

2019年6月30日

令和元年度 モニタリング報告書

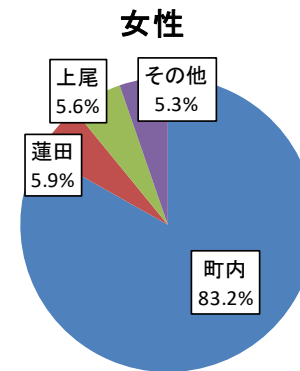
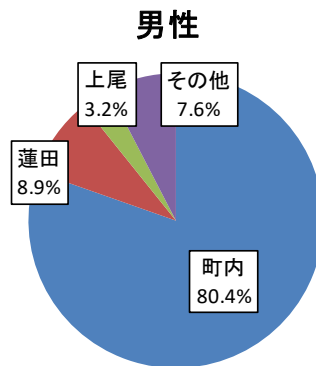
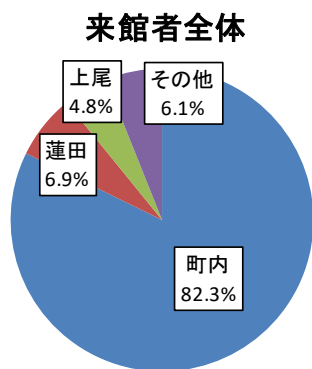
ゆめくる利用者アンケート

- ・アンケート実施 令和元年6月3日～6月30日
- ・アンケート用紙配布方法 利用施設ごとに個別配布
- ・サンプル数 479人(前年+111名) (男性 158人、女性 321人)
(前年:368人)

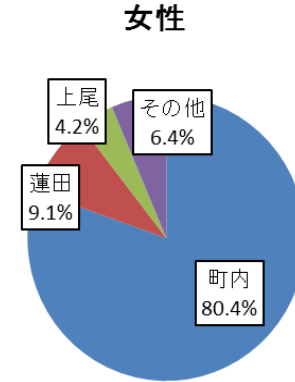
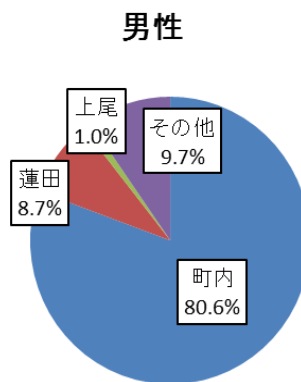
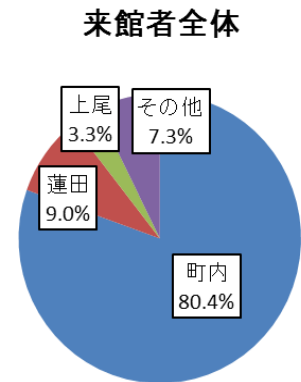
【アンケート結果】

1、来館者の居住地

「町内」、「蓮田市」、「上尾市」、「その他」の分類で集計。来館者全体の結果では82.3%が「町内」、「蓮田」が6.9%、「上尾」が4.8%、「その他」が6.1%であった。昨年と比較すると、「町内」は全体で80.4%→82.3%とほぼ2ポイント増、男性は80.6%→80.4%とほぼ同数、女性は80.4%→83.2%と3ポイント増加した。これまでの統計からみても、町内の利用者は80%前後のご利用となっている。

