

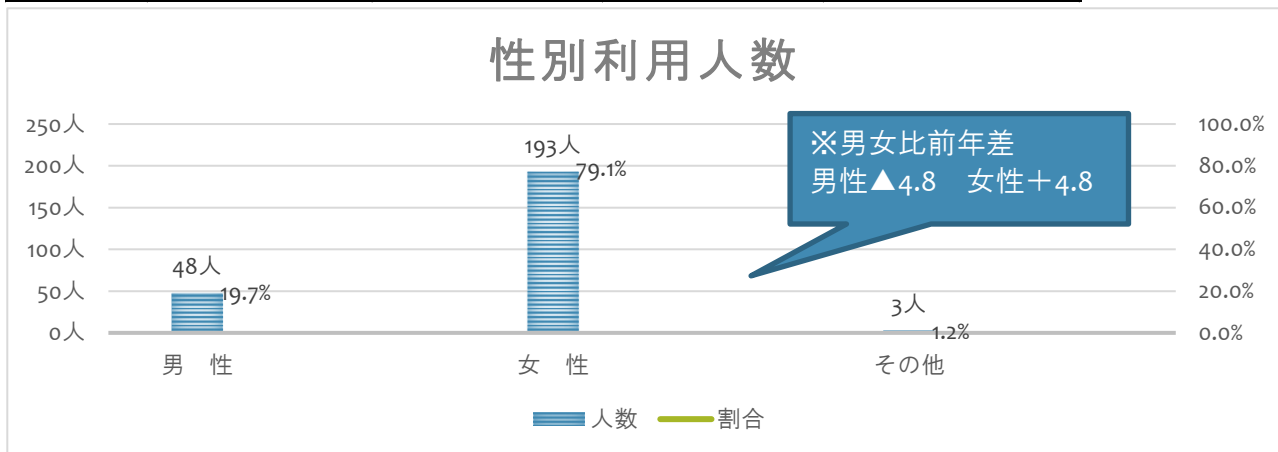
# 国分寺市立福祉センター・生きがいセンターとくら 令和4年度施設利用者アンケート集計結果

(アンケート実施期間：令和4年12月1日～12月28日)

## 設問1. あなたの事についてお聞かせください。

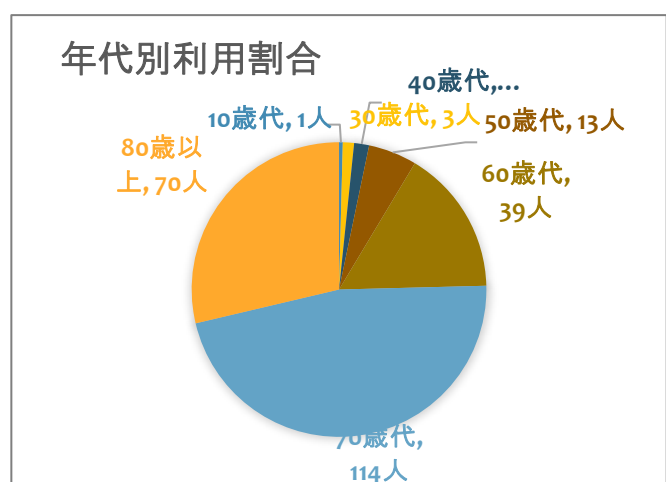
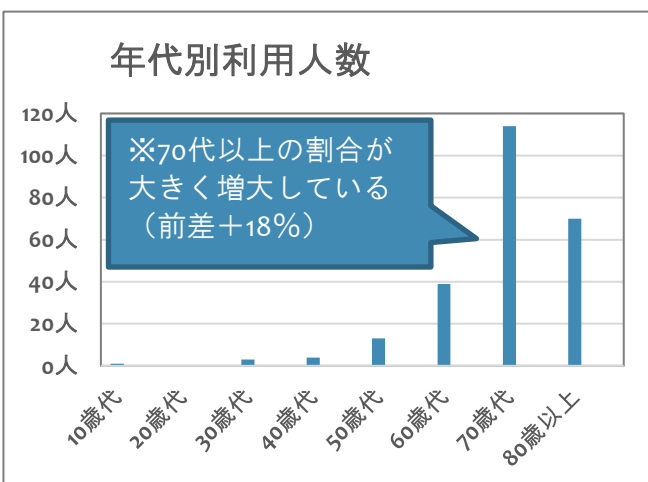
### (1) 性別

