

**寒川町民センター・町民センター分室・北部公民館・南部公民館
利用者満足度調査 結果報告書**



2019年2月27日
株式会社 バルク

1. 調査概要	2
2. サマリー	5
3. 調査結果	7
4. 質問間クロス集計	32

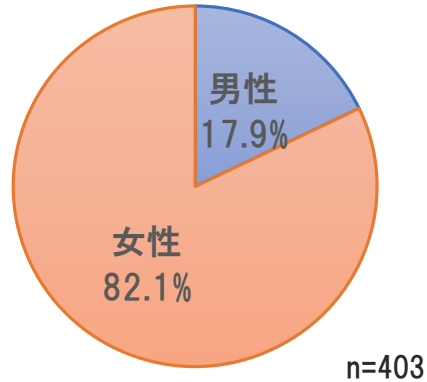
1. 調査概要

1-1. 調査概要

- 調査場所 : 寒川町民センター・町民センター分室・北部公民館・南部公民館
- 調査対象 : 調査期間中、施設に来館した利用者に対して無作為に配布
- 有効サンプル数 : 406名
- 調査方法 : 利用者による自記式アンケート
(施設受付職員による配布・回収)
- 調査期間 : 2018年12月1日～12月31日
- 報告書の見方
(諸注意) :
- 集計表の「全体」の数字は「無回答」を含まない。
 - 集計表の%の数字は小数点第2位以下を四捨五入しているため、見かけの数字の合計が100%にならないことがある。
 - 4段階評価の満足度の数表・グラフの数字は、4段階の加重平均のスコアを使用している。
※加重平均: 「そう思う/満足」=4、「まあそう思う/やや満足」=3、「あまりそう思わない/やや不満」=2、「そう思わない/不満」=1としたときの平均点
 - 集計表の中で、セル(集団)のサンプル数が20未満と少なく注意が必要なものは、集計表にグレー地で示している。

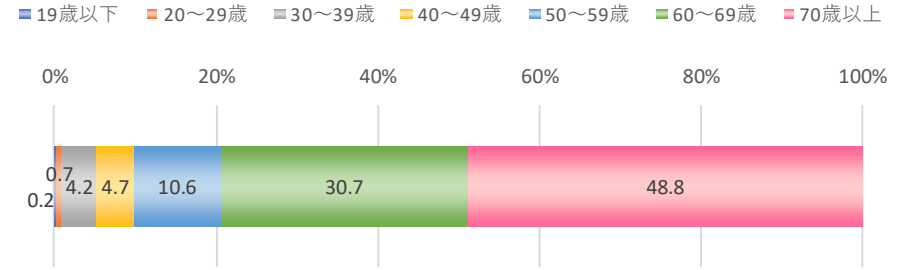
1-2. 回答者属性

性別



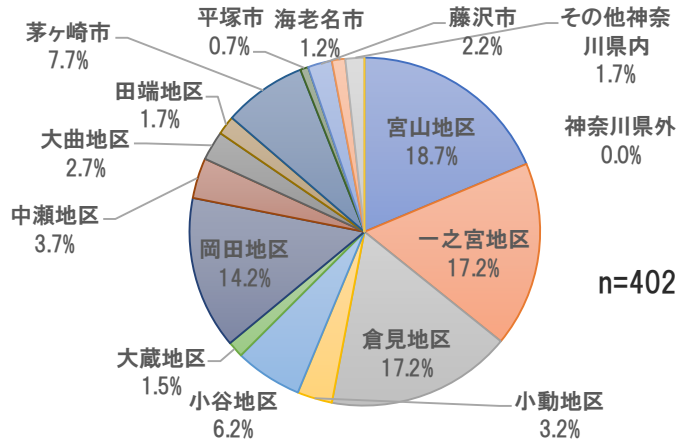
全体	男性	女性
403	72	331
100.0	17.9	82.1

年齢



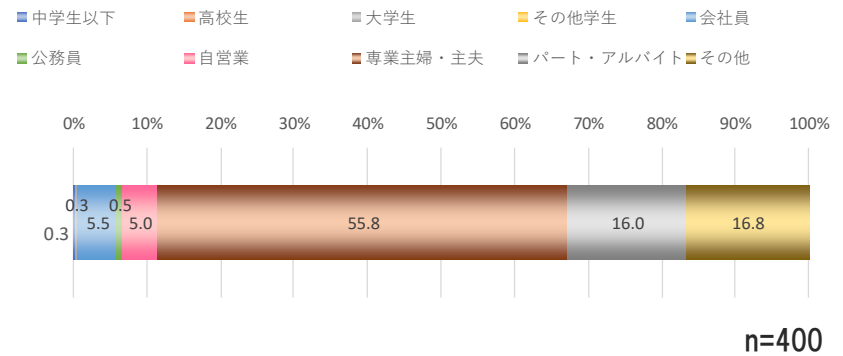
全体	19歳以下	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
404	1	3	17	19	43	124	197
100.0	0.2	0.7	4.2	4.7	10.6	30.7	48.8

居住地



全体	宮山地区	一之宮地区	倉見地区	小動地区	小谷地区	大蔵地区	岡田地区	中瀬地区	大曲地区	田端地区	茅ヶ崎市	平塚市	藤沢市	海老名市	その他神奈川県内	神奈川県外
402	75	69	69	13	25	6	57	15	11	7	31	3	9	5	7	0
100.0	18.7	17.2	17.2	3.2	6.2	1.5	14.2	3.7	2.7	1.7	7.7	0.7	2.2	1.2	1.7	0.0

職業



全体	中学生以下	高校生	大学生	その他学生	会社員	公務員	自営業	専業主婦・主夫	パート・アルバイト	その他
400	1	0	1	0	22	2	20	223	64	67
100.0	0.3	0.0	0.3	0.0	5.5	0.5	5.0	55.8	16.0	16.8

2. サマリー

◇高い満足度

- ◆総合満足度は「満足」と「やや満足」をあわせて90.0%と高い満足度を示している。(P28)
- ◆『町民センター(分室)』は8割後半、その他の施設では9割を超え、『南部公民館』では97.0%と非常に高い満足度を示している。(P28)

◇利用者は高齢層が中心

- ◆全体では、男女の比率はおおよそ2:8で女性の方が多くなっている。(P9)
- ◆全体では、「70歳以上」(48.8%)と「60～69歳」(30.7%)が中心で、あわせて79.5%を占めている。(P10)

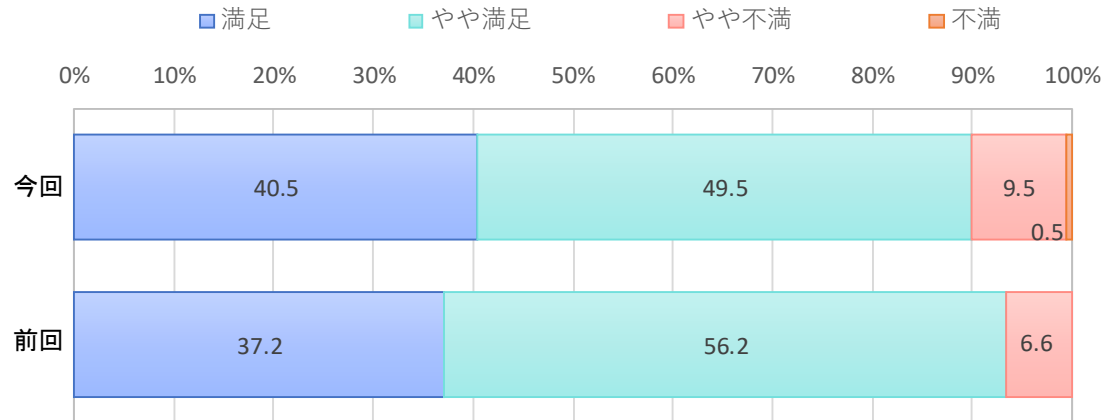
◇高齢者への利便性、設備、トイレへの不満が多い

- ◆『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』については、「あまりそう思わない」と「そう思わない」の比率が38.6%と約4割みられ、他の項目と比べて不満が高くなっている。(P16)
- ◆『設備や備品が充実している』『トイレが使いやすい』については、「あまりそう思わない」と「そう思わない」の比率の合計が高く、特に『トイレが使いやすい』では50.5%と半数を超えている。(P18)
- ◆意見・要望では、「トイレの洋式化・バリアフリー化」「エレベーターの設置」「スロープの設置」について、「空調設備」「窓の開閉」「卓球台」についての意見があげられている(P33～35)
 - 北部公民館、南部公民館は老人福祉施設併設でもあるため、利用は高齢女性が中心となっている。バリアフリー化、エレベーターの設置など高齢者の使いやすさに配慮する必要がある、中心利用者層へ配慮した対応が必要と考えられる。
 - また、トイレの洋式化の要望は、身体への負担に配慮することにもなるため、バリアフリー化への要望と同義と捉え、他の設備面の整備に優先して取り組む必要があると考えられる。

3. 調査結果

3-1. 総合満足度(前年比較)

Q14 あなたは、本日使用した施設を総合的にどのように感じましたか。



		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満	TOP2BOX	加重平均
経年比較	今回	368	40.5	49.5	9.5	0.5	90.0	3.30
	前回	411	37.2	56.2	6.6	0.0	93.4	3.31

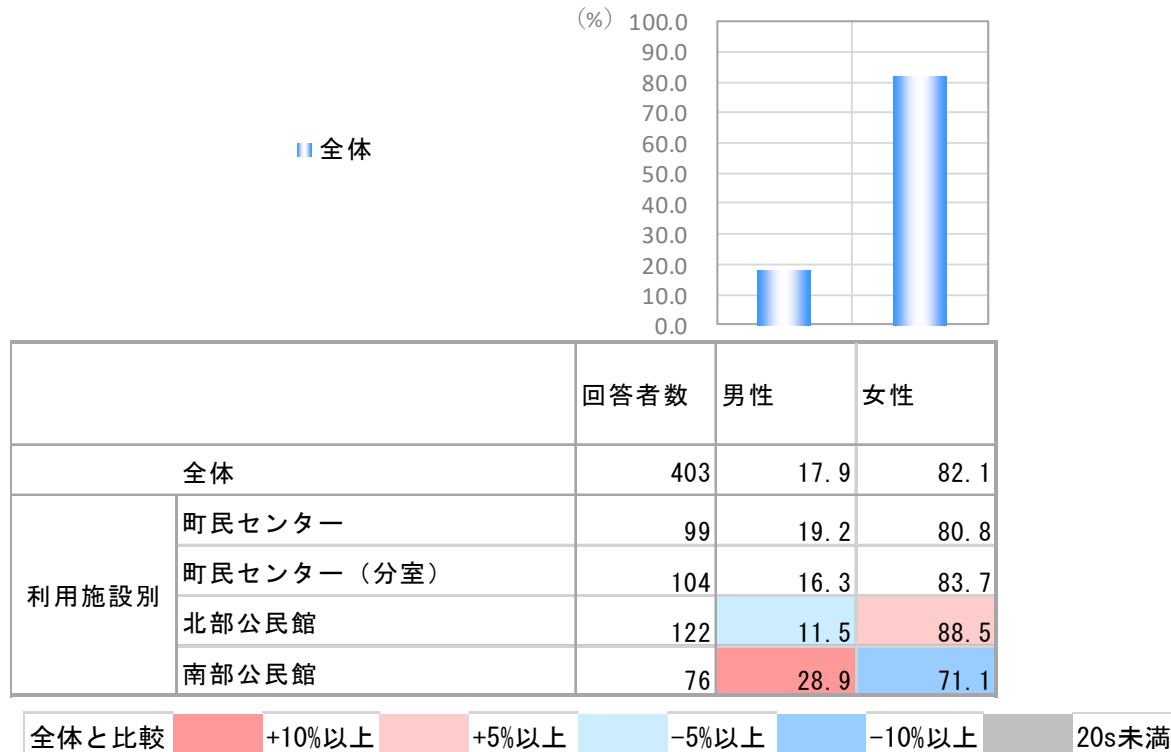
※TOP2BOX : 「満足」と「やや満足」の比率の合計(%)

