

## 公益施設の利用に関するアンケート集計結果

### 1. アンケート実施期間

2020年11月29日（日）～12月11日（金）

### 2. アンケート対象者

ピピアめいふ公益施設の貸館利用者

### 3. アンケート配布・回収結果

配布数：600枚

回収数：564枚

回収率：94%

### 4. アンケートの設問

別紙アンケート用紙参照

### 5. アンケート集計結果

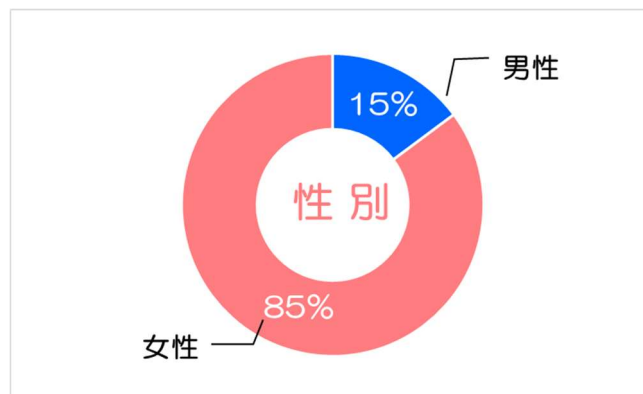
回答のあったアンケートを集計した結果は以下の内容になります。設問ごとに集計結果を整理しています。

#### ■ 利用者の属性

##### 1. 利用者の性別について

ピピアめいふ公益施設における利用者の性別について、女性が85%と最も多く、男性は15%にとどまっている。

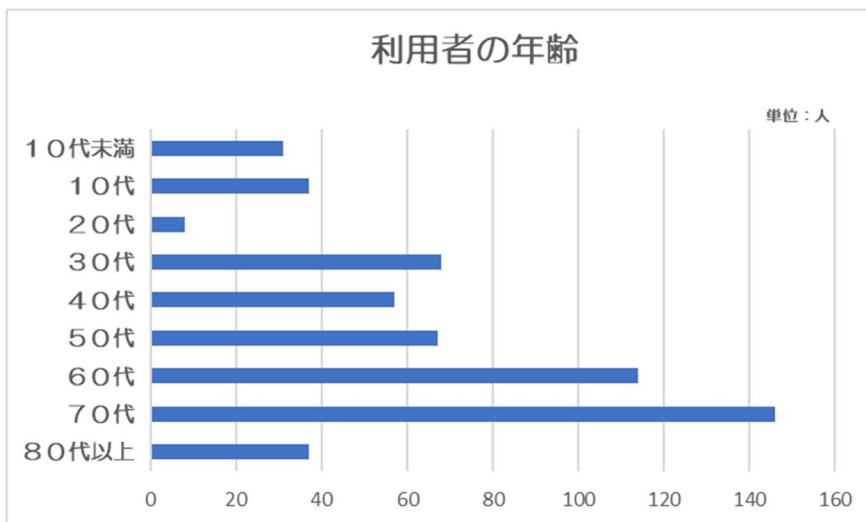
女性利用者が全体利用者の80%以上を占めることから、接遇サービスにおけるきめ細かな対応や館内の清潔感を意識した施設運営に努めていく必要がある。



## 2. 利用者の年齢について

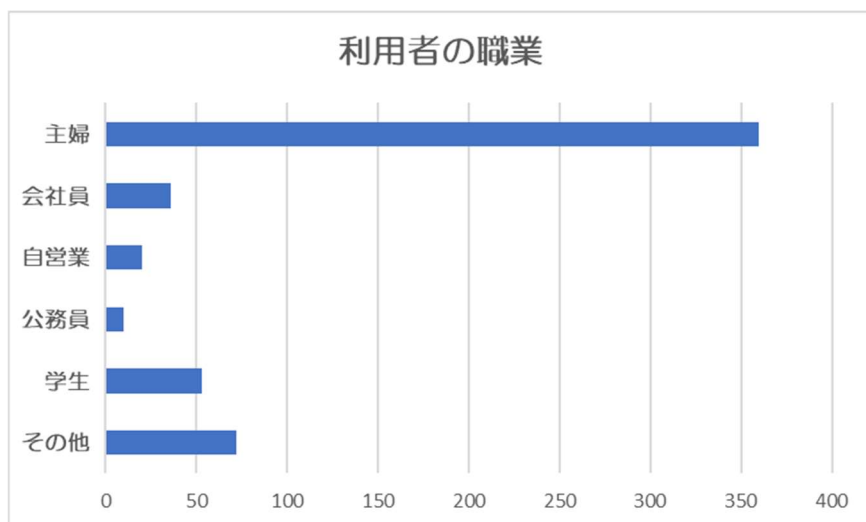
ピピアめふ公益施設利用者の年齢について、70代が25%と最も多く、次いで60代が20%となっている。