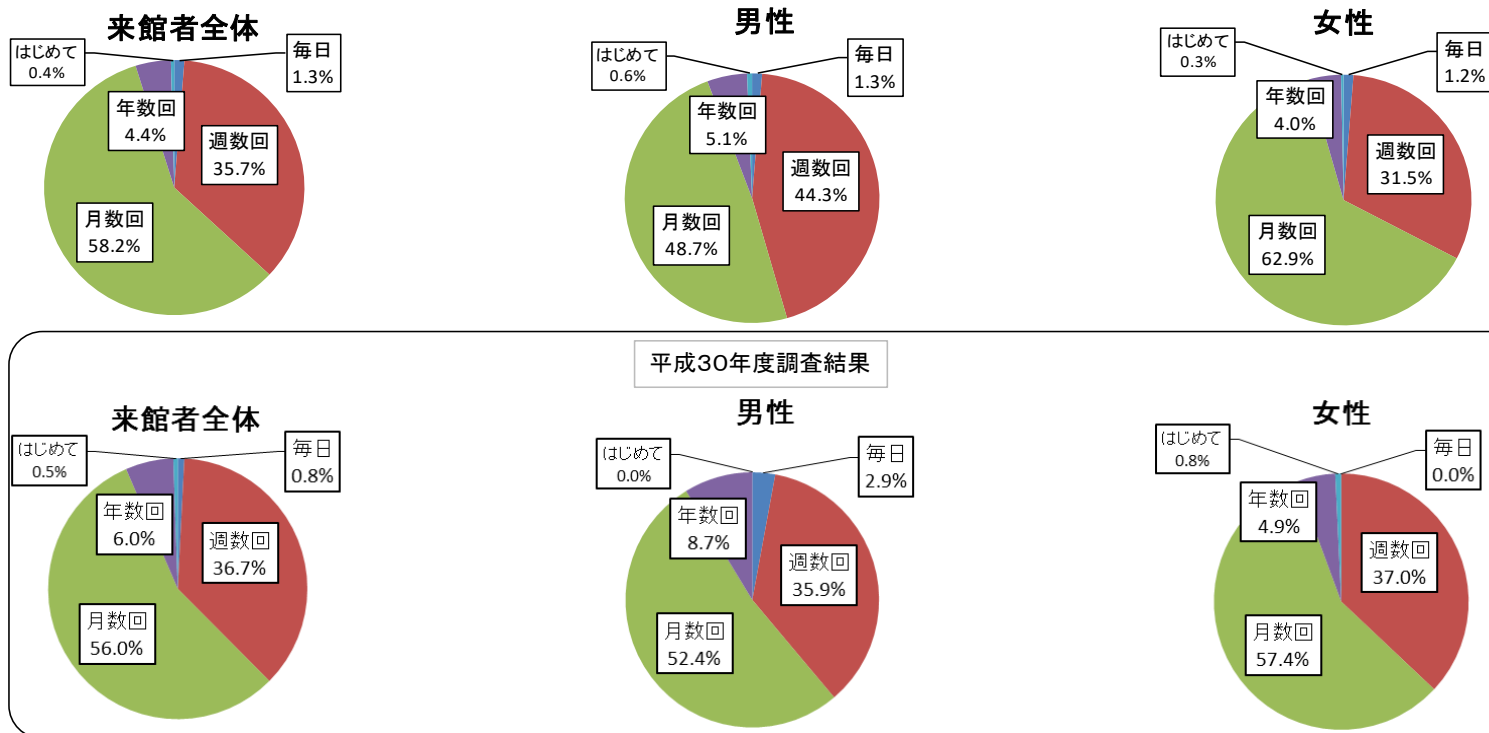


平成30年度調査結果



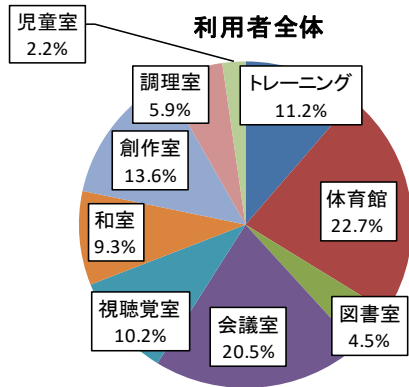
2、利用頻度

利用頻度については、来館者全体では、「週数回」と「月数回」を利用する人が約9割を占めている。男性利用者は、「週数回」は昨年35.9%→44.3%と増加。女性利用者は、「週数回」は昨年37.0%→31.5%と減少する結果となったが、今までの統計からみても利用頻度は安定している。



3、利用施設

アンケートの調査票は利用サークルごとに配布した関係で、施設利用人数の比率は正確なものではないため、参考として結果だけ掲載する。



平成30年度調査結果

利用施設	トレーニング	体育館	図書室	会議室	視聴覚室	和室	創作室	調理室	児童室	合計
人数(人)	40	138	18	77	26	39	58	33	14	443
割合(%)	9.0%	31.0%	4.0%	17.0%	6.0%	9.0%	13.0%	7.0%	3.0%	100.0%

令和元年度調査結果

利用施設	トレーニング	体育館	図書室	会議室	視聴覚室	和室	創作室	調理室	児童室	合計
人数(人)	65	132	26	119	59	54	79	34	13	581
割合(%)	11.2%	22.7%	4.5%	20.5%	10.2%	9.3%	13.6%	5.9%	2.2%	100.0%

