

3.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12月1日(火)～2020年12月28日(月)

②アンケート対象者

さらら仁川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:500枚

回収数:449枚

回収率:90%

④アンケートの設問

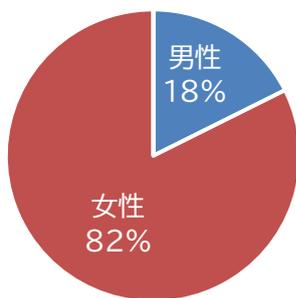
別紙アンケート用紙参照

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。

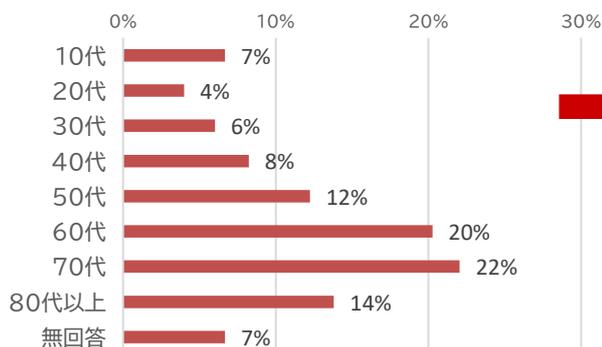
●利用者の属性

1.利用者の性別について



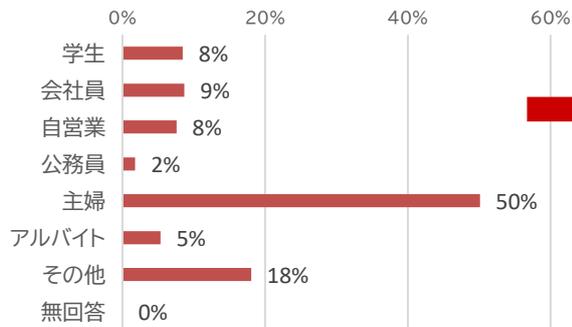
→ さらら仁川公益施設における利用者の性別の割合は、女性が大きく男性を上回っている。男性の方にも、もっとご利用いただけるように自主事業やSNSを活用してさらら仁川公益施設の周知に努めたい。

2.利用者の年齢について



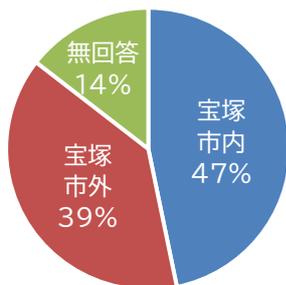
→ さらら仁川公益施設における利用者の年齢の割合は、60代以上が比較的高くなっており、若年層の利用が少ない状況となっている。

3.利用者の職業について



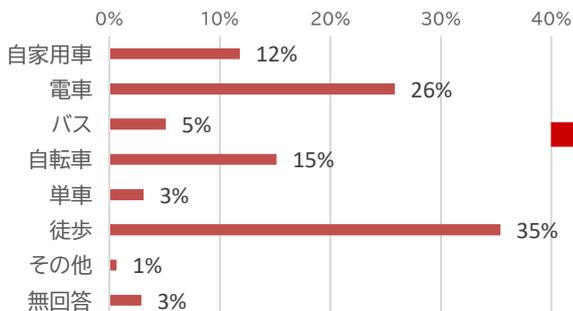
さらさら仁川公益施設における利用者の職業の割合は、「主婦」が最も多く、全体の半分を占めている。「会社員」や「学生」の利用者が少ない為仕事や学校帰りに寄れるような施設作りにも努めていきたい。

4.利用者の住まいについて



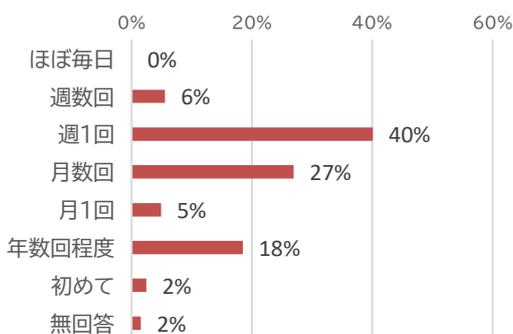
さらさら仁川公益施設における利用者の住まいの割合は、「宝塚市内」が最も多い。宝塚市外のなかでは西宮市が最も多く、次いで神戸市、大阪市であった。また遠方からは、淡路島・奈良・京都からもご利用いただいている。

