

令和4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4年11月1日から令和5年1月31日まで

(2)新規利用団体(者)は、令和4年9月1日～令和5年2月28日まで

3、調査方法・調査対象

交流スペースを利用した団体(者)代表者への紙面アンケートを行い、利用後に回収する。

※社会福祉協議会、子育て支援センターが管理する部屋の利用については対象外とする。

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 76 枚

(2)全6項目の平均満足度 4.20

(うち、4.0以上(満足)4項目 3.0～4.0未満(普通)2項目)

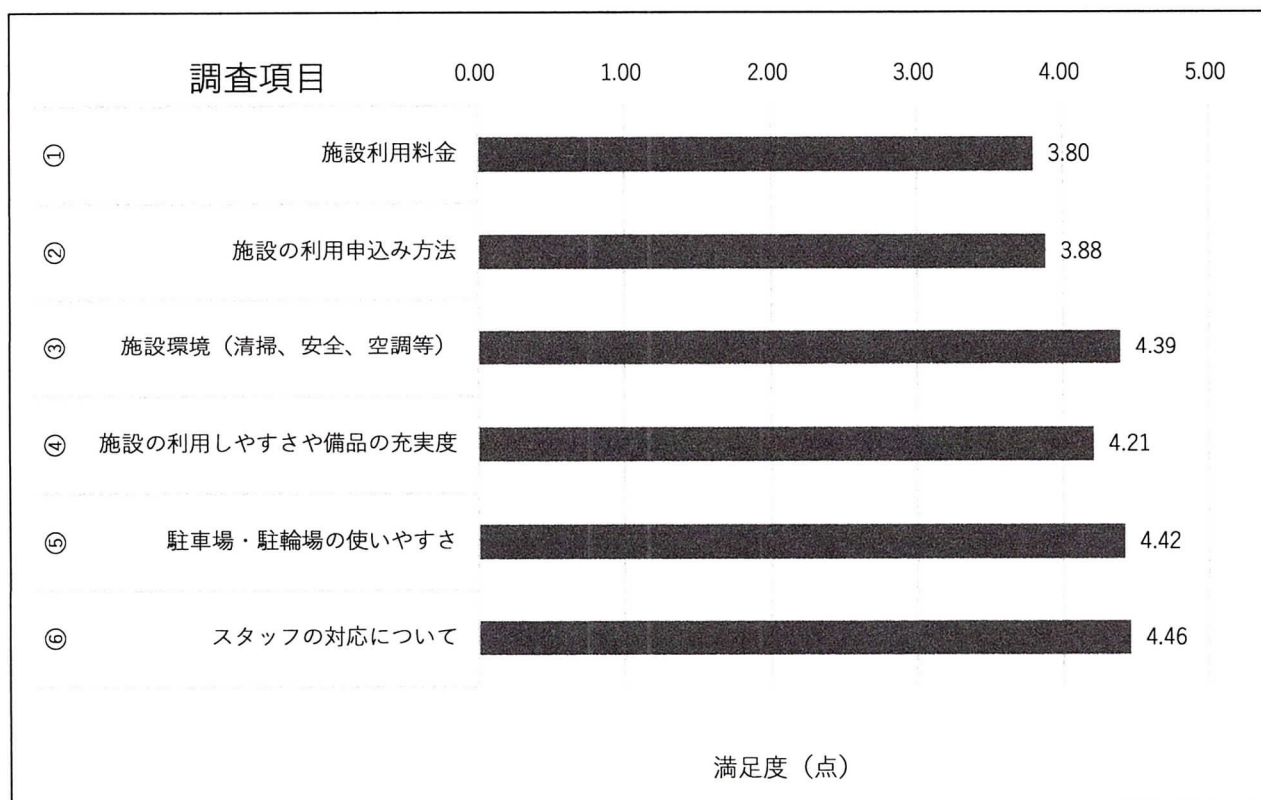
(3) 調査項目集計結果

① 集計表

調査項目		満足度(点)
①	施設利用料金	3.80
②	施設の利用申込み方法	3.88
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	4.21
⑤	駐車場・駐輪場の使いやすさ	4.42
⑥	スタッフの対応について	4.46
平均		4.20

