

千葉県福祉ふれあいプラザ

令和元年度 ふれあいホール・介護実習センター 施設（貸館）利用団体アンケート結果報告

【調査概要】

調査対象者	ちば予約システム利用登録全団体		
実施期間	令和元年9月1日～9月30日		
	調査対象者数	有効回答数	回答率
令和元年度	912	383	42%
平成30年度	912	353	39%

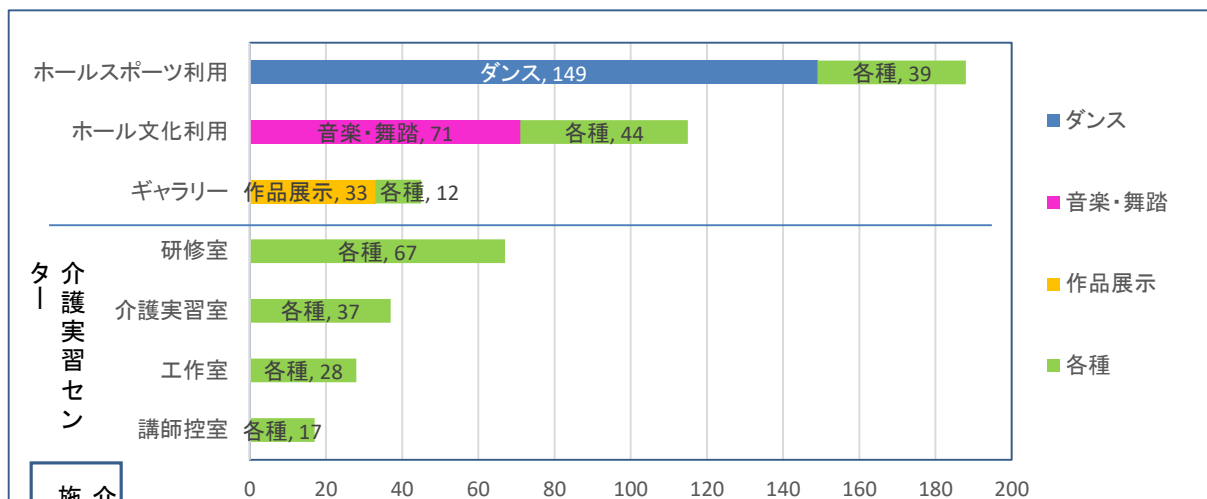
ふれあいホールと介護実習センターの「ちば施設予約システム」への利用登録全団体に対して、利用者満足度調査を実施した。

登録団体でも利用の少ない団体も多いため回答率は42%に留まっているが、前年より30団体多くご協力いただき、3ポイント回答率は改善した。登録団体は昨年と同数であった。

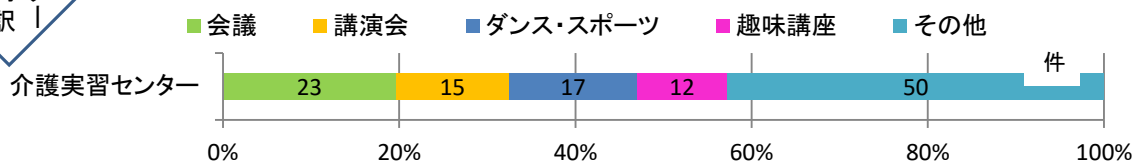
長年ご利用いただいている団体からの回答が多いのか、毎年ほぼ安定して各項目とも約70%の方から「満足」の回答をいただいている。少数ではあるが「不満足」のご指摘をいただいている点については、真摯に受け止めて今後の改善に繋げたい。

