

令和 4 年度国分寺市立西町地域センター
国分寺市生きがいセンターにしまち
施設利用者アンケート結果報告書

令和 4 年 11 月 1 日～11 月 30 日に実施いたしました。

利用者アンケートにつきましては、別紙のとおり報告いたします。

国分寺市立西町地域センター

国分寺市生きがいセンターにしまち

施設利用者アンケート結果

1. 施設利用者アンケート調査

施設利用者の満足度を調査し、管理業務や事業等の改善を目的に、施設利用者アンケートを実施した。

2. 実施期間 令和4年11月1日～11月30日

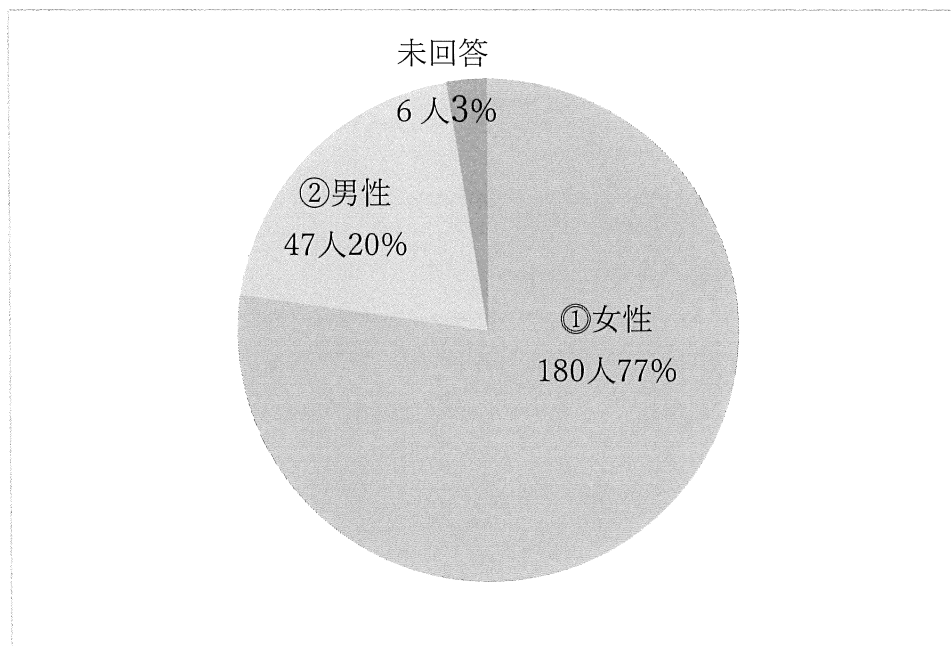
3. アンケート回答総数 233

※担当課との協議の上、設問及び回答内容を令和3年度より変更している。

1. あなたのことについてお聞かせください。

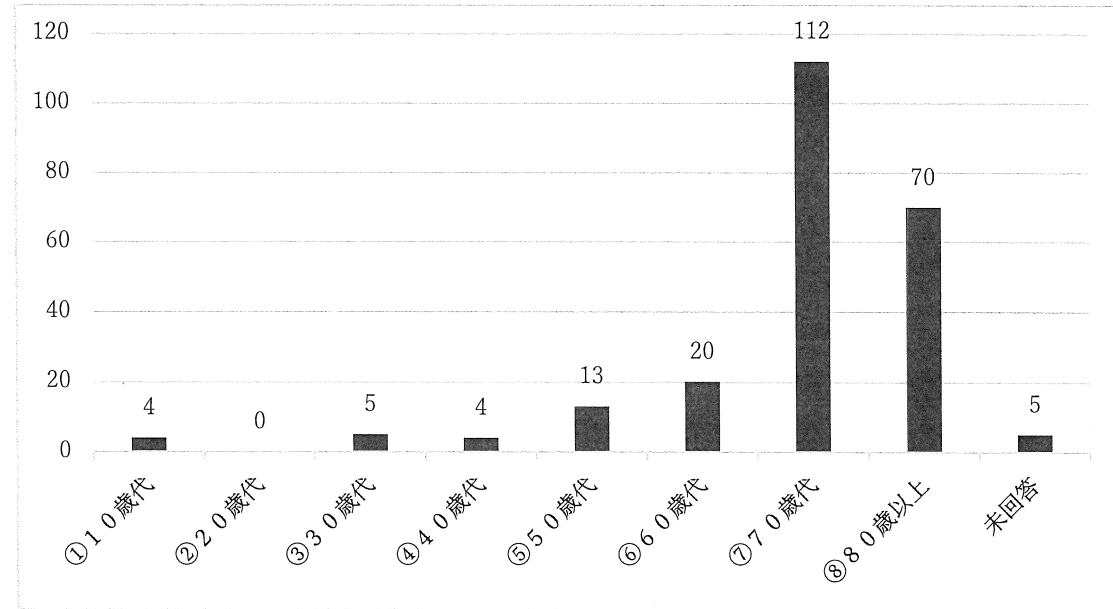
(1) 性別

	令和3年度	令和4年度(人数)
①女性	81%	77%(180人)
②男性	16%	20%(47人)
未回答	3%	3%(6人)

