

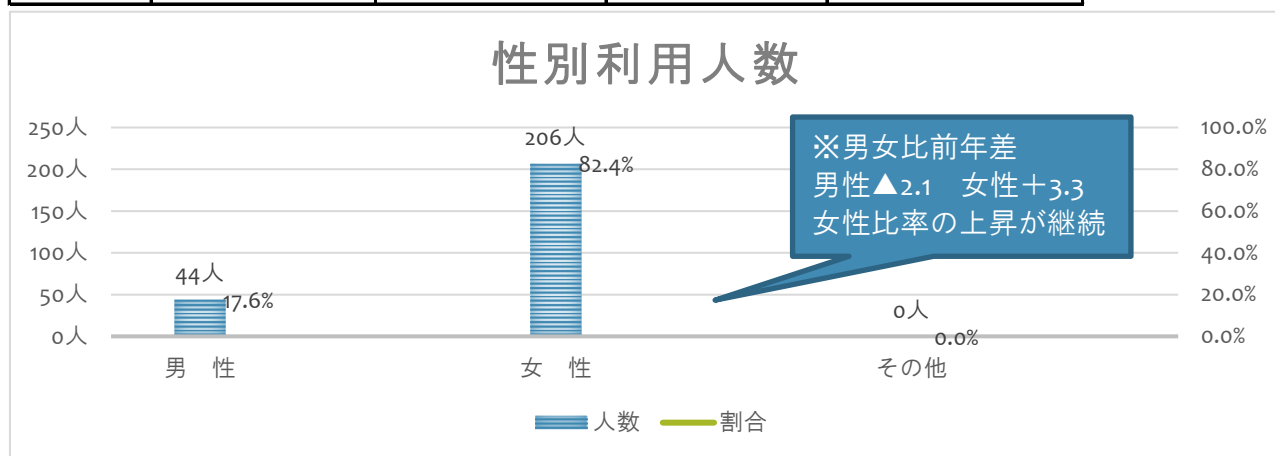
国分寺市立福祉センター・生きがいセンターとく 令和5年度施設利用者アンケート集計結果

(アンケート実施期間：令和5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。

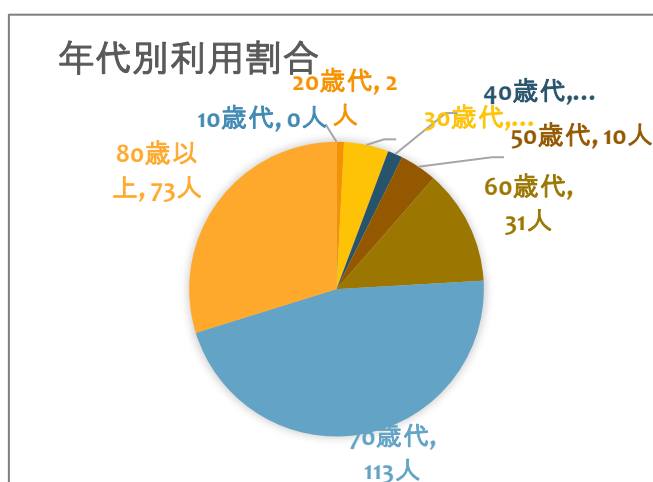
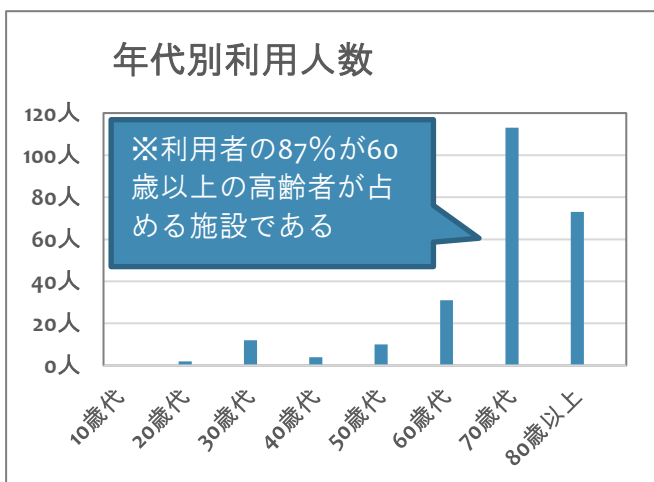
(1) 性別

