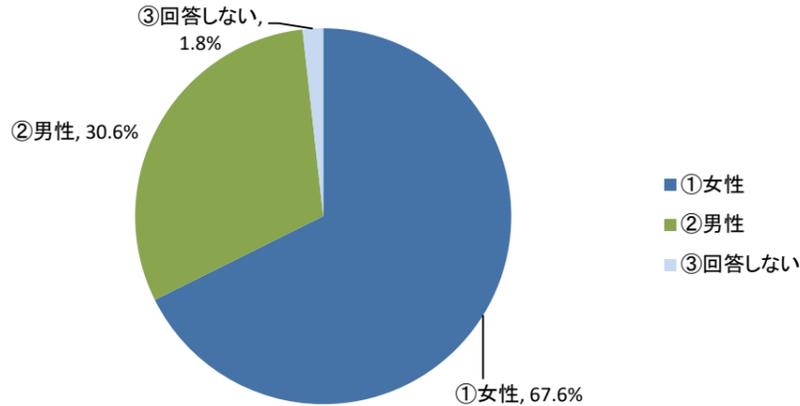


国分寺市もとまちプラザ施設利用者アンケート集計
総回答数 170

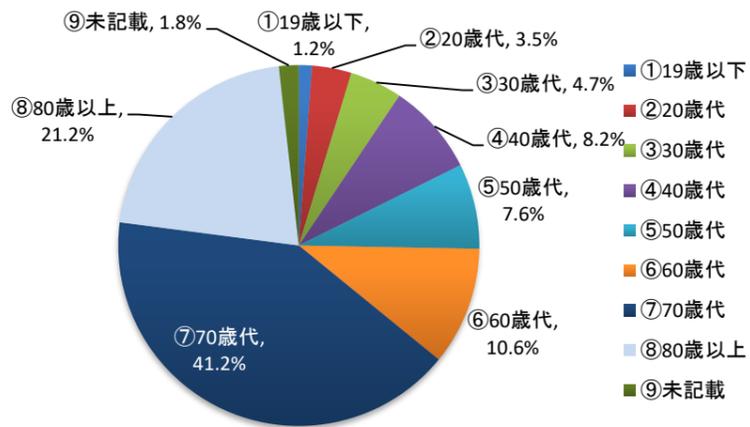
(令和5年10月31日～11月30日実施分)

1	(1) 性別	①女性	②男性	③回答しない	合計
		115	52	3	170
		67.6%	30.6%	1.8%	100.0%



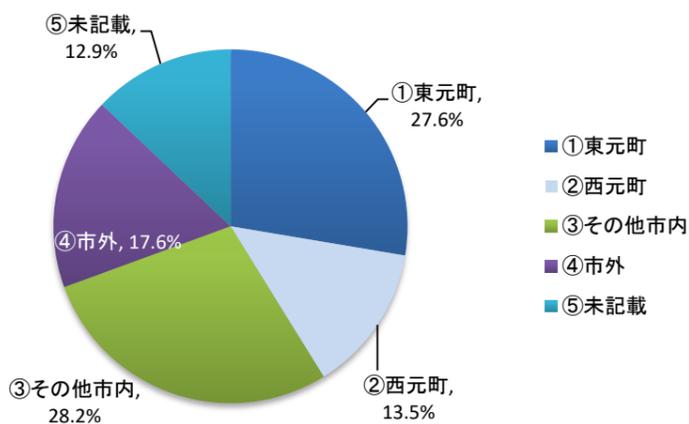
利用者の性別は、「女性」が多いという傾向に変わりはなく、全体に占める割合は昨年度(62.1%)から5ポイントUPの67.6%となった。一方、男性の割合を過去3年間で見ると、R3/34.1%→R4/34.3%→R5/30.6%と3割を維持している。施設の利用制限は解除され、体育室をはじめとする施設の利用グループなどがほぼ定着化してきた結果と、「チアダンス」「健康体操」等のグループ活動の「女性」利用者が増加した要因の一つに繋がった結果になったものと推定される。

