

伊奈町総合センター 利用者満足度調査 結果報告書



2021年2月28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		
共通項目		7
老人福祉センター		43
コミュニティセンター		54
児童館		65
4. 質問間クロス集計		77

1. 調査概要

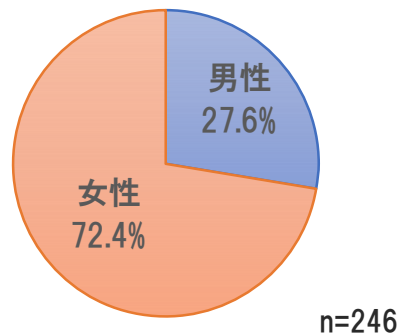


1-1. 調査概要

調査場所	：	伊奈町総合センター
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	：	251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	：	2020年11月6日～12月10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。 ■記述式回答欄は誤字脱字を含めて原文のまま記載している。但し、個人の特定につながる回答の場合は原文を伏せて記載している。 ■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。 ■分析軸はQ15(満足度)、Q8(利用頻度)とし、それぞれ以下のとおり分類した。 満足度別は、Q15の選択肢は『満足』(1.満足)、『やや満足』(2.やや満足)の2つに分類した。 利用頻度別は、Q8の選択肢を2つに分類した。 ・老人福祉センターは『週3回以上』(1.週に3回以上)、『週2回以下』(2.週に1～2回程度、3.月に2～3回程度、4.月1回程度、5.月1回未満、6.はじめて) ・コミュニティセンター、児童館は、『月2回以上』(1.週に3回以上、2.週に1～2回程度、3.月に2～3回程度)、『月1回以下』(4.月1回程度、5.月1回未満、6.はじめて)

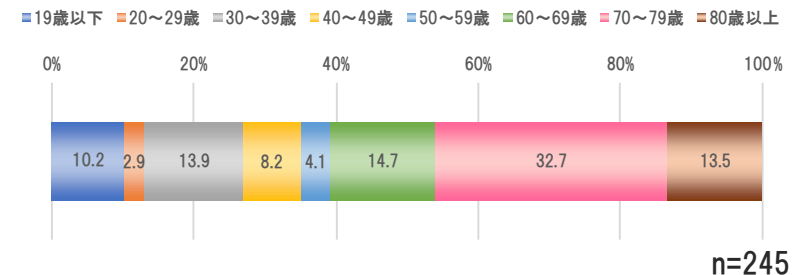
1-2. 回答者属性

性別



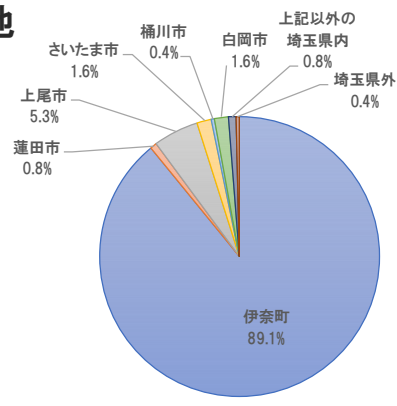
全体	男性	女性
246	68	178
100.0	27.6	72.4

年齢



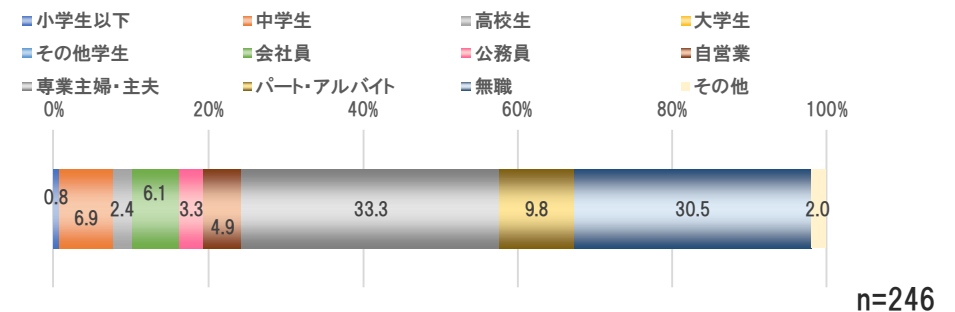
全体	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上
245	25	7	34	20	10	36	80	33
100.0	10.2	2.9	13.9	8.2	4.1	14.7	32.7	13.5

居住地



全体	伊奈町	蓮田市	上尾市	さいたま市	桶川市	白岡市	上記以外の埼玉県内	埼玉県外
247	220	2	13	4	1	4	2	1
100.0	89.1	0.8	5.3	1.6	0.4	1.6	0.8	0.4

職業



全体	小学生以下	中学生	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	無職	その他
246	2	17	6	0	0	15	8	12	82	24	75	5
100.0	0.8	6.9	2.4	0.0	0.0	6.1	3.3	4.9	33.3	9.8	30.5	2.0

2. サマリー

◇総合満足度、継続利用意向ともに高く、上昇傾向

- ◆全体では、「満足」と「やや満足」の比率の合計は98.7%と9割半ばを超えており、不満はほとんどみられない。(P8、35)
- ◆前回調査と比較すると、「満足」「やや満足」の比率が5.7ポイント、加重平均が0.19それぞれ上昇している。(P8)
- ◆今後の利用意向は、「利用したい」と「やや利用したい」の比率の合計が99.1%と極めて高い継続利用意向を示している。(P36)

◇施設評価の30項目中29項目で8割以上の満足度、26項目で9割以上の満足度

- ◆満足度が最も高い評価項目は、
職員評価の「職員の説明がわかりやすい」(99.5%)。(P29)
- ◆満足度が8割に達していないのは、
施設・設備評価の「トイレが使いやすい」(72.0%)。(P23)

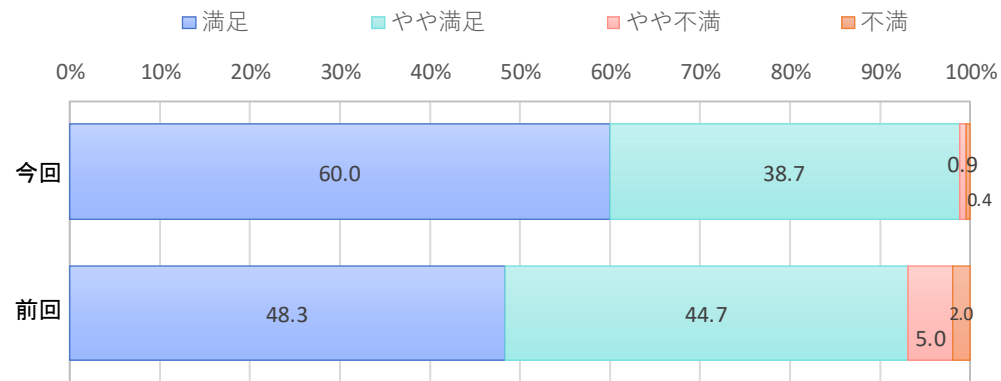
◇3施設とも総合満足度は9割以上と高い評価 3施設とも「トイレ」のリニューアル要望が高い

- ◆施設ごとの満足度は、『老人福祉センター』は96.5%、『コミュニティセンター』99.2%、『児童館』100.0%となっている。特に『児童館』は「満足」だけで79.3%と高い評価となっている。一方、『コミュニティセンター』では47.5%にとどまっており、施設ごとに満足の質に違いがみられる。(P35)
- ◆3施設とも「トイレのリニューアル」(老人福祉センター64.5%、コミュニティセンター87.8%、児童館91.4%)への要望が高くなっている。(P52、63、74)
- ◆利用施設別・性別で、トイレに不満を持っている属性に違いがみられ、『コミュニティセンター』での「女性」で不満(約5割)が多くみられる。(P78)
→トイレについての要望は例年多くあげられており、継続した優先課題として捉える必要がある。

3-1. 調査結果(共通項目)

3-1-1. 総合満足度

Q15 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
経年比較	今回	235	60.0	38.7	0.9	0.4
	前回	302	48.3	44.7	5.0	2.0

TOP2	加重平均
↑ 98.7	↑ 3.58
● 93.0	● 3.39

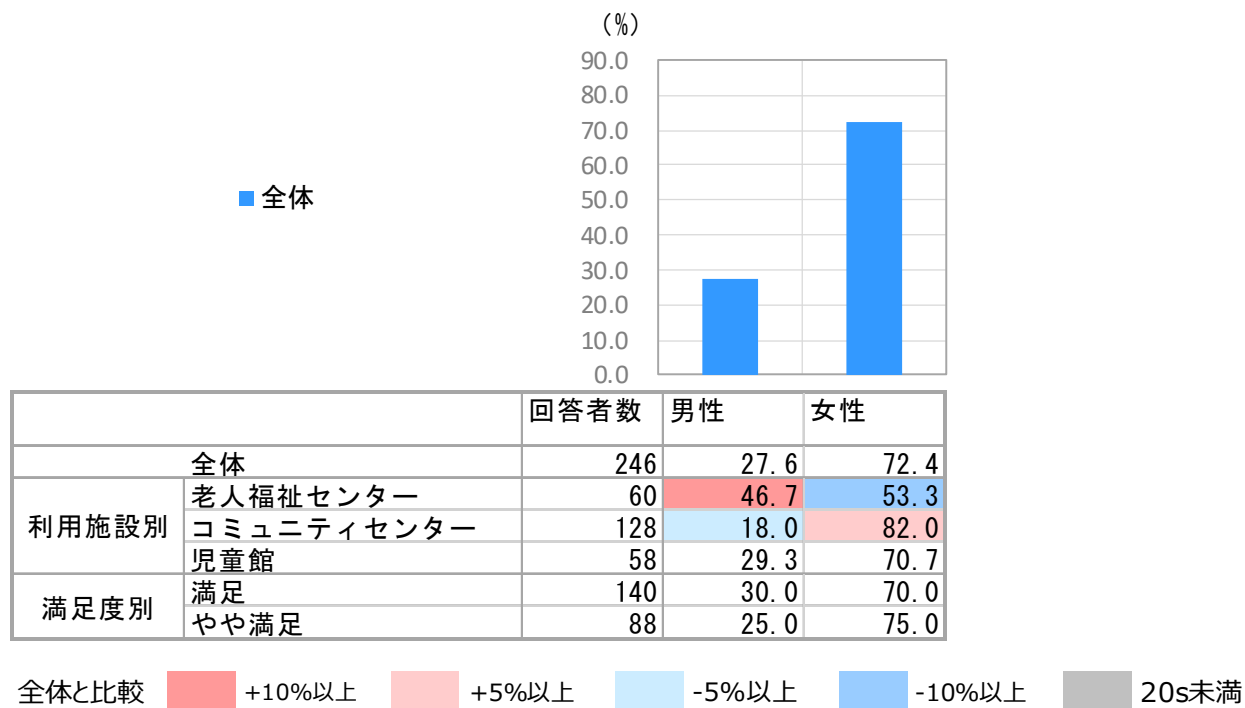
※TOP2BOX : 「満足」と「やや満足」の比率の合計(%)

※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98.7%と9割半ばを超えている。
- ◆ 前回調査と比較すると、「満足」「やや満足」の比率が5.7ポイント、加重平均が0.19それぞれ上昇している。

3-1-2. 性別

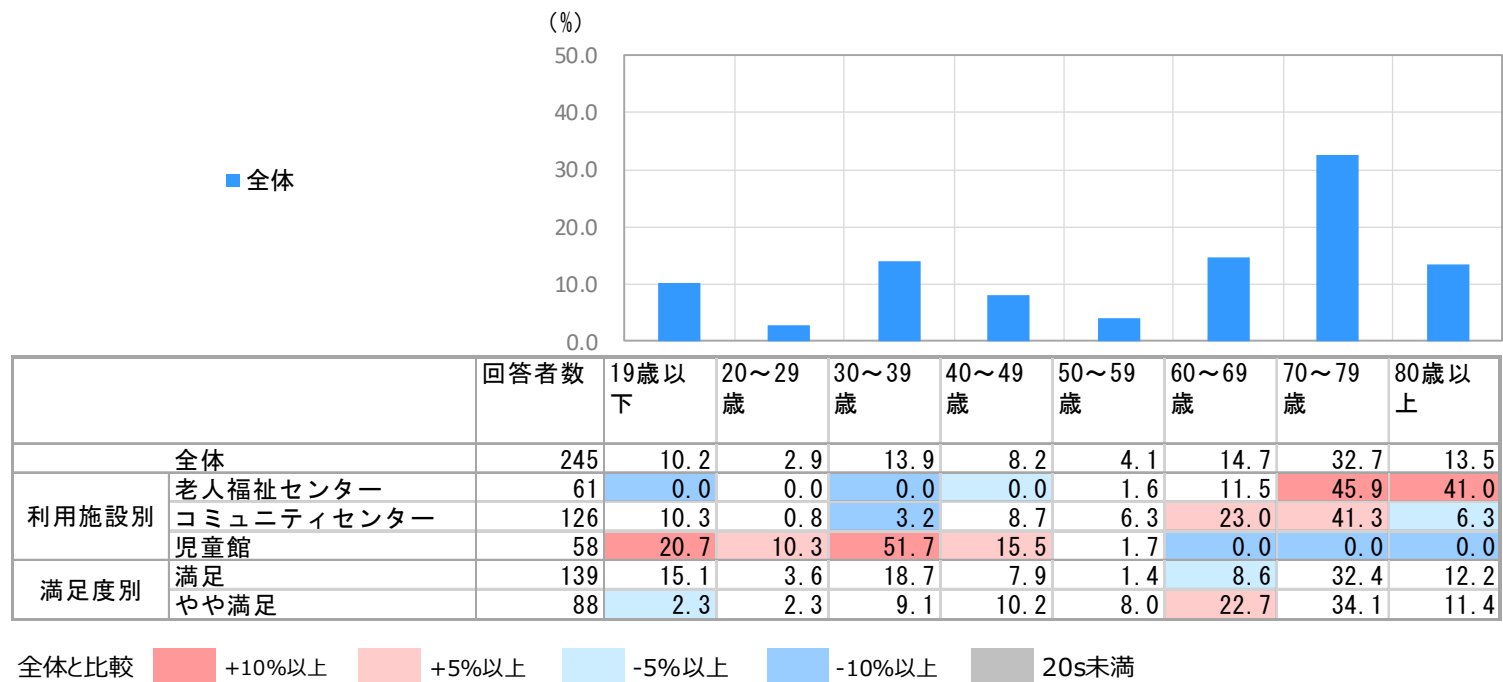
Q1 あなたの性別をお答えください。



- ◆ 全体では、男女の比率は約3:7。
- ◆ 『老人福祉センター』は、「男性」が46.7%となっており、男女比は約5:5。
- ◆ 『コミュニティセンター』の男女比は約2:8、『児童館』では約3:7と、女性の利用が中心となっている。

3-1-3. 年齢

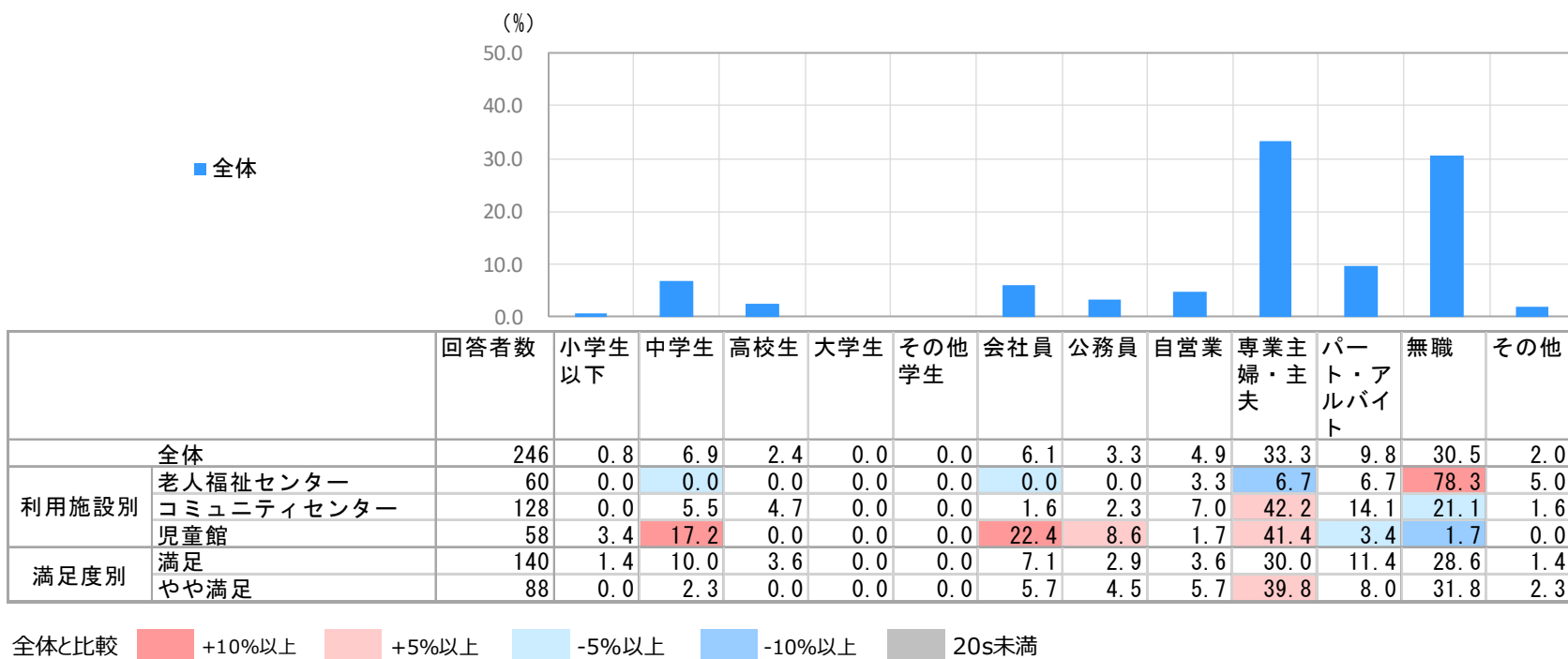
Q2 あなたの年齢をお答えください。



- ◆ 全体では、「70～79歳」が32.7%と最も高くなっており、60代以上（「60～69歳」(14.7%)、「80歳以上」(13.5%)）で6割を占めている。
- ◆ 利用施設別では、『老人福祉センター』は「70～79歳」(45.9%)、『コミュニティセンター』も「70～79歳」(41.3%)、『児童館』は「30～39歳」(51.7%)がそれぞれ最も高くなっている。

3-1-4. 職業

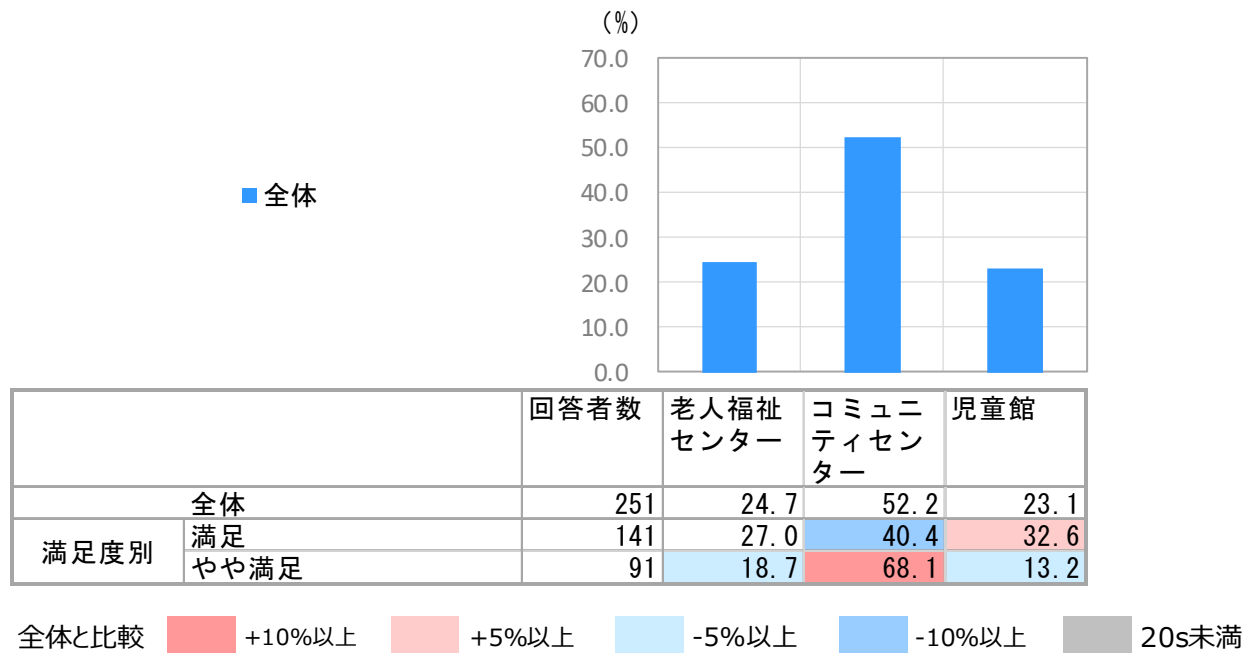
Q3 あなたのご職業をお答えください。



- ◆ 全体では、「専業主婦・主夫」が33.3%と最も高く、次いで「無職」が30.5%が続いている。
- ◆ 利用施設別では、『老人福祉センター』は「無職」(78.3%)、『コミュニティセンター』は「専業主婦・主夫」(42.2%)、『児童館』は「専業主婦・主夫」(41.4%)がそれぞれ最も高くなっている。

3-1-5. 利用施設

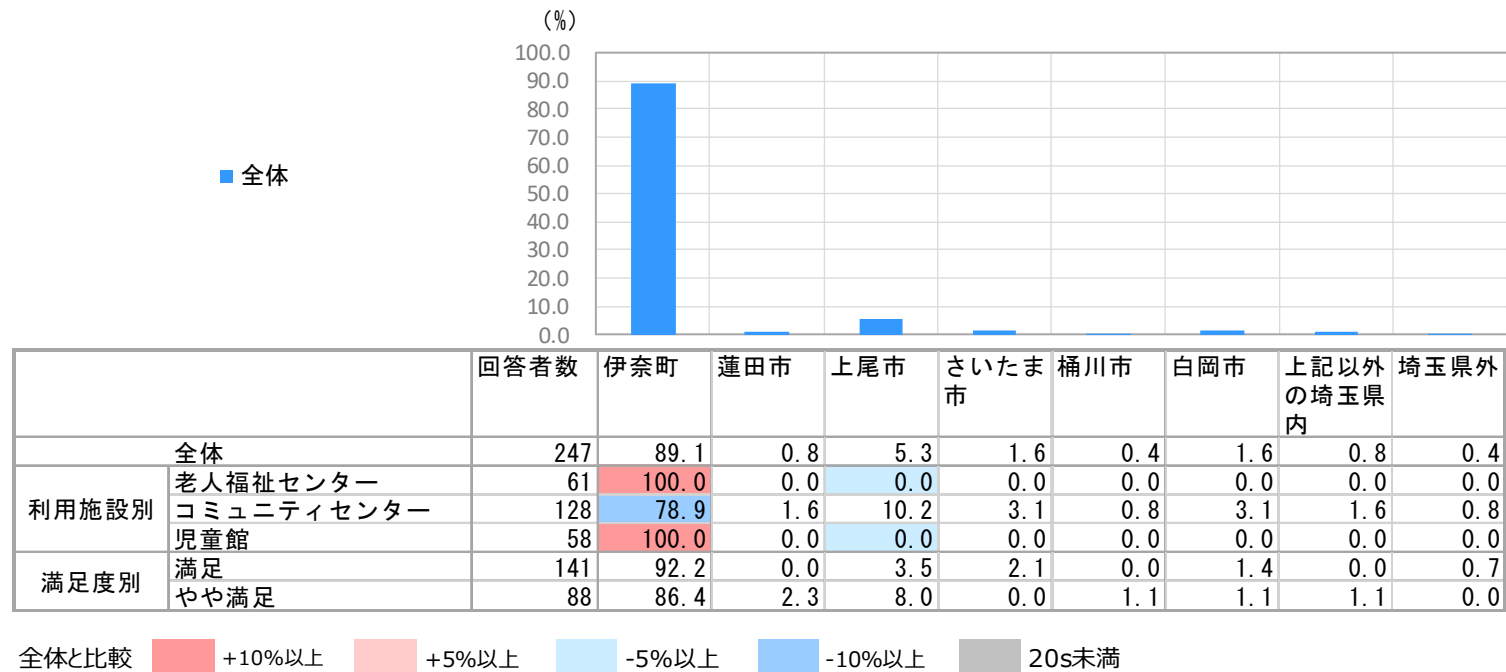
Q4 本日の利用施設をお答えください。



◆ 利用施設は、「コミュニティセンター」が52.2%と最も高く、次いで「老人福祉センター」が24.7%、「児童館」が23.1%が続いている。

3-1-6. 居住地

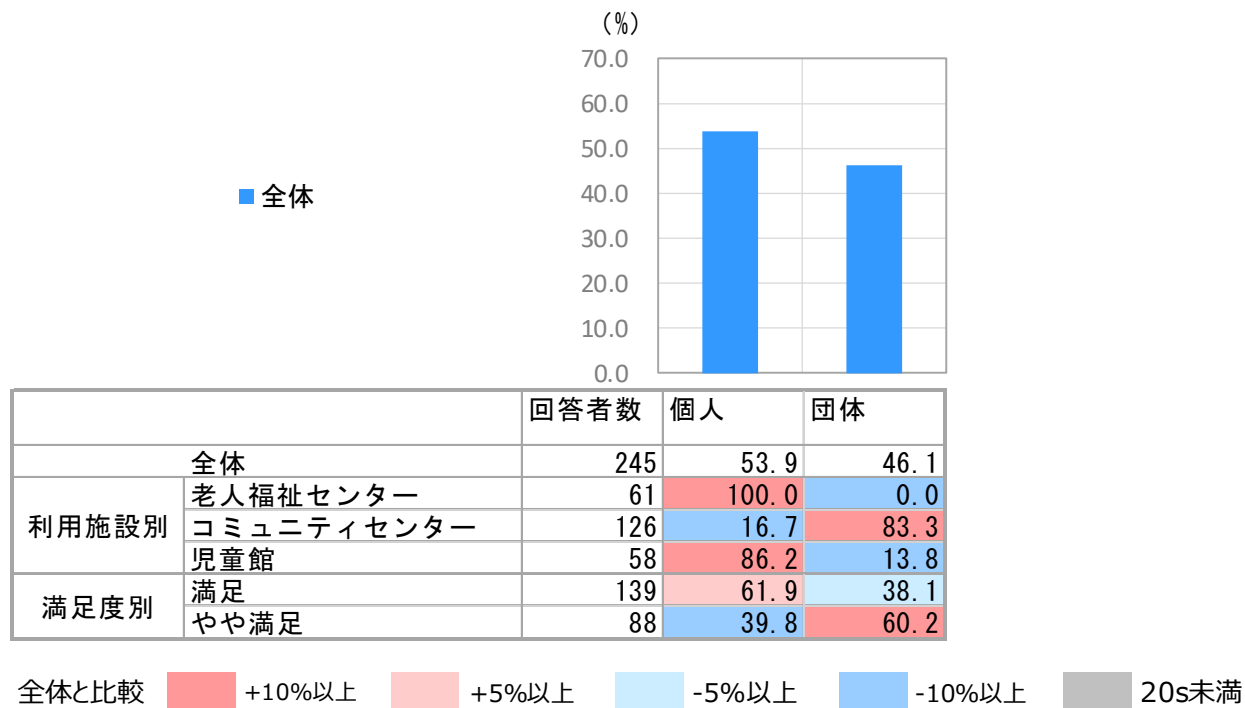
Q5 本日は、こちらの施設にどちらからお越しになりましたか。



- ◆ 全体では、「伊奈町」が89.1%で最も高く、約9割を占めている。
- ◆ 利用施設別では、『コミュニティセンター』の「伊奈町」の割合は8割となっており、『老人福祉センター』『児童館』（ともに10割）とは異なり町外からの利用もみられる。

