

2022年1月20日

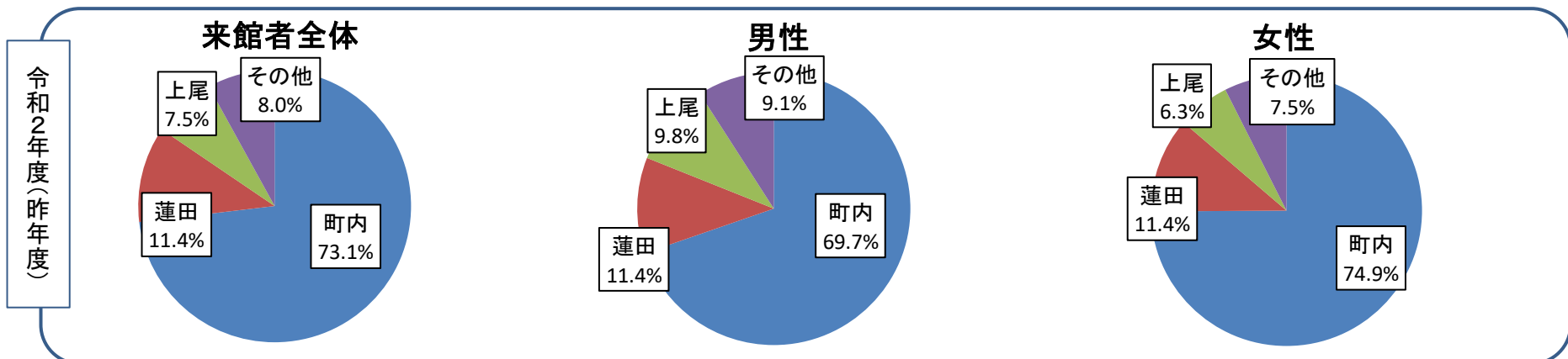
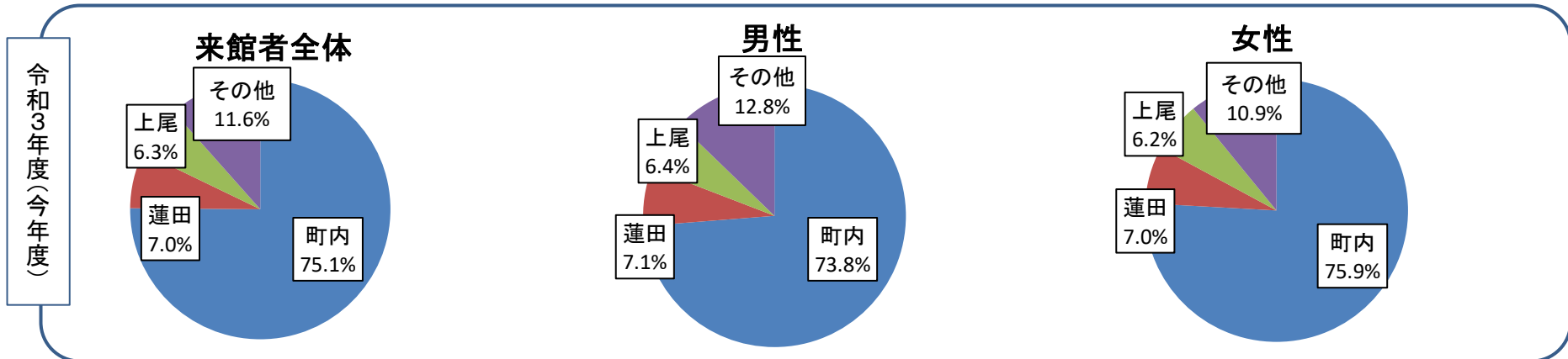
令和3年度 モニタリング報告書 (アンケート結果報告)

伊奈町ふれあい活動センター
指定管理者 アクティオ株式会社

【アンケート集計結果】

アンケート実施期間	令和3年11月1日～11月29日
アンケート実施方法	利用施設ごとに各サークル単位でアンケート用紙を個別配布
サンプル数	398人(前年:387人、前年比:+11名)、 (男性 141人、女性 257人)

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



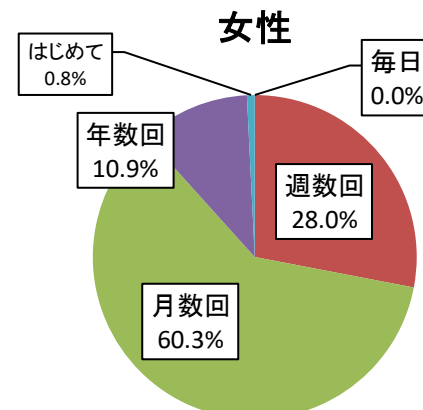
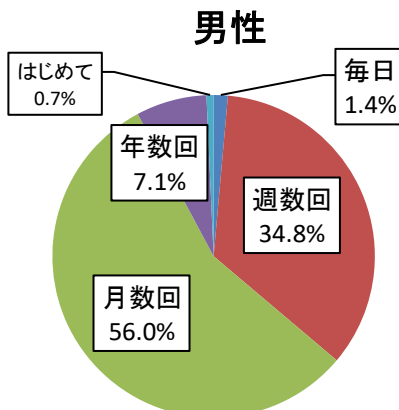
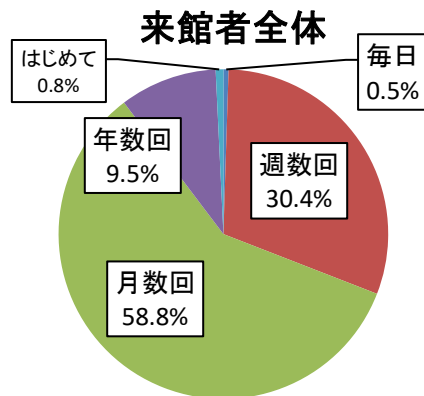
総括

全体を見た場合、町内者比率が73.1%→75.1%と対前年比2.0%増加し、町外者・その他の比率が26.9%→24.9%に減少した。例年、町内者比率は80%程度で推移していたが、昨年度に引き続き町内者比率は低下傾向にある。コロナ禍の中、近隣市町村施設の休館の影響とも考えられる。

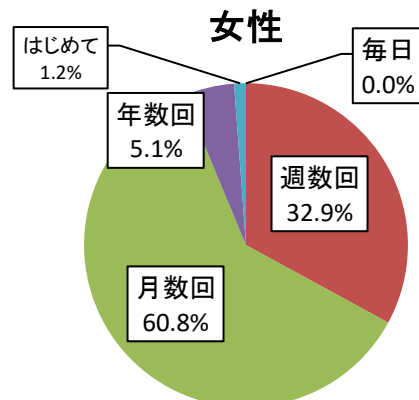
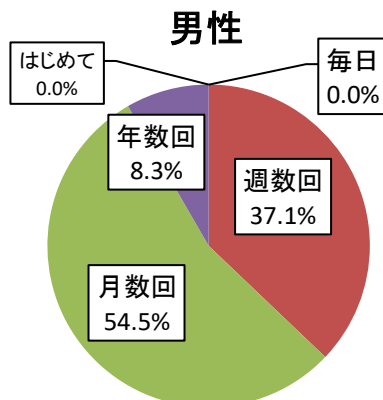
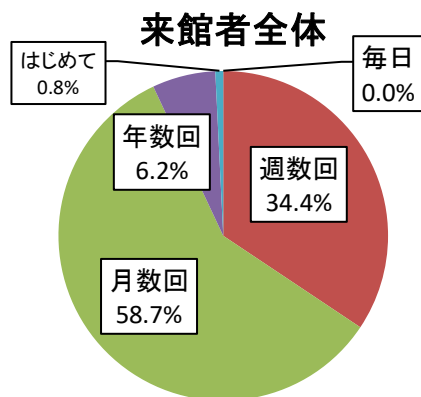
【男性】・・・町内者比率が69.7%→73.8%と対前年比4.1%増。
 【女性】・・・町内者比率が74.9%→75.9%と対前年比1.0%増。