また、30代から50代の割合も高く、20代以下の年代利用者は少ない状況である。特に20代が各世代と比較すると最も少なくなっている。



## 3. 利用者の職業について

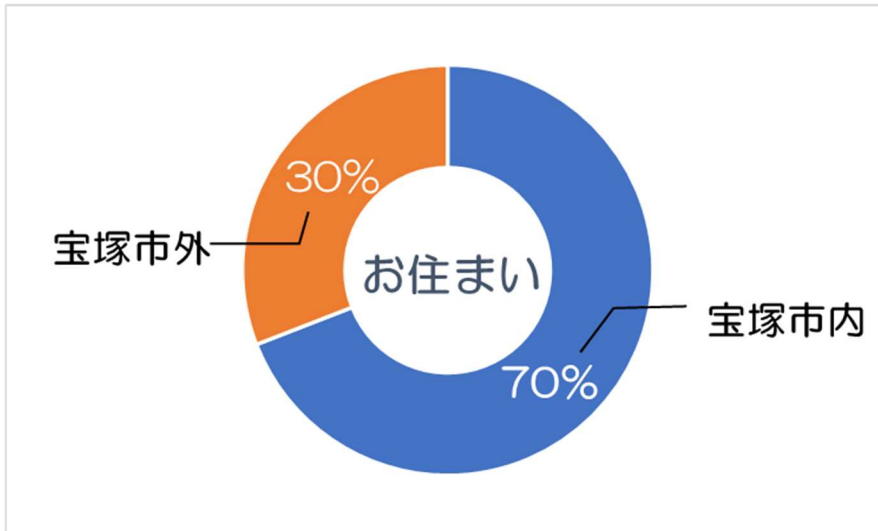
ピピアめふ公益施設利用者の職業について、「主婦」が65%と最も多く、次いで「その他」が13%、「学生」が9%、「会社員」が6%と続いている。「その他」の詳細は年金生活者となっている。「公務員」や「自営業」の割合は全体と比較して低くなっている。



#### 4. 利用者の住まいについて

ピピアめふ公益施設利用者の住まいについて、宝塚市内にお住まいの人が70%と最も多く、宝塚市外にお住まいの人は30%となっている。

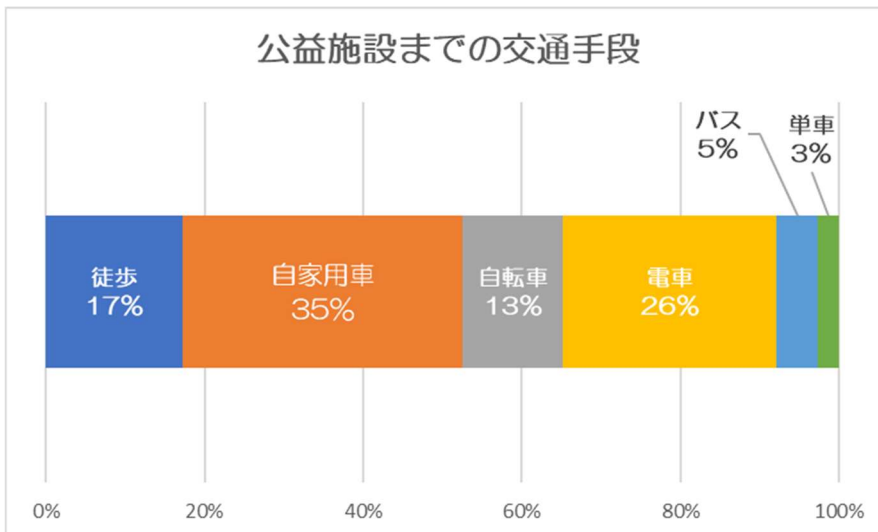
宝塚市外にお住まいの人について、兵庫県や大阪府、京都府のいわゆる京阪神エリアにお住まいの人が多い。宝塚市内の利用はもちろんであるが、京阪神エリアからの利用が多い結果となっている。



#### 5. 公益施設までの交通手段について

ピピアめふ公益施設までの交通手段について、「自家用車」が35%と最も多く、次いで「電車」が26%となっている。

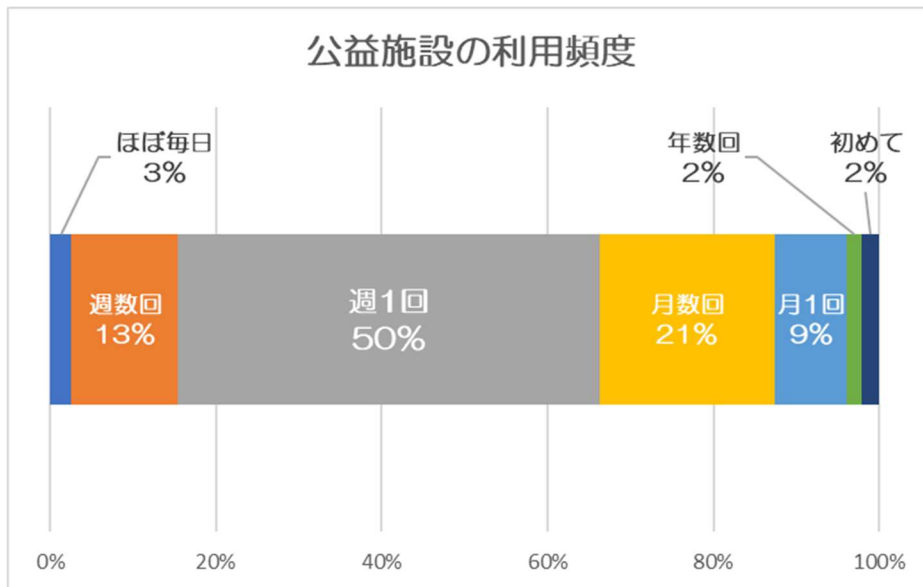
「徒歩」についても17%と3番目に多い結果となっており、徒歩圏内に住んでいる人の利用も多い傾向にある。電車については、施設が阪急売布神社駅前のため、利用が多いと考えられる。