1	(2) 年代	①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	⑨未記載	合計
		2	6	8	14	13	18	70	36	3	170
		1.2%	3.5%	4.7%	8.2%	7.6%	10.6%	41.2%	21.2%	1.8%	100.0%



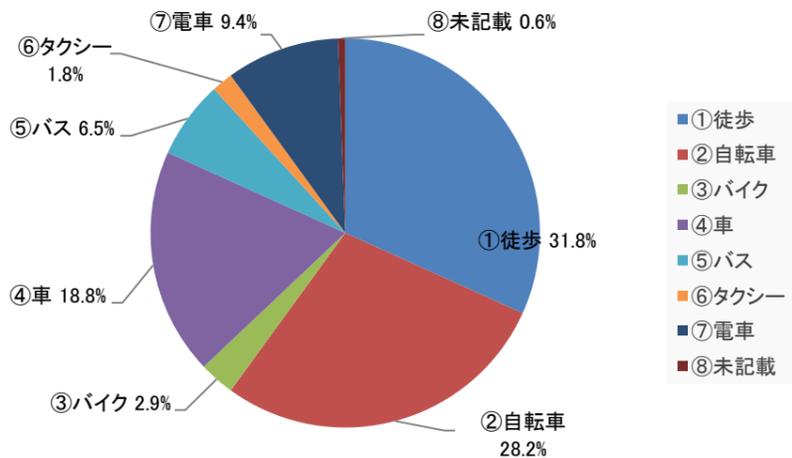
利用者の年代は「70歳代」が約41%と最も多く、「80歳以上」がこれに続いたが、以下「60歳代」「40歳代」の順となった。今年度は、「50歳代」に変わり「40歳代」が割って入った結果となった。また、「50歳代」以上の利用者の割合は80.6%と昨年度(82.9%)より減少も高齢者の割合が圧倒的に多い傾向に大きな変化は見られなかった。しかしながら、「30歳」以下の利用者の割合が、R3/6.6%→R4/5.0%→R5/9.4%とこの3年間で最も多い結果となった。今後も高齢者層の利用維持を図りつつ、幅広い年齢層にバランスをとれた利用促進を図る必要がある事には変わりがなく、自主事業の企画充実や館内イベント、広報の工夫などを実施していく必要があると考えられる。

1		(3) 住所		国分寺市内												合計		
				北町	東戸倉	戸倉	新町	並木町	本多	本町	西恋ヶ窪	東恋ヶ窪	南町	東元町	西元町			
				0	1	3	1	3	2	3	2	6	9	47	23			
国分寺市内												府中市	小金井市	小平市	日野市			
泉町	富士本	日吉町	内藤	光町	西町	高木町	10	5	3	3								
10	1	4	1	0	2	0	5.9%	2.9%	1.8%	1.8%								
三鷹市												杉並区	世田谷区	相模原市	横浜市	所沢市	未記載	合計
3	2	1	1	1	1	22	170											
1.8%	1.2%	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%	12.9%	100.0%											



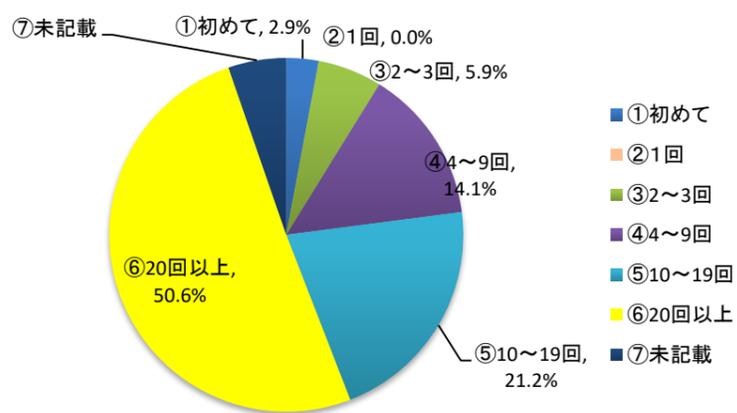
利用者の住所は地元である「東元町」「西元町」で約41%となり、過去3年間40%前半を維持している。一方、「その他市内」と「市外」については、過去3年間4割以上で推移している。(R3/50.3%→R4/42.1%→R5/45.9%)本プラザの場合はアクセス面などの影響もあることから、地元中心の利用傾向に基本的には変化は無かったと考えられるものの、広域での利用がより広がっている事から、今後も利用者の動向に注目していきたい。(コロナが第5類となり、行動範囲が広がった事も要因の一つと推測する。)