介護予防トレーニングセンターの利用者アンケートは性格が異なるため別途掲載する。

1 回答団体の利用施設と利用目的 （複数施設利用の重複回答含む）



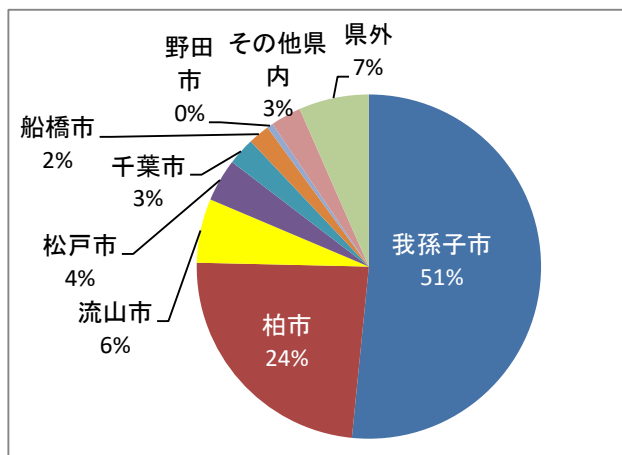
ダンス利用団体からは149と多くの回答をいただいております。ダンス団体の関心の高さが伺える。抽選の競争倍率が高く予約が取りにくいことに起因していると考えられる。公開抽選について賛否両論さまざまな意見が寄せられたおり、今後とも検討課題として最大限公平な利用に向けて努力を継続したい。



介護実習センターの施設である研修室、実習室などは各団体とも都度、利用人数や目的に応じて幅広くご利用いただいている。

2 回答団体の所在地

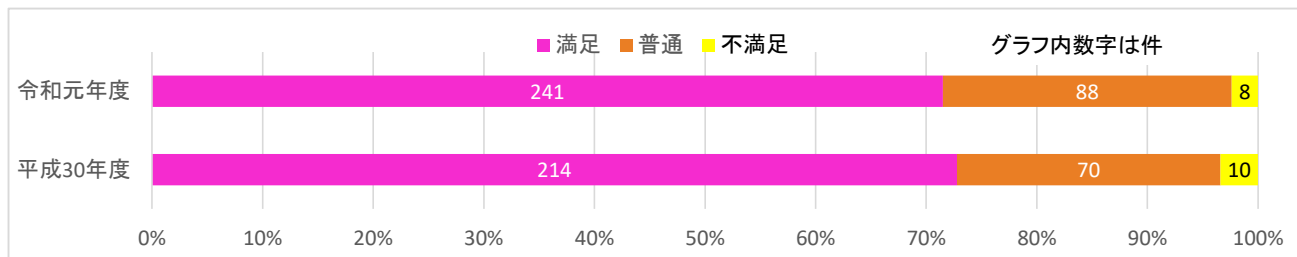
* 集計はすべて未回答を除いた



登録団体は東葛地区の団体が多く、我孫子市の団体は約半数となっている。
 県外の回答は7%、23団体あるが内10団体は回答の多かったダンス関係団体であり、県外が実際の利用よりも高く出ていると見られる。