2、利用頻度・・・「毎日」、「週数回」、「月数回」、「年数回」、「初めて」の分類で集計

令和3年度(今年度)



令和2年度(昨年度)



総括

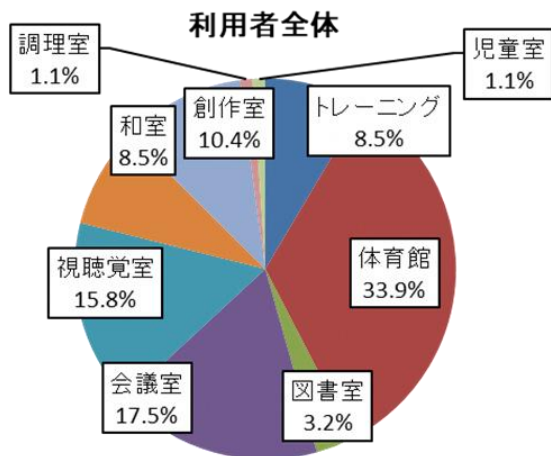
利用頻度としては、「週数回」「月数回」が全体の約9割を占めており、今までの統計からみても安定した結果となった。

【男性】・・・「週数回」「月数回」が91.6%→90.8%とほぼ横ばい。

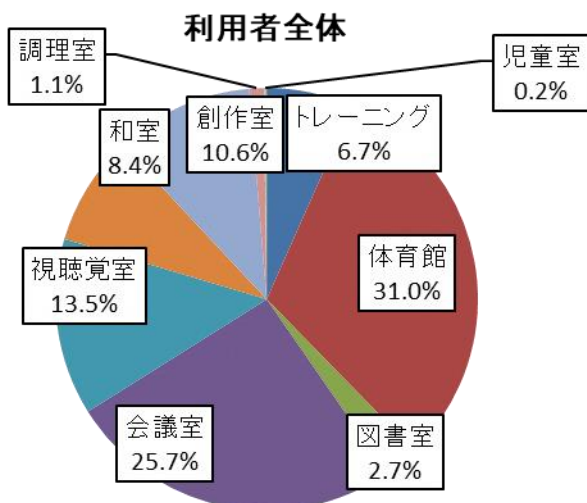
【女性】・・・「週数回」「月数回」が93.7%→88.3%と若干減少した。

コメント

アンケート調査票を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。



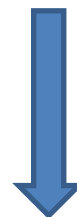
令和2年度調査結果(昨年度)



令和3年度調査結果(今年度)

令和2年度調査結果(昨年度)

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	159	15	82	74	40	49	5	5	469
割合 (%)	8.5%	33.9%	3.2%	17.5%	15.8%	8.5%	10.4%	1.1%	1.1%	100.0%



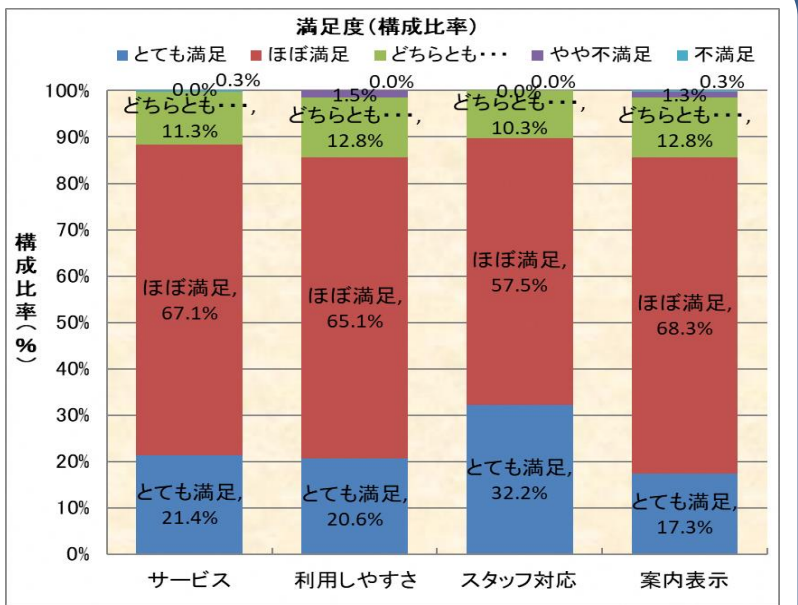
令和3年度調査結果(今年度)

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)	30	140	12	116	61	38	48	5	1	451
割合 (%)	6.7%	31.0%	2.7%	25.7%	13.5%	8.4%	10.6%	1.1%	0.3%	100.0%

4、ゆめくるの顧客満足度・・・「サービス」「利用のしやすさ」「スタッフ対応」「案内表示」で集計、「総合計(総合満足度)」は4項目の合計

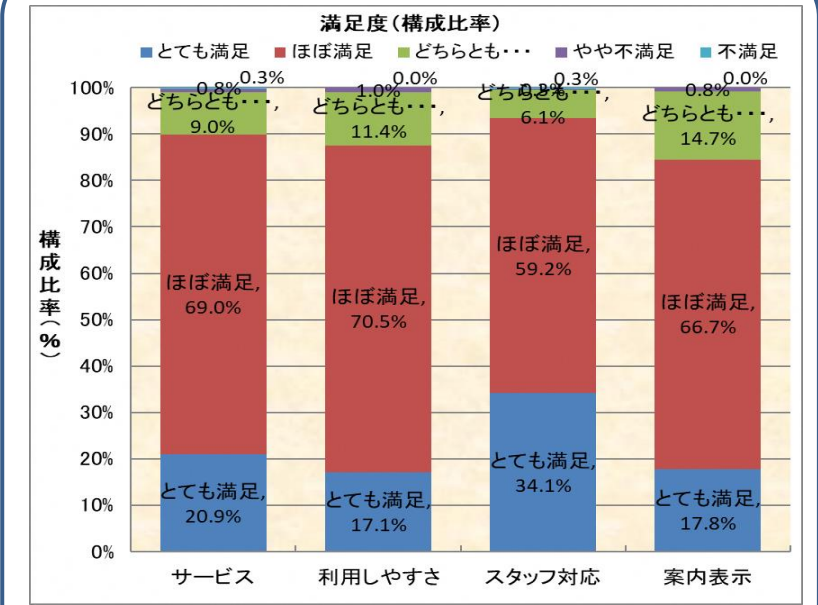
評価は、「とても満足」「ほぼ満足」「どちらともいえない」「やや不満足」「不満足」の5段階

令和3年度調査結果(今年度)



	とても満足 ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満足 不満足
サービス	88.4%	11.3%	0.3%
利用しやすさ	85.7%	12.8%	1.5%
スタッフ対応	89.7%	10.3%	0.0%
案内表示	85.7%	12.8%	1.5%
総合計	87.4%	11.8%	0.8%

令和2年度調査結果(昨年度)