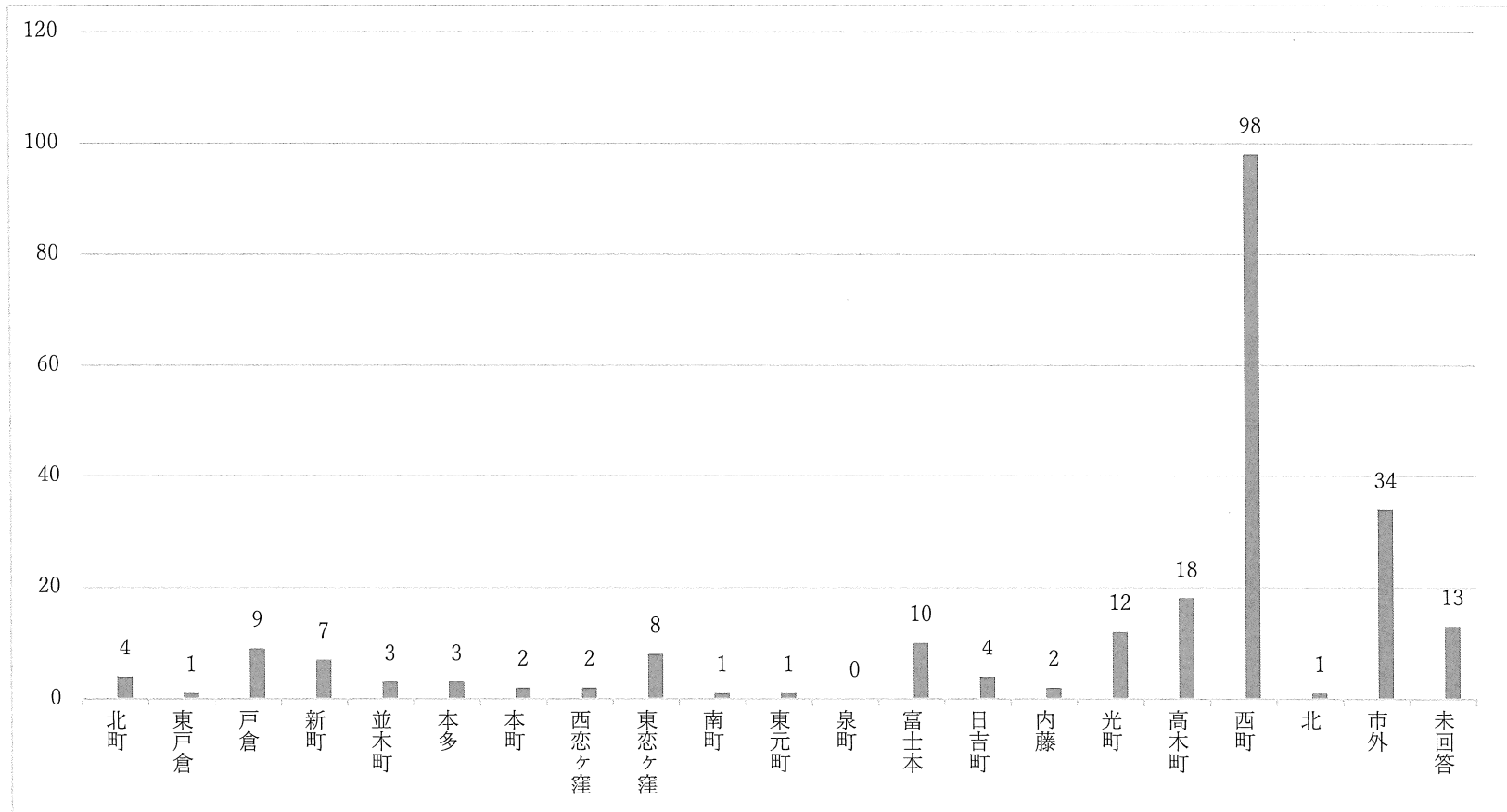


(2) 年代

	令和3年度	令和4年度(人数)
① 10歳代	0%	2%(4人)
② 20歳代	0%	0%(0人)
③ 30歳代	1%	2%(5人)
④ 40歳代	1%	2%(4人)
⑤ 50歳代	3%	6%(13人)
⑥ 60歳代	10%	9%(20人)
⑦ 70歳代	54%	48%(112人)
⑧ 80歳以上	30%	30%(70人)
未回答	1%	2%(5人)