3 千葉県福祉ふれあいプラザについての感想

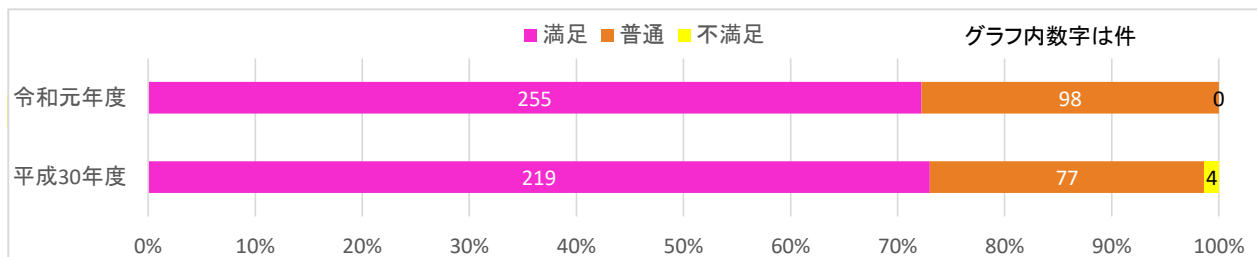
1) 全体的感想



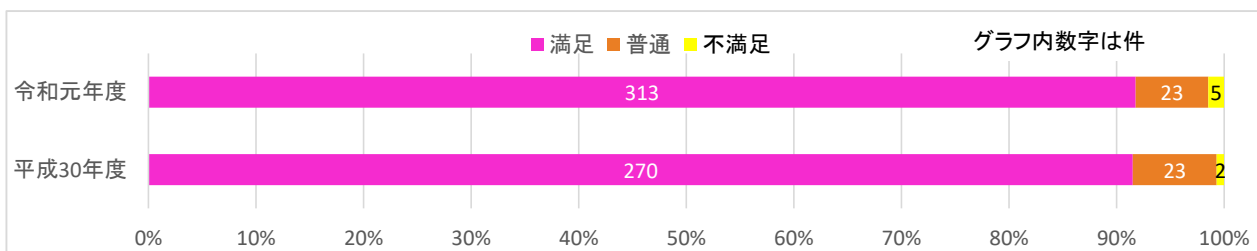
「全体の感想」としては7割強の方から「満足」の回答を頂いており、ほぼ適切なサービスの提供ができていると思われるが、トラブル時の対応などを含め、引き続き適切なサービスが提供できるように努めたい。

