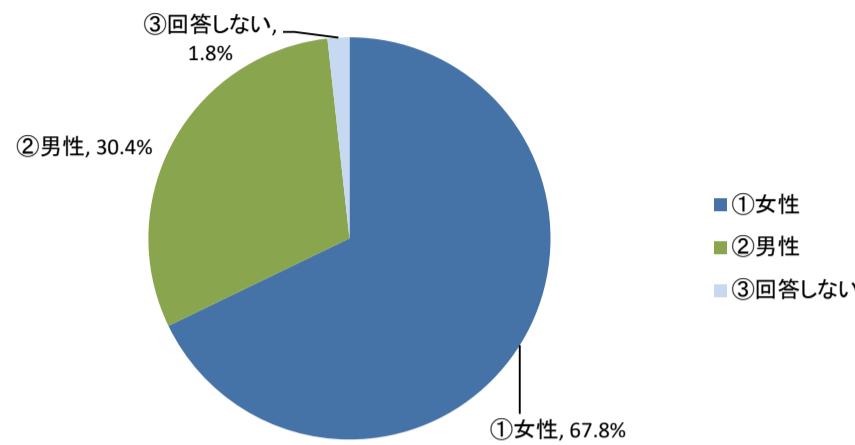


国分寺市もとまちプラザ施設利用者アンケート集計
総回答数 171

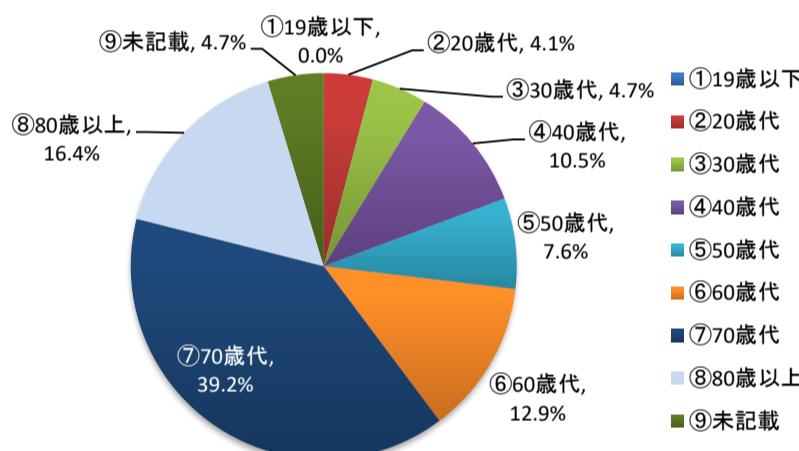
(令和6年11月7日～12月8日実施分)

1	(1) 性別	①女性	②男性	③回答しない	合計
		116	52	3	171
		67.8%	30.4%	1.8%	100.0%



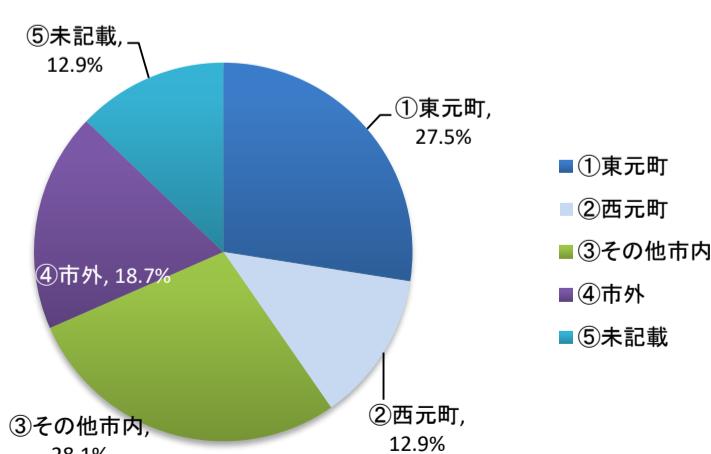
利用者の性別は、「女性」が多いという傾向に変わりはなく、全体に占める割合は昨年度67.6%から僅かながらUPの67.8%となった。一方、男性の割合を過去3年間で見ると、R4/34.3%→R5/30.6%→R6/30.4%と3割を維持している。体育室をはじめとする施設の利用グループなどがほぼ定着化してきた結果と、新たに「自彌術体操」「ハッピースマイルヨガ」等のグループ活動が加わり「女性」利用者が増加した要因の一つに繋がった結果になったものと推定される。