1	(4) 交通手段	①徒歩	②自転車	③バイク	④車	⑤バス	⑥タクシー	⑦電車	⑧未記載	合計
		54	48	5	32	11	3	16	1	170
		31.8%	28.2%	2.9%	18.8%	6.5%	1.8%	9.4%	0.6%	100.0%



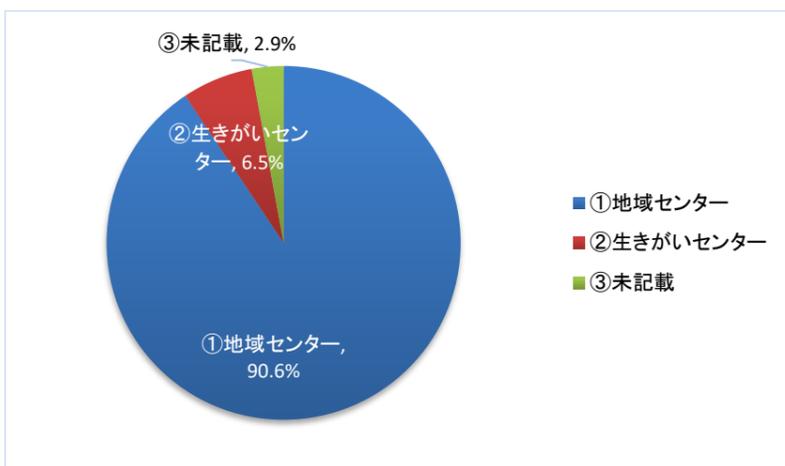
利用者の交通手段は地元中心の利用者が多いことから、昨年度同様に「徒歩」と「自転車」で60%を占めていた。次いで、「車」が約19%、今回、「電車」の利用が9.4%と過去3年間で最も多く、広域からの利用者が増加傾向と考えられる。又、本プラザの場合はアクセス面で、様々なアクセス手段を使用して本施設を利用している実態が確認できた。

1	(5) 利用回数(年間)	①初めて	②1回	③2~3回	④4~9回	⑤10~19回	⑥20回以上	⑦未記載	合計
		5	0	10	24	36	86	9	170
		2.9%	0.0%	5.9%	14.1%	21.2%	50.6%	5.3%	100.0%



利用回数については、「20回以上」が約51%を占めており、リピーターの利用が非常に多い現状が窺える。(この傾向は過去3年とも同様)一方「初めて」「2~3回」という利用者は過去3年間、約9%弱程度の推移も、「4~9回」を合わせると最も多い結果となった。(R3/18.0%→R4/18.6%→R5/22.9%)本プラザの認知度が広がったと考えられる。1(2)の若年層の利用拡大と同様の課題となるが、更に新規利用者を増やすようなイベント、自主事業の実施などが継続的に必要と考えられる。