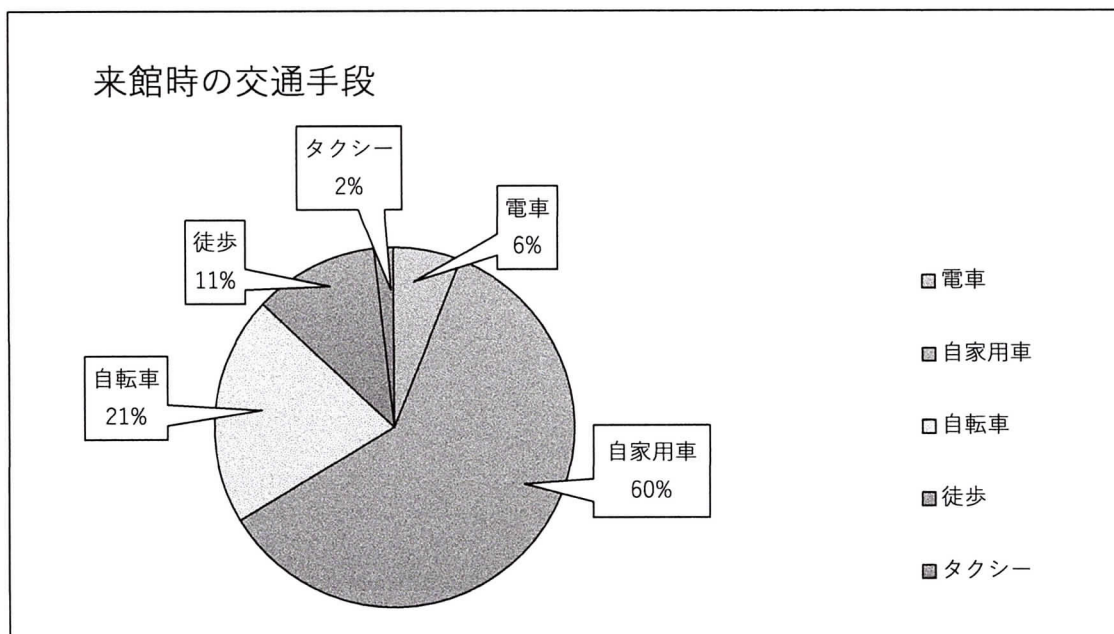
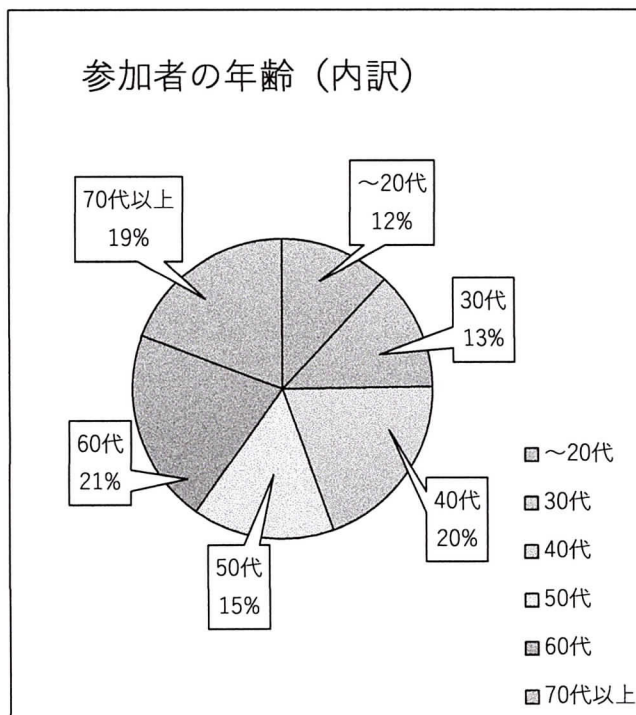