3-1-7. 個人・団体

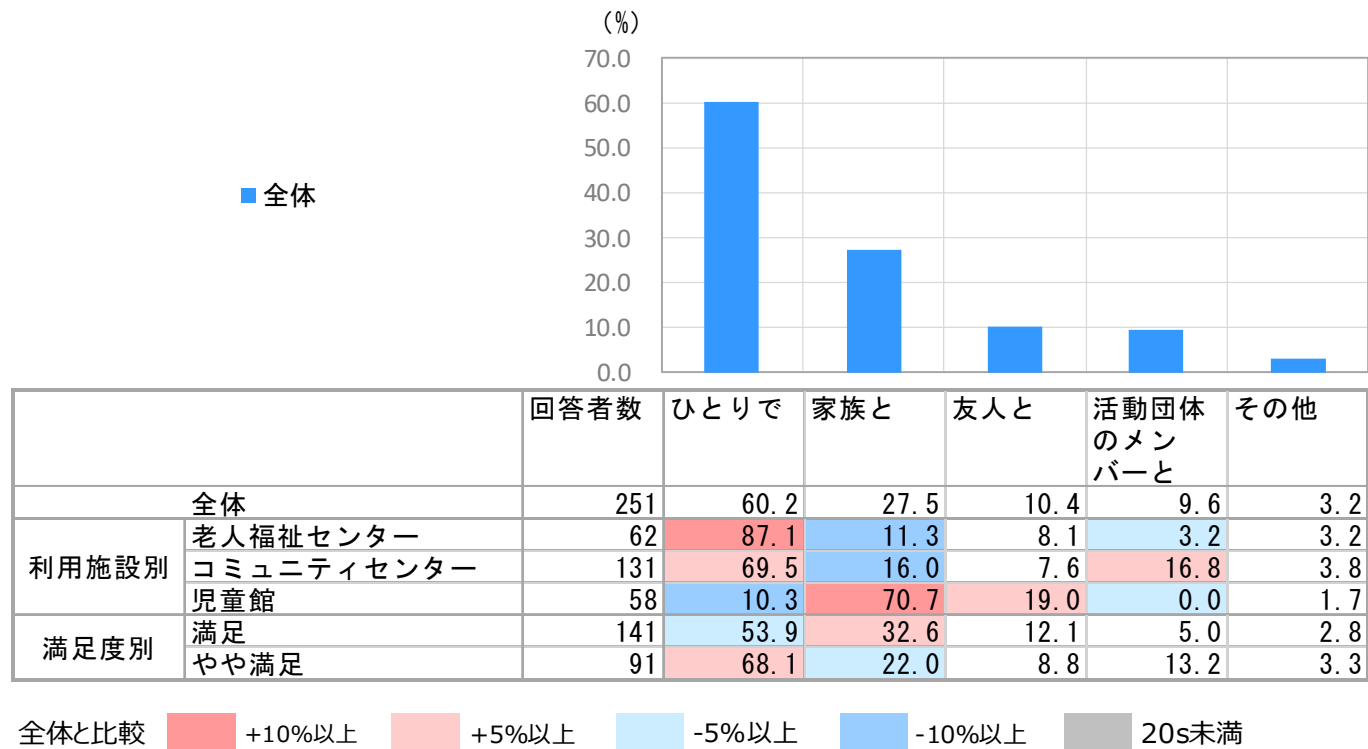
Q6 本日は、個人での利用ですか。団体でのご利用ですか。



- ◆ 全体では、「個人」での利用が53.9%となっている。
- ◆ 利用施設別では、『コミュニティセンター』の「団体」利用が83.3%と高くなっている。

3-1-8. 同行者

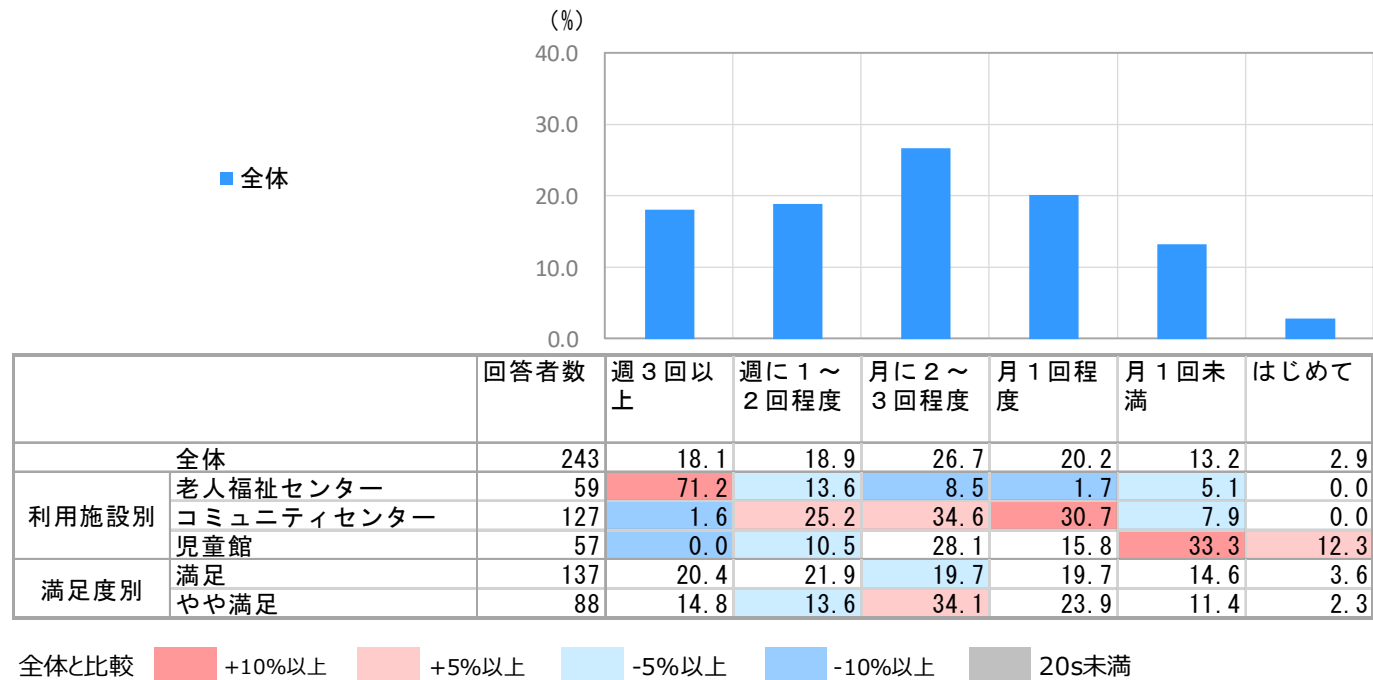
Q7 本日は、こちらの施設にどなたと来ましたか。(複数選択可)



- ◆ 全体では、「ひとりで」が最も高く、60.2%となっている。
- ◆ 利用施設別では、『児童館』利用者は「家族と」(70.7%)が高く、『老人福祉センター』『コミュニティセンター』では「ひとりで」が高く、利用施設によって同行者に違いがみられる。

3-1-9. 利用頻度

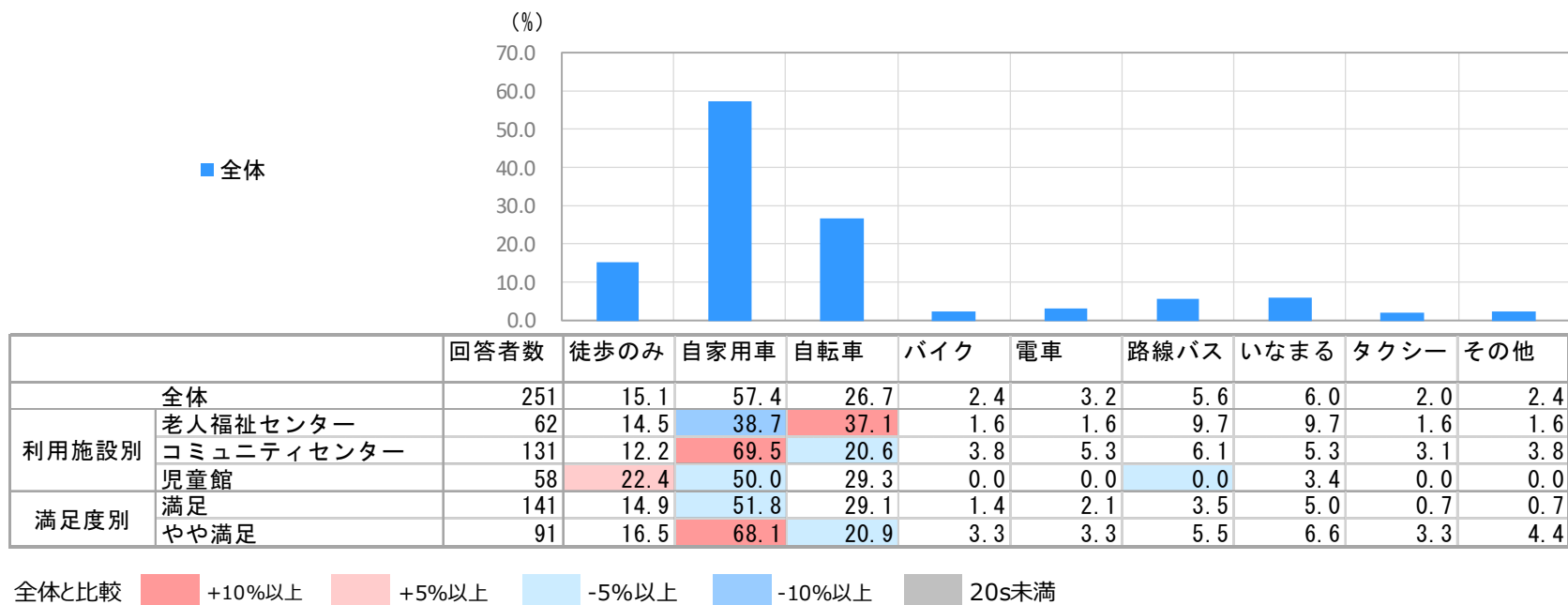
Q8 こちらの施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



- ◆ 全体では、「月に2~3回程度」が最も高く、26.7%となっている。
- ◆ 利用施設別では、『老人福祉センター』は「週3回以上」(71.2%)が約7割と高く、週1回以上(「週3回以上」+「週に1~2回程度」)の利用は8割を超えている。一方、『コミュニティセンター』と『児童館』では、マンスリー利用が多い。

3-1-10. 交通手段

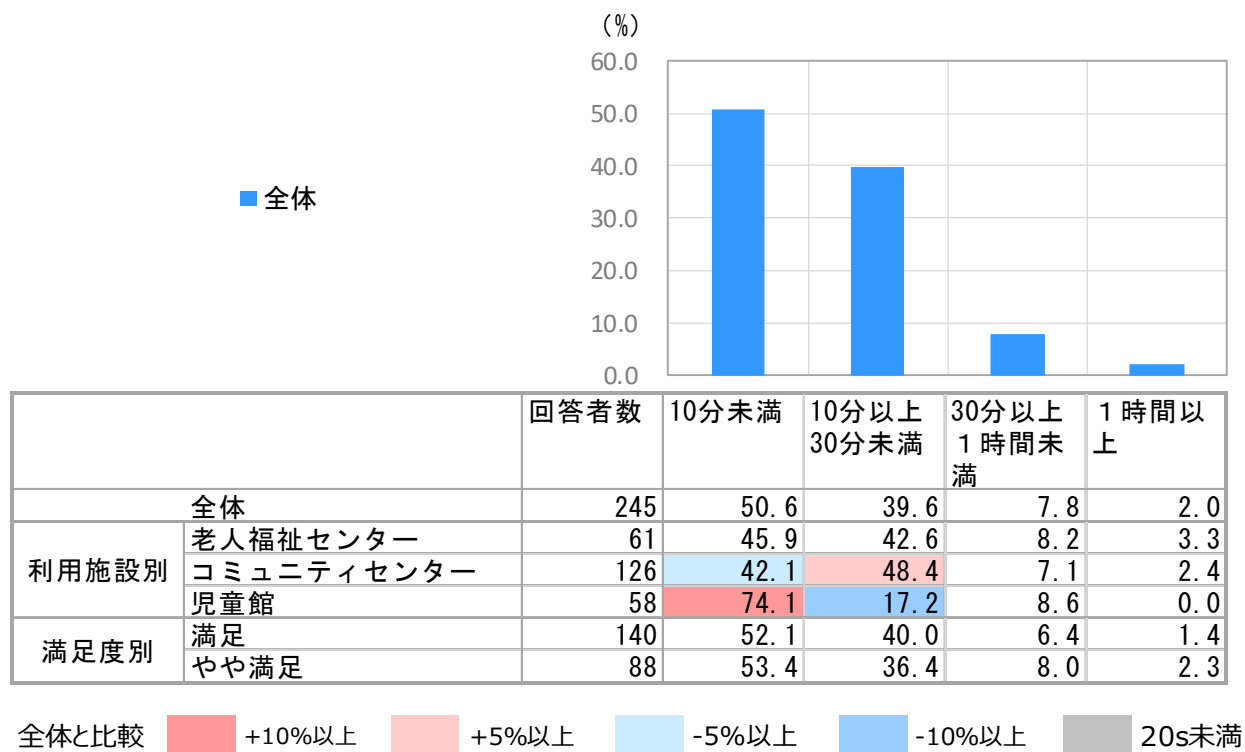
Q9 今回は、こちらの施設へ来るのにどのような交通機関を使いましたか。(複数選択可)



- ◆ 全体では、「自家用車」が57.4%で最も多く、次いで「自転車」が26.7%が続いている。
- ◆ 利用施設別では、『老人福祉センター』の「自転車」が37.1%、『コミュニティセンター』の「自家用車」が69.5%、『児童館』の「徒歩のみ」が22.4%で、それぞれ全体と比べて高くなっている。

3-1-11. 所用時間

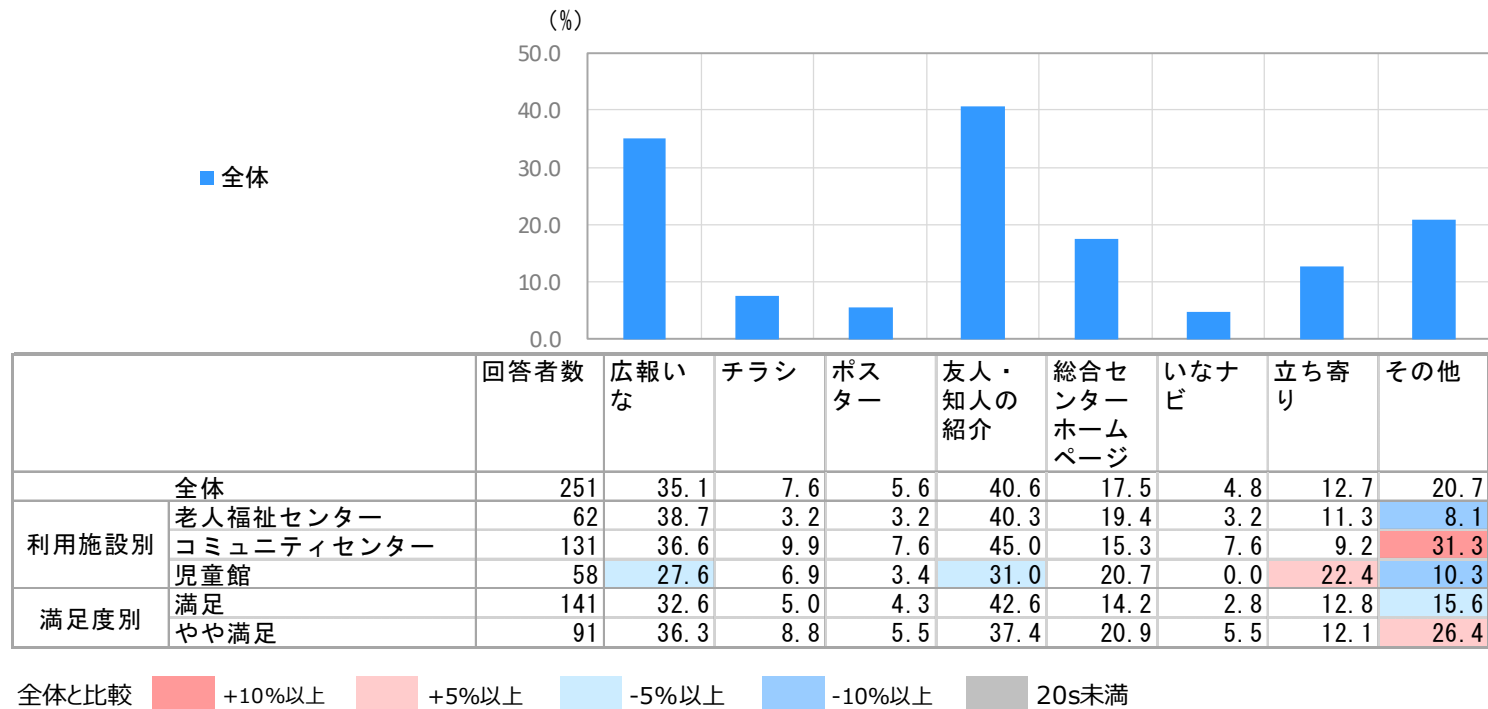
Q10 本日は、こちらの施設へ来るのに、どのくらい時間がかかりましたか。



- ◆ 全体では、「30分未満」（「10分未満」+「10分以上30分未満」）が9割を占めている。
- ◆ 利用施設別では、『児童館』の「10分未満」が74.1%となっており、全体と比べて20ポイント以上高くなっている。

3-1-12. 認知経路

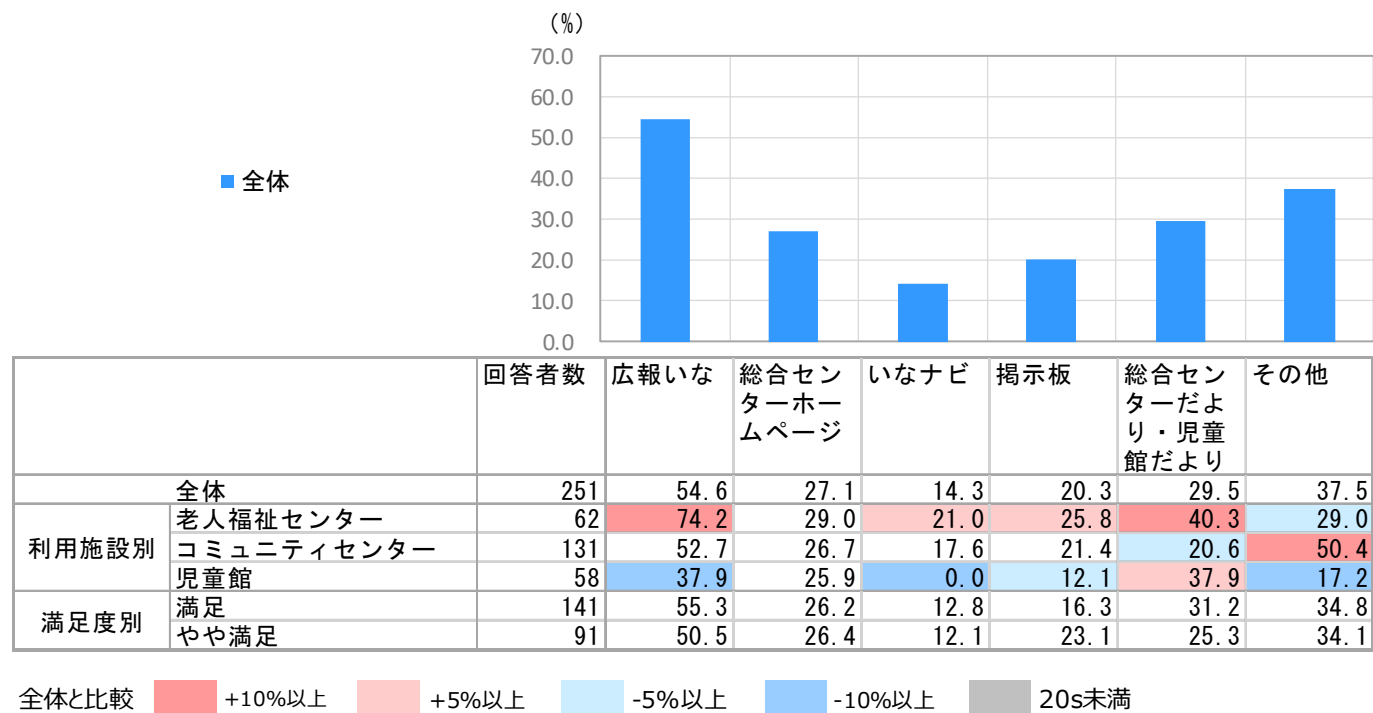
Q11 本日使用した施設をどのようにして知りましたか。(複数選択可)



- ◆ 全体では、「友人・知人の紹介」が40.6%で最も高く、次いで「広報いな」が35.1%で続いている。
- ◆ 利用施設別では、『児童館』では、「広報いな」「友人・知人の紹介」からの認知割合も一定程度みられるが、「立ち寄り」での認知割合が他の施設より高い。

3-1-13. 情報入手経路

Q12 本日使用した施設の情報やお知らせは、どこから得ていますか。(複数選択可)