※施設利用は複数回答が有りました。

※施設運営42件、施設備品整備36件、駐車場5件、予約システム含む施設利用56件、その他6件、計145件のご意見がありました。

4、ゆめくるの全体的なサービス等の満足度

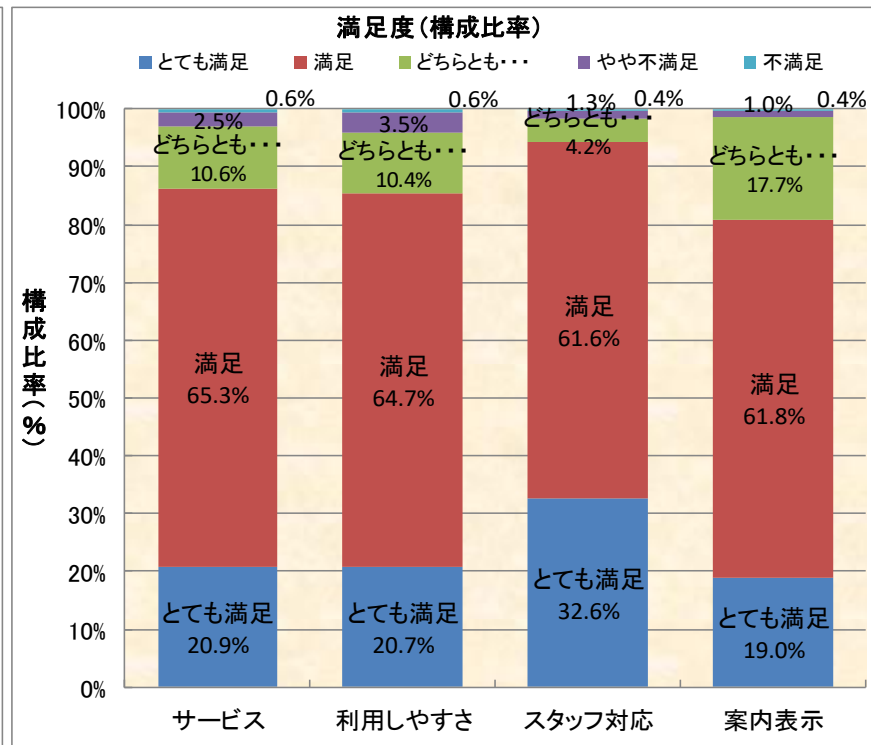
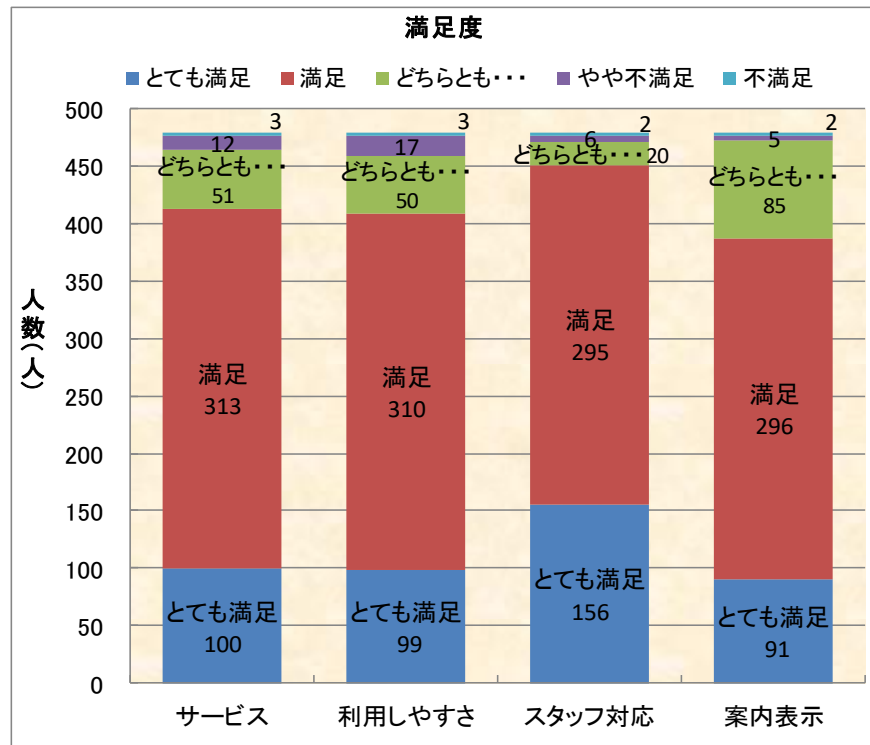
全項目の合計(総合計)を昨年と比較すると、「良い(とても満足+ほぼ満足)」が85.9%→86.6%と増加、「普通(どちらともいえない)」が10.9%→10.8%と横ばい、「悪い(やや不満足+不満足)」が3.3%→2.6%と減少した。不満足は10件(サービス3件、利用しやすさ3件、スタッフ対応2件、案内表示2件)あったが、全体的な評価は若干ではあるが良化した。自由意見では、お褒めの言葉もあるが、改善提案・ご不満もまだ多くあり、体育室の夏場の暑さに対するご不満から、体育室を利用しやすくしてほしいとの意見が多い。又、児童室について「床にマットを敷いて欲しい」や「つどいの広場の日数や時間を増やしてほしい」など、1つ上のサービスを利用者様が求めているように感じるご意見がある。

令和元年度調査結果

	とても満足	どちらともいえない	やや不満足 不満足
サービス	86.2%	10.6%	3.1%
利用しやすさ	85.4%	10.4%	4.2%
スタッフ対応	94.2%	4.2%	1.7%
案内表示	80.8%	17.7%	1.5%
総合計	86.6%	10.8%	2.6%