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
		0	7	8	18	13	22	67	28	8	171
		0.0%	4.1%	4.7%	10.5%	7.6%	12.9%	39.2%	16.4%	4.7%	100.0%



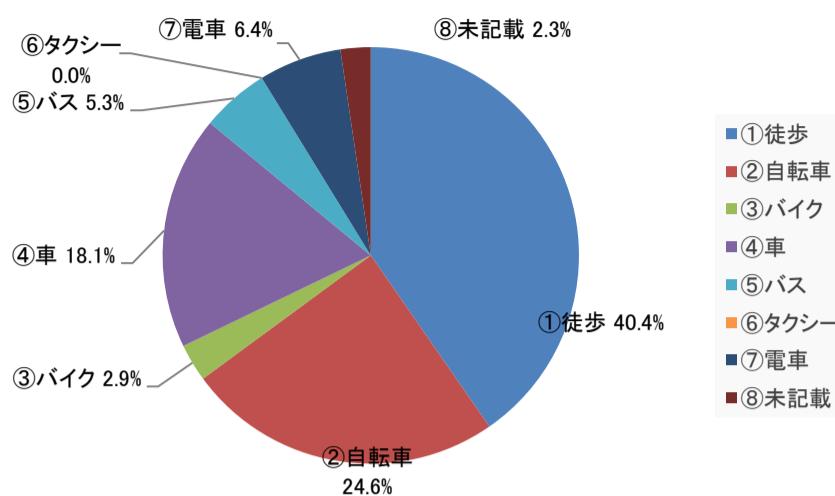
利用者の年代は「70歳代」が39.2%と最も多く、「80歳以上」がこれに続き、昨年度に続き、以下「60歳代」「40歳代」の順となった。今年度は、「60歳代」R5/10.6%→R6/12.9%、「40歳代」R5/8.2%→R6/10.5%とUPも「80歳以上」はR5/21.2%→R6/16.4%と大幅ダウンとなった。また、「50歳代」以上の利用者の割合も76.1%と昨年度(80.6%)より4ポイント減少。ただ、高齢者の割合が圧倒的に多い傾向に大きな変化は見られなかった。「30歳」以下の利用者の割合が、R5/9.4%→R6/8.8%と昨年度並みとなった。今後も高齢者層の利用維持を図りつつ、幅広い年齢層に利用促進の為、バランスをとれた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。

1	(3) 住所	国分寺市内											
		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	22
		0.0%	0.6%	1.8%	0.6%	1.8%	1.2%	1.8%	1.2%	3.5%	5.3%	27.5%	12.9%
		国分寺市内							府中市	小平市	東村山市	日野市	
		泉町	富士本	日吉町	内藤	光町	西町	高木町	府中市	小平市	東村山市	日野市	
		10	1	4	1	0	2	0	10	3	1	3	
		5.8%	0.6%	2.3%	0.6%	0.0%	1.2%	0.0%	5.8%	1.8%	0.6%	1.8%	
		三鷹市							未記載	合計			
		3	2	5	1	3	1	22	171				
		1.8%	1.2%	2.9%	0.6%	1.8%	0.6%	12.9%	100.0%				



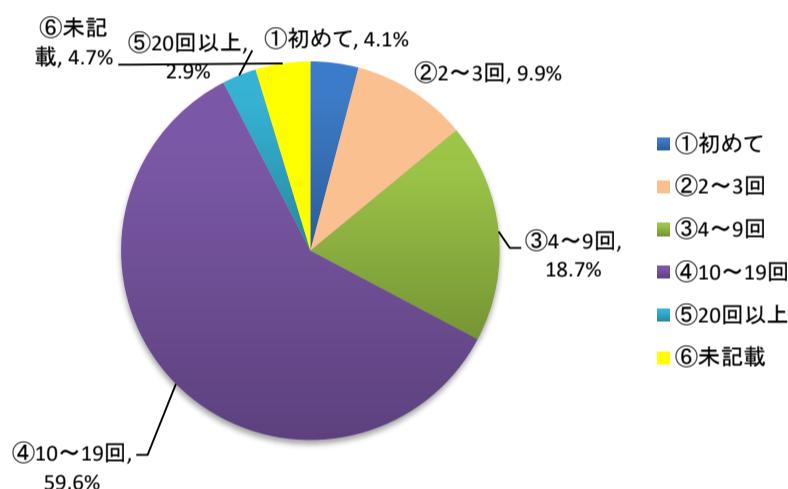
利用者の住所は地元である「東元町」「西元町」で約41%となり、過去3年間40%前半を維持している。一方、「その他市内」と「市外」については、過去3年間4割以上で年々UP傾向に推移している。(R4/45.9%→R5/46.2%→R6/47.2%)本プラザの場合はアクセス面などの影響もあることから、地元中心の利用傾向に基本的に変化は無かったと考えられるものの、広域での利用がより広がっている事から、今後も利用者の動向に注目していきたい。