	男 性	女 性	その他	合 計
人数	44人	206人	0人	250人
割合	17.6%	82.4%	0.0%	100.0%



(2) 年代

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	無回答
人数	0人	2人	12人	4人	5人
割合	0.0%	0.8%	4.8%	1.6%	2.0%
	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	合計
人数	10人	31人	113人	73人	250人
割合	4.0%	12.4%	45.2%	29.2%	100.0%

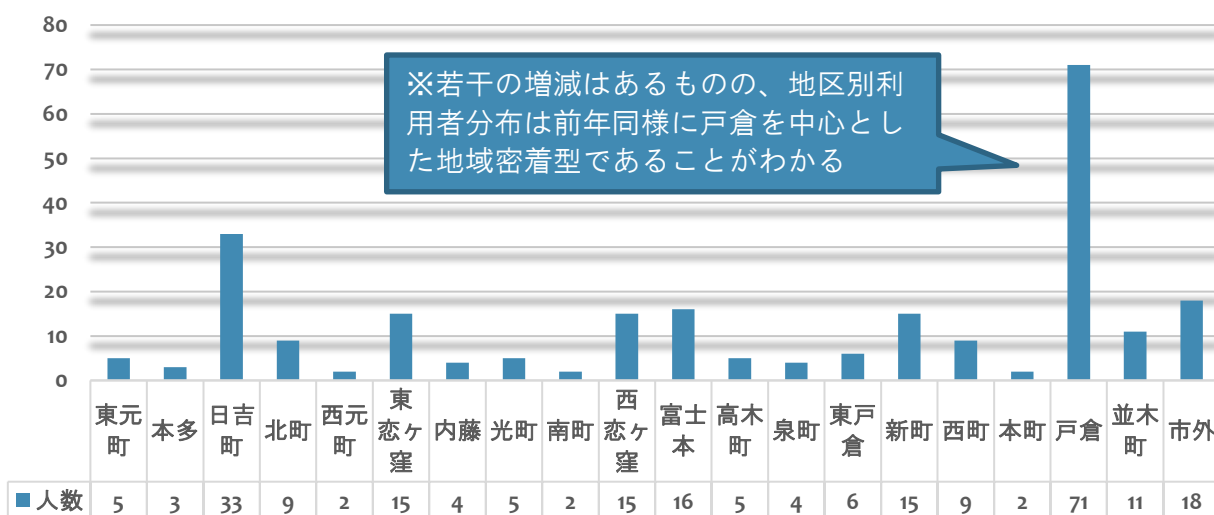


(3) お住まいの町名

(単位：人)

町名	人数	割合	町名	人数	割合	町名	人数	割合
東元町	5	2.0%	光町	5	2.0%	新町	15	6.0%
本多	3	1.2%	南町	2	0.8%	西町	9	3.6%
日吉町	33	13.5%	西恋ヶ窪	15	6.1%	本町	2	0.8%
北町	9	3.7%	富士本	16	6.6%	戸倉	71	29.1%
西元町	2	0.8%	高木町	5	2.0%	並木町	11	4.5%
東恋ヶ窪	15	6.1%	泉町	4	1.6%	市外	18	7.4%
内藤	4	1.6%	東戸倉	6	2.5%			250人