5.公益施設までの交通手段について



さらさら仁川公益施設における利用者の交通手段の割合は、「徒歩」最も多く、次いで「電車」、「自転車」となっている。このことより近隣の方にご利用いただけていることがわかる。

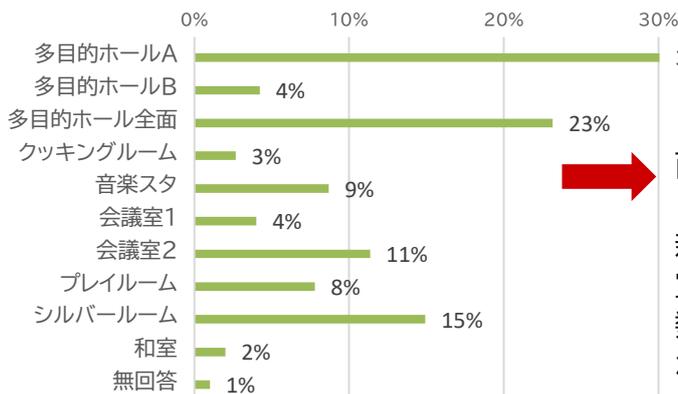
6.公益施設の利用頻度について



さらさら仁川公益施設における利用頻度の割合は、「週1回」及び「月数回」が全体の6割を超えている状況で、定期的にご利用頂いている方が多いことが伺える。

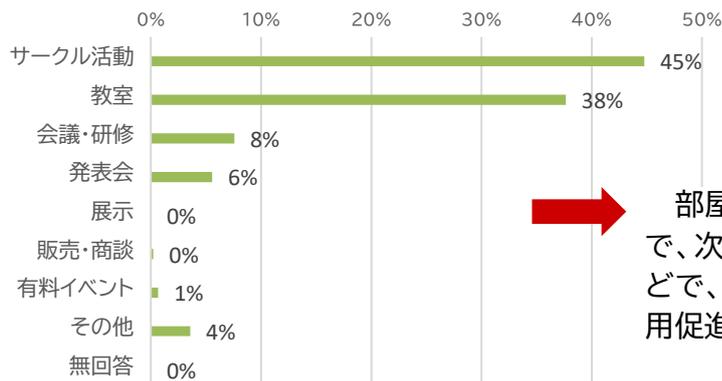
●施設の利用状況について

1.利用した部屋について



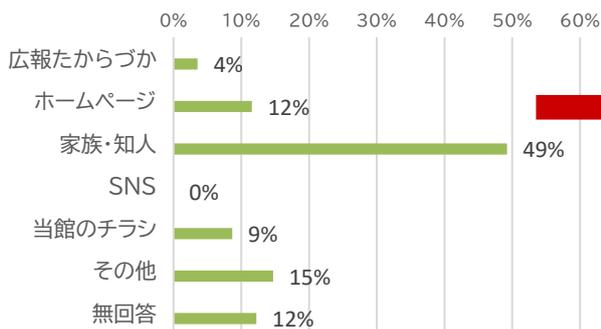
最も利用されている部屋は「多目的ホールA面」と「多目的ホール全面」で、逆に少ないのは「和室」と「クッキングルーム」となっている。また新型コロナウイルス感染症の影響で普段は会議室やプレイルームを使用していたが、部屋の定員数の減少により比較的定員数の多い「多目的ホールA面」に利用が流れた状況である。

