

# 令和3年度 利用者の満足度調査の結果について

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

- (1) 令和3年10月1日から令和3年12月28日まで
- (2) 新規利用団体(者)は、令和3年7月1日～令和3年12月28日まで

## 3、調査方法・調査対象

交流スペース利用団体(者)の代表者への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6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。

## 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 75枚

(2) 全6調査項目の平均満足度 4.11

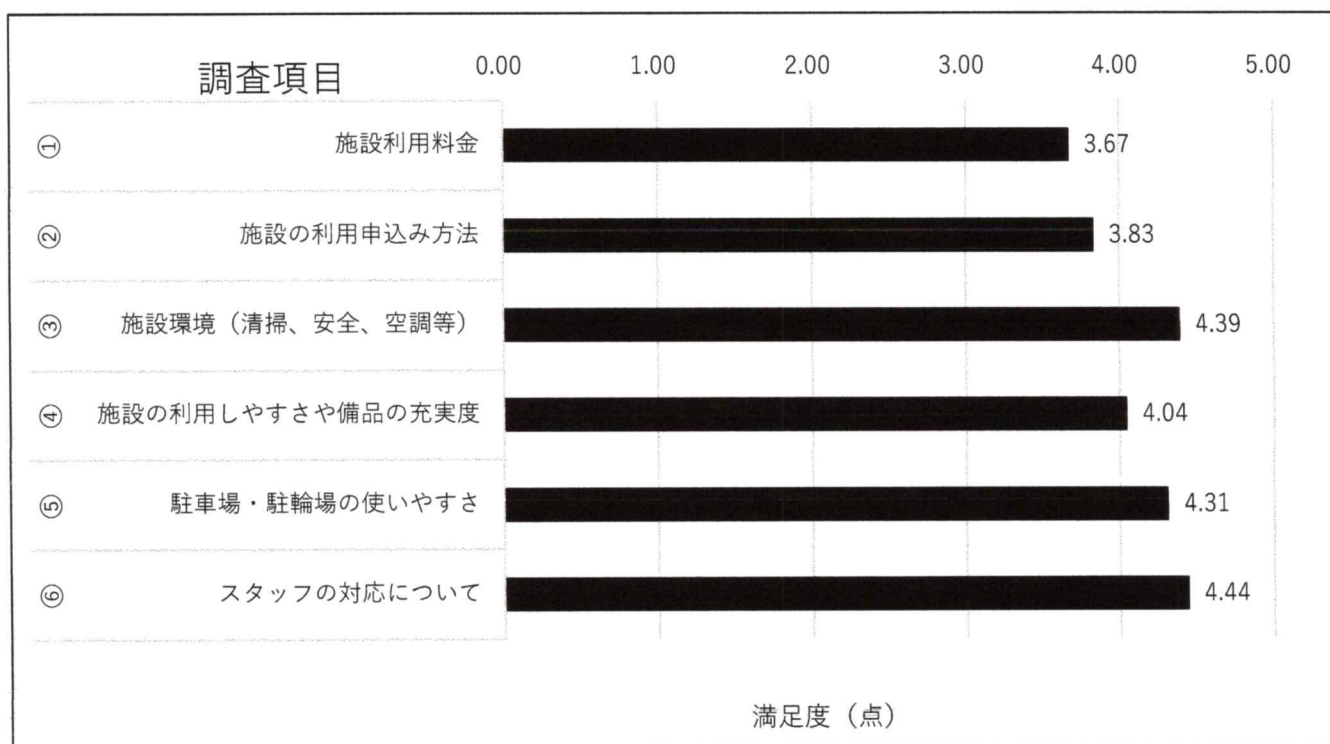
(うち、4.0以上(満足)4調査項目 3.0～4.0未満(普通)2調査項目)

### (3) 施設利用後の調査結果

#### ■集計表・グラフ

調査項目		満足度 (点)
①	施設利用料金	3.67
②	施設の利用申込み方法	3.83
③	施設環境 (清掃、安全、空調等)	4.39
④	施設の利用しやすさや備品の充実度	4.04
⑤	駐車場・駐輪場の使いやすさ	4.31
⑥	スタッフの対応について	4.44
平均		4.11