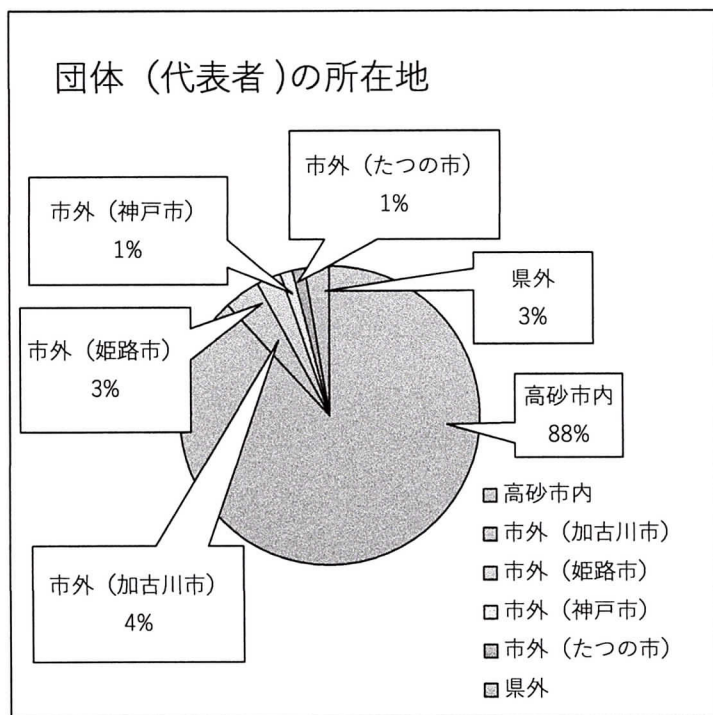
5段階評価	
5	非常に満足
4	満足
3	普通
2	不満
1	極めて不満