	とても満足 ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満足 不満足
サービス	89.9%	9.0%	1.1%
利用しやすさ	87.6%	11.4%	1.0%
スタッフ対応	93.3%	6.1%	0.6%
案内表示	84.5%	14.7%	0.8%
総合計	88.8%	10.4%	0.8%



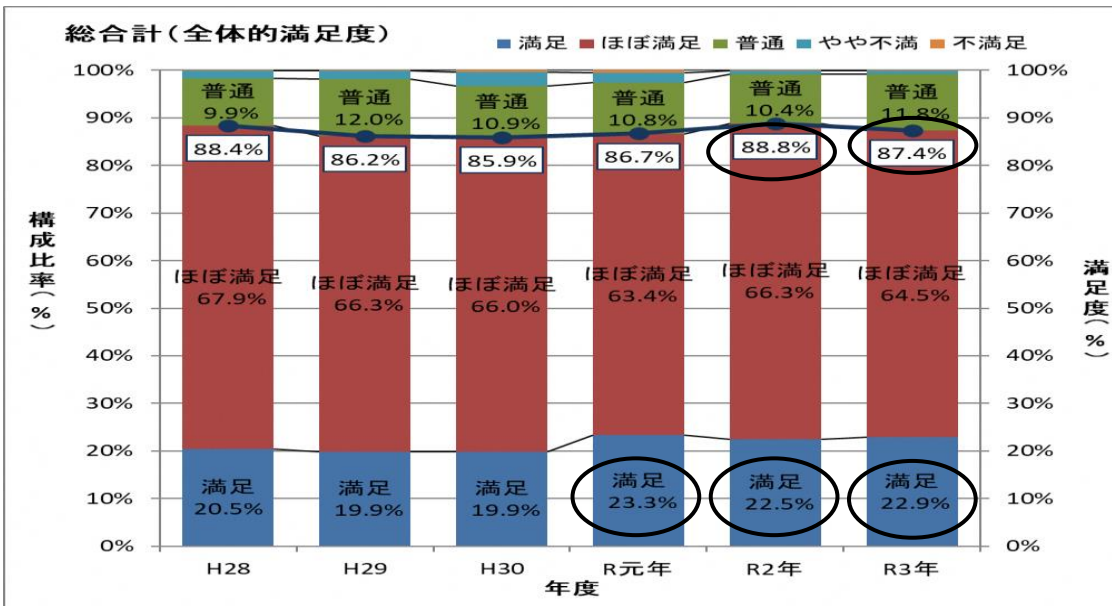
総括

全項目の合計(総合計)を昨年と比較すると、「満足(とても満足+ほぼ満足)」が88.8%⇒87.4%と減少、「どちらともいえない」が10.4%⇒11.8%と増加、「やや不満足+不満足」が0.8%⇒0.8%と同値となった。
 不満足は2件(サービス1件、案内表示1件)あり、全体的な評価が若干ではあるが悪化した。
 自由意見は92件(昨年度75件)あり、お褒めの言葉もあるが、改善提案・ご不満もいまだ多くあり、「体育室の夏場の暑さに対するご不満からの体育室の空調導入要望」は引き続き多い。又、「施設利用時間帯の変更に対するご要望」も多く寄せられた。

5、ゆめくるの顧客満足度…各指標の推移(平成20年度～令和3年度)

①総合満足度

平成28年度～令和3年度推移



【平成28年度～令和3年度推移】

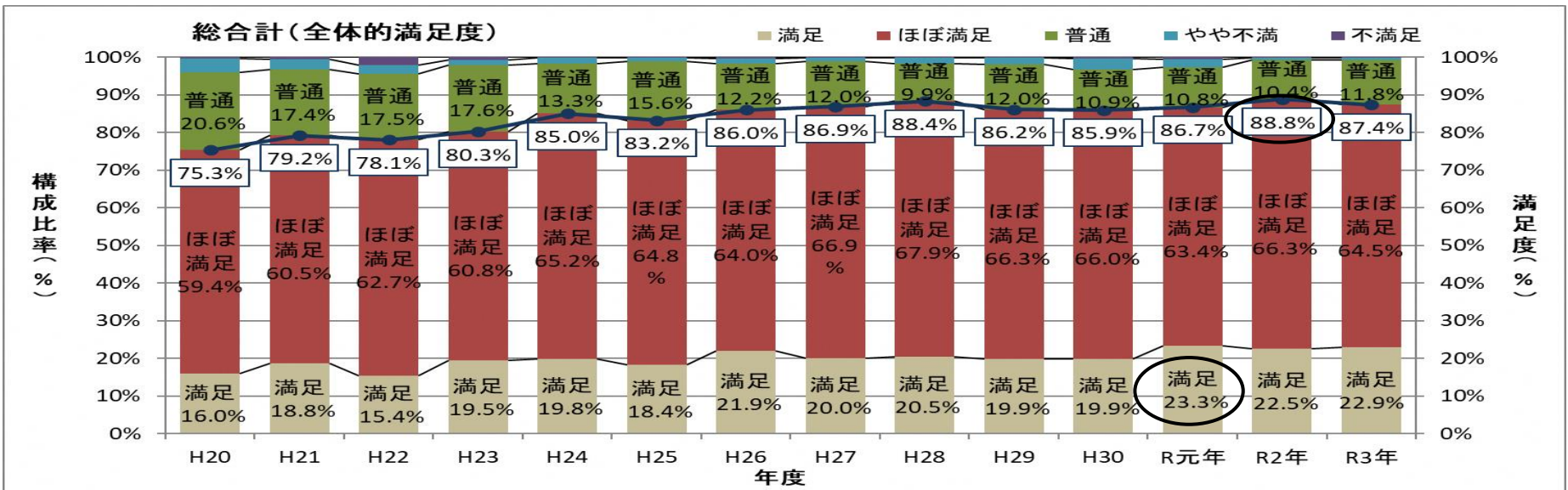
総合満足度を直近の5年間と比較すると、「満足(とても満足(満足と表記)+ほぼ満足)」が過去最高値であった昨年度(88.8%)を下回り87.4%となった。

「とても満足(満足と表記)」は昨年度(22.5%)から22.9%に若干ではあるが良化した。

過去最高値であった令和元年度の23.3%を超えることが今後の課題として挙げられる。

総括

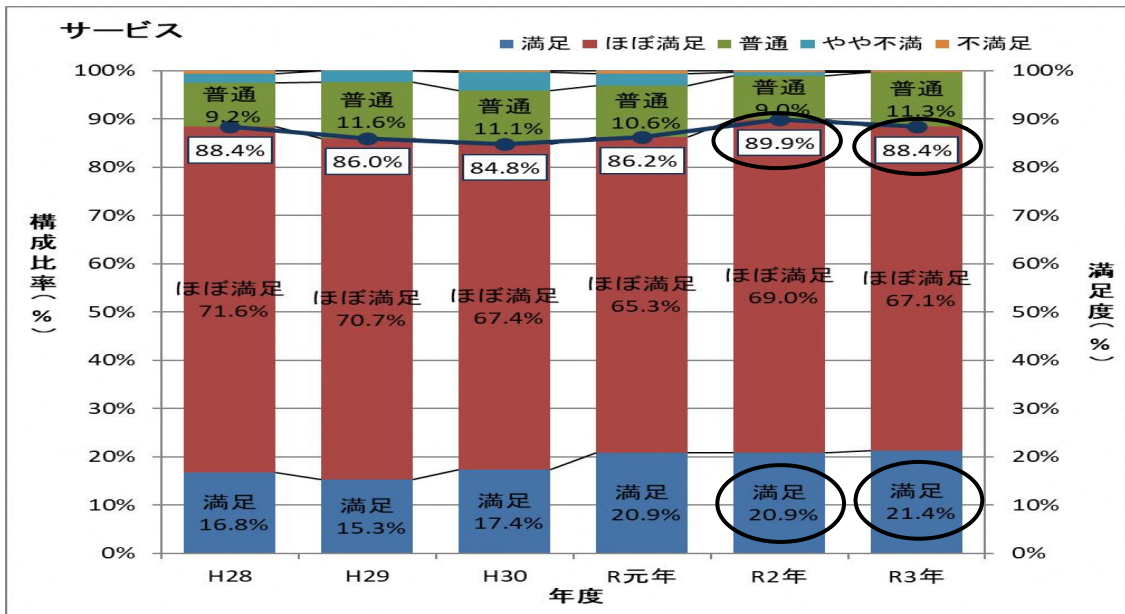
平成20年度～令和3年度推移(参考)