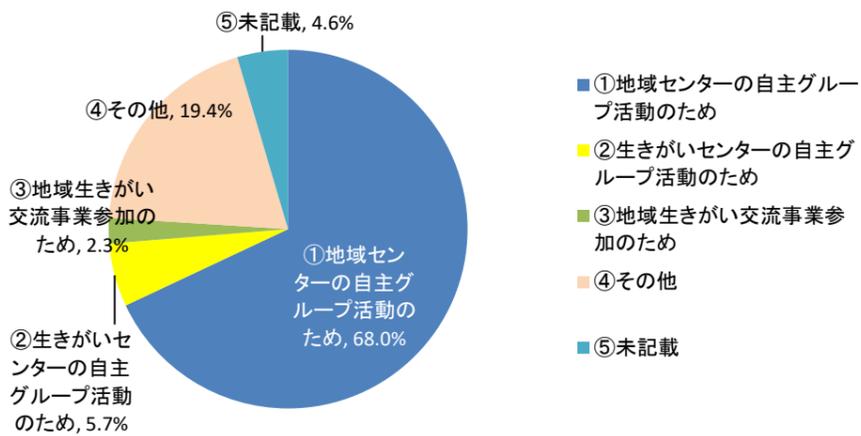
1	(6) 施設	①もともち地域センター	②生きがいセンターもともち	③未記載	合計
		154	11	5	170
		90.6%	6.5%	2.9%	100.0%



主な利用施設について、前回同様「地域センター」又は「生きがいセンター」の2択として、より明確な実態把握を行った。その結果、「地域センター」が約91%を占め、「生きがいセンター」が約7%となった。前年度と比較すると「地域センター」の利用者数が約3割増加している結果となったが、体育室の利用者が相対的に多いことなどから、結果的に「地域センター」の利用者が増えているものと思われる。

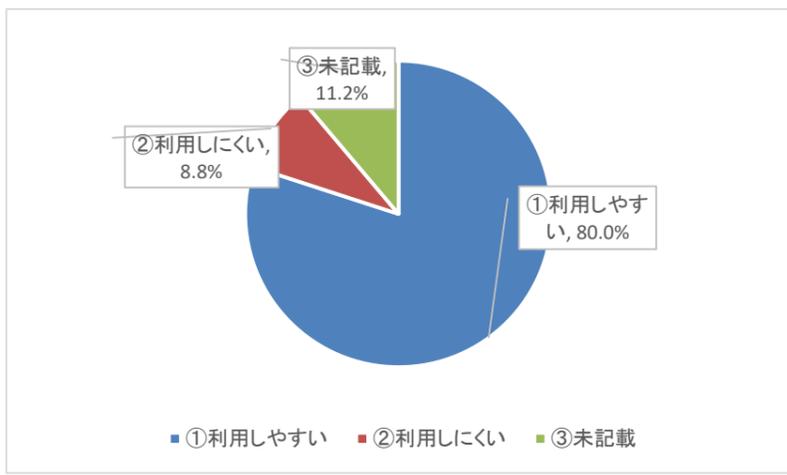
1	(7) 利用の目的	①地域センターの自主グループ活動のため	②生きがいセンターの自主グループ活動のため	③地域生きがい交流事業参加のため	④その他	⑤未記載	合計
		119	10	4	34	8	175
		68.0%	5.7%	2.3%	19.4%	4.6%	100.0%

複数回答可



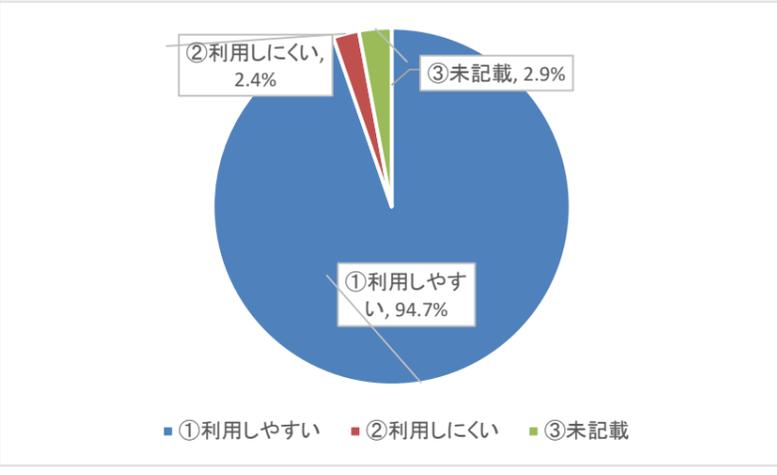
利用の目的については、「地域センターの自主グループ活動」が最も多く68.0%となった。次いで「生きがいセンターの自主グループ活動」が6%弱、「地域生きがい交流事業参加」が2.3%と続く結果となった。同じ選択肢で実施した昨年度の結果とも類似した結果となり、本施設が「地域センターの自主グループ」を主体に利用されている実態を確認する結果となった。

