

令和 5 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 5 年 10 月 31 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5年10月31日～11月30日

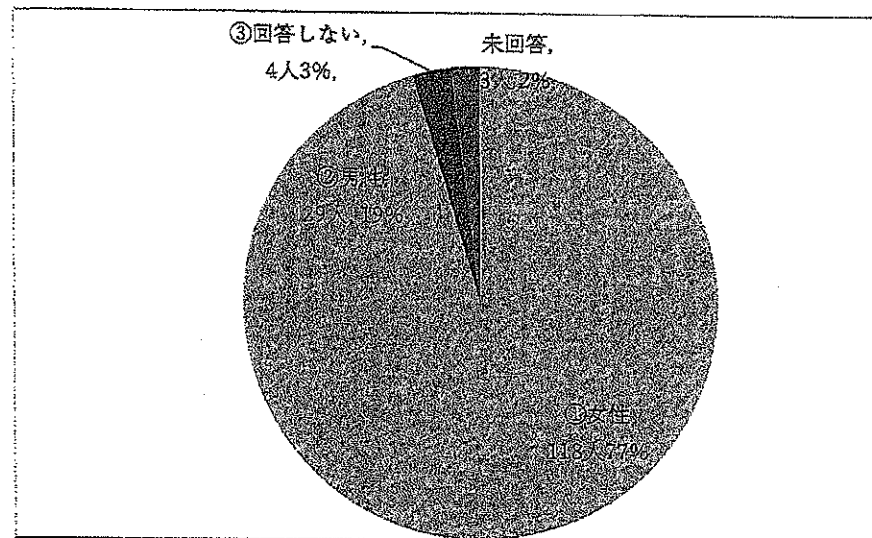
3. アンケート回答総数 154

※担当課との協議の上、設問及び回答内容を令和4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。

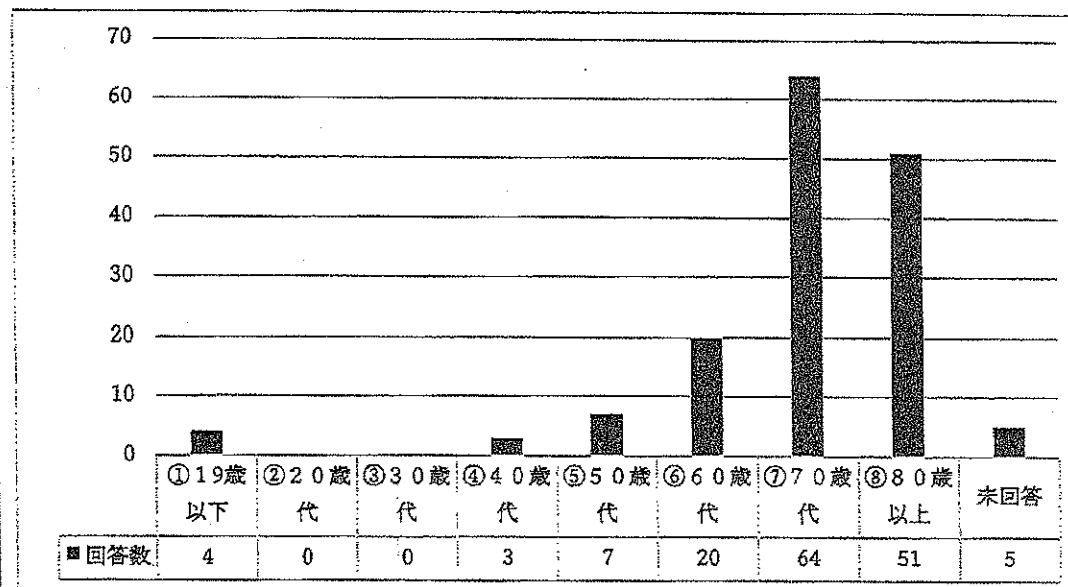
(1) 性別

	令和4年度(人数)	令和5年度(人数)
①女性	77%(180人)	77% (118人)
②男性	20%(47人)	19% (29人)
③回答しない		3% (4人)
未回答	3%(6人)	2% (3人)