5、ゆめくろの顧客満足度…各指標の推移(平成20年度～令和3年度)

②サービス

平成28年度～令和3年度推移



【平成28年度～令和3年度推移】

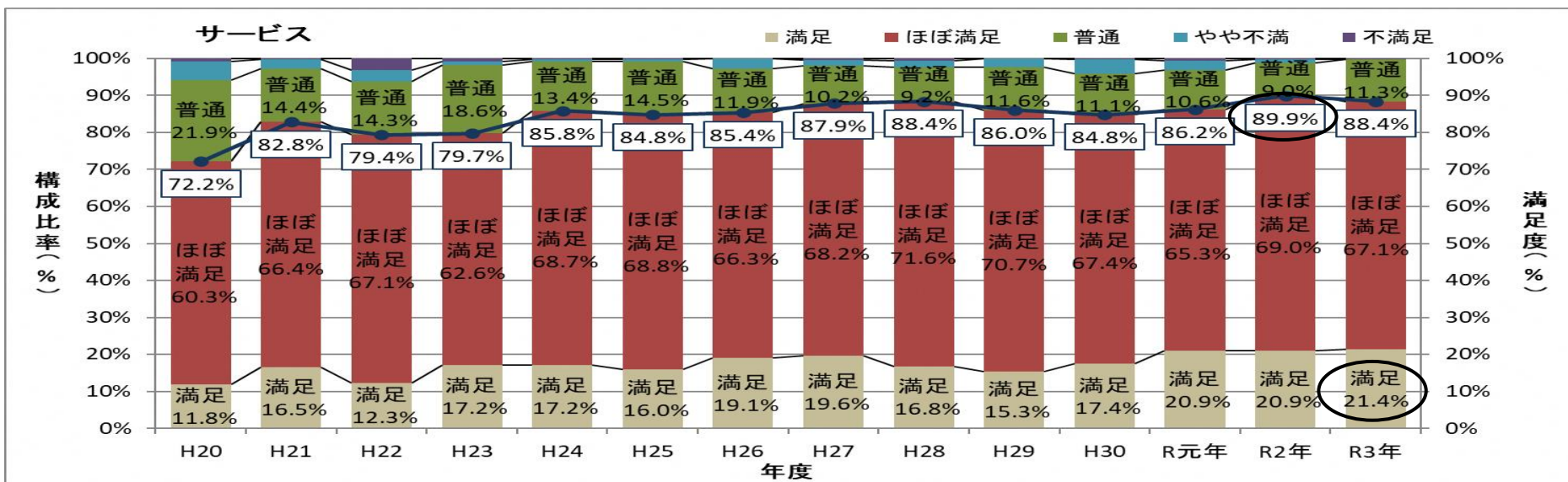
サービス満足度を直近の5年間で比較すると、「満足(とても満足(満足と表記)+ほぼ満足)」が過去最高値であった昨年度(89.9%)を下回り88.4%となった。

「とても満足(満足と表記)」が昨年度(20.9%)から21.4%に良化し過去最高値となった。

この数値(過去最高値)を維持・向上することが今後の課題である。

総括

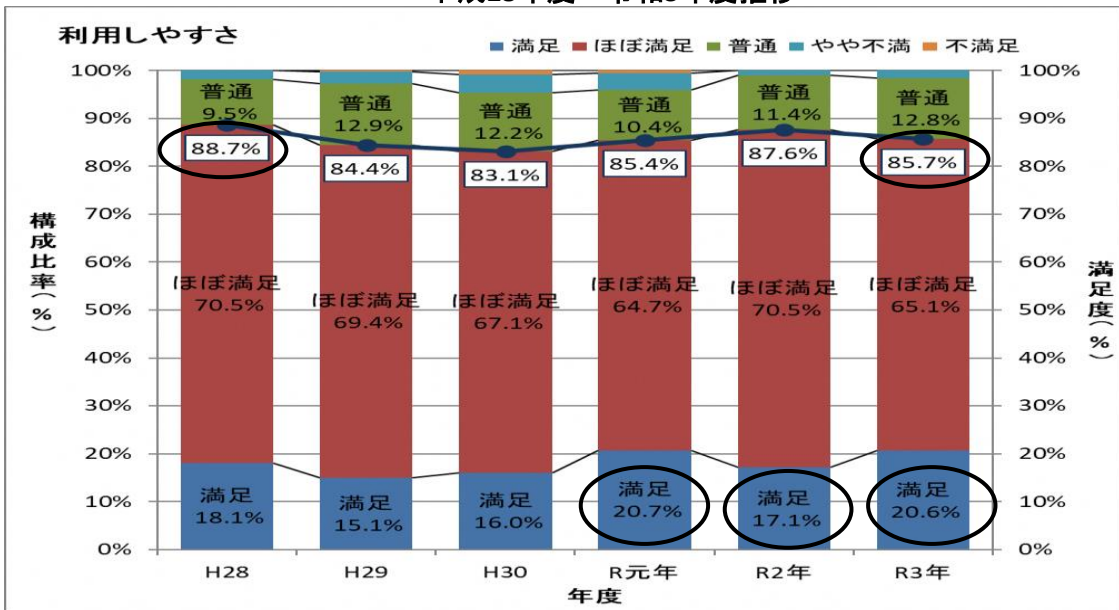
平成20年度～令和3年度推移(参考)



5、ゆめくるの顧客満足度…各指標の推移(平成20年度～令和3年度)