## 6. 公益施設の利用頻度について

ピピアめふ公益施設の利用頻度について、「週1回」が50%と最も多く、次いで「月数回」が21%、「週数回」が13%となっている。

「ほぼ毎日」の割合は多くはないが、定期的に施設を利用している人が多いことが言える。また、「初めて」の割合が少ないことから新規利用者も少ないことが言える。



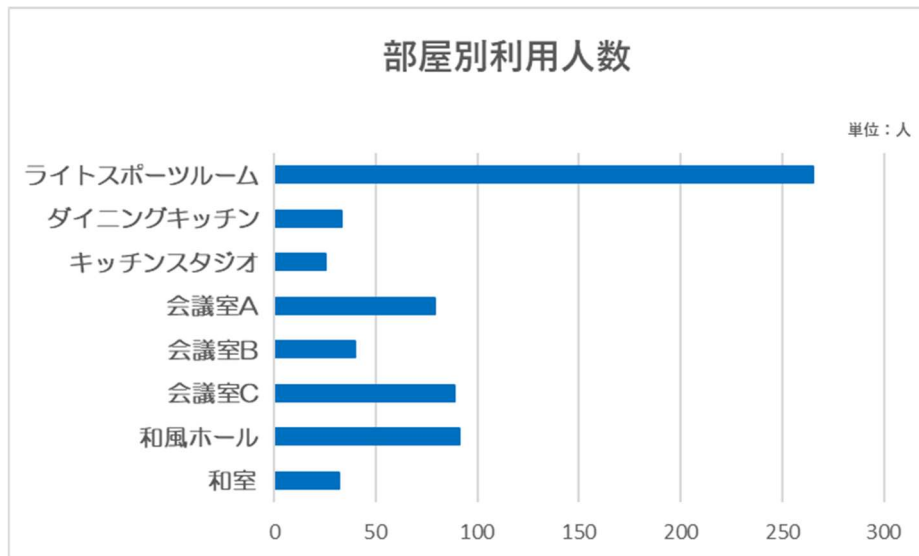
## ■ 施設の利用状況について

### 1. 利用した部屋について

最も利用されている部屋はライトスポーツルームで42%と最も多く、次いで和風ホールが14%、会議室C、会議室A、会議室Bとなっている。利用が少ないのはダイニングキッチン、キッチンスタジオ、和室で、和室が最も利用が少ない。

ダイニングキッチンなどの料理目的で使用する部屋は、コロナウイルス感染拡大の影響を受け減少している。

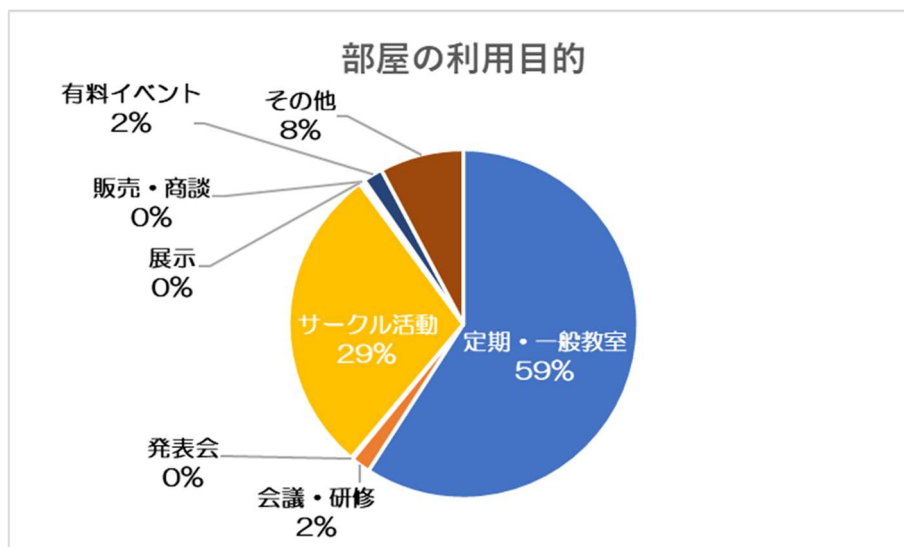
貸館の部屋に関しては、コロナウイルス感染拡大以降、各部屋の定員数を半分に減らして運営している。そのため、これまで利用していた部屋では利用人数が定員数を超えるため、会議室等を追加で利用する使い方が増加したことにより、会議室A・B・Cの利用が増加している。



## 2 部屋の利用目的

部屋の利用目的について、最も多いのが文化系やスポーツ系の教室を定期、もしくは一般予約で利用する目的での利用が59%と最も多い。

次いで、サークル活動での利用が29%、その他が8%となっている。その他の詳細としては、文化系やスポーツ系の教室、部屋を使ったイベント（落語や囲碁イベント等）への参加となっている。