2) 職員の対応について

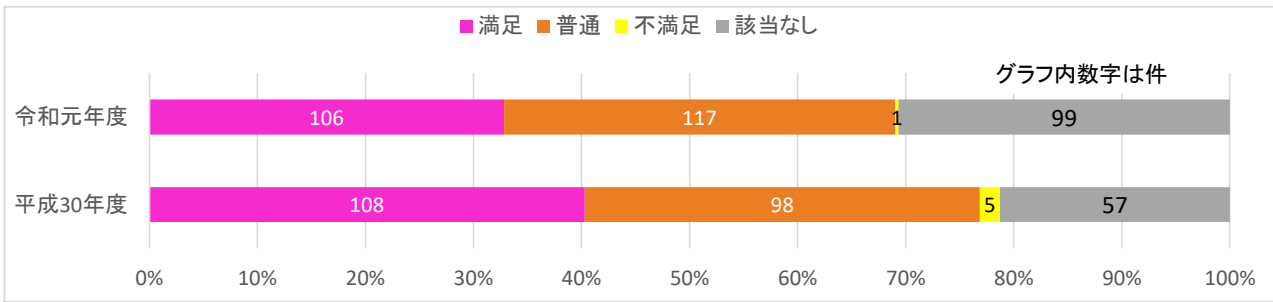
・利用当日は快く迎えられご利用いただけましたか



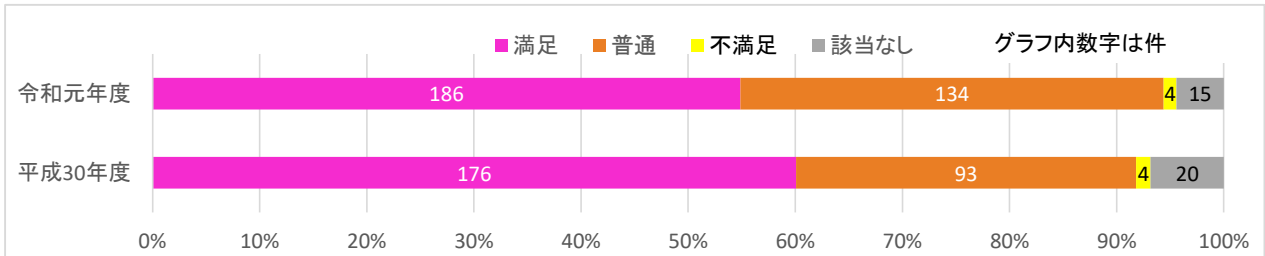
・利用方法・時間・料金などの説明は適切でしたか



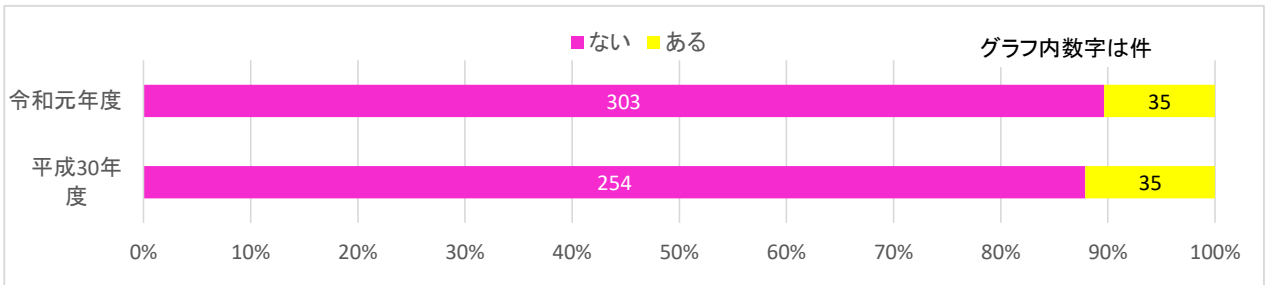
・催し物の内容などについてお問い合わせの際の職員の対応はいかがでしたか



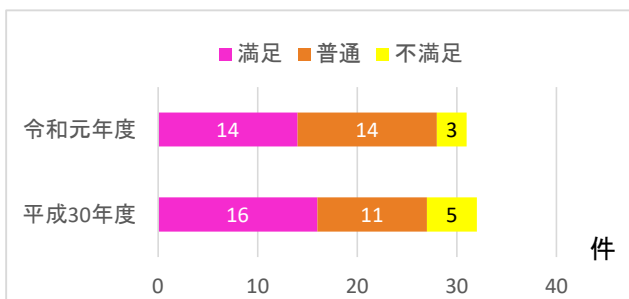
・事前打ち合わせや会場準備へのサポートは適切でしたか



・ご利用中にトラブルが起こったことがありますか



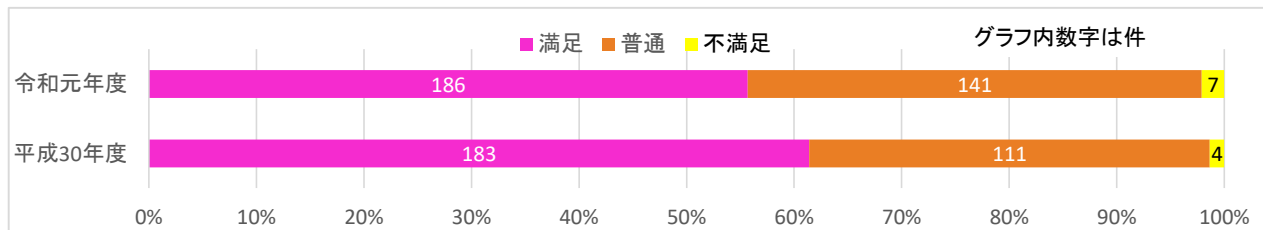
・発生したトラブルに対する職員の対応は適切でしたか (トラブルがあった団体のみを集計)



- ・約1割程度の方は利用中のトラブルを経験されている模様。
- ・トラブル時の職員の対応については「おおむね適切」であったと思われるが、一部「不満足」の回答もあり、研修やヒヤリ・ハットなどの活動を通じて改善に努めたい。