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

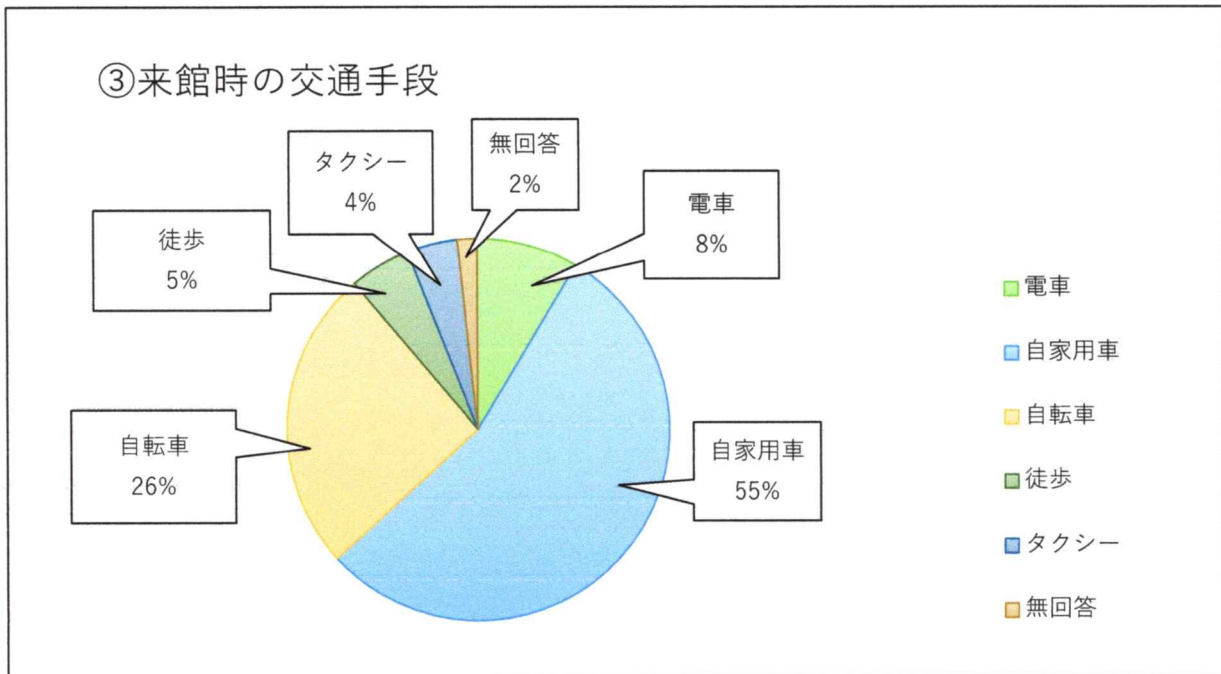
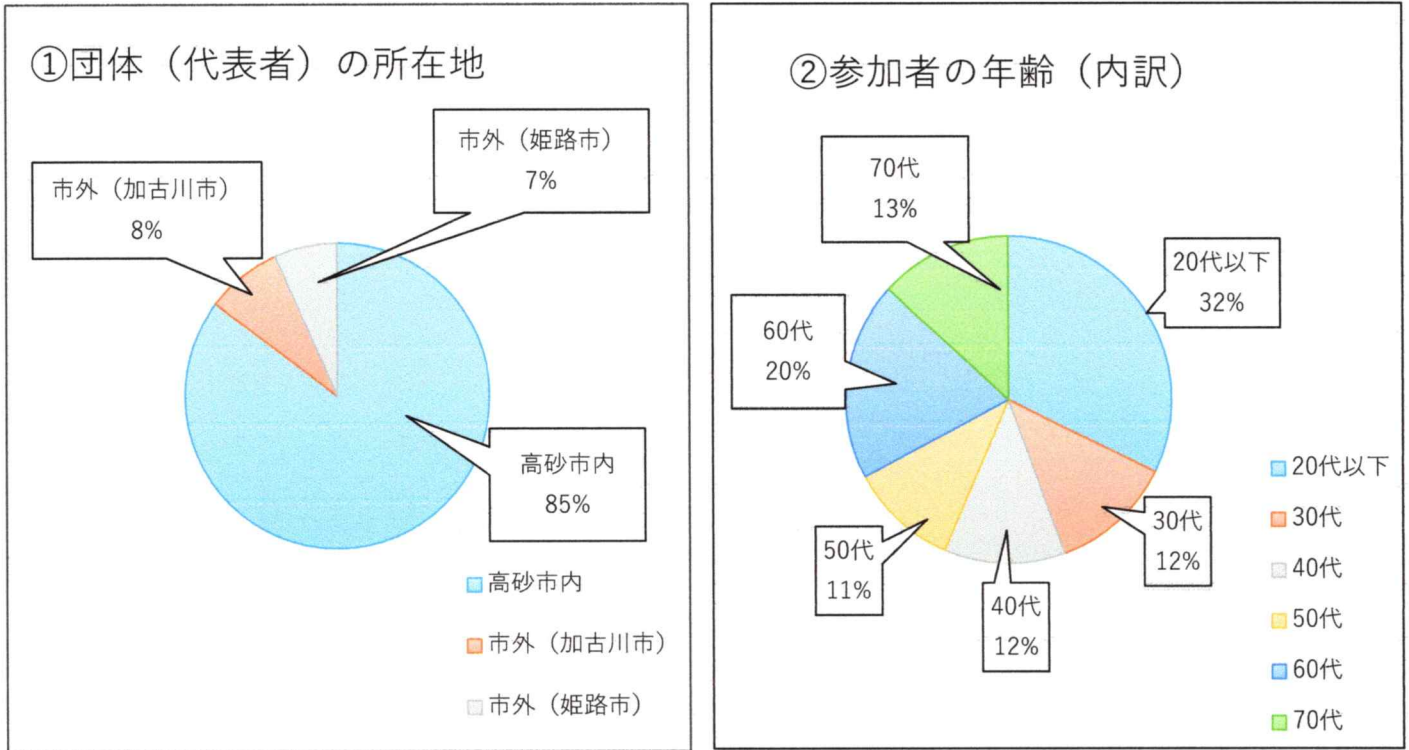