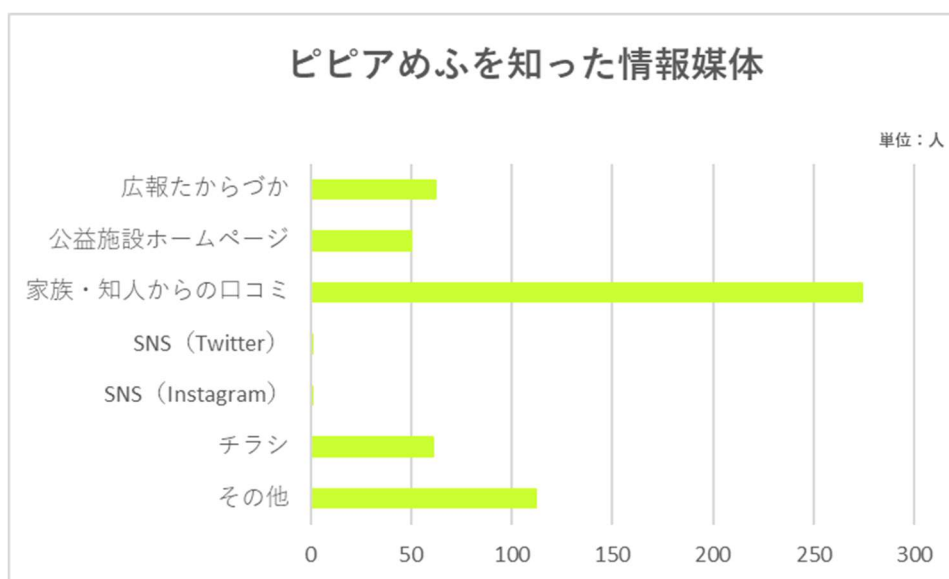


### 3 ピピアめふ公益施設を知った情報媒体

当館を知った情報媒体について、家族や知人からの口コミが48%と最も多く、次いでその他が20%となっている。

その他の詳細は部屋を利用して開講している教室からの宣伝、ピピアめふ館内の店舗への来店、公益施設HP、新聞折込み、インターネットの検索エンジンである。

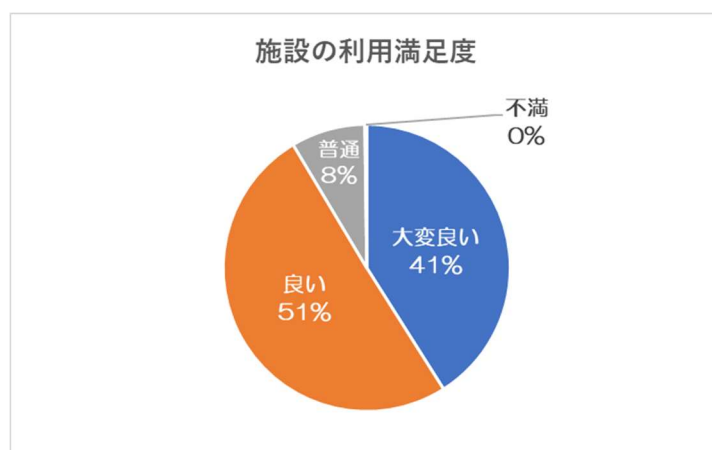
情報媒体については、SNSやインターネットなどのWEB媒体より口コミや宝塚市広報誌、チラシなどの紙媒体を通して施設の情報を得る利用者が多い傾向にある。



### 4 施設の利用満足度

施設の利用満足度について、「良い」が51%と最も多く、次いで「大変良い」41%、「普通」が8%と続き、「不満」は0%であった。

「良い」と「大変良い」が全体の90%以上を占める結果となっており、利用満足度はとても高い。今後も利用者から意見や要望に耳を傾け、利用者満足度の高い施設運営に引き続き努めていく。