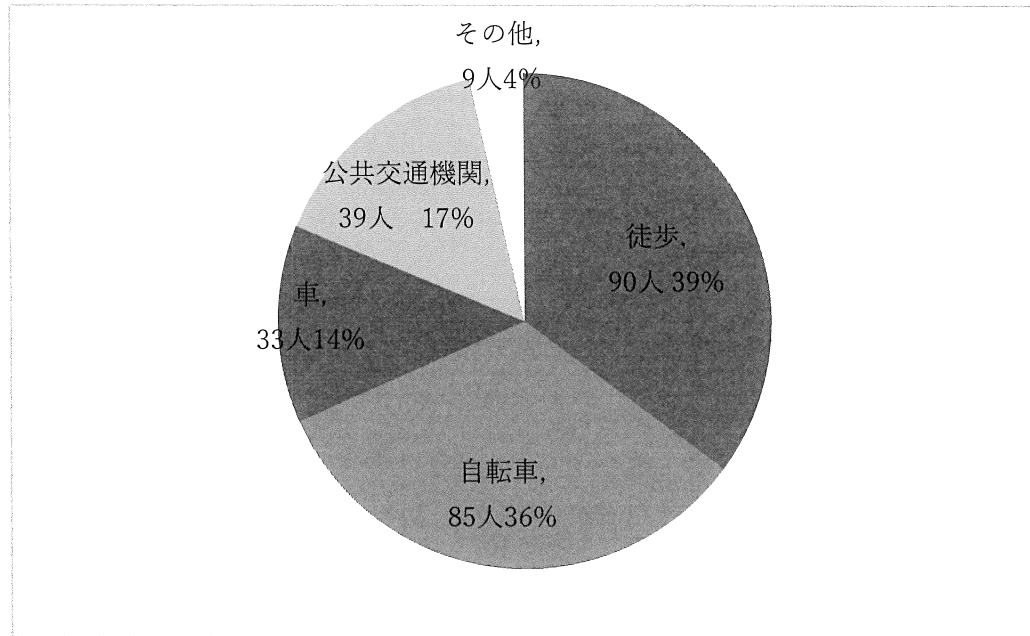
(3) 利用者の居住エリア



※見やすくするため今年度は市外を統合している。

(4) ご来館時の交通手段 (複数回答可)

	令和3年度	令和4年度(人数)
徒歩	33%	39%(90票)
自転車	35%	36%(85票)
車	9%	14%(33票)
公共交通機関	20%	17%(39票)
その他	0%	4%(9票)



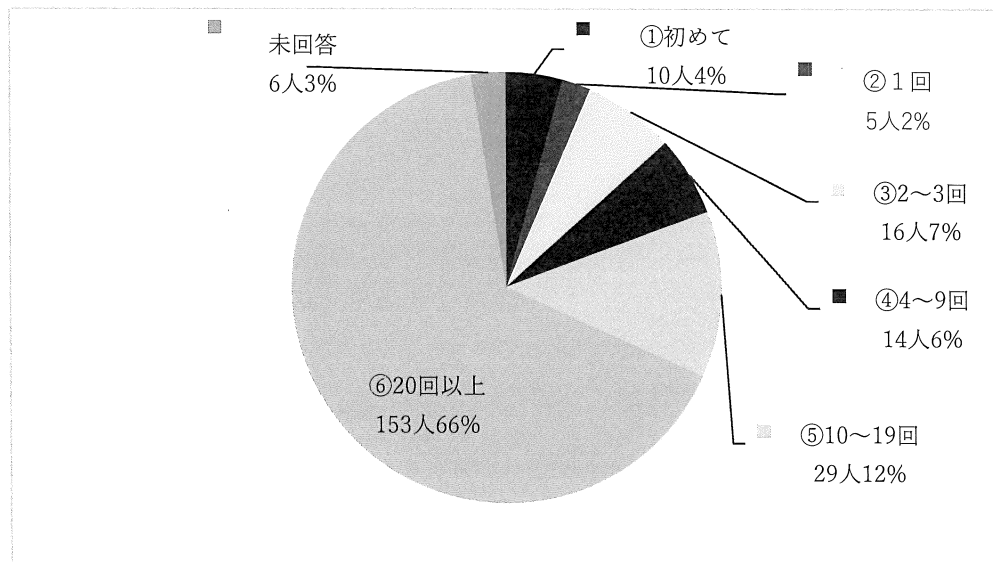
※前年度はバス、電車の項目を別で集計。

今年度は公共交通機関として統合している。

※複数回答可の為、計256票(計110%)となっている。

	令和3年度	令和4年度(人数)
①初めて	4%	4% (10人)
②1回	1%	2% (5人)
③2~3回	4%	7% (16人)
④4~9回	7%	6% (14人)
⑤10~19回	16%	12% (29人)
⑥20回以上	65%	66% (153人)
未回答	3%	3% (6人)