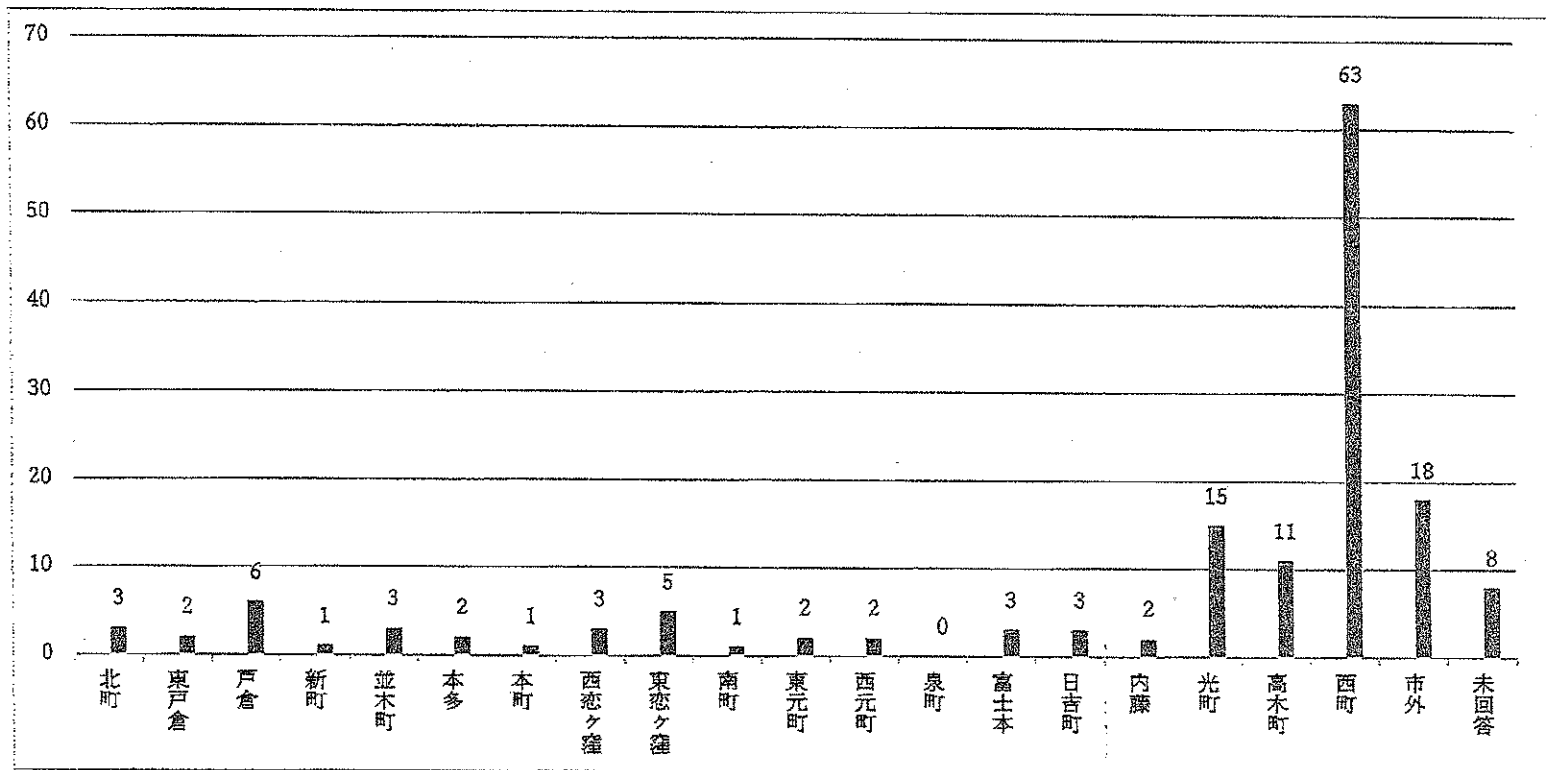


(2) 年代

	令和4年度(人数)	令和5年度(人数)
①19歳以下	2%(4人)	3%(4人)
②20歳代	0%(0人)	0%(0人)
③30歳代	2%(5人)	0%(0人)
④40歳代	2%(4人)	2%(3人)
⑤50歳代	6%(13人)	5%(7人)
⑥60歳代	9%(20人)	13%(20人)
⑦70歳代	48%(112人)	42%(64人)
⑧80歳以上	30%(70人)	33%(51人)
未回答	2%(5人)	3%(5人)