※加重平均: 「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

- ◆ 総合満足度は「満足」と「やや満足」の比率の合計は90.0%で9割となっている。
- ◆ 前回調査と比較すると、「満足」「やや満足」の比率が3.4ポイント、加重平均は0.01それぞれ減少しているが大きな変化はみられない。

3-2. 性別

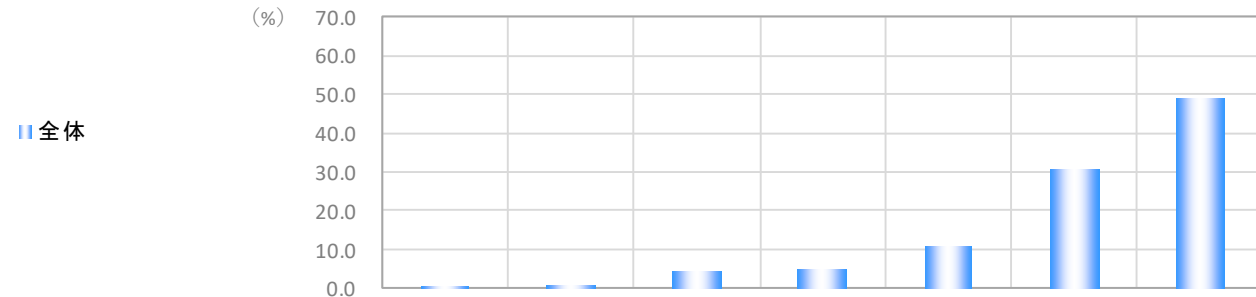
Q1 あなたの性別をお答えください。



- ◆ 全体では、男女の比率はおおよそ2:8で女性の方が多くなっている。
- ◆ 利用施設別では、『南部公民館』では、「男性」が他の施設よりも高く、28.9%となっている。

3-3. 年齢

Q2 あなたの年齢をお答えください。



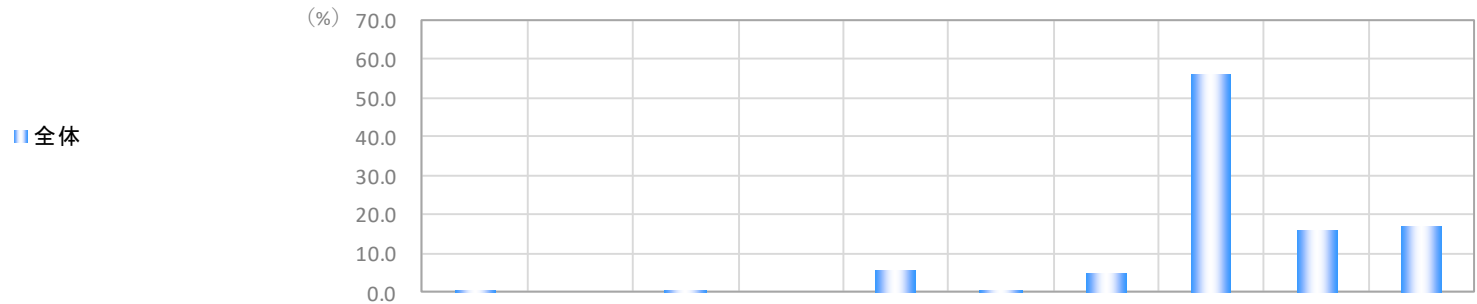
		回答者数	19歳以下	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
全体		404	0.2	0.7	4.2	4.7	10.6	30.7	48.8
性別	男性	72	0.0	2.8	1.4	0.0	5.6	23.6	66.7
	女性	330	0.3	0.3	4.8	5.8	11.8	32.1	44.8
利用施設別	町民センター	100	0.0	0.0	5.0	5.0	8.0	34.0	48.0
	町民センター（分室）	103	1.0	0.0	0.0	1.9	12.6	29.1	55.3
	北部公民館	122	0.0	1.6	6.6	7.4	13.9	24.6	45.9
	南部公民館	77	0.0	1.3	5.2	3.9	6.5	36.4	46.8

全体と比較 +10%以上 +5%以上 -5%以上 -10%以上 20s未満

- ◆ 全体では、「70歳以上」(48.8%)と「60~69歳」(30.7%)が中心で、あわせて79.5%を占めている。
- ◆ 利用施設別では、『町民センター(分室)』では、「70歳以上」が他の施設よりも高く、55.3%となっている。

3-4. 職業

Q3 あなたのご職業をお答えください。



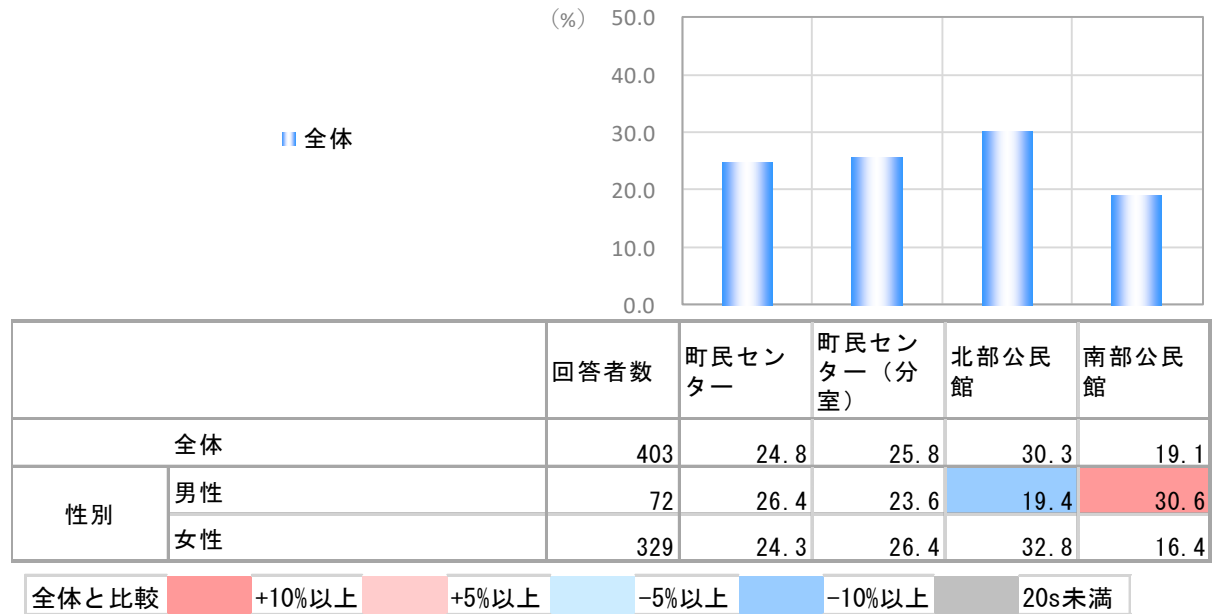
		回答者数	中学生以下	高校生	大学生	その他学生	会社員	公務員	自営業	専業主婦・主夫	パート・アルバイト	その他
全体		400	0.3	0.0	0.3	0.0	5.5	0.5	5.0	55.8	16.0	16.8
性別	男性	71	0.0	0.0	1.4	0.0	8.5	2.8	4.2	0.0	14.1	69.0
	女性	327	0.3	0.0	0.0	0.0	4.9	0.0	4.9	67.9	16.5	5.5
利用施設別	町民センター	99	0.0	0.0	0.0	0.0	5.1	0.0	3.0	50.5	20.2	21.2
	町民センター（分室）	103	1.0	0.0	0.0	0.0	3.9	0.0	2.9	57.3	16.5	18.4
	北部公民館	119	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	1.7	8.4	62.2	12.6	8.4
	南部公民館	77	0.0	0.0	1.3	0.0	6.5	0.0	5.2	49.4	15.6	22.1

全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「専業主婦・主夫」が55.8%で最も高く、半数を超えている。
- ◆ 利用施設別では、『北部公民館』では「専業主婦・主夫」は62.2%で他の施設よりも高くなっている。