② 集計グラフ



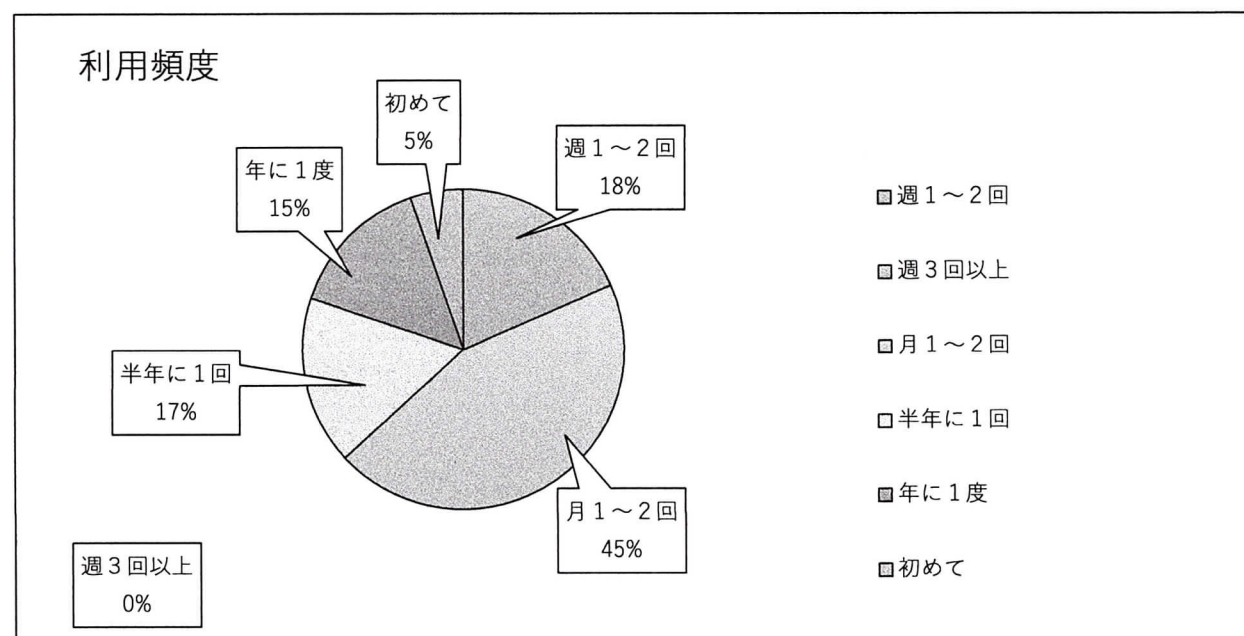
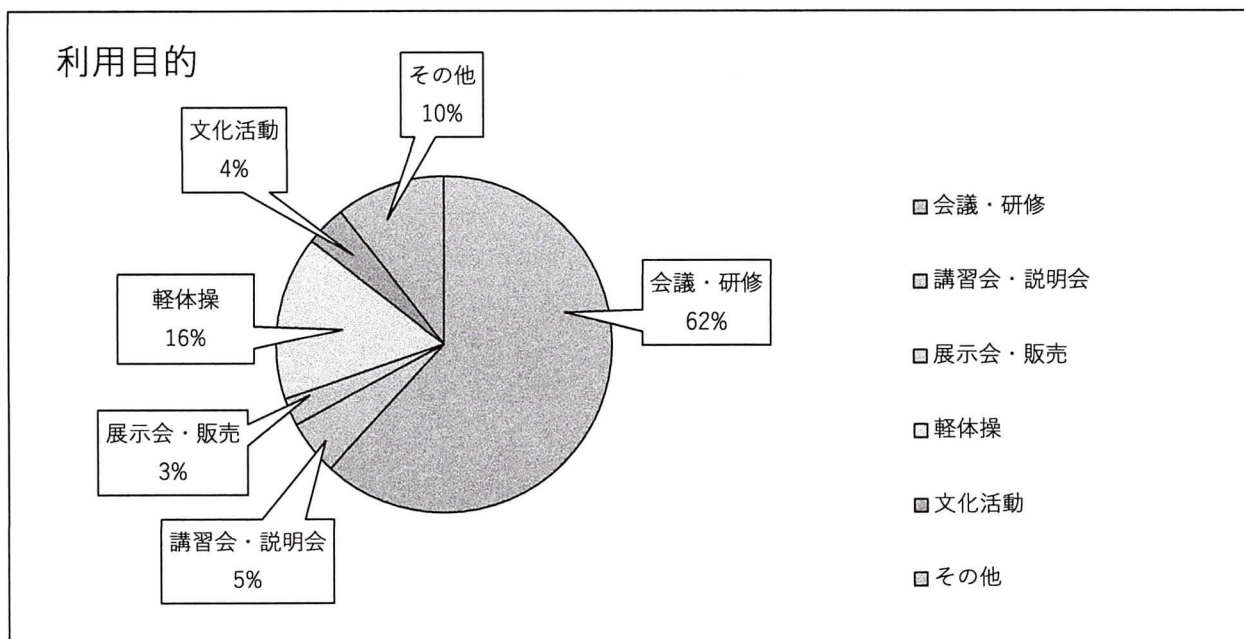
(4) 利用者属性別集計