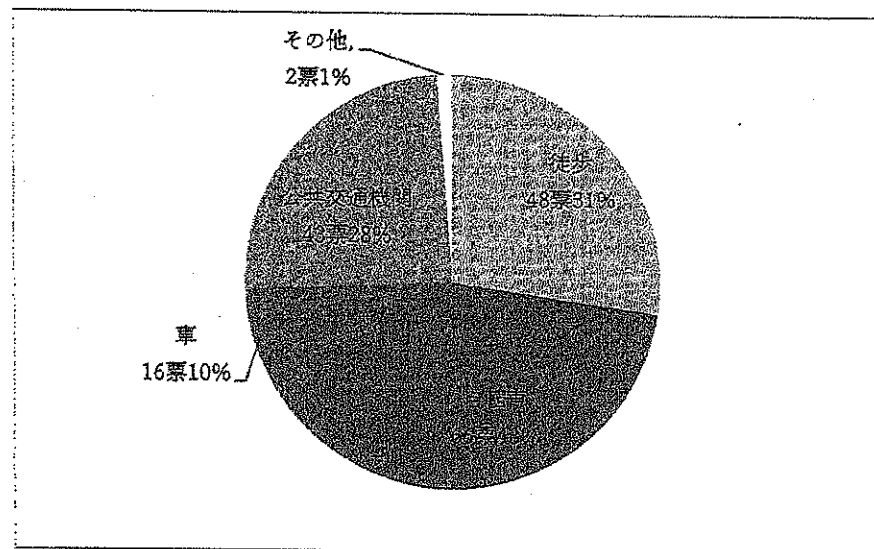


(3) 利用者の居住エリア



(4) ご来館時の交通手段 (複数回答可)

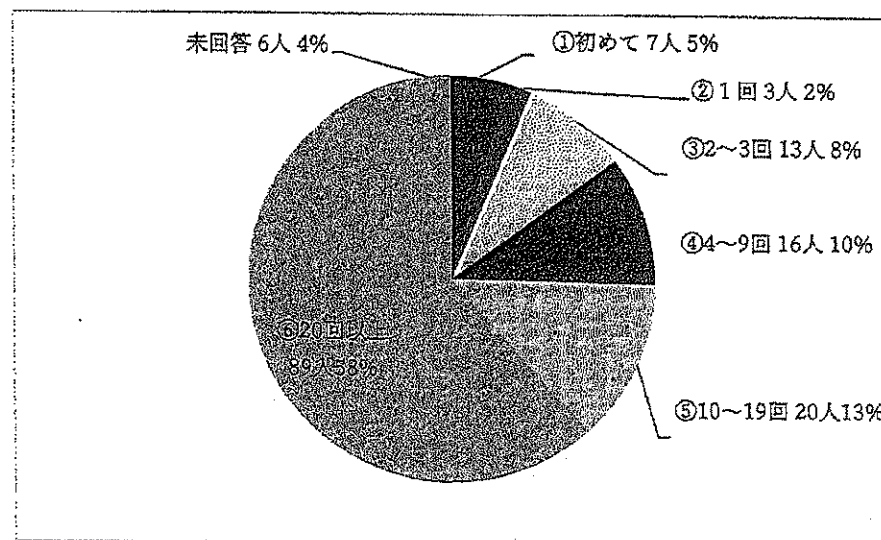
	令和4年度(人数)	令和5年度(人数)
徒歩	39%(90票)	31%(48票)
自転車	36%(85票)	43%(66票)
車	14%(33票)	10%(16票)
公共交通機関	17%(39票)	28%(43票)
その他	4%(9票)	1%(2票)