3-5. 利用施設

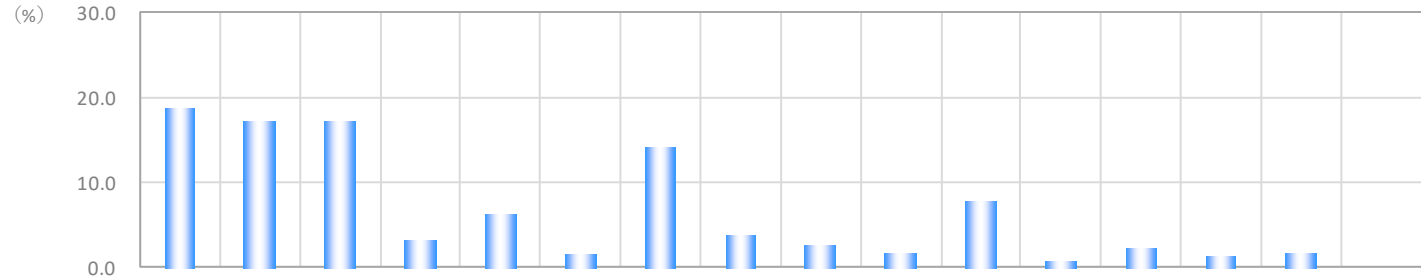
Q4 本日、利用された施設をお答えください。



- ◆ 全体では、「北部公民館」が30.3%で最も高くなっている。
- ◆ 性別では、『男性』の「南部公民館」が30.6%で高くなっている。

3-6. 居住エリア

Q5 本日は、こちらの施設にどちらからお越しになりましたか。



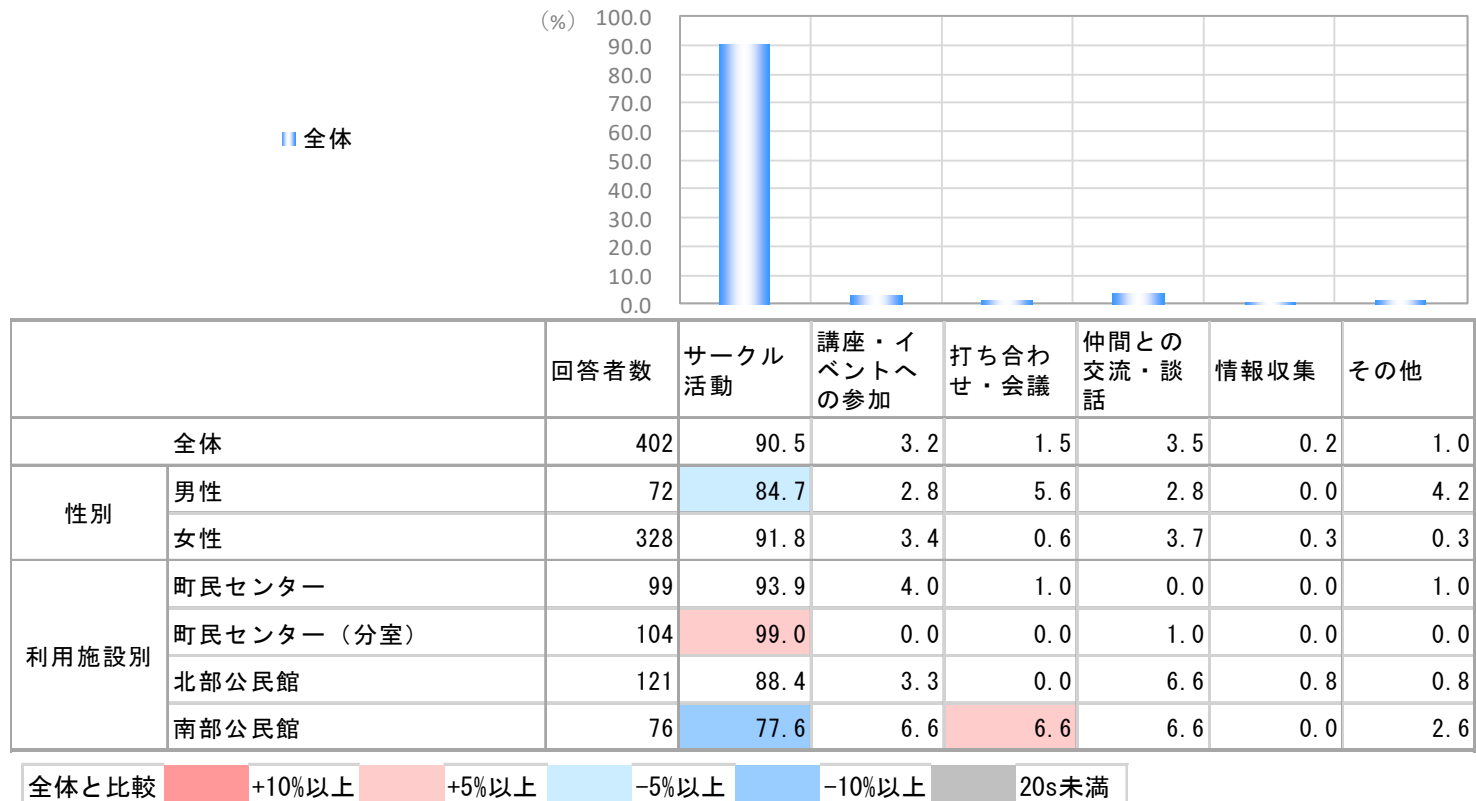
		回答者数	宮山地区	一之宮地区	倉見地区	小動地区	小谷地区	大蔵地区	岡田地区	中瀬地区	大曲地区	田端地区	茅ヶ崎市	平塚市	藤沢市	海老名市	その他神奈川県内	神奈川県外
全体		402	18.7	17.2	17.2	3.2	6.2	1.5	14.2	3.7	2.7	1.7	7.7	0.7	2.2	1.2	1.7	0.0
性別	男性	72	25.0	15.3	6.9	1.4	6.9	2.8	16.7	6.9	2.8	1.4	5.6	0.0	5.6	0.0	2.8	0.0
	女性	328	17.1	17.7	19.5	3.7	6.1	1.2	13.7	3.0	2.4	1.8	8.2	0.9	1.5	1.5	1.5	0.0
利用施設別	町民センター	99	12.1	14.1	19.2	2.0	9.1	1.0	10.1	9.1	4.0	3.0	13.1	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0
	町民センター（分室）	104	22.1	17.3	10.6	2.9	9.6	1.9	20.2	2.9	1.9	1.0	3.8	1.0	1.9	1.0	1.9	0.0
	北部公民館	121	24.8	9.1	26.4	5.8	4.1	0.8	10.7	0.8	3.3	0.0	5.8	0.8	2.5	2.5	2.5	0.0
	南部公民館	76	13.2	34.2	7.9	1.3	1.3	2.6	17.1	2.6	1.3	3.9	9.2	0.0	2.6	0.0	2.6	0.0

全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「宮山地区」が18.7%、「一之宮地区」「倉見地区」がそれぞれ17.2%となっている。また、寒川町内(10地区合計)からの利用は86.3%となっている。
- ◆ 利用施設別では、『南部公民館』の「一之宮地区」が34.2%で高くなっている。

3-7. 利用目的

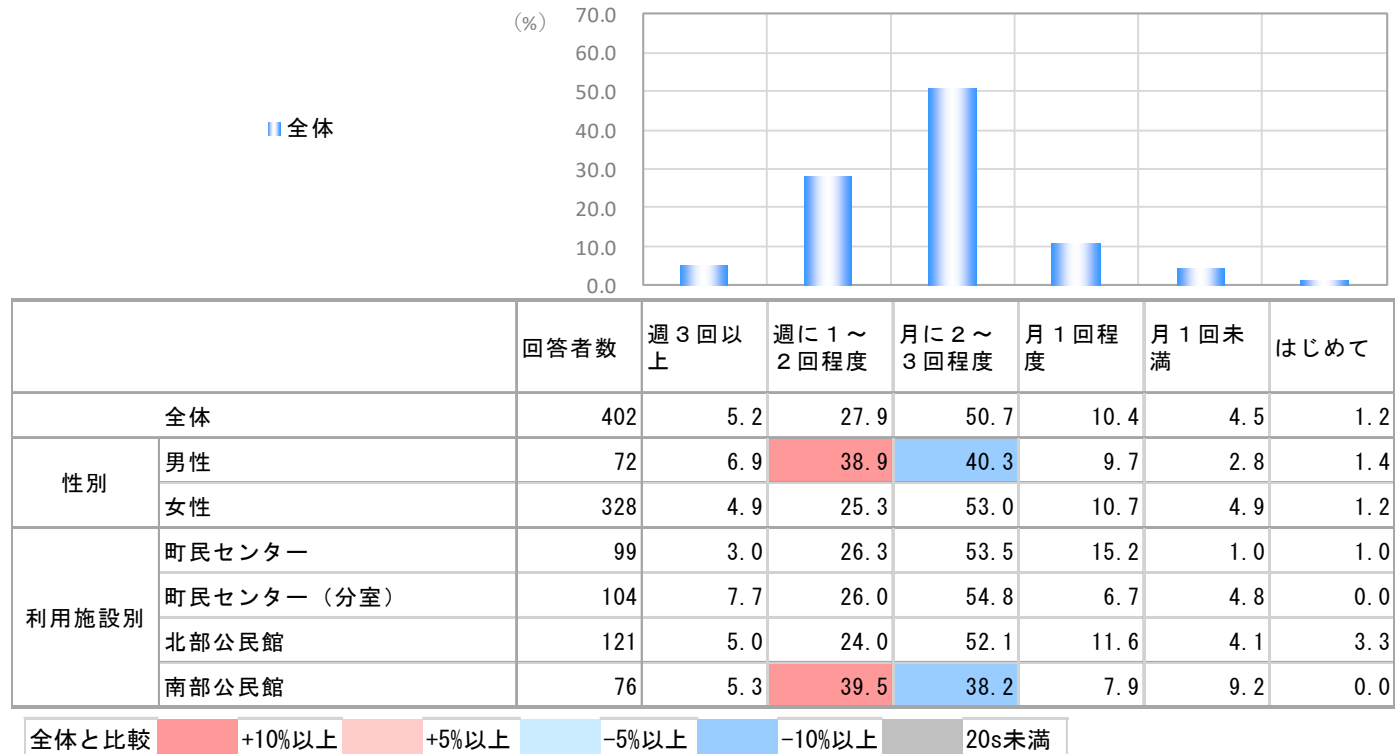
Q6 本日は、こちらの施設をどのような目的で利用しましたか。



◆ 全体では、「サークル活動」が90.5%と最も高く、9割を占めている。

3-8. 利用頻度

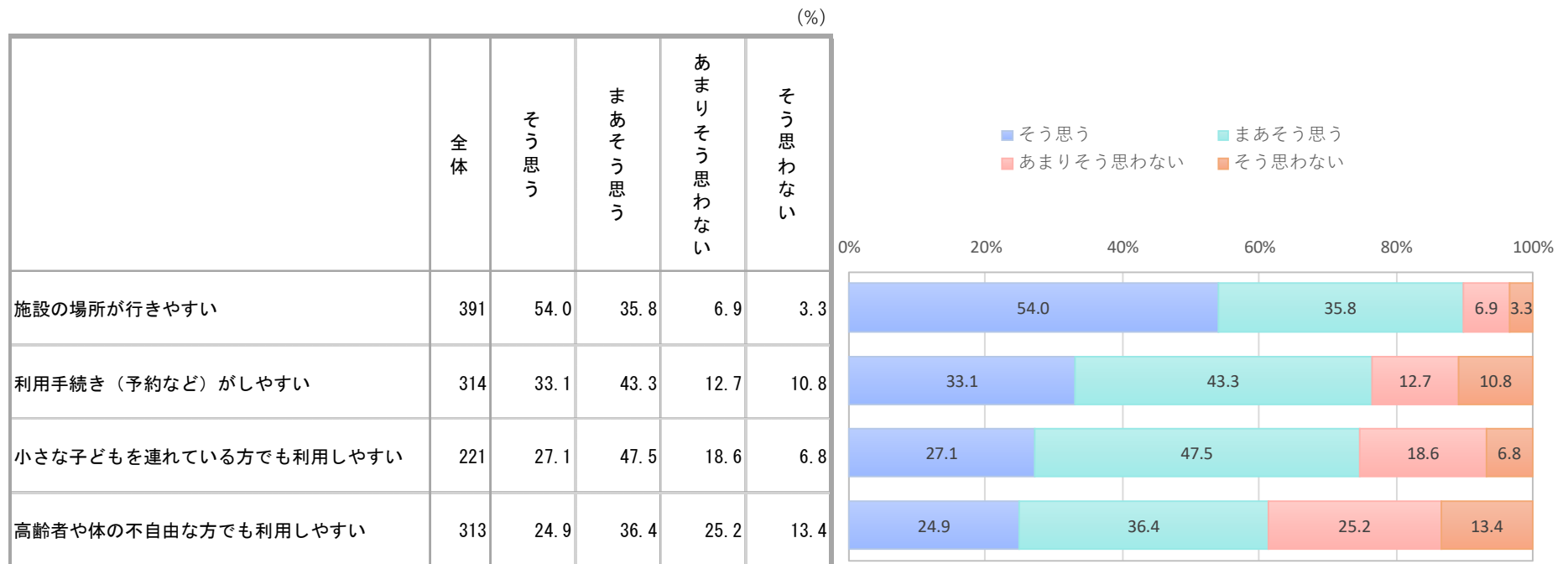
Q7 こちらの施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



- ◆ 全体では、「月に2~3回程度」が最も高く、50.7%と半数を超えている。
- ◆ 「月に2回以上」(「週3回以上」+「週に1~2回程度」+「月に2~3回程度」)が83.8%で、8割を超えている。

3-9. 「利便性」の満足度(単純集計)

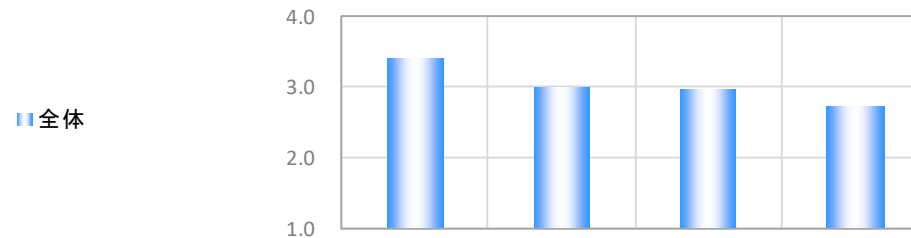
Q8 本日使用した施設の「利便性」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



- ◆ 『施設の利用がしやすい』は、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が89.8%で最も高くなっている。
- ◆ 『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』については、「あまりそう思わない」と「そう思わない」の比率が38.6%と約4割みられ、他の項目と比べて不満が高くなっている。

3-10. 「利便性」の満足度(クロス集計)