2	利用する際の手続き	①利用しやすい	②利用しにくい	③未記載	合計
		136	15	19	170
		80.0%	8.8%	11.2%	100.0%



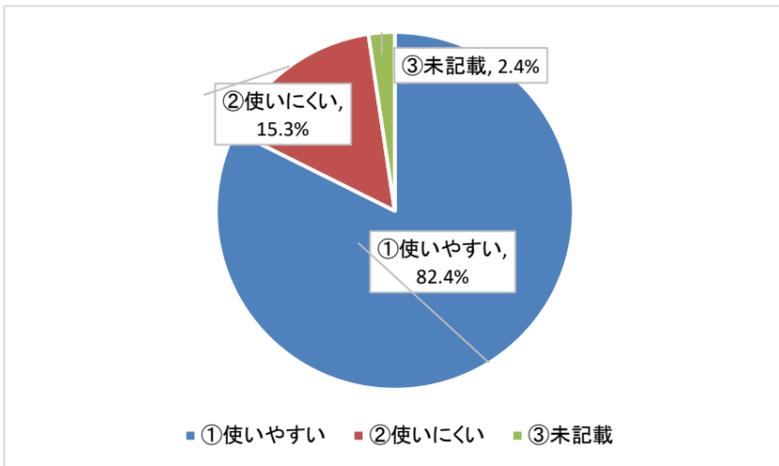
利用する際の手続きについては、選択肢を3択から2択に変更したことで、単純な前年度との比較は難しくなったが、明確に好意的な評価を行った人が80.0%となった。一方、明確に否定的な評価（利用しにくい）がR3/9.0%→R4/3.6%→R5/8.8%と昨年度より増加しており、大半がネットからの申込手続き・変更の意見であった。利用者のPC・携帯の習熟度も関係するかもですが、今後は利用者の更なる利便性向上に向け、きめ細かい対応を心がけていきたい。未記載が11.2%ほどあったが、大部分が、利用手続きを実施していない方と思われる。

3	施設の開館日・時間	①利用しやすい	②利用しにくい	③未記載	合計
		161	4	5	170
		94.7%	2.4%	2.9%	100.0%



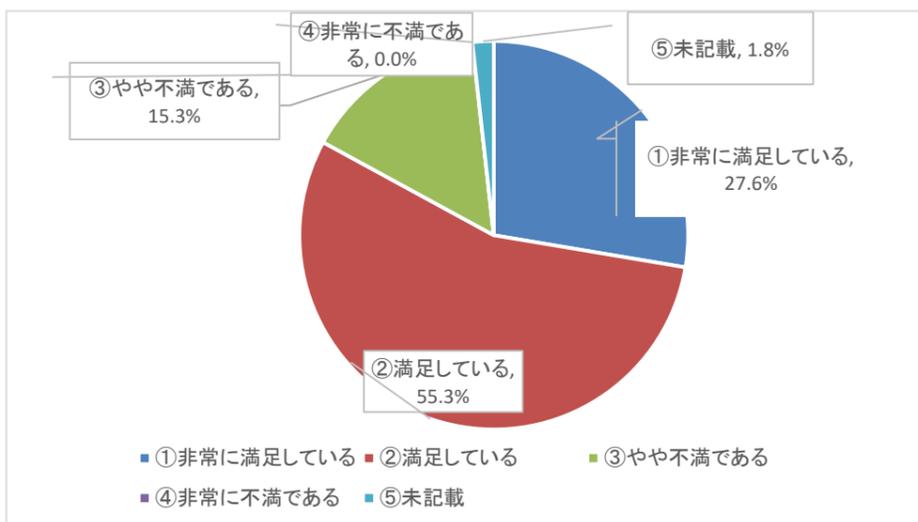
今回、選択肢を3択から2択に変更したことで単純な前年度との比較は難しくなりました。ただ、明確に好意的な評価をした人が約95%となった。これまでと大きな変化はなかったと想定してよいと思われる。一方、否定的な評価をした人の割合（利用しにくい）は、R4/1.4%→R5/2.4%と低い水準に留まっているものの、昨年度より増加しているので、利用者の満足度のUPに向けて、きめ細かい対応を心がけていきたい。