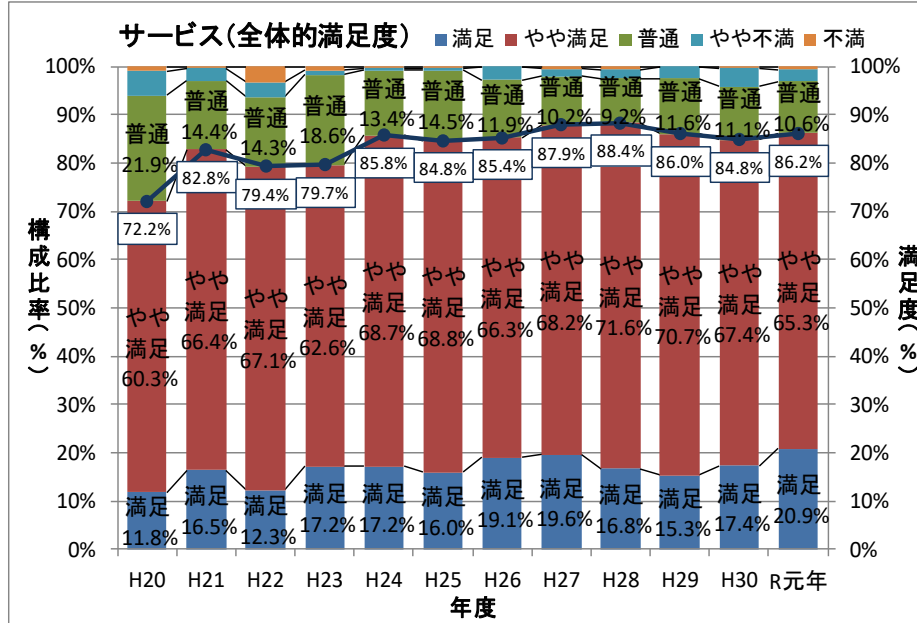
平成30年度調査結果

	とても満足	どちらともいえない	やや不満足 不満足
サービス	84.8%	11.1%	4.1%
利用しやすさ	83.2%	12.2%	4.6%
スタッフ対応	92.7%	4.6%	2.7%
案内表示	82.9%	15.5%	1.6%
総合計	85.9%	10.9%	3.3%