※複数回答可の為、計 175 票(計 113%)となっている。

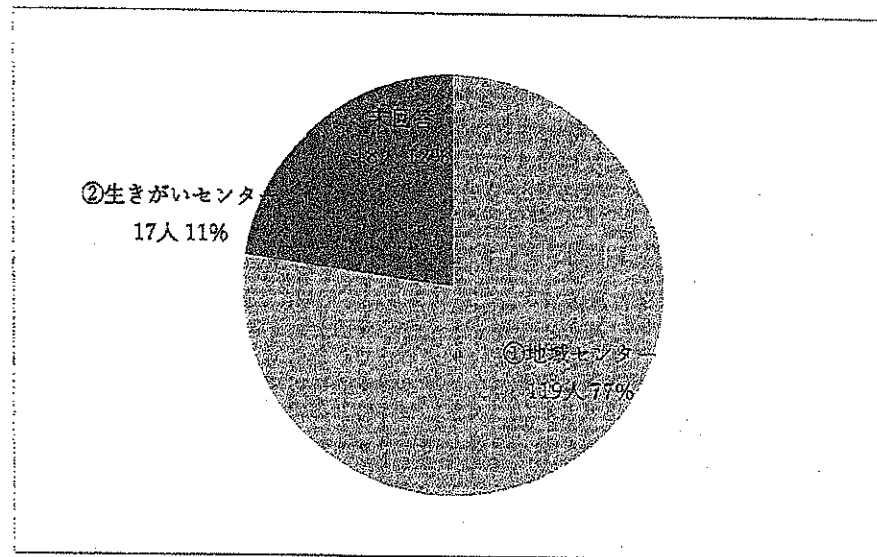
(5) 利用回数(年間)

	令和4年度(人数)	令和5年度(人数)
①初めて	4% (10人)	5% (7人)
②1回	2% (5人)	2% (3人)
③2～3回	7% (16人)	8% (13人)
④4～9回	6% (14人)	10% (16人)
⑤10～19回	12% (29人)	13% (20人)
⑥20回以上	66% (153人)	58% (89人)
未回答	3% (6人)	4% (6人)