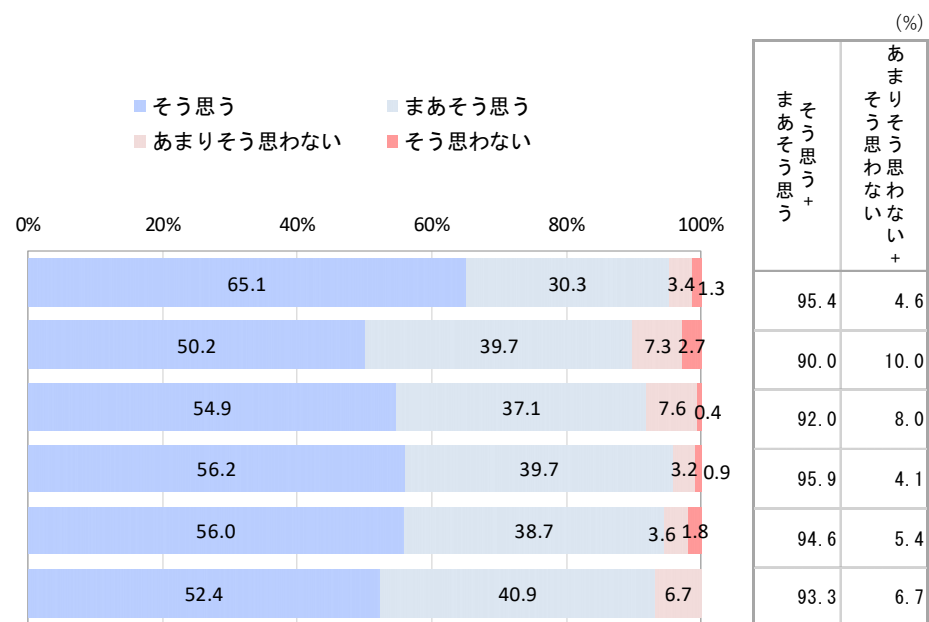


- ◆ 全体では、「広報いな」が54.6%で最も高く、次いで「総合センターだより・児童館だより」が29.5%と続いており、前回同様、紙媒体での情報入手が中心となっている。
- ◆ 利用施設別では、『老人福祉センター』は、「広報いな」が74.2%、「総合センターだより・児童館だより」が40.3%と、それぞれ全体と比べて高くなっている。

3-1-14. 「利便性」の満足度(単純集計)

Q13 本日使用した施設の「利便性」、「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「教室・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。

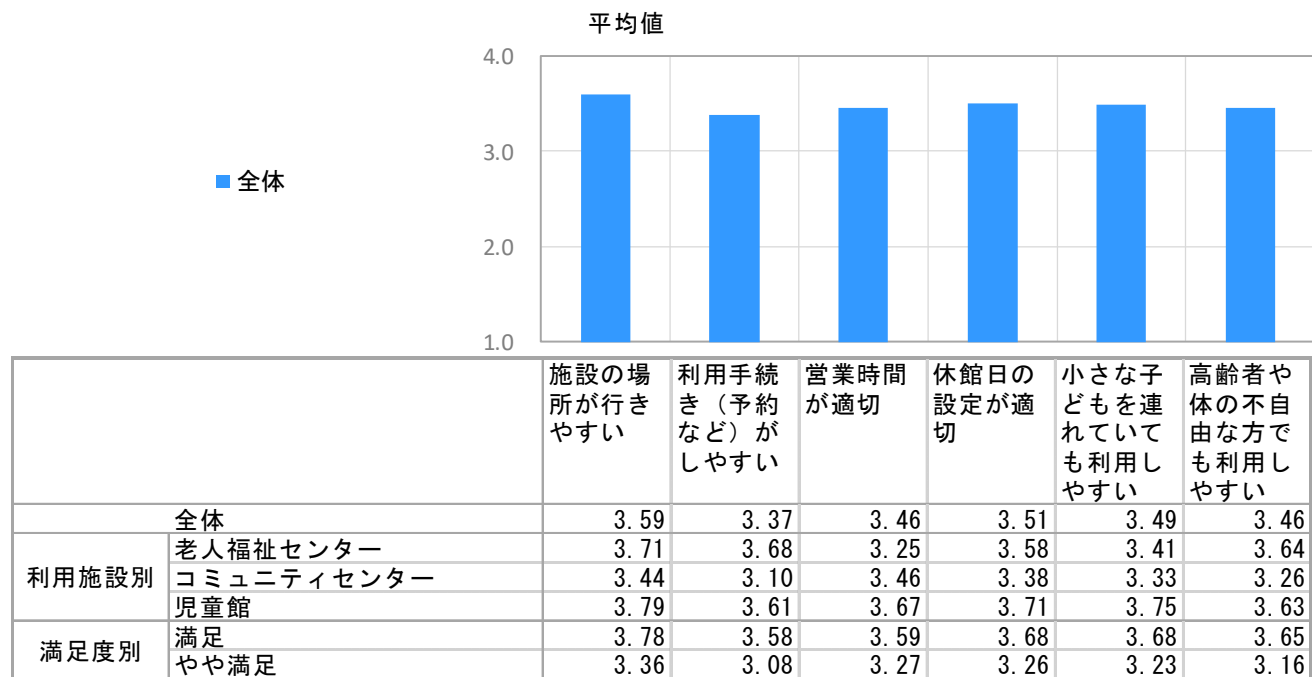
	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
施設の場所が行きやすい	238	65.1	30.3	3.4	1.3
利用手続き（予約など）がしやすい	219	50.2	39.7	7.3	2.7
営業時間が適切	224	54.9	37.1	7.6	0.4
休館日の設定が適切	219	56.2	39.7	3.2	0.9
小さな子どもを連れていても利用しやすい	168	56.0	38.7	3.6	1.8
高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい	208	52.4	40.9	6.7	0.0



◆ 全ての評価項目で「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。

3-1-15.「利便性」の満足度(クロス集計)

Q13 本日使用した施設の「利便性」、「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「教室・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。



全体と比較 +10%以上 +5%以上 -5%以上 -10%以上 20s未満

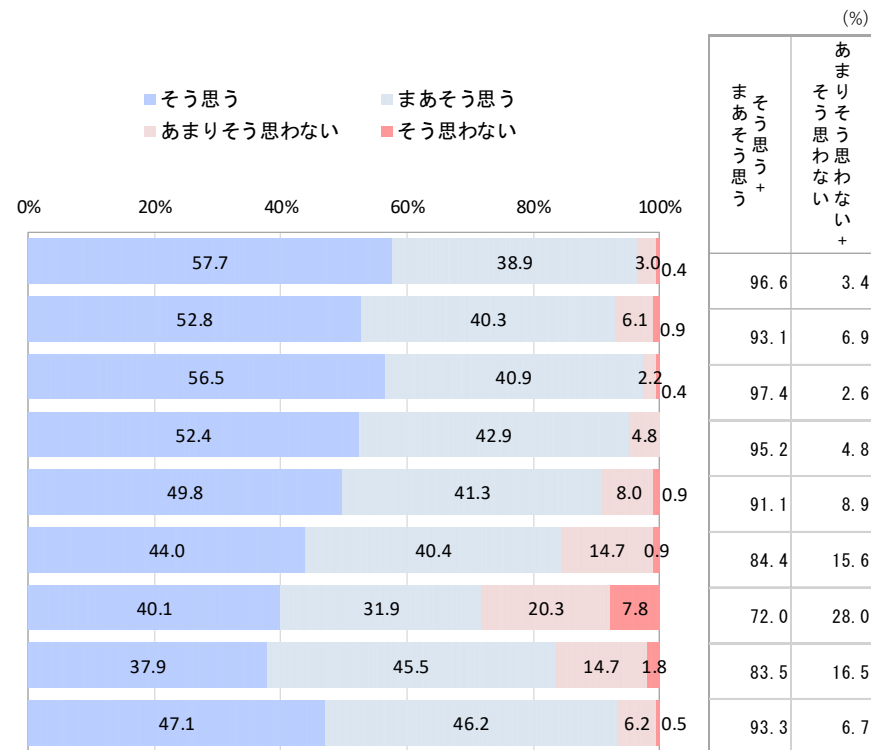
※加重平均:「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ 全体では、「施設が行きやすい」が最も満足度が高く、3.59(4.00満点中)となっている。
- ◆ 利用施設別では、『児童館』は全ての項目が全体より高くなっている。

3-1-16. 「施設・設備」の評価(単純集計)

Q13 本日使用した施設の「利便性」、「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「教室・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。

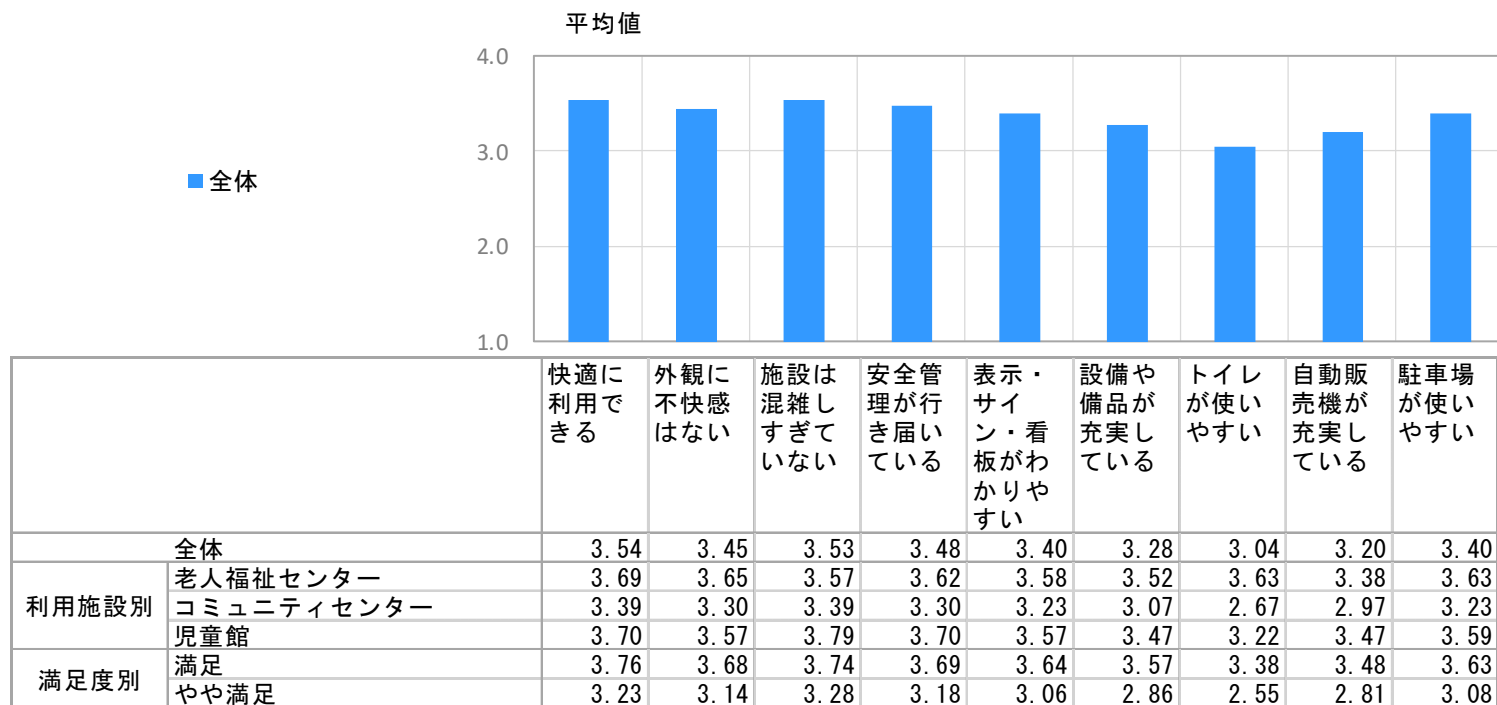
	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
快適に利用できる	234	57.7	38.9	3.0	0.4
外観に不快感はない	231	52.8	40.3	6.1	0.9
施設は混雑しすぎていない	232	56.5	40.9	2.2	0.4
安全管理が行き届いている	231	52.4	42.9	4.8	0.0
表示・サイン・看板がわかりやすい	225	49.8	41.3	8.0	0.9
設備や備品が充実している	225	44.0	40.4	14.7	0.9
トイレが使いやすい	232	40.1	31.9	20.3	7.8
自動販売機が充実している	224	37.9	45.5	14.7	1.8
駐車場が使いやすい	210	47.1	46.2	6.2	0.5



- ◆『快適に利用できる』、『施設は混雑しすぎていない』、『安全管理が行き届いている』の3項目で、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割半ばを超え、非常に高い満足度を示している。
- ◆『トイレが使いやすい』については、不満(「そう思わない」+「あまりそう思わない」)が約3割みられ、他の項目と比べて高くなっている。

3-1-17.「施設・設備」の評価(クロス集計)

Q13 本日使用した施設の「利便性」、「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「教室・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。



全体と比較 +10%以上 +5%以上 -5%以上 -10%以上 20s未満

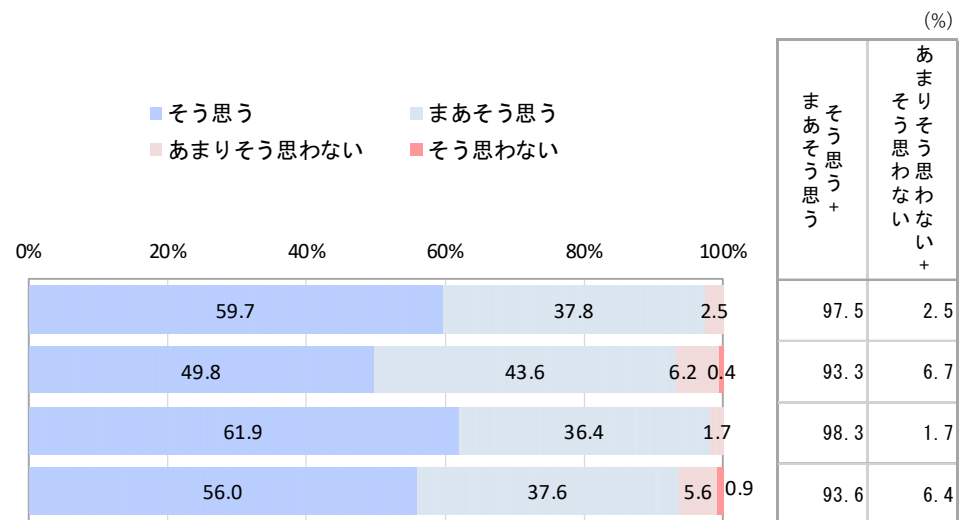
※加重平均:「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 利用施設別では、『コミュニティセンター』の満足度は他の施設と比べてやや低く、特に『トイレが使いやすい』、『自動販売機が充実している』の2項目で3.00(4.00満点中)を下回っている。

3-1-18.「清掃や手入れの状況」の評価(単純集計)

Q13 本日使用した施設の「利便性」、「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「教室・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。

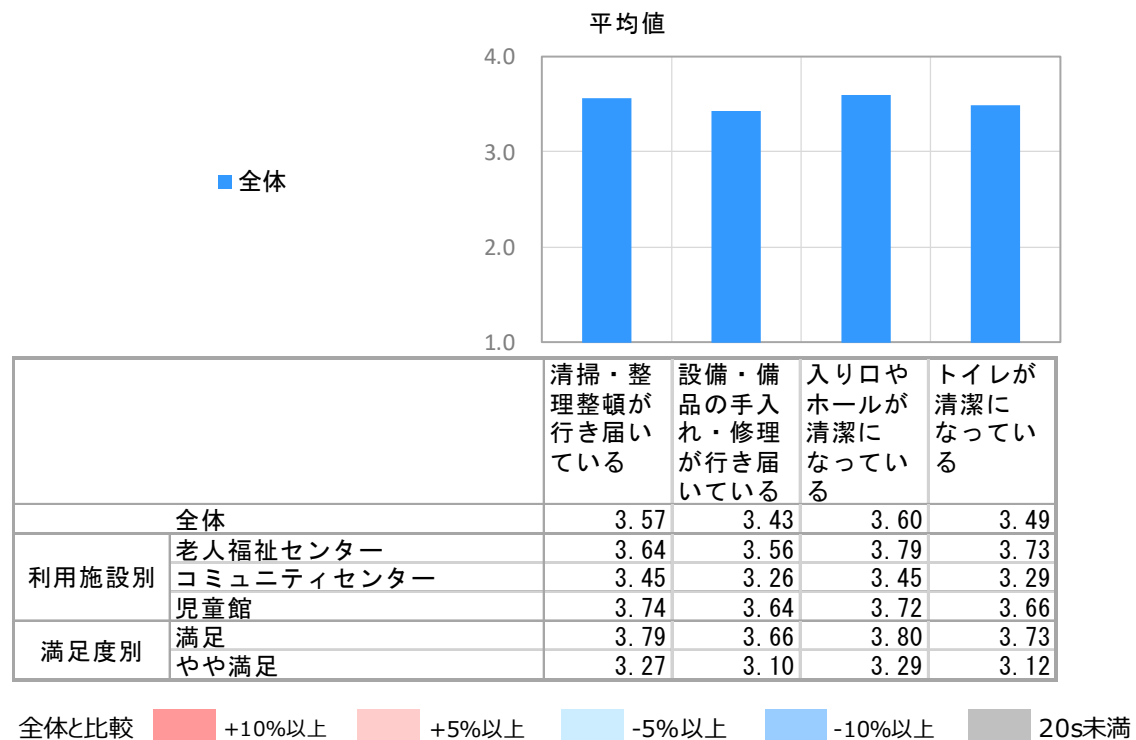
		(%)			
	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
清掃・整理整頓が行き届いている	238	59.7	37.8	2.5	0.0
設備・備品の手入れ・修理が行き届いている	225	49.8	43.6	6.2	0.4
入り口やホールが清潔になっている	231	61.9	36.4	1.7	0.0
トイレが清潔になっている	234	56.0	37.6	5.6	0.9



- ◆ 全ての項目において、「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。
- ◆ 『入り口やホールが清潔になっている』は、「そう思う」のみで6割を超えており、質の高い満足評価を得ている。

3-1-19.「清掃や手入れの状況」の評価(クロス集計)

Q13 本日使用した施設の「利便性」、「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「教室・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。

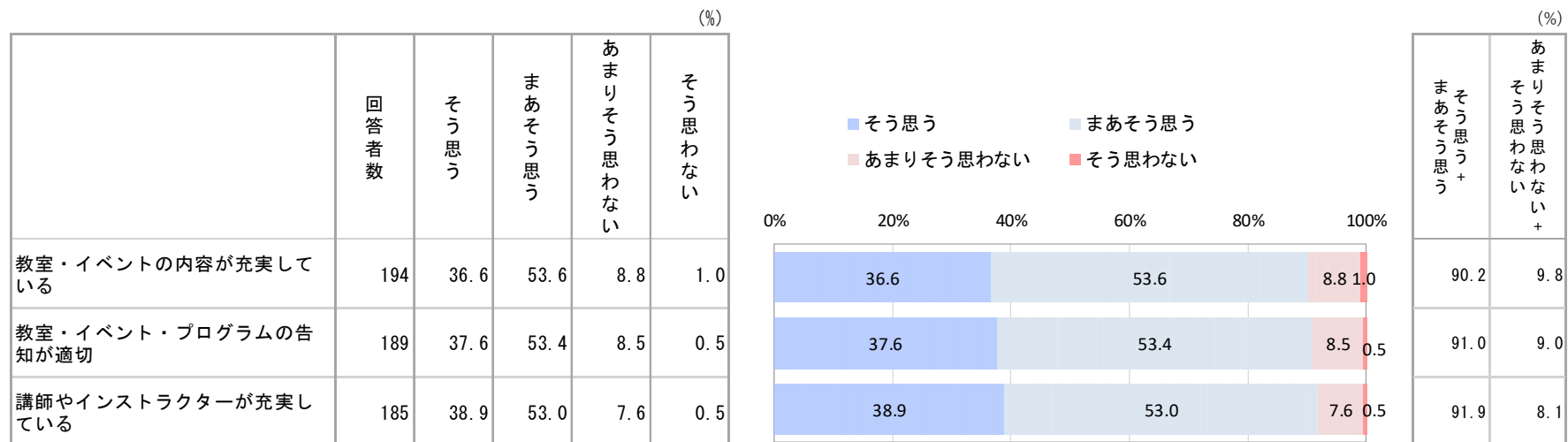


※加重平均:「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ 全体では、『入り口やホールが清潔になっている』が3.60(4.00満点中)、『清掃・整理整頓が行き届いている』が3.57(4.00満点中)と満足度が高くなっている。
- ◆ 利用施設別にみると、『児童館』の満足度は他の施設と比べて高く、4項目すべてで3.60(4.00満点中)を上回っている。

3-1-20.「教室・イベント」の評価(単純集計)

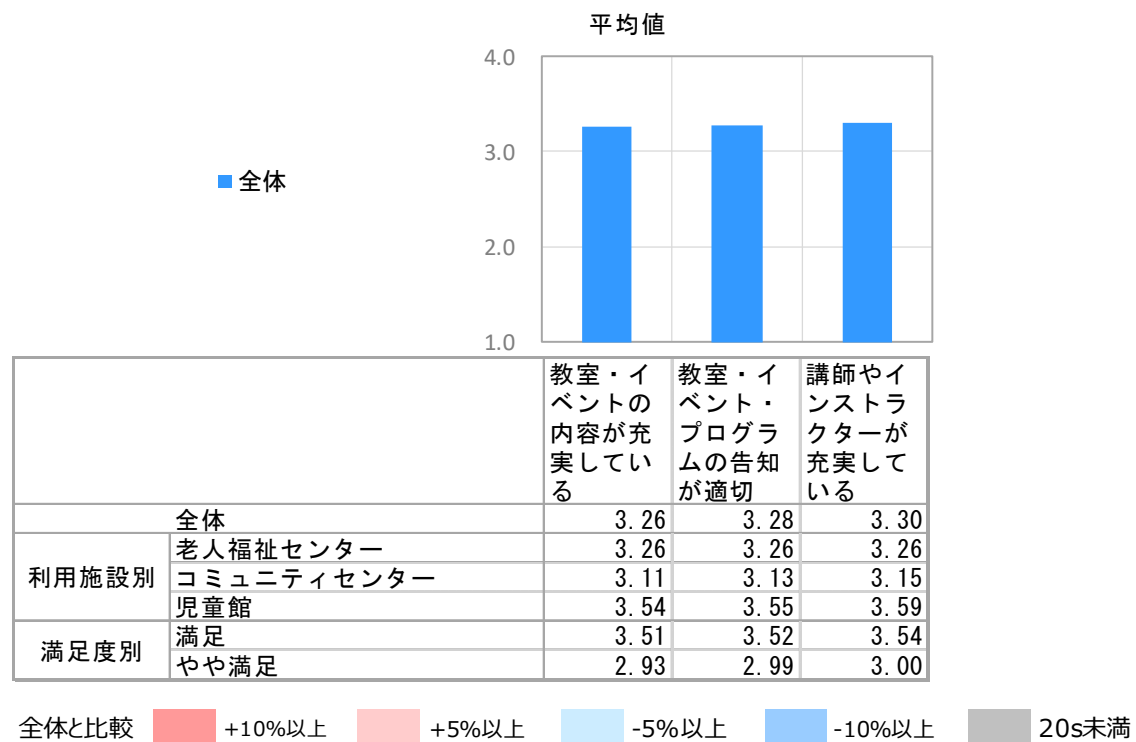
Q13 本日使用した施設の「利便性」、「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「教室・イベント」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆ 全ての項目で、「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。

3-1-21.「教室・イベント」の評価(クロス集計)

Q13 本日使用した施設の「利便性」、「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「教室・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。



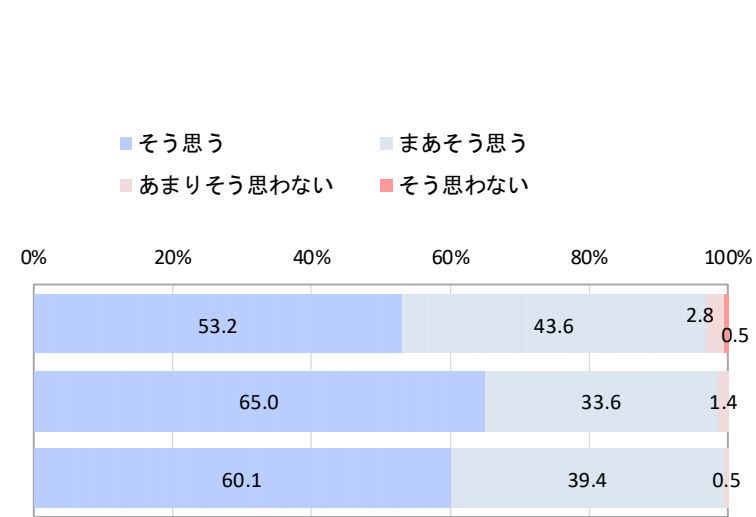
※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 利用施設別では、『児童館』の満足度が他の施設と比べて高くなっている。

3-1-22.「職員」の評価(単純集計)

Q14 本日使用した施設の「職員」、「情報提供」、「利用料金」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。

		(%)			
	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
職員の人数が足りている	218	53.2	43.6	2.8	0.5
職員の接客態度が親切で丁寧	220	65.0	33.6	1.4	0.0
職員の説明がわかりやすい	218	60.1	39.4	0.5	0.0