2.部屋の利用目的



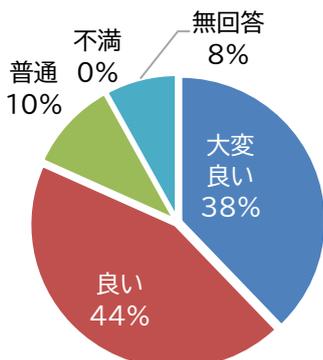
部屋の利用目的で最も多いのはサークル活動で、次いで教室であった。企業の研修や会議などで、もっとご利用いただけるよう会議室の利用促進に努めたい。

3.さらら仁川公益施設を知った情報媒体



当館を知った情報媒体は、家族や知人からの紹介が最も多かった。当館のホームページも少しずつではあるが、認知されてきた。

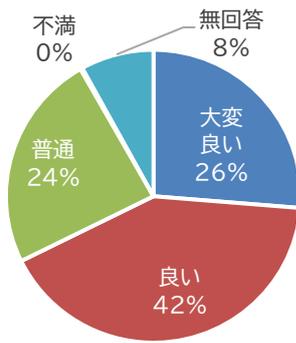
4.施設の利用満足度



施設の利用満足度は「大変良い」・「良い」が全体の8割以上と高評価であった。今後も引き続き高評価をいただけるよう利用者の意見や要望を反映し運営に努めたい。

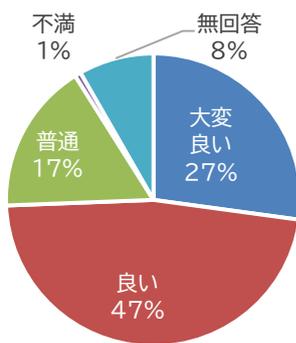
●さらら仁川公益施設の管理運営について

1.館内案内のわかりやすさについて



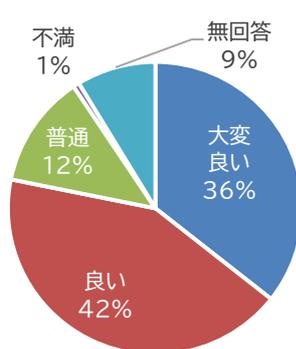
館内案内のわかりやすさは「大変良い」・「良い」が多く高評価であった。今後もわかりやすい案内表記に努めていきたい。

2.館内設備について



館内設備に対する満足度は、「大変良い」・「良い」が多く高評価であった。館内設備にも気を配り利用者が使いやすいように努めたい。

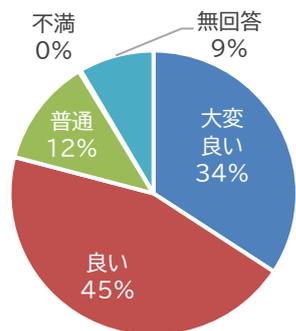
3.館内の清掃・整理整頓について



館内の清掃・整理整頓に対する満足度は、「大変良い」・「良い」が多く高評価であった。今後も満足いただけるよう努力を続けていきたい。

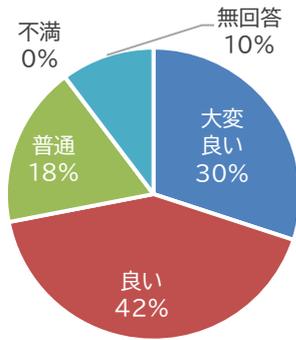
●受付スタッフの対応について

1.受付での対応について



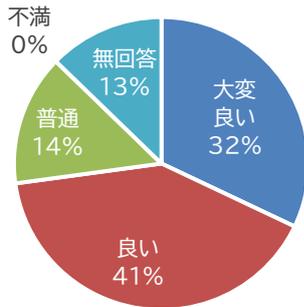
受付での対応について、利用者に気持ちよくご利用いただけるような対応を今後も引き続き努めたい。