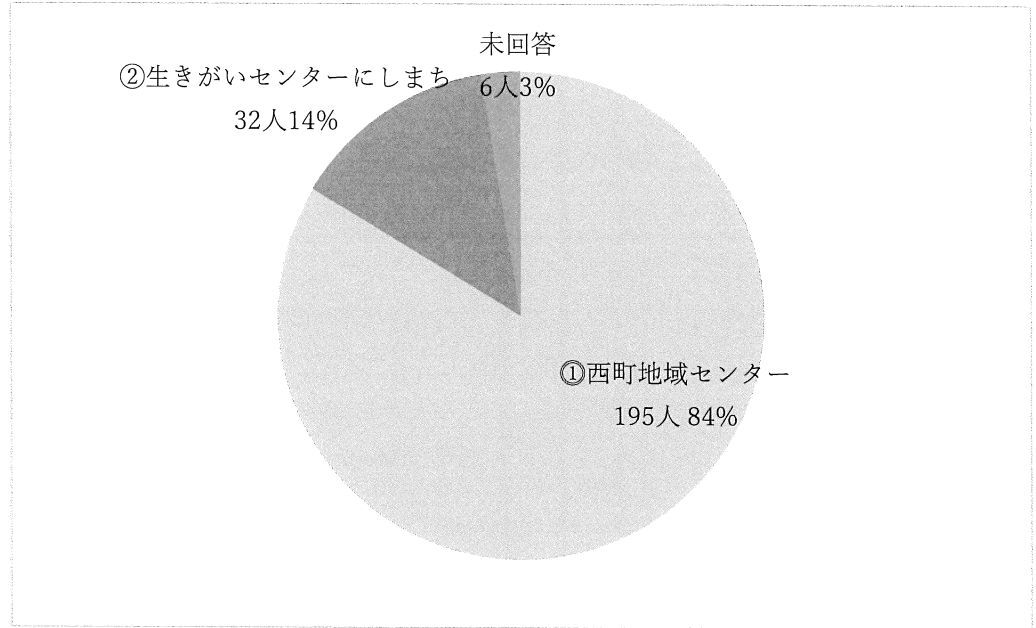
(5) 利用回数(年間)



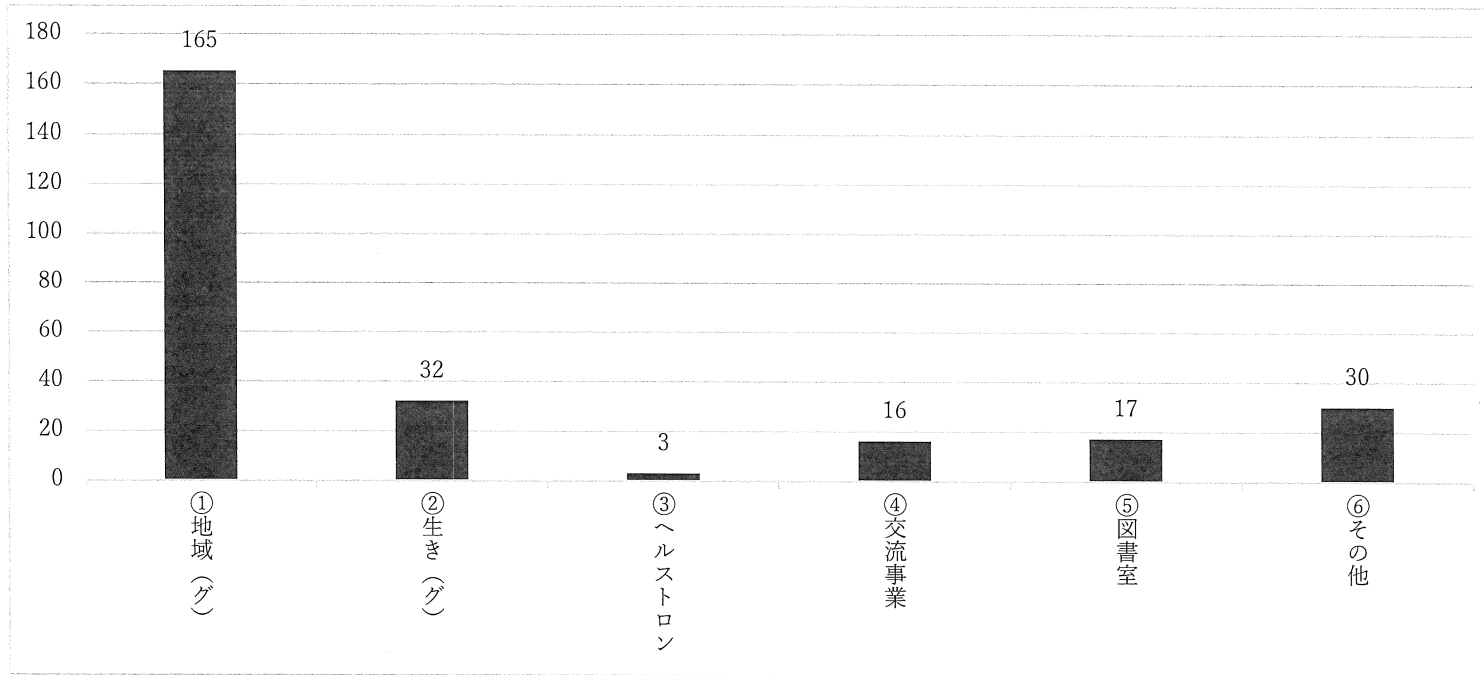
(6) 「西町地域センター」と「生きがいセンターにしまち」のうち主にどちらの施設を利用しますか。

