

令和2年度 ユーアイ帆っとセンター利用者満足度調査結果報告

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2年10月1日から令和2年12月28日まで
- ・新しくセンターを利用した団体（者）

3、調査方法・調査対象

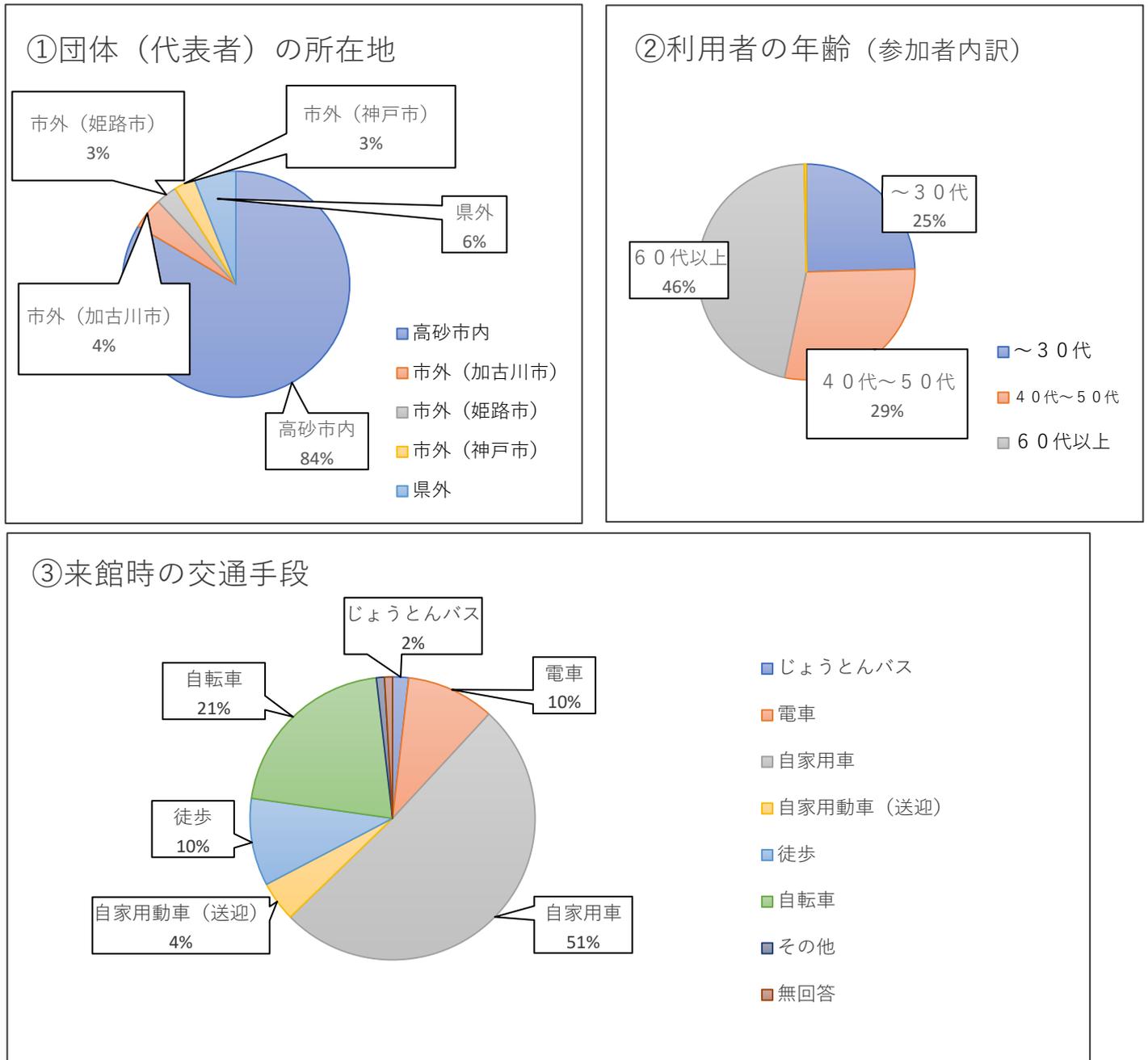
- ・交流スペース利用団体（者）の代表者へ紙面アンケートを行い、利用後に回収する。
- ・施設、設備、サービスに対する満足度を10項目にわたり、非常に満足(5点)、満足(4点)、普通(3点)、不満(2点)、極めて不満(1点)の5段階評価として、点数で表す。
- ・要望や意見については、自由記載とする。