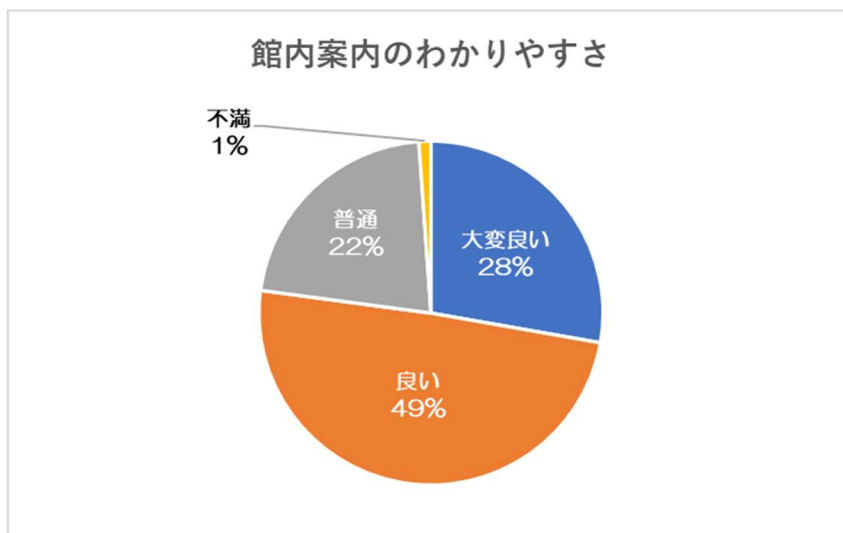


## ■ ピピアめふ公益施設（4階～6階）の管理運営について

### 1. 館内案内のわかりやすさについて

館内案内のわかりやすさについて、「良い」が49%と最も多く、「大変良い」が28%、「普通」が22%と続いている。「不満」と回答した人は1%だった。

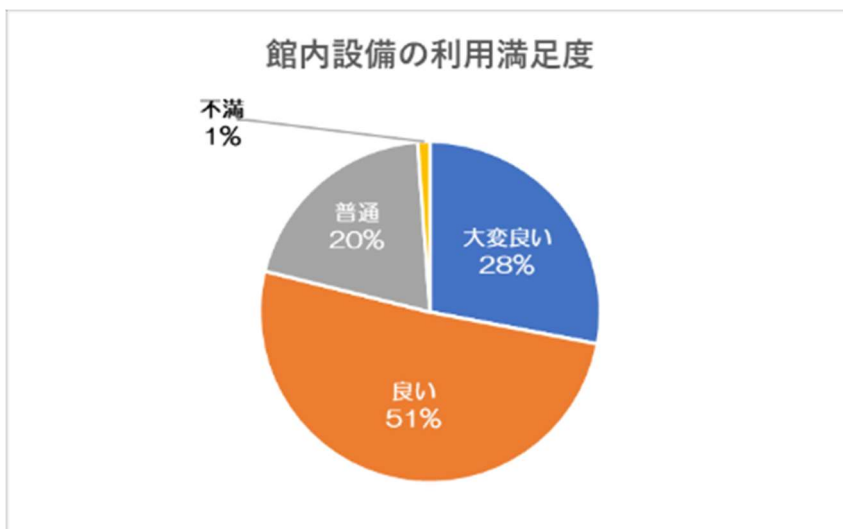
コロナウイルス感染拡大に伴い、従来よりも利用者への注意喚起が求められるため、利用案内なども含め、利用者に対してわかりやすい案内表記に引き続き努めていく。



### 2. 館内設備について

館内設備に対する満足度について、「良い」が51%と最も多く、「大変良い」が28%、「普通」が20%と続いている。「不満」と回答した人は1%だった。

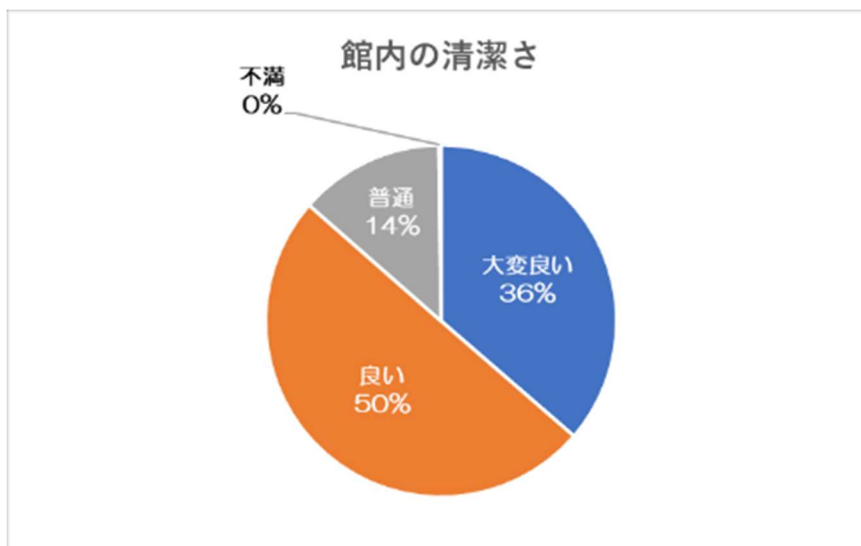
館内設備について、約80%の利用者から高い満足度を得られたので、引き続き設備の維持管理に努めていく。