	男性	女性	その他	合計
人数	48人	193人	3人	244人
割合	19.7%	79.1%	1.2%	100.0%



### (2) 年代

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	無回答
人数	1人		3人	4人	
割合	0.4%	0.0%	1.2%	1.6%	0.0%
	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	合計
人数	13人	39人	114人	70人	244人
割合	5.3%	16.0%	46.7%	28.7%	100.0%



### (3) お住まいの町名

(単位：人)

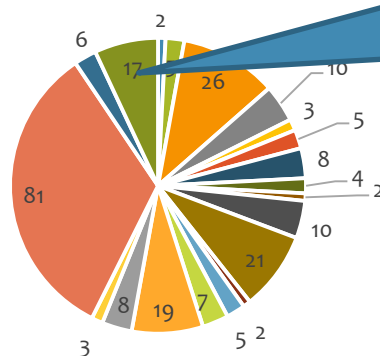
町名	人数	割合	町名	人数	割合	町名	人数	割合
東元町	2	0.8%	光町	4	1.6%	新町	19	7.8%
本多	5	2.0%	南町	2	0.8%	西町	8	3.3%
日吉町	26	10.7%	西恋ヶ窪	10	4.1%	本町	3	1.2%
北町	10	4.1%	富士本	21	8.6%	戸倉	81	33.2%
西元町	3	1.2%	高木町	2	0.8%	並木町	6	2.5%
東恋ヶ窪	5	2.0%	泉町	5	2.0%	市外	17	7.0%
内藤	8	3.3%	東戸倉	7	2.9%			244人

#### (3) 地区別利用人数



#### (3) 地区別利用割合

- 東元町
- 本多
- 日吉町
- 北町
- 西元町
- 東恋ヶ窪
- 内藤
- 光町
- 南町
- 西恋ヶ窪
- 富士本
- 高木町
- 泉町
- 東戸倉
- 新町
- 西町
- 本町
- 戸倉
- 並木町
- 市外