Q8 本日使用した施設の「利便性」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



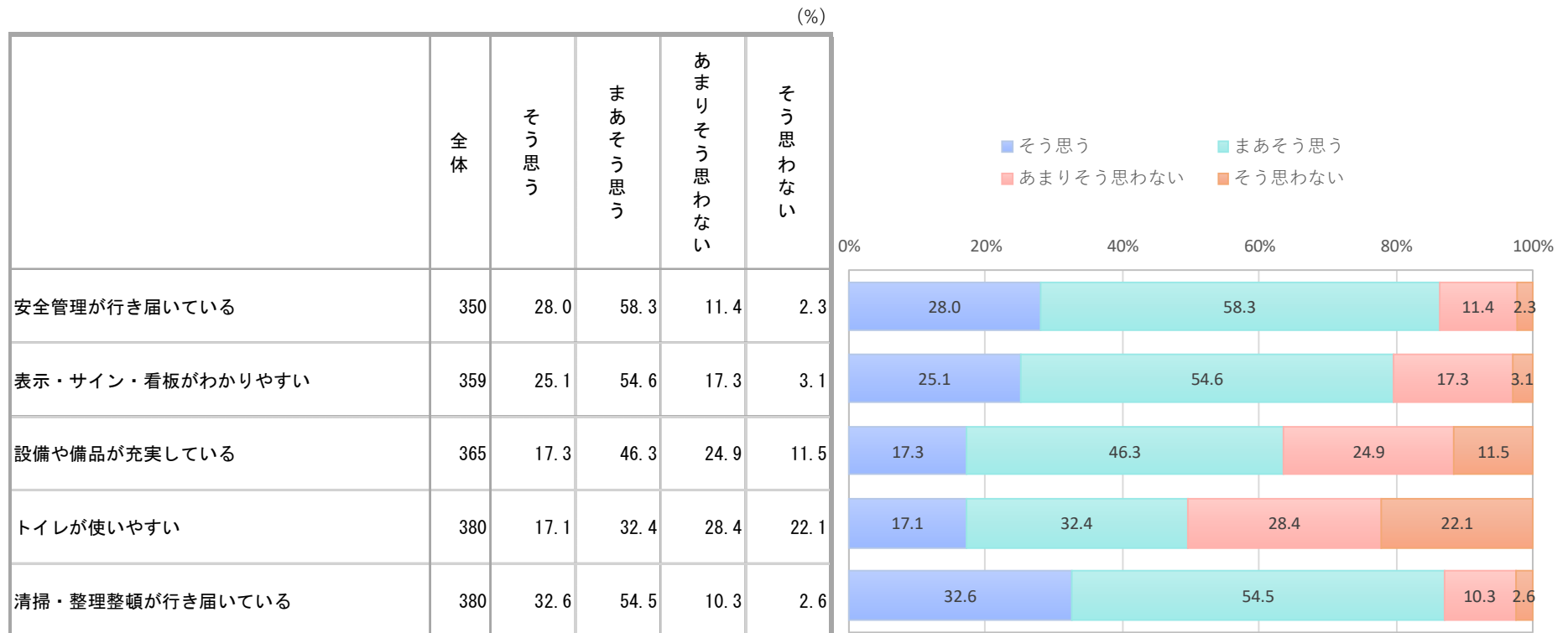
		施設が行きやすい	利用手続き(予約など)がしやすい	小さな子どもを連れて利用しやすい	高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい
性別	全体	3.40	2.99	2.95	2.73
	男性	3.41	3.21	2.88	2.98
	女性	3.40	2.93	2.97	2.67
利用施設別	町民センター	3.61	2.78	2.85	2.92
	町民センター(分室)	3.32	3.31	2.94	2.76
	北部公民館	3.30	2.89	3.03	2.40
	南部公民館	3.41	2.96	2.95	2.93

※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ 全体では、「施設の利用は行きやすい」の満足度が3.40と最も高くなっている。
- ◆ 「利用手続き(予約など)がしやすい」は、『町民センター』では2.78、『町民センター(分室)』では3.31と同じ町民センターで差がみられる。

3-11. 「施設・設備」の満足度(単純集計)

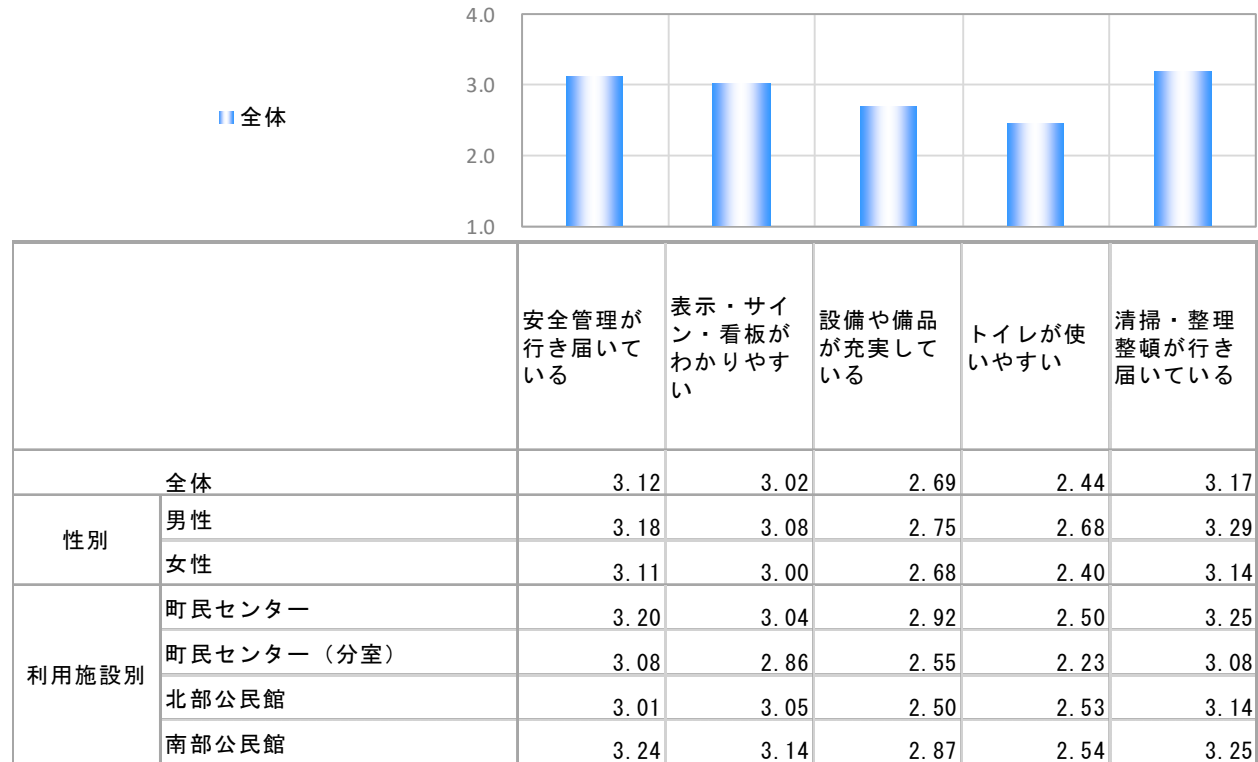
Q9 本日使用した施設の「施設・設備」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



- ◆ 『安全管理が行き届いている』『清掃・整理整頓が行き届いている』は、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が8割を超えている。
- ◆ 『設備や備品が充実している』『トイレが使いやすい』については、「あまりそう思わない」と「そう思わない」の比率の合計が高く、特に『トイレが使いやすい』では50.5%と半数を超えている。
- ◆ 全ての項目で、「そう思う」割合は、「まあそう思う」割合を下回っており、改善の余地があることがうかがえる。

3-12. 「施設・設備」の満足度(クロス集計)

Q9 本日使用した施設の「施設・設備」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。

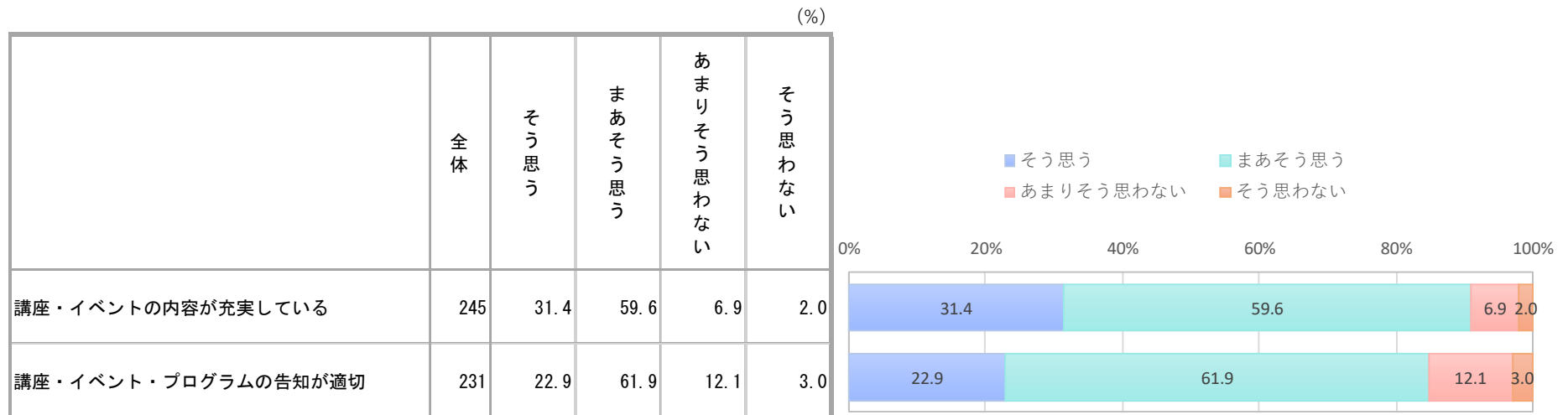


※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ 全体では、「清掃・整理整頓が行き届いている」の満足度が3.17と最も高くなっている。
一方、最も低い「トイレが使いやすい」は2.44となっている。利用施設別では『町民センター(分室)』が2.23と他の施設と比べて低くなっている。

3-13. 「講座・イベント」の満足度(単純集計)

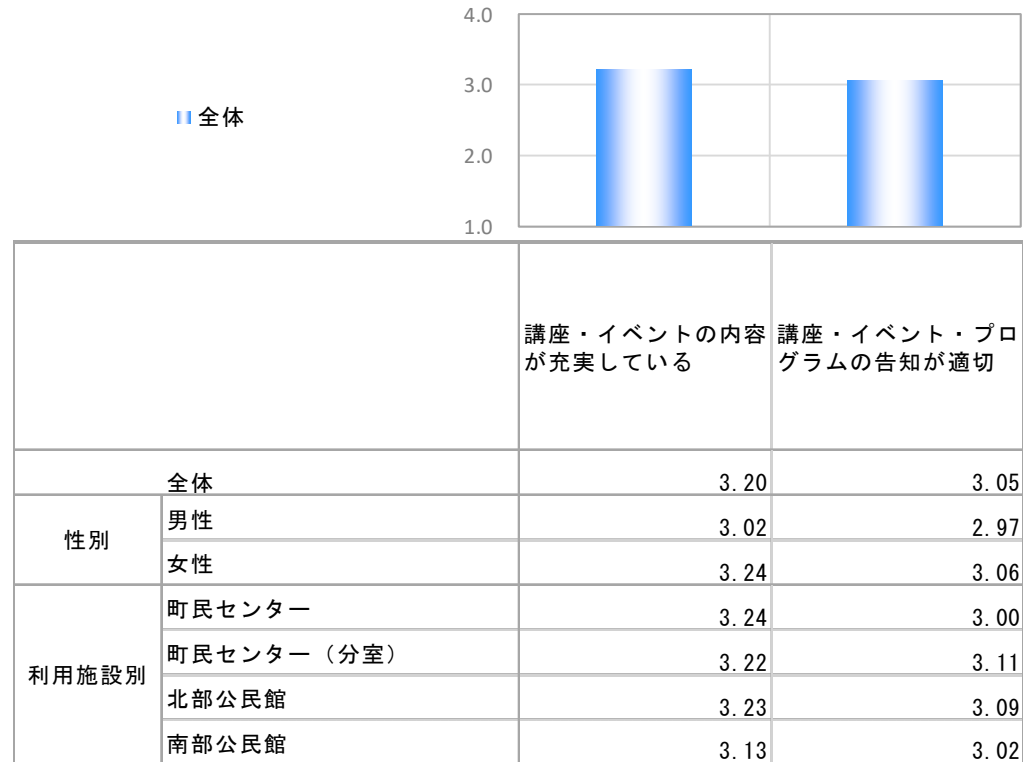
Q10 本日使用した施設の「講座・イベント」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆ 講座・イベントについては、いずれの項目でも、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が8割を超え、『講座・イベントの内容が充実している』では9割を超えている。しかし、「そう思う」割合は、「まあそう思う」割合を下回っており、改善の余地があることがうかがえる。

3-14. 「講座・イベント」の満足度(クロス集計)

