

令和6年度 利用者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

施設利用者を対象に、施設状況やサービスに対する感じ方及びニーズ等を把握し、その結果をもとに利用者へのサービス向上と効率的な施設管理運営を行う。

2、調査期間

令和6年11月1日から令和7年1月31日まで

3、調査方法、調査対象

施設（交流スペース）利用者及び利用団体の代表者への紙面アンケートを行い、利用後に回収した。

※期間中、利用者及び利用団体に対して1回のみ実施する。

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、4段階評価として点数で表す。

※非常に満足（5点）、満足（4点）、普通（3点）、不満（2点）

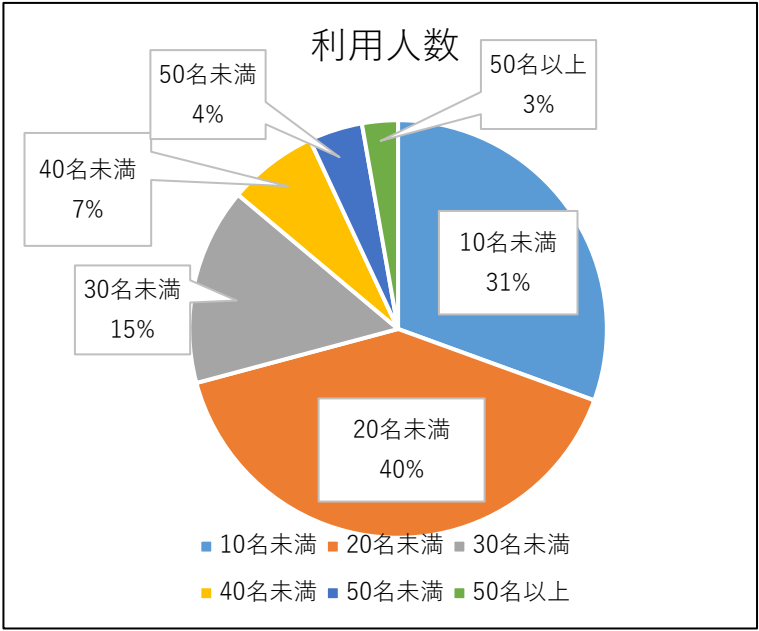
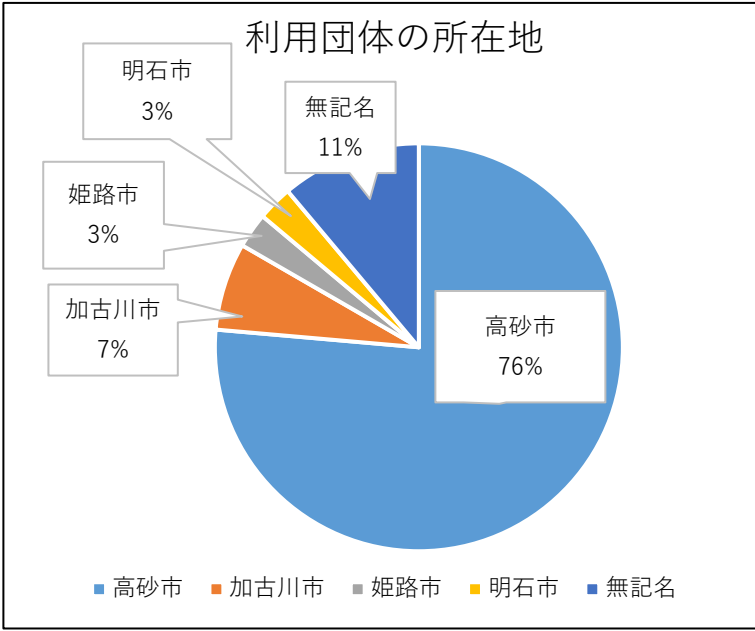
5、調査結果

