

## 利用者アンケート調査結果

実施期間 2020.2.1～2.29 アンケート回収枚数 59枚

質問	回答	
問1		
性別	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 男性 42%</li> <li>■ 女性 58%</li> </ul>	
年代	<ul style="list-style-type: none"> <li>■10代 0%      ■20～30代 19%</li> <li>■40～50代 42%</li> <li>■60～70代 36%</li> <li>■80代 3%      ■無回答 0%</li> </ul>	
問2		
利用頻度	<ul style="list-style-type: none"> <li>■週に1回以上 7%   ■月に2回以上 25%</li> <li>■月に1回以上 36%   ■半年に数回 12%</li> <li>■1年に数回程度 17%</li> <li>■その他 2%          ■無回答0%</li> </ul>	
問3		
良く利用する貸室	<ul style="list-style-type: none"> <li>■第1会議室 27%   ■大会議室 10%</li> <li>■第2会議室 2%   ■第3会議室 2%   ■絵画室 0%</li> <li>■視聴覚室 15%   ■音楽室 8%   ■園芸室 0%</li> <li>■茶道華道室 0%   ■第1工芸室 5%</li> <li>■第2工芸室 2%   ■第4会議室 7%</li> <li>■ミーティングルーム 14%   ■調理栄養指導室 3%</li> <li>■陶芸室 2%   ■体力測定室 3%</li> </ul>	
問4		
利用目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>■会議等 61%   ■講演会 7%   ■楽器演奏 7%</li> <li>■調理 2%   ■娯楽(将棋、囲碁等)3%</li> <li>■実技を伴う活動(陶芸、絵画、手芸等)12%</li> <li>■軽い運動(ヨガ、体操など)5%</li> <li>■子育て(親子の居場所、交流)3%</li> </ul>	
問5		
利用しやすさについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用しやすい 81%</li> <li>■ ふつう 17%</li> <li>■ 利用しにくい 2%</li> </ul>	

<p>問5</p> <p>利用しやすさについて 意見・要望</p>	<p>・ネットで予約出来たら良い。(前日までの手続きが面倒)</p> <p>・支払いを当日にしてほしい。</p>	
<p>問5</p> <p>利用料金について</p>	<p>■ 安い 40%</p> <p>■ ふつう 55%</p> <p>■ 高い 5%</p>	
<p>意見・要望</p>	<p>・大変ありがたいです。</p>	
<p>問5</p> <p>備品の充実度</p>	<p>■ 充実している 46%</p> <p>■ ふつう 49%</p> <p>■ 少ない 5%</p> <p>■ 無回答 0%</p>	
<p>意見・要望</p>		
<p>問5</p> <p>職員の接し方</p>	<p>■ 良い 91%</p> <p>■ ふつう 9%</p> <p>■ 悪い 0%</p>	
<p>意見・要望</p>	<p>・声をかけさせて頂くと皆さん笑顔で挨拶してくださるので、とても気持ちが良いです。</p> <p>・いつも丁寧な対応で安心して使用させてもらっています。</p>	
<p>問5</p> <p>貸室の清掃状況</p>	<p>■ きれい 90%</p> <p>■ ふつう 10%</p> <p>■ 汚い 0%</p>	
<p>意見・要望</p>	<p>・いつも気持ちよく使わせて頂いております。</p>	

<p>問6</p> <p>今後の希望サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・このままで良いです。</li> <li>・健康に関する情報コーナーの拡大・ウォシュレットトイレの設置を希望します。</li> <li>・洋式トイレを増やしてほしい。</li> <li>・もっと大きな画面で見られるDVDの設備があればありがたいです。</li> <li>・体力測定室で椅子が使えるようにしてほしい。また、素足だと安全面に不安があるので、インシューズが使えるようにしてほしい。</li> </ul>															
<p>問7</p> <p>当施設の総合的満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ とても満足 68%</li> <li>■ まあまあ満足 24%</li> <li>■ ふつう 8%</li> <li>■ 少し不満 0%</li> <li>■ とても不満 0%</li> </ul>	<table border="1"> <caption>総合的満足度の割合</caption> <thead> <tr> <th>満足度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とても満足</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ満足</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>少し不満</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>とても不満</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	満足度	割合	とても満足	68%	まあまあ満足	24%	ふつう	8%	少し不満	0%	とても不満	0%	無回答	0%
満足度	割合															
とても満足	68%															
まあまあ満足	24%															
ふつう	8%															
少し不満	0%															
とても不満	0%															
無回答	0%															
<p>ご意見・ご感想</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車を停める事が出来るスペースが多いので、ありがたいです。少し大きな音を出しても周りに迷惑がかからない部屋があるとありがたいです。でも、いつも本当に助かっています。これからもよろしくお願いします。</li> <li>・空調改修工事で利用制限あるのか、必要なら他の施設を借りなければいけなくなるので不安です。</li> <li>・作業終了後、清掃して帰宅するが、清掃担当者が良い方で安心です。</li> <li>・入室時間を20分前くらいにしてほしい。</li> <li>・ミーティングルームを主に使っていますが、とてもこじんまりとしていて、会議も雑音もなく、とても見晴らしもよく、快適に過ごすことができています。</li> </ul>															

