

2024年度 堺市立勤労者総合福祉センター お客様アンケート集計結果（総合）

指定管理者：日本環境マネジメント株式会社

【アンケート配布状況】

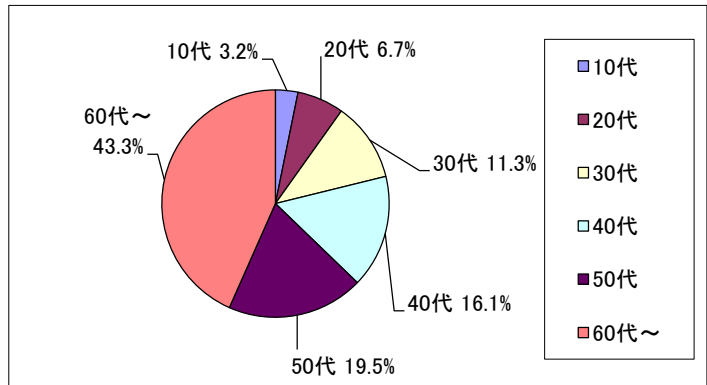
- ◇ 実施期間 2024年11月1日～30日
- ◇ 回収したアンケート数 (各項目において、無回答を除外した数を「有効回答数」として集計)

【アンケート結果】

1 利用者の属性

- ◇ 年代 有効回答数 884

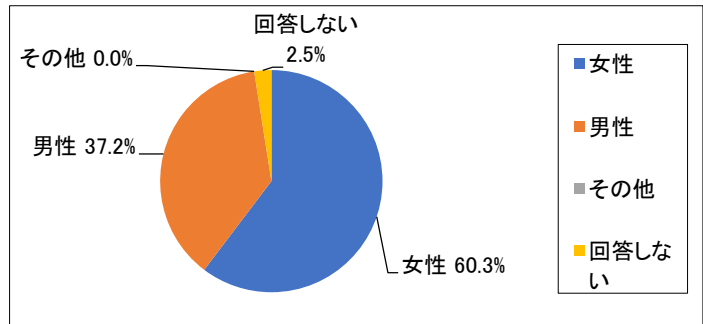
項目	人数	割合	前年割合
10代	28	3.2%	3.2%
20代	59	6.7%	5.9%
30代	100	11.3%	10.8%
40代	142	16.1%	14.2%
50代	172	19.5%	15.6%
60代～	383	43.3%	50.3%
合計	884	100.0%	100.0%



前年比で60代以上が7ポイント減となり、他の年代のご利用率が増加した。30～50代のご利用が6.2ポイント増加したことから、現役世代の勤労者のご利用が増加したものと考えられる。一方、10代の利用率は昨年度と同率であることは、継続して若い世代の利用促進を行うべきだと考えられる。

- ◇ 性別 有効回答数 814

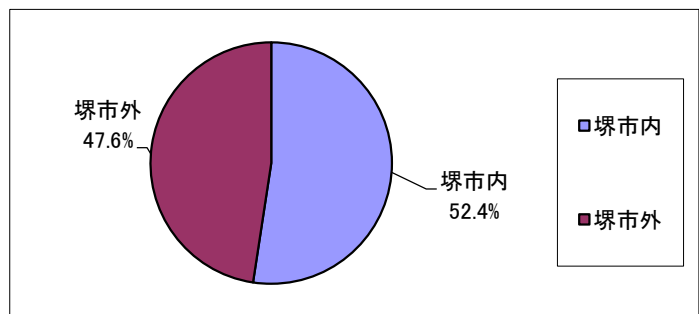
項目	人数	割合	前年割合
女性	491	60.3%	55.8%
男性	303	37.2%	38.1%
その他	0	0.0%	0.0%
回答しない	20	2.5%	6.1%
合計	814	100.0%	100.0%



前年に比べると女性の割合が4.5ポイント増加し、男性の割合が0.9ポイント減少している結果となった。年代別のデータと合わせて考えると、ご利用者の傾向として現役世代の女性のご利用が増加している傾向がうかがえる。