4	施設内設備の使いやすさ	①使いやすい	②使いにくい	③未記載	合計
		140	26	4	170
		82.4%	15.3%	2.4%	100.0%



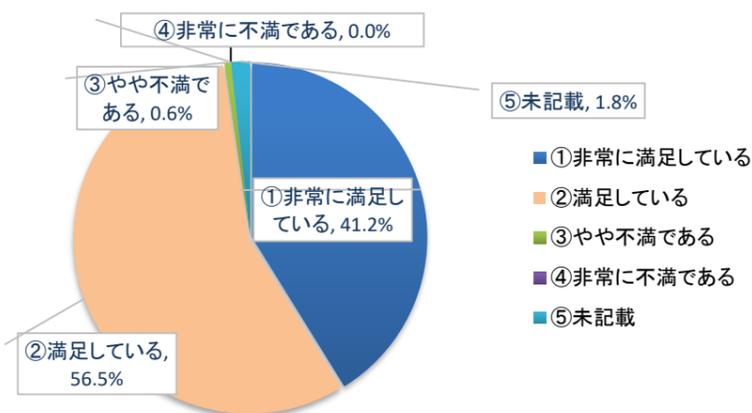
施設内設備の使いやすさについても3択から2択に変更したことから単純な前年度との比較評価は実施しにくい形となった。好意的な評価が82.4%となった。過去3年間、好意的な評価は80%以上を維持している。ただ、否定的な評価が今回は15.3%と昨年度に比べ約10%増加した。前年度「普通」と評価した人が今年度、2者択一になった為、「使いにくい」との意見に回った可能性は否めない。利用者から「施設が古い」「トイレの改善」などの意見が毎年事ではあるが、多く出されている。継続的な指摘事項の改善に向け、対応可能な範囲で努力して利用者の満足度UPに繋げていきたい。

5	施設の清潔性、安全性	①非常に満足している	②満足している	③やや不満である	④非常に不満である	⑤未記載	合計
		47	94	26	0	3	170
		27.6%	55.3%	15.3%	0.0%	1.8%	100.0%



施設の清潔性、安全性については、前年度までの5択から4択に変更してアンケートを実施した。このため、単純な前年度との比較は難しいが、好意的な評価(①②)の結果は、R3/88.0%→R4/64.3% (「普通」含まず)→R5/82.9%となった。一方、否定的な評価は、R3/10.8%→R4/7.1%→R5/15.3%となった。今回は、前年度の「普通」の評価が肯定的・否定的に分散した可能性は否めない。否定的な意見に対して、改善に向けて、対応可能な範囲の中で努力を重ね、満足度のUPに繋げていきたい。

6	職員のマナー、言葉遣い、服装等	①非常に満足している	②満足している	③やや不満である	④非常に不満である	⑤未記載	合計
		70	96	1	0	3	170
		41.2%	56.5%	0.6%	0.0%	1.8%	100.0%



職員対応についても、前項の設問と同様、従来の5択から「普通」を削除し4択によるアンケートとして実施した。したがって、単純な前年度との比較は難しく、好意的に評価した人の割合(①②の合計)は、前年度の約78%から約98%と大幅に増加した結果となった。昨年度の「普通」と評価した人が好意的な評価を頂いた結果と考える。過去3年間、高水準の評価を維持で出来ていると考える。過去3年間で見ても否定的な評価は非常に少ない状況ではあるが、貴重な意見であり、今後も引き続き親切な利用者対応を徹底し、施設利用満足度のより一層の向上を図っていきたい。