

福祉情報コミュニケーションセンターご利用者アンケート集約結果

- ・実施期間：令和3年9月1日～9月21日（21日間）
- ・調査方法：次の3種類の方法により実施（各階EVホール等6箇所に設置の「ご意見箱」で回収）

- ① アンケート用紙を1階エントランス及び各階EVホールに設置
- ② 各種講習会等で参加者に配付
- ③ 各センター（盲ろう、視覚、聴覚、母子）窓口での配付

・回答総数： 55枚（人） （前回 R3.2 実施 101枚）

（結果概要）

- ・20歳代から80歳代まで、幅広い年齢層の方が利用している
- ・40～60歳代の利用が全体の8割、最もご利用が多い年齢層は60歳代
- ・男女別では、女性が多く全体の8割
- ・利用目的は研修、講習会等参加の利用が8割を超える
- ・利用フロアは会議室のある4階が最も多く、全体の約7割
- ・スタッフの接遇については「とてもよい」「よい」を合わせて60%（前回77.2%）
- ・施設・設備については、「とてもよい」「よい」を合わせて78.2%（同88.1%）
- ・管理運営については、「とてもよい」「よい」を合わせて56.3%（同68.4%）
- ・総合評価については、「とてもよい」「よい」を合わせて72.7%（同83.2%）

1. ご利用された方(あなた)についてお答えください。(該当するものに☑)

① 年齢層について(※割合は小数点第2位以下四捨五入(以下同じ))

20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	無回答	計
0人	2人	3人	10人	9人	26人	4人	1人	0人	55人
0.0%	3.6%	5.5%	18.2%	16.4%	47.3%	7.3%	1.8%	0.0%	100.0%

② 性別について

男性	女性	無回答	その他	計
9人	45人	1人	0人	55人
16.4%	81.8%	1.8%	0.0%	100.0%

③ どちらからお越しですか

大阪市	堺市	大阪市、 堺市を 除く大阪 府内	大阪府外	無回答	計
16人	7人	29人	3人	0人	55人
29.1%	12.7%	52.7%	5.5%	0.0%	100.0%

④ 来館方法について

電車	車	その他	無回答	計
49人	2人	6人	0人	57人
86.0%	3.5%	10.5%	0.0%	100.0%

⑤ ご利用目的について(※複数回答可)

会議出席	研修、講 習会等参 加	相談	その他	無回答	計(※)
2人	48人	3人	4人	0人	57人
3.5%	84.2%	5.3%	7.0%	0.0%	100.0%

【その他にいただいた内容】

歩行訓練者の同伴のため

歩行訓練のため

ボランティア活動

⑥ ご利用フロア・行先(※複数回答可)

4階	3階	2階	1階	その他	無回答	計(※)
43人	4人	8人	4人	0人	1人	60人
71.7%	6.7%	13.3%	6.7%	0.0%	1.7%	100.0%

⑦ ご利用は初めてですか？

初めて	2回目以 上	無回答	計
24人	26人	5人	55人
43.6%	47.3%	9.1%	100.0%

⑧ 障がいの有無

あり	なし	無回答	計
4人	46人	5人	55人
7.3%	83.6%	9.1%	100.0%

⑨ 障がいの種類(⑧で「あり」と回答された方のみ/※複数回答可)

視覚	聴覚・ 言語	上肢	下肢	内部	精神	知的	その他	無回答	計(※)
2人	2人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	4人
4.2%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%

⑩ 介助者同伴か否かについて

同伴あり	同伴なし	無回答	計
3人	29人	23人	55人
5.5%	52.7%	41.8%	100.0%

2. 接遇についてお答えください。(該当するものに☑)

① スタッフの接遇はどうか？

とてもよい	よい	ふつう	あまり よくない	わるい	無回答	計
19人	14人	13人	1人	0人	8人	55人
34.5%	25.5%	23.6%	1.8%	0.0%	14.5%	100.0%

② 改善するとすれば何を改善すべきですか？(※複数回答可)

なし	態度	知識・ 専門性	情報の 提供	相談体制	その他	無回答	計(※)
38人	0人	1人	2人	0人	4人	11人	56人
67.9%	0.0%	1.8%	3.6%	0.0%	7.1%	19.6%	100.0%

【その他にいただいた内容】

会場設営は人が変わっても同じレイアウトになるようマニュアルで行ってほしい。席の配置がよく変わって閉口した。

トイレ清掃のスタッフさんたちがとても感じよかったです。

地図が無くて道に迷った

トイレの消毒スプレーありがたいが、キャップに触れるのが抵抗感じる
声の反映

3. 施設・設備についてお答えください。(該当するものに☑)

① 施設・設備の印象はどうか？

とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい	無回答	計
25人	18人	4人	1人	0人	7人	55人
45.5%	32.7%	7.3%	1.8%	0.0%	12.7%	100.0%