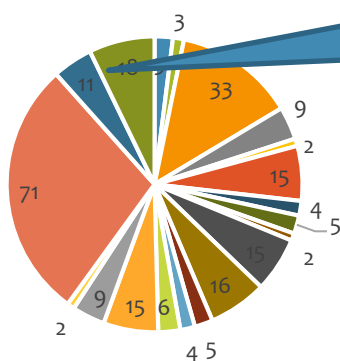
(3) 地区別利用人数



(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30%を占め地域密着型施設といえる

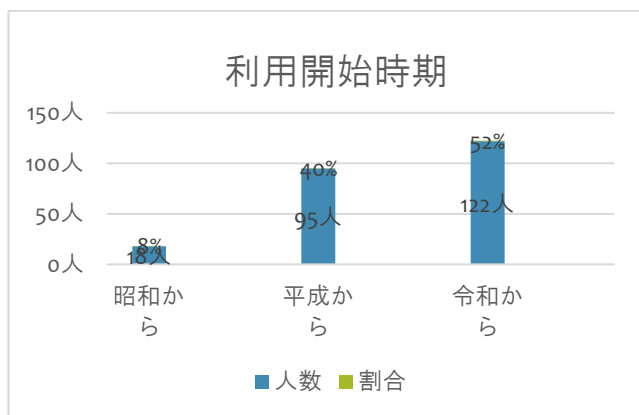


※市外の回答で具体的な地域の記入があったのは「東大和、立川、東村山小平、所沢」

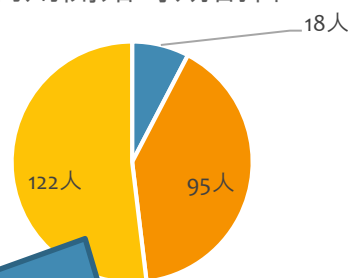
(4) 福祉センターをいつ頃からご利用されていますか？

	昭和から	平成から	令和から
人数	18人	95人	122人
割合	8%	40%	52%

■前年は平成からご利用されている方が、最も多く(59%)を占めていたが、本年度は令和からご利用の方が20%増と過半数超で大きく伸長する(新興住宅拡大の影響か)



利用開始時期割合



※令和から利用されているという新しい利用者さんが大きく伸長（前差+20%）

(5) ご利用回数（年間）

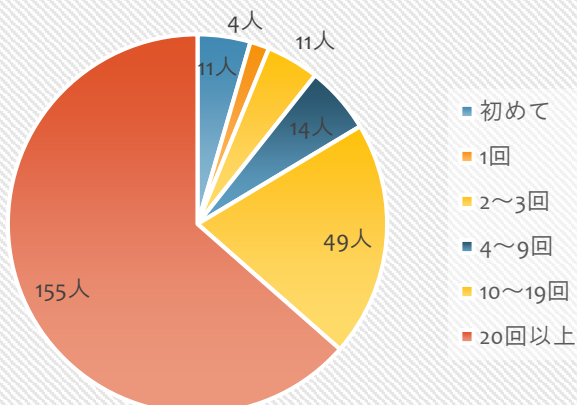
利用回数	初めて	1回	2～3回
人数	11	4	11
割合	5%	2%	5%
利用回数	4～9回	10～19回	20回以上
人数	14	49	155
割合	6%	20%	64%

■利用者さまの過半数が年間20回以上のご利用であり、8割以上の方が毎月頻度で来館されている。福祉センターおよび生きがいセンター施設が利用者さまにとって日々の生活の一部になっており、毎週毎日来館される所謂ヘビーユーザーも少なくない。