資料 ④

## 利用者アンケート年度比較

質問内容	回答	平成29年度	平成30年度	2019年度
(利用しやすさについて) 貸室の空き状況の確認・予約・ 申請など、利用申し込み手続き について	利用しやすい	78%	80%	81%
	ふつう	20%	20%	17%
	利用しにくい	2%	0%	2%
	無回答	0%	0%	0%
利用料金について	安い	39%	39%	40%
	ふつう	57%	58%	55%
	高い	4%	3%	5%
	無回答	0%	0%	0%
貸出備品について	充実している	43%	45%	46%
	ふつう	49%	55%	49%
	少ない	2%	0%	5%
	無回答	6%	0%	0%
職員の対応について	良い	84%	89%	91%
	ふつう	16%	11%	9%
	悪い	0%	0%	0%
	無回答	0%	0%	0%
清掃状況について	きれい	90%	90%	90%
	ふつう	10%	10%	10%
	汚い	0%	0%	0%
	無回答	0%	0%	0%
当施設の総合的な満足度は	とても満足	47%	56%	68%
	まあまあ満足	47%	37%	24%
	ふつう	6%	7%	8%
	少し不満	0%	0%	0%
	とても不満	0%	0%	0%
	無回答	0%	0%	0%

## 今後のサービスへのご要望、ご意見、ご感想 回答書

日頃よりすこやかセンターをご利用頂きありがとうございます。  
2月1日より2月29日の間、利用者アンケートを実施致しました。  
ご利用者様から頂いた、  
今後のサービスへのご要望、ご意見、ご感想へ回答致します。

ご要望・ご意見内容	回答
ネットで予約できたら便利だと思います。	いつもご利用頂きありがとうございます。 すこやかセンターのホームページでも部屋の空き状況はご確認いただけます。ご予約は、ご利用日の3か月前、月初めから、電話・FAXにて承ります。また何か不明な点がございましたら、いつでも電話等に対応させて頂いております。よろしくお願いいたします。
声をかけさせて頂くと皆さん笑顔で挨拶して下さるので、とても気持ちが良いです。	いつもご利用頂きありがとうございます。 これからも笑顔で明るく、お客様をお迎えし、益々のサービスの向上に努めて参ります。
いつも丁寧な対応で安心して使用させてもらっています。	いつもご利用いただきありがとうございます。 これからもお客様にご満足いただけるサービスの向上に努めて参ります。
健康に関する情報コーナーの拡大	いつもご利用頂きありがとうございます。 健康課にご要望をお伝えし、健康コーナーの拡充に努めて参りたいと思います。
ウォシュレットの設置を希望します。	いつもご利用頂きありがとうございます。 1階多目的トイレ(身障者用)にウォシュレットトイレと子ども用トイレを設置しておりますので、どうぞご利用くださいませ。 これからもお客様にご満足頂けるサービスの向上に努めて参ります。

	回答
車を停める事が出来るスペースが多いので、ありがたいです。	いつもご利用頂きましてありがとうございます。 駐車場は230台駐車可能となっております。 これからもどうぞご利用いただきますようお願い申し上げます。
空調改修工事で利用制限あるのでしょうか。利用できないようであれば、他の施設の借用を検討しなければならないので不安です。	いつもご利用頂きありがとうございます。 空調の改修工事の予定はございますが、詳しい事については米沢市の方からまだ通知が来ておりません。 詳しい日程等が決まりましたら、お知らせいたします。 何卒、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。
作業終了後、清掃して帰宅していますが、清掃担当者がとても良い方で安心です。	お褒めのお言葉、ありがとうございます。 清掃職員一同、皆様に気持ちよくご利用頂きますよう気持ちを込めて、今後も清掃作業を行って参ります。 今後もよろしくお願いいたします。
入室時間を20分前くらいにしてほしいです。	いつもご利用頂きありがとうございます。 2019年10月から1時間の料金体制となり、2020年1月からサービスの一環として、利用直前に空室の場合、15分前のお渡しのサービスをさせて頂いております。 何卒、ご理解とご協力をお願い申し上げます。
ミーティングルームを主に使用していますが、とても落ち着いた、快適に過ごすことができています。	いつもご利用頂きましてありがとうございます。 ミーティングルームは大変人気の貸室となっております。 その他にも、使い勝手の良い部屋を沢山ご用意しております。 ホームページでもご覧いただけますが、詳しい事については受付にご確認くださいませようお願い申し上げます。

多くのご要望、ご意見、ご感想を頂きありがとうございました。  
今後ともご満足いただけるようサービス向上に努めて参ります。  
アンケートへのご協力ありがとうございました。

すこやかセンター指定管理者 東北警備保障(株)