③利用のしやすさ

平成28年度～令和3年度推移



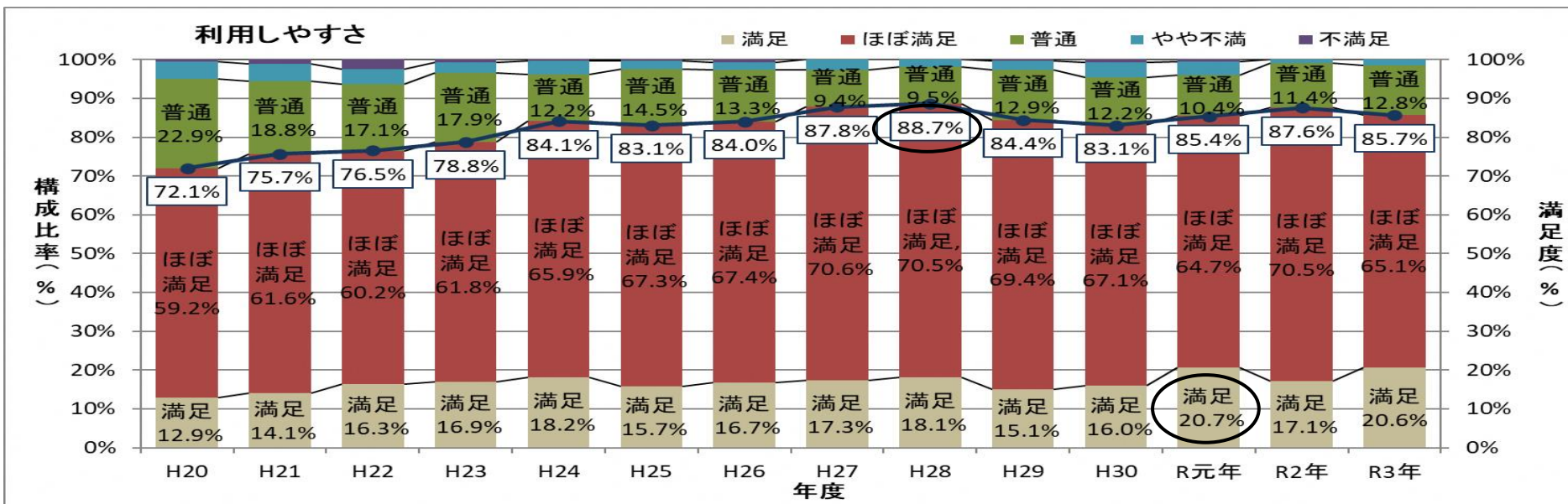
【平成28年度～令和3年度推移】

利用のしやすさ満足度を直近の5年間と比較すると、「満足(とても満足(満足と表記)+ほぼ満足)」が過去最高値であった平成28年度(88.7%)を上回ることが出来ず85.7%となった。

「とても満足(満足と表記)」が昨年度(17.1%)から20.6%に良化したが、過去最高値である令和元年度の20.7%を超えることが出来なかったことが今後の課題である。

総括

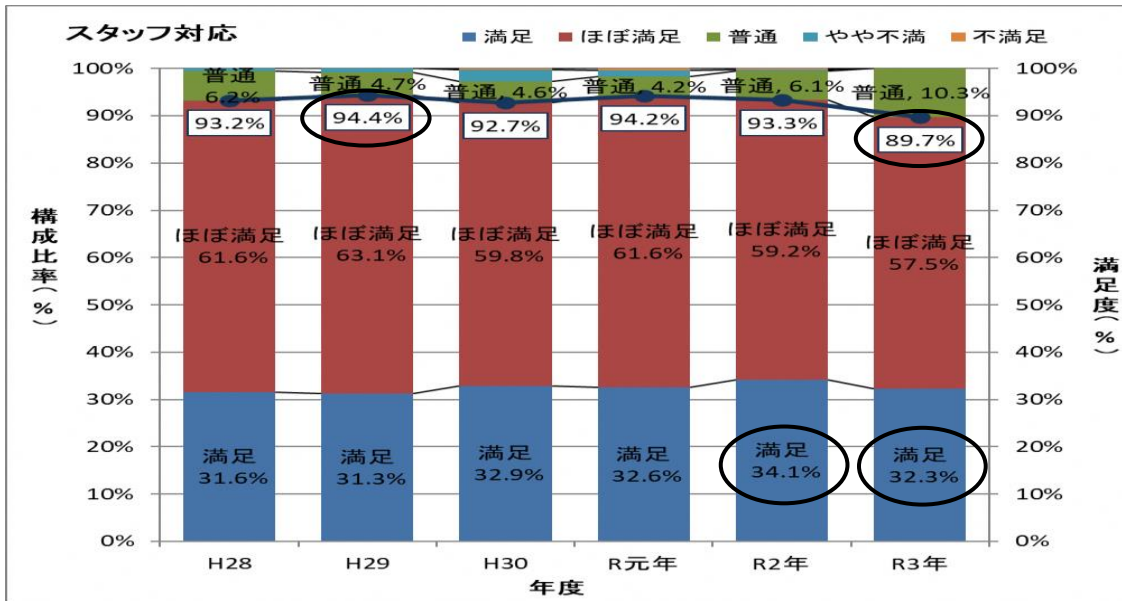
平成20年度～令和3年度推移(参考)



5、ゆめくるの顧客満足度…各指標の推移(平成20年度～令和3年度)

④スタッフ対応

平成28年度～令和3年度推移



【平成28年度～令和3年度推移】

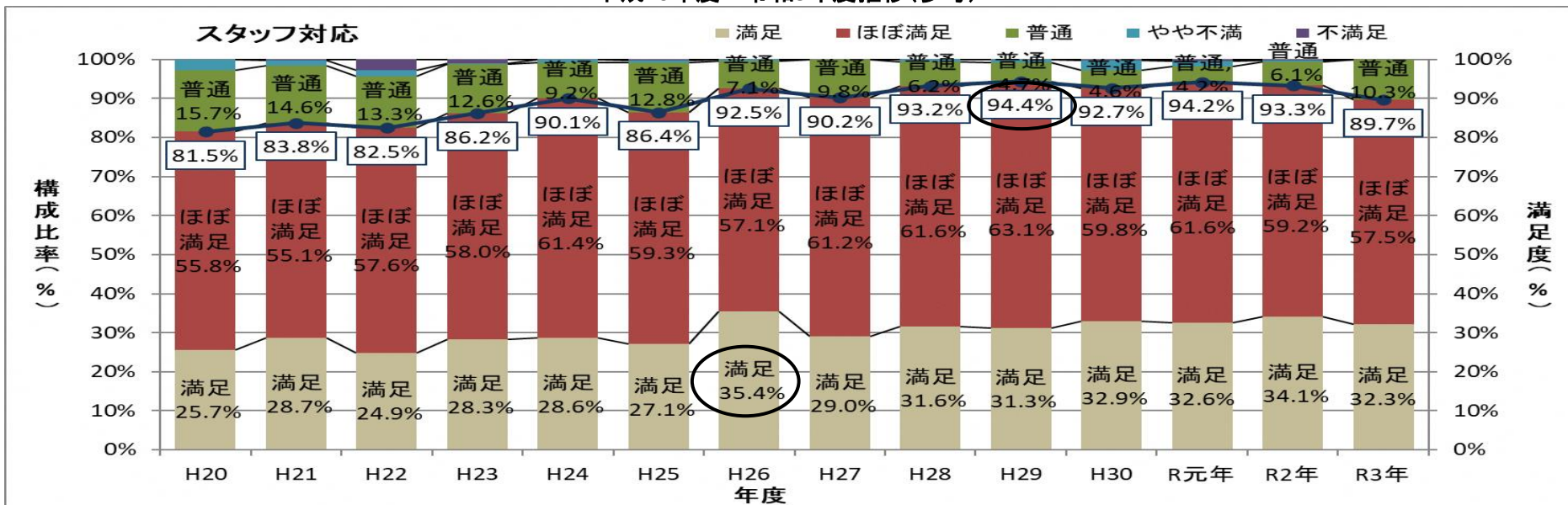
スタッフ対応満足度を直近の5年間と比較すると、「満足(とても満足(満足と表記)+ほぼ満足)」が89.7%と直近では最も低い数値となった。