利用回数（年間）



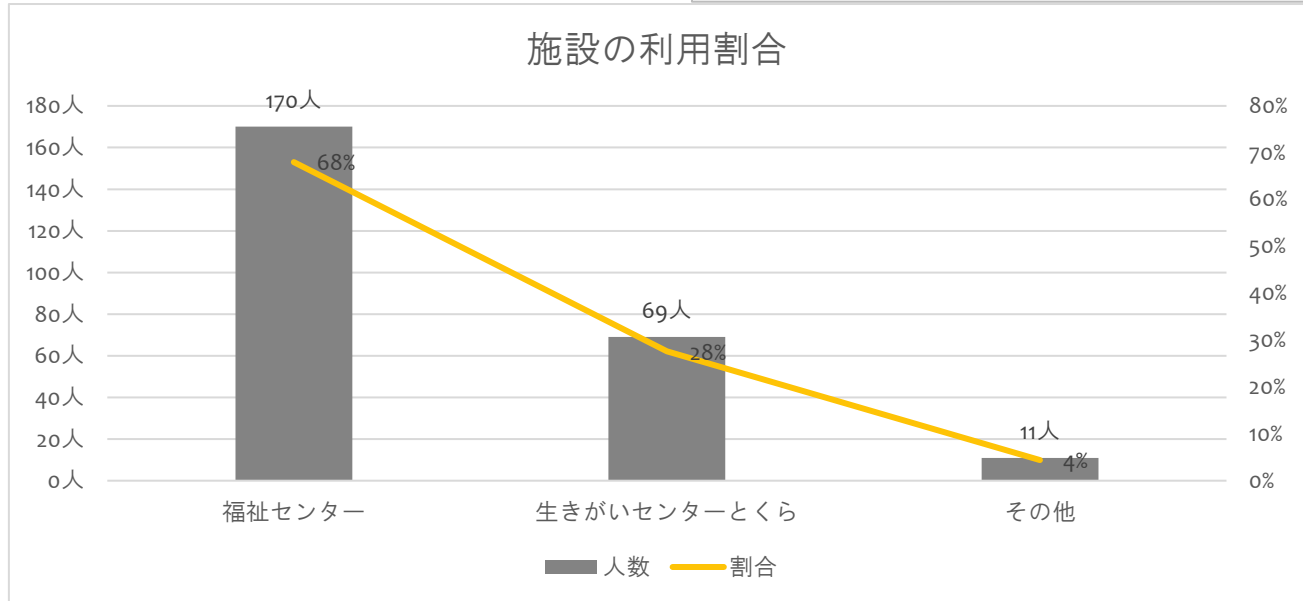
利用回数割合（年間）



(6) あなたはどちらの施設を主に利用しますか？

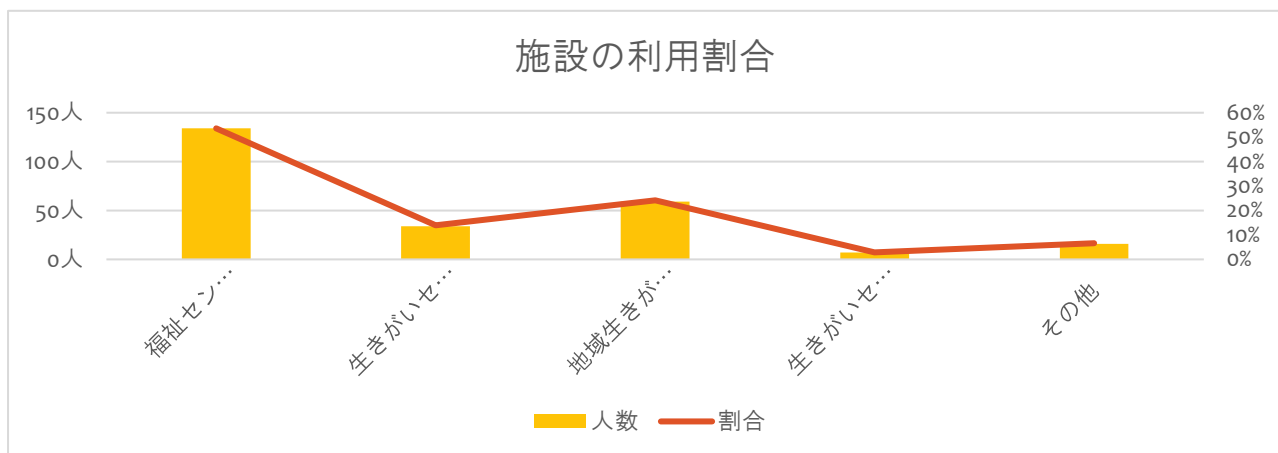
施設名	人数	割合
福祉センター	170人	68%
生きがいセンターとくら	69人	28%
その他	11人	4%