4、回収状況

- ・回収数 80枚

5、調査集計結果 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。

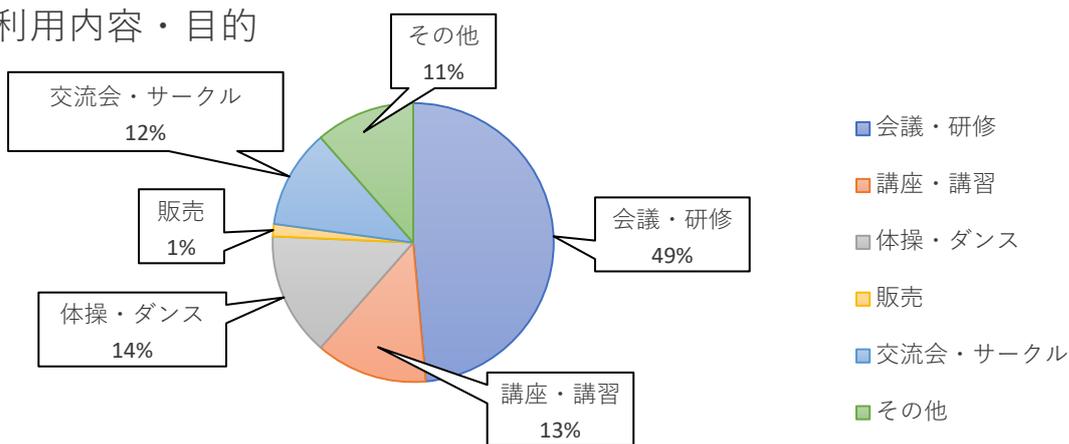
(1) 利用者（団体）について



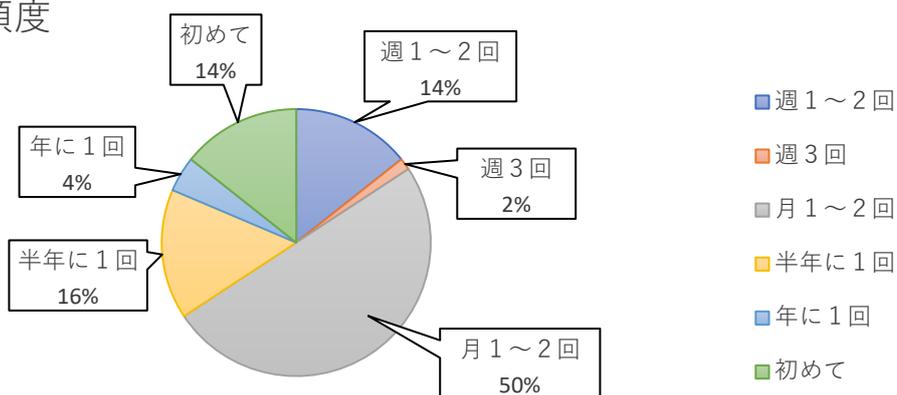
- ・市内在住(所在地)利用者が84%と多く、自家用車（送迎含む）での来館が54%を占めた。
- ・利用者及び参加者の年齢は、60才以上が46%で約半数であった。
- ・徒歩、自転車の利用が31%で、じょうとんバス利用者は2%であった。
- ・市外利用者は主に企業、私塾である。