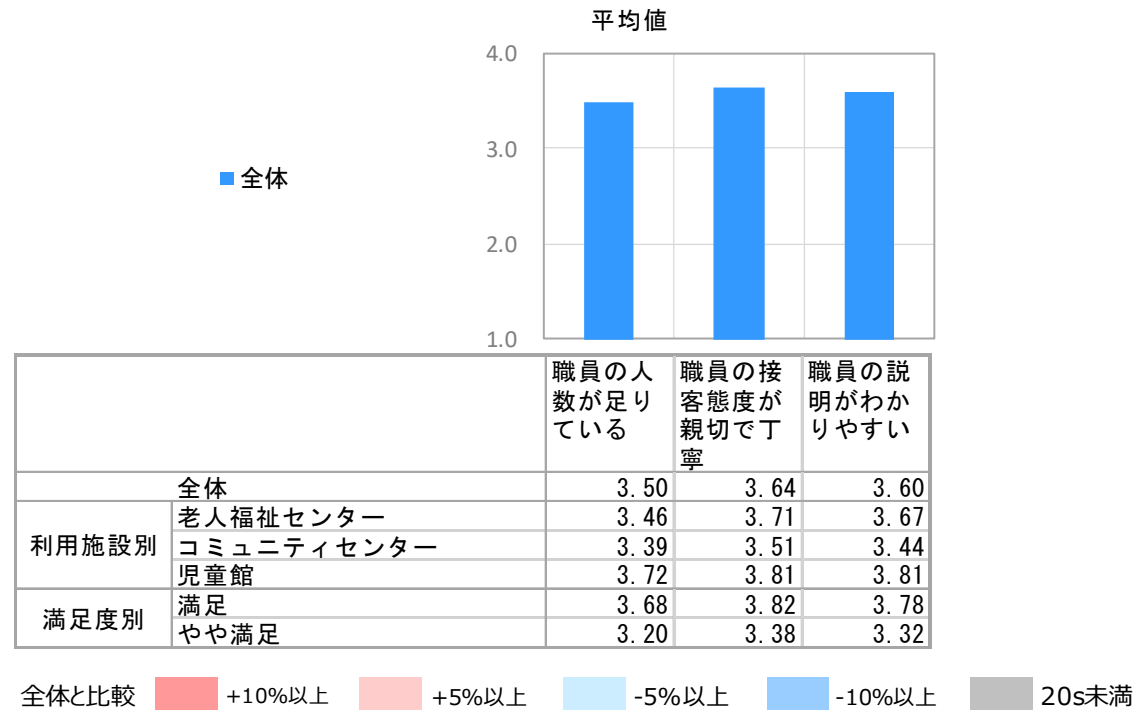


	(%)	
	まあそう思う + そう思う	あまりそう思わない + そう思わない
職員の人数が足りている	96.8	3.2
職員の接客態度が親切で丁寧	98.6	1.4
職員の説明がわかりやすい	99.5	0.5

◆ 全ての項目で「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割半ばを超え、非常に高い満足度を示している。

3-1-23.「職員」の評価(クロス集計)

Q14 本日使用した施設の「職員」、「情報提供」、「利用料金」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

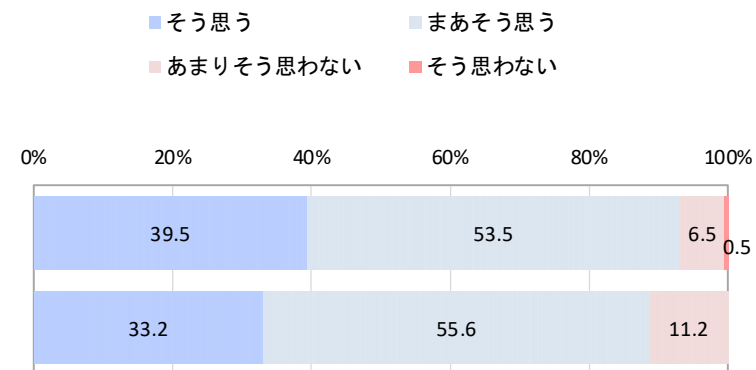
- ◆ 全体では、「職員の接客態度が親切で丁寧」が最も満足度が高く、3.64 (4.00満点中)となっている。
- ◆ 利用施設別では、『児童館』の「職員の接客態度が丁寧で親切」と「職員の説明がわかりやすい」はともに3.81(4.00満点中)と高くなっている。

3-1-24. 「情報提供」の評価(単純集計)

Q14 本日使用した施設の「職員」、「情報提供」、「利用料金」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。

	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
施設からのお知らせが充実している	215	39.5	53.5	6.5	0.5
施設のホームページが充実している	187	33.2	55.6	11.2	0.0

(%)



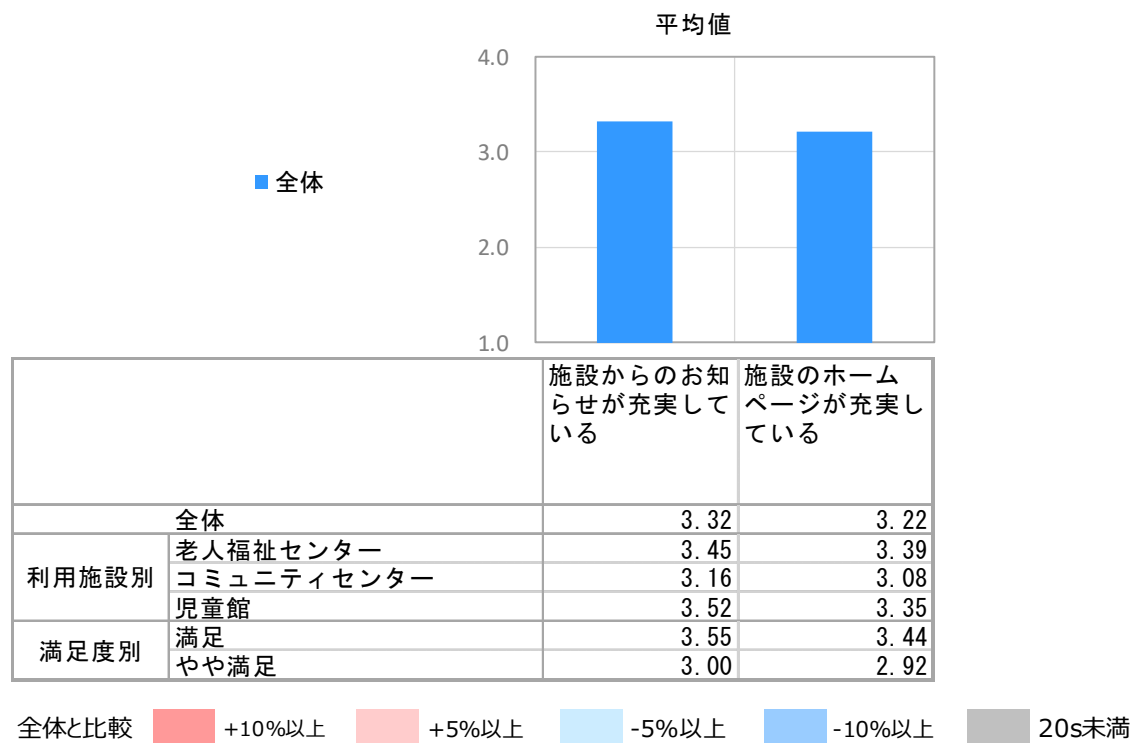
まあそう思う+	あまりそう思わない+
93.0	7.0
88.8	11.2

(%)

◆ 情報提供については、2項目とも「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。

3-1-25. 「情報提供」の評価(クロス集計)

Q14 本日使用した施設の「職員」、「情報提供」、「利用料金」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。



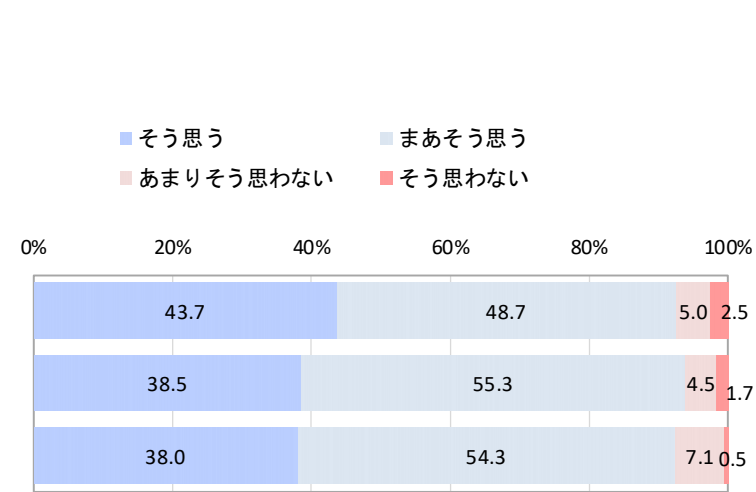
※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 利用施設別では、『コミュニティセンター』は2項目とも他の施設よりやや低くなっている。

3-1-26. 「利用料金」の評価(単純集計)

Q14 本日使用した施設の「職員」、「情報提供」、「利用料金」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。

					(%)
	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
施設の利用料が適切	199	43.7	48.7	5.0	2.5
施設の備品の貸し出し料金が適切	179	38.5	55.3	4.5	1.7
施設の物品販売価格が適切	184	38.0	54.3	7.1	0.5

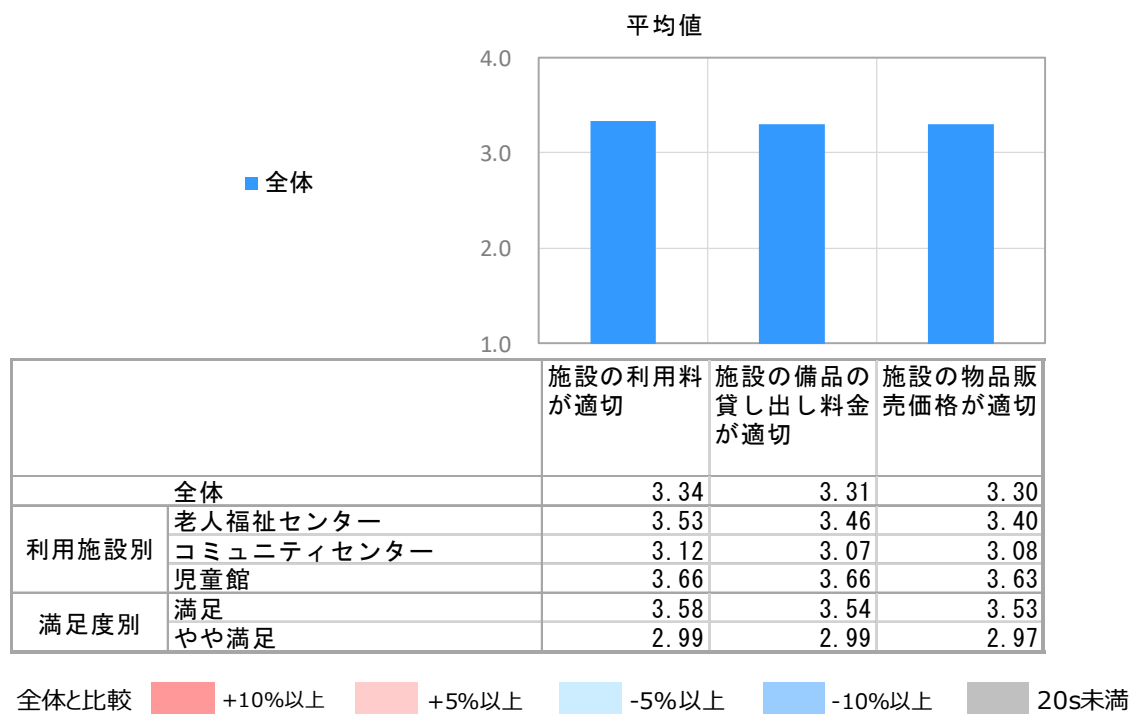


		(%)
	まあそう思う + そう思う	あまりそう思わない + そう思わない
施設の利用料が適切	92.5	7.5
施設の備品の貸し出し料金が適切	93.9	6.1
施設の物品販売価格が適切	92.4	7.6

◆ 全ての項目で「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割を超えており、高い満足度を示している。

3-1-27.「利用料金」の評価(クロス集計)

Q14 本日使用した施設の「職員」、「情報提供」、「利用料金」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。

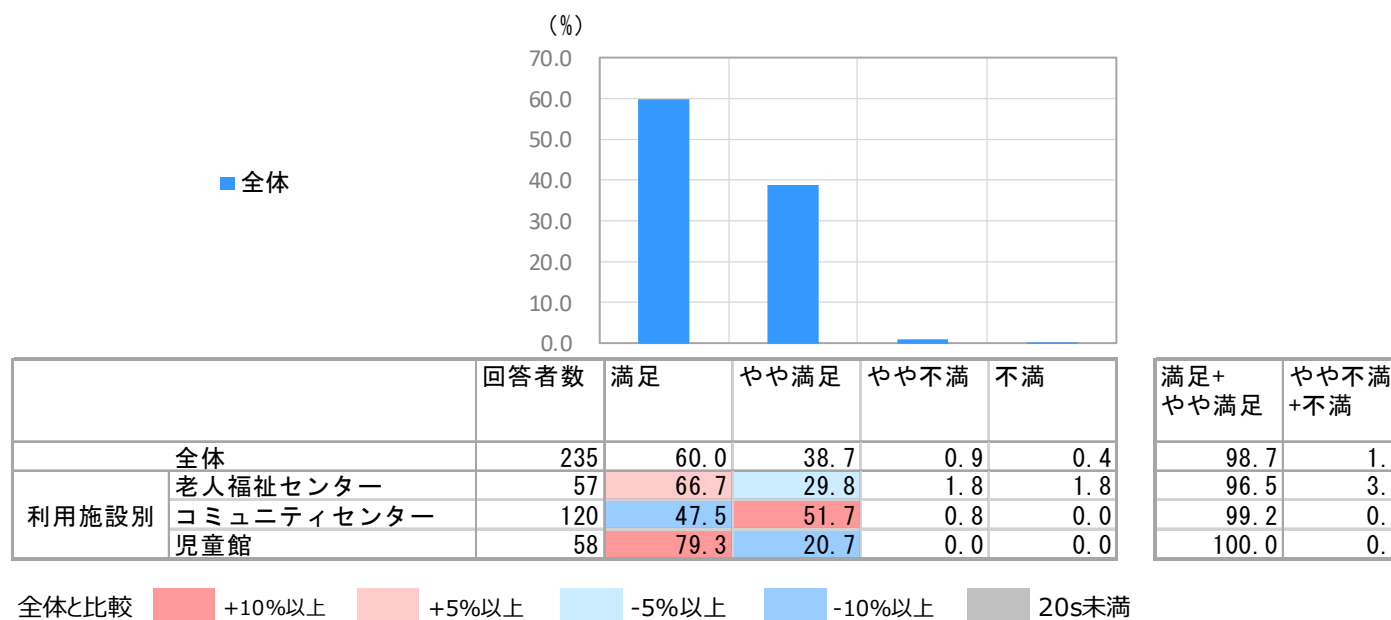


※加重平均:「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 利用施設別では、『児童館』の満足度は3項目全てにおいて3.60(4.00満点中)を上回っている。
一方、『コミュニティセンター』は全ての項目で3.15(4.00満点中)を下回っている。

3-1-28. 総合満足度

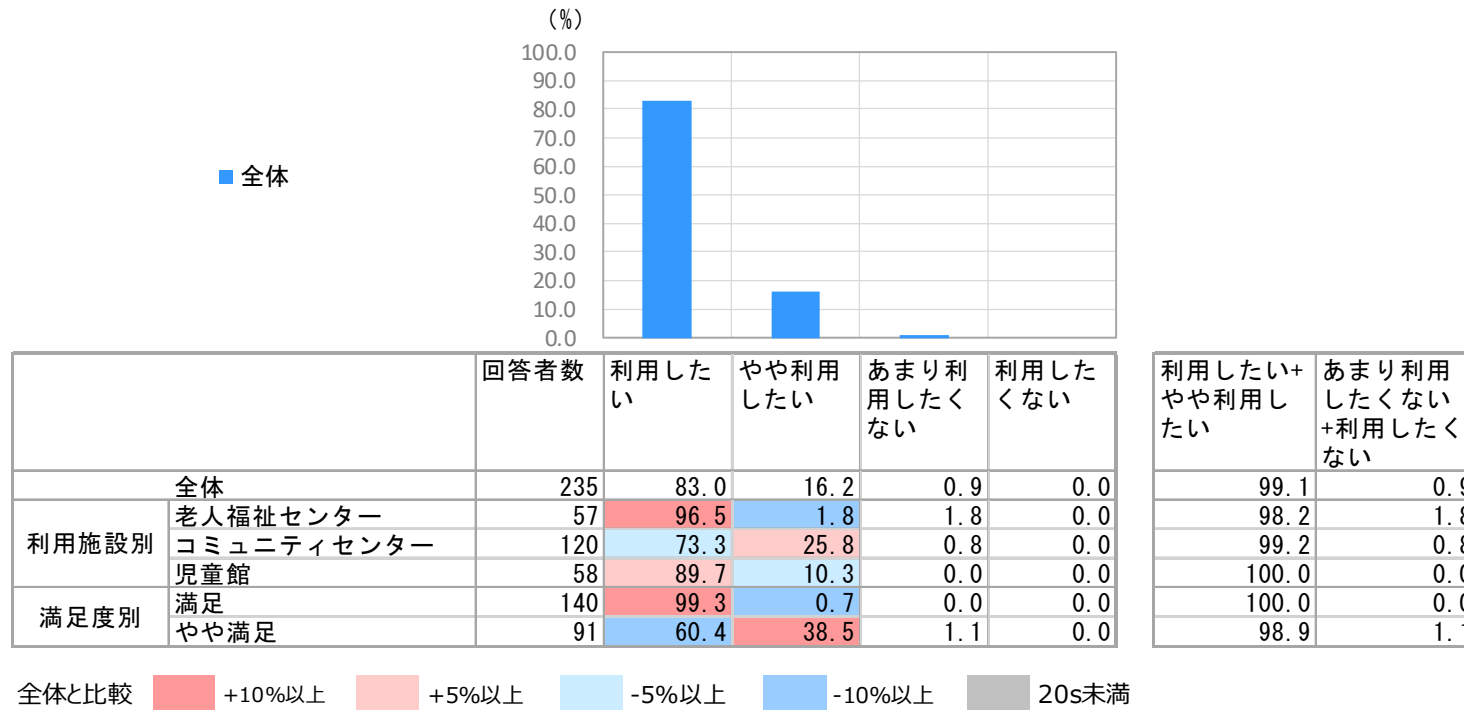
Q15 あなたは、本日使用した施設を総合的にどのように感じましたか。



- ◆ 全体では、「満足」と「やや満足」の比率の合計は98.7%と非常に高い満足度となっている。
- ◆ 施設ごとの満足度は、『老人福祉センター』は96.5%、『コミュニティセンター』は99.2%、『児童館』は100.0%となっている。特に『児童館』の「満足」の割合は79.3%と高い評価となっている。一方、『コミュニティセンター』では47.5%にとどまっており、施設によって満足の質に差がみられる。

3-1-29. 継続利用意向

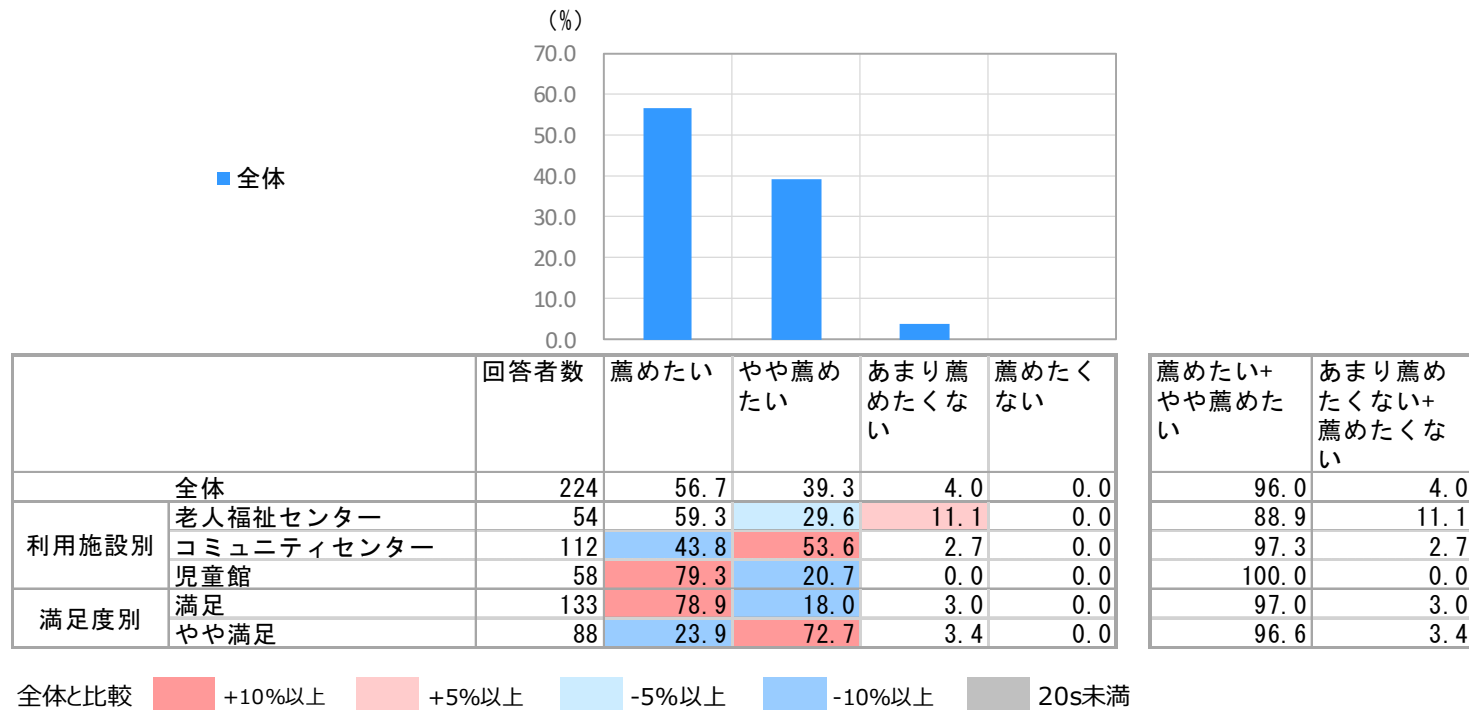
Q16 あなたは、本日使用した施設を今後も引き続き利用したいと思いますか。



- ◆ 全体では、「利用したい」と「やや利用したい」の比率の合計が99.1%と非常に高い継続利用意向を示している。
- ◆ 利用施設別では、『老人福祉センター』の「利用したい」の割合は96.5%と特に高い意向となっている。

3-1-30. 推奨意向

Q17 あなたは、本日使用した利用することを友人や知人に薦めたいと思いますか。

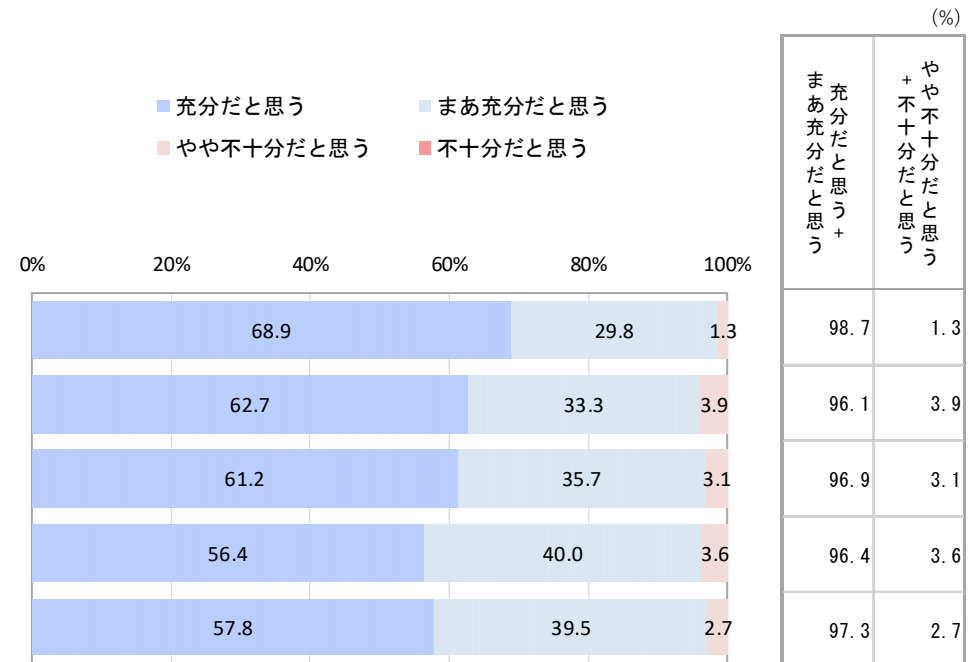


- ◆ 全体では、「薦めたい」と「やや薦めたい」の比率の合計は96.0%となっており、高い推奨意向を示している。
- ◆ 利用施設別では、『児童館』の推奨意向が100.0%と最も高くなっている。

3-1-31. 新型コロナウイルス対策(単純集計)

Q18 当施設の新型コロナウイルス対策は、どのように感じになりましたか。(○印はそれぞれ1つつ)