#### ■全体を通した分析

- ①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る。
- ②申請時に利用内容や条件の確認および料金査定措置など、利用者との調整や承認が必要なため、利用申請は窓口のみである。(仮予約は電話・ネットでも可能)
- ③「施設的环境」は開設以来、常に高い満足度が示されている。
- ④インターネット環境整備により、リモート会議が可能となり使用頻度も増加した。
- ⑤駐車場において、物損事故や進行方向逆走といったトラブルはなかった。
- ⑥配慮が必要な人には進んで声がけをして、弱者に優しい対応を心がけた。

#### (4)利用団体（者）についての質問結果

■利用者属性は、主に主催者または会の代表者である。



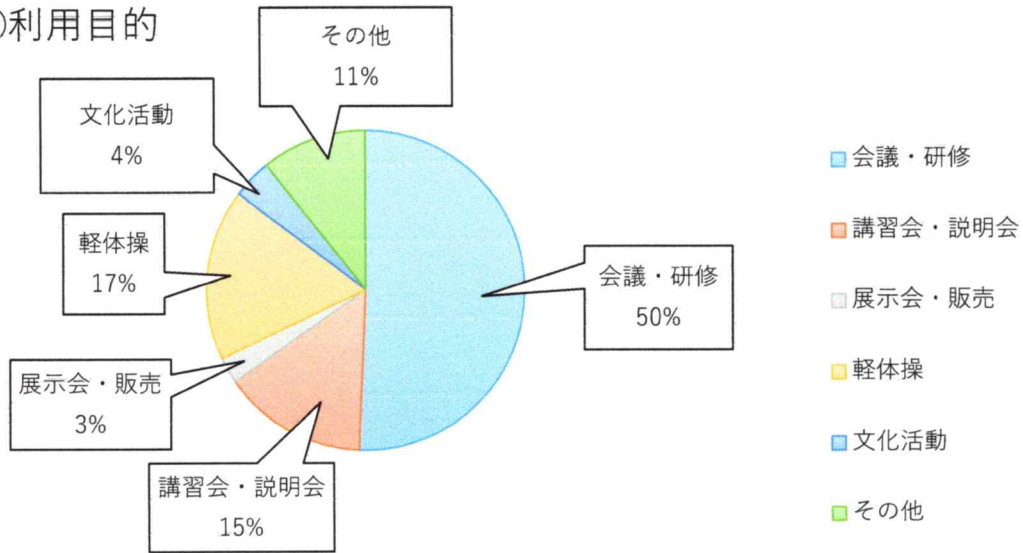
■20代以下の利用者は、ほぼ珠算検定や私塾への参加である。

■市内利用者が多く、自家用車での来館が多い。