	※令和3年度	令和4年度(人数)
①西町地域センター	79%	84% (195人)
②生きがいセンターにしまち	20%	14% (32人)
未回答	1%	3% (6人)

※令和3年度は複数回答可



(7) どのような目的で使っていますか。(複数回答可)



① 地域センターの自主グループ活動のため

② 生きがいセンターの自主グループ活動のため

③ 生きがいセンターのヘルストロン利用(個人利用)

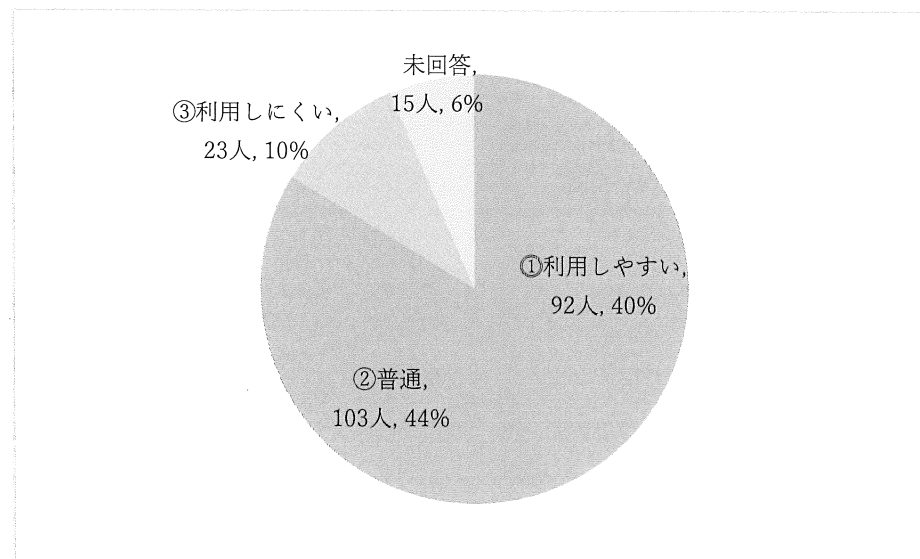
④ 地域生きがい交流事業の参加のため(はじめてのチェアタップ・はじめての絵画教室・健康スポーツ吹き矢・筆で遊ぼう)

⑤ 本や雑誌の貸し出し、勉強、仕事などの利用

⑥ その他 → 図書運営員会や未記入多数。麻雀や体操などの記載もあった。(グループ活動と認識していないと思われる。)

2. 利用する際の手続きや申し込み方法などはいかがですか。

①利用しやすい	40%(92人)
②普通	44%(103人)
③利用しにくい	10%(23人)
未回答	6%(15人)



その他の意見

- ・操作がわかりづらい。
- ・部屋取りが面倒。
- ・年間通して予約がしたい。
- ・一人じゃ予約ができない。
- ・わからない。
- ・もう少し簡単になったら良い。
- ・生きがいセンターは予約しやすいが、地域センターは面倒。

※昨年度と回答内容を変更したため、前年度の数値はなし。

昨年と同様に手続きについては端末の操作がわからないという意見が多くあった。地域センターでは自主グループ活動をしている団体内で当番制での予約をする利用者の方も多いため操作に慣れるのが難しいと考えられる。