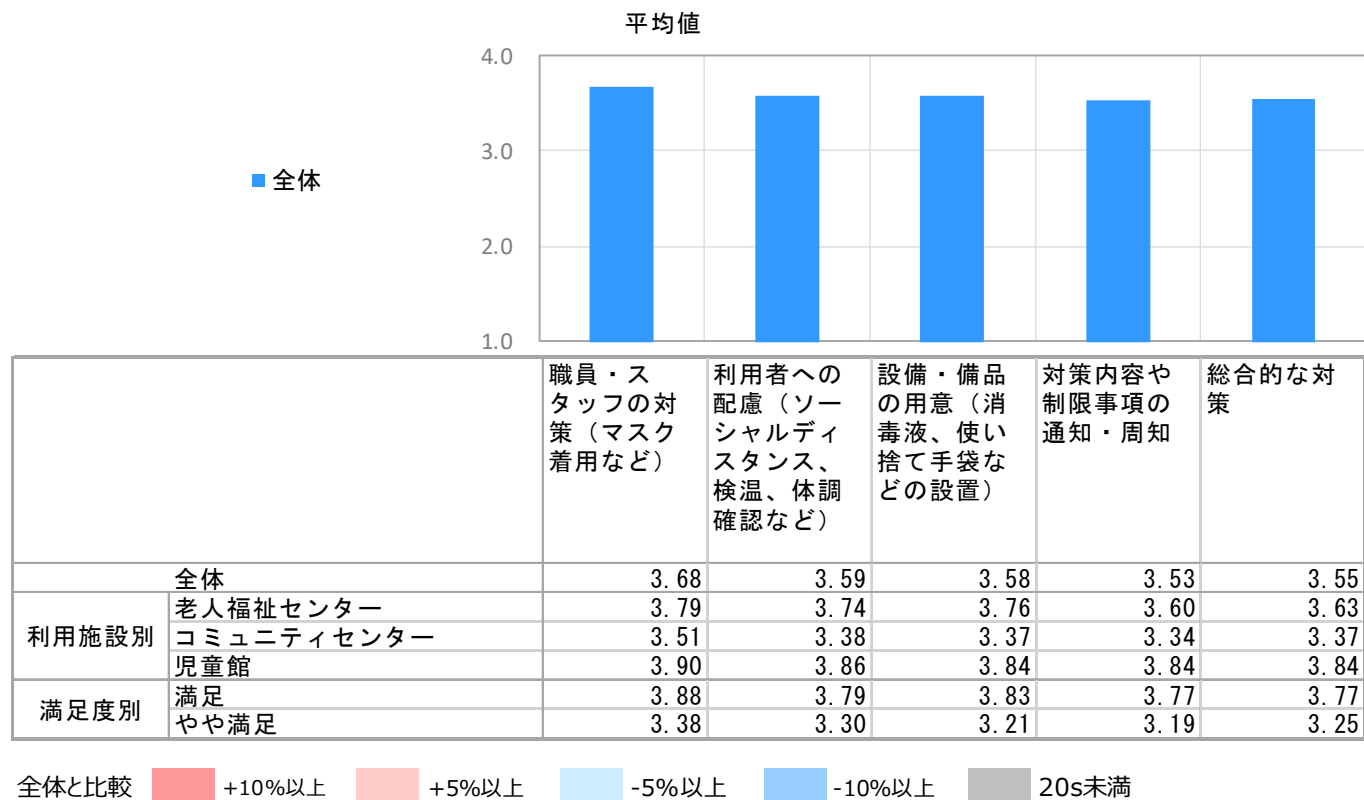
					(%)
	回答者数	充分だ と思う	まあ 充分だ と思う	やや 不十分 だと思 う	不 十分 だと思 う
職員・スタッフの対策（マスク着用など）	228	68.9	29.8	1.3	0.0
利用者への配慮（ソーシャルディスタンス、検温、体調確認など）	228	62.7	33.3	3.9	0.0
設備・備品の用意（消毒液、使い捨て手袋などの設置）	227	61.2	35.7	3.1	0.0
対策内容や制限事項の通知・周知	220	56.4	40.0	3.6	0.0
総合的な対策	223	57.8	39.5	2.7	0.0



- ◆ 総合的な対策の評価は97.3%。
- ◆ そのほかの評価項目でも、「充分だと思う」と「まあ充分だと思う」の比率の合計は9割半ばを超えており、非常に高い評価を得ている。

3-1-32. 新型コロナウイルス対策(クロス集計)

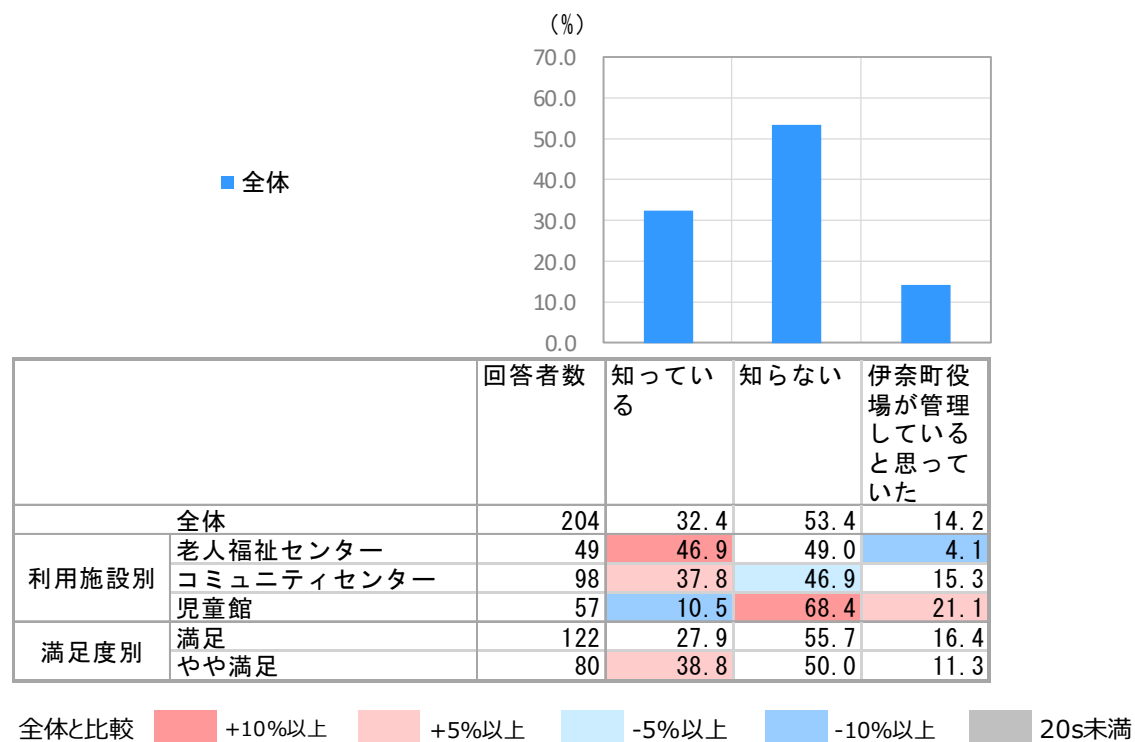
Q18 当施設の新型コロナウイルス対策は、どのように感じになりましたか。(○印はそれぞれ1つつ)



- ◆ 全体では、『職員・スタッフの対策(マスク着用など)』が3.68(4.00満点中)で最も満足度が高くなっている。
- ◆ 利用施設別にみると、『児童館』の満足度は他の施設と比べて高く、総合評価を含めた5項目すべてで3.80(4.00満点中)を上回っている。

3-1-33. アイル・オーエンスグループの施設管理認知

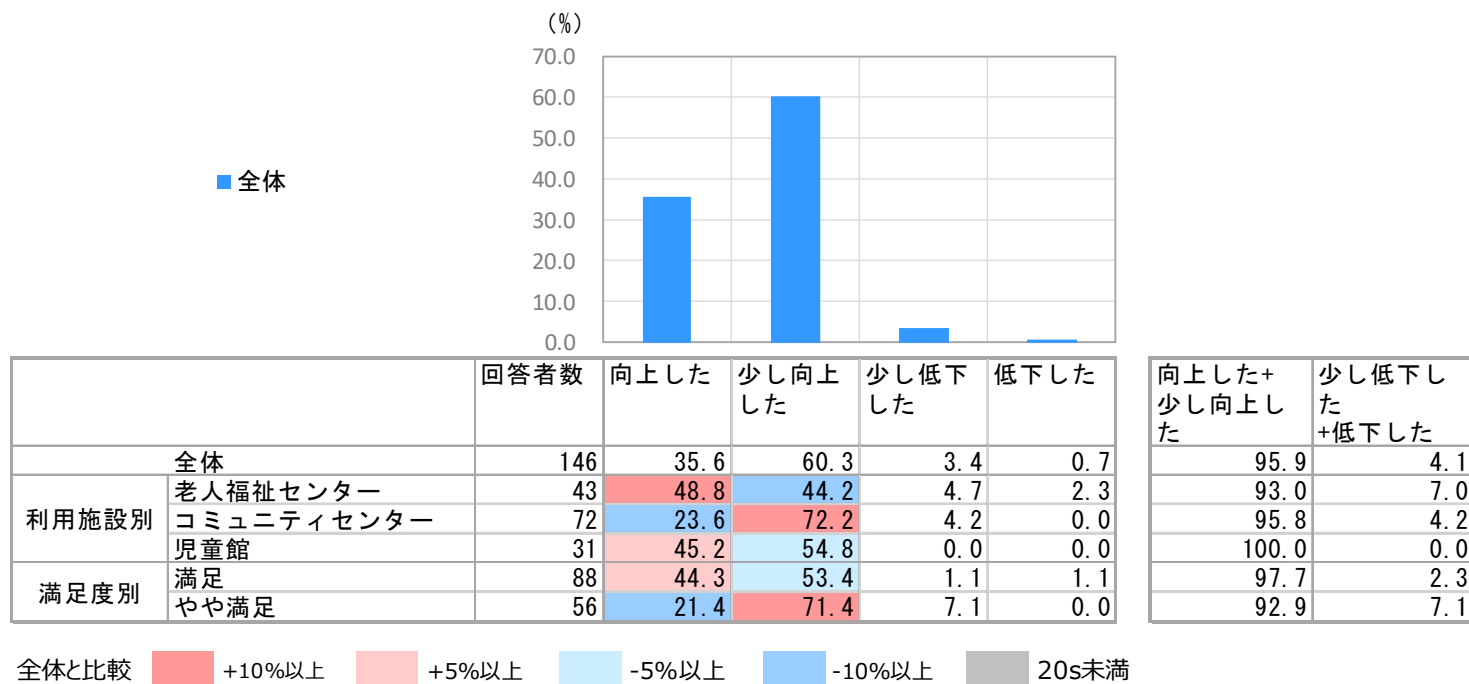
Q19 あなたは、【伊奈町総合センター】をアイル・オーエンスグループが管理していることをご存知ですか。



- ◆ 全体では、「知っている」割合は32.4%と約3割となっている。
- ◆ 利用施設別では、『老人福祉センター』の「知っている」は46.9%と他の施設より高くなっている。一方、『児童館』の「知らない」は約7割となっている。

3-1-34. サービス向上感

Q20 あなたは、【伊奈町総合センター】をアイル・オーエンスグループが管理することで、サービスが向上したと感じますか。



- ◆ 全体では、「向上した」と「少し向上した」の比率の合計は95.9%と非常に高い。
- ◆ 利用施設別でも、3施設とも民間委託による施設運営の評価は9割を超えて高く、特に『児童館』では低下したとの回答はみられなかった。

3-1-35. 意見・要望

Q21 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お書きください。

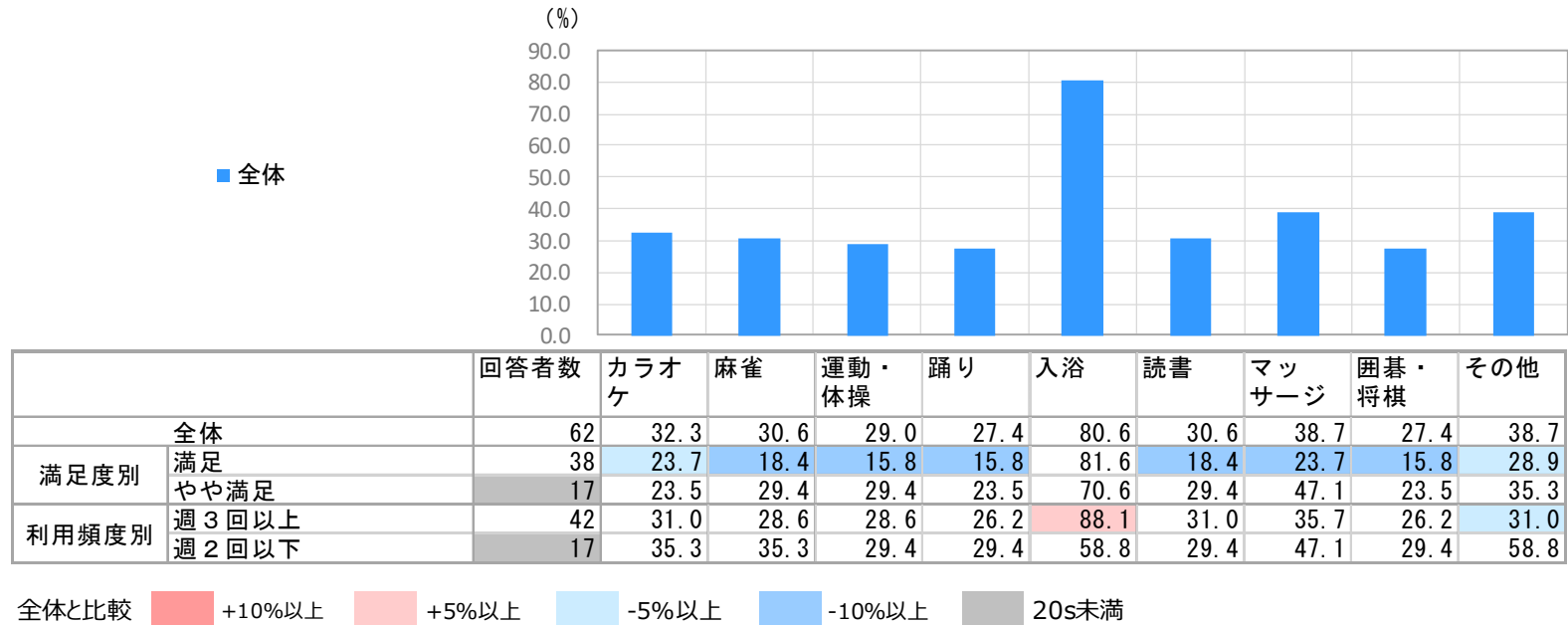
コメント	性別	年齢	利用施設
特になし。	男性	70～79歳	老人福祉センター
スタッフの皆様、ご苦労様です。これからもよろしくお願い致します。	男性	70～79歳	老人福祉センター
入浴12時～2時までですが、いつまで続くのですか。日曜日の入浴時間12時～13時までですが、2時までにはならないか??	男性	70～79歳	老人福祉センター
ナシ	男性	70～79歳	老人福祉センター
特になし。	女性	60～69歳	老人福祉センター
お風呂を利用したくて来ています。1回につき3人で4時間の営業ですが、5時間にして欲しいと思っています。コロナ以前は10時から15時までで時間に余裕がありましたが、今は14時まで・・・淋しいです。	女性	70～79歳	老人福祉センター
なし	男性	80歳以上	コミュニティセンター
特になし。	女性	40～49歳	コミュニティセンター
トイレがキレイに改修されるといいナー。	女性	40～49歳	コミュニティセンター
トイレが不便だ。	女性	50～59歳	コミュニティセンター
トイレリニューアル。カーテンをドアにしてほしい。	女性	60～69歳	コミュニティセンター
コロナ禍の中、この施設が利用できて大変うれしい。公共施設ではあるけれど、多くの人々が利用して予約が難しくなるのが心配。窓があって、換気のできるこんな良い場所は他にはありません。細々とですが、歌う事ができてうれしい。	女性	60～69歳	コミュニティセンター
よかったと思います。	女性	70～79歳	コミュニティセンター
休館日をなくしてもらいたい。(月)も利用できる様をお願いします。トイレ、洋式をふやしてほしい。	女性	70～79歳	コミュニティセンター
ピアノが置いてあるので、防音設備をして頂けたらもっと良いと思います。コーラスや楽器の音が外にもれるので、整っていたらもっとよいと思います。	女性	70～79歳	コミュニティセンター
洋式トイレを多くして欲しい。	女性	70～79歳	コミュニティセンター
(一般住民には不明な問い合わせ事項がないと思う)。アンケートについて。	女性	70～79歳	コミュニティセンター
いつも清潔で気持ち良く使わせて頂いております。いろいろなイベントが出来る施設があり、コロナが落ち着いたらもっと参加したいと思います。	女性	70～79歳	コミュニティセンター
コロナが早く終息するように願うばかりですが、規則を守り再出発できる活動は少しずつ始めてゆきたい。	女性	70～79歳	コミュニティセンター

コメント	性別	年齢	利用施設
特にない。	男性	19歳以下	児童館
特になし。	男性	19歳以下	児童館
風邪の子がいるので、利用は遠慮してもらった方がいいと思いました。1～2年の子が遊べるすべり台などあればいいなと思いました。	男性	30～39歳	児童館
なし	女性	19歳以下	児童館
赤ちゃんサロンの回数をもう少し増やしてほしい。	女性	30～39歳	児童館
楽しいおもちゃがたくさんあって、いつも子ども達が喜んでいます。先生方、優しく接してくださって感謝しております。ありがとうございます。	女性	30～39歳	児童館
先生方が子供に親身になってくれて優しいです。	女性	30～39歳	児童館
未就学児は午前のみなので、園児は利用できる平日がない。年中、1年生の兄弟で利用も難しいので、平日午後には園児も使える日曜日を設定してもいいと思う。	女性	40～49歳	児童館
昔、ここに図書館がありました。また入ってほしいなと思います。	女性	40～49歳	児童館
いつもお風呂ありがとうございます。早くコロナが終息して、皆で楽しく話しながら入れていただきたいです。	女性	80歳以上	-

3-2. 調査結果(老人福祉センター)

3-2-1.【老人福祉センター】利用目的

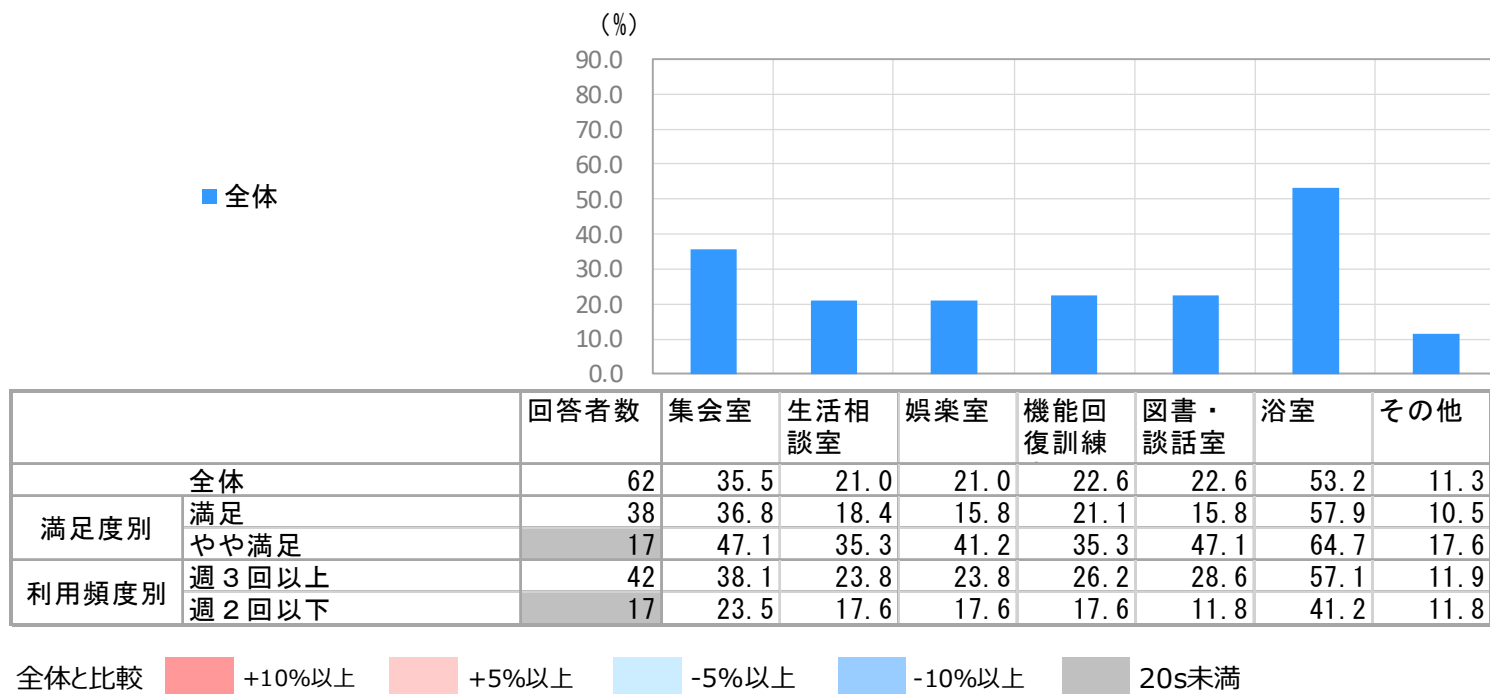
Q22 本日は、こちらの施設をどのような目的で利用しましたか。（複数選択可）



- ◆ 全体では、「入浴」が80.6%で最も高く、次いで「マッサージ」が38.7%、「カラオケ」が32.3%が続いている。
- ◆ 利用頻度別では、『週3回以上』の「入浴」が88.1%で高くなっている。

3-2-2.【老人福祉センター】施設・設備の利用状況

Q23 本日は、こちらの施設のどの施設・設備をご利用になりましたか。ご利用した施設・設備については、その満足度をお答えください。

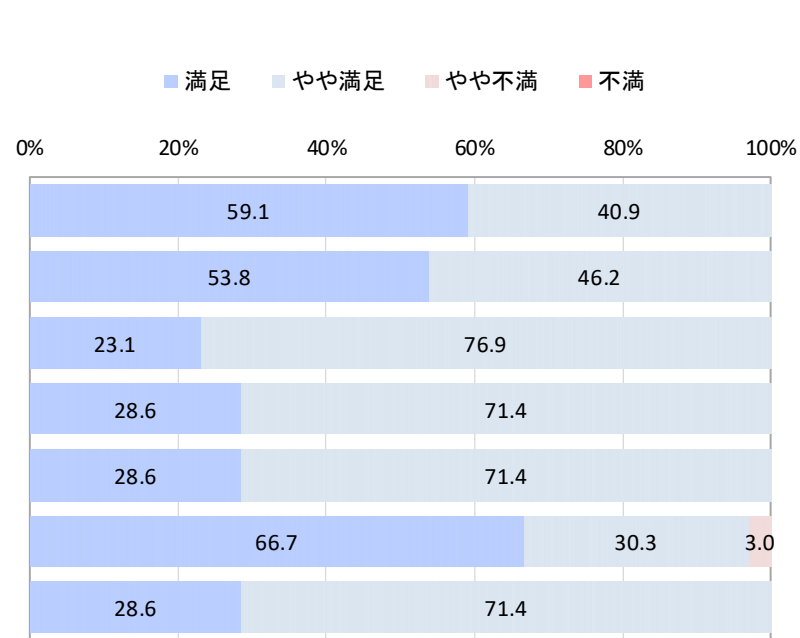


◆ 施設・設備の利用状況をみると、全体では、「浴室」が53.2%で最も高く、次いで「集会室」が35.5%が続いている。

3-2-3.【老人福祉センター】利用施設・設備の満足度(単純集計)

Q23 本日は、こちらの施設のどの施設・設備をご利用になりましたか。ご利用した施設・設備については、その満足度をお答えください。

	回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満
集会室	22	59.1	40.9	0.0	0.0
生活相談室	13	53.8	46.2	0.0	0.0
娯楽室	13	23.1	76.9	0.0	0.0
機能回復訓練室	14	28.6	71.4	0.0	0.0
図書・談話室	14	28.6	71.4	0.0	0.0
浴室	33	66.7	30.3	3.0	0.0
その他	7	28.6	71.4	0.0	0.0