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
		69	42	5	31	9	0	11	4	171
		40.4%	24.6%	2.9%	18.1%	5.3%	0.0%	6.4%	2.3%	100.0%



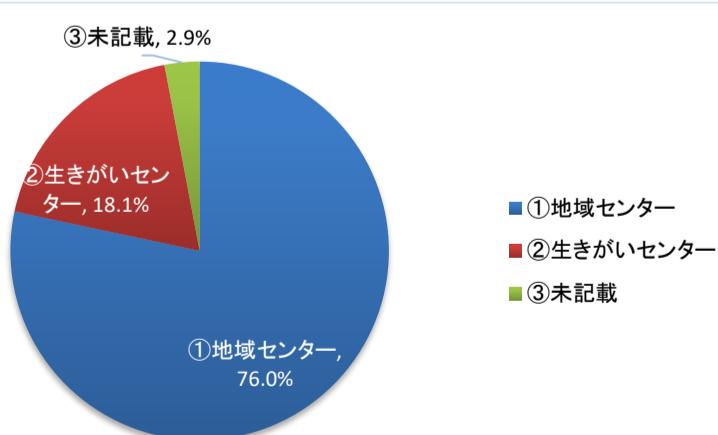
利用者の交通手段は地元中心の利用者が多いことから、昨年度から「徒歩」と「自転車」で5ポイントUPの65%を占めていた。次いで、「車」が約18%、今回、「電車」の利用が6.4%と続いた。本プラザの場合はアクセス面で、様々なアクセス手段を使用して本施設を利用している実態が確認できた。

1	(5) 利用回数(年間)	①初めて	②2~3回	③4~9回	④10~19回	⑤20回以上	⑥未記載	合計
		7	17	32	102	5	8	171
		4.1%	9.9%	18.7%	59.6%	2.9%	4.7%	100.0%



利用回数については、「10回以上」が約63%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」という利用者は昨年度より5ポイント大幅UPの14%、「4~9回」を含むと最も多い結果となった。
(R4/18.6%→R5/22.9%→R6/32.7%)
本プラザの認知度が広がったと考えられる。「初めて」「2~3回」リピート回数UPの為、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。

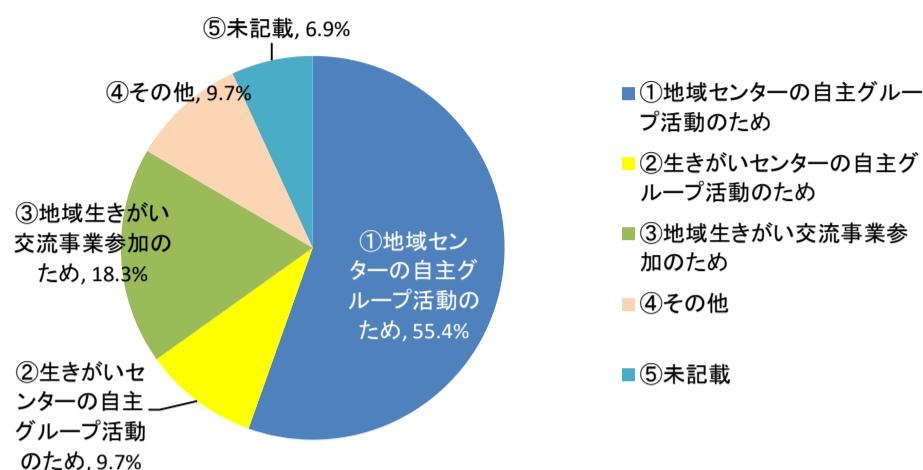
1	(6) 施設	①もとまち地域センター	②生きがいセンターもとまち	③未記載	合計
		130	31	10	171
		76.0%	18.1%	5.8%	100.0%