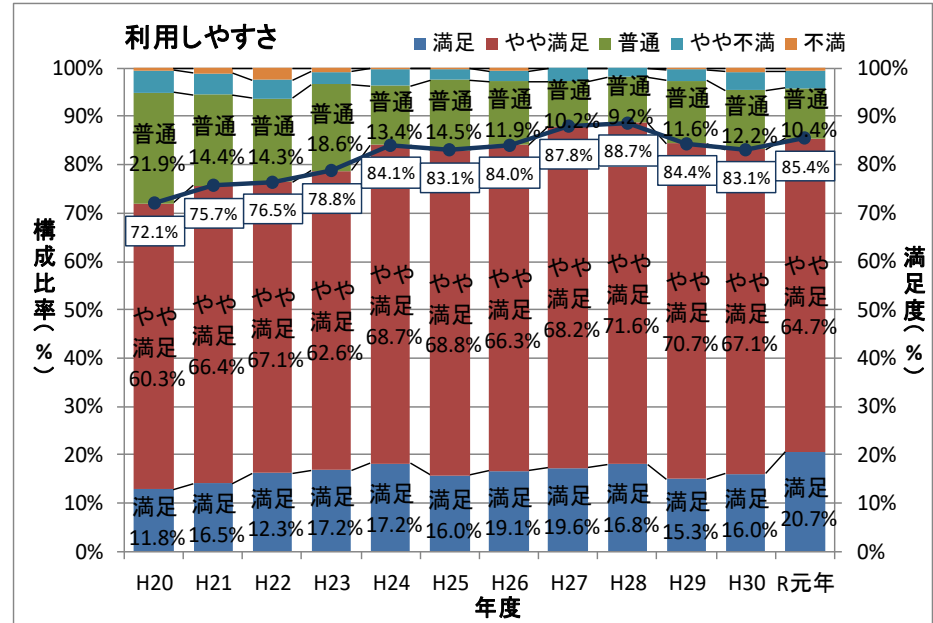


5. 各指標年度別推移 H20年～R元年

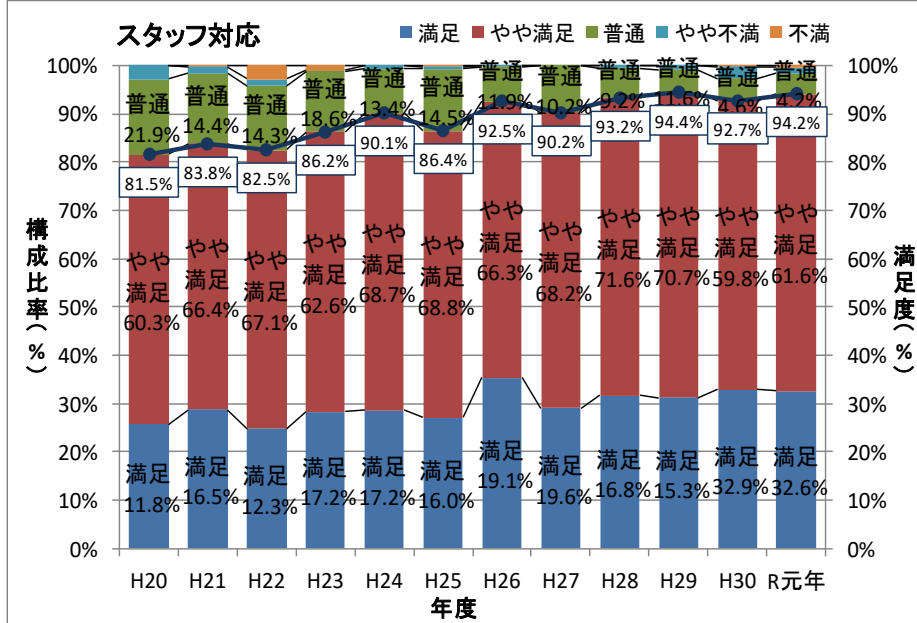
1、サービス



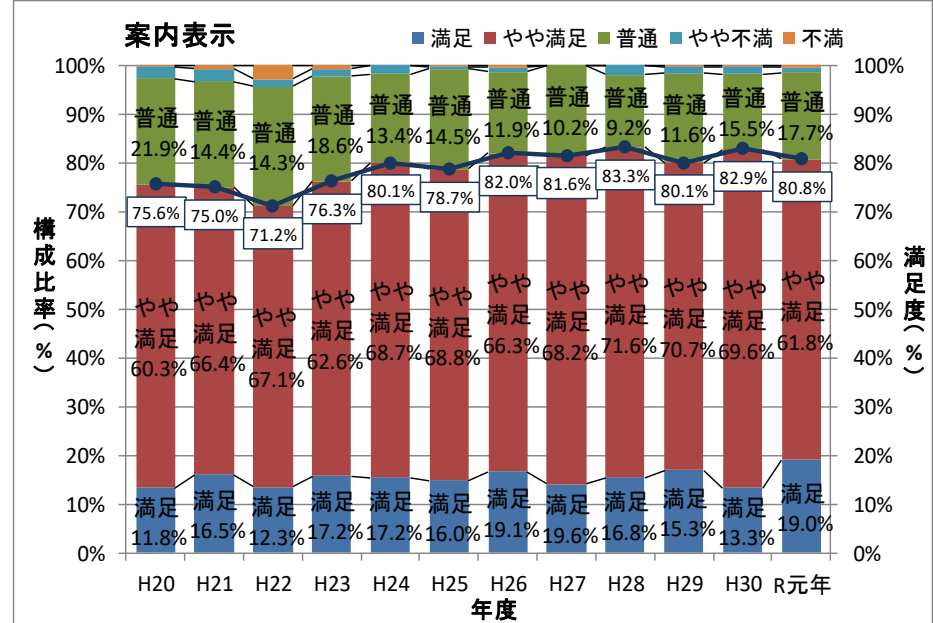
2、利用のしやすさ



3、スタッフ対応



4、案内表示



6. データ

総合計

性別1: 男性 2: 女性 3: 不明 4: 全体
 上段: 人数 下段: 割合

年代	総合計
性別	全体

居住地	町内	蓮田	上尾	その他	合計
人数(人)	394	33	23	29	479
割合(%)	82.3%	6.9%	4.8%	6.1%	100.0%

来館頻度	毎日	週数回	月数回	年数回	はじめて	合計
人数(人)	6	171	279	21	2	479
割合(%)	1.3%	35.7%	58.2%	4.4%	0.4%	100.0%

利用施設	トレーニング	体育館	図書室	会議室	視聴覚室	和室	創作室	調理室	児童室	合計
人数(人)	65	132	26	119	59	54	79	34	13	581
割合(%)	11.2%	22.7%	4.5%	20.5%	10.2%	9.3%	13.6%	5.9%	2.2%	100.0%

	とても満足	満足	どちらとも いえない	やや不満足	不満足	合計
サービス	100 20.9%	313 65.3%	51 10.6%	12 2.5%	3 0.6%	479 100.0%
利用しやすさ	99 20.7%	310 64.7%	50 10.4%	17 3.5%	3 0.6%	479 100.0%
スタッフ対応	156 32.6%	295 61.6%	20 4.2%	6 1.3%	2 0.4%	479 100.0%
案内表示	91 19.0%	296 61.8%	85 17.7%	5 1.0%	2 0.4%	479 100.0%
総合計	446 23.3%	1,214 63.4%	206 10.8%	40 2.1%	10 0.5%	1,916 100.0%

参考 H30年度調査結果

	とても満足 満足	どちらとも いえない	やや不満足 不満足
サービス	86.2%	10.6%	3.1%
利用しやすさ	85.4%	10.4%	4.2%
スタッフ対応	94.2%	4.2%	1.7%
案内表示	80.8%	17.7%	1.5%
総合計	86.6%	10.8%	2.6%