- ◇ 住まい 有効回答数 794

項目	人数	割合	前年割合
堺市内	416	52.4%	64.4%
堺市外	378	47.6%	35.6%
合計	794	100.0%	100.0%

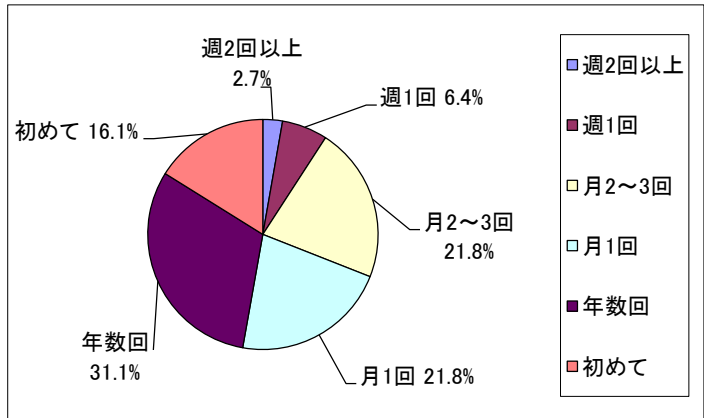


昨年度に比べ、堺市外からのご利用者の割合が半数に迫るほど大幅に増加した。広域での広報と、昨年度と比べ新型コロナウイルス等の感染症に関する更なる影響減少が、遠方からのご利用が増えた要因と考えられる。

堺市外内訳
 大阪市内 (47) 和泉市 (8) 河内長野市 (5) 松原市 (4) 岸和田市 (3)
 富田林市 (5) 泉佐野市 (4) 羽曳野市 (5) 東大阪市 (6) 他
 <大阪府外>
 和歌山県 (6) 京都府 (5) 奈良県 (7) 兵庫県 (14) 滋賀県 (1) その他 (9)

2 利用頻度 有効回答数 875

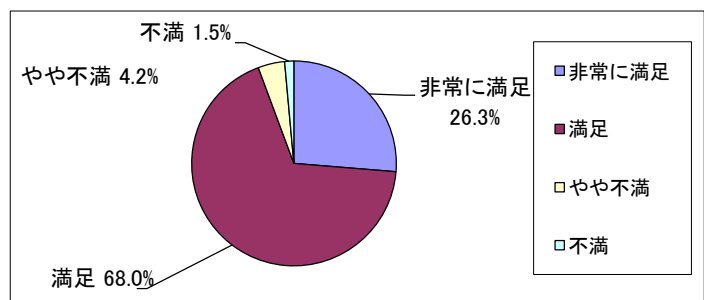
項目	人数	割合	前年割合
週2回以上	24	2.7%	3.9%
週1回	56	6.4%	5.4%
月2~3回	191	21.8%	21.4%
月1回	191	21.8%	24.9%
年数回	272	31.1%	27.4%
初めて	141	16.1%	17.0%
合計	875	100.0%	100.0%



年数回のご利用の割合が全体の31.1%を占め、単発でのご利用が増加したと考えられる。一方で週に1回と高頻度でご利用いただいているお客様が前年に比べ1.0ポイント微増している事からリピーターが増加している傾向にあるといえる。逆に初めてご利用いただくお客様の割合が減少しており、広報を含み新規利用のお客様の獲得方法を改善していく必要がある。

3 接客対応の満足度 有効回答数 810

項目	人数	割合	前年割合
非常に満足	213	26.3%	21.8%
満足	551	68.0%	74.8%
やや不満	34	4.2%	3.3%
不満	12	1.5%	0.1%
合計	810	100.0%	100.0%

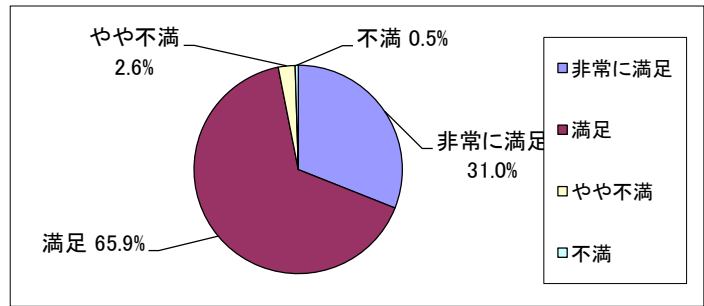


非常に満足 (26.3%)、満足 (68.0%) とスタッフの接客対応には94.3%のご利用者様に満足していただけた。しかしながら前年比で見ると2.3ポイントの減少となり、結果を真摯に受け止めて改善点などを洗い出し実行していきたい。

非常に満足、満足の回答からのご意見 (抜粋)	やや不満、不満の回答からのご意見 (抜粋)
挨拶を返して下さるのがいい。	日頃は大丈夫ですがイレギュラー時の説明が不足。
受付の方が親切です。	職員の方により対応がちがうことがあった。
笑顔がよく優しかった。	事務手続きに時間がかかり、担当が変わるとスムーズに手続きされませんでした。
話し方がていねいでうれしかった。	人によって対応が違うときがある。
やさしく行届いた心くばりの指導でよくわかります。	一部とは思いますが粗雑な対応のスタッフ(?) がいらっしゃいます。スタッフの方は施設の顔でもあるので指定管理業者の接遇がわるい。堺市の歴史や文化伝統を大切にしてほしい。
忘れ物したさい丁寧に対応いただいた。	今まで不満なく利用していたが、最近納得いかない注意を受けることがある。
以前、イスを追加でお借りした時にご親切にた対応して頂きました。	