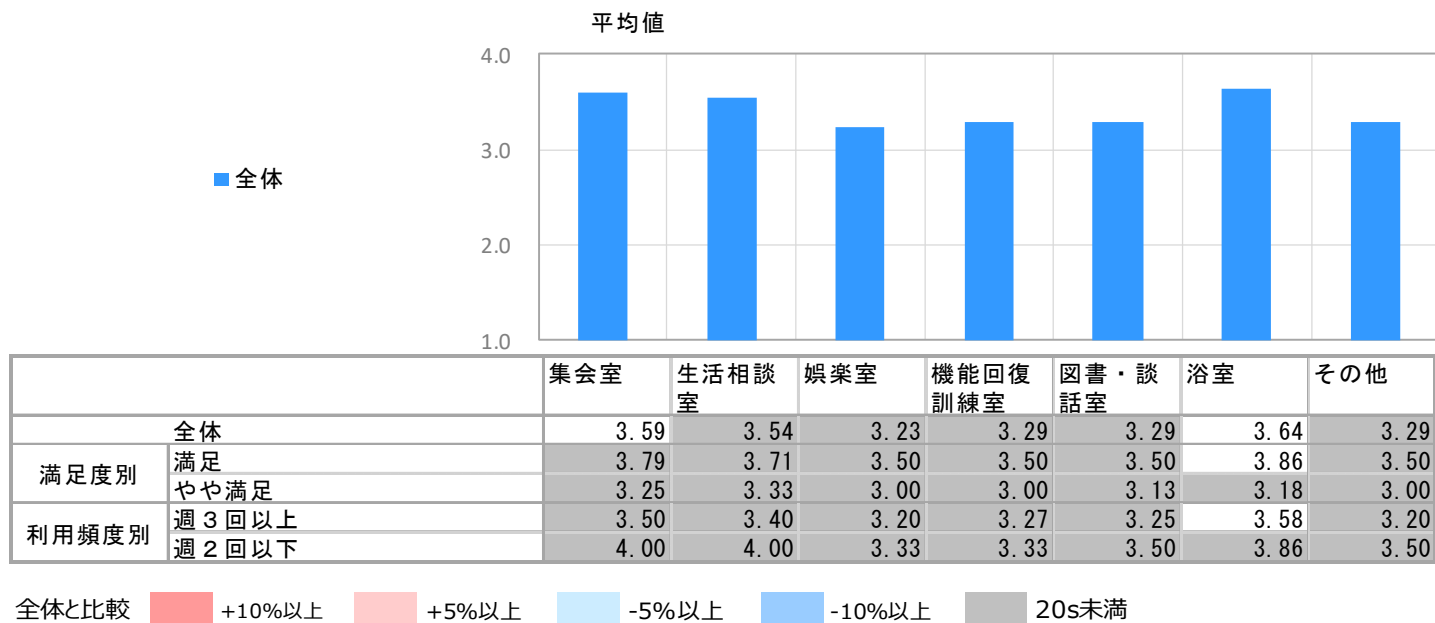


やや満足 + 満足 (%)	やや不満 + 不満 (%)
100.0	0.0
100.0	0.0
100.0	0.0
100.0	0.0
100.0	0.0
97.0	3.0
100.0	0.0

◆ 利用した全ての施設・設備で「満足」と「やや満足」の比率の合計が9割半ばを超え、非常に高い満足度となっている。

3-2-4. 【老人福祉センター】利用施設・設備の満足度(クロス集計)

Q23 本日は、こちらの施設のどの施設・設備をご利用になりましたか。ご利用した施設・設備については、その満足度をお答えください。

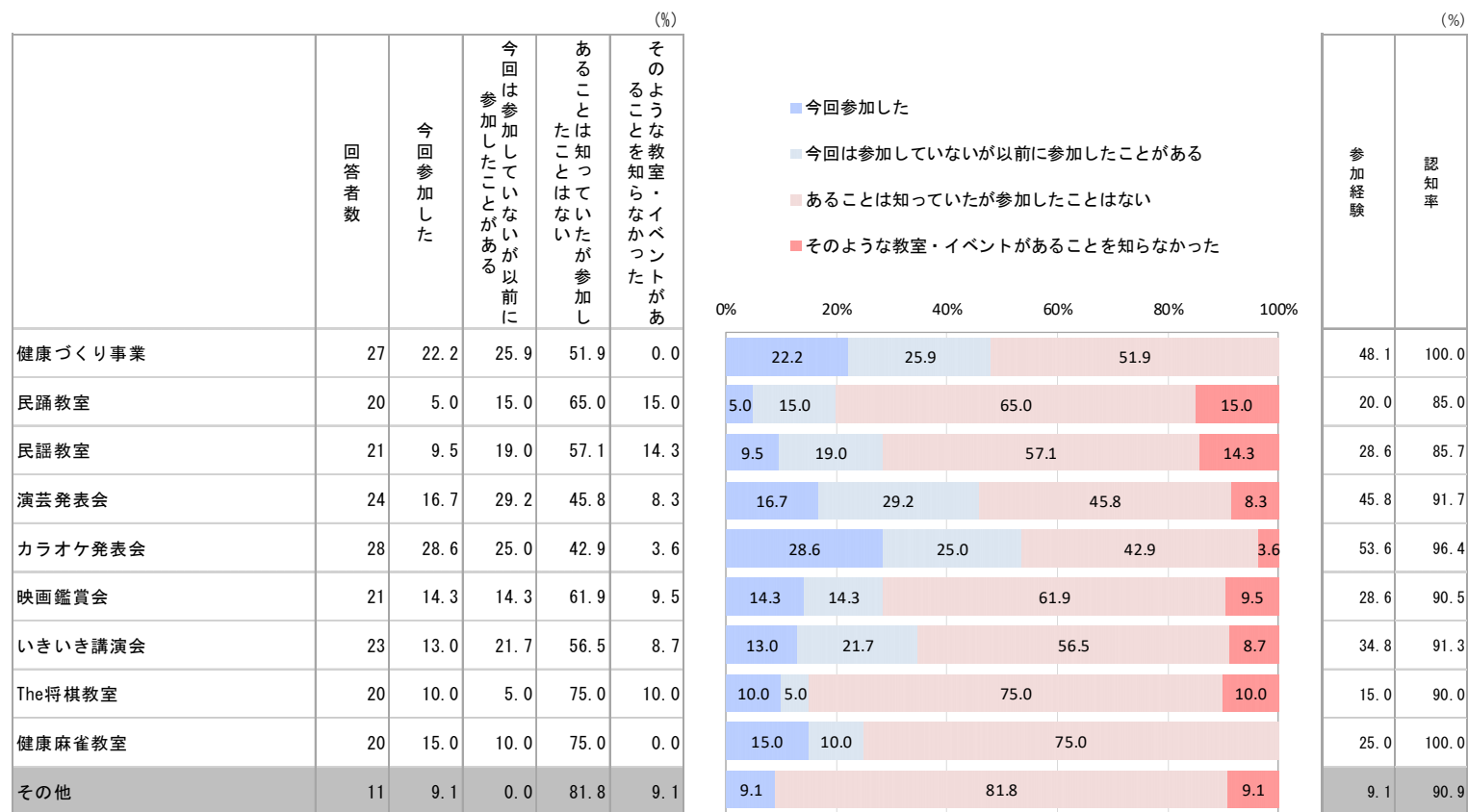


※加重平均: 「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「浴室」が3.64(4.00満点中)で最も高くなっている。

3-2-5.【老人福祉センター】教室・イベント参加経験(単純集計)

Q24 これまでにこちらの施設で実施した以下の教室・イベントの中で、あなたが参加したことのあるものはありますか。
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。

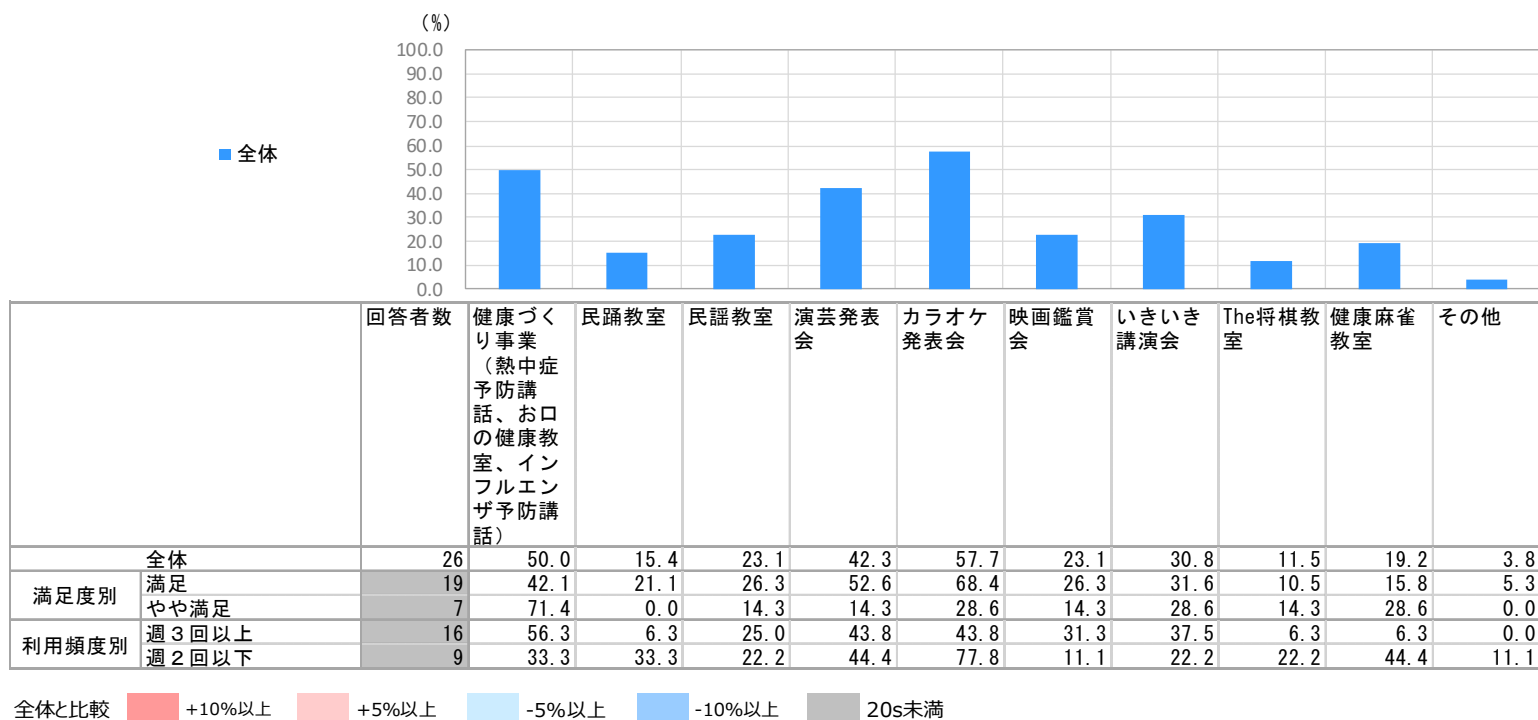


- ◆ 全ての教室・イベントでの今回参加率は1割から2割程度みられる。
- ◆ また、認知率(「今回参加」+「以前に参加」+「知っていたが参加したことはない」)は、全ての教室・イベントで8割半ばを超えている。『健康づくり事業』と『健康麻雀教室』の認知率は100.0%。

3-2-6.【老人福祉センター】教室・イベント参加経験(クロス集計)

Q24 これまでにこちらの施設で実施した以下の教室・イベントの中で、あなたが参加したことのあるものはありますか。
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。

※数字は今回参加+過去参加の比率

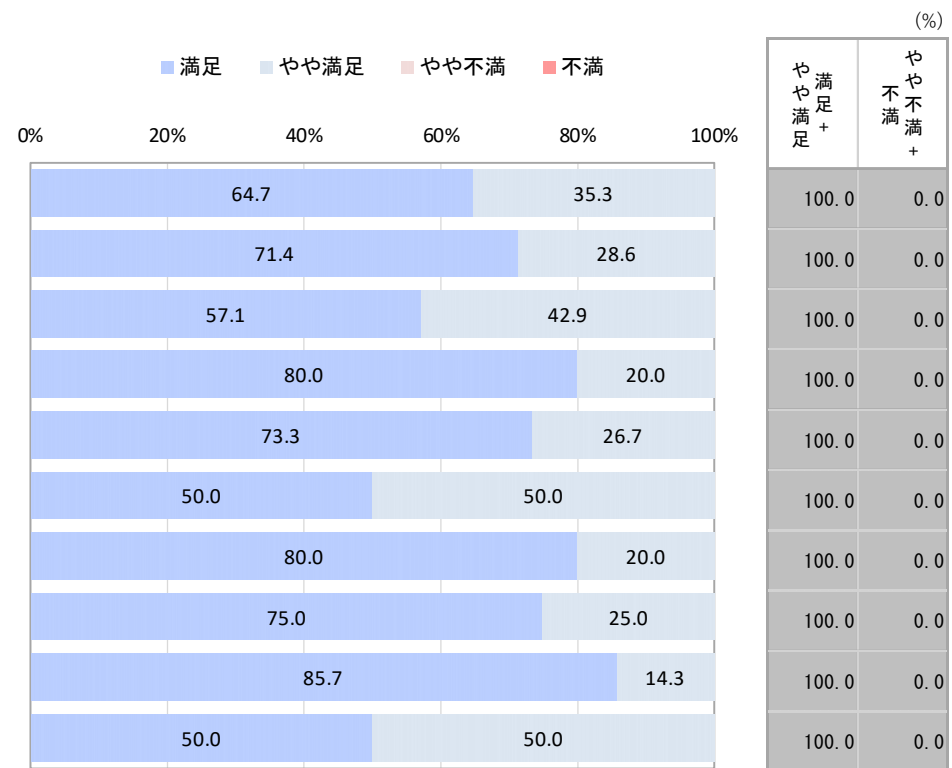


◆ サンプル数僅少のため、参考掲載。

3-2-7.【老人福祉センター】参加教室・イベントの満足度(単純集計)

Q25 あなたが参加したその教室・イベントに、あなたはどの程度満足されましたか。
※2回以上参加している場合は、最後に参加したものについてお答えください。

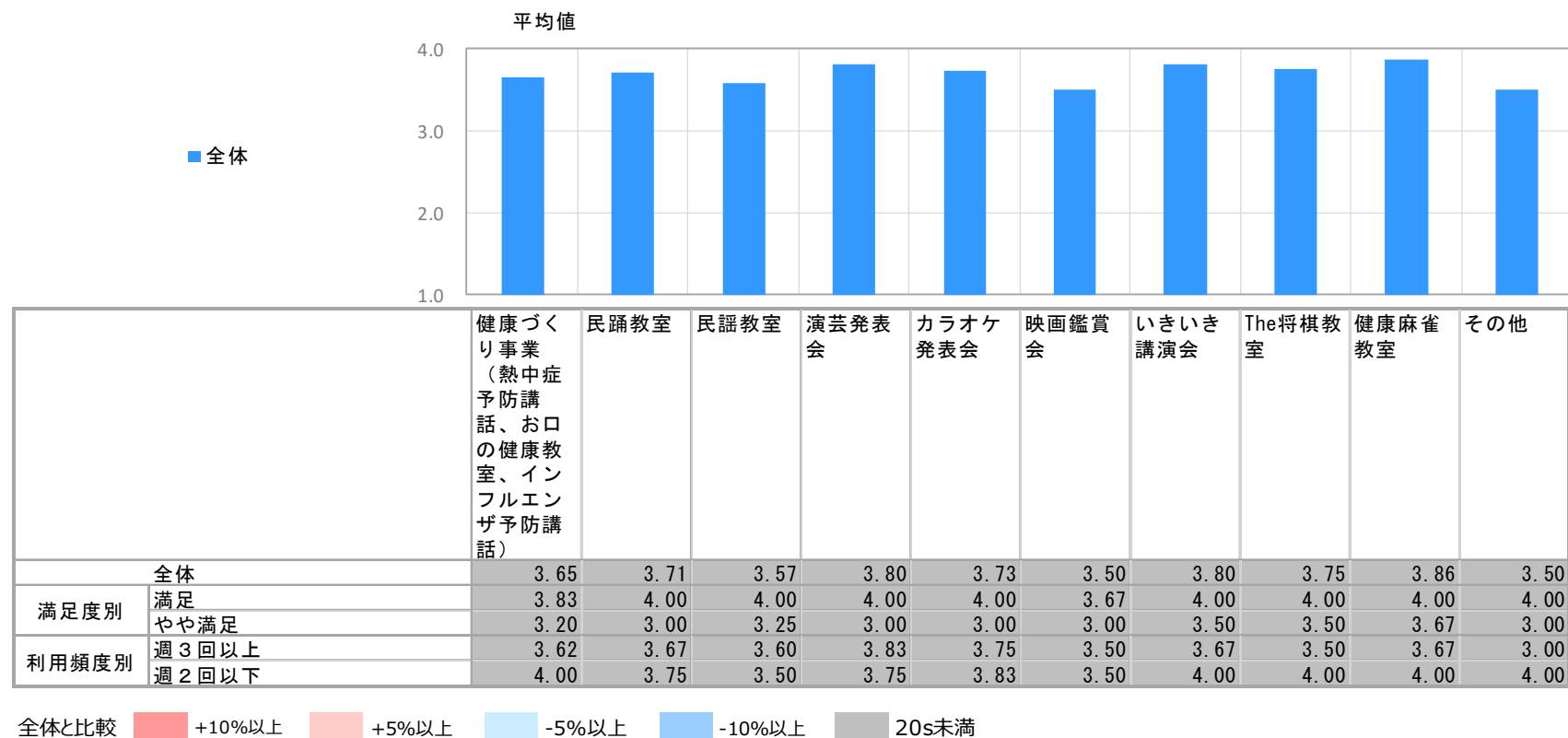
	回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満
健康づくり事業（熱中症予防講話、お口の健康教室、インフルエンザ予防講話）	17	64.7	35.3	0.0	0.0
民謡教室	7	71.4	28.6	0.0	0.0
民謡教室	7	57.1	42.9	0.0	0.0
演芸発表会	10	80.0	20.0	0.0	0.0
カラオケ発表会	15	73.3	26.7	0.0	0.0
映画鑑賞会	8	50.0	50.0	0.0	0.0
いきいき講演会	5	80.0	20.0	0.0	0.0
The将棋教室	4	75.0	25.0	0.0	0.0
健康麻雀教室	7	85.7	14.3	0.0	0.0
その他	2	50.0	50.0	0.0	0.0



◆ サンプル数僅少のため、参考掲載。

3-2-8.【老人福祉センター】参加教室・イベントの満足度(クロス集計)

Q25 あなたが参加したその教室・イベントに、あなたはどの程度満足されましたか。
※2回以上参加している場合は、最後に参加したものについてお答えください。

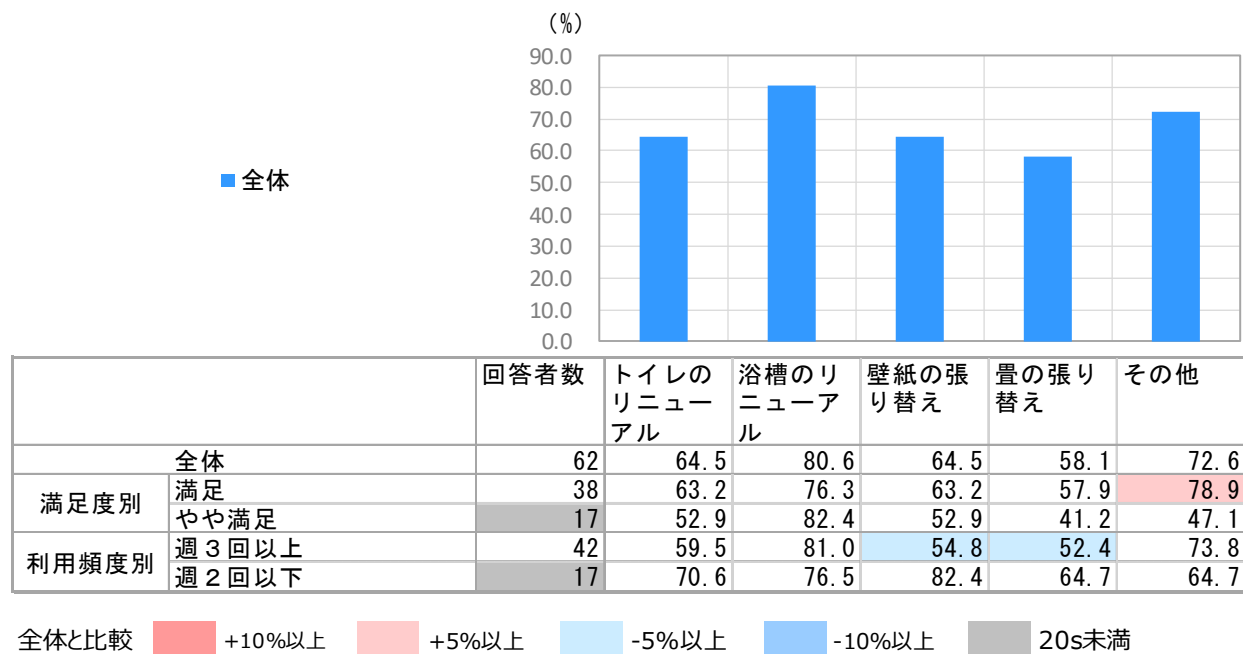


※加重平均:「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

◆ サンプル数僅少のため、参考掲載。

3-2-9.【老人福祉センター】改善要望

Q26 老人福祉センターについて、実施してほしいことは何ですか。



◆ 全体では、『浴槽のリニューアル』が80.6%で最も高く、次いで「トイレのリニューアル」と「壁紙の張り替え」がともに64.5%で続いている。

3-2-10.【老人福祉センター】充実してほしい、教室・イベント

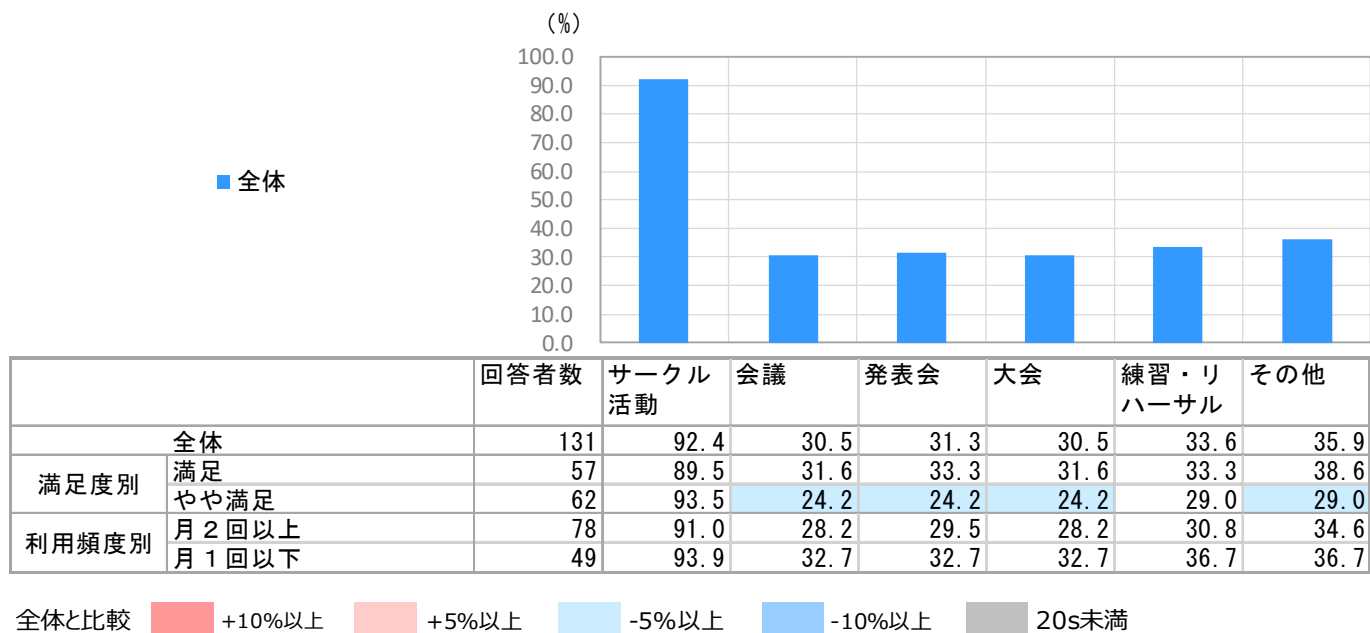
Q27 今後、充実してほしい、教室・イベントがございましたらご自由にご記入ください。

コメント	性別	年齢
特になし。	男性	70～79歳
2月からイベントがないため、現在は入浴して帰っています。コロナ対策いつまで続くか。	男性	70～79歳
ナシ	男性	70～79歳
特に無し。	女性	60～69歳
コロナが収まらなければ・・・むずかしい。	女性	70～79歳
このままで良い。	女性	80歳以上

3-3. 調査結果(コミュニティセンター)