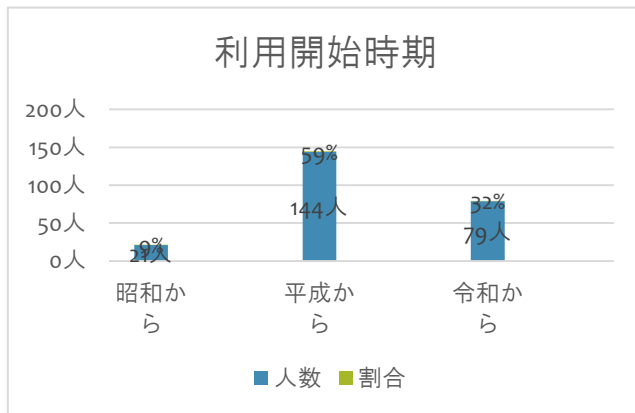
※戸倉在住の利用者さまが約33%を占め地域密着型といえる

※市外の回答で具体的な地域の記入があったのは「小金井が5名、国立、府中3名、立川、小平、所沢」

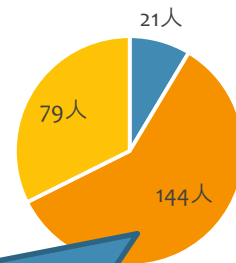
## (4) 福祉センターをいつ頃からご利用されていますか？

	昭和から	平成から	令和から
人数	21人	144人	79人
割合	9%	59%	32%

■昭和平成からと長期間に渡りご利用いただいている方が多数を占める一方で新興住宅の拡大の影響もあってか令和からの利用者も増えつつある



利用開始時期割合

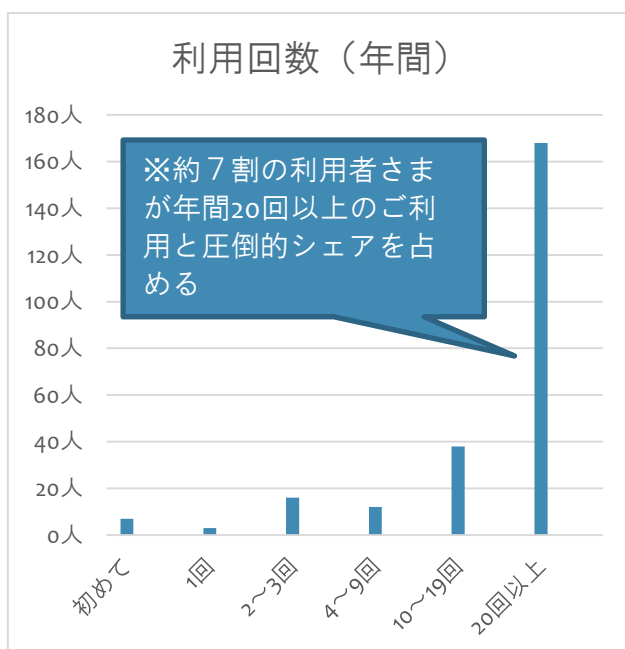


※約7割の利用者さまが平成以前からご利用されており利用者の定着化が窺える

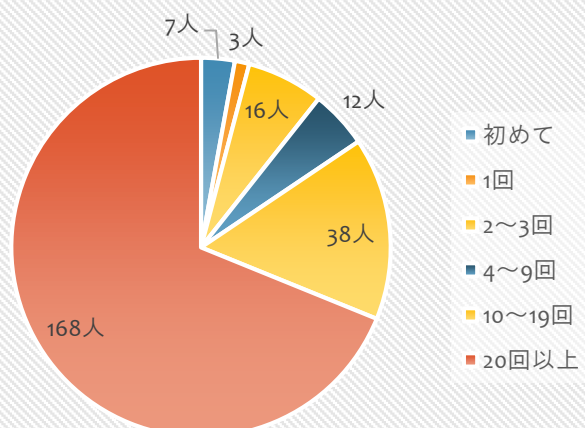
## (5) ご利用回数（年間）

利用回数	初めて	1回	2～3回
人数	7	3	16
割合	3%	1%	7%
利用回数	4～9回	10～19回	20回以上
人数	12	38	168
割合	5%	16%	69%

■ご利用開始時期同様、約7割の利用者さまが年間20回以上のご利用であり、前年に対し2割の大幅な増加を示している。福祉センター施設が日々の生活の一部になっていることがわかる