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。

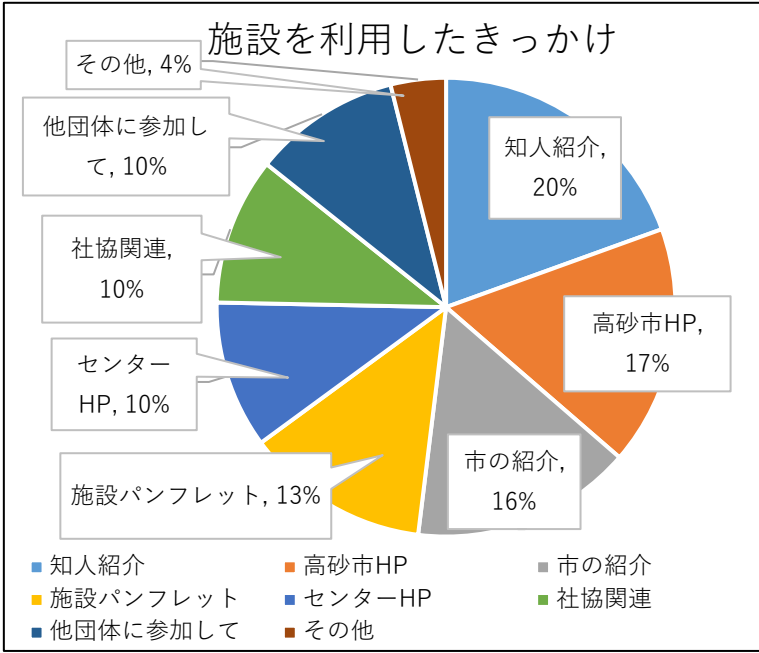
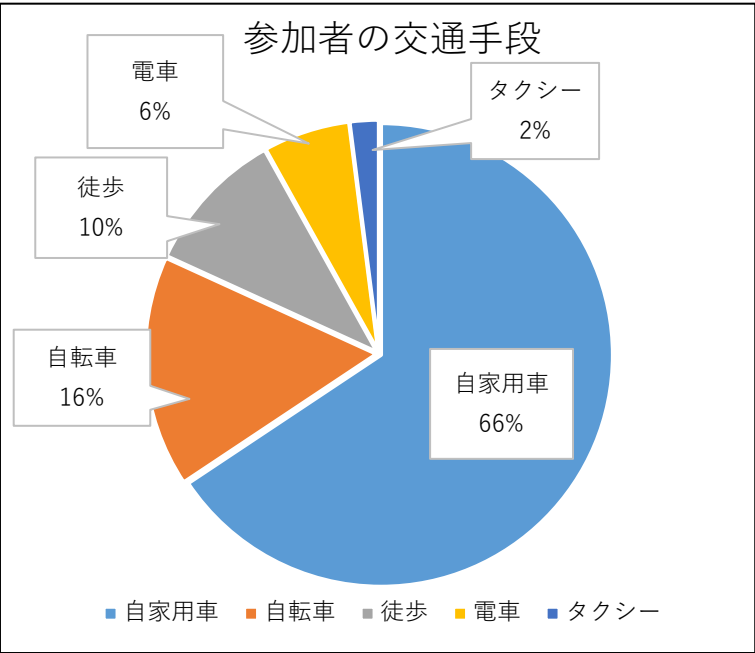