### 3. 館内の清潔さについて

館内の清潔さについて、「良い」が50%と最も多く、「大変良い」が36%、「普通」が「14%」と続いている。「不満」と回答した人はいなかった。

館内の清潔感を維持できていることを高く評価いただいたので、引き続き館内美化に努め、利用者が気持ちよく、快適に過ごせる施設運営に努めていく。

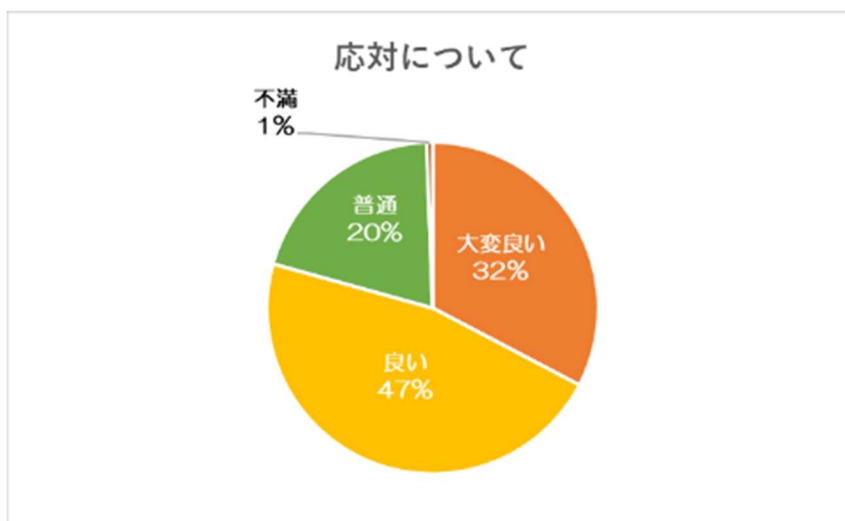


### ■ 受付スタッフの対応について

#### 1. 受付でのスタッフの対応について

受付での対応について、「良い」が47%と最も多く、「大変良い」が32%、「普通」が20%と続いている。「不満」と回答した人は1%であった。

スタッフの受付での対応について、80%の利用者から良い評価をいただいた。今後も引き続き、気持ちの良い接客対応ができるよう努めていく。

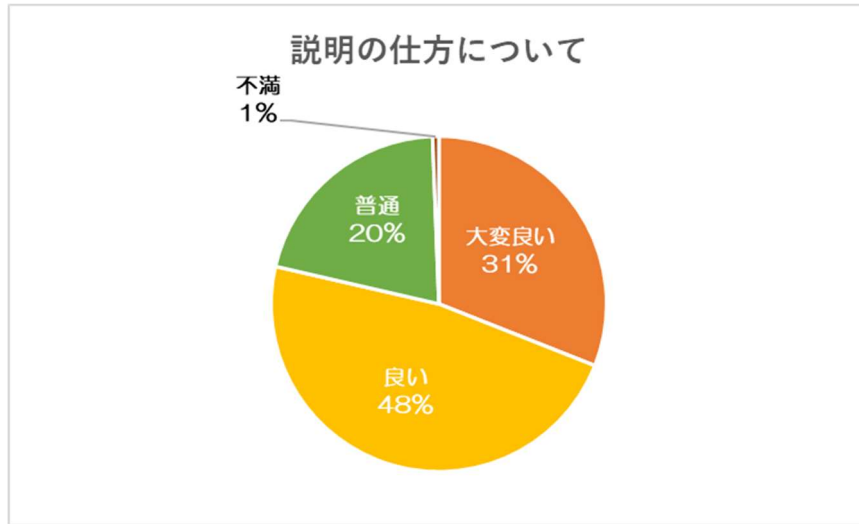




## 2. スタッフの説明の仕方について

スタッフの説明の仕方について、「良い」が48%と最も多く、「大変良い」が31%、「普通」が20%となっている。「不満」と回答した人は1%であった。

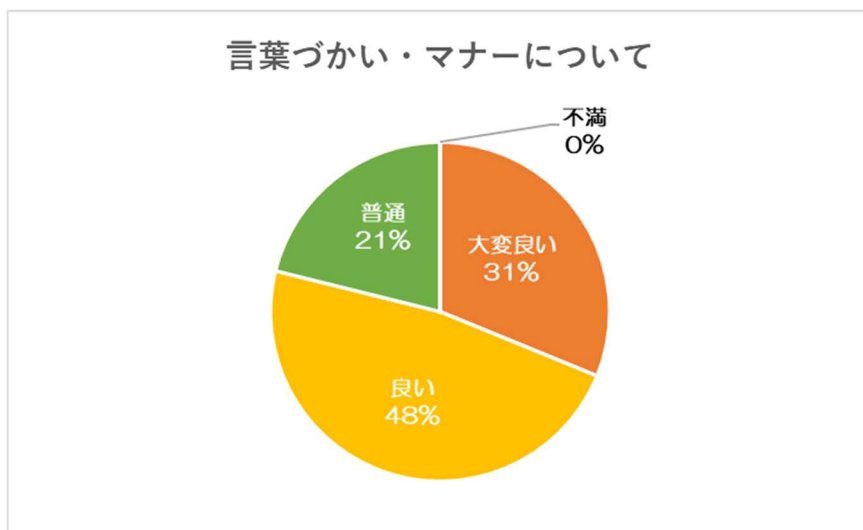
スタッフの利用者への説明の仕方について、約80%の利用者から良い評価を受けた。今後も引き続き、利用者に対して丁寧な対応ができるよう努めていく。



