

平成29年度下期 利用者の満足度調査の結果について（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（上期）

平成29年11月1日から平成30年2月28日

3、調査方法

交流スペースの利用者にアンケートのご記入をお願いして、鍵の返還時に回収する。

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、5段階評価とする。

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)にチェックをいれていただき利用者満足度について調査する。

要望や意見については、自由に記載していただく。

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。

自由記載事項については、項目別にまとめる。

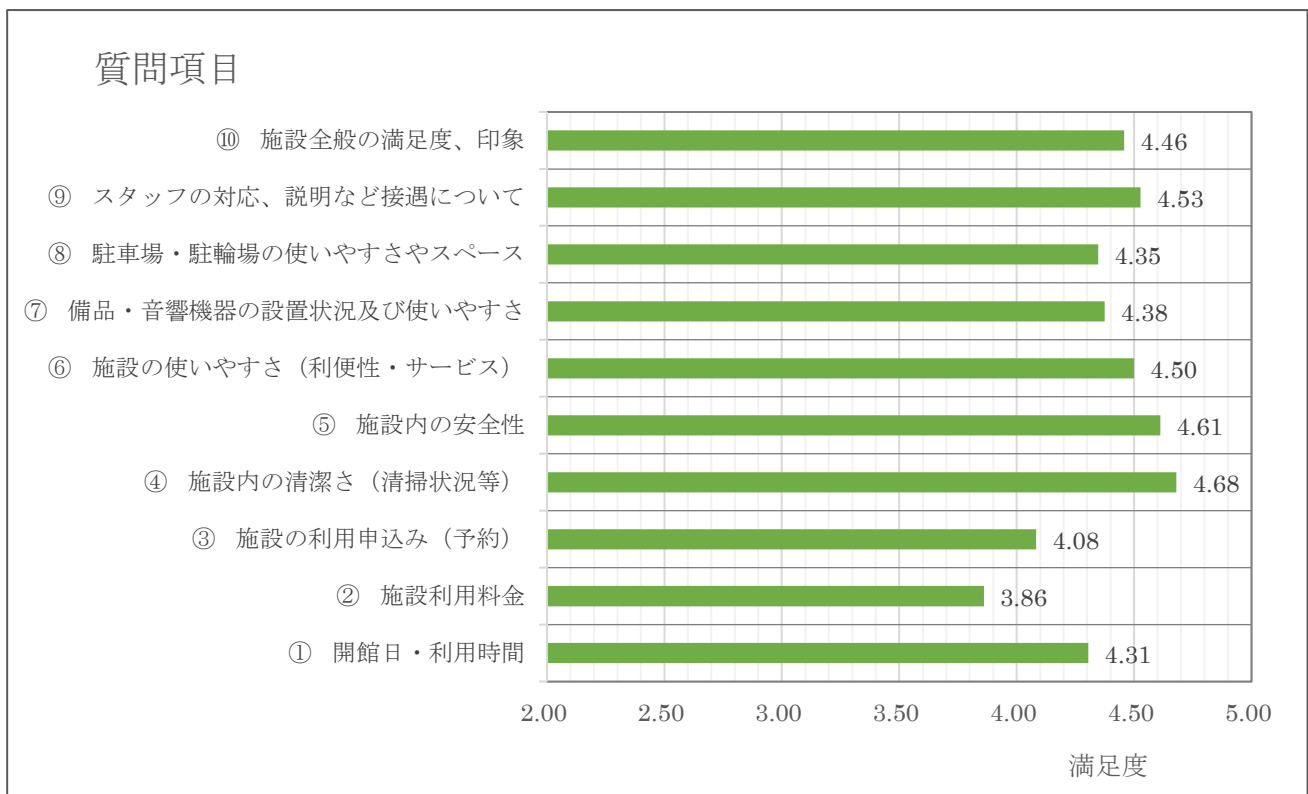
- | | |
|-------------------|-------|
| (1) アンケート回収状況 | 72枚 |
| 11月 | 37枚 |
| 12月 | 18枚 |
| 1月 | 10枚 |
| 2月 | 7枚 |
| (2) 全10調査項目の平均満足度 | 4.38 |
| うち、4.0以上(満足) | 9調査項目 |
| 3.0～4.0未満(普通) | 1調査項目 |