4 清掃状況の満足度 有効回答数 848

項目	人数	割合	前年割合
非常に満足	263	31.0%	29.9%
満足	559	65.9%	68.3%
やや不満	22	2.6%	1.8%
不満	4	0.5%	0.0%
合計	848	100.0%	100.0%

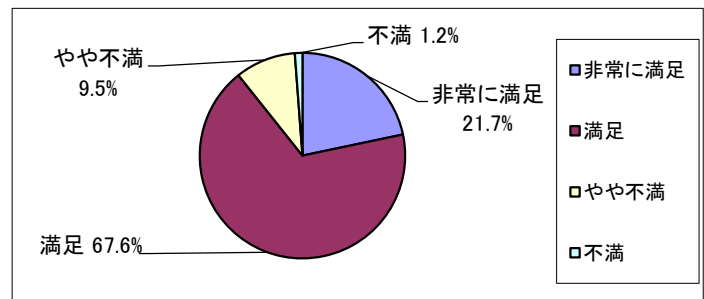


非常に満足（31.0%）と満足（65.9%）を合わせた満足度では、残念ながら前年度比で1.3ポイント減少した。いただいたコメントから、施設の老朽化の影響によると思われる面も見受けられるが、より工夫した清掃方法でお客様の快適度を向上させるための方法を検討、実施したい。

非常に満足、満足の回答からのご意見（抜粋）	やや不満、不満の回答からのご意見（抜粋）
いつもふき掃除をされていて、清潔感があります。	足が汚れる。
いつ来館しても清掃が行き届いていて関心しています。	多目的ホールでヨガをしているさい、何度か髪がおちていてどくらい頻度で掃除をされているか気になったことがある。
お手洗いの掃除もゆき届いている。	フロア内ごみがある時あり。
とても清潔で良い。	ゴミはおちていないのですが、所々にいたんでいるところがある。
控室もきれいでした。	

5 設備状況の満足度 有効回答数 775

項目	人数	割合	前年割合
非常に満足	168	21.7%	21.1%
満足	524	67.6%	71.9%
やや不満	74	9.5%	6.3%
不満	9	1.2%	0.7%
合計	775	100.0%	100.0%

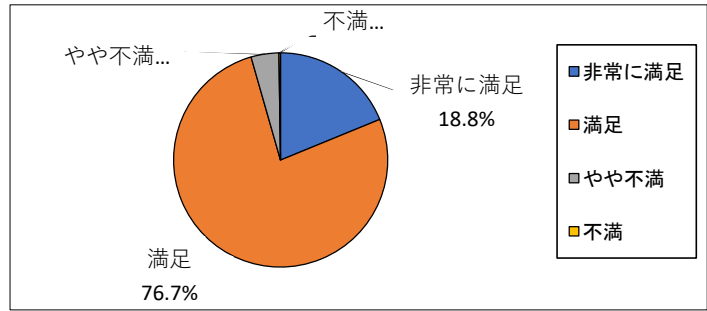


非常に満足（21.7%）、満足（67.6%）と満足度については前年に比べ3.7ポイントダウンした。ハード面ではお客様のご要望にお応えできるものから、修繕等の予算を含め総合的に判断し、改善を行っていききたい。ソフトの面では、既存の設備の新たな利用方法等を考え、満足度を向上させる方策を取っていききたい。

非常に満足、満足の回答からのご意見（抜粋）	やや不満、不満の回答からのご意見（抜粋）
イスがすわりやすかった。	駐車場がない。
広くて気持ち良く過ごせました。	トイレをウォッシュレットにしてほしいです。
エアコンが全館であること。	空調が部屋ごとに調整できない。
いつも静かで利用していて満足です。	男性トイレの3Fのにおいが気になります。
スクリーン備え付けはありがたい。	エアコン代が高い。
ZOOMで中継できるのはありがたい。	車椅子利用者が多く参加されるときはエレベーターが不足。また大きい車椅子は乗りにくい。
明るくて良いと思う（ホール）。	第四会議室の照明調整ができないこと。プロジェクター利用しにくいこと。

6 受講講座内容の満足度 有効回答数 404

項目	人数	割合	前年割合
非常に満足	76	18.8%	17.1%
満足	310	76.7%	77.2%
やや不満	17	4.2%	5.5%
不満	1	0.2%	0.3%
合計	404	100.0%	100.0%