(2) 交流スペース利用について

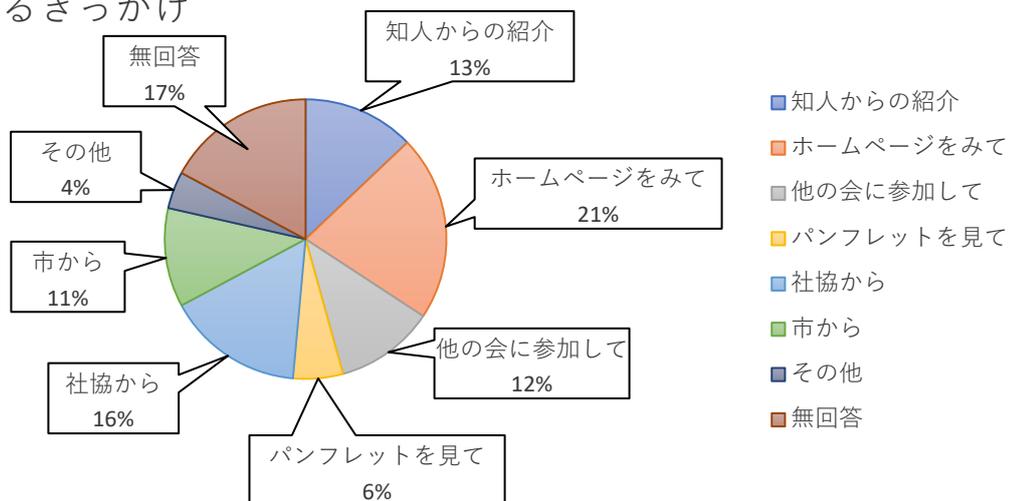
④利用内容・目的



⑤利用頻度



⑥利用するきっかけ

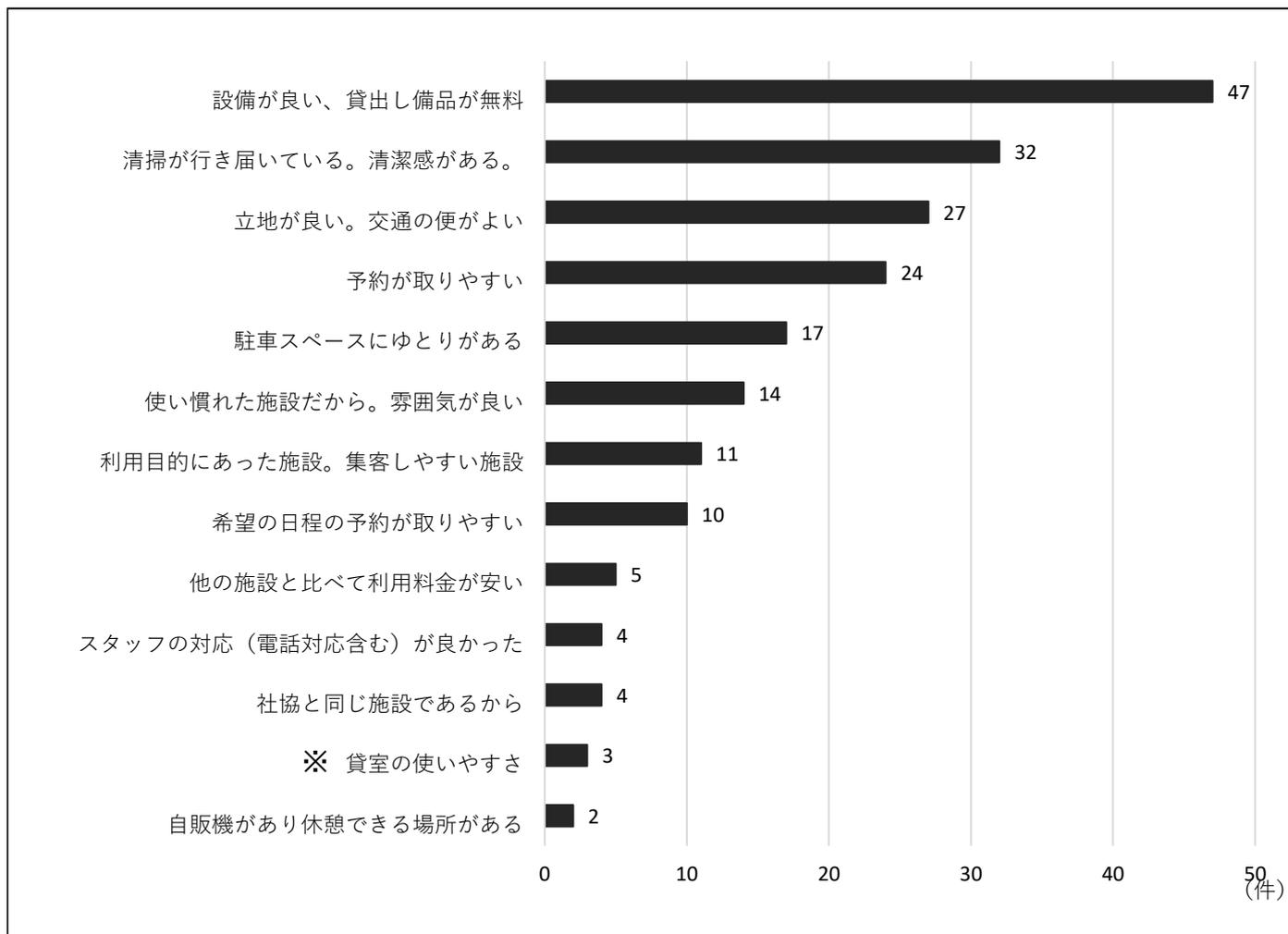


・利用内容は、会議研修、講座講習が62%、運動系が14%、文化サークル系が12%であり、交流スペースの形態によって使い分けをしているようだ。利用内容の多様化がみられる。

・1ヵ月に数回利用する定期団体は66%である。新規利用者は14%であった。（前年度は21%）

・知人の紹介や他の会に参加したことにより当センターを知った人が25%であった。高砂市や社協からの紹介は27%で、全体の4分の1を占めた。当センターのチラシやHPからは27%である。

