

## 平成 26 年度

# 藤沢市生きがい福祉センター利用者アンケート報告

### 1 調査の目的

藤沢市生きがい福祉センターの管理運営に関する基本協定書「第13条(利用者から意見を聴取)」及び「募集要項7事業の実施状況の確認等－(2)センター利用者へのアンケートを実施するもの」に基づき実施したものを。

(指定管理事業計画)

### 2 アンケート内容

次頁以降の各設問参照

### 3 対象者

藤沢市生きがい福祉センター利用者に来られた方

### 4 方法

アンケート用紙をセンター及びセンター分室に設置し、来所した方から回答を得たもの

### 5 アンケート期間

2014年12月1日から2015年1月30日迄の期間

### 6 回答数 64件

### 7 集計結果 次頁以降参照

### 8 応接態度-経年変化による評価-資料1

## 1. 各質問結果

Q1. センターをご利用いただき、清掃具合や使い勝手等について、総合的にどれくらいご満足していただけたかについて、お伺いします。

(結果については、大変満足5点満点～大変不満1点の点数評価といたしました)

回答区分	得点	回答数	回答率	総得点	平均
大変満足	5	10	15.6	50	3.54
まあまあ満足	4	22	34.3	88	
普通	3	25	39.0	75	
やや不満	2	7	10.9	14	
大変不満	1	0	0.0	0	
無回答	**	0	0.0	0	
計	**	64	***		

Q2. センターで利用したことがある内容の間アからエまでについて、ご利用者様に5点満点で評価をお願いいたします。

ア. 入会の説明は分かりやすかったですか。

回答区分	得点	回答数	回答率	総得点	平均
とても分かりやすい	5	22	34.3	110	3.96
やや分かりやすい	4	21	32.8	84	
分かりやすい	3	19	29.6	57	
やや分かりづらい	2	1	1.5	2	
分からない	1	1	1.5	1	
無回答	**	0	0.0	0	
計	**	64	***		

イ. 就業案内の説明は分かりやすかったですか。

回答区分	得点	回答数	回答率	総得点	平均
とても分かりやすい	5	21	32.8	105	3.98
やや分かりやすい	4	23	35.9	92	
分かりやすい	3	18	28.1	54	
やや分かりづらい	2	2	3.1	4	
分からない	1	0	0.0	0	
無回答	**	0	0.0	0	
計	**	64	***		

ウ. センターで就業していかがですか。

回答区分	得点	回答数	回答率	総得点	平均
とても良かった	5	22	34.3	110	3.95
やや良かった	4	21	32.8	84	
良かった	3	18	28.1	54	
やや良くなかった	2	2	3.1	4	
良くなかった	1	1	1.5	1	
無回答	**	0	0.0	0	
計	**	64	***		

エ. センター職員の応接態度はいかがですか。

回答区分	得点	回答数	回答率	総得点	平均
とても良かった	5	27	42.1	135	4.12
やや良かった	4	21	32.8	84	
良かった	3	13	20.3	39	
やや良くなかった	2	3	4.6	6	
良くなかった	1	0	0.0	0	
無回答	**	0	0.0	0	
計	**	64	***		

Q3. センターにはどのような交通手段で来られましたか。

回答区分	回答数	回答率
徒歩	14	21.8
自転車	31	48.4
車	9	14.0
オートバイ	7	10.9
電車	3	4.6
無回答	0	0.0
計	64	***

(所見として・徒歩、自転車との回答が多いので、交通安全の呼びかけ及び新センターでの駐輪場整備に努めたいと考えます)

Q 4. 新築中の新しいセンターにはどのようなこと（清潔感や開放感）を期待なさいませうか。  
ご利用者様のご意見がございましたら、どのようなことでも結構ですのでお聞かせください。

1. 施設について

- (1) ロビーを含め全体的に暗い感じなので、明るいイメージにして欲しい。
- (2) スリッパの履き替えは止めて欲しい。部署のレイアウトは外来者に分かり易く。
- (3) 新しい建物で気持ちがりフレッシュ出来る。
- (4) 車の使用が出来れば有り難い。
- (5) 待合室と飲み物の場所が欲しい。
- (6) 作業場は余裕のある広さにして欲しい。配置を考慮して欲しい。
- (7) 面談用の個室が複数欲しい。

2. 案内について

- (1) 就業案内情報など分かり易く。

3. 要望について

- (1) 色々な講習が出来るようにして欲しい。
- (2) 新築オープンの時に見学会を実施して欲しい。
- (3) スポーツセンターを利用出来るようにして欲しい。

Q 5. センターについてのご意見やご要望がございましたらどのようなことでも結構ですのでお聞かせください。

1. 施設について

- (1) 読書、喫茶が出来るくつろげる場所が欲しい。
- (2) 利用者用のミーティングルーム展示室が欲しい。
- (3) 自転車置場を広く、バイクと分けて欲しい。
- (4) 休憩場所が欲しい。