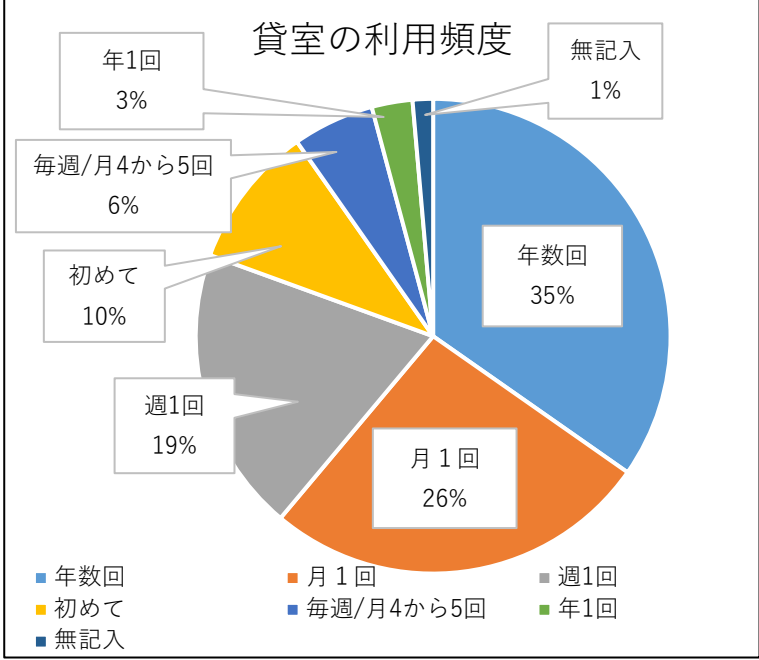
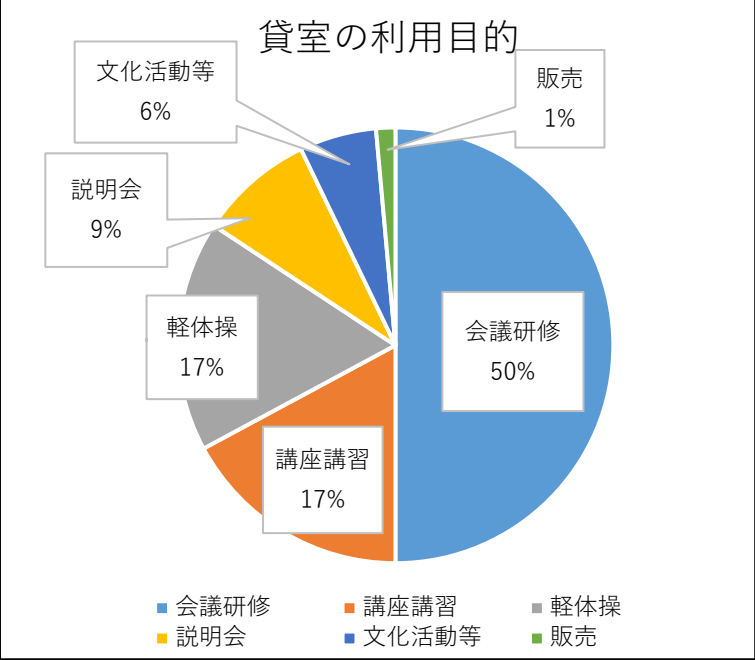
調査結果は、センター内に掲示するとともにユーアイ帆っとセンターホームページに公表する。