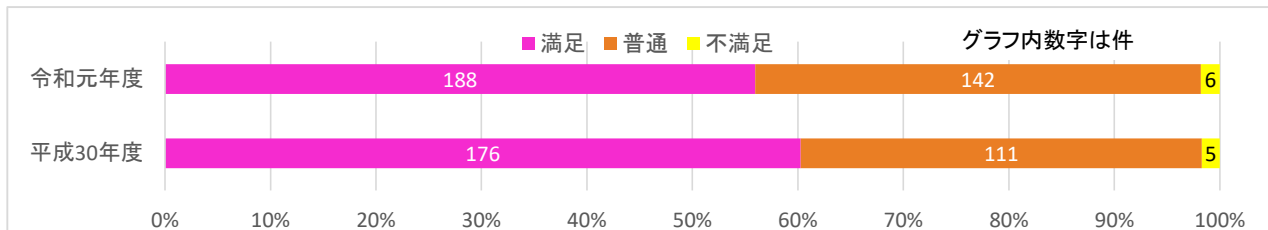
3) 設備・備品について

・備品は分かりやすい場所に、使いやすく配置されていますか



保管スペース、区分を明確にし、整理整頓を励行して、どなたにもわかりやすく利用いただけるように努めているが、館の構造上要望に応えられない点もある。

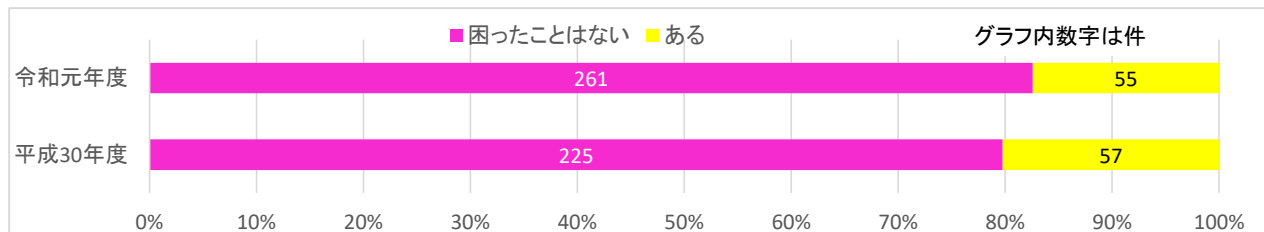
・備品はメンテナンスされ、清潔に保たれていますか



機器や備品の老朽化が進んでいるが、日々のメンテやトラブル時の即時対応に努め、ほぼ問題なくご利用いただいている模様。

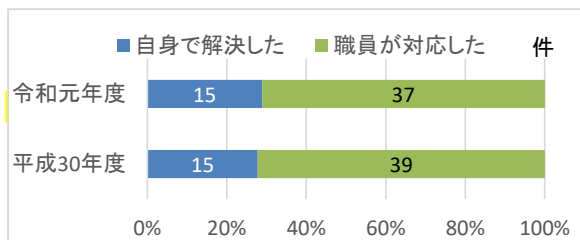
設備・機器の操作の操作について

・操作で困ったことはありませんでしたか



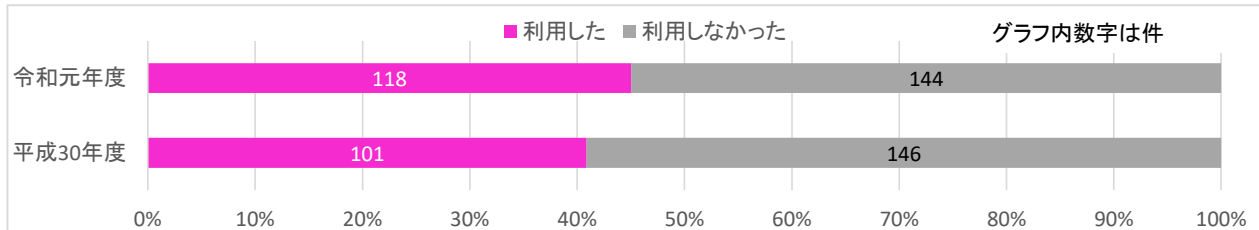
・困った時、どのように対応されましたか

(困ったことがあった団体のみを集計)

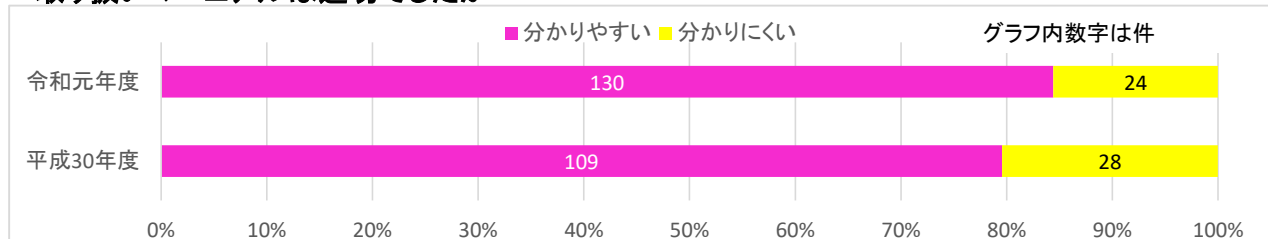


- ・操作で困った経験をされた方が2割弱ある。
- ・自身で解決が3割、職員の対応が7割となっている。
- ・マニュアルを利用された方は約半数あり、おおむね「わかりやすい」との回答を頂いた。