(3) 調査項目集計結果

① 集計表

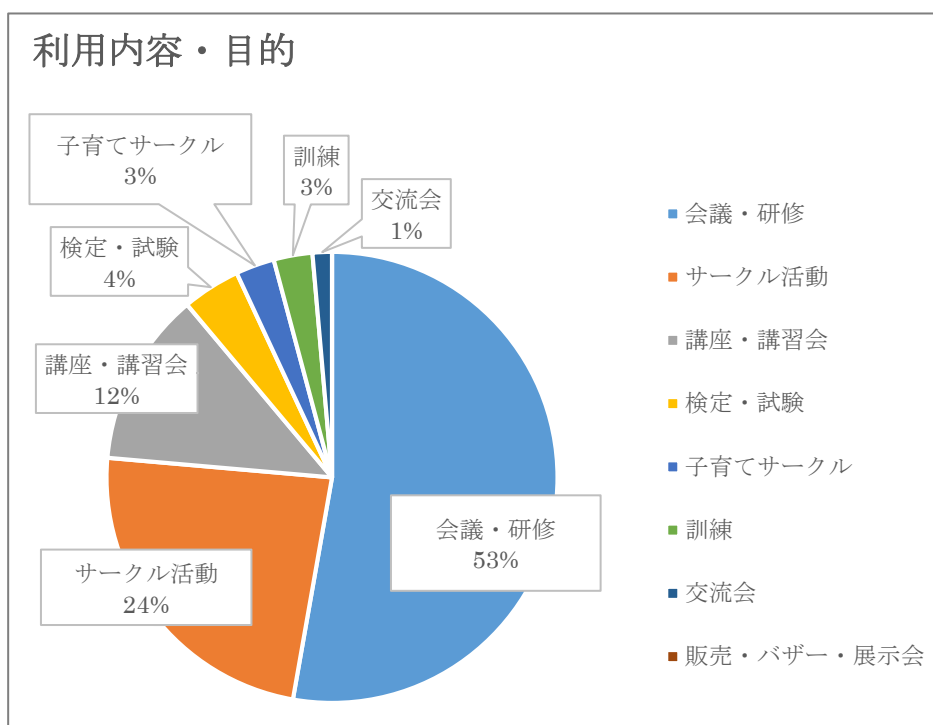
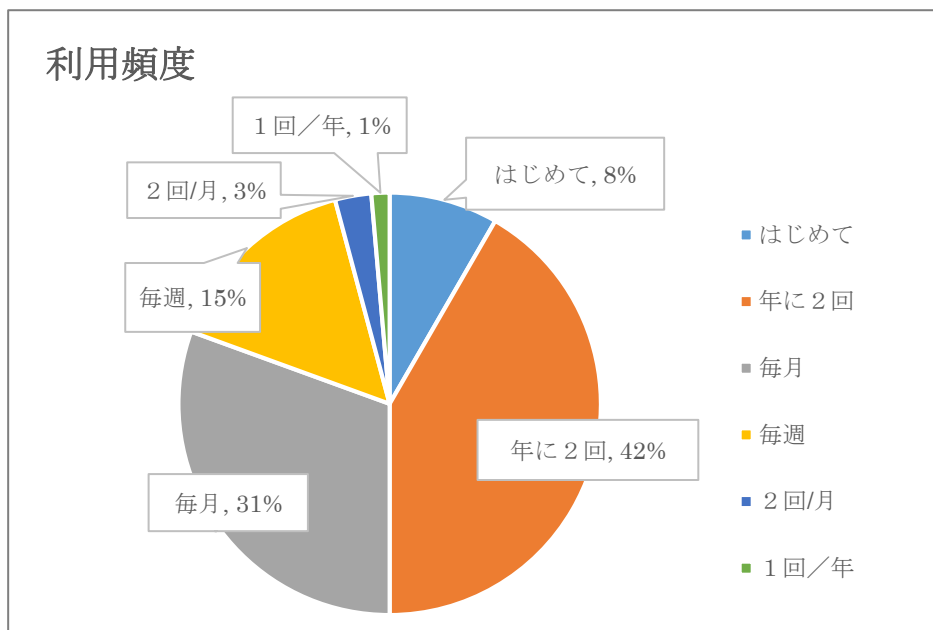
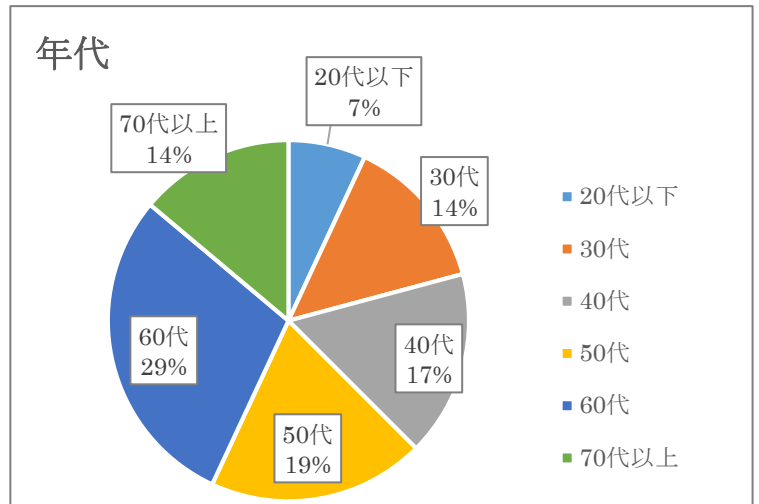
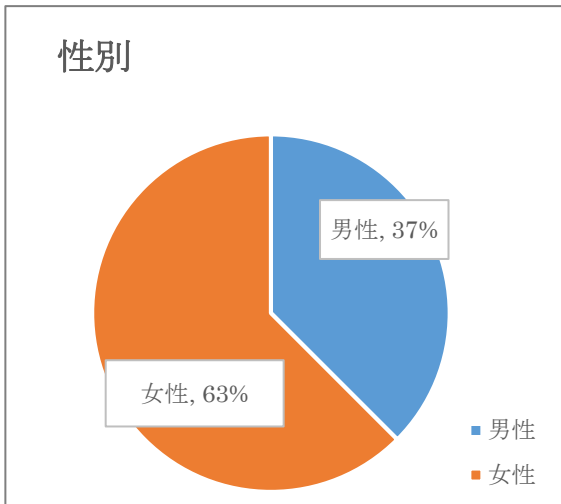
調査項目	満足度
① 開館日・利用時間	4.31
② 施設利用料金	3.86
③ 施設の利用申込み（予約）	4.08
④ 施設の清潔さ（清掃状況など）	4.68
⑤ 施設内の安全性	4.61
⑥ 施設の使いやすさ（利便性・サービス）	4.50
⑦ 備品や音響の設置状況及び使いやすさ	4.38
⑧ 駐車場や駐輪場の使いやすさやスペース	4.35
⑨ スタッフの対応、説明など接遇について	4.53
⑩ 施設全般の満足度、印象について	4.46
平均	4.38

② 集計グラフ



5 大いに満足 4 満足 3 普通 2 不満 1 大いに不満

(4) 利用者属性別集計 (件数)



(5) 自由記載事項

駐車場について (1件)