※アンケート回収状況 72枚

(1) 利用者（団体）について ※団体については主催者または代表者の回答である



(2) 利用状況について



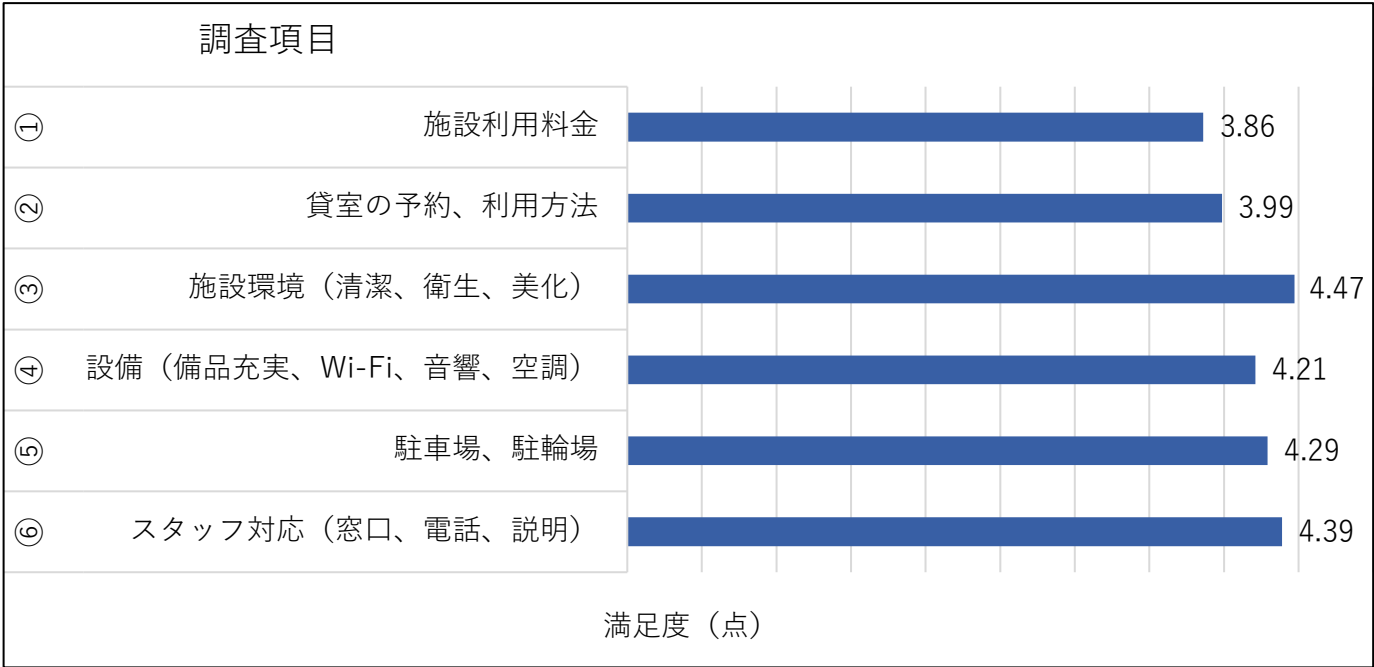
(3) 施設を利用した満足度

■ 集計表

調査項目		満足度（点）
①	施設利用料金	3.86
②	貸室の予約、利用方法	3.99
③	施設環境（清潔、衛生、美化）	4.47
④	設備（備品充実、Wi-Fi、音響、空調）	4.21
⑤	駐車場、駐輪場	4.29
⑥	スタッフ対応（窓口、電話、説明）	4.39
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	無回答

■ 集計グラフ



■ アンケートでの意見や不満点、及び貸室利用後の報告書に記入があった内容について

施設利用料について

- ・ 空調料金が高い。空調料金を高齢者割引が適用できるようになれば嬉しい。
- ・ 団体の所在地は市外であるが、参加者の大半が高砂市民なので市内扱いにしてほしい。

貸室の予約、利用方法について

- ・ 交流スペース3まで借りると多く参加を募れるので継続して利用したい。
- ・ 基本時間の延長1時間が利用できるようになり利便性が良い。
- ・ 会議中、廊下での長話の音が不快だった。
- ・ 隣の部屋の歌声が聞こえすぎて会議の進行に差しさわった。防音設備があったら良いのに。
- ・ ルールを守って食事が出来たらと思います。ゴミを持ち帰るなど飲食スペースがあると助かります。

- ・基本的には満足ですが、市の関連団体が先に予約を取ってしまっているときがあるので不満足です。
- ・1階の階段下で職員が休憩している。駐車場からよく見えるので印象が良くない。