Q10 本日使用した施設の「講座・イベント」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。

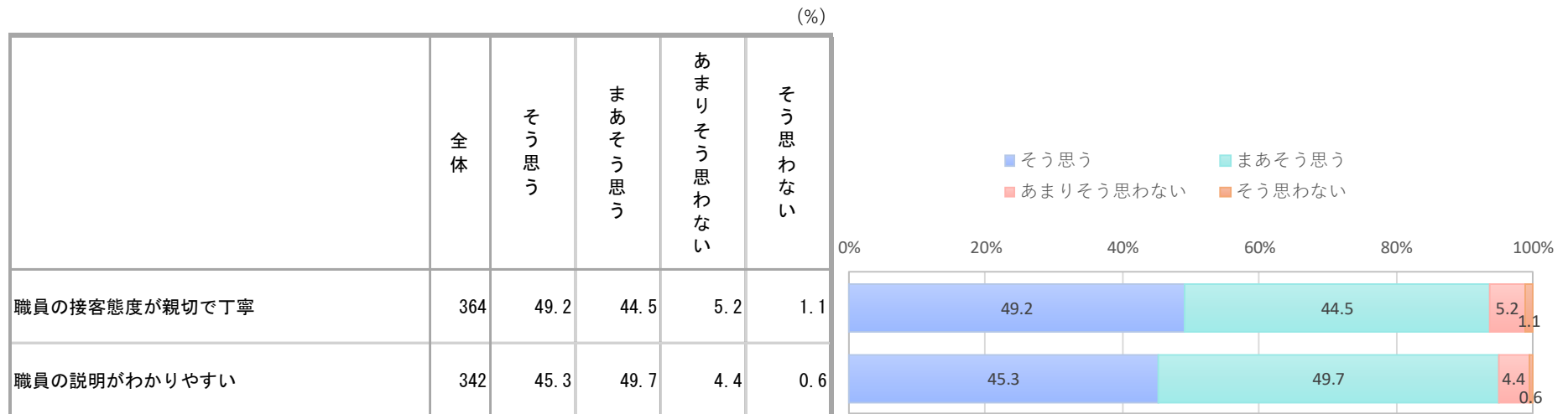


※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ 全体では、「講座・イベントの内容が充実している」の満足度が3.20と高くなっている。
- ◆ 利用施設別では、「講座・イベントの内容が充実している」は、『南部公民館』が他の施設よりもやや低くなっている。

3-15. 「職員」の満足度(単純集計)

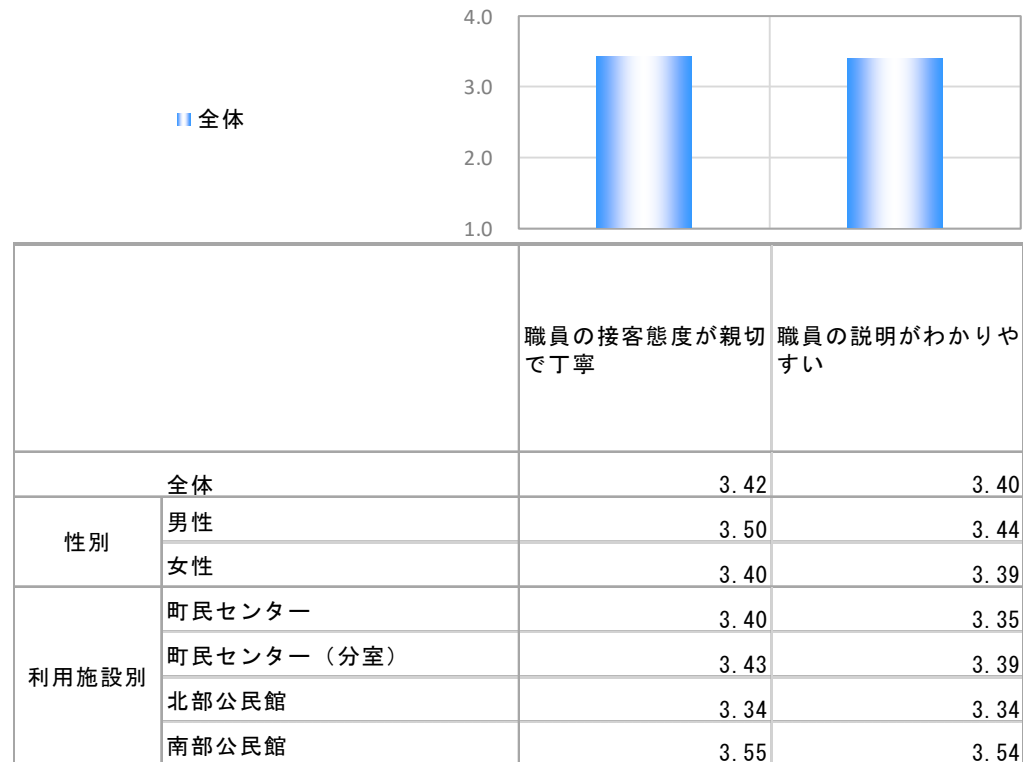
Q11 本日使用した施設の「職員」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆ 職員については、いずれの項目でも、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割を超え、高い満足度を示している。

3-16. 「職員」の満足度(クロス集計)

Q11 本日使用した施設の「職員」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。

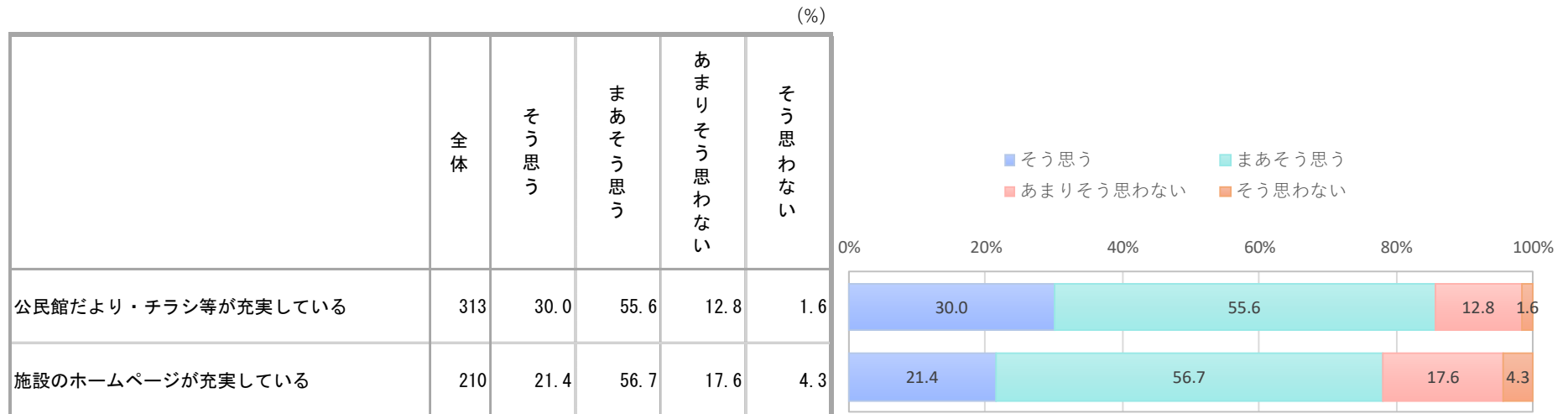


※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ 全体では、満足度は「職員の接客態度が親切で丁寧」は3.42、「職員の説明がわかりやすい」は3.40となっている。
- ◆ 利用施設別では、いずれの項目でも、『南部公民館』が最も高くなっている。

3-17. 「情報提供」の満足度(単純集計)

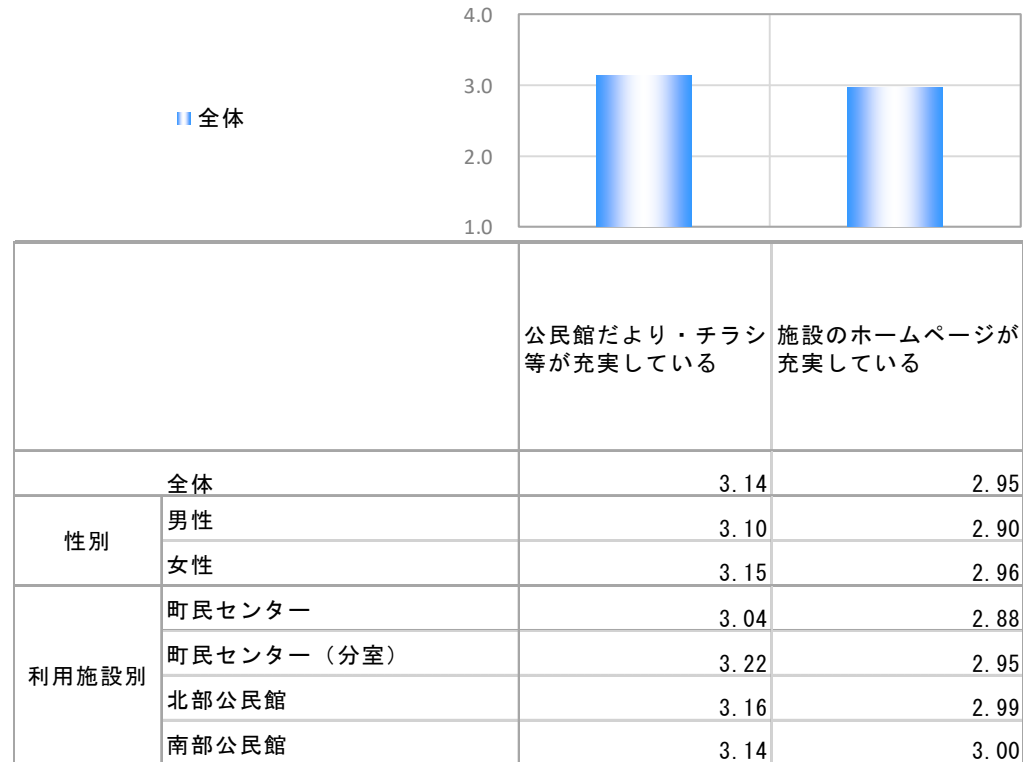
Q12 本日使用した施設の「情報提供」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆『公民館だより・チラシ等が充実している』は、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が8割を超えている。また、『施設のホームページが充実している』は、7割後半となっている。
しかしいずれも項目でも、「そう思う」の割合は、「まあそう思う」割合を下回っており、特に『施設のホームページが充実している』では「そう思う」は21.4%と、『公民館だより・チラシ等が充実している』の30.0%に比べて低く、改善の余地があることがうかがえる。

3-18. 「情報提供」の満足度(クロス集計)

Q12 本日使用した施設の「情報提供」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

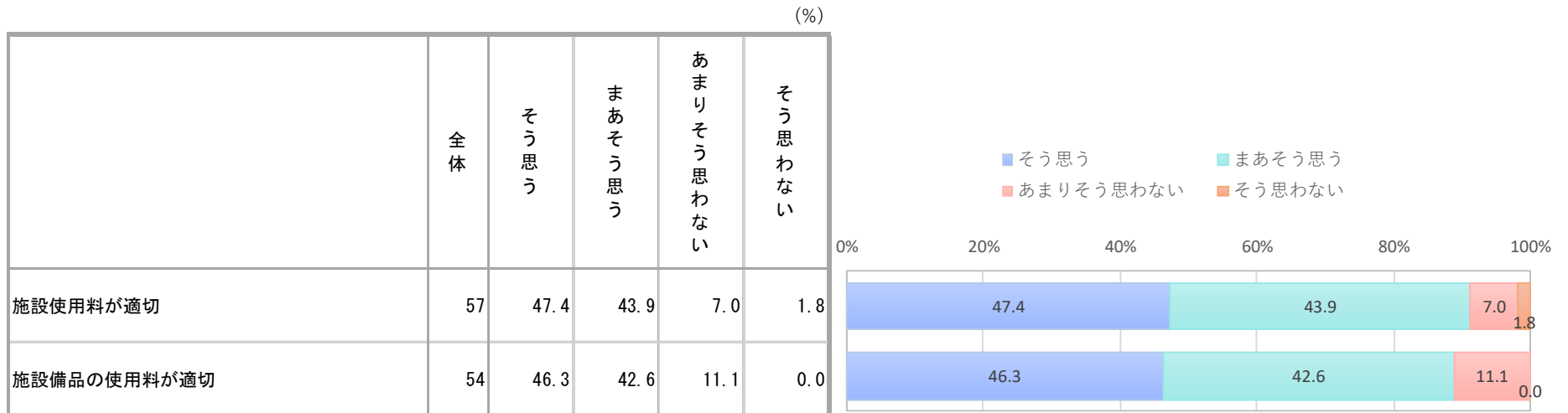
- ◆ 全体では、「施設のホームページが充実している」が2.95と3.00を下回っている。
- ◆ 利用施設別では、「公民館だより・チラシ等が充実している」では、『町民センター(分室)』が最も高く、「施設のホームページが充実している」では『南部公民館』が最も高くなっている。