2. 要望について

- (1) 配分金明細書が見にくいので改善して欲しい。
- (2) 時給を上げて欲しい。
- (3) 地下足袋でなく手袋が欲しい。
- (4) 清掃道具類の補助をして欲しい。（冬用の地下足袋等）
- (5) 設置している飲み物の値段を下げて欲しい。

3. 作業他について

- (1) 植木職人が不足気味、障子、襖は好評。

Q 6. このアンケートにご回答いただきましたご利用者様のことについてお伺いします。

1. 右の空欄に 50 代や 60 代など年代をご記入ください。

回答区分	回答数	回答率
50代	0	0.0
60代	21	32.8
70代	43	67.1
計	64	***

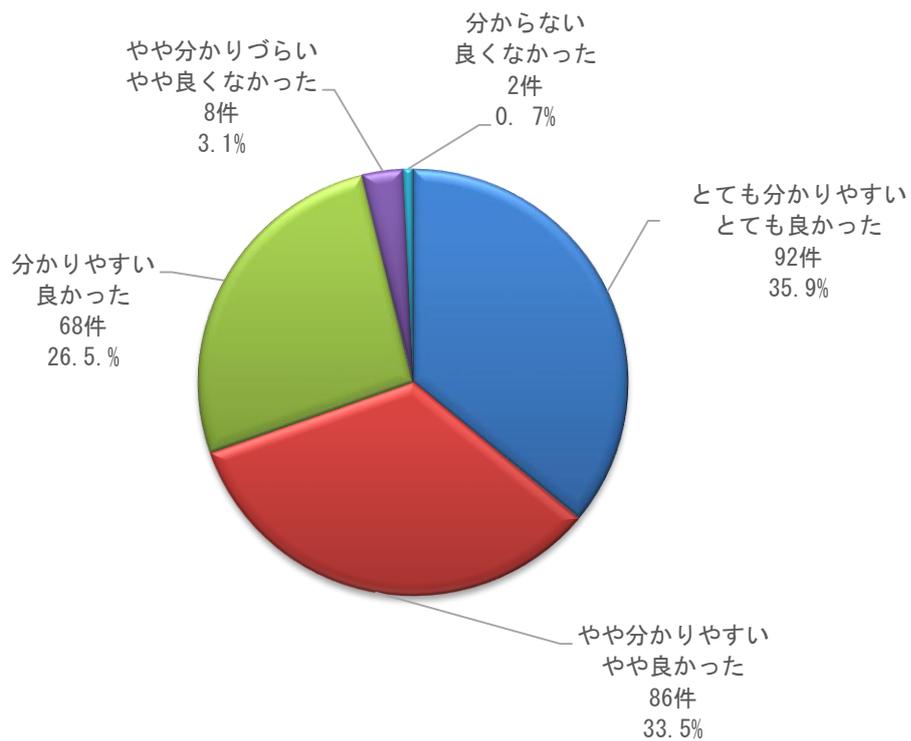
2. 右の性別のいずれかに○印ご記入ください。

回答区分	回答数	回答率
男	60	93.7
女	4	6.2
無回答	0	0.0
計	64	***

## 2. 結果総括分類表

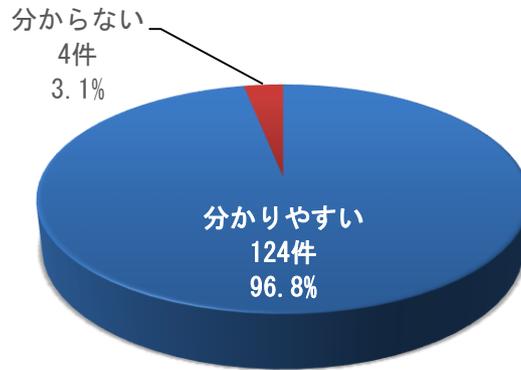
(1) 表1－質問2・アからエまでの評価点数全体平均

回答区分	得点	回答数	回答率	総得点	平均
とても分かりやすい とても良かった	5	92	35.9	460	4.0
やや分かりやすい やや良かった	4	86	33.5	344	
分かりやすい 良かった	3	68	26.5	204	
やや分かりづらい やや良くなかった	2	8	3.1	16	
分からない 良くなかった	1	2	0.7	2	
無回答	**	0	0.0	0	
計	**	256	**	**	**