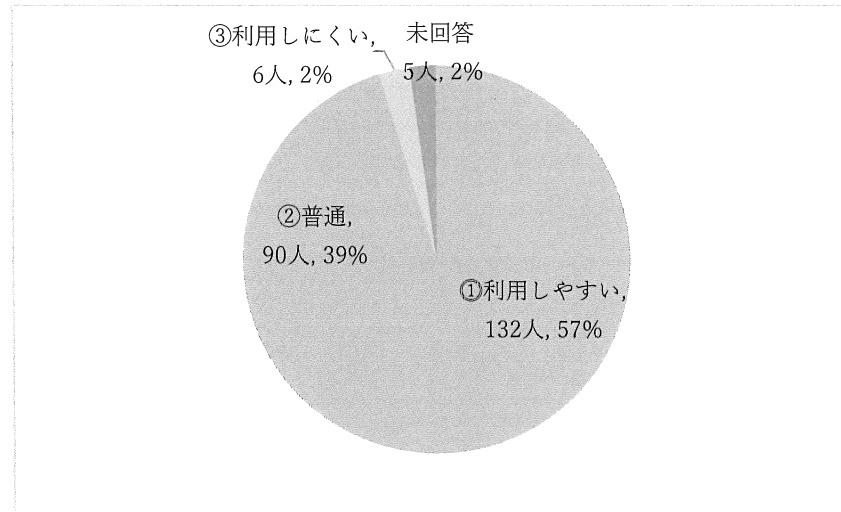
回答内容を変更したが利用方法についてネガティブな回答をした割合は令和3年度では「やや苦勞した」「苦勞した」合わせて8%のため減少している。利用者もネットでの申し込みに慣れてきていると考えられる。

現システムでの端末で予約をしてから申請書を書くという流れを煩わしく感じている利用者の方もいた為、新システムの導入により利用者の負担が軽減されると思われる。

新システム導入に伴い昨年以上にネットでの申し込みの補助に力を入れていく必要があると考えられる。

3.施設の開館日・時間は利用しやすいですか。

①利用しやすい	57%(132人)
②普通	39%(90人)
③利用しにくい	2%(6人)
未回答	2%(5人)



その他の意見

- ・ 9時前にあけてほしい。
- ・ 水曜日も開館してほしい。
- ・ 職員によって対応が違った。
- ・ 施設の予約コマを分割してほしい。

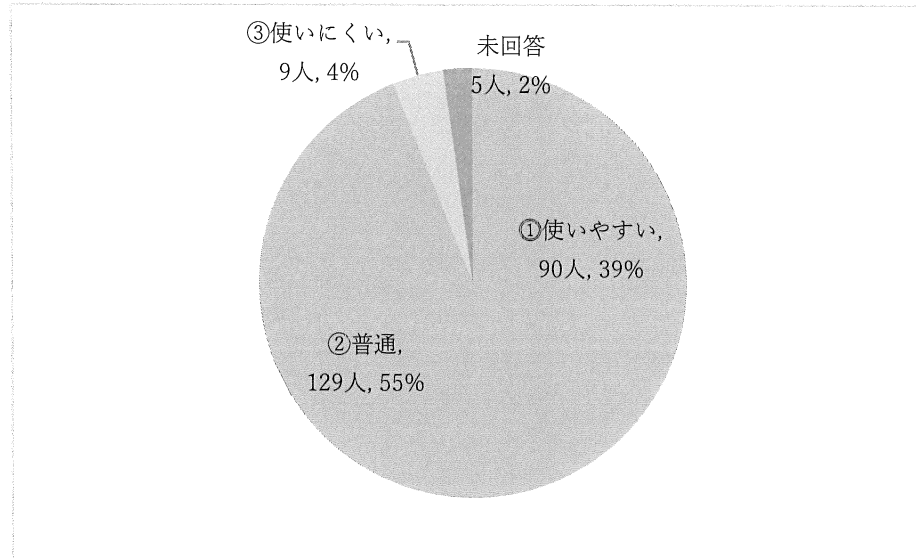
令和3年度に比べてネガティブな意見の割合は令和3年度では「やや使いにくい」「使いにくい」合わせて5%だったため減少したが、令和3年度同様9時前に施設を開けてほしいという意見が数件あった。

休館日についての不満はたくさん利用したいという前向きなものとして受けとめ、今後ももっと利用したいと思ってもらえるように努めていく。

職員によって対応が違うという意見に対しては、施設として統一した対応をするように改め、職員で確認をした。

4.施設内の設備の使いやすさはいかがですか。

①使いやすい	39%(90人)
②普通	55%(129人)
③使いにくい	4%(9人)
未回答	2%(5人)



その他の意見

- ・机を出すのを手伝ってほしい。
- ・トイレに荷物を置く場所がほしい。
- ・上着をかける場所がほしい。
- ・机を動かすのが大変。
- ・椅子を軽くしてほしい。
- ・駐車場を増やしてほしい。
- ・広い部屋が欲しい。