3-19. 「使用料」の満足度(単純集計)

【町民センター利用者のみ】

Q13 本日使用した施設の「使用料」についてはいかがでしたか。

以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



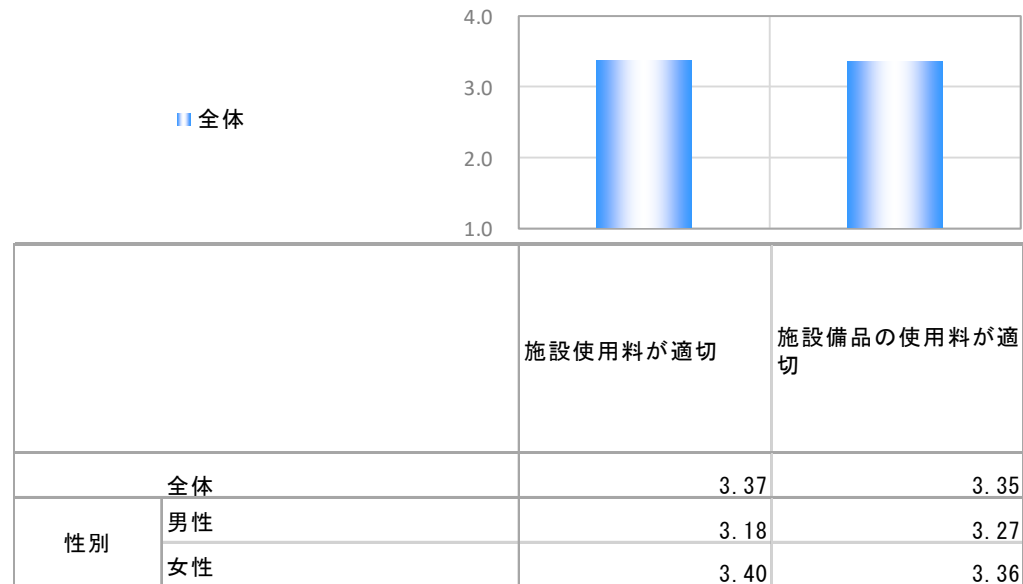
◆ 全体では、いずれの項目でも、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が8割後半を超え、高い満足度を示している。

3-20. 「使用料」の満足度(クロス集計)

【町民センター利用者のみ】

Q13 本日使用した施設の「使用料」についてはいかがでしたか。

以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。

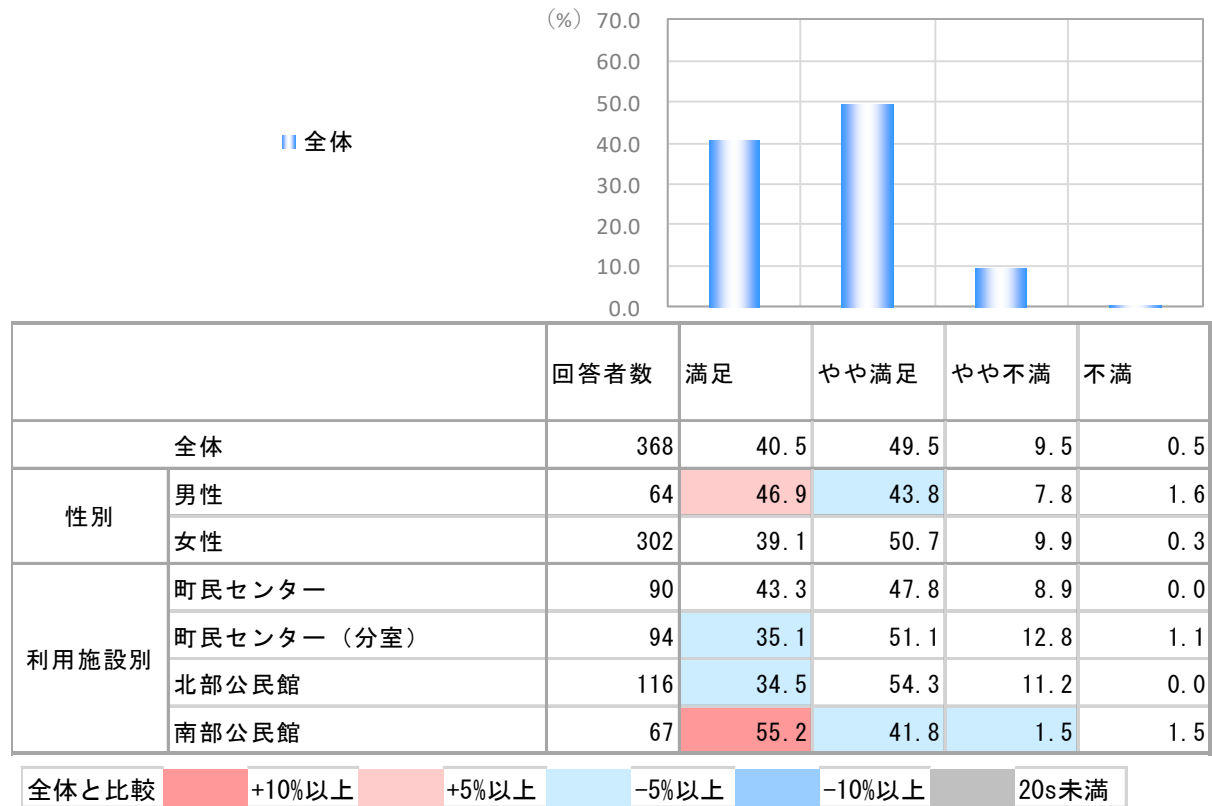


※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ 町民センターの使用料については、「施設使用料が適切」は3.37、「施設備品の使用料が適切」は3.35となっている。
- ◆ 性別では、いずれの項目でも、『男性』より『女性』の方が高くなっている。

3-21. 総合満足度

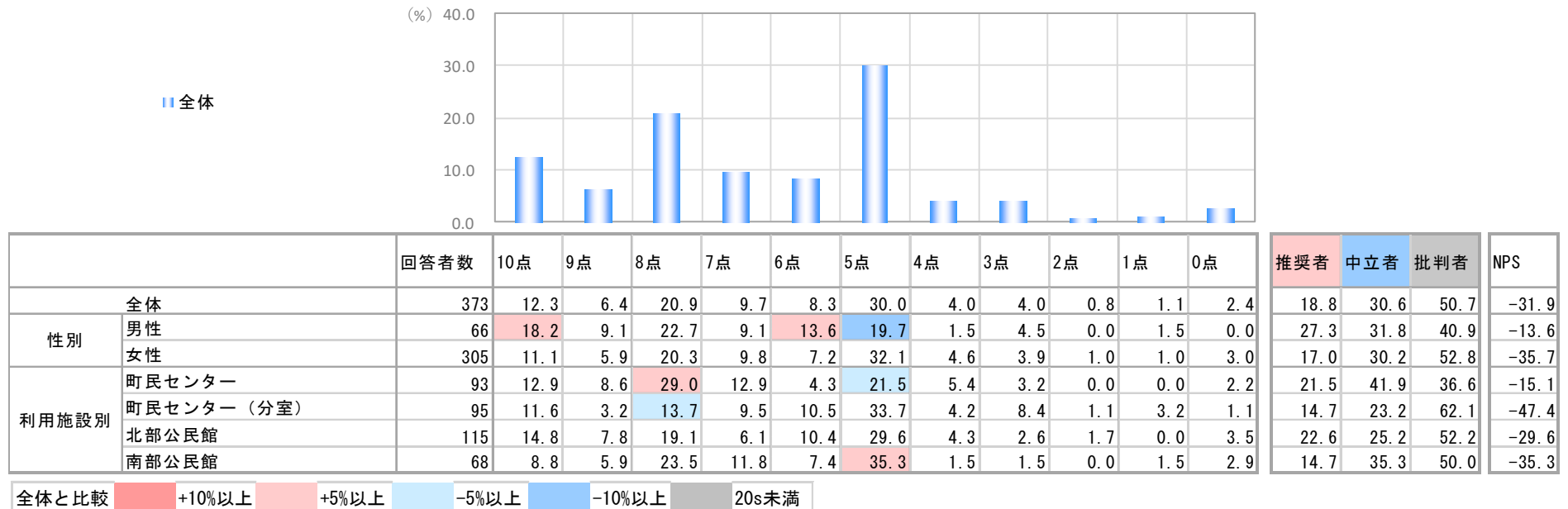
Q14 あなたは、本日使用した施設を総合的にどのように感じましたか。



- ◆ 総合満足度は「満足」と「やや満足」をあわせて90.0%と高い満足度を示している。
- ◆ 利用施設別では、『町民センター』『南部公民館』で「満足」と「やや満足」をあわせて9割を超え、『南部公民館』では97.0%と非常に高い満足度を示している。

3-22. 推奨意向(ネットプロモータースコア:NPS)

Q15 あなたは、本日使用した施設を利用することを友人や知人にお薦めする可能性はありますか。



※「薦める可能性が非常に高い=10点」~「薦める可能性がまったくない=0点」

ネットプロモータースコアとは、

推奨意向の有無を10点から0点までで採点してもらい、0~6点と採点した人を「批判者」、7~8点を「中立者」、9~10点を「推奨者」と位置づけ、「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いて算出します。

満足度の指標として、一般的な4段階評価では、「不満」または「やや不満」と答える人の比率が少なく、時系列の変化や属性による差異が見えにくくなる傾向がありますが、ネット・プロモータースコアは4段階評価に比べて回答が分散する傾向にありその欠点を補ってくれるものです。

NPSは一般的にマイナスなど低い値で算出されますが、「推奨者」を増やす(=NPSを上げる)ための取り組みを検討していく上での重要な指標です。

- ◆ 推奨意向の全体の得点をみると、最も高いのは「5点」の30.0%。「10点」は12.3%、「0点」は2.4%となっている。
- ◆ ネットプロモータースコアは、推奨者(10点・9点)18.8% - 批判者(6~0点)50.7% = NPS -31.9となっている。