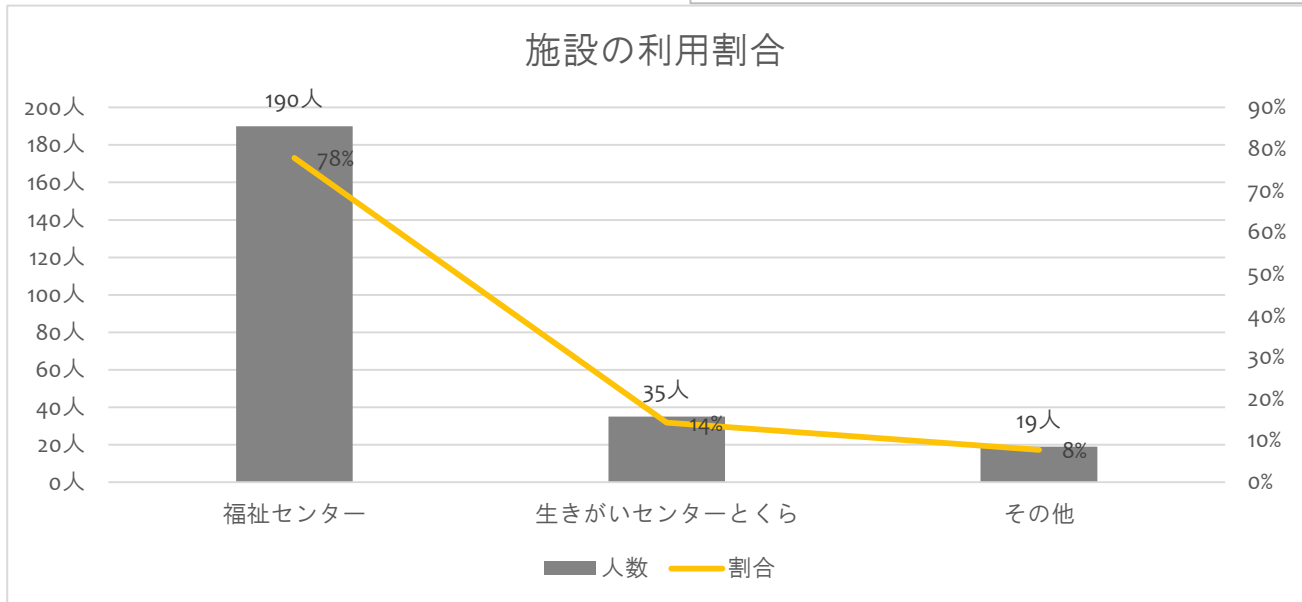
利用回数割合（年間）



## (6) あなたはどちらの施設を主に利用しますか？

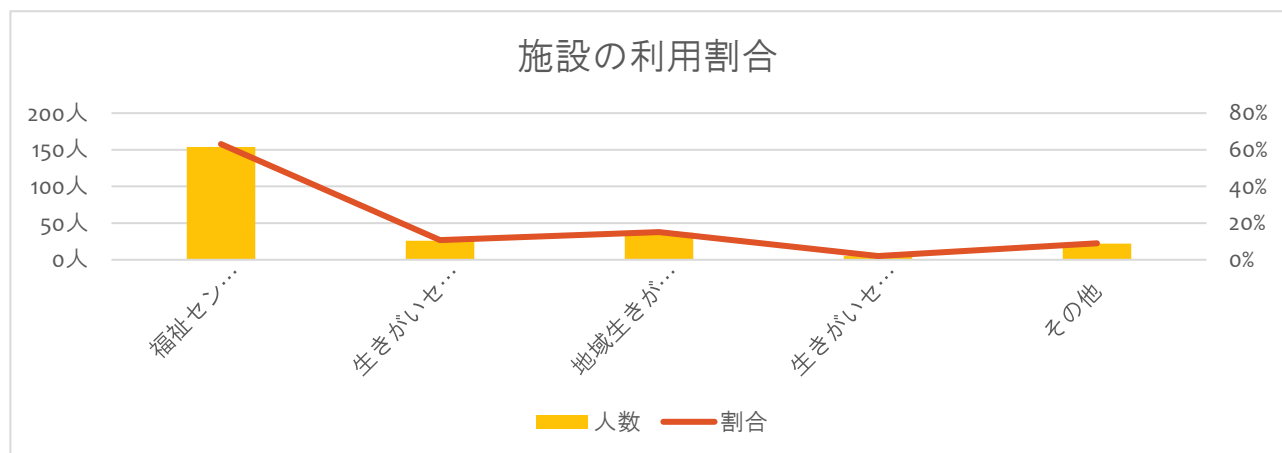
施設名	人数	割合
福祉センター	190人	78%
生きがいセンターとくら	35人	14%
その他	19人	8%

■福祉センターと答えられる方が8割近くを占めるが福祉センターと生きがいセンターの区別がついていない方も多いのではないかと推察する。その他では北町、西町、内藤の地域センターや光公民館、本多公民館、いきいきセンター等



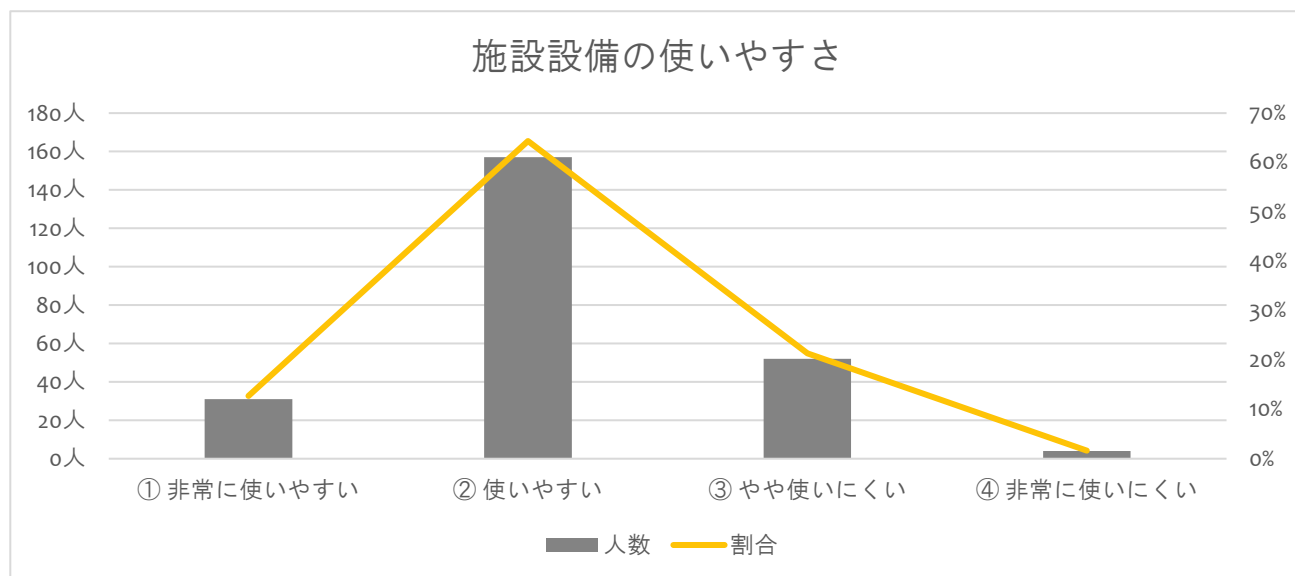
## 設問2.福祉センターをどの様にご利用されていますか？(複数回答有)