## 3. スタッフの言葉づかいやマナーについて

スタッフの言葉づかいやマナーについて、「良い」が48%と最も多く、「大変良い」が31%、「普通」が21%となっている。「不満」と回答した人はいなかった。

スタッフの言葉づかいやマナーについて、約80%の利用者から良い評価を受けた。今後も引き続き、利用者に対して気持の良い、丁寧な姿勢で対応できるように努めていく。



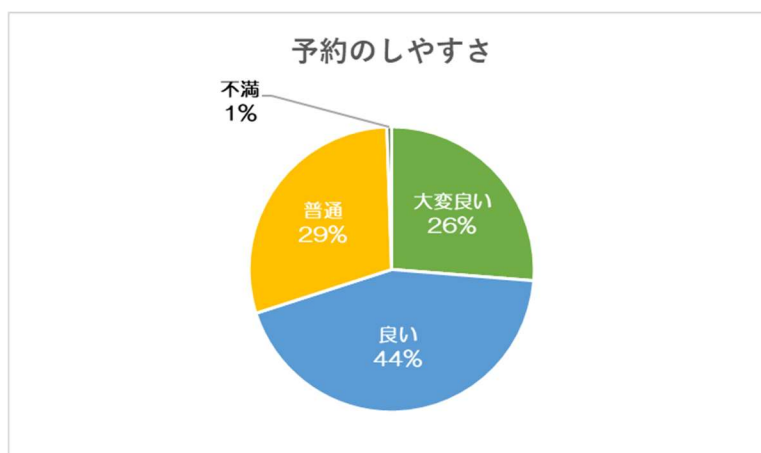
## ■ 利用された部屋について

### 1. 部屋の予約のしやすさについて

部屋の予約のしやすさについて、「良い」が44%と最も多く、「大変良い」が26%、「普通」が29%となっている。「不満」と回答した人は1%だった。

概ねの利用者には満足をいただいているが、「普通」と回答した人が「大変良い」と回答した人を上回っており、更には「不満」という回答も少数だがあった。

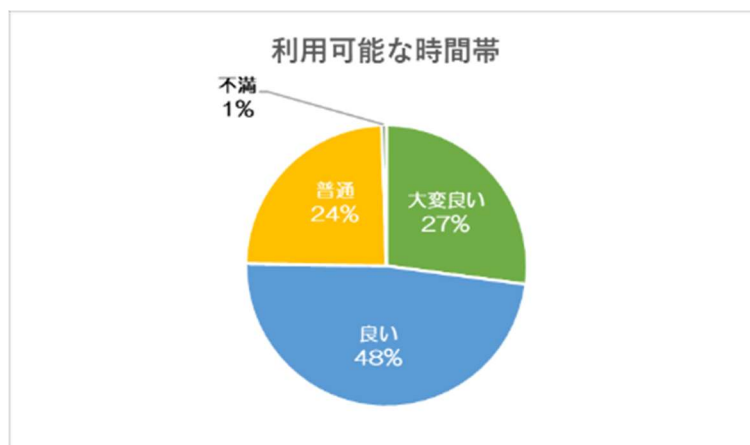
貸館利用施設の予約方法については、今年度からインターネットでの予約申込を開始したが、利用は少数に限られるため、今後も利用者ニーズを把握しながら、引き続き検討していく必要がある。



### 2. 部屋を利用できる時間帯について

貸館で利用できる部屋の利用時間帯について、「良い」が48%と最も多く、「大変良い」が27%、「普通」が24%となっている。

「不満」と回答した人は1%だった。75%の利用者が現在の時間設定に満足している現状だが、「普通」や「不満」という回答も一定数いることを念頭に置いたうえで、施設運営に努めていく。

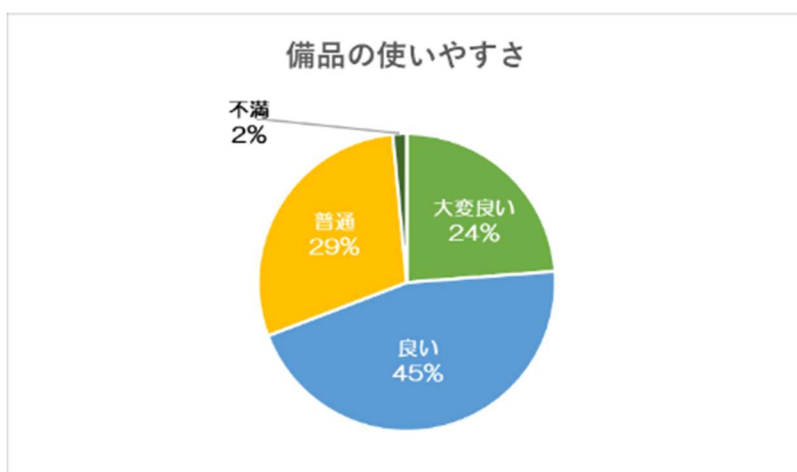


### 3. 備品の使いやすさについて

貸出備品の使いやすさについて、「良い」が45%と最も多く、「普通」が29%、「大変良い」が24%となっている。「不満」と回答した人は2%だった。

貸し出し備品の使いやすさについて、「普通」が「大変良い」を上回る結果となった。

貸し出し備品は使用年数が経過し、機材の使い方が複雑なものも多数ある。備品の入れ替えにはコストがかかるため、わかりやすい利用マニュアルの作成など備品を簡単に使用できる取り組みが必要である。



#### ■ ピピアめふ公益施設への要望等について（抜粋）

ピピアめふ公益施設への意見や要望について、アンケートに回答いただいた利用者からの意見を集約して整理した。集計結果は以下のとおりです。

利用者からいただいた要望や意見に関しては、具体的な改善内容を検討し、今後の利用者サービスの向上に活用します。

#### ① 館内の運営全般について

##### 【良い点】

- いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。
- 楽しく健康保持できて感謝しています。
- 宝塚市民以外にも快く貸していただき大変感謝しております。
- 習い事がしやすい施設でとても有難く思っています。
- いつもキレイに使用させて頂きありがとうございます。
- 管理がとても行き届いている様に思われ利用しやすいと感じます。
- 大変便利よく素晴らしい施設です。
- 広くてのびのびと使いやすい。
- いい施設です。宝塚市は文化行政が充実していますね。

### 【良くない点】

- 利用者の身になってもう少し考えてほしいです。やはり官僚的に思います。
- ゴミ箱の設置がなくなったのが残念です。
- 2階の休憩場所が狭い。コープとピピアめふの区分がありわかりにくい。コープ側は食事と飲水の区分がわかりにくい。