⑦ 施設を選ぶとき重要視すること（複数選択可）



※ 貸室の使いやすさ （3件）

- ・隣室の音漏れが気になった
- ・プロジェクターを使用するときなど、照明が調節できればよい
- ・貸室の広さが丁度よい

その他の回答 （1件）

- ・講座参加者の満足度が得られる施設

無回答 （4件）

(3) 施設利用後の評価について

・全7調査項目の平均満足度 4.26

うち、4.0以上（満足） 5調査項目

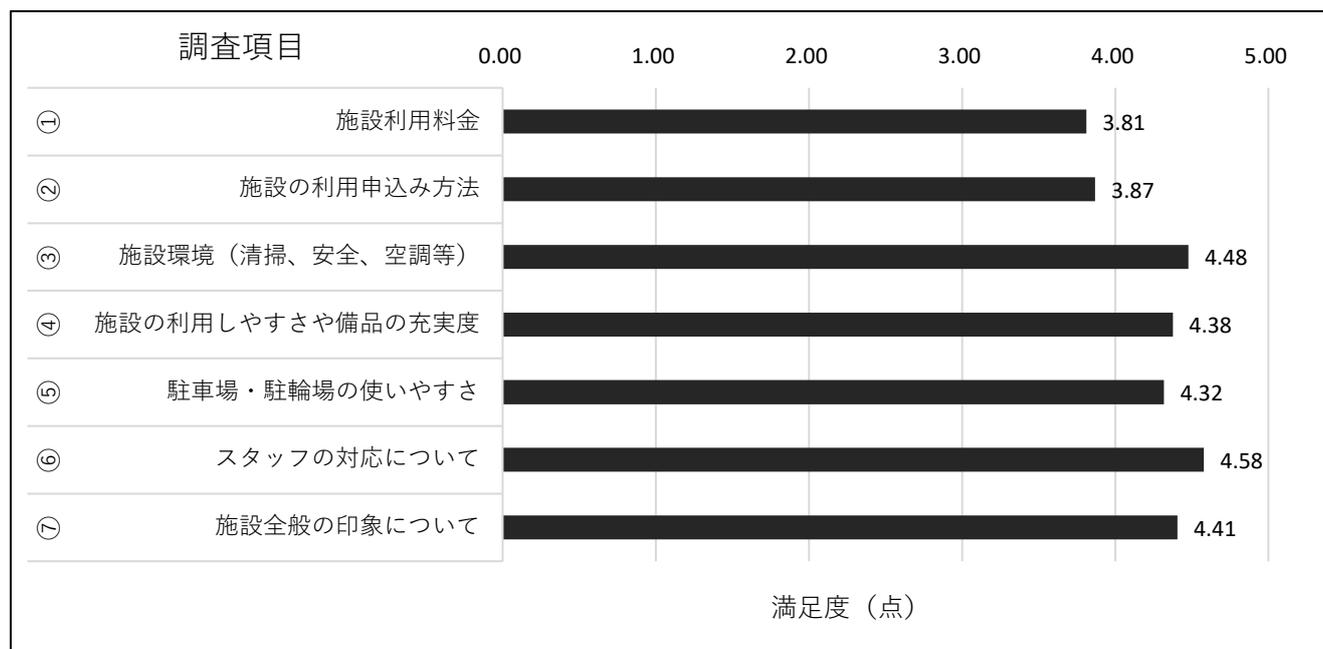
3.0～4.0未満（普通） 2調査項目

① 集計表

調査項目		満足度（点）
①	施設利用料金	3.81
②	施設の利用申込み方法	3.87
③	施設環境（清掃、安全、空調等）	4.48
④	施設の利用しやすさや備品の充実度	4.38
⑤	駐車場・駐輪場の使いやすさ	4.32
⑥	スタッフの対応について	4.58
⑦	施設全般の印象について	4.41
平均		4.26

5段階評価	
5	非常に満足
4	満足
3	普通
2	不満
1	極めて不満

② 集計グラフ



6、自由記載

① フリーWi-Fiにしてほしい。(60代男性)

(回答) 10月1日より交流スペースでWi-Fiが使用可能になりました。
利用については、施設予約時に「帆っとWi-Fi利用申請書」を提出していただくと、ルーターを設置した状態で貸館しています。ID・パスワードは、当日、代表者に提示しています。

② AV機器など、備品を事前申込みしなくても貸してほしい。(50代男性)

(回答) AV機器については、貸室の状況により使用できない機器があることや、隣室を利用している団体との調整が必要なこと、備品の数に限りがあることから、予約申請時に「活動内容」「使用備品」「持ち込み電化製品」について、ヒヤリングを行い対応しています。また、電話による貸し出し依頼や問合せにも対応しています。