施設環境、設備環境について

- ・備品が整っているので会議や研修には使いやすい。無料である。
- ・いつ利用しても清潔で気持ちが良いので、人に勧めることができる。トイレがきれいである。

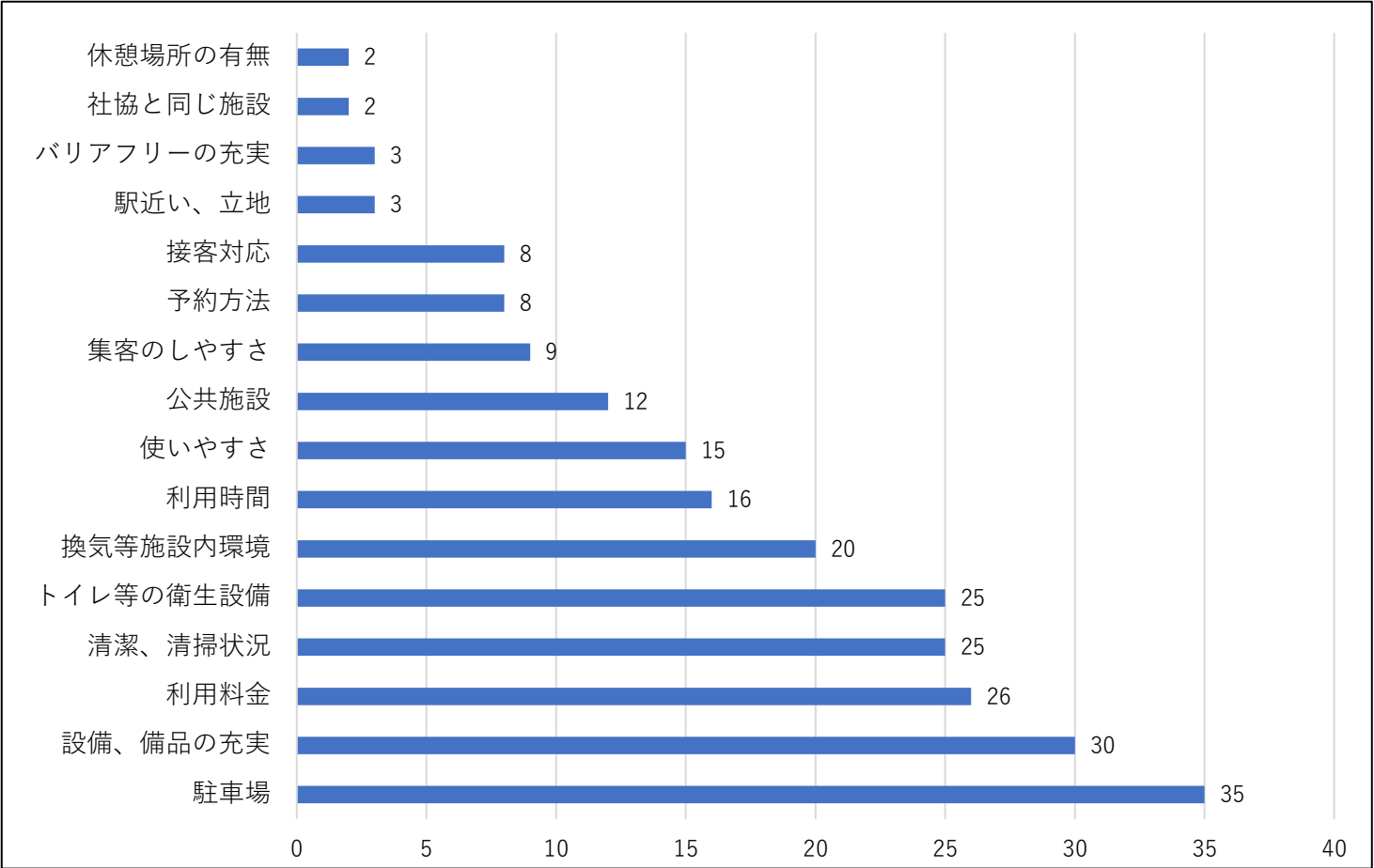
駐車場、駐輪場について

- ・駐車料金の減免扱いが面倒である。
- ・駐車場が広くて良い。交通の便も良い。

スタッフ対応

- ・スタッフさんの対応もいつも丁寧で、参加者にも優しく接していただき嬉しく思っています。
- これから引き続きよろしくお願いします。

(4) 施設を利用する時に重要であると感じること ※複数回答可



(5) 結果を活用して改善に取り組めます

満足度調査結果で「良い」と多く回答のあった項目においても、1つの「不満」評価があれば確かめた上で善処しています。日常業務の中でいただく意見や苦情についても、スタッフ間で検証して明らかになった改善事項はすみやかに対処します。初めて利用される方には丁寧な説明を心掛けるとともに、話しをしやすい雰囲気づくりに努めて、問題点があれば迅速に対応できるようにします。

調査項目については、利用状況や利用者の感じ方をつかむためにも随時見直しをしていきます。