又、「とても満足(満足と表記)」は昨年度(34.1%)には届かず32.3%となった。

スタッフ対応満足度はここ数年高率で推移しており、この状況を維持・向上するよう努力してゆく。

総括

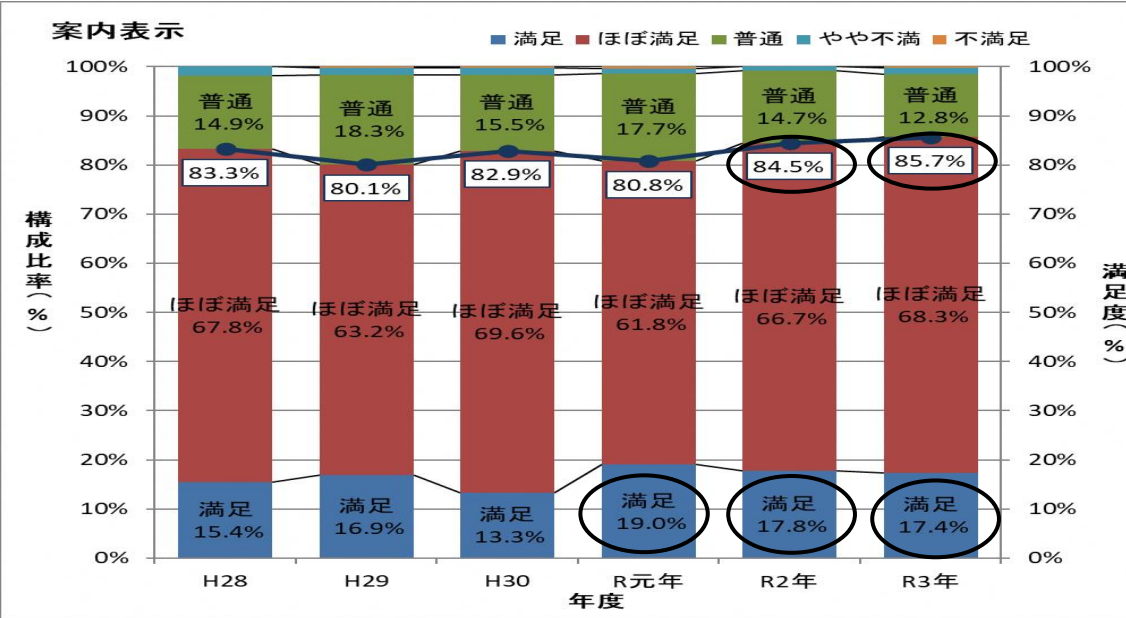
平成20年度～令和3年度推移(参考)



5、ゆめくるの顧客満足度…各指標の推移(平成20年度～令和3年度)

⑤案内表示

平成28年度～令和3年度推移



【平成28年度～令和3年度推移】

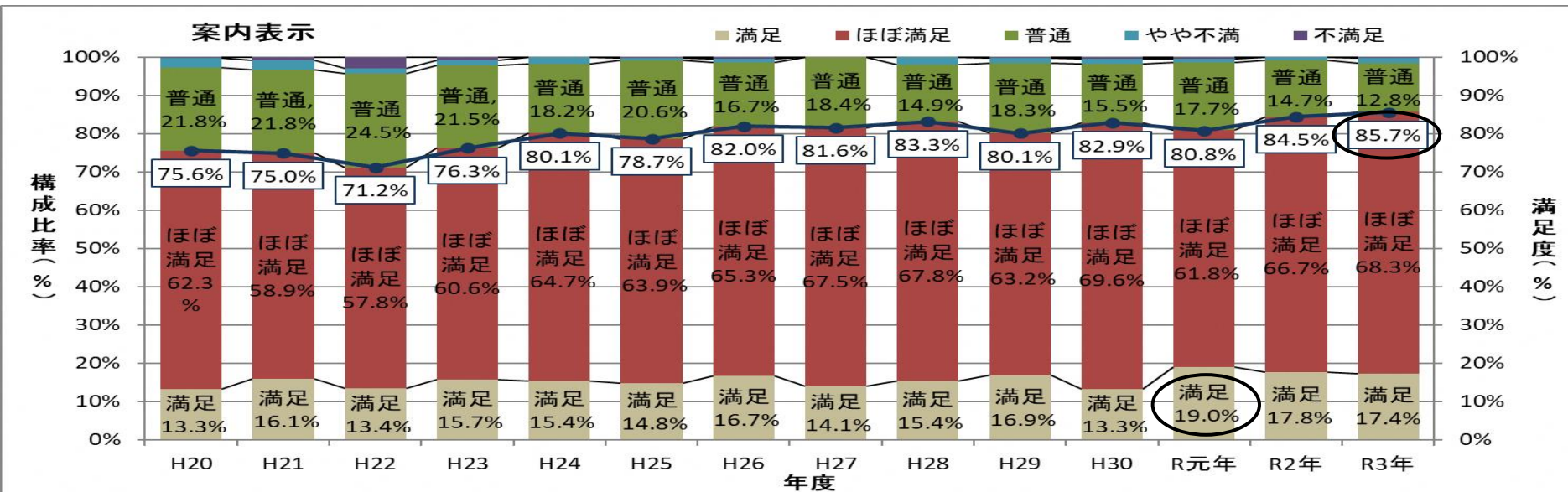
案内表示満足度を直近の5年間と比較すると、「満足(とても満足(満足と表記)+ほぼ満足)」が過去最高であった昨年度(84.5%)を上回り85.7%となった。

総括

案内表示満足度が向上してきている理由として、「掲示板(掲示箇所)を増やしたこと」と「一昨年度実施した催し物表示ディスプレイの更新」の成果があったことが考えられる。

「とても満足(満足と表記)」が昨年度(17.8%)から17.4%に若干低下していることが今後の課題として挙げられる。

平成20年度～令和3年度推移(参考)



6、アンケート集計結果まとめ表

居住地	町内	蓮田	上尾	その他	合計
人数(人)	299	28	25	46	398
割合(%)	75.1%	7.0%	6.3%	11.6%	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)	2	121	234	38	3	398
割合(%)	0.5%	30.4%	58.8%	9.5%	0.8%	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)	30	140	12	116	61	38	48	5	1	451
割合(%)	6.7%	31.0%	2.7%	25.7%	13.5%	8.4%	10.6%	1.1%	0.3%	100.0%

	とても満足	ほぼ満足	どちらとも も...	やや不満足	不満足	合計
サービス	85 21.4%	267 67.1%	45 11.3%	0 0.0%	1 0.3%	398 100.0%
利用しやすさ	82 20.6%	259 65.1%	51 12.8%	6 1.5%	0 0.0%	398 100.0%
スタッフ対応	128 32.2%	229 57.5%	41 10.3%	0 0.0%	0 0.0%	398 100.0%
案内表示	69 17.3%	272 68.3%	51 12.8%	5 1.3%	1 0.3%	398 100.0%
総合計	364 22.9%	1,027 64.5%	188 11.8%	11 0.7%	2 0.1%	1,592 100.0%

参考資料 10代男性、女性、性別不明を除く

	とても満足	ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満足	不満足	合計
サービス	84 21.4%	263 66.9%	45 11.5%	0 0.0%	1 0.3%	393 100.0%
利用しやすさ	79 20.1%	257 65.4%	51 13.0%	6 1.5%	0 0.0%	393 100.0%
スタッフ対応	128 32.6%	227 57.8%	38 9.7%	0 0.0%	0 0.0%	393 100.0%
案内表示	68 17.3%	270 68.7%	49 12.5%	5 1.3%	1 0.3%	393 100.0%
総合計	359 22.8%	1,017 64.7%	183 11.6%	11 0.7%	2 0.1%	1,572 100.0%