利用者属性は、主に主催者または会の代表者である



- 利用者が各年代に増え、年齢層に偏りがなくなった。
- 市内利用者が多く、自家用車での来館が多い。
- コロナ禍により県外は少数。

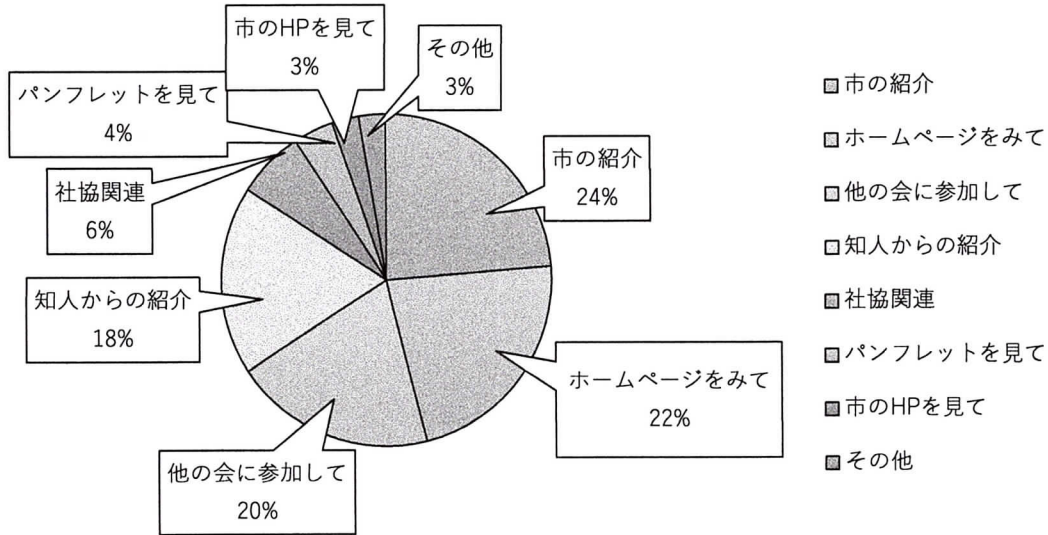
(5) 利用目的、頻度集計



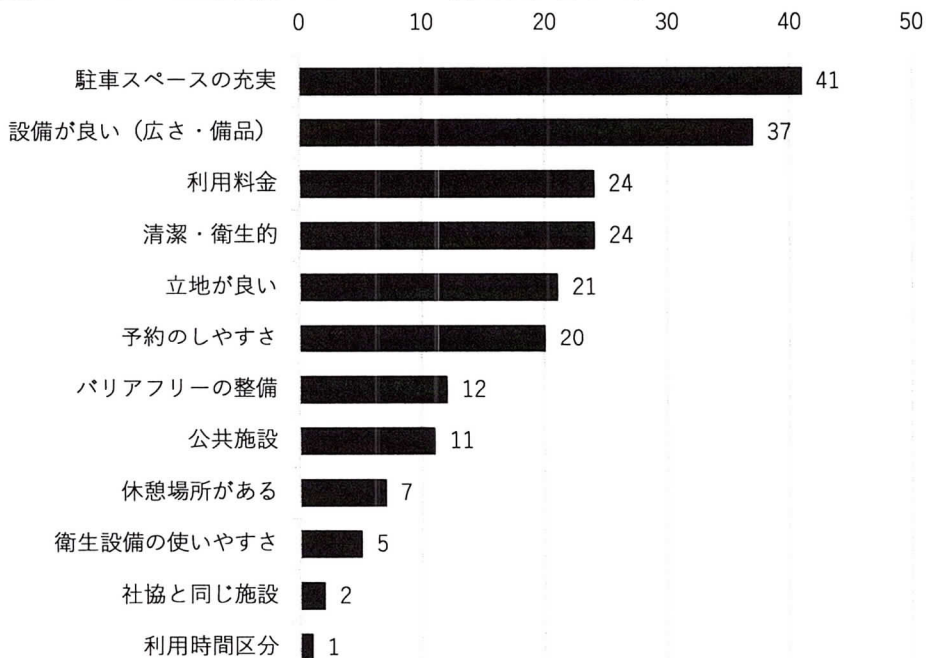
■ 利用目的[その他(10%)]は検定・英会話レッスン・ダンス・写真撮影等、個人利用者や営利団体が利用している。

■ 定期・継続利用者が6割を占める。(月1回以上)