3-3-1. 【コミュニティセンター】利用目的

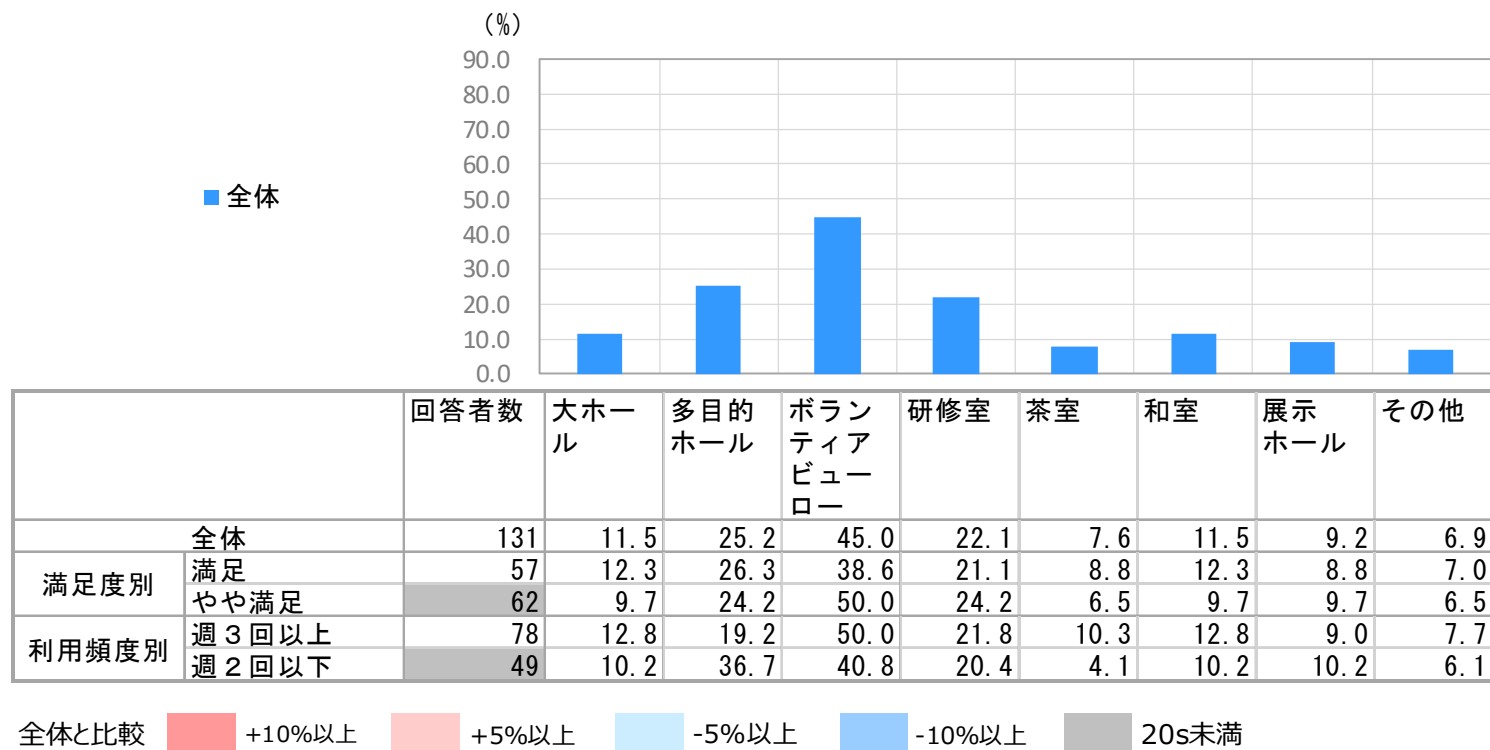
Q28 本日は、こちらの施設をどのような目的で利用しましたか。(複数選択可)



◆ 全体では、「サークル活動」が92.4%で最も高く、次いで「練習・リハーサル」が33.6%が続いている。

3-3-2. 【コミュニティセンター】施設・設備の利用状況

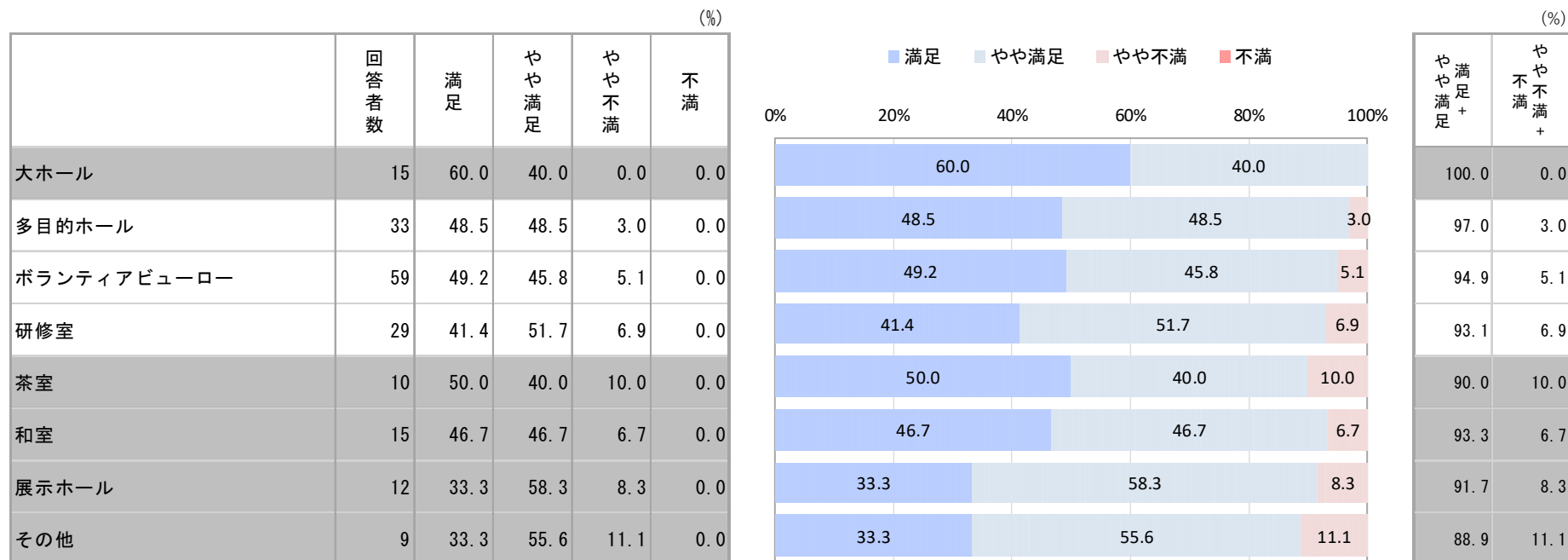
Q29 本日は、こちらの施設のどの施設・設備をご利用になりましたか。ご利用した施設・設備については、その満足度をお答えください。



◆ 施設・設備の利用状況をみると、全体では、「ボランティアビューロー」が45.0%で最も高く、次いで「多目的ホール」が25.2%、「研修室」が22.1%で続いている。

3-3-3. 【コミュニティセンター】利用施設・設備の満足度(単純集計)

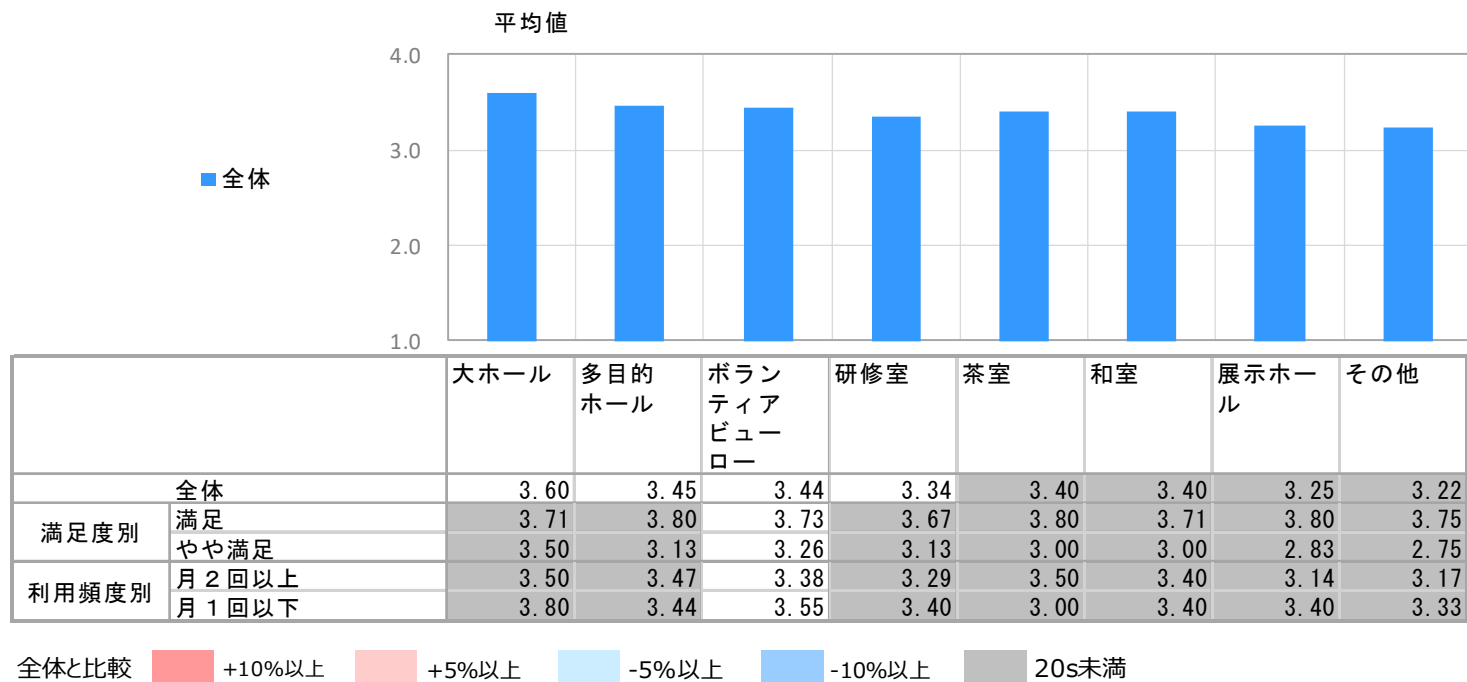
Q29 本日は、こちらの施設のどの施設・設備をご利用になりましたか。ご利用した施設・設備については、その満足度をお答えください。



◆ 利用した全ての施設・設備で「満足」と「やや満足」の比率の合計が9割を超えて高い満足度を示しており、なかでも『多目的ホール』は9割半ばを超え、非常に高い満足度となっている。

3-3-4. 【コミュニティセンター】利用施設・設備の満足度(クロス集計)

Q29 本日は、こちらの施設のどの施設・設備をご利用になりましたか。ご利用した施設・設備については、その満足度をお答えください。

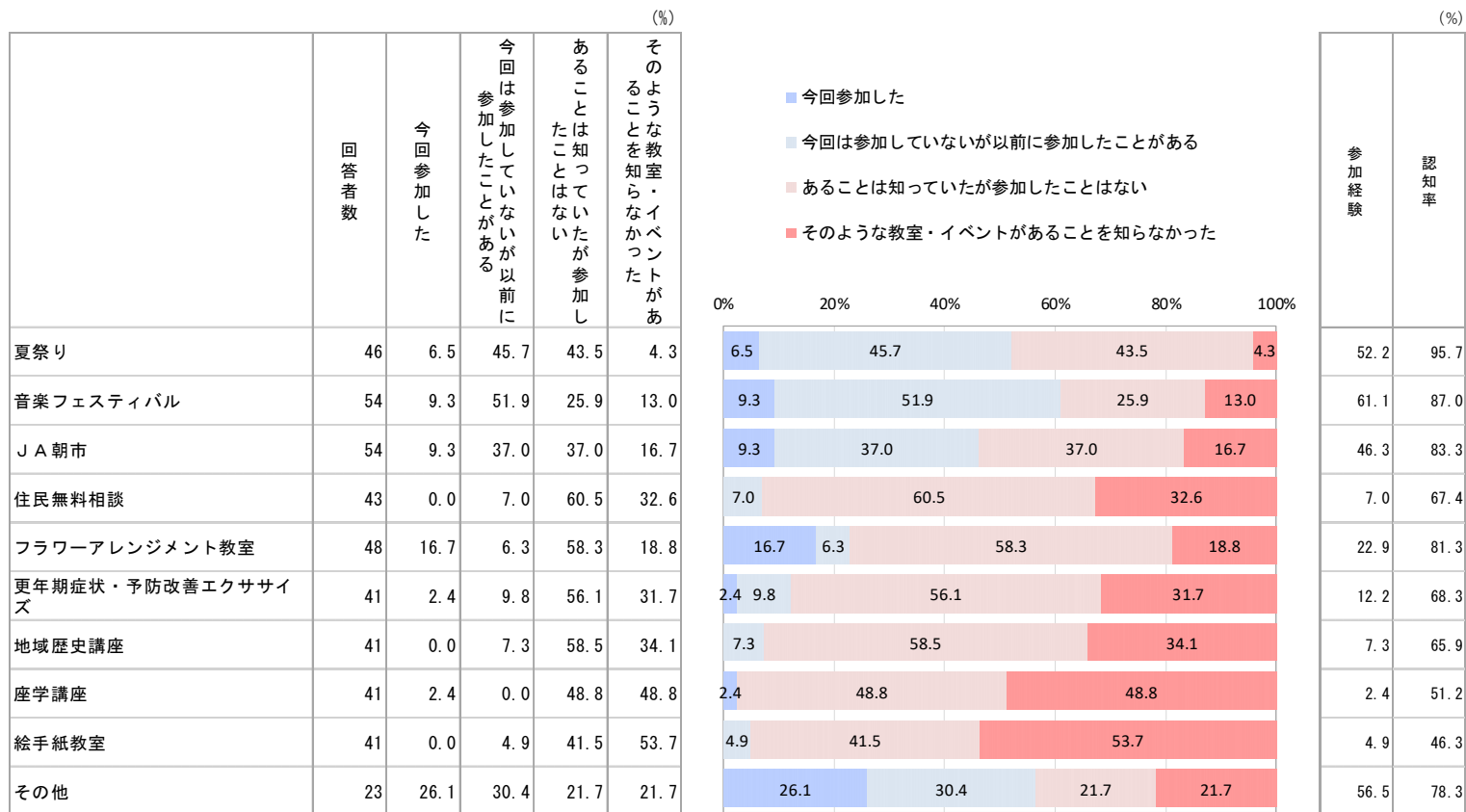


※加重平均:「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「大ホール」が3.60(4.00満点中)で最も高くなっている。

3-3-5. 【コミュニティセンター】教室・イベント参加経験(単純集計)

Q30 これまでにこちらの施設で実施した以下の教室・イベントの中で、あなたが参加したことのあるものはありますか。
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。

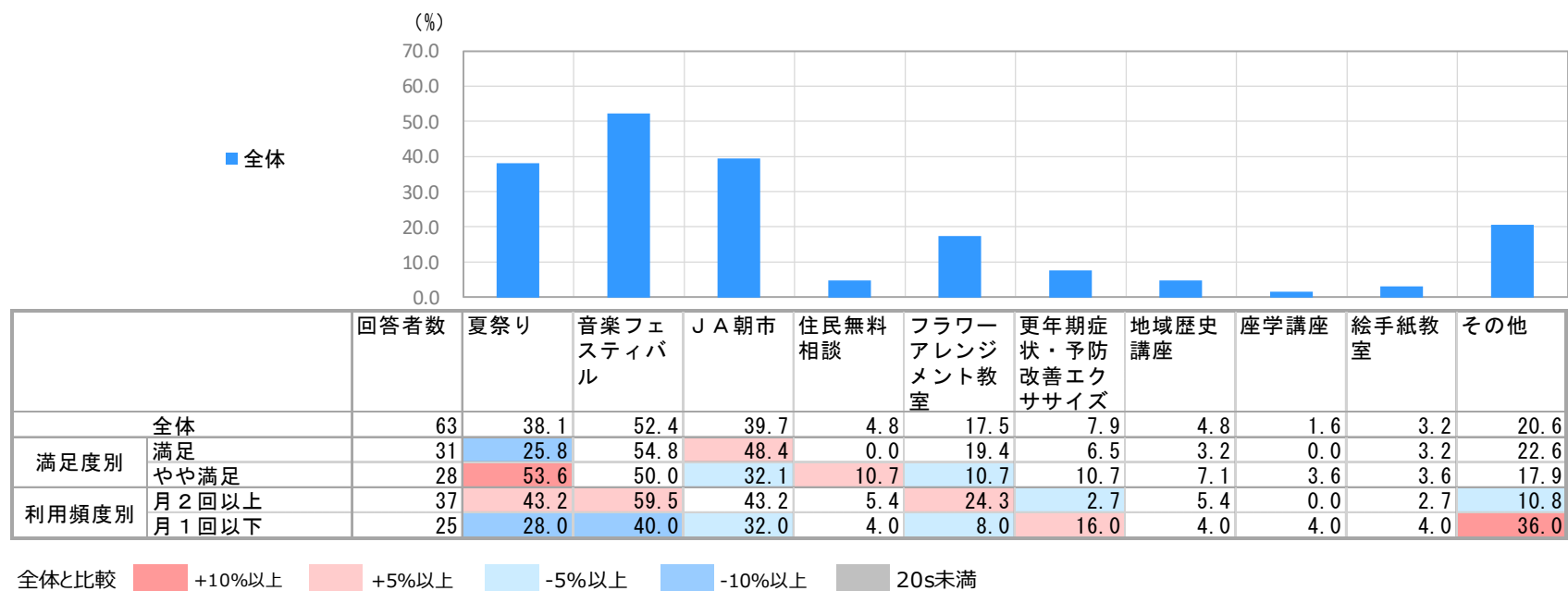


- ◆ 全ての教室・イベントでの今回参加率は全体を通して低い。参加経験(「今回参加」+「以前に参加」)では若干割合は高くなり、「音楽フェスティバル」が61.1%、「夏祭り」が52.2%などとなっている。
- ◆ また、認知率(「今回参加」+「以前に参加」+「知っていたが参加したことはない」)は、教室・イベントによって差がみられる(4割から9割の幅)。認知率が最も高いのは『夏祭り』の95.7%、「絵手紙教室」は46.3%で最も低くなっている。

3-3-6. 【コミュニティセンター】教室・イベント参加経験(クロス集計)

Q30 これまでにこちらの施設で実施した以下の教室・イベントの中で、あなたが参加したことのあるものはありますか。
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。

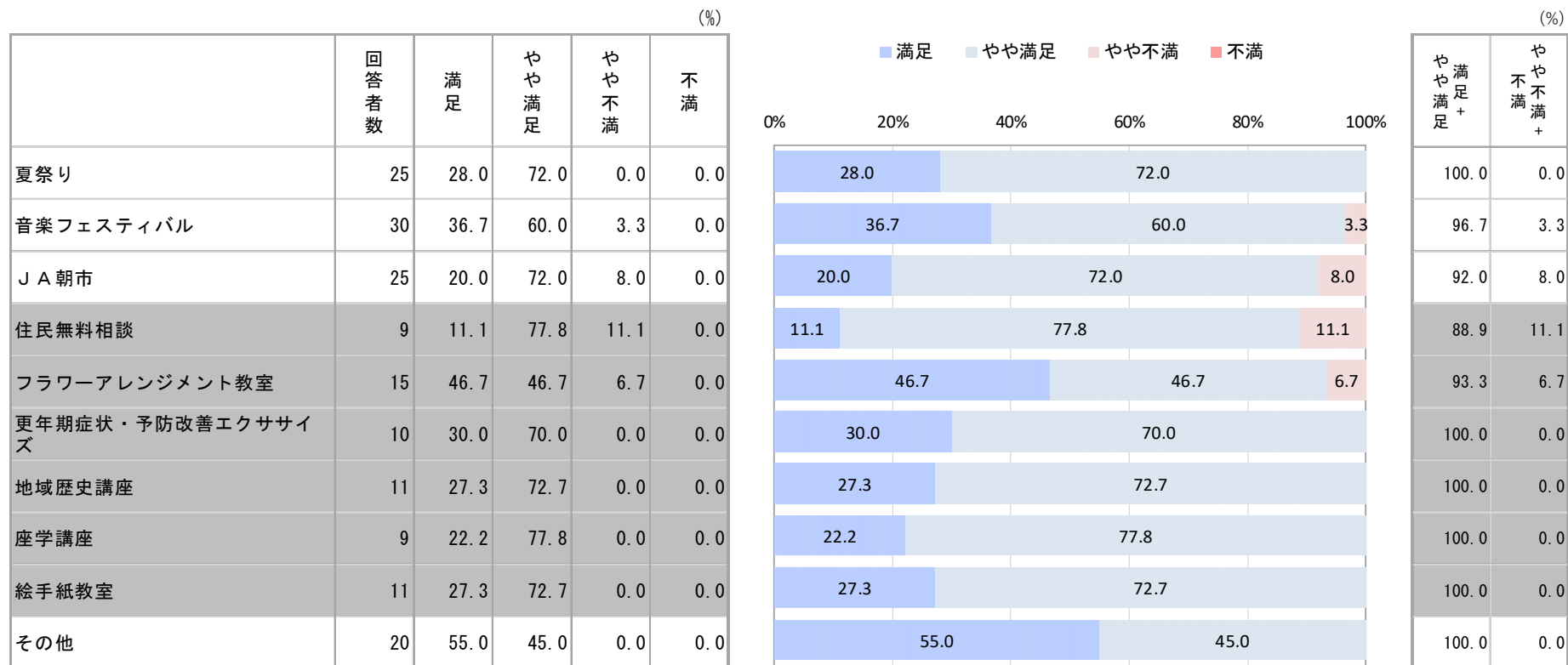
※数字は今回参加+過去参加の比率



◆ これまでの参加率は、「音楽フェスティバル」が52.4%で最も高く、次いで「JA朝市」が39.7%、「夏祭り」が38.1%で続いている。

3-3-7. 【コミュニティセンター】参加教室・イベントの満足度(単純集計)

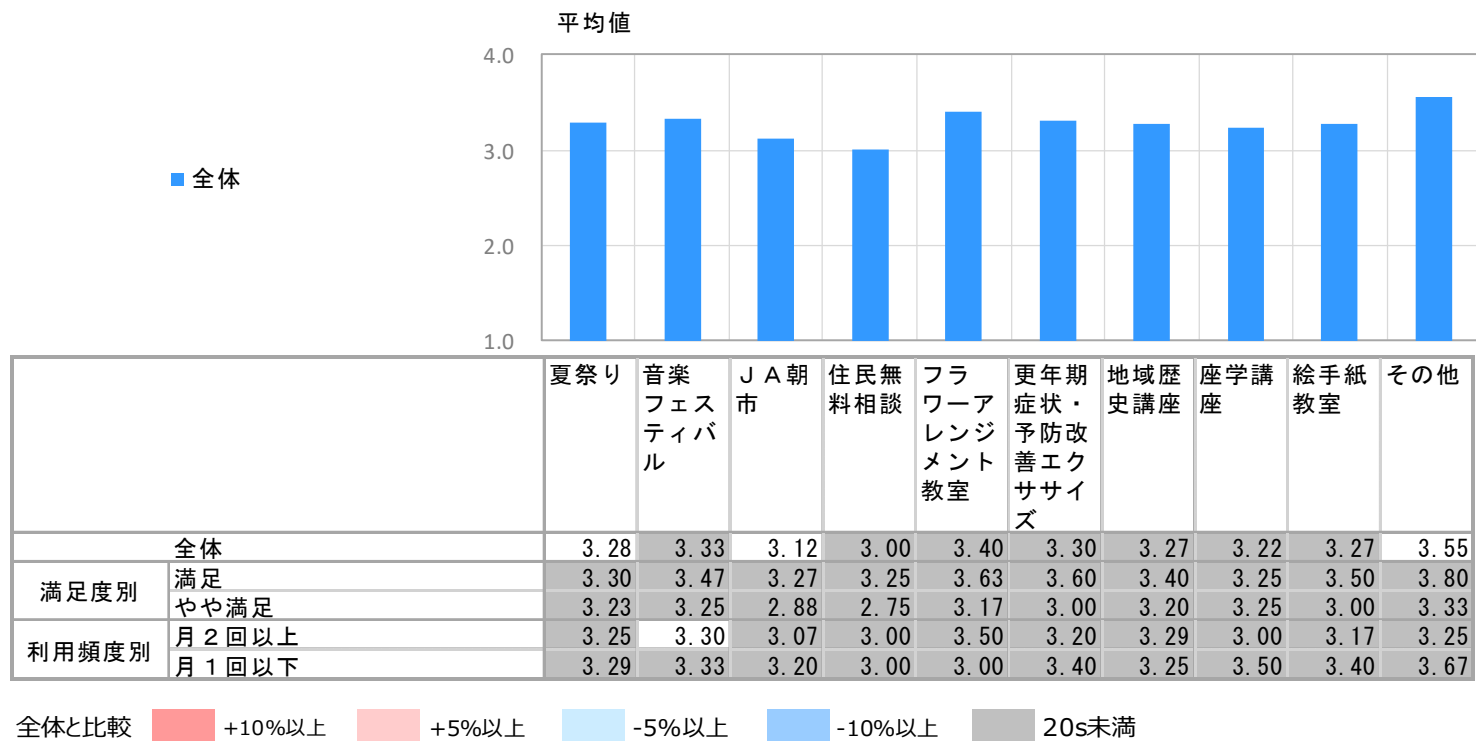
Q31 あなたが参加したその教室・イベントに、あなたはどの程度満足されましたか。
※2回以上参加している場合は、最後に参加したものについてお答えください。



◆ 全ての教室・イベントで、「満足」と「やや満足」の比率の合計が9割を超え、高い満足度を示している。

3-3-8. 【コミュニティセンター】参加教室・イベントの満足度(クロス集計)