・取り扱いマニュアルは利用されましたか

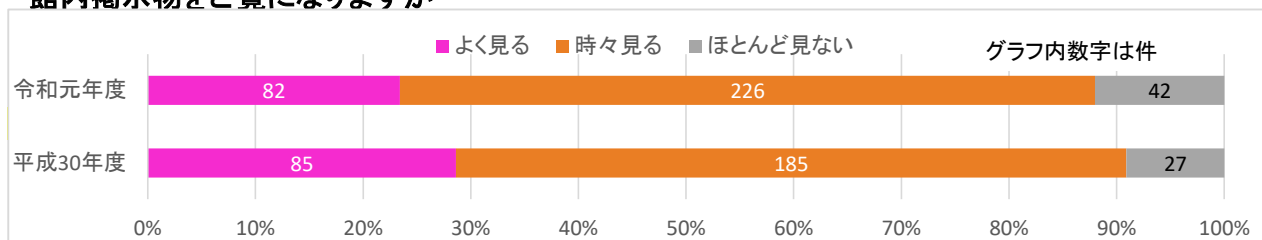


・取り扱いマニュアルは適切でしたか



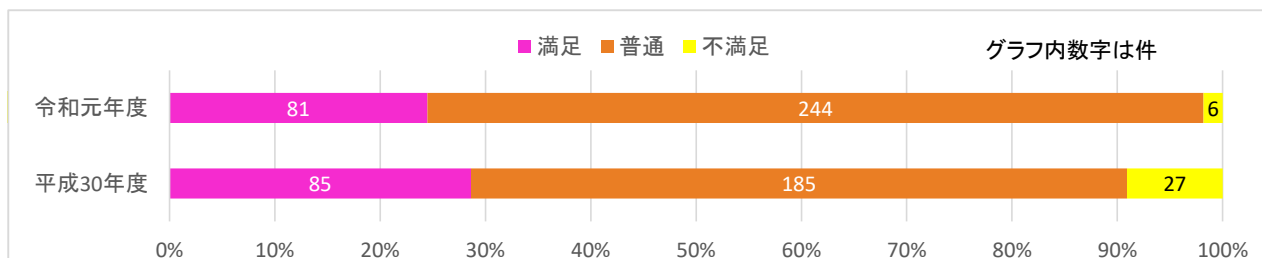
4) 館内掲示物・催し物案内について

・館内掲示物をご覧になりますか



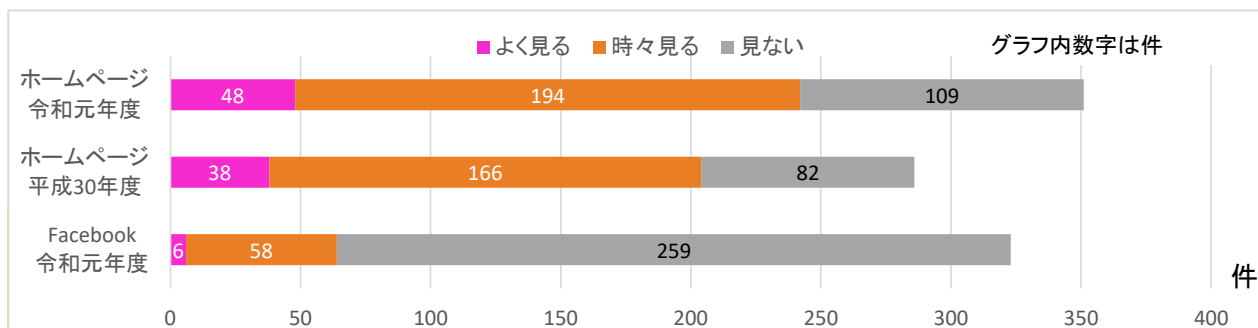
館内掲示を見ての県民研修やイベントなどの各種申し込みは多い。

・館内催し物案内(ポスター)は分かりやすく掲示されていますか



5) 千葉県福祉ふれあいプラザのホームページ・Facebookについて

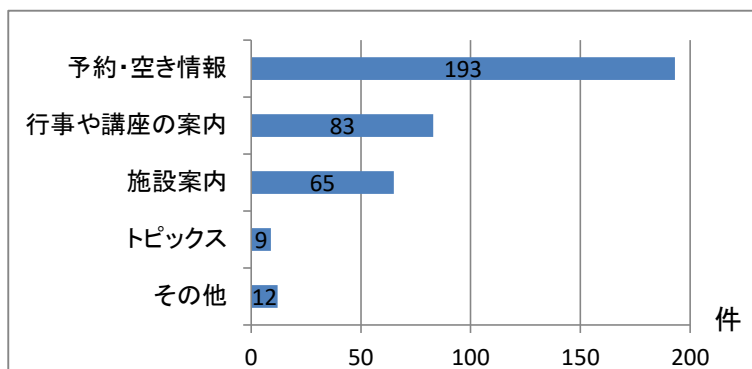
・ホームページ・Facebookページをご覧になっていますか？



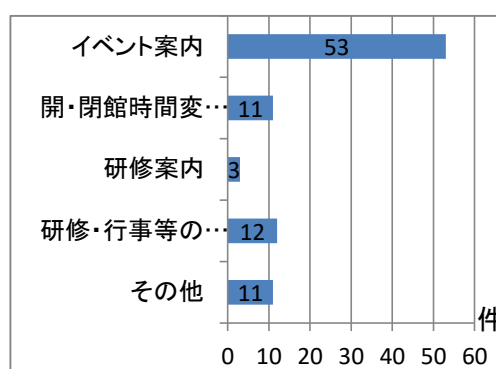
・ホームページは空き室情報や、予約、行事や講座の案内などを中心に利用者は増加傾向がみられる

・Facebookは本年度から本格運用を始めたばかりであり、登録団体での利用は少ないが、イベント案内などをご利用をいただき始めている。Facebookは利用者層がやや異なる為、アンケート対象者以外でも幅広い利用が期待される。