活動内容	人数	割合
福祉センターの自主グループ活動	154人	63%
生きがいセンターの自主グループ活動	26人	11%
地域生きがい交流事業の参加	37人	15%
生きがいセンターの個人利用	5人	2%
その他	22人	9%



設問3. 福祉センター・生きがいセンターとくら内の施設の設備の  
使いやすさはいかがですか

使いやすさの評価度	人数	割合
① 非常に使いやすい	31人	13%
② 使いやすい	157人	64%
③ やや使いにくい	52人	21%
④ 非常に使いにくい	4人	2%



## 【使いやすさの各評価度の理由コメント】

### ①非常に使いやすい ②使いやすい

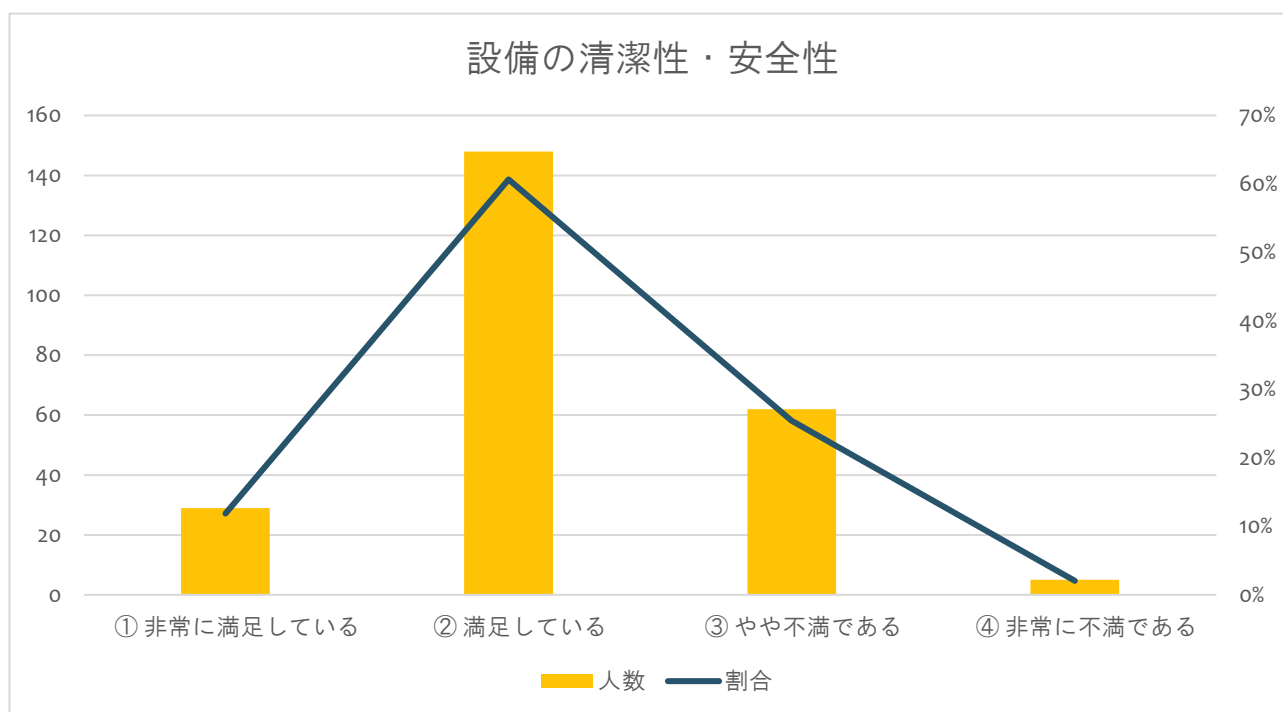
- ・ 施設立地環境から「近くて良い」が12件、慣れているのでという声も多い
- ・ 部屋については「部屋数がある」「部屋がとりやすい」「部屋が広い」「部屋がかたづけられている」「和室は足が冷たなくて良い」など
- ・ 施設設備についてエレベーターがある、道具を保管する場所があるなど