	とても満足 ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満足 不満足
サービス	88.4%	11.3%	0.3%
利用しやすさ	85.7%	12.8%	1.5%
スタッフ対応	89.7%	10.3%	0.0%
案内表示	85.7%	12.8%	1.5%
総合計	87.4%	11.8%	0.8%

参考 R2年度調査結果

	とても満足 ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満足 不満足
サービス	89.9%	9.0%	1.1%
利用しやすさ	87.6%	11.4%	1.0%
スタッフ対応	93.3%	6.1%	0.6%
案内表示	84.5%	14.7%	0.8%
総合計	88.8%	10.4%	0.8%

参考 R2年度調査結果

	とても満足 ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満足 不満足
サービス	88.3%	11.5%	0.2%
利用しやすさ	85.5%	13.0%	1.5%
スタッフ対応	90.3%	9.7%	0.0%
案内表示	86.0%	12.5%	1.5%
総合計	87.6%	11.6%	0.8%

	とても満足 ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満足 不満足
サービス	90.0%	8.9%	1.1%
利用しやすさ	87.7%	11.3%	1.0%
スタッフ対応	93.2%	6.2%	0.6%
案内表示	84.3%	14.9%	0.8%
総合計	88.8%	10.4%	0.8%

7、アンケート 自由意見(1)

項目	ご意見種別	ご意見	対応
施設運営 (67件)	対応 お褒めのお言葉34件	<p>時折利用させて頂いていますが、とても良い環境でこれからもずっと利用していきたいと思えます。</p> <p>いつもありがとうございます。</p> <p>これからもよろしく願います。</p> <p>いつもきれいで楽しく利用しています。</p> <p>いつも茶道のサークルで利用させて頂いております。ありがとうございます。</p> <p>スタッフの御対応に感謝しております。</p> <p>特になし。現状に満足している。</p> <p>特にありません</p> <p>(和室利用)お世話になります。衛生的で大変満足です。スタッフの皆様ご苦労様です。</p> <p>最高です。</p> <p>いつもありがとうございます。</p> <p>いつもお世話になります。</p> <p>いつもありがとうございます。</p> <p>いつもきれいにこそうじて頂きありがとうございます。</p> <p>初めて使ったのでわからないですが、雰囲気は良いと思えます。</p> <p>いつもお掃除が行き届いていて気持ち良く利用させて頂いております。特にお手洗いは感心するほどきれいです。</p> <p>いつもきれいにしていただき、気持ちよく使用でき有り難く感謝しています。</p> <p>これからも利用していきます。よろしく願います。</p> <p>いつもお世話様になります。</p> <p>(視聴覚室利用)いつも荷物の為に台車をお借りしています。対応もスムーズで、ありがとうございます。</p> <p>いつも来れて幸せです。</p> <p>スタッフの対応にいつも感謝しています。ありがとう。緊急事態も解けて少々安心しています。</p> <p>トレーニングルームのスタッフさんが皆親切で優しい。楽しくトレーニングしています。</p> <p>特にありません。</p> <p>いつもありがとうございます。</p> <p>あまり利用しないのでわからない</p> <p>とても清潔な施設を利用させて頂き感謝いたして居ります。</p> <p>(視聴覚室利用)とてもきれいな部屋で気持ち良いです。</p> <p>いつもお掃除が行き届いていてきれいなので気持ち良く使わせていただいています。</p> <p>いつも気持ち良く利用させて頂いております。</p> <p>(会議室利用)清潔感があり、気持ち良く使用できます。</p> <p>いつも使用させて頂いて感謝しています。</p> <p>(会議室利用)2005年にゆめくさんの太極拳教室に応募して友人5~6人で参加して以来もう16年になります。会員の皆様も頑張っていてやっておりますし 又ゆめくさんにもいろいろ利用しやすい対応をしていただき満足しています。場所確保も担当の方が頑張ってくれていますのでほとんど確保できていますが、いろいろ大変な思いもしているようです。あと30年程は続けたいと思っておりますのでこれからもよろしく願います。</p> <p>特にありません</p>	—
	感染症対策・対応 お褒めのお言葉5件	<p>感染対策ご苦労様です。</p> <p>卓球利用しています。コロナの中、セッティング・後片付けなど頂き大変有難うございます。</p> <p>(調理室利用)コロナ禍の中使用させて頂きありがとうございます。</p> <p>(体育室利用)警戒解除にも徐々に対応をお願いします。大型換気具の設置は安心感がありました。</p> <p>コロナ禍いつもきれいにしてあり、とても気持ちがいいです。</p>	—

7、アンケート 自由意見(2)

項目	ご意見種別	ご意見	対応
施設運営 (続き)	感染症対策要望	道具の貸し出しの再開をお願いしたい。	令和4年1月5日から貸出しを再開させていただきました。
		消毒液は液体の方がいいです。	消毒液は現在「ジェル状の消毒液」を設置させて頂いております。「ジェル状の消毒液」の在庫終了後に検討させて頂きますので、しばらくは現状品のご利用をお願い致します。
館内案内		利用状況がモニター表示されるので分かりやすいので良い。会議室等への机や椅子の追加も心良く対応していただきありがたい。	-
		利用施設の案内表示が分かりにくい。	各画面の切替えを早くするよう、切替え時間を修正させて頂きました。
		案内表示がなかなか変わらず見にくいです。(早く変わり使用表示は時間をかけておいて欲しいです)	
体育室		体育室がもっと使えるとありがたいです。	-
		ゆめくるはとても使い易い体育館だと思いますが、人気があるだけに時間割や、優先制があるかが(町内の人優先)少し気になります。町内登録者(卓球利用)	施設予約に関しては町内/町外共に平等で優先制はありません。町内/町外の違いは「利用料金(町外者1.5倍)」のみです。
		使用料が上がった時も(名前だけ借りている所もあるようです。ピジターも含む)午後の長い時間割で空いている台が多いのに使用出来ずにいる歯がゆさ感じます。町内登録者(卓球利用)	理由もなくキャンセルを繰り返す方には、個別に案内させて頂きます。
		卓球台の台数も並べ方で増やせるのではないですか？町内登録者(卓球利用)	卓球台の台数は「日本卓球連盟推奨の1台当たりの必要面積」から算出しています。当館の体育館の面積ですと9台が限度となります。
		昼休みをもうけている体育館があると他市では聞いたことありません。町内登録者(卓球利用)	当館の体育館は「卓球専用の体育館」ではなく「多目的体育館(卓球、バドミントン、バレーボール、バスケットボール、フットサル等多競技で使用)」であるため、競技の入替え時間が必要なためです。(昼休みではなく入替え時間です)
文化施設		(会議室、視聴覚室利用)ギタークラブの練習人数に比べ狭いです。広い部屋があればもっと良いと思います。	会議室全面が一番広い部屋となります。ご不便をお掛けし恐縮ですがよろしく願ひ致します。
トレーニングルーム		トレーナーの方々の対応が素晴らしい。問題にすぐ対応していただいています。	-
		トレーニング時間帯ですが、2時間枠を増やしてほしい。	現時点では対応できませんが、関係部署に伝え今後の参考にさせて頂きます。
		同じマシンを30～50分続けてやっている人がいる。見たら注意して欲しい。	次に利用予約者がいる場合は利用できないルールになっています。ルールから逸脱している場合はお声がけさせていただきます。
フィットネス教室		パンチフィットネスに通っています。臨時に休回の時があったのですが知らずに来てしまいました。こちらの連絡先も知っているのになぜ連絡をくれなかったのか、本当に残念でした。こちらも大切な時間をさいて来ているのに不親切だと思いました。	急な変更等があった際には全員の方にご連絡をさせて頂くようにしていますが、連絡が行き届かず申し訳ございません。今後注意させていただきます。
		フィットネス教室のヨガに参加させてもらっていますが、申し込みをはぎきだけではなくネットでもできるようにしてほしいです。	
		木曜日の午前中にフィットネス教室をいれてほしいです。	現時点では対応できていませんが、今後の参考にさせて頂きます。
		料金の支払いを券売機でやったらいいと思います。(ヨガ)の券の裏に名前を書いて箱に入れたらいいと思います。	
		今まで月曜日PM13:30～のピラティスに参加させていただいていました。現在休講中ですが、トレーナーの先生が決まり再開できることを楽しみにしています。	ピラティスの後任のインストラクターがなかなか決まらず申し訳ございません。再開までしばらくお待ちください。
		水曜9:30からの身体コンディショニングをやっているのですが、毎回体がストレッチでき、なんだか良い気分です。体をのばしたり、足の指のマッサージ、とても体があたたかくなり、それにスッキリしました。	-
		バレトンぜひお願いします。	現在はパンチフィットネスのみですが、バレトンの実施も検討して行きます。

