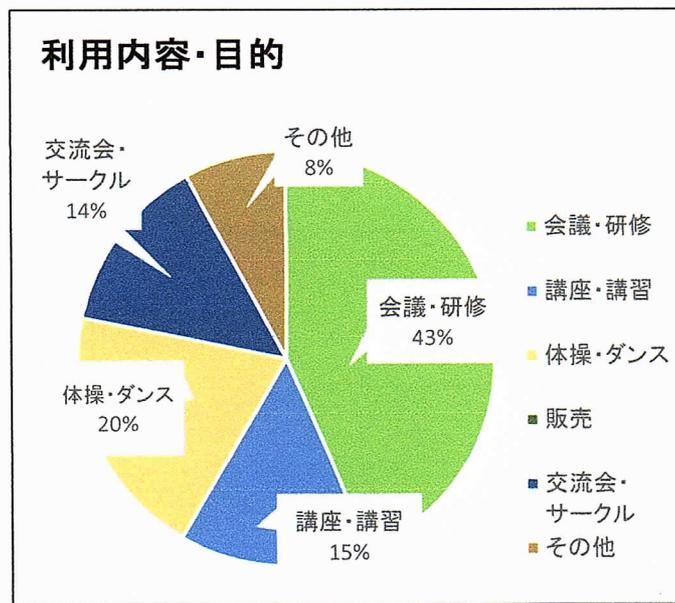
■利用者属性は、主に主催者または会の代表者である。



■会に属するメンバーは、40～60歳代が多い。

■高齢者団体は自転車の利用が多い。

(5) 利用目的、頻度集計



■利用目的[その他(8%)]は打合せ・映画会・座談会・査定会である。

■定期的に利用する団体が増え、月1回以上の利用は約50%である。

■「はじめて」利用するきっかけは、「ホームページ」「広報」「ロコミ」「友人の紹介」「参加した研修会で知った」「社協だより」などである。

(6) 自由記載

① 施設利用料が高い。市外加算が高い。(50代男性、他)

施設利用料については、市内の他の公共施設との整合性からも適正な料金であると考えています。福祉施設として、設置目的内の団体及び利用には料金の減免措置を行っています。

高砂市ユアアイ福祉交流センター条例に基づいて、市外者加算を設定しています。利用者には適切に説明を行うようにします。

② 申請時記入用紙が多い。もっと簡単にしてほしい。(60代女性)

新規利用者と2回目以降の方では、手続きに必要な書類が違います。

新規利用者が、交流スペースを利用される場合、最初に利用団体(者)の登録を行う必要があります。そのための手続きとして、「施設予約システム利用者登録書」「高砂市公の施設の使用誓約書」「利用確認書」の提出をしていただきます。
公共施設を利用されるときには、管理運営上、「だれが」「どのように」施設を利用されるかを把握する必要があります。これらの書類提出は、利用者自身や他の来館者が施設を快適に利用していただくためにも、たいへん重要であります。

この手続きは最初だけですので、繁雑な手続きではないと思います。2回目以降は、利用申請内容(日時、部屋、使用備品等)の確認を行う「予約申込書」の提出のみです。丁寧な説明を行い、ご理解を頂くよう努めます。

③ 夜間に部屋が汚れていた。(40代女性)

利用者が使用した後は、速やかに専任の業者による清掃を行っていますが、今回は、施設利用が重なり、17時までに清掃が間に合わなかったと思われます。
今後このような場合は、スタッフによる交流スペースの確認を行い、適切に対処できるように徹底します。

④ ラジカセが壊れていた。鏡をもっと使用したい。(50代女性)

備品購入については、利用者の使用状況や要望を考慮して、適宜対応しています。
鏡を利用する団体が増えて、ご希望の枚数をお貸しすることができない事態が起こっています。次年度に数枚程度購入の予定ですのでご了承ください。
ラジカセ故障については、早急に買い替えをいたしました。