■福祉センターと答えられる方が7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、地域活動支援センター虹、北町、西町、内藤の地域センター、光公民館、本多公民館、いきいきセンター等



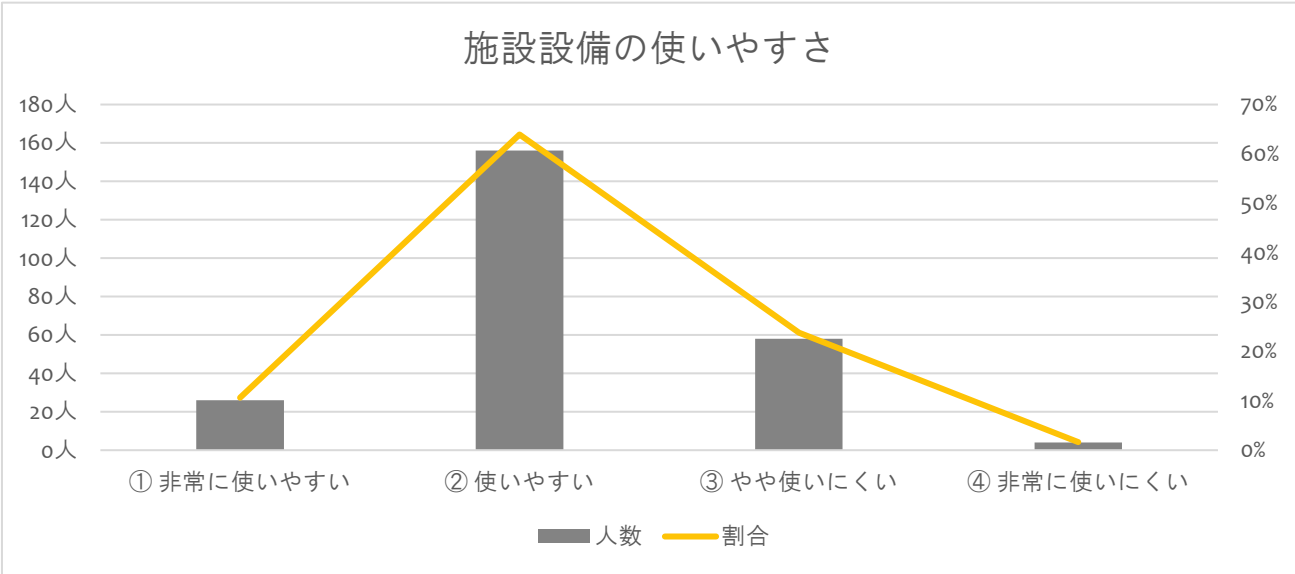
設問2.福祉センターをどの様にご利用されていますか？(複数回答有)

活動内容	人数	割合
福祉センターの自主グループ活動	134人	54%
生きがいセンターの自主グループ活動	34人	14%
地域生きがい交流事業の参加	59人	24%
生きがいセンターの個人利用	7人	3%
その他	16人	7%



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	26人	11%
② 使いやすい	156人	64%
③ やや使いにくい	58人	24%
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