7、アンケート 自由意見(3)

項目	ご意見種別	ご意見	対応
施設運営 (続き)	感染症ガイドライン	トレーニングルームの予約制はいつまで続くのか決まっていたら知りたいです。	感染拡大が収束するまで、しばらく現状の予約制にて運営させていただきます。
		卓球利用について、1台当り人数を5名にして欲しい。コロナがあり先がみえませんが、1台4人だと休憩とりづらく、高齢になると4名フル練習はキツイ。効率的かつ安全に行うのに、5名で問題になるとは思えません。よろしくご検討いただければ幸いです。	ご案内させて頂いておりますように、10月25日から卓球利用時の人数制限は解除になりました。
		体育館利用について、コロナ感染対応の体育館入室人数制限ほか非常に不便を感じている。従前に従った解除を期待している。現在予約申し込みを中断している現状にあります。制限解除を待ち望んでいるところです。	
	図書室	図書室のみの利用ですが、とても静かで席も多く大好きです。2時間の制限や、氏名記入の入室記録はもういらぬのでは、と思います。	現時点では対応できませんが、関係部署に伝え感染拡大が緩和した際の参考にさせていただきます。
		図書室で勉強したりDVDを見たいので、滞在時間が延長されるとありがたいです！！集中できる環境だったので、使用できず苦勞しています。どうか宜しくお願いいたします！！	
	その他	ゆめくる祭が再開されると嬉しいのですが。	利用者会議にて、今後のゆめくる祭の開催方法について協議させていただきます。(1/27に第一回の会議を予定)
ゆめくる祭が再開してくれたら嬉しいです。			
設備・備品整備 (8件)	空調設備	(体育室利用)エアコンがあれば良いですね。	
		(視聴覚室利用)エアコンの使用、特に夏の冷風が出てこない時があるような気がします。	現時点では対応できませんが、関係部署に伝え今後の参考にさせていただきます。
		(体育室利用)冷暖房(エアコン)がないのがきつい。	
	文化施設	(会議室利用)イスが新しくなり良かったです。	感染拡大予防の一環として、一時的に「布椅子からメッシュ椅子」に変更させて頂いております。
	トレーニングルーム	トレーニングルームにて、バイクの器具がもう一台欲しいです。以前より器具に座って休んでいる方が多くなった気がします。	現時点では対応できませんが、関係部署に伝え感染拡大が緩和した際の参考にさせていただきます。器具を独占する等ルールから逸脱している場合はお声がけさせていただきます。
		ジムマシンを新しくして欲しい。 (トレーニングルーム利用)とても楽しくがんばっています。上尾中央病院でリハビリをしている時、インボディという体重計を月1回測っていました。筋肉量や脂肪量など、いろいろプリントしていただいていたいました。ゆめくるにもあったらと思っています！	現時点では対応できませんが、関係部署に伝え今後の参考にさせていただきます。
その他	2年近くに渡り、冷水機の設置がなされていません。早く設置を希望します。	故障のため利用を休止させて頂いております。ご不便をお掛けし恐縮ですがご理解頂きますようお願いいたします。また、感染症拡大防止の観点から「撤去することも視野に入れて欲しい」とのご意見もいただいております。	
利用料金 (3件)	利用料金	(体育室利用)もう少しリーズナブルにして下さい。	
		利用料金の値上げ(特に連続使用しているサークル)	「条例変更」が伴いますので現時点では対応できませんが、関係部署に伝え今後の参考にさせていただきます。
		(体育室利用)コート代が高いです。	

7、アンケート 自由意見(3)

項目	ご意見種別	ご意見	対応
予約システム (9件)	体育室	バスケットボールについて、AorCのみで予約可能として欲しい。	現時点では対応できませんが、関係部署に伝え今後の参考にさせていただきます。
		一面(AorC)で予約可能となりますませんか？(バスケ)	
		個人開放できる日時が決められているとよい	
	利用時間変更	(創作室利用)毎年(毎回)書かせていただいておりますが、使用料を時間単位にしてもらえないでしょうか。1～2時間の使用で半日分支払うのは？そうする事により多くの団体も使えるのでは？	「条例変更」が伴いますので現時点では対応できませんが、関係部署に伝え今後の参考にさせていただきます。
		会議室・視聴覚室等、貸室を半日単位でなく、時間単位にして欲しい。	
		(視聴覚室利用)時間帯の料金(室料)設定にしてほしい。	
(体育室利用)午前と1:00～3:00 3:00～5:00 夜、と分けて欲しい			
	体育室の昼からの使用方法、12～18時まで2つに分けての利用をしてほしい。いまの時間4時間では長すぎでのこりの1時間はきりあげて利用していない団体がほとんどである。		
	(体育室利用)午後の部のことだが、16時以降はほぼ帰ってしまうので、その時間を使用できるようにすると思う。使用時間を2時間とし、午後の始まりの時間を早くするとよいのではないのでしょうか？卓球の練習はきちんと2時間やると十分と思う。時間の使い方で(変更で)さらに多くの人が利用できるようになる。収入も増える。		
予約端末 (2件)	予約端末	(会議室利用)教室取りは少しお手伝いしていただきたい。(消毒は用意して下さってありがたい)	街頭予約端末の使い勝手が悪く申し訳ございません。関係部署に伝え今後の参考にさせていただきます。
		(会議室和室利用)予約のしかたが少し納得いかない点(判りづらい)がある。高齢者には大変な面があるように思う。	
その他 (3件)	その他	広報すべき事は、はっきり提示して下さい。	ご意見ありがとうございます。 広報すべきことは漏れの無きように掲示するよう致します。
		アンケート内容を考えて下さい。No.3、No.6・スタッフの対応はとて素晴らしいですよ。案内表示が不明？	ご意見ありがとうございます。 今後の参考にさせていただきます。
		申し訳ありません。市外の為利用することがなく、詳しいことがわかりません。	-