〇〇が欲しい等の意見が多くあった。

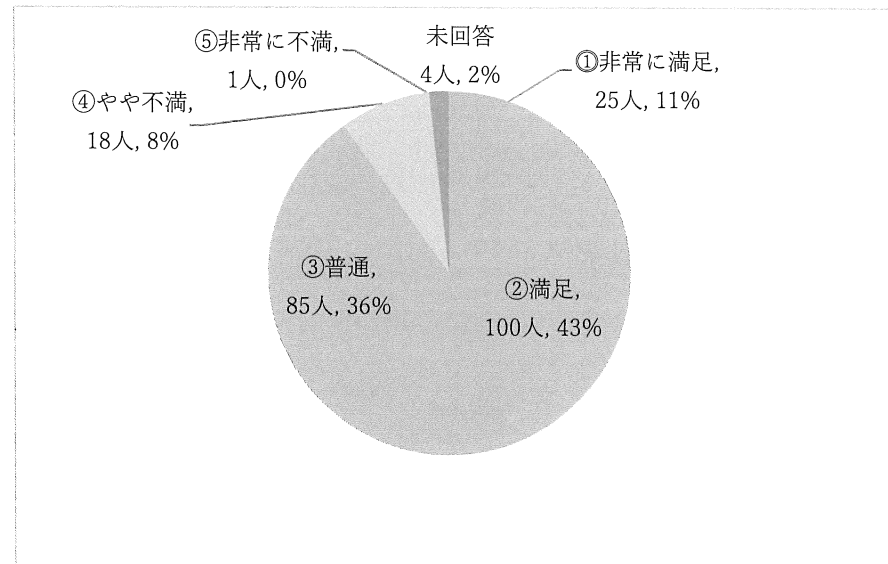
令和3年度の内容と同様に施設老朽化から来る意見が多かった。

令和3年度にはあった「パーテーションが重い」等の意見は今年度はなかった。今年度は職員が事前に開閉して対応することが多かった事により改善されたと考えられる。

今年度は生きがいセンターの大広間の机が重く、出し入れが大変という意見があり12月上旬に大広間の机をキャスター付きの机と交換した。他にも利用する上で不便に感じていることに対しては対応可能なものから早急に対応していく。

5.施設の清潔性、安全性はいかがですか。

①非常に満足している	11%(25人)
②満足している	43%(100人)
③普通	36%(85人)
④やや不満である	8%(18人)
⑤非常に不満である	0%(1人)
未回答	2%(4人)



- その他の意見
- ・トイレが汚い。
 - ・床、壁が汚い。
 - ・畳を変えてほしい。
 - ・老朽化が進んでいる。
 - ・集会室・会議室のフローリングが痛んでいる。

他の設問に比べると令和3年度と同様に厳しい意見が多かった。

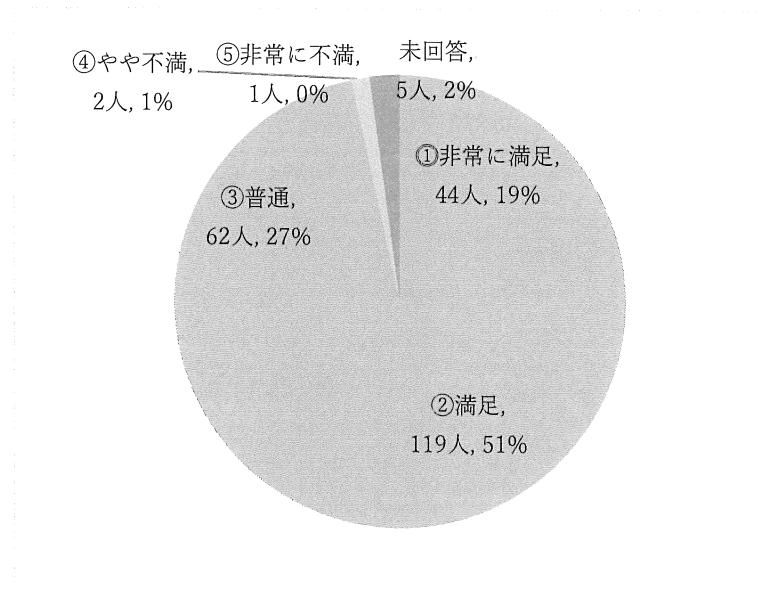
施設の老朽化が大きく集会・会議室の床材が痛んでいる、大広間の畳が古くなっている、という意見が多くあった。ご意見の対応は市と調整しながら進めていく。

「やや不満」「非常に不満」を合わせた数値は令和3年度では13%だったため減少している。さらに数値を減らしていけるように環境整備に力を入れていく。

トイレが汚いという意見に対しては現状では休館日には日々の清掃に加えて水まき、ブラシ掛けを行っている。さらに日々の掃除の際にも今まで以上に汚いところを減らしていくようにしていく。

6.職員のマナー、言葉遣い、服装はいかがですか。

①非常に満足している	19%(44人)
②満足している	51%(119人)
③普通	27%(62人)
④やや不満である	1%(2人)
⑤非常に不満である	0%(1人)
未回答	2%(5人)