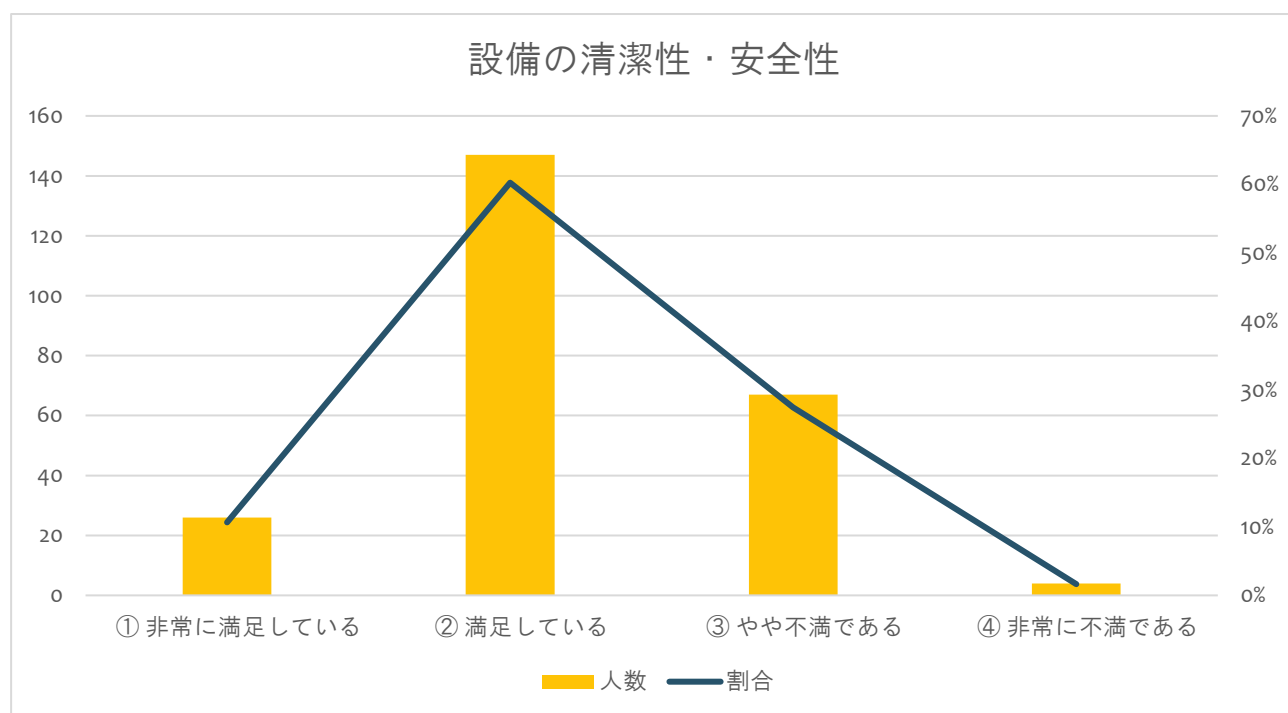
- ・ 施設立地環境から「近くて良い」が7件、部屋については「部屋数がある」3件「部屋が広い」8件「部屋がとりやすい」「静か、清潔、使用ルールが簡単」など
- ・ 施設設備について道具を保管する場所がある、昭和的で懐かしいなど

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圧倒的に多く「古い」「洋式が少ない」「冷たい」「暗い」「水の出が悪い」「鍵の不具合」など23件が寄せられた
- ・ 部屋について「確保が難しい、片づけ準備の際に机や椅子の設置が大変」調理室の水道（蛇口が緩い、お湯が出るとよいのだが）・黒板が古い
- ・ 設備については自転車置場及び駐車場とも（混雑、狭い、わかりにくい）建物や床・階段の老朽化という声も複数寄せられた一方で古いので仕方がない、維持管理費がかかるので妥当といえども妥当と諦めモードのご意見もあった。

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	26	11%
② 満足している	147	60%
③ やや不満である	67	27%
④ 非常に不満である	4	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