### ③やや使いにくい ④非常に使いにくい

- ・ トイレについてのご意見が多く「古い」「洋式が少ない」「冷たい」「暗い」「水の出が悪い」「ウォシュレット希望」など26件が寄せられた
- ・ 部屋について「確保が難しい」「大きな部屋が少ない」「机を折りたたみ&キャスター付きにして欲しいという声（片づけ準備の際に便利）
- ・ 地下の大広間が自由に使えると良い
- ・ 設備については自転車置場及び駐車場とも停めるのが大変（混雑、狭い）という声、建物や床・畳の老朽化という声も複数寄せられた

設問4. 福祉センター・生きがいセンターとくら内の施設の設備の清潔性、安全性はいかがですか

清潔性、安全性の評価度	人数	割合
① 非常に満足している	29	12%
② 満足している	148	61%
③ やや不満である	62	25%
④ 非常に不満である	5	2%



【清潔性・安全性の各評価度の理由コメント】

①非常に満足 ②満足

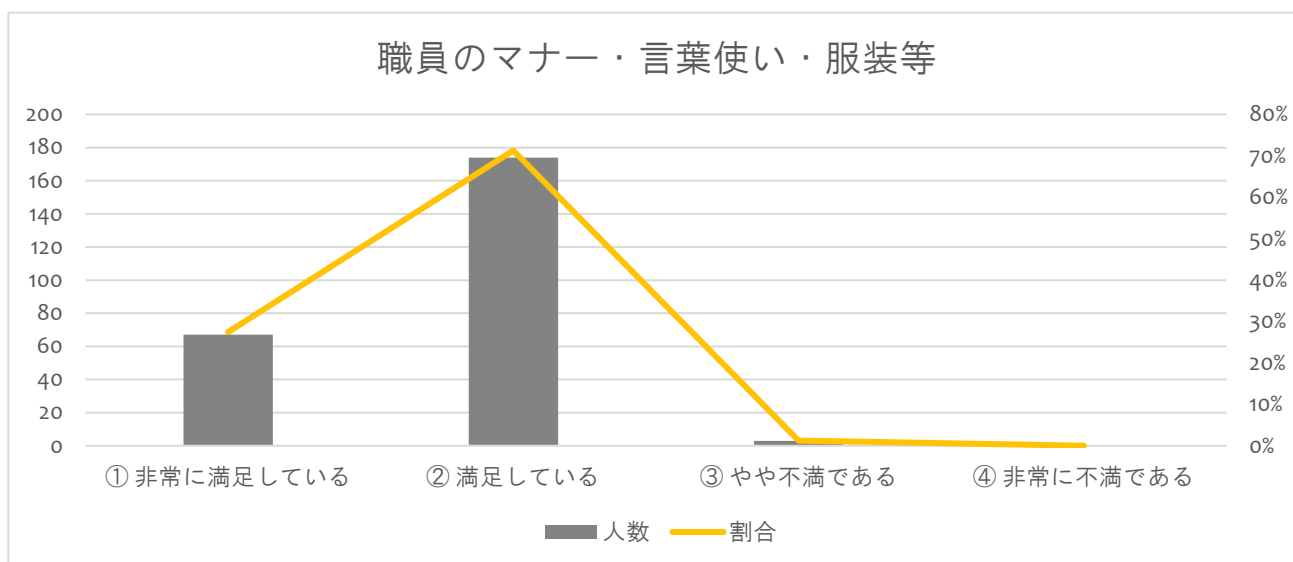
- ・ 掃除をよくしてくれているが10件、清潔にされているが安全性は不明
- ・ トイレが和式であることを満足にあげられた方が少数ではあるがいた