### 【要 望】

- ゴミ箱がなくなったのですが、ごみを捨てる場所など教えてもらえたらうれしい。
- ゆっくりできるスペースなどがあればもっと良い。

## ② サービスについて

### 【良い点】

- 駐車券も頂けて有難い。

### 【良くない点】

- 次の教室への入れ替わりが忙しい。
- 使用時間が決められているので予め冷暖房が入っていないで困る。

### 【要 望】

- 荷物など置いとけるロッカーなどの場所を作ってほしい。
- 教室が終わってからもロッカーを使えるようにしてほしい。
- 荷物などを運ぶ台車なども貸してほしい（あるのなら、あることを教えてほしい）
- インターネットにて仮予約などできれば嬉しくはありますが、入金=予約のところも多いので不満というわけではありません。
- 予約時間を30分毎にして欲しい。
- 部屋の入口に〇〇会使用中のようなものをつけてもらえると嬉しいです。
- 自販機があれば良い。
- 作品の展示する場所があれば良い。
- 駐車料金を1回利用につき2時間まで無料にしていただけると嬉しいです。
- 駐車場の使用料を安くしてほしい。

## ③ 部屋について

### 【良い点】

- キッチンが講習しやすい形だと思います。ありがとうございました。

### 【良くない点】

- 和風ホール着替えににくいです。
- 和風ホールを利用していますが、着替えの場所がありません。
- 会議室 A は席の位置によってはホワイトボードが全く見えなくなります。

- 隣の部屋の声がよく聞こえる。
- 駅の前で便利ですが、防音が十分でない。となりがうるさい時があります。
- A と B の会議室は隣の部屋の音がかなり気になる。

**【要 望】**

- 6 階の教室の照明をもう少し明るくしていただけないでしょうか。

**④ 備品について**

**【良い点】**

- 食器がすてきでした。

**【良くない点】**

- 5FA 会議室前の椅子をなくしたのは何故ですか。
- ホワイトボードが少し小さく、固定が甘いときがあります。
- 会議室 A のホワイトボードが小さい。

**【要 望】**

- ポータブルプロジェクターの貸し出しもあればいい。
- ライトスポーツルームのロッカーをスタジオとは別にもう少し早く終わってからゆっくり利用できるようにしてほしい。
- ライトスポーツルームのロッカーをいつでも使用できるようにしてほしい。
- 9：30～教室を使わせてほしい。
- トイレの便座クリーナーが欲しいです。

**⑤ 設備について**

**【良くない点】**

- 冷暖房に少し問題あり。
- 2 台のエレベーターが同時に作動して待ち時間が非常に長い。

**【要 望】**

- エレベーターの改善をお願いします。
- オープンなどの説明書があると良いと思いました。
- 各部屋で温度調整が出来たら良い。

**⑥ 清掃について**

**【良い点】**

- 館内は清潔につき使いやすいのが気に入っています。

**【良くない点】**

- トイレトペーパーの角を折ってくださるのは、手間と思うので必要ないと思います。

**【要 望】**

- お手洗いのお掃除を今まで通りきれいに維持してほしい。

**⑦ コロナウイルス対策について**

**【良い点】**

- アルコールを置いてくださっていて助かります。

**【要 望】**

- 6Fの共有部にもアルコール消毒液をおいてほしいです。
- 4Fロッカールームの「X」を上下互い違いにして欲しい。

**⑧ 貸館利用時の受付について**

**【要 望】**

- 予約票の書き方が少しわかりにくいので一目でわかるような書式になると良いと思います。

**⑨ 広報について**

**【要 望】**

- どんな教室が施設でやっているかもっとわかりやすくしてほしい（この施設全体で）

**⑩ 接遇対応について**

**【良い点】**

- 担当者も親切で気持ちよく使用させていただいています。
- 開設以来、大変気持ちよくスタッフの方も親切にいただき喜んでいきます。
- 常に親切で丁寧な対応をして頂きとても気持ちよくおけいこが出来ます。いつもありがとうございます。
- スタッフは最高。

**【要 望】**

- 次に使う方がおられる日は受付時に一声かけていただけるとありがたいです。

**⑪ 利用料金について**

**【良くない点】**

- ライトスポーツルームの音響の値段が高い。
- 週4日1hのレッスンで1,080×4は厳しい。末広体育館は500円です。

同じ宝塚市の施設で価格のバラツキがありすぎます。

**【要 望】**

- キャンセル料の発生について、ご考慮いただきたい。
- 長期定期使用者（10年以上）に対し割引率 UP を検討いただきたい。

**⑫ 館内のイベントについて**

**【要 望】**

- きせつごとのかざりつけ。
- 季節のイベント
- ハロウィンパーティー
- ぼん踊り
- 小学生の体操教室
- 作品の展示するイベントがあってほしい。
- 和太鼓教室（子供）
- 子供のイベント
- タレントの講演会

**6. アンケート結果の活用方針**

今年度実施した利用者アンケートに関しては、職員の接客サービスや清掃業務の品質、貸館対象の部屋の利便性の向上に活用いたします。

また、イベントや館内設備等に関するご意見やご要望につきましては、いただいた内容を基に検討を重ね、実施できる内容から来年度以降の事業計画に反映して対応していこうと考えています。

以上