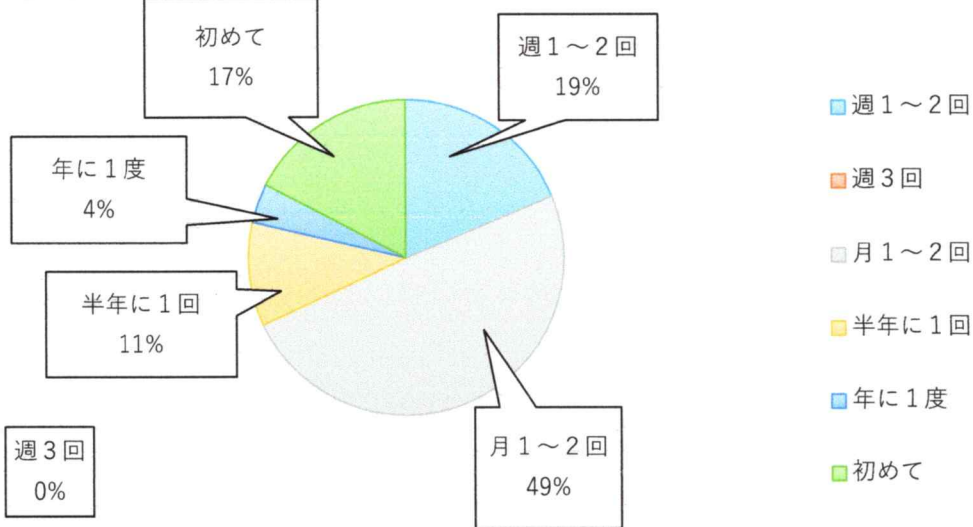
■70才以上の来館手段は、自転車、徒歩が多い。

■コロナ禍により県外からの利用はなし。

#### ④利用目的

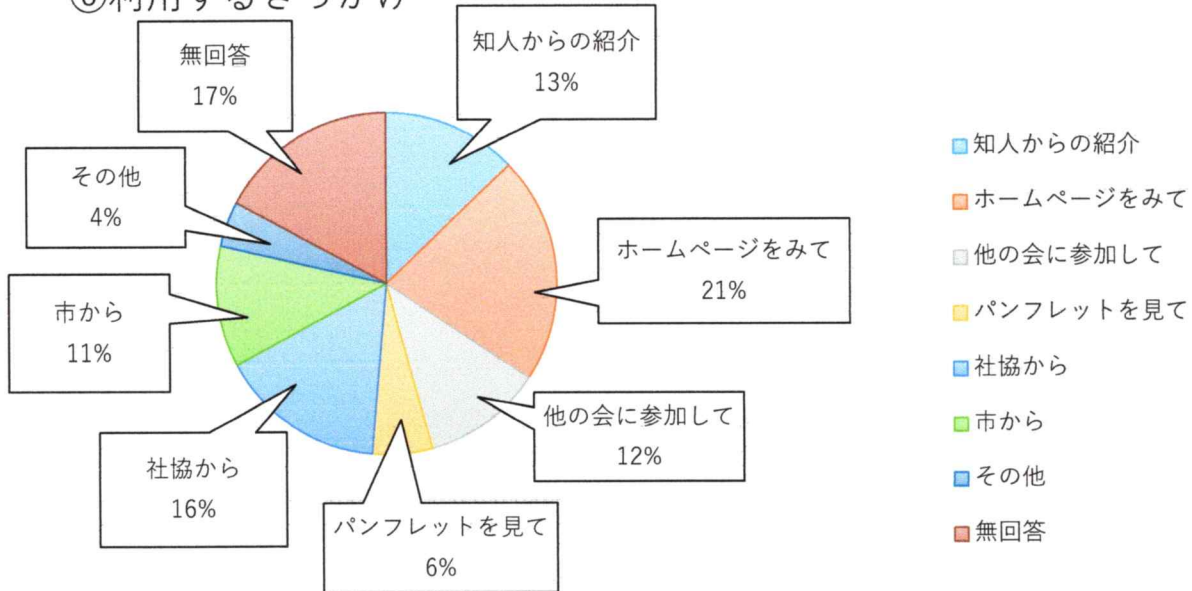


#### ⑤利用頻度

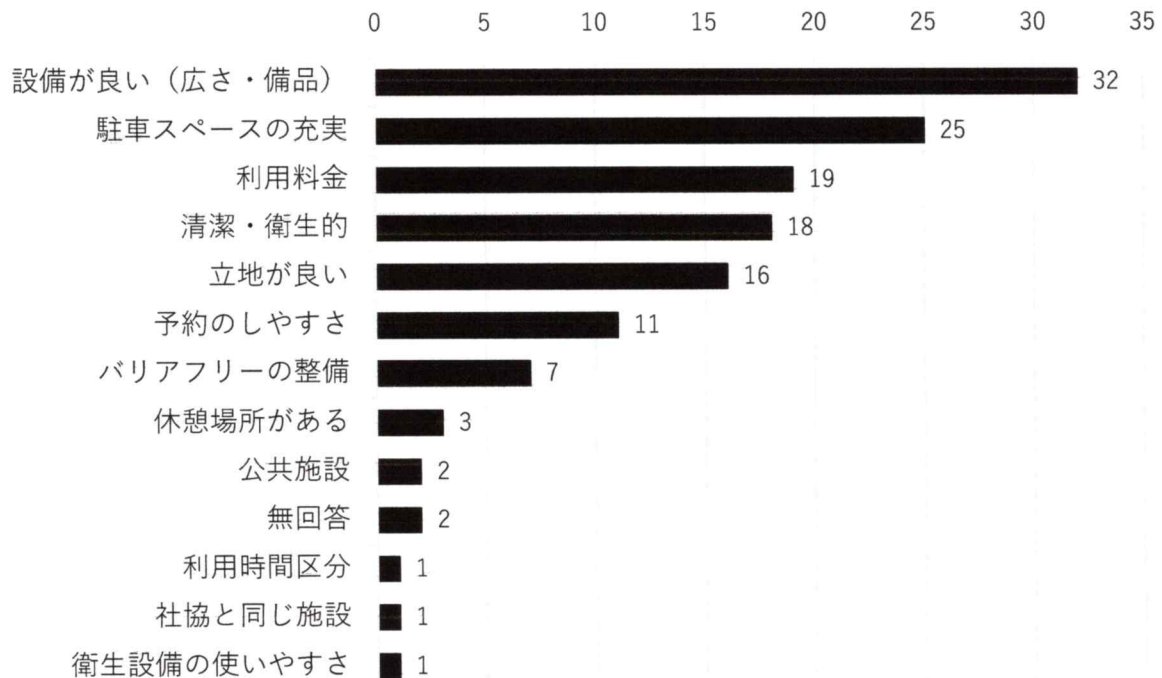


- 利用目的の内訳は昨年度とほぼ変わらない。
- 利用目的「その他（11%）」は、検定・勉強会・面接・試合観戦・子供会催しである。
- 利用目的「文化活動（4%）」は、手芸や絵手紙といった個人的グループ活動である。
- 「会議・研修」「講習会・説明会」は、交流スペース2部屋以上を使用する利用内容のものが65%であった。（昨年62%）
- 感染症予防対策によりキャンセルが多く発生したため、昨年と単純比較はできないが、「はじめて（新規利用者）」は17%（昨年14%）で上昇傾向である。

### ⑥利用するきっかけ



### ⑦施設を選ぶときに重要視すること（複数回答可）



■施設選びの重要ポイントは「設備が良い」が最も多く、

「駐車スペース」「利用料金」「清潔・衛生的」の順に多い。

■設備の充実

Wi-Fi環境の整備を行い、すべての交流スペースにおいてリモート会議が可能となった。

■新規利用者（利用頻度【初めて（17%）】）の、センターを利用するきっかけは

「ホームページをみて」「他の会に参加して」「知人からの紹介」である。

## 6、自由記載 ( )内の数字は類似意見です。

### (1) コロナ感染症対策について

- ・清掃が行き届いており、コロナ禍でも安心して利用できた。(7)
- ・換気システムが整っており、安心して利用できる。
- ・感染症対策が適切にされていると思って利用している。(5)
- ・借りる側で感染症対策をしていれば、食事ができるとありがたい。(2)
- ・交流スペースの人数制限がいつ解除になるのか。
- ・各部屋に手指消毒を設置できないのか。
- ・帆っとコーナーで自由に談話したい。