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80%を占め、「生きがいセンター」が約18%となった。前年度と比較すると「生きがいセンター」の利用者数が3倍増加している結果となった。生きがいセンターの自主事業の利用者増の要因と考える。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」の利用者が大半を占めているものと思われる。

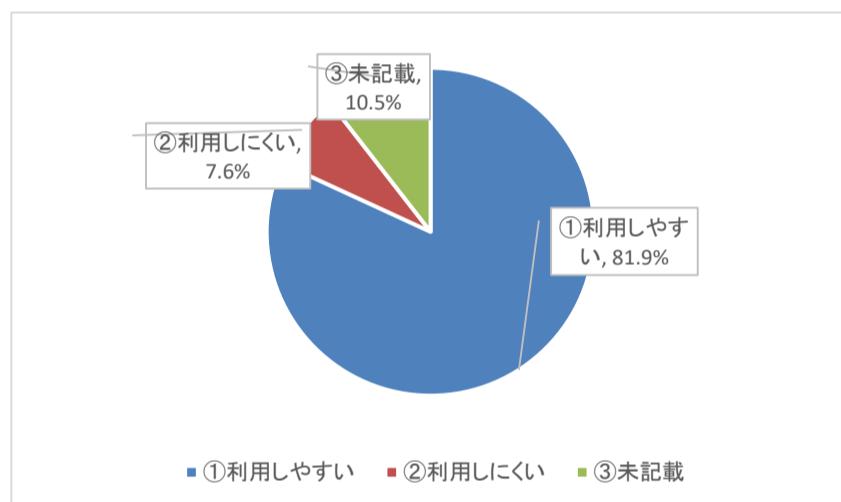
1	(7) 利用の目的	①地域センターの自主グループ活動のため	②生きがいセンターの自主グループ活動のため	③地域生きがい交流事業参加のため	④その他	⑤未記載	合計
		97	17	32	17	12	175
		55.4%	9.7%	18.3%	9.7%	6.9%	100.0%

複数回答可



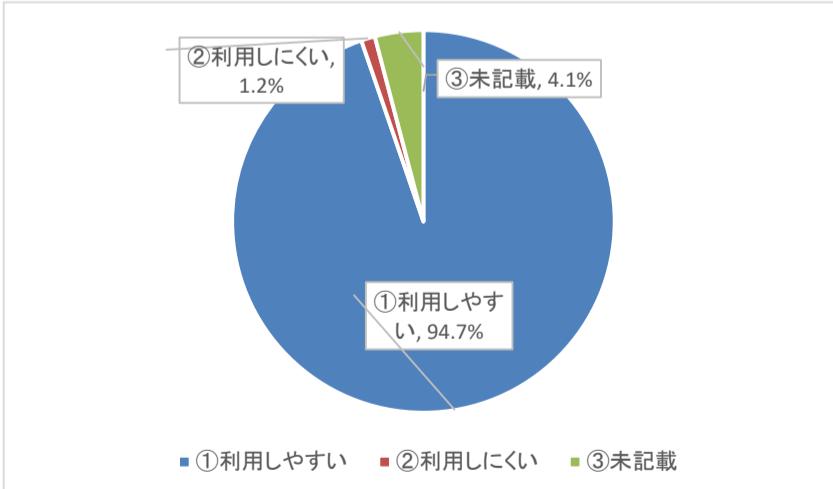
利用の目的については、「地域センターの自主グループ活動」が最も多く55.4%となった。次いで「地域生きがい交流事業参加」が18.3%、「生きがいセンターの自主グループ活動」が9.7%と続く結果となった。(昨年度の2位・3位が逆転)同じ選択肢で実施した昨年度の結果と同様に本施設が「地域センターの自主グループ」を主体に利用されている実態を確認する結果となった。

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
		140	13	18	171
		81.9%	7.6%	10.5%	100.0%