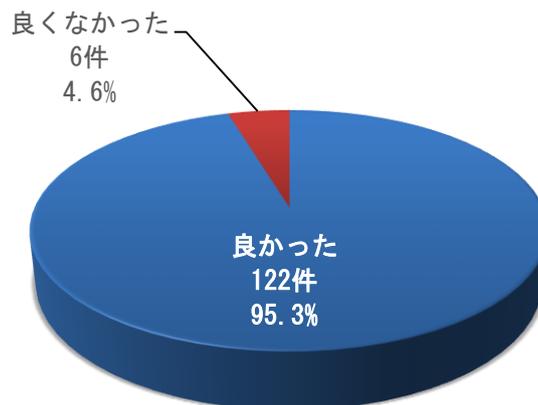
(2) 表2－満足度（分かりやすい）の分類

回答区分	得点枠	回答数	回答率	総得点
分かりやすい分類	3～5	124	96.8	502
分からない他分類	0～2	4	3.1	7
計		128	99.9	509



(3) 表3－満足度（良かった）の分類

回答区分	得点枠	回答数	回答率	総得点
良かった分類	3～5	122	95.3	506
良くなかった他分類	0～2	6	4.6	11
計		128	99.9	517



### 3. 総括

各質問集計の結果、Q 1. センターの清掃具合や使い勝手等についての満足度について、「大変満足」15.6%、「まあまあ満足」34.3%、「普通」39.0%と合計 88.9%との結果になりました。清掃具合や使い勝手等については、日頃より利用者が使い易い様に配慮した結果が評価されたものと思われま

す。また2. 結果総括分類表(1)表1-質問2・アからエまでの評価点数全体平均では、「とても分かりやすい・とても良かった」35.9%、「やや分かりやすい・やや良かった」33.5%「分かりやすい・良かった」26.5%と合計 95.9%との結果になりました。

各設問ア、イについては、説明会等の開催に当たり、以前より引き続き行って来た利用者がより分かり易い表現や説明の速さ、進行の配分等に留意しながら説明することに十分取り組んできた結果が表れたものと考えています。

ウについては、良かったとの分類で 95.3%となり、就業している事の満足度が非常に高いことが表れています。

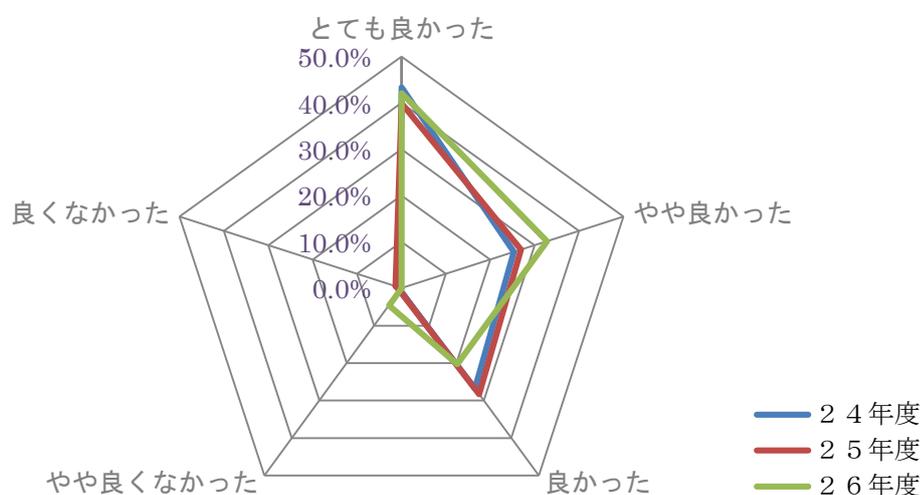
エについても、良かったとの分類で 95.3%となり、職員の接遇態度の良好さが高評価を得ています。

最後に新築中の新しいセンターについて及びご意見・ご要望等を伺い、貴重なご意見を頂きました。今後使用が始まります新センターでの使い勝手等を見極めながら、利用者が心地良く使えるように努めて参ります。

以上

## 1. 応接態度-経年変化による評価

質問	回答区分	24年度	25年度	26年度	増減	増減率
応接態度	とても良かった	43.3%	39.9%	42.1%	2.2%	0.05
	やや良かった	25.3%	26.9%	32.8%	5.9%	0.2
	良かった	26.8%	28.3%	20.3%	-8.0%	-0.2
	やや良くなかった	0.6%	0.7%	4.6%	3.9%	5.5
	良くなかった	0.4%	1.4%	0.0%	-1.4%	-1.0
	無回答	3.6%	2.8%	0.0%	-2.8%	-1.0



上記表及びグラフは24年度から26年度まで継続設問した応接態度に対する回答です。

“良かった”との回答区分は合計で95%台を推移し、全体的にも利用者から高評価・高満足感を得ていると判断できますが、26年度については“やや良くなかった”との回答も少なからずあり、公益サービスへの期待感の高さからか、辛口の評価も頂いている状況です。

今後については、全体的な応接態度は維持しながらも、気が付く範囲での接遇面（待ち時間の縮小や迅速な接待、言葉遣い、身なり等々）の改善を心がけ、且つ適切に対応するように努めることとしたい。

（※3年継続はこの設問のみ。他はこれからのため今回はこの設問のみ掲載致しました）

以上