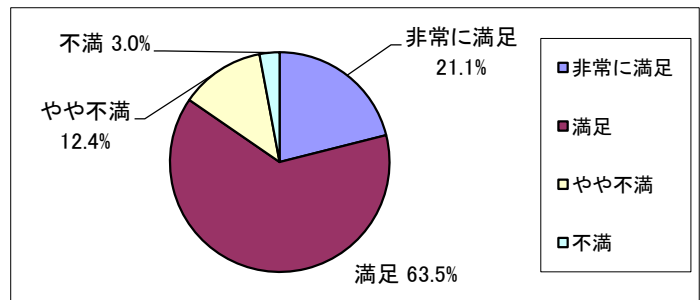


非常に満足（18.8%）、満足（76.7%）と95.5%の受講講座のご利用者に満足をいただくことができた。昨年度の満足度は94.2%であり満足度が上がって来ているので、今後もご利用者のご意見を参考にし魅力のある教室開催を行いたい。

非常に満足、満足の回答からのご意見（抜粋）	やや不満、不満の回答からのご意見（抜粋）
バドミントンもっと多く。	卓球教室、中上級者向けがない。
楽器の習い事等の講座を開催してほしい。	駐車場が必要では。
常に興味ある企画をされています。	開催講座の宣伝をしてほしい。
夜にダンス、ヨガ、フラダンスの教室をしてほしい。	

7 料金、利用時間の満足度 有効回答数 707

項目	人数	割合	前年割合
非常に満足	149	21.1%	17.5%
満足	449	63.5%	68.1%
やや不満	88	12.4%	12.0%
不満	21	3.0%	2.3%
合計	707	100.0%	100.0%



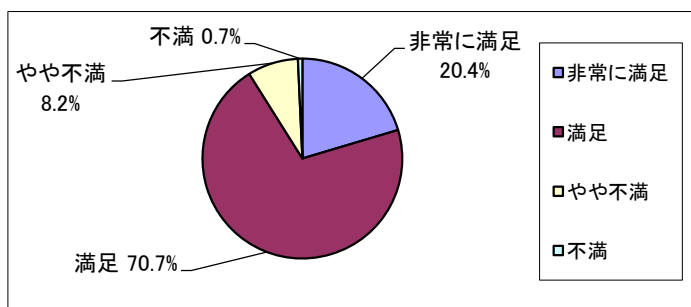
非常に満足（21.1%）、満足（63.5%）とご利用者の84.6%（前年85.6%）に満足していただいている。前年と比べて1.0ポイントのダウンが見られ、やや不満、不満の要因としては以前からの課題である「冷暖房費が高い」というご意見に対する改善ができていないことが要因の一つと考えられる。ソフトの面でサービス内容の更なる充実により割高感を感じさせないような工夫を施す必要がある。

非常に満足、満足の回答からのご意見（抜粋）	やや不満、不満の回答からのご意見（抜粋）
組合割引があるため。	他施設と比べてお高いです。
非常に低価格でありがたいです。	暖房を入れなくても暖房費をとられるところ。つかった時のみにしていただきたいです。
バランスはとても良いと思います。	時間帯は満足、少々高いかな・・・と。
	冷暖房費はサービス(無料)にならないか。
	マイクの使用料金が低い。冷暖房料金が別料金。

8 総合的な満足度

有効回答数 707

項目	人数	割合	前年割合
非常に満足	144	20.4%	18.3%
満足	500	70.7%	77.4%
やや不満	58	8.2%	3.8%
不満	5	0.7%	0.4%
合計	707	100.0%	100.0%



非常に満足（20.4%）、満足（70.7%）と総合的な満足度は91.1%となり、堺市の求める満足度（85%以上）は達成したものの、指定管理事業者の目標満足度（94%以上）を達成することができなかった。今回の結果を真摯に受け止め、次年度は全ての方に満足いただけるよう、今回のアンケート調査の内容を精査し、来年度の満足度目標（94%以上）達成の材料としたい。

非常に満足、満足の回答からのご意見（抜粋）	やや不満、不満の回答からのご意見（抜粋）
予約時のペーパーレス化を進めて欲しい。	施設利用するための駐車場がほしい。
落ち着いていて良い。	冷暖房費が高い。

9 自由意見、ご要望からの検討材料

No	内容
1	若い方にも利用していただけるような広報や工夫が出来ればと思います。
2	常に興味ある企画をされています。
3	人が笑顔になれる場所でありますように。
4	もう少し人が集まるイベントを企画して欲しい。
5	福祉サービスの勉強的な講座があるといい。
6	1Fカフェスペースで打ち合わせや反省会に時間をつかわせて頂ければ有難いです。
7	駐車場があると多方面から人を集めてイベント等をしやすいと思います。
8	地域の安定につながっていると思います。
9	ゴミ箱ないのは困ります。
10	紙コップで飲める、コーヒー等の自販機の設置希望。
11	老人向け健康体操があればと思っています。
12	ライブコンサートを開催して欲しい。