③やや不満 ④非常に不満

- ・ トイレに関するもの（古い、狭い、臭う、汚い、鍵がかかりにくい）が26件
- ・ 椅子がガタガタしている、折りたたみ机は手を挟みそうで危険
- ・ 入口が道路より下なので坂、階段が辛い時がある、敷地内スロープに手すりが欲しい（4件） ・ 更衣室が欲しい
- ・ 駐車場が狭過ぎるという声

設問5. 職員のマナー、言葉づかい、服装等はいかがでしょう？

窓口対応の評価度	人数	割合
① 非常に満足している	67	27%
② 満足している	174	71%
③ やや不満である	3	1%
④ 非常に不満である	0	0%



【職員のマナー・言葉使い・服装等の各評価度の理由コメント】

①非常に満足 ②満足

・ 99%の利用者さまが満足もしくは非常に満足を選択された、理由として「親切」「丁寧」「丁寧な言葉使い」「気持ちの良い対応」「感じがいい」「相談しやすい」「きちんとしている」「声かけが嬉しい」「明るい」など

③やや不満 ④非常に不満

・ もっとサービス精神が欲しい

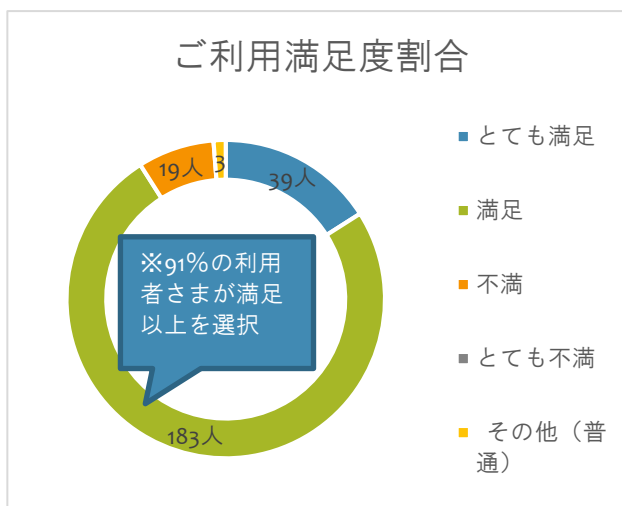
設問6. 福祉センター・生きがいセンターとくらの指定管理者

(特定非営利活動法人ワーカーズコープ) について、ご要望はありますか？

- コピー機を設置して欲しい (コンビニが近くにないので、有料でも) 4件
- 外のスロープに手すりをつけて欲しい ○駐車場の拡大確保
- パソコン、書道の講座開設 ○利用予約、手続きの簡素化
- キャンセルが発生した際の速やかな開示 ○喫茶がもっと増えて欲しい
- 今まで市の職員の方がやっているのだと思っていましたが、ワーカーズにした理由は何なのですか？

## 設問7. 福祉センター・生きがいセンターとくらご利用の満足度は？

ご利用満足度評価	人数	割合
① とても満足	39	16%
② 満足	183	75%
③ 不満	19	8%
④ とても不満	0	0%
④ その他（普通）	3	1%



### 【福祉センター・生きがいセンターご利用満足評価度の理由コメント】

#### ①とても満足 ②満足

- ・施設が古いのは残念だが使いやすい

#### ③不満 ④とても不満

- ・トイレへの不満が4件、部屋の確保が難しいの声2件
- ・施設までのアクセス、交通の便が悪い
- ・ピアノやキーボードがないのでグループ活動がやりにくく盛り上がらない  
ぜひ用意をして欲しい
- ・コロナ以前の様にゆっくり出来ない

## 8. アンケート集計の結果を終えて

コロナ禍での制限が緩和しつつあるも、戸倉地区からの利用者シェアが高い傾向が継続している。トイレをはじめとして建物の老朽化にともなう施設面へのご不満、また、玄関入口にいたるまでの階段、スロープについて不安を感じられている等のお声はあるが、清掃面や、職員の対応については好意的な評価をしていただいている。

このような評価に甘えることなく、主管課からのご指導をいただきながら、今まで以上に清潔で安心して利用していただける施設運営を継続すべく努力したい。