1日中の活動となるため、駐車料金がかからないようにするためには、車の出し入れをしなければならず活動にも影響する。

<対応・対策>

誰でも利用できる駐車場として、条例により2時間は無料です。交流スペース利用者には利用規則により貸館時間に基づいて、さらに2時間を上乗せして無料にしています。

駐車台数(104台)に限りがあることから、利用時間に基づき料金がかかるのはご理解ください。駐車場管理運営の課題として受け止めていますが、現在のところ現状の運用で遂行いたします。

利用申込みについて (3件)

- ・ネット予約(申請)ができないか。
- ・希望の日に利用できない(予約がとれない)

<対応・対策>

現行の施設利用システムでは、窓口で利用料を納めて予約が完了するシステムとなっています。そのため、インターネットや電話では空き状況の確認や仮予約はできますが、収納管理機能がないためネット予約はできません。また、申請時に利用内容や条件の確認及び料金査定措置など利用者との調整や承認が必要であるため、今のところ窓口で予約を受付ける方法が必要と思われます。

センターの知名度や利用率があがったことや、リピート利用が増えて、部屋の予約が取りにくい日や時間帯があります。予約忘れのないように受け付け期間の周知を徹底させていきます。

その他 (1件)

- ・交流スペースで活動が終わってから、2階の帆っとスペースで一息ついて帰るのだが、最近学生が勉強していて利用しにくくなった(喋りにくい)。テーブルも空いていないことがある。

<対応・対策>

誰でも利用できる場所ですが、多くの方が来館されているときはテーブルが空いていないことがあります。皆様には、譲り合っていただくようお願いしています。学生は図書館代わりに利用するため、利用時間が長くなり占有していたようです。

12月から、中高生が利用できる時間帯を17時から21時と設定したため、ご指摘のようなことは少なくなったと思います。

接遇対応等お褒めの言葉 (5件)

- ・予約時の対応も含めて、とても丁寧で親切にしてくださるので助かっています。
- ・いつもピカピカに掃除が行き届いており気持ちがいいです。
- ・参加された方も「また来たい」と喜ばれていました。
- ・スタッフの皆様が親切で相談やアドバイス、協力をしてくださり毎回助かっています。

<対応・対策>

好評価を励みにして、今後もサービスの質を落とすことなく、スタッフひとりひとりが利用者目線に立った対応をこころがけていきます。

(6) メッセージボックスに寄せられた利用者の声 (28枚回収)

交流スペース利用者アンケート調査とは別に、10月から2階の帆っとスペースに一般来館者向けにメッセージボックスを設置しました。センターへの要望・質問・苦情などが、評価点数ではなくメッセージとして受け取ることができるようにしました。

管理者からの回答は、帆っとスペースに掲示して、コミュニケーションツールとしても役立てています。

20歳代以上の方

- ・待ち合わせに気兼ねなく利用できます。
- ・家で集中できない時にこちらを利用しています。読書や手紙を書くなどしています。
- ・多目的トイレが男女分かれており、障がい者にとって使用しやすいです。清潔で清掃が行き届いています。
- ・多目的トイレのドアがいつも開いているので、健常者は使いにくいです。閉まっていれば、混んでいる時に使いやすいと思います。
- ・床の傷や階段の汚れが気になります。利用者が気をつけねばならないことですが、清掃を丁寧をお願いします。
- ・中高生の利用が多くなったため、高齢者や障がい者は遠慮してしまいます。勉強は図書館ですべきではないですか。テーブルも占領されています。
- ・子供が毎日勉強に利用しています。12/16から利用時間が決められたため不便です。ただ勉強しているだけなのですが。(高校生の母親から)

中高生から

- ・スタッフがお年寄りに声がけをしているのを見ると平和を感じます。
- ・ありがとう。
- ・集中して勉強できます。
- ・環境がいいです。
- ・ゴミ箱ほしいです。
- ・コンセントを使いたい。
- ・空調を自由に使いたい。
- ・自販機の音がうるさいので移動してほしい。