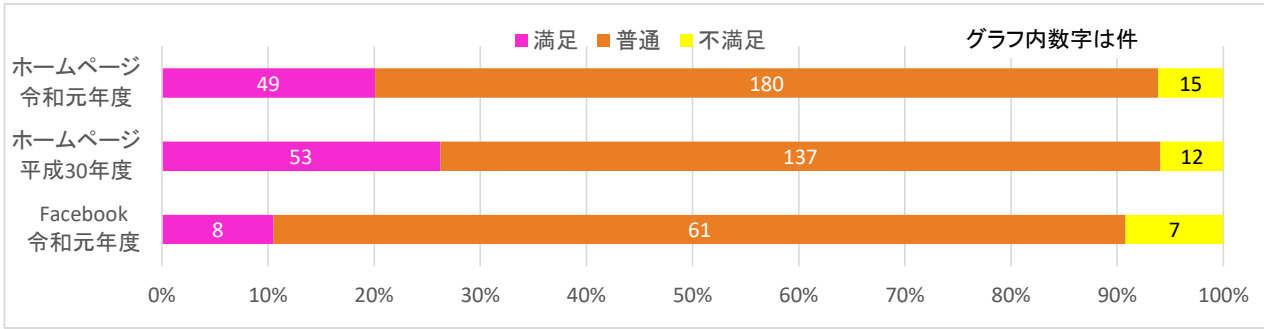
・ホームページ・Facebookでは主に何をご覧になりますか 【ホームページ】



(上位2つ選択) 【Facebook】



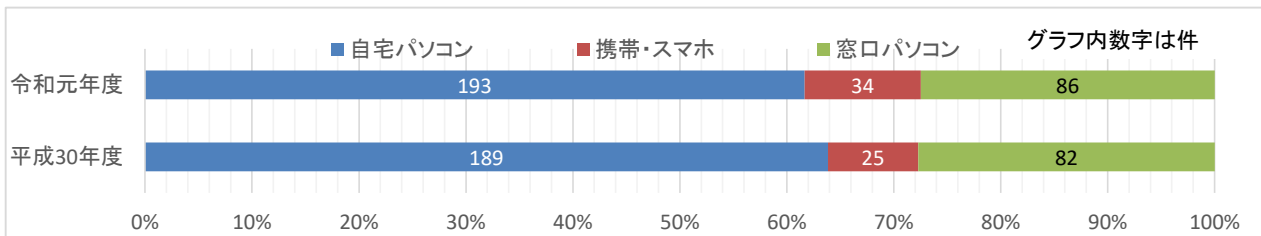
・ホームページ・Facebookは見やすいですか



ホームページ・Facebookとも見やすさの点ではなお改善の余地がありそうである。引き続き改善に努め、情報発信の強化に努めたい。

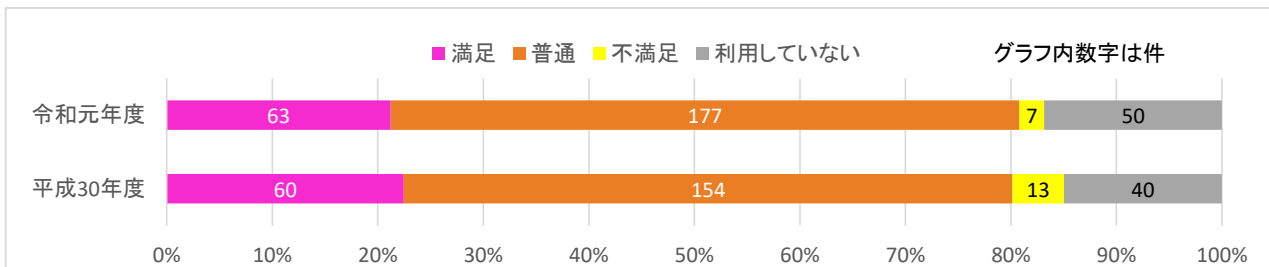
6) 予約サービスについて

・予約はどちらでされますか