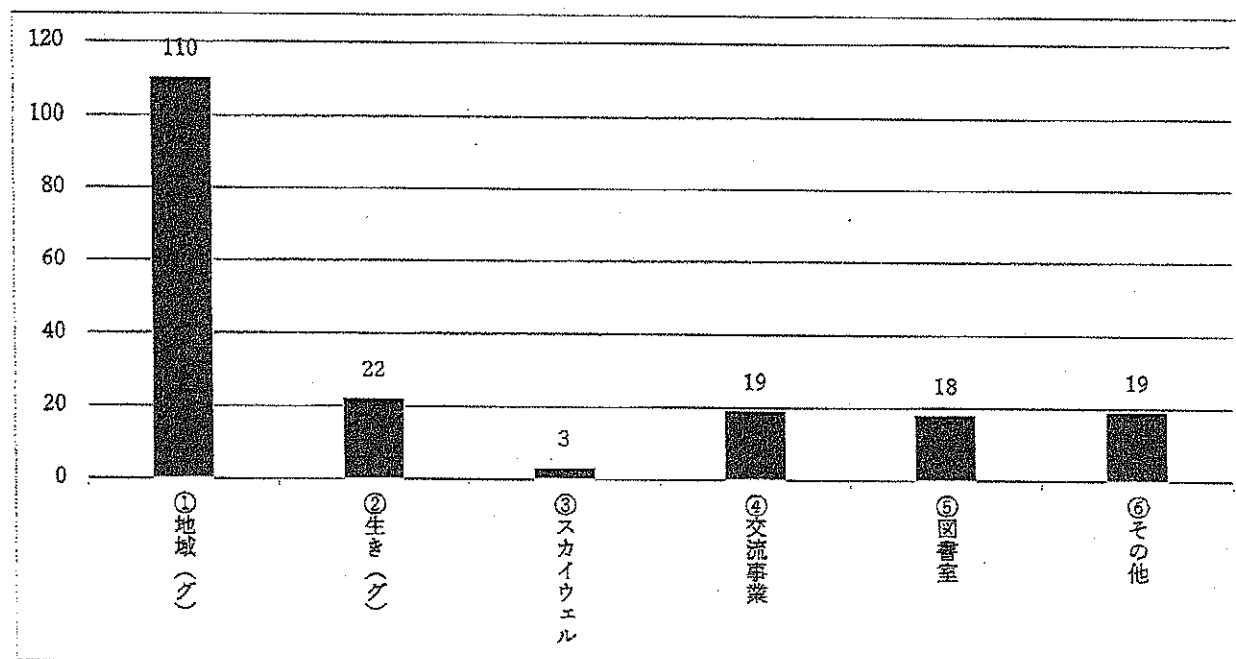


(6)「西町地域センター」と「生きがいセンターにしまち」のうち主にどちらの施設を利用しますか。

	令和4年度(人数)	令和5年度(人数)
①西町地域センター	84% (195人)	77% (119人)
②生きがいセンターにしまち	11% (17人)	12% (18人)
未回答	3% (6人)	12% (18人)



(7) どのような目的で使用していますか。(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電位治療器(スカイウエル)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・ゆっくり太極拳・自分のペースで3B体操・筆で遊ぼう)

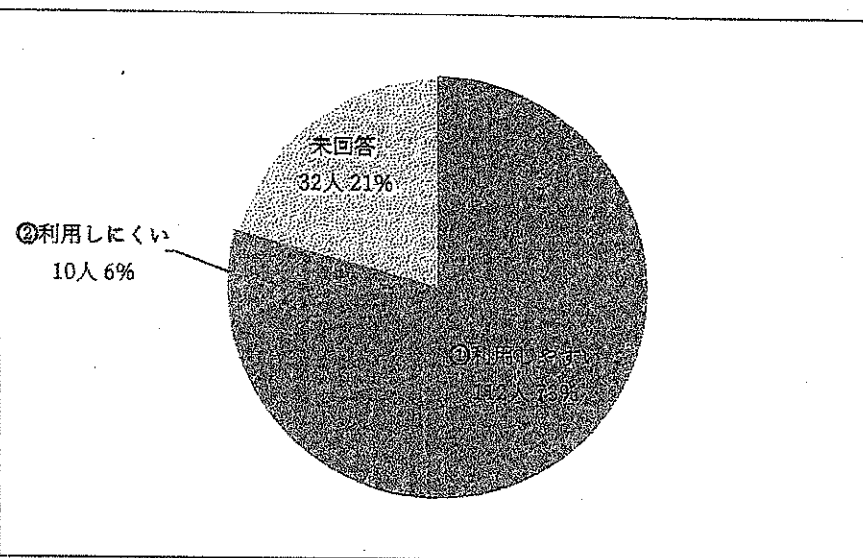
⑤ 本や雑誌の貸し出し、勉強、仕事などの利用

⑥ その他 主に図書委員会だった。ヨガや地域センターで活動している団体名の記載もあった。(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。

令和 5 年度	
①利用しやすい	73%(112人)
②利用しにくい	6%(10人)
未回答	21%(32人)

令和 4 年度	
①利用しやすい	40%(92人)
②苦痛	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

- ・操作が分からない
- ・予約ができない時がある。
- ・当番の方に任せているのでわからない
- ・全角入力が大変。
- ・ネットで予約しているのに紙を提出することがあったがなくなったのでそれは良いこと。

新システム導入から全く触ったことがない方が多くいるようで未回答の割合が令和 4 年度に比べ大幅に増えた。

予約システムを利用している方の中には全角入力にするのが大変という意見があった。

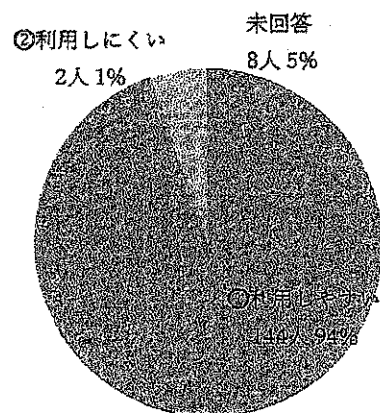
「仮予約から本予約にするための書類がなくなったため改善された。」という意見もあったがプラザの端末で予約をされている方は操作に苦労している様子をよく見かける。