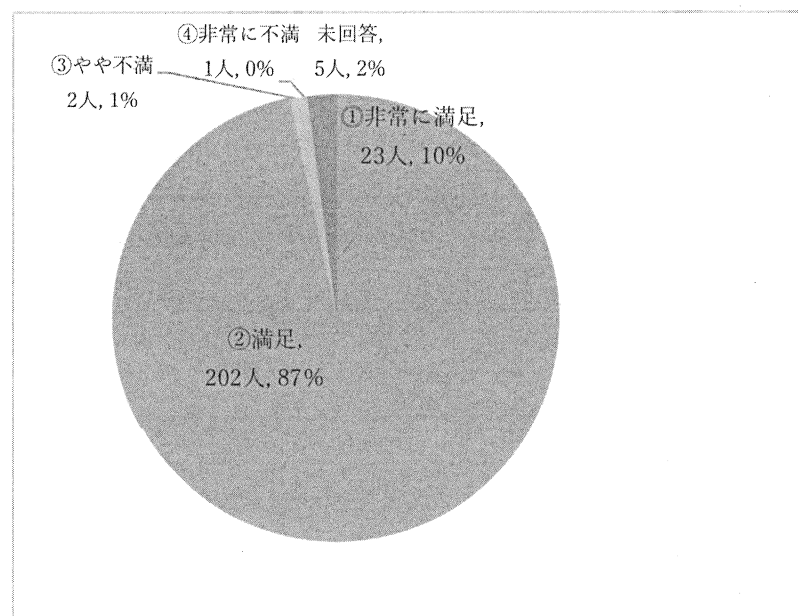


- その他の意見
- ・対応が丁寧。
 - ・今のままで満足。
 - ・職員の感じが良い。

他の項目に比べて最も満足度が高かった。利用者への対応は今後とも丁寧に行い、満足度をさらに上げて行けるよう継続して対応していく。

7.総合的な満足度はいかがでしょうか。

①非常に満足している	10%(23人)
②満足している	87%(202人)
④やや不満である	1%(2人)
⑤非常に不満である	0%(1人)
未回答	2%(5人)



- その他の意見
- ・いつもありがとうございます。
 - ・職員の皆様とても感じが良い。
 - ・今のままで満足。
 - ・掃除の行き届いていないところがある。

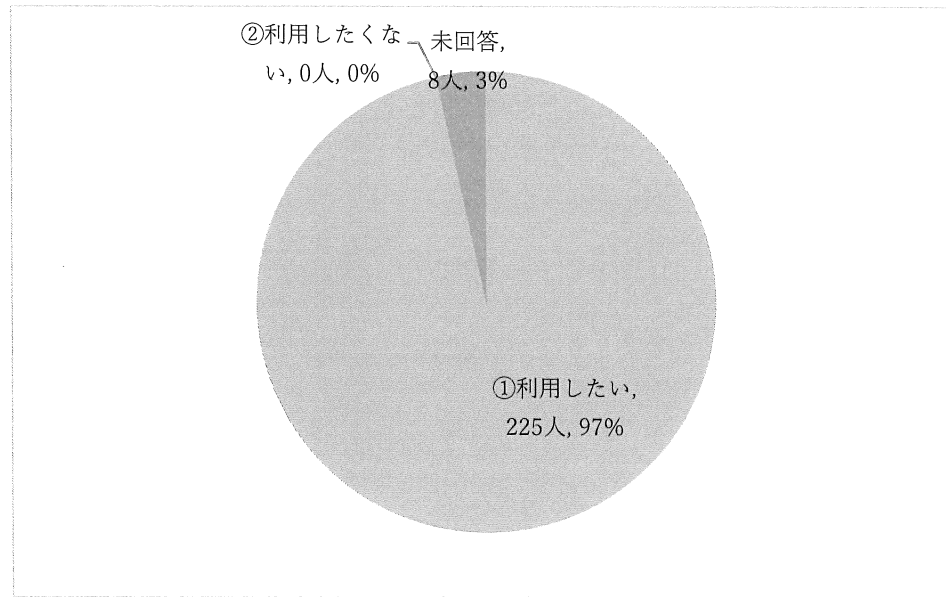
今のままで満足という意見が多くあった。

総合的にみると満足していただいている利用者の方が多い様だった。

厳しい意見としては施設の床や壁の汚れについて記されている箇所があった。汚れが気になる箇所職員が対応可能な所については随時対応していく。

8.また利用していただけますか。

	前年度	今年度
①利用したい	96%	97%(225人)
②利用したくない	1%	0%(0人)
未回答	3%	3%(8人)



今年度は「利用したくない」と回答した利用者はいなかった。

来年度に向けて頂いた多くの要望や意見を受け止め早急に改善すべきところは改善していき
来年度もまた利用したい施設と思ってもらえるような運営を行っていく。