③ 隣の部屋の音や声が気になる。(50代女性、他)

(回答) 貸室の利用内容は、会議や研修などから軽体操や交流会といったサークル活動的なものなど多様化しています。また、交流スペースは防音仕様にはなっていないため、隣室や廊下の声や音が聞こえてきて気にされる方も多いように思われます。パーティションで区切って貸室しているときは、苦情をお受けする時もあります。

予約申請時には、隣室の貸し出し状況を踏まえた上で、「活動内容」「利用目的」「使用備品」をお聞きして対応しております。また、入口のドアを開けて音響設備を利用されている団体には、状況を説明してご理解をいただけるよう対処しております。

④ 車椅子全面介助の方の場合、多目的トイレのベットは役に立たないので改善してほしい。(50代女性)

(回答) 当センターには1, 2階、各2か所に多目的トイレがあり、大人用のベットが設置されています。そのうち2ヶ所にはオスメイトが設置されています。車椅子使用者の他に介助者が付き添っても介助できるスペースも確保されています。手すりは高齢者にも安心感をあたえてくれています。ご指摘の介助用ベットについては、構造上に問題があるのか、それとも設置場所の不備であるのか判断できかねますので、利用者のご意見を聞きたいと思います。

⑤ 貸館の当日申請を可能にしてほしい。(60代男性)

(回答) 高砂市規則第17号高砂市ユアアイ福祉交流センター条例施行規則に従い、貸館業務を行っております。
当日の時間延長や貸室の追加については、状況の許す限り受付けております。
感染症予防による清掃や換気など衛生面を考慮して、当日の申請はお断りしています。