その様な方々にも慣れて頂けるように手厚くサポートをしていく。

3.施設の開館日・時間は利用しやすいですか。

令和5年度	
①利用しやすい	94% (144人)
②利用しにくい	1% (2人)
未回答	5% (8人)

令和4年度	
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

- ・水曜日でも本は借りたい
- ・児童館の方が長いのが納得いかない。

令和4年度に比べてネガティブな意見は少し減った。

2点ご意見があったがどちらも対応が難しい内容のご意見だった。

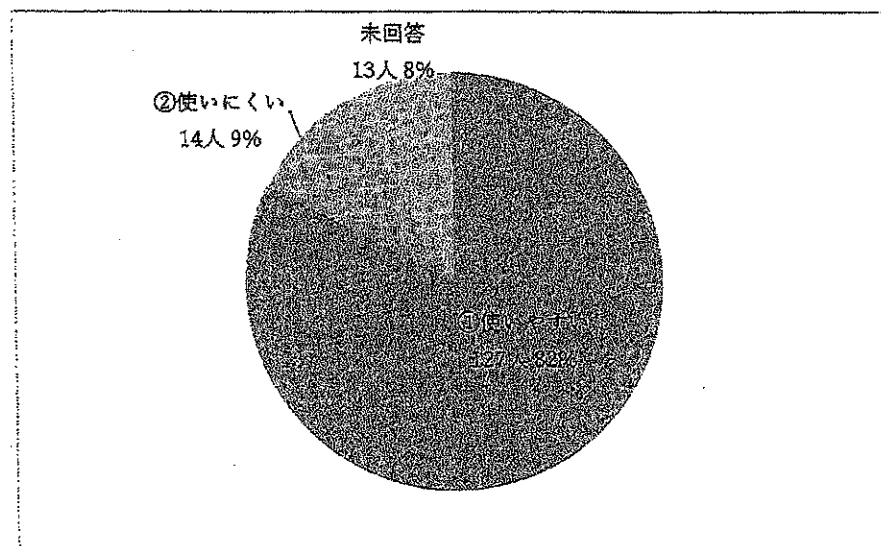
1点目は本の貸し出し返却については水曜日でも受け入れてほしいとの意見、2点目は生きがいセンターの開館時間に関する意見だった。

どちらもプラザが複合施設でそれぞれの施設の休館日や閉館時間が異なるための意見だと考えられるが、もっと利用したいとのご意見だと前向きに受け止め今後もより良い施設づくりに努めていく。

4.施設内の設備の使いやすさはいかがですか。

令和5年度	
①使いやすい	82% (127人)
②使いにくい	9% (14人)
未回答	8% (13人)