- ・ 建造物は古いが清潔である、清掃が行き届いていてゴミもない

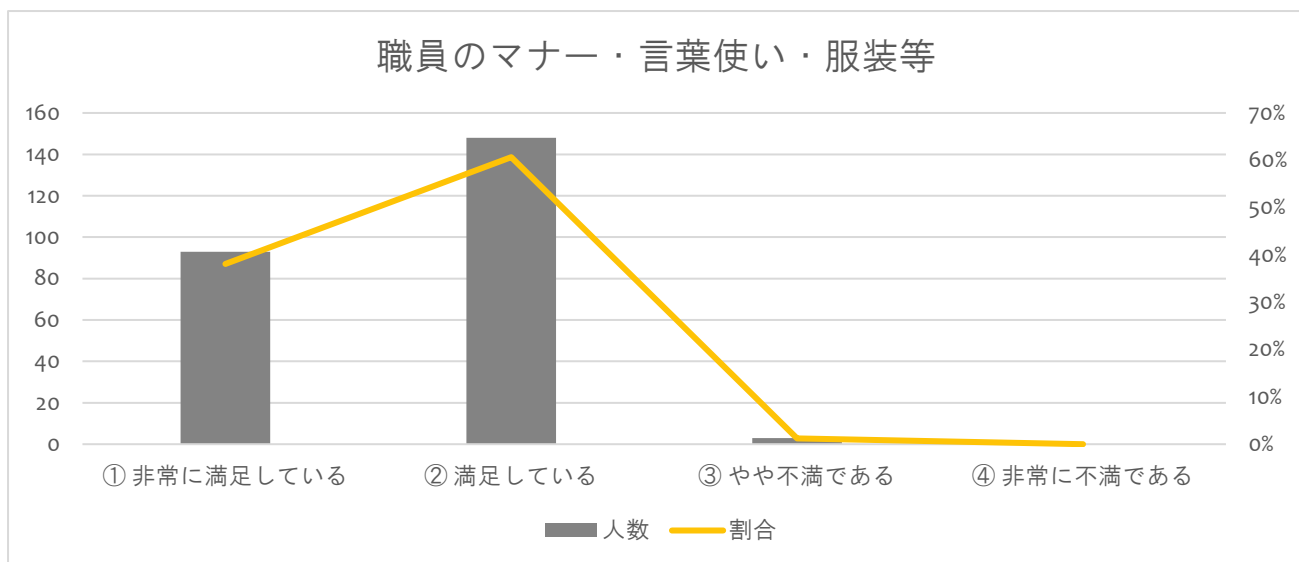
③やや不満 ④非常に不満

- ・ トイレに関するもの（古い、狭い、臭う、汚い、鍵の不具合、水の流れ悪い）が27件
- ・ 水道、蛇口がゆるい ・ 古いので耐震性が気になる

※設問3と同様に「古いので仕方がない」「無料なので文句は言えない」といった諦め的なご意見もあった。

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	93	38%
② 満足している	148	61%
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

- ・ 年寄扱いしないで欲しい（言葉） ・ なるべく大きな声で説明して欲しい

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

（労働者協同組合ワークスコープ・センター事業団）について、ご要望はありますか？

- ・ コピー機が使えるようにして欲しい（有料でもいい）の声（6件）
- ・ 講座についての要望で人気の講座のクラスを増やしてくれたのは嬉しいがもっとプログラムを増やして欲しい（歌、体操など）
- ・ 施設を建て替えて欲しい ・ 授乳室があると助かる ・ トイレの設備改善
- ・ 建物の経年劣化は避けられないが、現場に配置される職員の人柄によってカバー出来ている要素が多分にある。今後も良い人材の確保をお願いします。

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	42	17%
② 満足	186	76%
③ 不満	7	3%
④ とても不満	3	1%
④その他（普通）	6	3%



【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、近い、落ち着いている、静かである
- ・センターに行こうという気持ちにさせてくれる、歩け歩けと頑張ってきています
- ・施設の老朽化が激しいが配置されている職員の方々の対応が良いので満足とした

③不満 ④とても不満

- ・施設までのアクセス（遠い、わかりにくい）、交通の便が悪い

8. アンケート集計の結果を終えて

コロナ禍での制限がほぼ解除され通常運営に戻り、利用者（団体）も利用頻度、利用者数も回復してきた。しかしながら広域からの来館者については、戸倉地区からの利用者シェアの高い傾向が継続している。

トイレに対するご不満が非常に多く、また、建物の老朽化にともなう施設面へのご不満もありながらも、清掃面や職員の対応については好意的な評価をいただいている。

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。

指定管理者：労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団