	とても満足 満足	どちらとも いえない	やや不満足 不満足
サービス	84.8%	11.1%	4.1%
利用しやすさ	83.2%	12.2%	4.6%
スタッフ対応	92.7%	4.6%	2.7%
案内表示	82.9%	15.5%	1.6%
総合計	85.9%	10.9%	3.3%

参考資料 10代男性、女性、性別不明を除く

	とても満足	満足	どちらとも いえない	やや不満足	不満足	合計
サービス	96 20.6%	307 65.7%	49 10.5%	12 2.6%	3 0.6%	467 100.0%
利用しやすさ	93 19.9%	307 65.7%	49 10.5%	15 3.2%	3 0.6%	467 100.0%
スタッフ対応	151 32.3%	289 61.9%	20 4.3%	6 1.3%	1 0.2%	467 100.0%
案内表示	87 18.6%	291 62.3%	83 17.8%	5 1.1%	1 0.2%	467 100.0%
総合計	427 22.9%	1,194 63.9%	201 10.8%	38 2.0%	8 0.4%	1,868 100.0%

参考 H30年度調査結果

	とても満足 満足	どちらとも いえない	やや不満足 不満足
サービス	86.3%	10.5%	3.2%
利用しやすさ	85.7%	10.5%	3.9%
スタッフ対応	94.2%	4.3%	1.5%
案内表示	80.9%	17.8%	1.3%
総合計	86.8%	10.8%	2.5%

	とても満足 満足	どちらとも いえない	やや不満足 不満足
サービス	85.6%	10.5%	3.9%
利用しやすさ	83.1%	12.2%	4.7%
スタッフ対応	93.1%	4.7%	2.2%
案内表示	83.4%	15.2%	1.4%
総合計	86.3%	10.7%	3.0%

7.アンケート自由意見集約

1. 施設運営 42件	対応(他8件)	いつも利用させていただきありがとうございます。これからも宜しく願います。
	対応	月に数度の息子のボーイスカウト活動で利用させて頂いております。とても綺麗で使いやすい施設で重宝しております。ありがとうございます。
	対応	楽しく、元気で施設が使えることは、とても良い。サービスでは、受付、説明など、丁寧で良い。
	対応(他3件)	いつもきれいで気持ち良く使用させてもらっています。
	対応(他3件)	清潔感があります。掃除が行き届いています。全員が親切。
	対応	子供舞蹈教室として利用させていただいております。音響・室内条件、大変満足させていただいております。いつもありがとうございます。
	対応	つるし雛と着付で利用させていただいています。単発の講習(のりまき・せっけん等)もいつも楽しく参加させていただいています。ありがとうございます。
	対応	数年前までは毎日来ていましたが、今体の具合いで週4日ほどに。話があれば親切に何でも教えてくださいます。近くにある場所なので助かります。とても良いです。馴染みの人とお話できます。
	対応	利用者の意見を聞くのも大切ですが、ゆめくるの皆様の負担にならないようにすることも大切です。無理なことは無理と断ることも必要ではないかと・・・。
	対応	お世話になっています。スタッフの皆さんの笑顔が良いですね。とてもやさしい雰囲気がとてもすてきです。これからも宜しく願ひ致します。
	対応	少々無理を言っても、スタッフの方々の素早い対応に、いつも感謝しております。今後とも宜しく願ひ致します。
	トレーニングルーム(他1件)	図書室も利用しますが、図書室には大きな声をさねないようにまわりの人の迷惑となると吊しがあります。トレーニングルームも同じでしょう、しゃべりたいならロビーですようスタッフは対応して下さい。迷惑行為はやめるように
	トレーニングルーム	トレーニングルームは公共の建物ですが一部の利用者が大きな声でしゃべり非常に迷惑である。体力増進健康維持のために利用しているのにおしゃべりで集中できない。スタッフに言っても聞き入れようとしない。役場は委託会社に丸投げしないで定期的にチェックに入って見届ける必要があるのではないかと。利用者の中に野菜をスタッフに差し入れる方もいるがトレーニングルームではやめてください。ロビーで受けては！！以前はランニングマシン12名まで記入し効率よく運動できたのに仕組みを変更して8名となってしまった、したがって順番を待つのに30分待つてなくては行けない。以前に戻して下さい。
	トレーニングルーム	トレーニングルームの混雑緩和。
	トレーニングルーム	トレーニングルームはとても満足です。
	体育室	体育室がいつもきれいです。
	図書室	ビデオ(DVD)の貸出しがあればいい。
	フィットネス教室	週に一度は必ず体育室のバレトンに出ています。音楽がかかっているのと天井が高いので仕方ないとは思いますが、先生の声が聞こえにくくて残念です。(最近は大形の扇風機の音もかなり大きく、涼しくてありがたいのですが・・・)また、レッスンの途中で前後入れ替え(ラインチェンジ)があればいいなああと毎回思います。是非先生にお伝えいただけたらと思います。
	フィットネス教室	エアロビをやっているのですが、私の住んでいるところは県活のある北、ゆめくる遠すぎるので、県活を借りて週一コースあるとありがたい。
	フィットネス教室	いつもお世話になります。月曜日のエアロビ先生交代との事ですが、しっかり教えていただけて大満足でした。なぜという気持ちです。残念です。
	その他	もう少し階毎の配置図等が大きく表示されたら行動し易いと思います。
	その他	カルチャーイベントの告知をもっとしてくれると参加するかも。
	その他(他1件)	当日の部屋割り表があれば幸いです。
	その他	トールペイント体験、楽しかったです。
	その他	囲碁サークルはありますか？また ゆめくるで(居場所)が開設されるといいとも思います。一考を！！
	その他	時間が終了するのを待っているように掃除の人が来ます。午後利用なので13～17時まで使用可能のはずですが、レッスン終了位に待っていると急かされる気がします。勤務時間の都合もあるでしょうが、ご一考下さい。