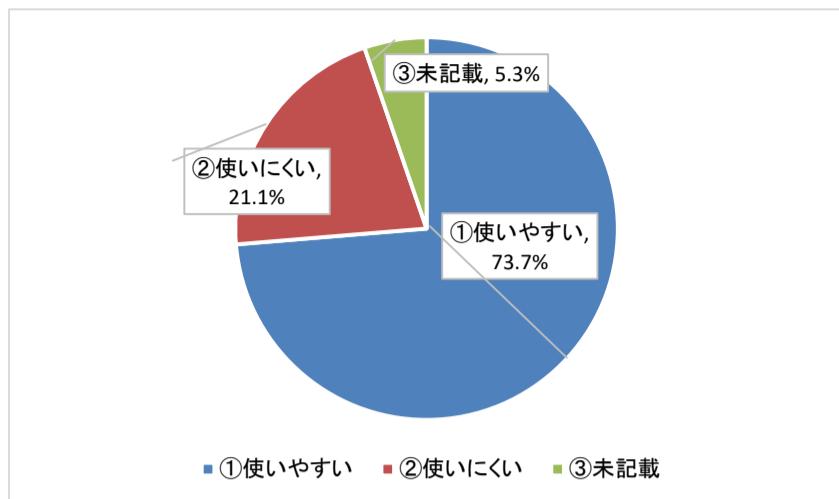
昨年同様に利用する際の手続きについては、選択肢を2択にした。結果、昨年度より約2%UPの明確に好意的な評価を行った人が81.9%となった。一方、明確に否定的な評価(利用しにくい)がR4/3.6%→R5/8.8%→R6/7.6%と昨年度より減少も大半がネットからの申込手続き・変更の意見であった。(ネットで予約変更出来ない等)利用者のPC・携帯の習熟度も関係するかもですが、今後は利用者の更なる利便性向上に向け、きめ細かい対応を心がけていきたい。昨年同様に未記載が10.5%ほどあったが、大部分が、利用手続きを実施していない方と思われる。

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
		162	2	7	171
		94.7%	1.2%	4.1%	100.0%



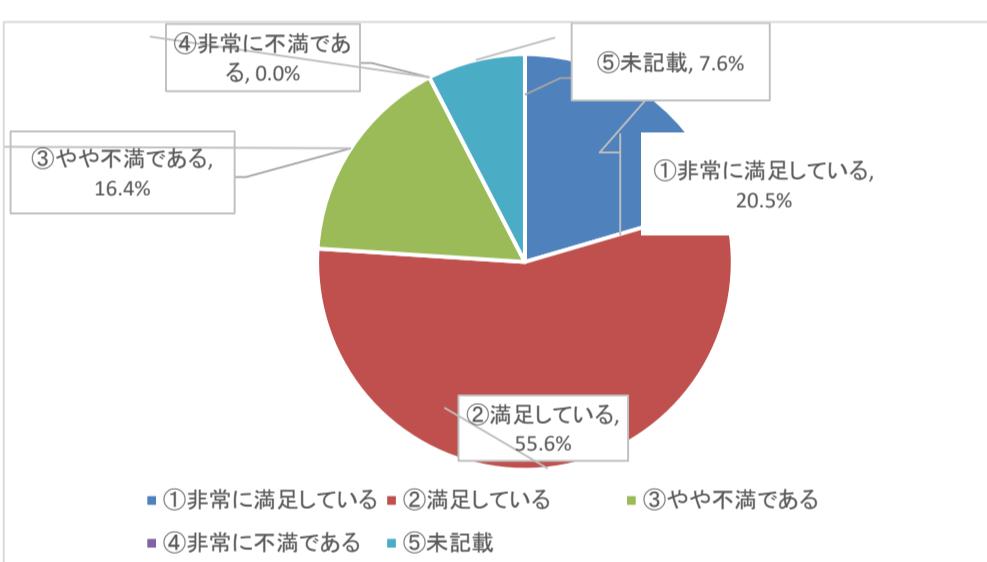
昨年度同様に選択肢を3択から2択に変更。結果、明確に好意的な評価をした人が約95%となった。これまでと大きな変化はなかったと想定してよいと思われる。また、否定的な評価をした人の割合(利用しにくい)は、R4/1.4%→R5/2.4%→R6/1.2%と低い水準に留まっており、昨年度より減少した。更なる利用者の満足度のUPに向けて、きめ細かい対応を心がけていきたい。