3-23. 意見・要望

Q16最後に、本日使用した施設に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

コメント	性別	年齢
いつもお世話になっています。南部は予約がインターネットからすれば本予約になるのが中央分室は紙での本申請が不可欠で、この違いがとても不便です。統一して、紙での申請を無くして欲しいです。	女性	19歳以下
快適に使用できるため感謝しています。今後ともよろしくお願いします。	男性	20～29歳
職員の方で、イジワルな方がいて、それだけが、イヤです。その他の人は、皆様親切で助かっています。	女性	30～39歳
駐車場が広くて車で利用できるのが助かりました。ピアノコンサートがあったからか、誘導してくれる方がいて分かりやすかったです。	女性	30～39歳
・給湯室のフキン等表示も分かりやすく整理されていて気持ちよく使わせていただいています。・WCは、清掃はいきどいて良いのですが、やはり年代もののWC・暗さ・寒さが気になりますね。どなたも利用しやすいWCになったらステキですね！	女性	40～49歳
トイレについて和式が多すぎる。特にホールなど。視聴覚室のエアコンのきき方が極端。温度設定できない。	女性	50～59歳
視聴覚室の空調の微調節ができなくて、暑すぎたり、寒すぎたりになってしまうのが困っている。	女性	50～59歳
空調設備の調節が難しいので、何とかしてほしい。	女性	50～59歳
・駐車場がもう少し台数をとめられたら嬉しい。・コミュニティバスなどがあるのかな？あったら嬉しい。・HPに生涯学習のイベントなどの告知も載せていただけたら嬉しい。・トイレなどの貼紙、掲示物など細やかな配慮があったら嬉しい。	女性	50～59歳
駐車場の入口が狭い、広げることは出来ないのでしょうか。	女性	50～59歳
施設のスケジュールをホームページから見る事が多いのですが時々たどり着くのに時間がかかってしまうことがあります。町のところから、さまざまところにリンクを張っていただけたらありがたいです。以前と比べてチラシや掲示など、とてもあたたいふんいきになったと思います。	女性	50～59歳
黒いカーテンが暗さを感じてすっきりしない(集会室)	女性	50～59歳
・トイレ 特に談話室の使用禁止トイレは悪臭がするので改善してほしい。・サークル活動に荷物が多いので運ぶのに大変です。つまり駐車場が離れているので雨の日には困ります。	女性	50～59歳
トイレを新しくしてほしい	女性	50～59歳
音楽室があるともっと利用するひん度が増えます。思いっきり音が出たいです。	女性	50～59歳
管楽器やバンド練習のできる防音室があると、もっと利用できるのに。	女性	50～59歳
最近子どもの姿を見かけないので、活気がなくなったと思います。子供達にもっと開放して、元気のある公民館にしたいと思います。	女性	50～59歳
大変古い建物であることを実感しました。	女性	50～59歳
①まずいつも利用させていただいて感じることはトイレの設備です。新しい便座にしてウォシュレットも必要では。きちんと車いすも使用、数も少し増やし、清潔感が必要では。トイレだけでもリノベーションを望みます。視聴覚室のエアコンをリモコンで調節ができる簡単なものにしていただけたらよいと思います。	女性	60～69歳
町民センターをサークルで利用させていただいています。利用料0円でありがたいです。しかし、今の時代、サークルから少し利用料を取ってもよいのでは。1回千円位、そのお金で設備の足しにしては。誰も文句を言わないと思います。	女性	60～69歳
スペース的には無理かもしれませんが、他地域施設では、フリースペースがあります。当センターにもフリースペースの充実をお願いしたい。	女性	60～69歳
トイレを至急洋式にしてください。足が不自由な人が多いので。	女性	60～69歳
トイレが寒いです。	女性	60～69歳
公開日でも、門の外側にロープ等でふさぎ、なんとなく入りづらさを感じさせます。車を停めさせない為なのか？もっとオープンな入口等にしていただきたい。	女性	60～69歳
トイレを洋式にしてほしい。	女性	60～69歳
床がきしむ。ジュータンのしみがすごい。(夏はおしっこのにおいがする)リフォームをして欲しい。	女性	60～69歳
集会室、窓が開けられたらいいと思います。換気が悪いと思います。	女性	60～69歳

コメント	性別	年齢
いつもありがとうございます。	女性	60～69歳
機能回復室の入口のスロープがずべて危ない。	女性	60～69歳
こども達ももっと公民館に足を運ぶように宣伝、アピールして欲しいです。	女性	60～69歳
北部公民館の職員の方でそっけない人がいて不快に感じます。町民の方が使用する施設ですのでもう少し気持ちよい対応をお願いします。・施設の予約も窓口に来たら取れるような対応をしていただきたい、パソコン対応ができない人もいます。	女性	60～69歳
お茶のふきん等が汚れていますので漂白剤又はクレンザーを用意してほしいと思います。	女性	60～69歳
・窓が自由に開閉できると思う。・机等が動かさづらい。・台所等の換気扇が分からない。安全面が不安である。	女性	60～69歳
これからも使用させていただきまますのでよろしくお願いします。	女性	60～69歳
サークル活動を通じて親睦を深めることが出来て皆で楽しく過ごしています。活動後のレストランのランチも楽しみです。いつも町民センターの職員さんに良くしていただき感謝しております。	女性	60～69歳
職員については代表の人が接するので私にはわからない。	女性	60～69歳
清掃がきちんとされていて気持ちよく使用できました。ありがとうございます。職員の方も親切で助かります。(ちょっと筆記用具を忘れて下さい、ちょっと〇〇をということに対してです)。明るくなった。正面ホールやレストラン、町のみんながふらりと語らい集う場になったらと更に期待しています。	女性	60～69歳
トイレをきれいにしてほしい。特にホール、洋式にしてほしい。	女性	60～69歳
これまで不愉快な思いをした事が無いので嬉しいと思います。 今後ともよろしくお願いします。(木べらをお願いしたいのに用意されてない。)	女性	60～69歳
集会室の空調の音がうるさい。	女性	60～69歳
集会室のエアコン、自分達で操作できるものだと良かった。	女性	60～69歳
・集会室の空調の音がうるさい。・空調を利用者が調整できるようにしてほしい。・集会室椅子のラックを新しくしてほしい。(持ち上げる度にはずれてこまる)・できれば椅子も軽い物にしてほしい。	女性	60～69歳
・2階の雨漏りの改修は終わってますか？ まだでしたら改修してください。・車椅子の人たちも利用できるようにエレベータの設置をしてください。	女性	60～69歳
・トイレについて 入口の段差、洋式トイレの増設等が実施されれば年齢の高い利用者も、もっと使いやすくなるのではないのでしょうか。	女性	60～69歳
職員が親切で満足している	男性	60～69歳
金を取れ	男性	60～69歳
・照明が暗い(集会室)・トイレが旧式・卓球台が壊れているが修理が進んでいない！	男性	60～69歳
・窓の開閉があまりできない。・照明の当て方がふぞろい。・冷暖房の温度調節がしづらい。	男性	60～69歳
卓球台が壊れているがなかなか修理してもらえない。	男性	60～69歳
駐車場が狭いです。(台数が少ない)	男性	60～69歳
安心して使えます	女性	70歳以上
演奏を終わって舞台を降りる時、足元が暗くて危ないので、足元に明かりをつけてほしい。	女性	70歳以上
足が悪いので、トイレを洋式にほしい 洋式冬はつめたすぎる。	女性	70歳以上
トイレを至急直して下さい。	女性	70歳以上
慣れている人にとっては親しみもあり、満足しています。	女性	70歳以上
使用する机が重く、高齢者にとって大変苦労してます移動式の扱いやすいのが5台ほどありますが、全部換えて頂きたいです、片付け時に重ねるのが非常に大変です。すわり心地のいい緑のパイプイスを使用したいのですが、毎週隣の部屋にまとまっておいてあるのはなぜ？	女性	70歳以上
トイレ以外や満足	女性	70歳以上

3-24. 意見・要望

Q16 最後に、本施設等に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

コメント	性別	年齢
・トイレの洋式が少ない・トイレ出入口に段差があるのを直してほしい・ブラインドの開閉が出来る様に直して下さい	女性	70歳以上
トイレをバリアフリーにしてほしい	女性	70歳以上
事務局の皆さんの対応が親切で良いと思います。エレベーターが使用出来るので助かります。	女性	70歳以上
いつも利用させて頂き有難うございます 職員の方々も丁寧で穏やかで来館するのが楽しみです。	女性	70歳以上
あちこち老朽化していますが耐震は出来ているのでしょうか。毎回利用しながら心配しています。	女性	70歳以上
・若い人たちがもっと使いたいと思うようにするとういのではないのでしょうか。・赤ちゃんを連れて利用できる様になったらよいですね。・老人が集まる場所があってもよいですね。	女性	70歳以上
集会室の鏡が汚れていることがある。	女性	70歳以上
機能回復室の床がきしみこまる、エアコンは直していただきたいです。サークル参加を分かりやすく掲示して欲しい。	女性	70歳以上
道具の卓球台が古すぎる。新しい卓球台が5台ほしい。	女性	70歳以上
トイレの増設希望 出来ればエレベータ設置	女性	70歳以上
ふきんが汚いので漂白剤とクレンザーを用意してほしいと思います。	女性	70歳以上
談話室トイレが使われているけど悪臭がする。	女性	70歳以上
毎週気持ちよく利用させて頂いております。	女性	70歳以上
トイレを洋式にしていきたい。現在1つしかありません。視聴覚室の空調機の調節がきかない。	女性	70歳以上
トイレ洋式を増やしてください。地下エレベータ設置をお願いします。	女性	70歳以上
いつも気持ち良く使用させて頂きありがとうございます。今後も直しくお願い致します。	女性	70歳以上
卓球台を新しくして欲しい。	女性	70歳以上
卓球台を新しくしてほしい。	女性	70歳以上
卓球台を新しくして欲しい。	女性	70歳以上
いつもお世話になり有りありがとうございます。 職員の皆様ありがとうございます。	女性	70歳以上
使いなれているから利用しやすい。 広くないから勝手がわかる。	女性	70歳以上
いつもありがとうございます。	女性	70歳以上
利用する時間の(たとえば16:00~18:00)までの使用許可を得ていて、5分前に後かたづけ等に時間がとられ、18:00より数分もしくはぴったり終わっても、注意され、フロアで5時過ぎには事後の段取りの話をしていても注意された。他の施設、町民センター、分室等も使用しているが、北部は何故このように、きびしいのでしょうか？	女性	70歳以上
いつも利用させて頂きいただき感謝しています。 年齢的に近くにこのような施設があると助かります。	女性	70歳以上
トイレを洋式にしてもらいたい。	女性	70歳以上
ロッカー、物置等、備品・荷物の置き場がない	女性	70歳以上
ラジカセの貸し出しを出来たら良いと思う。	女性	70歳以上
町民センターは洋式トイレにしてほしいです。	女性	70歳以上
いろいろ行き届いてありがたいと思っている	女性	70歳以上
2階を利用するためにエレベーターがほしいです。駐車場は広いけど道路を渡らなければならなくて ちよつと濃い。荷物を運ぶことが苦労ある。	女性	70歳以上
談話室のトイレのにおいが気になる。	女性	70歳以上
大変助かっております。今後お願いしたいと思います。	女性	70歳以上

コメント	性別	年齢
・会議の机、椅子は創立以来の物らしく使いにくい、レイアウト変更も重く大変。机に関しては他の部屋も同様、簡単に折りたたみ移動(キャスター付)できる物に変更して、その部屋の角に置いておけばよいと思う。現在机を使う時は、台車に乗せてある折りたたみ机を部屋まで運んで来て使用する。大変面倒である。・展示スペースに簡単な打合せができる机・椅子があるが限られている、もっと簡単に少人数ごとに打合せ等ができるオープンスペースのような場所がほしい。	男性	70歳以上
使用している机(長机)の足(折りたたみ式)はロックを忘れると、たおれる危険がある。特に女性はロック自身を知らないで使用している、従ってコロボキの机に全て交換することを提案します。	男性	70歳以上
いつも親切にしてくださいありがとうございます。	男性	70歳以上
プロジェクト利用に際し、暗幕の不備があり、対応してほしい。(会議室)	男性	70歳以上
駐車場が無い事が欠点	男性	70歳以上
非常に利用させて頂きありがとうございます。	男性	70歳以上
週一回利用しています 古い施設ですが感謝しています。	男性	70歳以上
・老朽化が進んでいますが、改修があまりできていないようです。①室内の壁の汚れが目立つ。②小窓のブラインドが降ろせない。③トイレの段差が危ない。・改修予定はないのでしょうか。 学校と統合する予定なので、このまま使えるだけ使おうという考えですか。 町民センターも北部公民館も同じようです。	男性	70歳以上
月1回の利用ですが、職員の態度、用語が良く訓練されていて、いつも好感を持って会館をあつとにしている。今後ともよろしくお願いたします。	男性	70歳以上
建物や設備が老朽化している。予算面できびしいのは承知しているが、出来る範囲でリフォームしてもらいたい。	男性	70歳以上
部屋の表示板を大きくする	男性	70歳以上
いつもお世話様です。	男性	70歳以上
・夜間ライトはもう少し明るいほうが良い。・ライト光が届かない階段(外)が見えないのももっと工夫をお願いします。転倒が多いらしい。・施設の視聴覚室がかび臭いのももっと掃除してほしい。・本玄関の外は夜間になると見えにくい所があります。	男性	70歳以上
・町民センターの展示室を使用、現在年寄りの団体が健康体操を行っていますが、施設及び費用について満足できる施設と思いますが、ただ気になる点として場所の予約について少々問題あり、今少し自由に予約が取れる仕組みを考えて欲しいです。パソコン予約は会員のレベルにより日程とおりに予約できますが老人団体の我が仲間では少々手間がかかり対応に問題が発生しメンバーの減少につながっている事を考え予約の取り方の簡素化をして欲しいです。又、予約する場所が町民センター、南部、健康センター、岡田地域集会所と4ヶ所あり出来れば昔の様に1ヶ所に固定して欲しい。	男性	70歳以上