利用するきっかけ



施設を選ぶときに重要視すること（複数回答可）



■ 利用するきっかけの【その他3%】は各種団体からの情報である。

■ 施設選びの重要ポイントは「駐車スペースの充実」が最も多く、「設備が良い」「利用料金」「清潔・衛生的」の順に多い。

(6) 自由意見

「快適に利用できた」「丁寧な対応」「充実した備品」等、概ね良好な感想をいただきました。疑問点や改善点、要望については下記の通りです。いただいた意見は、一つ一つ検証して、緊急を要する事案については、迅速に対処してお客様に納得していただけるよう努めております。既に対処した内容のものも含まれています。また、アンケート調査の意見に加えて、「利用後の使用状況報告書」や利用申請時での質問や要望も含まれています。

施設、備品について

①1階のプロジェクターの映像が不鮮明である。

12/1 修理しました

②据え置き型難聴者支援システム(交流スペース7で使用)の業者点検と接続方法を確認する機会をつくってほしい。

1/30 難聴者協会小山氏立会いで業者点検を実施しました

③センター掲示板やラックに活動のチラシを置いてほしい。

依頼があれば内容を確認して対応しています

④交流スペースを定期的に利用している。(週1回)その時に使用する機材を置きたい。

私物はお預かりしていません

⑤交流スペースを利用中に、廊下から覗かれるのが不快である。 適宜対処しています

⑥少数人数で使用できる小さい部屋があればよいのに。

現状通りです

⑦交流スペースで、会食付きの催しや食事会、食事のみの利用はできるか。

交流スペース内での飲食は、水分補給程度の飲み物以外は衛生面や施設状況を考慮して許可していません。但し、午前と午後にわたる会議や研修などで昼食をとる場合や、障がい者団体が利用される場合は、進行スケジュールをお聞きした上で、許可しています。まずは管理室に問合せ下さい。

⑧楽器を使用した利用はできないのはなぜか。

防音設備は施されておらず、各交流スペースはパーテーションで仕切った仕様となっているため、大きな音は隣室に漏れることがあります。利用内容によっては支障があり、トラブルの原因となります。また、音に敏感な障害を持っている方が利用することもあります。楽器の演奏には適していないと判断し、貸室は行っておりません。

⑨1ヶ月に使用できる回数の上限を無くしてほしい。

一般団体(個人)が貸館できる回数は、1か月に4～5回となります。独占的利用を避けるためです。窓口にお問い合わせください。

⑩開館前(9時)の貸館に対応していただけたらありがたい。

1時間前出し・延長の利用は可能ですが、事前申し込み(追加料金)が必要です。また、申請状況により許可できない場合もあります。

⑪利用申請時間より早くカギを貸してほしい。

貸室の利用後に除菌、清掃、換気・パーテーション設置などの貸館準備を行うため、利用時開始間内での鍵の受渡しとなります。
貸出し準備ができていれば、5～10分前に鍵渡しをしています。

⑫昼時になると、長時間にわたり1階多目的トイレを職員数名が占領して、歯磨きをしながらしゃべっている。多目的トイレの設備を利用したい人が使えない状況である。
本来の目的とは離れた使用方法ではないか。これでよいのだろうか。

社会福祉協議会にご意見があったことを伝えました。昼食後の歯磨きについては来館者に不快な思いを与えないよう配慮するとともに、多目的トイレに鍵をかけて使用するよう注意しました。多目的トイレの使用方法については協議します。

施設利用料金について

- ①空調料金を無くしてほしい。空調代が高い。
- ②利用料金を安くしてほしい。
- ③このご時世であり、料金の値上げはあるのか。

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であると考えていますが、昨今の社会状況や利用状況を鑑みて検討していきたいと思います。
所管課の地域福祉課とも協議します。

帆っとコーナーについて

- ①誰でもいつでも無料で使えるようにしてほしい。
- ②少人数の会議で使用したい。
- ③食事がしたい。

商業施設のフードコートのような仕様にはしておらず、あくまでもセンターに立ち寄ったついでや、待ち合わせ、会議や活動後に、自販機の飲み物を飲みながら談笑できる場所として利用いただいています。
長時間にわたる独占使用や団体での会議は、交流スペース(貸室)の利用を勧めています。学生の自習利用は1階の情報コーナーを開放しています。