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
		126	36	9	171
		73.7%	21.1%	5.3%	100.0%



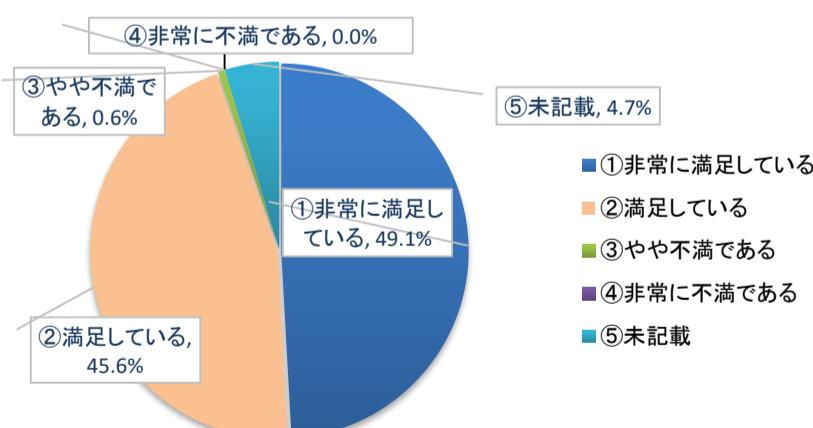
施設内設備の使いやすさについても昨年度同様に3択から2択に変更した。
好意的な評価が73.7%となったが、昨年度と比較し8.7%減少した。
否定的な評価が今回は21.1%と昨年度に比べ5.8%増加した。
利用者から大半が「トイレの改善」「施設が古い」などの意見が毎年事ではあるが、多く出されている。
継続的な指摘事項の改善に向け、対応可能な範囲で努力して利用者の満足度UPに繋げていきたい。

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
		35	95	28	0	13	171
		20.5%	55.6%	16.4%	0.0%	7.6%	100.0%



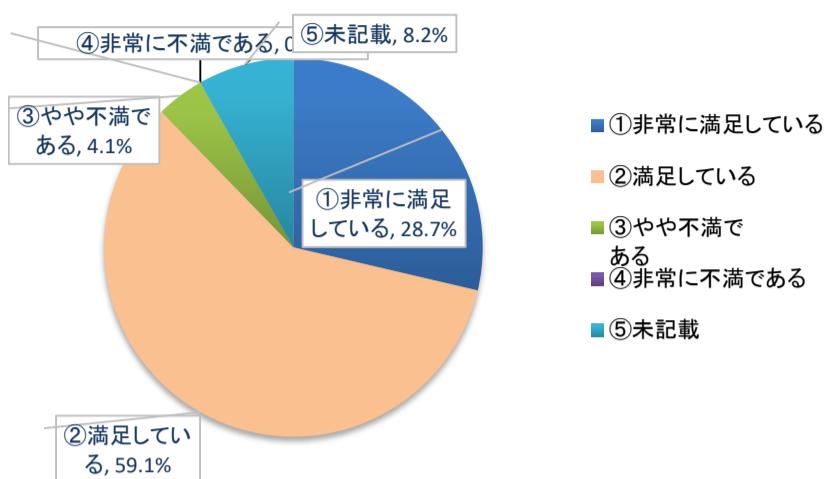
施設の清潔性、安全性については、昨年同様に4択に変更してアンケートを実施した。
結果、好意的な評価(①②)の結果は、R4/64.3%（「普通」含まず）→R5/82.9%→R6/76.1%と減少している。
一方、否定的な評価は、R4/7.1%→R5/15.3%→R6/16.4%と年々増加傾向にある。
「トイレの改善」「施設が古い」等の意見が反映されている事は否めない。
否定的な意見に対して、改善に向けて、対応可能な範囲の中で努力を重ね、満足度のUPに繋げていきたい。

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
		84	78	1	0	8	171
		49.1%	45.6%	0.6%	0.0%	4.7%	100.0%