⑤ センターを利用の際は駐車場料金は無料にして欲しい。(60代男性)

センター来館者及び一般の方は、入庫されてから2時間は無料です。交流スペースの利用者は、さらに2時間延長して4時間まで駐車料金の免除を行っています。
社会福祉協議会や子育て支援センターにお越しの方にも、4時間まで同等措置を行っています。

※参考

帆っとコーナー利用者からメッセージBOXによせられた声

①趣旨: 来館された方が気軽に利用できる2階の帆っとコーナーに「メッセージBOX」を設置して、センターの感想やスタッフへの要望、意見を聞き、今後の施設運営に反映させる。

②期間: 令和元年4月1日～令和2年1月31日

③件数: 32件

④属性別集計

性別	男	女	無回答	計					
	7	10	15	32					
年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計	
	8	1	7	3	1	0	6		
	それ以上	無回答						32	
	3	3							
職業	学生	会社員	自営	市職員	主婦	無職	その他	無回答	計
	8	4	1	0	5	6	2	6	32
来館目的・理由 (複数回答)	近い			7	交通アクセスが良い			2	計
	開館時間が利用しやすい			2	知人・友人の評判を聞いて			2	
	雰囲気が良い			11	トイレ・エアコンなど環境が良い			6	
	子連れでも利用しやすい			5	自販機がある			6	
	部屋の利用後に談笑休憩ができる			1	社協の用事のために休憩をする			3	
	以前に利用してよかったから			5	駐車場が2時間無料である			2	
	その他			5	無回答			5	
頻度	初めて			1	ほぼ毎日			0	計
	1週間に1回			5	1週間に2～3回			3	
	1ヶ月に1回程度			6	1ヶ月に2～3回			11	
	半年に1回			2	1年に1回			0	
	無回答			4					

④メッセージ内容

〈 センターについて 〉

- 来たらず楽しく気分転換になる。(70代女性)
- トイレもピカピカでいつもきれいで気持ちが良い。(70代、40代・女性)
- 友人の間でも使いやすいと人気がある。(60代・女性)
- 車いすで利用でき、散歩の途中に寄れるので良い。(80代・男性)
- ゆったりとしていて過ごしやすい。ありがとう。(30代・女性)

「来てよかった」というお声は何より嬉しく思います。サービスの質を下げることなくより良い施設運営をしていきます。

- 空調がついていなくて暑かった。(50代・女性)
- 子供と遊びに来たが、4時間まで駐車代無料だと短く思います。6～8時間無料だと時間を気にせずもっとあそべて嬉しいです。(30代・女性)
- 娛樂室があれば良い。(例:囲碁将棋等但し用具は各自持参。子供の遊び場など) (70代・男性)
- じょうとんバスの利便性を考えてほしい。(70代男性)
- 小学生が利用できるスペースがない。(30代・女性)
- 無料の飲み物がほしい。(10代・男性)
- ゴミ箱がほしい。(10代・女性)

清潔、安全に利用していただけるよう清掃や館内環境には十分気をつけています。

お気づきの際は、1階管理室までお声がけください。

お寄せいただいた皆様方の声を、今後の施設運営に反映させていただきます。

〈 自習コーナーについて 〉

- 名前を他の人に見らないようにしてほしい。
- もう少し椅子の数を増やしてほしい。
- 土日の利用時間を長くしてほしい。
- 1人で集中できるので良い。また勉強に来たい。

令和元年8月1日より、1階の情報コーナーを中・高校生の自習場所として開放しています。

令和2年2月1日より、個人情報保護を目的に、利用手続きを変更しました。

〈 その他 〉

- 〇〇公民館の職員が玄関前で喫煙しており、不快でした。(30代女性)
- 高砂市にもっと子供センターを作してほしい。(30代・女性)
- 運動不足がみだったが楽しく、喜んで来ています。感謝です。(80代・女性)