② 改善するとすれば何を改善すべきですか？(複数回答可)

改善すべき点は特になし	改善すべき点あり (内容は下記参照)	無回答	計
36人	7人	12人	55人
65.5%	12.7%	21.8%	100.0%

【改善すべき点にいただいた内容】

歩行指導員として、盲導犬ユーザーと来館した。中央大通りから距離があるので、盲導鈴があると安心して歩けます。ぜひお願いします。

盲導鈴を付けてください。盲導犬ユーザーで、入り口に入っても正しいかわかりにくい。

盲導犬ユーザーです。盲導鈴を鳴らしてください。入り口に入ってもどちらに進めばよいのか不安になります。

駐車場の数を増やす。提携駐車場を作る

初めて来たとき人の気配がなく不安でした

給湯室があまり活用されていないように見受けられますが

駐車場が少ない、換気が悪い、机が詰まりすぎ(コロナ仕様に)

4. 管理・運営についてお答えください。(該当するものに☑)

① 管理・運営方法についての印象はどうか？

とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい	無回答	計
13人	18人	15人	1人	0人	8人	55人
23.6%	32.7%	27.3%	1.8%	0.0%	14.5%	100.0%

② 改善するとすれば何を改善すべきですか？(※複数回答可)

なし	利用料金	利用時間	手続き	減免条件	休館日	その他	無回答	計(※)
35人	1人	0人	1人	0人	1人	1人	16人	55人
63.6%	1.8%	0.0%	1.8%	0.0%	1.8%	1.8%	29.1%	100.0%

【その他にいただいた内容】

4階の大会議室がくさい、利用の無いときはドアを開けて換気して欲しい

5. 総合評価についてお答えください。(該当するものに☑)

とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい	無回答	計
22人	18人	8人	0人	1人	6人	55人
40.0%	32.7%	14.5%	0.0%	1.8%	10.9%	100.0%

いただいたご意見に対する回答

※以下に記載した以外にもご意見等をいただきましたが、内容的に、具体的でないものや、会議等の主催者に個別に申し出るべきものは回答していませんので、予めご了承願います。

【接遇】

区分	ご意見	回答
接遇	会場設営は人が変わっても同じレイアウトになるようマニュアルで行ってほしい。席の配置がよく変わって閉口した。	ご意見については、会議、研修会等を主催する各団体で共有いたします。
	トイレ清掃のスタッフさんたちがとても感じよかったです。	清掃を委託しております障害者支援事業所の関係者にお伝えいたします。
	地図が無くて道に迷った	ご意見については、会議、研修会等を主催する各団体で共有いたします。
	トイレの消毒スプレーありがたいが、キャップに触れるのが抵抗を感じる	1階と4階のトイレの手洗い場には、手指用の消毒液を設置しておりますのでご活用ください。
	声の反映	いただいたご意見は、当センターの今後の運営等に活かしてまいります。

【施設・設備】

区分	ご意見	回答
施設・設備	歩行指導員として、盲導犬ユーザーと来館した。中央大通りから距離があるので、盲導鈴があると安心して歩けます。ぜひお願いします。	当センターの正面玄関前には、盲導鈴の装置が設置されておりますが、近隣住民との合意がなされておらず、今のところ可動が難しい状況です。今後とも、多くの方々のご理解が得られるよう努めてまいります。
	盲導鈴を付けてください。盲導犬ユーザーで、入り口に入っても正しいかわかりにくい。	
	盲導犬ユーザーです。盲導鈴を鳴らしてください。入り口に入ってもどちらに進めばよいのか不安になります。	
	駐車場の数を増やす。提携駐車場を作る	センターの駐車場は4台分しかありませんので、歩行困難な方の駐車優先としています。お越しいただく際は、できる限り公共交通機関をご利用いただくか、周辺の有料駐車場をご利用いただきますよう、ご理解とご協力をお願いします。

初めて来たとき人の気配がなく不安でした	たまたま、来所者が少ないときに来られたのだと思われませんが、各階の事務室には、職員が配置されておりますので、何かありましたらお気軽にお声かけください。
駐車場が少ない、換気が悪い、机が詰まりすぎ(コロナ仕様に)	4階の会議室については、利用の無いときは、窓を開けて換気をするようにしております。(駐車場、レイアウトについては、前掲を参照)

【管理・運営】

区分	ご意見	回答
管理・運営	4階の大会議室がくさい、利用の無いときはドアを開けて換気して欲しい	4階の大会議室については、新築時のにおいが多少残っておりますので、利用の無いときは窓やドアを開けて換気するようにしております。完全に消えるまでもう少し時間がかかると思われるので、ご理解をお願いいたします。