令和4年度	
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

- ・使いやすいとは言えない。
- ・古いものが多い。
- ・古くて汚れているものが多い。
- ・椅子が重く運ぶのが難しい
- ・トイレを洋式にしてほしい。

〇〇が欲しい等の意見が多くあった。

令和4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。

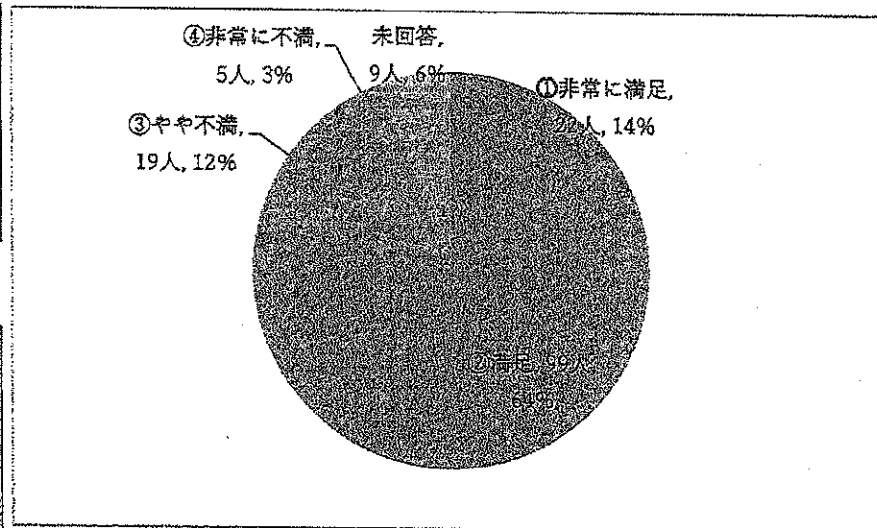
令和4年度にはあった「机が重い」との意見は今年度の結果にはなかった。生きがいセンター大広間の机をキャスター付きの物へ変更したため改善されたのだと思われる。

令和5年度になって「椅子が重い」との意見が数件出てきた。困ったときには職員に声をかけて頂ければ対応できるためこちらからもアピールをしていきたい。

5.施設の清潔性、安全性はいかがですか。

令和 5 年度	
①非常に満足している	14% (22人)
②満足している	64% (99人)
③やや不満である	12% (19人)
④非常に不満である	3% (5人)
未回答	6% (9人)

令和 4 年度	
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

- ・よくゴミが落ちている
- ・床が傷だらけ。汚い。
- ・部屋の床などが汚れている。
- ・トイレが汚い。
- ・トイレをもう少しキレイにしてほしい。
- ・掃除が行き届いていない

他の設問に比べると厳しい意見が多かった。

4 年度意見が多かった廊下や階段の汚れに関しては 5 月頃ワックスを塗りなおすことで一度改善されたが再び汚れが目立ってしまっている。

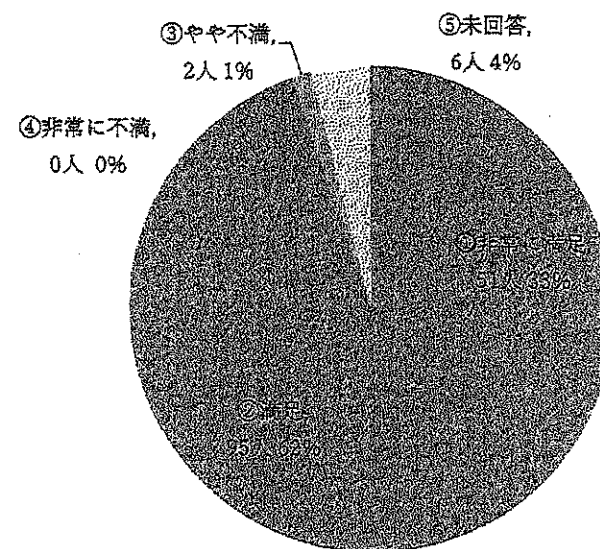
今年度中に廊下の清掃を終わらせ、9 月までに汚れが目立つ全ての部屋の清掃を終える計画である。

また清潔な状態維持の為に日々の掃除をゴミやほこりの残らぬように丁寧に行う。

6.職員のマナー、言葉遣い、服装はいかがですか。

令和5年度	
①非常に満足している	57% (61人)
②満足している	32% (35人)
③やや不満である	13% (13人)
④非常に不満である	0% (0人)
未回答	4% (6人)

令和4年度	
①非常に満足している	40% (44人)
②満足している	31% (34人)
③普通	27% (30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)