感染症予防対策は国や県、高砂市の指示に基づき実施しており、当センターで行う健康チェック提出をはじめ貸館利用規則に同意していただける方のみ貸館を行いました。  
貸館利用規則実施にあたり、利用者へ事前説明をして迅速に対処したことにより、概ね理解・納得して利用していただくことができました。この状況下での飲食については、クラスターを回避するためにも許可できる状態ではないと考えています。  
貸館規制解除については、状況をみながら対処していきます。

### (2) 自由記載

- ・広くて明るくて清潔な施設でした。トイレがきれい。(5)
- ・丁寧な対応をありがとう。次回も利用したいです。(2)
- ・スタッフの方にいつも部屋まで誘導してもらい安心して来館できる。
- ・参加者を募集するときに魅力的な施設と思う。
- ・リモート会議ができ、音響等備品も揃っているのも利便性が高い。(2)
- ・空調とかは気になる施設が多いが、ここは充実している。
- ・空調料が高い。無料にしてほしい。
- ・施設利用を時間単位にしてほしい。
- ・空いているのだったら、当日の貸室を受け付けるべきだ。
- ・定期的に部屋を予約できない。希望の部屋を予約できない。部屋を指定される。

感染症対策による各部屋の人数制限をしていること、センターの知名度や利用率が向上したことにより、予約が取りにくい日や時間帯があります。部屋数に限りがあり、障がい者福祉団体や市、社会福祉協議会の優先利用に対応するため、一般団体(個人)は、利用目的に応じて部屋の変更を提案することもあります。ご希望に添えない時は、代替え案を提案するなど丁寧に説明しています。当日の時間延長や貸室の追加については、新規利用者以外は状況の許す限り受け付けておりますが、感染症予防による清掃や換気など衛生面を考慮して、当日の申請を常に受け付けることはしていません。なお、人数制限は令和4年4月1日に解除する予定です。

# 施設利用アンケート

ユーアイ帆っとセンターをご利用いただきまことにありがとうございます。当センターのサービス向上をめざすため、皆さまのご意見をお聞かせください。どうぞご協力をお願いいたします。

【問1】施設についてお聞かせください。（①～⑥の各項目に当てはまる数字に1つずつ○で囲んでください。）

質問項目	非常に満足	満足	普通	不満	極めて不満
① 施設利用料金	5	4	3	2	1
② 施設利用の申込方法	5	4	3	2	1
③ 施設環境（清掃・安全・空調等）	5	4	3	2	1
④ 施設利用のしやすさや備品の充実度	5	4	3	2	1
⑤ 駐車場・駐輪場の使いやすさ	5	4	3	2	1
⑥ スタッフの対応について	5	4	3	2	1

【問2】利用者または団体についてお聞かせください。

（①～⑦の各項目に当てはまる項目を○で囲んでください。④⑧は記入欄にご記入ください。）

① 団体（代表者）の所在地	高砂市内	市外（ 県 市）				
② 参加者の年齢（内訳）	～20代	30代	40代以上	50代	60代	70代以上
	名	名	名	名	名	名
③ 来館時の交通手段	電車	自家用車	自転車	徒歩	タクシー	
④ 利用目的	会議・研修	講習会・説明会	展示会・販売	軽体操	文化活動	その他（ ）
⑤ 利用頻度	週1～2回程度	週3回以上	月1～2回程度	半年に1回	年に1回程度	今回が初めて
⑥ 利用するきっかけ	知人の紹介	他の会に参加して	社協関連	市の紹介	市のHPを見て	パンフレットを見て
	ユーアイのHPを見て	その他（ ）				
⑦ 施設を選ぶときに重要視することは何ですか。	設備が良い（広さ・備品）	清潔・衛生的	バリアフリーの整備	立地が良い	駐車スペースの充実	休憩場所がある
	予約のしやすさ	利用料金	利用時間区分	公共施設	社協と同じ施設	衛生設備の使いやすさ
⑧ コロナ感染症対策についてご意見・ご要望	-----					
⑨ その他ご意見・ご要望	-----					