2. 施設備品整備 36件	トレーニングルーム(他1件)	マシーンをそろそろ新しくして欲しい。
	トレーニングルーム(他2件)	ストレッチポールを新しくして欲しい。
	体育室	体育室を利用させて頂いています。床のワックスが均等に塗られていないので怖いです。
	体育室	週に1度卓球で利用しています。体育室に入り、両サイドにバッグ(用具類)を置き少し休憩の時などに座れて良いのですが、できればの事ですが、冬など上着等で空くスペースがなかったりで、かけるところがあるとありがたく思います。以前に利用情報など字を大きく(読みやすく)していただいた事、感謝しています。
	会議室	利用始めて間もないので様子がよくわからないのですが、これから気になることも出てくるかもしれません。予算(町)の関係もあるかと思いますが、椅子のシミが気になります。テーブルの開き方がよくわからない。
	会議室	テーブル(机)のしまい方がわかりにくい(昔のものとは違う)ので説明書があると良いと思います。椅子の布張り、予算があるとは思いますが、もう少しキレイになると良いと思います。
	会議室	会議室にモニター(PC用)が欲しい。
	調理実習室	空調・オープン等、少々具合悪くなってきているのでメンテナンスよろしくお願い致します。
	児童室	児童室の床が固いのでせめて黄色の枠の中だけでも少しふかふかの床にして欲しい。お店のキッズコーナーにあるようなクッション入りの座布団が敷き詰められていると危なくてありがたい。転んだときにその方が安心なので。
	図書室	机とイスを増やして欲しい(図書室)
	トイレ	体育施設隣のトイレのサンダルが汚れており、雑然としている状況はいつも嫌な思いをしている。又、トイレを利用して手洗いをしないでジム(トレーニングルーム)を利用する方がいるが、[手洗い励行]などの貼り紙表示をして欲しい。(前にもお願いしたが・・・)
	トイレ	靴のままのスリッパもうひとつあったらと思います。
	館内温度	冷風機の使用は、何月何日よりというのではなく、室温と湿度での指数(不快指数)によって決めるという方法がいいと思うので、ご検討願います。
	館内温度(他10件)	体育室に冷風機があるが、全体の冷房・暖房設備を設置して欲しい。
	館内温度(他4件)	部屋の開ける時間を早めて下さい。せめて10分前。冷房暖房も早くつけて欲しい。暑い夏場は特に。(会議室)
	館内温度	近隣を気にされているならば、空調設備を何とかして下さい。暑い時や寒い時も電化製品の使い方、多いようにも感じます。近くの方も利用しているのですから話し合ってください。
	館内温度	温度の高い日は扇風機を回して欲しい。
	その他	館内設備で使い勝手の悪いものや設備があるが、スタッフが利用者の身になって使い、不具合を見つけるという努力をしていない証拠。責任者の姿勢が間違っているからに他ならない。
	その他	雨の時、傘の入れ方がややこしい。もっと便利なやり方が良い。
	3. 駐車場 5件	駐車場(他2件)
駐車場		駐車場は奥も最初から開けて欲しい。
駐車場		広場にバスケットゴールをもう一度置いて欲しい。駐車場ばかり増えずで、子供達が遊ぶ場所と時間が少ない。駐車場は有料にしても良いのでは？