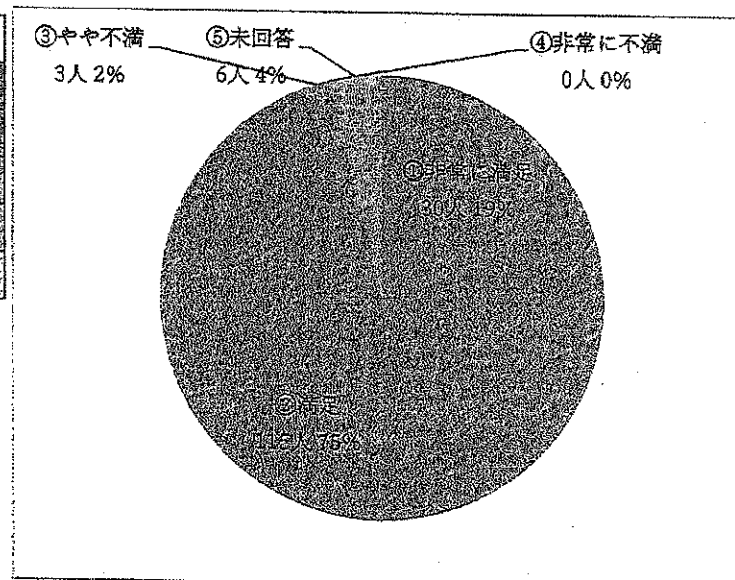
その他の意見

- ・職員の方たちはとても感じが良いです。
- ・職員の方が親切で感じが良いです。

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。

	令和4年度	令和5年度
①非常に満足している	10% (3人)	19% (6人)
②満足している	37% (12人)	76% (24人)
③やや不満である	1% (2人)	2% (2人)
④非常に不満である	0% (0人)	0% (0人)
未回答	2% (5人)	4% (6人)



その他の意見

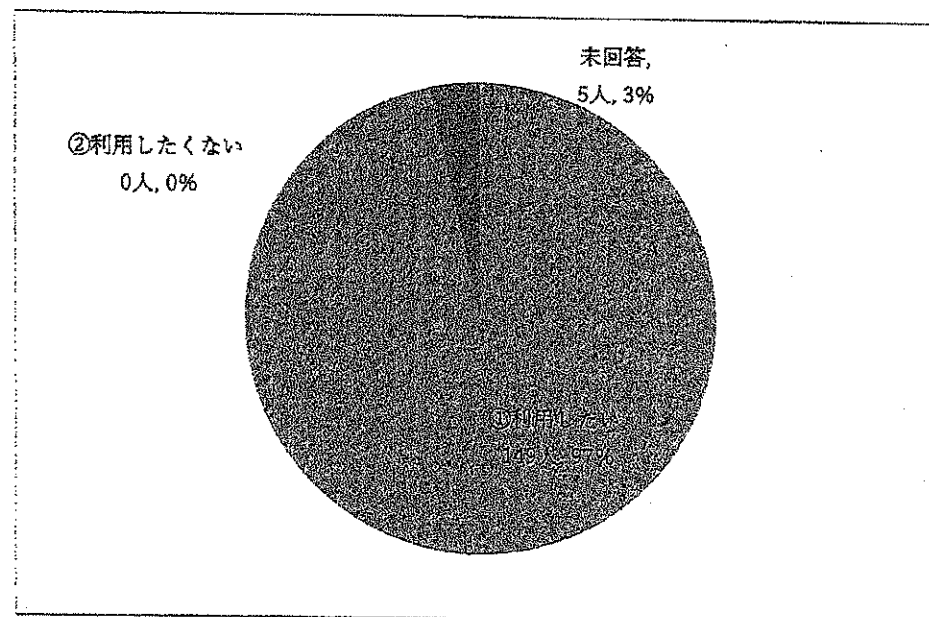
- ・非常に満足しております。
- ・いつも暖かく対応して下さい感謝しております。

令和4年度と比較すると今年度は「非常に満足」の割合が増えた。

アンケートで出た意見の中で対応できるものは早急に対応し、来年度はより満足度を上げることができるよう努めていく。

8.また利用していただけますか。

	令和4年度	令和5年度
①利用した	97%(225人)	97%(249人)
②利用したくない	0%(0人)	0%(0人)
未回答	3%(8人)	3%(5人)



今年度も去年度と同じく「利用したくない」と回答した利用者はいなかった。
頂いた多くの要望や意見を受け止め、気持ちよく利用できる施設運営をしていく。