4. 質問間クロス集計

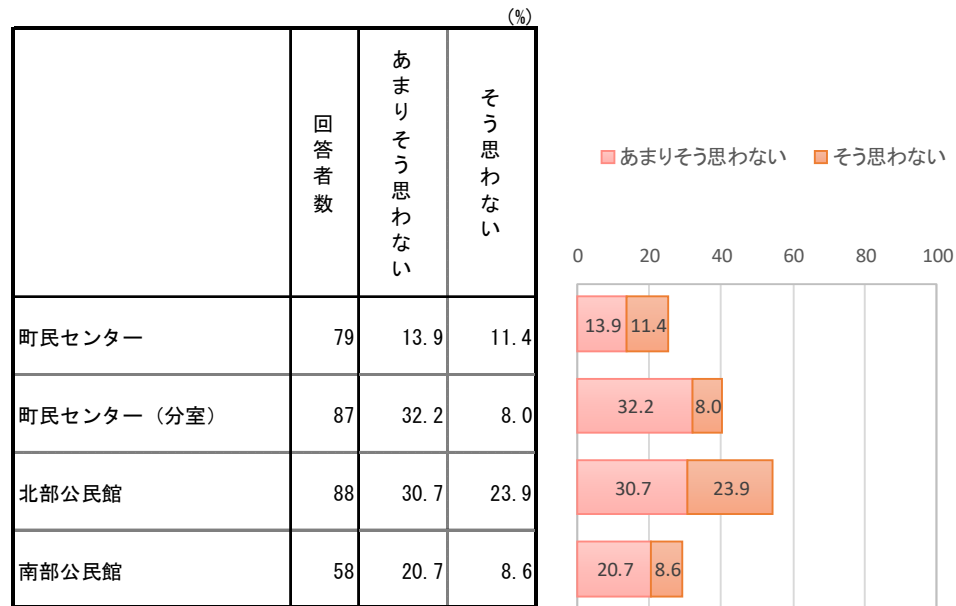
4-1. 施設満足度 × 施設・設備の利便性について

Q4本日の利用施設をお答えください。

×

Q8 本日使用した施設の「利便性」についてはいかがでしたか。

【高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい】



【高齢者についての意見・要望(抜粋)】

意見・要望	性別	年齢
・トイレについて 入口の段差、洋式トイレの増設等が実施されれば年齢の高い利用者も、もっと使いやすくなるのではないのでしょうか。	女性	60～69歳
・トイレを至急洋式にしてください。足が不自由な人が多いので。	女性	60～69歳
・機能回復室の入口のスロープがすべって危ない。	女性	60～69歳
・2階の雨漏りの改修は終わってますか？ まだでしたら改修してください。・車椅子の人たちも利用できるようにエレベーターの設置をしてください。	女性	60～69歳
・足が悪いので、トイレを洋式にしてほしい 洋式冬はつめたすぎる。	女性	70歳以上
・使用する机が重く、高齢者にとって大変苦労してます移動式の扱いやすいのが5台ほどありますが、全部換えて頂きたいです、片付け時に重ねるのが非常に大変です。	女性	70歳以上
・トイレの洋式が少ない ・トイレ出入口に段差があるのを直してほしい ・ブラインドの開閉が出来る様に直して下さい	女性	70歳以上
・トイレをバリアフリーにしてほしい	女性	70歳以上
・トイレの増設希望 出来ればエレベーター設置	女性	70歳以上
・トイレ洋式を増やしてください。地下エレベーター設置をお願いします。	女性	70歳以上
・2階を利用するためにエレベーターがほしいです。駐車場は広いけど道路を渡らなければならないと ちょっと遠い。荷物を運ぶことが苦労ある。	女性	70歳以上

- ◆ 施設の利便性で不満が高かった「高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい」を利用施設別にみると、『北部公民館』で不満が特に高くなっている。
- ◆ 意見・要望では、「トイレの洋式化・バリアフリー化」「エレベーターの設置」「スロープの設置」についてのコメントがあげられている。

4-2. 利用施設 × 施設・設備の利便性について

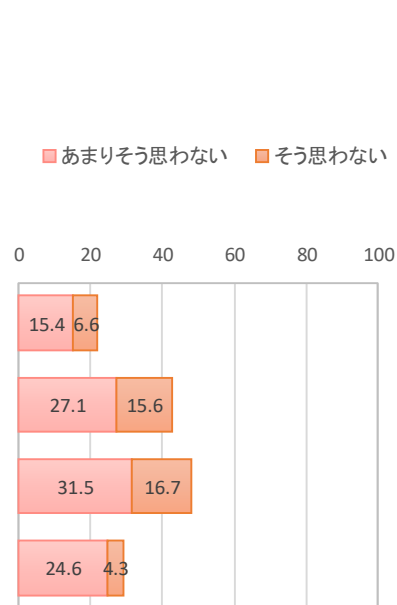
Q4本日の利用施設をお答えください。

×

Q9 本日使用した施設の「施設・設備」についてはいかがでしたか。

【設備や備品が充実している】

	回答者数	あまりそう思わない	そう思わない
町民センター	91	15.4	6.6
町民センター（分室）	96	27.1	15.6
北部公民館	108	31.5	16.7
南部公民館	69	24.6	4.3



【設備や備品についての意見・要望（抜粋）】

意見・要望	性別	年齢
視聴覚室の空調の微調節ができなくて、暑すぎたり、寒すぎたりになってしまうのが困っている。	女性	50～59歳
空調設備の調節が難しいので、何とかしてほしい。	女性	50～59歳
黒いカーテンが暗さを感じてすっきりしない(集会室)	女性	50～59歳
管楽器やバンド練習のできる防音室があると、もっと利用できるのに。	女性	50～59歳
スペース的には無理かもしれませんが、他地域施設では、フリースペースがあります。当センターにもフリースペースの充実をお願いしたい。	女性	60～69歳
・窓が自由に開閉できると思う。・机等が動かしづらい。・台所等の換気扇が分からない。安全面が不安である。	女性	60～69歳
集会室の空調の音がうるさい。	女性	60～69歳
集会室のエアコン、自分達で操作できるものと良かった。	女性	60～69歳
・集会室の空調の音がうるさい。・空調を利用者が調整できるようにしてほしい。・集会室椅子のラックを新しくしてほしい。（持ち上げる度にはずれてこまる）・できれば椅子も軽い物にしてほしい。	女性	60～69歳
・照明が暗い(集会室)・トイレが旧式・卓球台が壊れているが修理が進んでいない！	男性	60～69歳
・窓の開閉があまりできない。・照明の当て方がふぞろい。・冷暖房の温度調節がしづらい。	男性	60～69歳
卓球台が壊れているがなかなか修理してもらえない。	男性	60～69歳
道具の卓球台が古すぎる 新しい卓球台が5台ほしい。	女性	70歳以上
卓球台を新しくしてほしい。	女性	70歳以上
ロッカー、物置等、備品・荷物の置き場がない	女性	70歳以上
ラジカセの貸し出しを出来たら良いと思う。	女性	70歳以上
使用している机(長机)の足(折りたたみ式)はロックを忘れると、たおれる危険がある。特に女性はロック自身を知らないで使用している、従ってコロ付きの机に全て交換することを提案します。	男性	70歳以上
プロジェクタ利用に際し、暗幕の不備があり、対応してほしい。(会議室)	男性	70歳以上

- ◆ 設備面で不満が高かった「設備や備品が充実している」を利用施設別にみると、『北部公民館』、『町民センター(分室)』で不満が高くなっている。
- ◆ 意見・要望では、「空調設備」「窓の開閉」「卓球台」についてのコメントがあげられている。

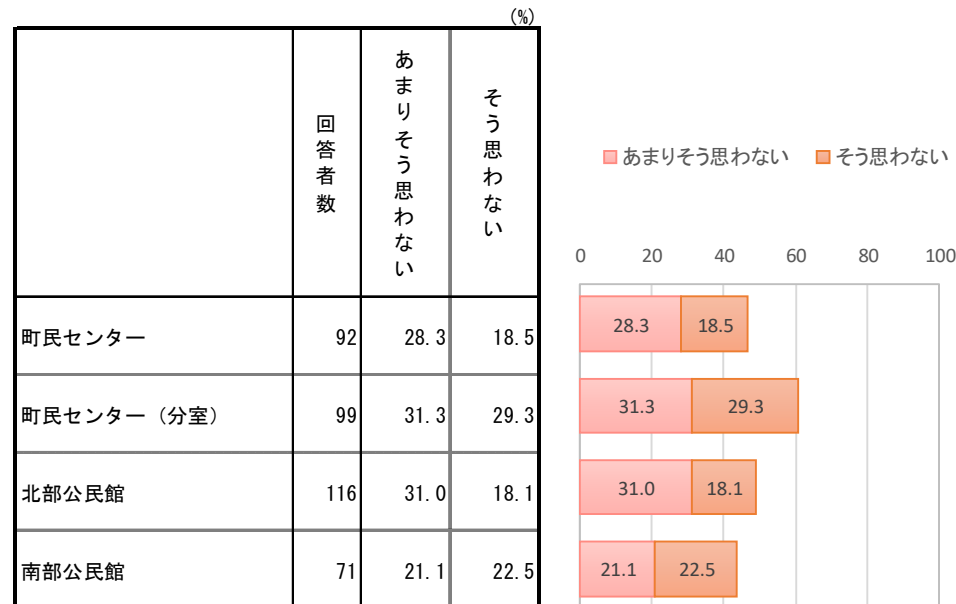
4-3. 利用施設 × 施設・設備の利便性について

Q4本日の利用施設をお答えください。

×

Q9 本日使用した施設の「施設・設備」についてはいかがでしたか。

【トイレが使いやすい】



【トイレについての意見・要望(抜粋)】

意見・要望	性別	年齢
・トイレ 特に談話室の使用禁止トイレは悪臭がするので改善してほしい。・サークル活動に荷物が多いので運ぶのに大変です。つまり駐車場が離れているので雨の日には困ります。	女性	50～59歳
トイレを新しくしてほしい	女性	50～59歳
①まずいつも利用させていただいて感じることはトイレの設備です。新しい便座にしてウォシュレットも必要では。きちんと車いすも使え、数も少し増やし、清潔感が必要では。トイレだけでもリノベーションを望みます。視聴覚室のエアコンをリモコンで調節ができる簡単なものにしていただけるとよいと思います。	女性	60～69歳
トイレが寒いです。	女性	60～69歳
トイレを洋式にしてほしい。	女性	60～69歳
トイレをきれいにしてほしい。特にホール、洋式にしてほしい。	女性	60～69歳
トイレを洋式にしてもらいたい。	女性	70歳以上
町民センターは洋式トイレにしてほしいです。	女性	70歳以上

- ◆ 設備面で不満が高かった「トイレが使いやすい」を利用施設別にみると、『町民センター(分室)』で不満が特に高くなっている。
- ◆ 意見・要望では、「トイレの洋式化」についてのコメントが多くあげられている。