〈対応・対策〉

・夏休み明け頃から、2階の帆っとスペースやミーティング室で、中高生が自習や携帯ゲームや食事をして閉館間際まで滞在することが多くなりました。「自習は図書館ですべきでは」の声が寄せられたこともあり、中学、高校の先生と相談して高校生の利用時間やルールを決めて開放することになりました。

・清掃については、8時から17時まで清掃作業員を配置して、必要なときには随時対応するように指導しています。ご指摘の床のキズは、汚れではなく椅子を移動させて座る際にできたことから、椅子に脚カバーをつけて引きずっても傷が付きにくくしました。

・共用部分の電気や空調機器は、市民が自由に使用できる仕様にはなっておらず、管理者が適切に対応しています。ミーティング室でPCやプロジェクターを使用して会議されているときは、交流スペースを利用していただくように案内しています。

(7) まとめ

平成 29 年度 4 月から 2 月末までの来館者数（部屋利用のみ）が 31,628 名 でした。前年度の同じ時期は 25,938 名 でした。前年比 121.9% となり、増加しているのがわかります。

部屋全体の使用率についても 30.7%（前年 26.8%） と大幅にアップしました。また、2 階の無料スペースである帆つとスペース・ミーティング室も利用者が増加してきました。目的も多様化しており課題もでてきています。当センターが交流拠点として機能し、居心地がよく使いやすい施設として管理運営を行うよう、市民のニーズをしっかりと把握して対応していきます。

「大いに満足」に近い評価が、④清潔さ（4.68）⑤安全性（4.61）⑨スタッフの接遇（4.53）⑥施設の使いやすさ（4.50）⑩施設全般の満足度、印象（4.46）の 5 項目になりました。

課題であった、①開館日・利用時間（4.31）⑦備品・音響設備の設置状況及び使いやすさ（4.38）⑧駐車場・駐輪場の使いやすさ（4.35）については、それぞれ改善対策に取り組み、「満足」以上の評価となりました。①予約問合せ及び申請時において、利用者からの綿密なヒアリングと調整に取り組みました。⑧駐車場に標識を設置して、通行ルートを利用者目線にたって判りやすくしました。⑦音響の使用方法的説明やセッティングサポートの態勢を整えました。

利用者から良い評価をいただいていることが励みになり、さらにお客様満足に向けておひとりおひとり丁寧に対応していきたいと思います。

「普通」以上であるが、他の項目と比べて平均値が低かったのは、②施設利用料金（3.86）と③施設利用申込み（4.08）の 2 点です。②については空調使用料（平日部屋使用料の 1/2）がかかるためと推察されます。③は部屋の稼働率が上がり、希望の日程が予約できないといったことが不満となっていると推察できます。福祉団体等は一般より 1 ヶ月早く予約できることの周知を徹底することや予約忘れのないように積極的な声かけを行っています。予約対応は、代替案を提示、あるいは空いている日時や部屋を案内するなど適切な対応をしていきます。

調査項目の満足度平均値は 4.38 であり「満足」を示す 4 点以上の評価でした。総合的には引き続きサービスを低下しないように取り組むレベルにあるという結果がでています。

被調査者の属性別集計では、男性よりも女性の利用が多く、利用者の年齢は 60 歳代が 29% と一番多く、30 から 50 歳代が全体の半数を占めました。

利用内容・目的の集計では、「会議・研修」が 53% と全体の半数以上を占めており、「サークル活動」で利用する一般市民グループの増加傾向がみられます。（17%）。利用内容も多様化してきました。企業や私塾など夜間の利用も徐々にふえてきました。

日曜日に試験会場として利用する団体からは「生徒（受験者）から当センターの存在を知った」と聞いており、センターの認知度があがってきたと感じています。

市民ニーズを的確にとらえて、好評価をいただいた事項については評価が落ちないように引き続き努めていきます。利用者の意見や要望は可能な限り善処し、利用者満足度の向上につなげていきます。