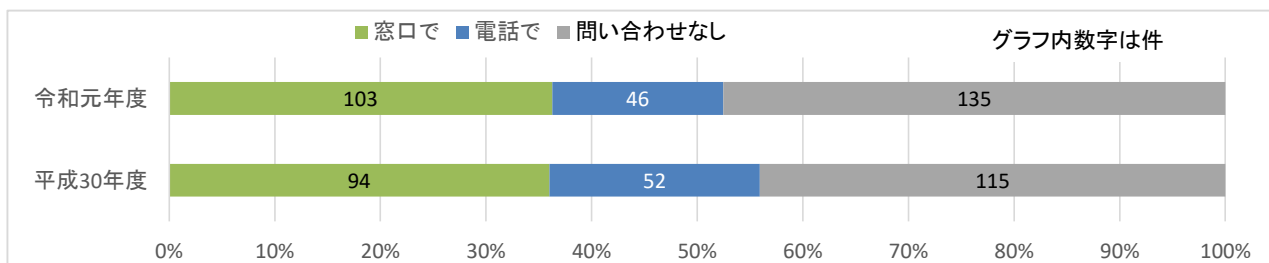


自宅パソコンは6割強、スマホが1割、窓口3割程度となっている。予約サービス利用についてはほぼ定着したのか、各項目とも前年と大きな変化はない。

・予約サービス対応「てびき」は分かりやすいですか

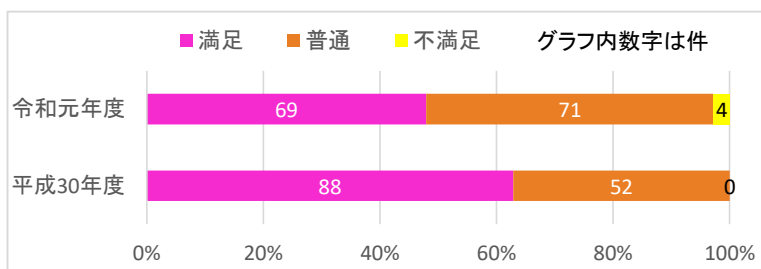


・操作方法のお問い合わせはどのようにされましたか



・問い合わせ時、説明は分かりやすかったですか

(問い合わせをした団体のみを集計)



144名の方からの回答であるが、「満足」の割合がやや後退しているため、要因を想定して対応を検討したい。

以上