4. 施設利用	56件	予約システム	ネットで予約した後に現地で【紙】をもらうのが一苦勞なのでホームページ上でプリントアウト(PDFなど)できるようになれば尚良いと思う。
		予約システム	希望通りの卓球台が取りにくい。
		予約システム	使用料を時間単位にしてもらいたい。2時間しか使わないのに、半日分の使用料を払うのは？時間単位なら そのあと違う団体も使えるのでは(重複して徴収はしてないと思いますが)
		予約システム	体育室の予約の際に何度も日付・コート・時間帯等を入力しますが、予約状況が一目でわかるようにはならないのでしょうか？
		予約システム	体育室がなかなか取れない。
		予約システム(他4件)	今まで何の問題も無く第2, 3(水)取れていたのに、ここ3ヵ月とれなくて続けて3回抽選にもれています。花とか生物を描いたりしているの、続けて2, 3週取りたいのに困っています。理由がわからず相手と交渉もできず、どうしたらいいのか。
		利用料金(他1件)	体育室は利用時間により料金に差があるのは不満。おかしい。同一料金にすべき、と強く感じます。
		利用料金(他3件)	昼夜の利用料金を均一にして欲しい。
		利用料金(他1件)	夜間の体育室利用料が高すぎます。予約も取りづらくいつもいっぱいです。体育室はいつもきれいです。
		利用料金	体育室利用料子供の習い事等の場合安く利用できるようにして欲しいです。施設料にとでもお金がかかります。将来の子供の夢のためもう少しリーズナブルに使用できることを願います。冷房もつくともっといいです。ご検討よろしくお願い致します。
		利用料金(他2件)	予約する時いつも優しく教えてくださってありがとうございます。使用料は町民だったらもっと安くできたらと思います
		利用料金	利用料金を他所(上尾と同じくらい)にして欲しい。
		トレーニングルーム	トレーニングルームの音響音量が大きすぎて騒音としか思えない。そもそも高齢者が多いのにバックミュージックの選定を考えても良いのではないのか。
		トレーニングルーム	マナーの悪すぎる輩がいる。本人に自覚なさすぎる。トレーナーからもっと注意して欲しい。
		トレーニングルーム	1回1回の回数券ではなく10回まとめた回数券が欲しい。いつも有料を使用しているため1回ごとの券が面倒です。宜しくお願いします。
		トレーニングルーム	トレーニングルーム内の有酸素運動の利用が以前と比べて不便。
		トレーニングルーム	トレーニングマシン利用者が汗をマシンに落とす人がいるので、落とさないで欲しい。
		トレーニングルーム	トレーニングルームのマットトレーニングで自分の不具合のところを指導していただき、腕やひざの痛みで時々整形外科で注射をしていただいていたのが、トレーニングで良くなり半年もしていないので本当に有難く思っています。
		トレーニングルーム	トレーニングルーム暑くてたまりません。又音楽がロックで、音量も大きすぎ 我々年寄りには騒音です。今日20日(木)はめずらしく知っている曲(映画音楽)が何曲か入っていて楽しかったです。ジェットストリームなんかすてきです。
		トレーニングルーム(他1件)	トレーニングルームをもっと広げて、マシンの台数や人員も増やしたら、もっと広ったりできるので参加者も増えると思う。
		体育室	バスケットボールで利用しています。AもしくはCのみで予約できるようにして欲しい。
		体育室	卓球をするには良い環境と思っています。
		体育室	クラブで使用している備品を器具庫に置かせていただきたい。ご検討をお願いします。
		体育室	入室できる時間前に少しドアを開けておいてくださるとむっとした熱気がなくて体育室に入りやすいかと思えます。ドアを開けても時間までは入れなくても良いので。
		会議室	いつもきれいで気持ち良いです。机の操作方法をわかりやすく表示して下さい。
		会議室	代金を支払っているの、そちらにも控えがあるので、カギを貸して頂きたいです。(会議室)
		視聴覚室	プロジェクターの位置調整ができるようにして欲しい。
		児童室	児童書(小さい子向け)の絵本がもっとたくさんあると嬉しいですね。(トレーニングに来る度に図書室も利用しているので)
		児童室	子育て支援センター楽しませて頂いています。小さくてもOKなので、空いているスペースに遊具を置いて欲しいです。
		児童室	もっと保育士さんのいる開放日が増えたら嬉しいですね。(つどいの広場)
		創作室	気持ち良く利用させて頂いています。創作室の水洗の所に「お湯は飲料に適さず!!」の注意書をお願いします。
		創作室	80歳半ばを過ぎ、何時まで参加出来るかわかりませんが、参加することに意味があると努力しているところです。ご迷惑をかけない様にとは思いますが、先のことはわかりません。よろしく願いいたします。
		図書室	雑誌で週刊図書(新潮、文春、旅行読売等)があっても良い
		図書室	図書室に週刊誌を置いて欲しい。
		図書室(他2件)	図書室の本を増やして欲しい。
		図書室	図書館に児童むけの小説があまりなく、読みたい本が見つけにくいです。
		図書室	パソコンで1人でも⑨⑩なので、1人のときは1,2,3,4,5,6,7,8を使わせて欲しいです。
		図書室	使っている人がマナー悪い。(図書室)
		図書室	図書室 今月号の情報誌(ESSE、サンキュー、とか)置いていただけると嬉しいです(さいたま北図書館みたいに)
		トイレ	冬に2階のトイレ使用時便座が冷たい時がありました。(数回)利用者がある時はスイッチONにしておいていただくとありがたいです。
		その他	9時から使用出来るように、5分前に開けていただいている点はとても良い。
その他	囲碁サークルがあれば良い。		
その他	駐車場と駐車場の間のスペース(庭園のような)を子供が安全に遊べる所にして欲しい。		
その他	ポストを作ってください。		
その他	公共交通網からのアクセスが悪い。		

全145件