2.説明の仕方について



スタッフの説明の仕方について、今後も高評価をいただけるよう努めていきたい。

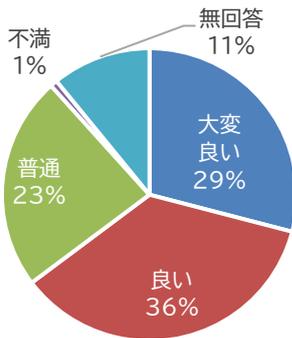
3.言葉づかいやマナーについて



スタッフの言葉づかいやマナーについて、今後も高評価をいただけるよう努めていきたい。

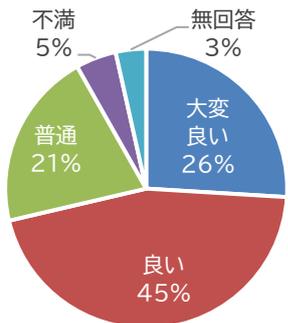
●利用施設について(ご予約される代表の方にお伺い)

1.部屋の予約のしやすさについて



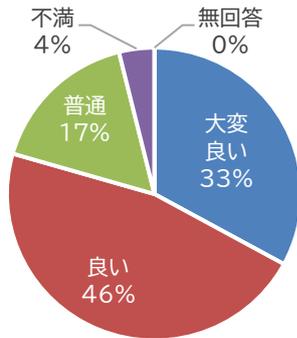
部屋の予約のしやすさについて、今後もっと改善できるよう利用者に意見や要望を伺うよう努めていきたい。

2.部屋を利用できる時間帯について



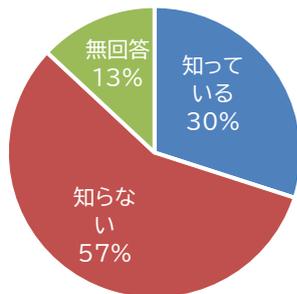
貸館で利用できる部屋の利用時間帯について、「大変良い」「良い」が7割以上で高評価であった今後、利用者からの要望なども取り入れていきもっと利用しやすいように努めていきたい。

3.備品の使いやすさについて



貸館備品の使いやすさについて、「大変良い」・「良い」で8割近くあり高評価であった。今後も高評価をいただけるよう努めていきたい。

4.貸館のネット予約の認知度について



貸館がネット予約できることを知っている方の割合はかなり低い。今後ネットでの予約もご利用いただけるようにアピールしていきたい。

●さらら仁川公益施設への意見や要望等について(抜粋)

良い点

- ・雰囲気が良く気持ちよく利用できている。
- ・以前より良くなった。
- ・感染症対策がされており安心して利用できる。
- ・職員の対応がとても良い。明るく清潔でうれしい。
- ・スタッフの挨拶や笑顔が素敵だ。
- ・いつもきれいに掃除をしてもらっておりありがたい。
- ・管理会社の変更で対応が良くなった。
- ・季節をとり入れたディスプレイが素敵だ。
- ・スタッフが親切で好感が持てる。
- ・また利用したい。
- ・トイレがとてもきれいで気持ちよい。
- ・駅近でとても便利だ。
- ・価格的にとても使いやすい。

悪い点

- ・西宮市在住なのでさらら仁川公益施設の情報が伝わってこない。
- ・特定日の駐車料金が安い。
- ・どこで何をしているのかわかりづらい。

- ・トイレの設備が古い。
- ・初めて来館したが、入り口がわかりづらい。
- ・利用料が高い。
- ・子ども利用する場所を土足にしたのはおかしい。
- ・駐車場からの道順がわかりにくい。
- ・定期利用の場合6カ月前払いはキツイ。

要望

- ・仁川駅周辺にポスターなどの情報が欲しい。
- ・魅力的なサークル活動を誘致して欲しい。
- ・特定日の駐車場料金の改定。
- ・予約システムをもう少し便利にして欲しい。
- ・多目的ホール内の机を収納して欲しい。
- ・トイレの設備を新しくして欲しい。
- ・利用料を安くして欲しい。
- ・音響設備にスマホから再生できるようにケーブルを設置して欲しい。

●アンケート結果の活用方針

今年度実施した利用者の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、貸館対象の部屋の便利性の向上に活用いたします。

また、ご利用者様の声に耳を傾け、ご利用者様からいただいたご意見・ご要望を踏まえ、ご利用者様の満足度の向上に努めてまいります。

以上