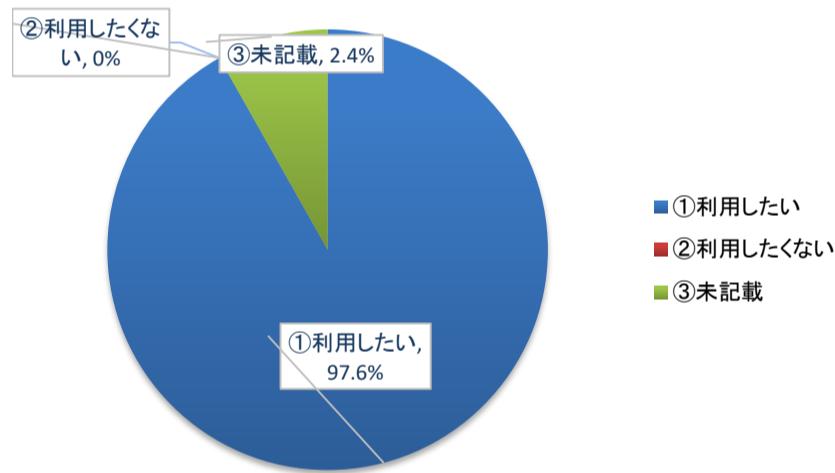
職員対応についても、昨年同様に4択によるアンケートとして実施した。
結果、好意的に評価した人の割合(①②の合計)は、前年度の約98%、今年度約95%となったものの特に「非常に満足している」の評価が昨年度41.2%から今年度49.1%と約8%大幅UPした。
過去3年間、高水準の評価を維持で出来ていると考える。
また、過去3年間で見ても否定的な評価は非常に少ない状況ではあるが、貴重な意見であり、今回の評価に甘んじる事無く、今後も引き続き親切な利用者対応を徹底し、施設利用満足度のより一層の向上を図っていきたい。

7	総合的な満足度	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
		49	101	7	0	14	171
		28.7%	59.1%	4.1%	0.0%	8.2%	100.0%



前年度と比較をして、①の好評価した人の割合は、前年度の約31%から約29%へと2ポイント減少した。また、①②の好評価した人の割合も前年度の93%から87.8%と5.2ポイント減少、総合的な満足度は維持できていると思われるものの減少要因をしっかりと分析し改善に努めたい。また、「未記載」が昨年度より6.2ポイントもUPしており、今後も引き続き親切な利用者対応を徹底し、「否定的な評価」「未記載」の低減努力をし、施設利用者満足度のより一層の向上を図っていきたい。

8	今後の利用	①利用したい	②利用したくない	③未記載	合計
		157	0	14	171
		91.8%	0.0%	8.2%	100.0%



今後の利用については「利用したい」の割合が91.8%を占め、過去3年間、90%を上回る結果となった。しかし、R4/93.6%→R5/97.6%→R6/91.8%と過去3年間で最低であり、「未記載」の増加しており、要因をしっかりと分析し、改善に努めていきたい。また昨年度同様に「②利用しない」が「0」であった。

9	参加したい講座	カラオケ	オカリナ	ヨガ	体操	PC教室	麻雀	習字	アート	読書会	防犯教室	昔の国分寺について
		2	2	9	8	3	1	2	4	1	1	2
		吹き矢	スマホ教室	囲碁	卓球						その他	合計

(注) 「その他」は、具体的な講座名の記載の無いもの
(例「今は満足しています」「どのような講座があるか分からないので、分かる様にして欲しい」)

参加したい講座については、「ヨガ」が最も多く、続いて「体操」「アート」「PC教室」回答があった。また、1件のみではあるが、「読書会」「吹き矢」「スマホ教室」「囲碁」「卓球」等をはじめ15種類の回答があった。運動系の講座は、昨年度は3件(約18%)であったが、今年度は18件(約44%)と大幅にUPした。また、新たに「防犯教室」記載頂き、全体として昨年度(16件)より「希望講座」数が大幅に増加した。より多くの利用者にアンケートに「希望講座」を記載頂く工夫・努力を図っていきたい。
今後の講座の選択を行う上では、これらのアンケート結果を踏まえながら、全体のバランスやこれまでの実施経過なども加味して、参加者の増加と満足度向上を図れるよう工夫していきたい。
また、講座によっては、講師の確保や講座の実施環境整備を伴うケースもあることから、長期的に計画的な対応にも努めていきたい。