Q31 あなたが参加したその教室・イベントに、あなたはどの程度満足されましたか。
※2回以上参加している場合は、最後に参加したものについてお答えください。

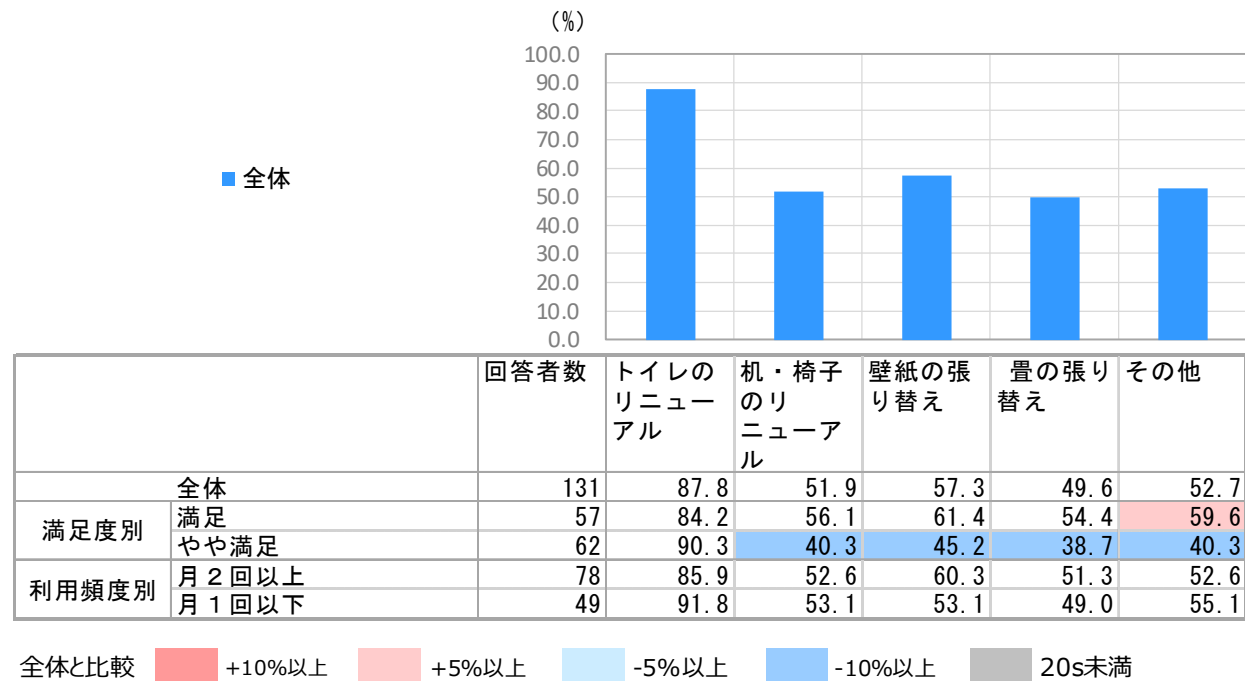


※加重平均:「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「夏祭り」が3.28(4.00満点中)で最も高くなっている。

3-3-9. 【コミュニティセンター】改善要望

Q32 コミュニティセンターについて、実施してほしいことは何ですか。



◆ 全体では、「トイレのリニューアル」が87.8%で最も高く、次いで「壁紙の張り替え」が57/3%、「机・椅子のリニューアル」が51.9%が続いている。

3-3-10. 【コミュニティセンター】充実してほしい、教室・イベント

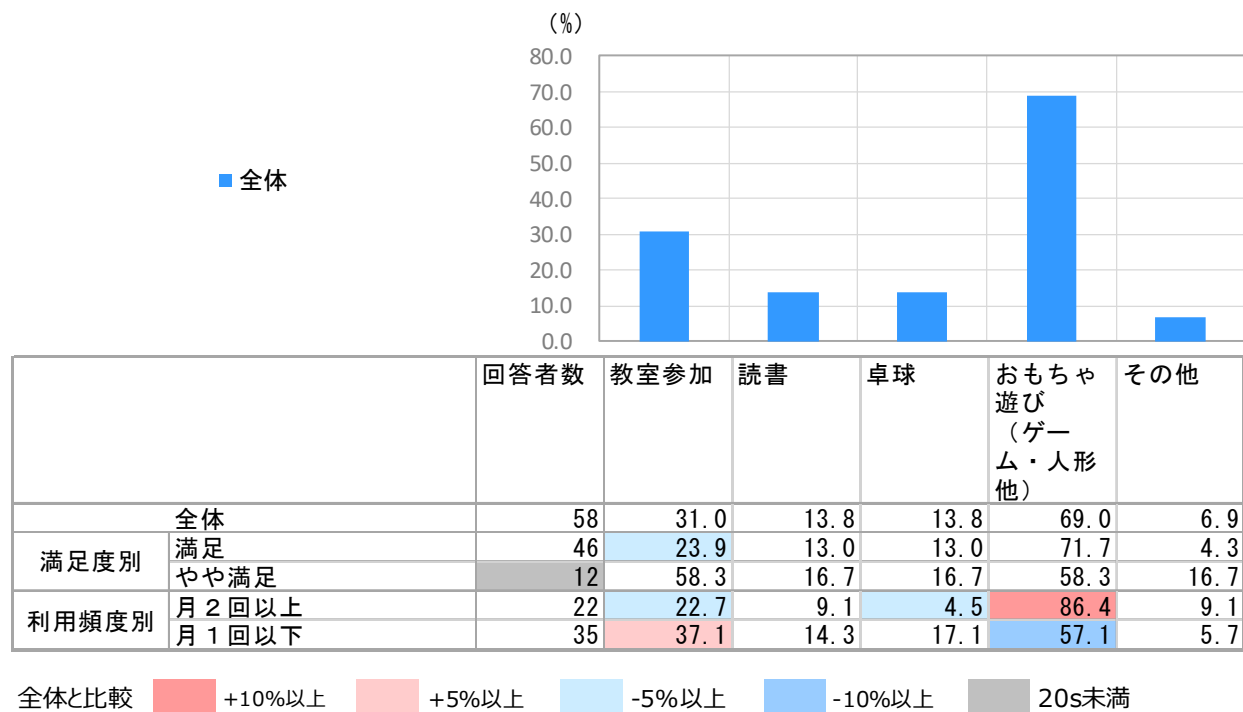
Q33 今後、充実してほしい、教室・イベントがございましたらご自由にご記入ください。

コメント	性別	年齢
なし	男性	70～79歳
なし	男性	80歳以上
プログラミング講座	女性	19歳以下
健康長生き歌講座	女性	50～59歳
お手洗いの洋式にしてほしい。	女性	60～69歳
お手洗、洋式にしてほしい。	女性	60～69歳
蓮田市のように、年1回の1日講習をして、各サークルを立ち上げて、公民館の活用をして欲しいと思います。教室の利用料が高すぎますが・・・。	女性	70～79歳
2Fのトイレ、洋式にしたい。	女性	70～79歳
手芸等の教室があれば良いと思う(ミシンの設備と共に・・・)。	女性	70～79歳
老人センターカラオケ、再出発して欲しい。	女性	70～79歳
イベントの広報を定期的に知らせてほしい。イベントはもっとやっていただきたい。	女性	－

3-4. 調査結果(児童館)

3-4-1.【児童館】利用目的

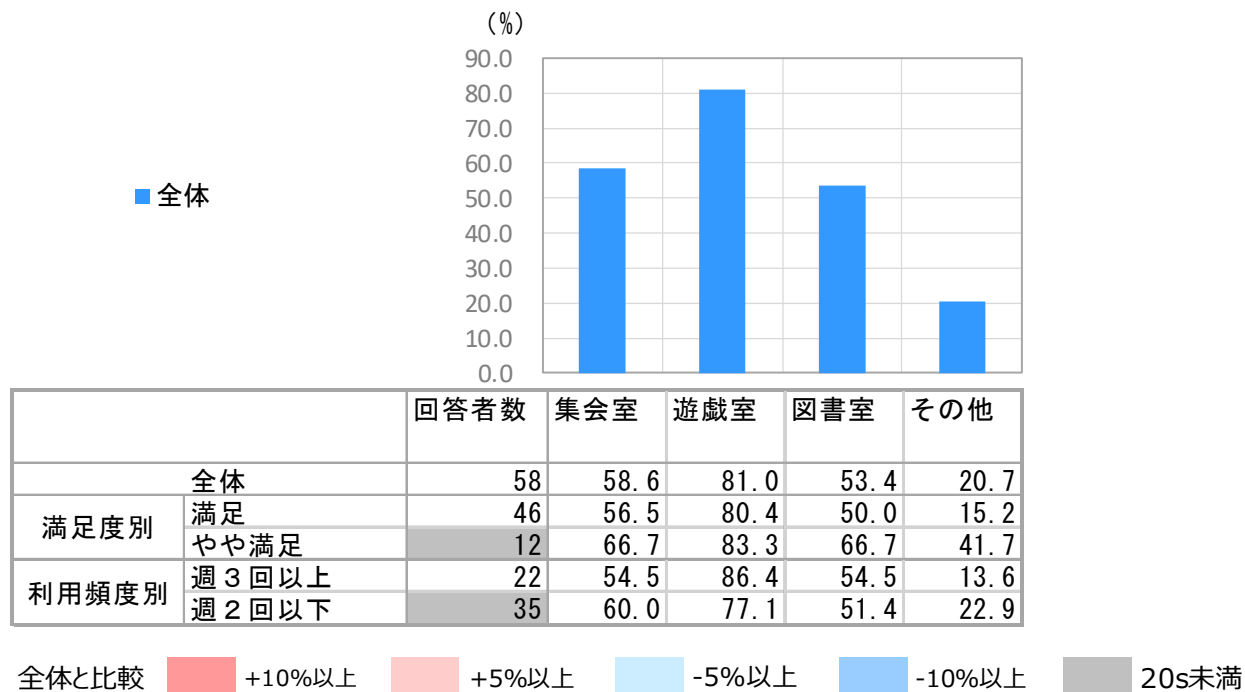
Q34 本日は、こちらの施設をどのような目的で利用しましたか。(複数選択可)



- ◆ 全体では、「おもちゃ遊び(ゲーム・人形他)」が69.0%で最も高く、次いで「教室参加」が31.0%となっている。
- ◆ 利用頻度別では、『月2回以上』で「おもちゃ遊び(ゲーム・人形他)」が86.4%で高くなっている。

3-4-2. 【児童館】施設・設備の利用状況

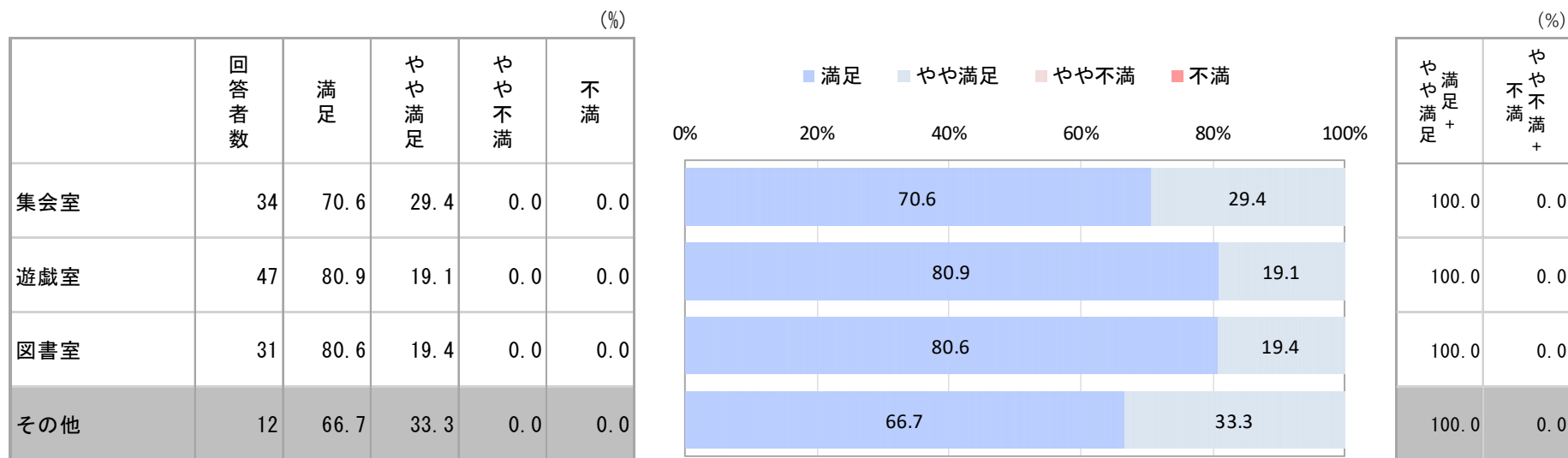
Q35 本日は、こちらの施設のどの施設・設備をご利用になりましたか。ご利用した施設・設備については、その満足度をお答えください。



◆ 施設・設備の利用状況をみると、全体では、「遊戯室」が81.0%で最も高く、次いで「集会室」が58.6%、「図書室」が53.4%が続いている。

3-4-3. 【児童館】利用施設・設備の満足度(単純集計)

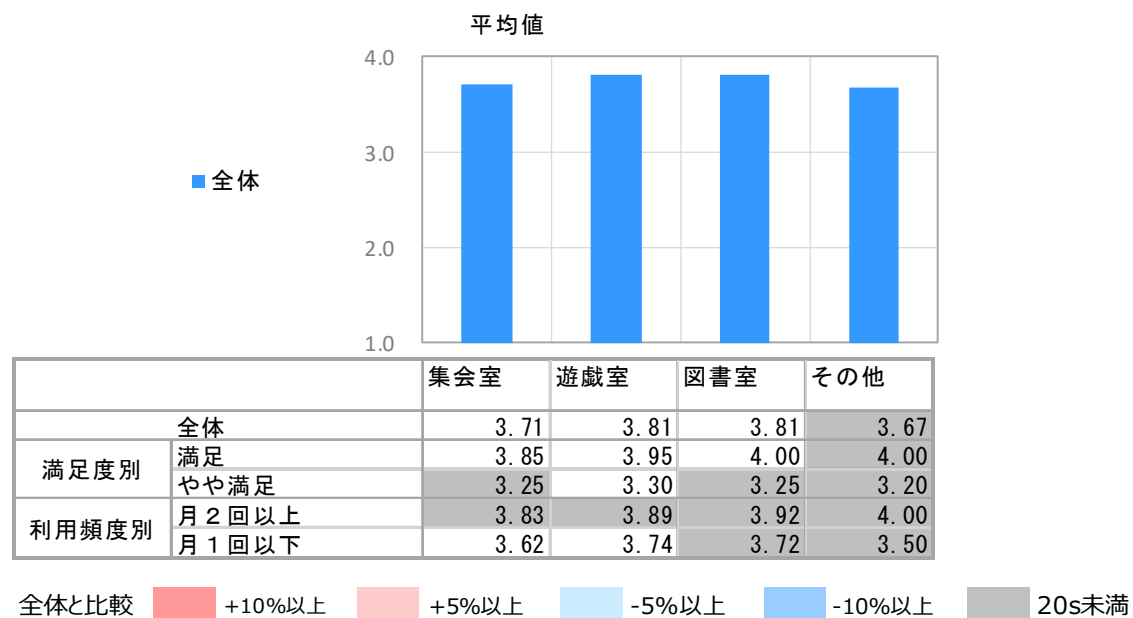
Q35 本日は、こちらの施設のどの施設・設備をご利用になりましたか。ご利用した施設・設備については、その満足度をお答えください。



◆ 利用した全ての施設・設備で「満足」と「やや満足」の比率の合計が100.0%となっており、非常に高い満足度を示している。

3-4-4. 【児童館】利用施設・設備の満足度(クロス集計)

Q35 本日は、こちらの施設のどの施設・設備をご利用になりましたか。ご利用した施設・設備については、その満足度をお答えください。

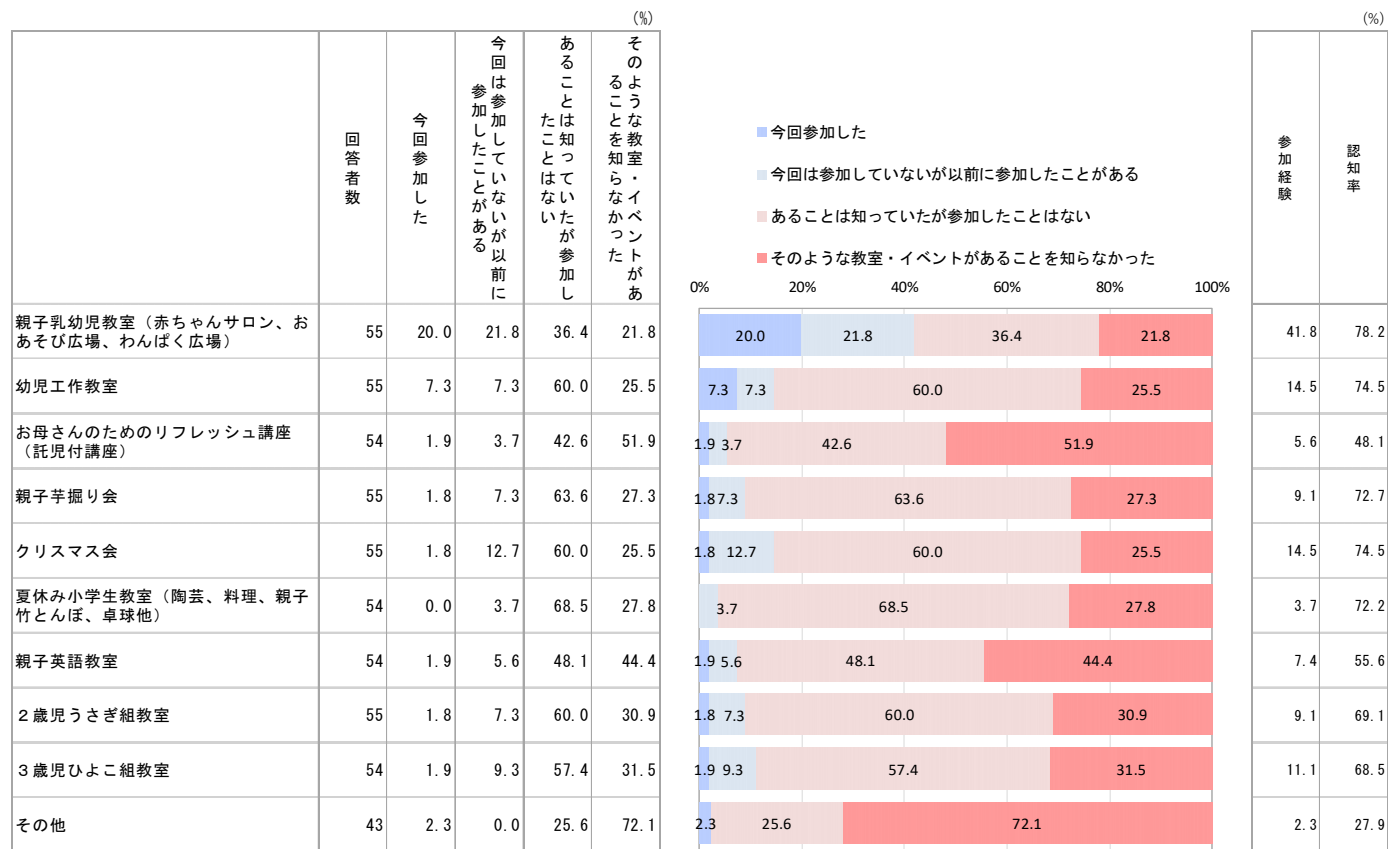


※加重平均: 「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「遊戯室」、「図書室」の満足度がともに3.81(4.00満点中)で最も高くなっている。

3-4-5. 【児童館】教室・イベント参加経験(単純集計)

Q36 これまでにこちらの施設で実施した以下の教室・イベントの中で、あなたが参加したことのあるものはありますか。
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。

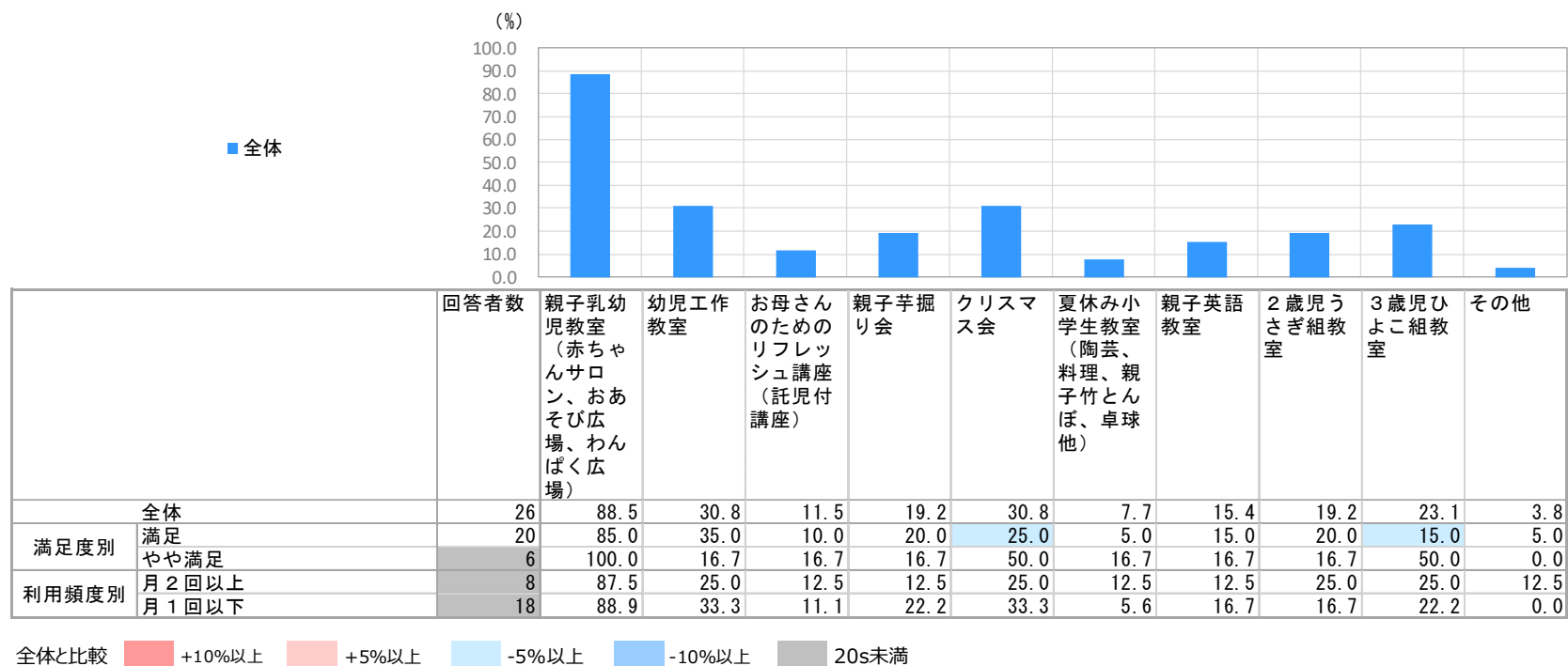


- ◆ 参加経験率（「今回参加＋以前参加」）は、『親子乳幼児教室』が41.8%で最も高く、次いで『幼児工作教室』、『クリスマス会』がともに14.5%で続いている。
- ◆ また、認知率（「今回参」＋「以前に参加」＋「知っていたが参加したことはない」）は、「その他」を除く全ての教室・イベントで4割を超えている。『親子乳幼児教室』が78.2%で最も高く、『幼児工作教室』、『クリスマス会』がともに74.5%で続いている。

3-4-6. 【児童館】教室・イベント参加経験(クロス集計)

Q36 これまでにこちらの施設で実施した以下の教室・イベントの中で、あなたが参加したことのあるものはありますか。
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。

※数字は今回参加+過去参加の比率

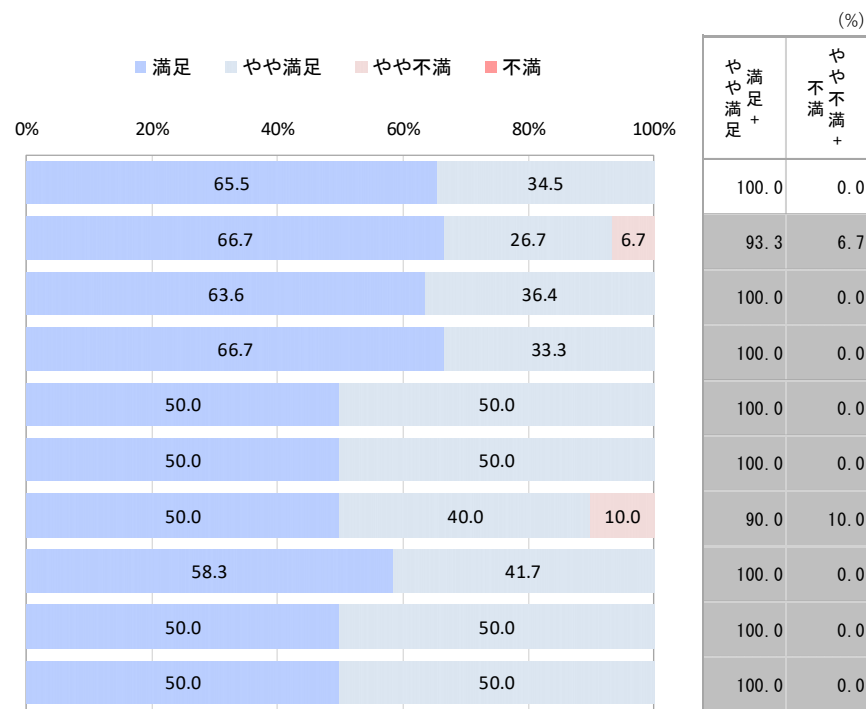


◆ サンプル数僅少の為、参考掲載。

3-4-7.【児童館】参加教室・イベントの満足度(単純集計)

Q37 あなたが参加したその教室・イベントに、あなたはどの程度満足されましたか。
※2回以上参加している場合は、最後に参加したものについてお答えください。

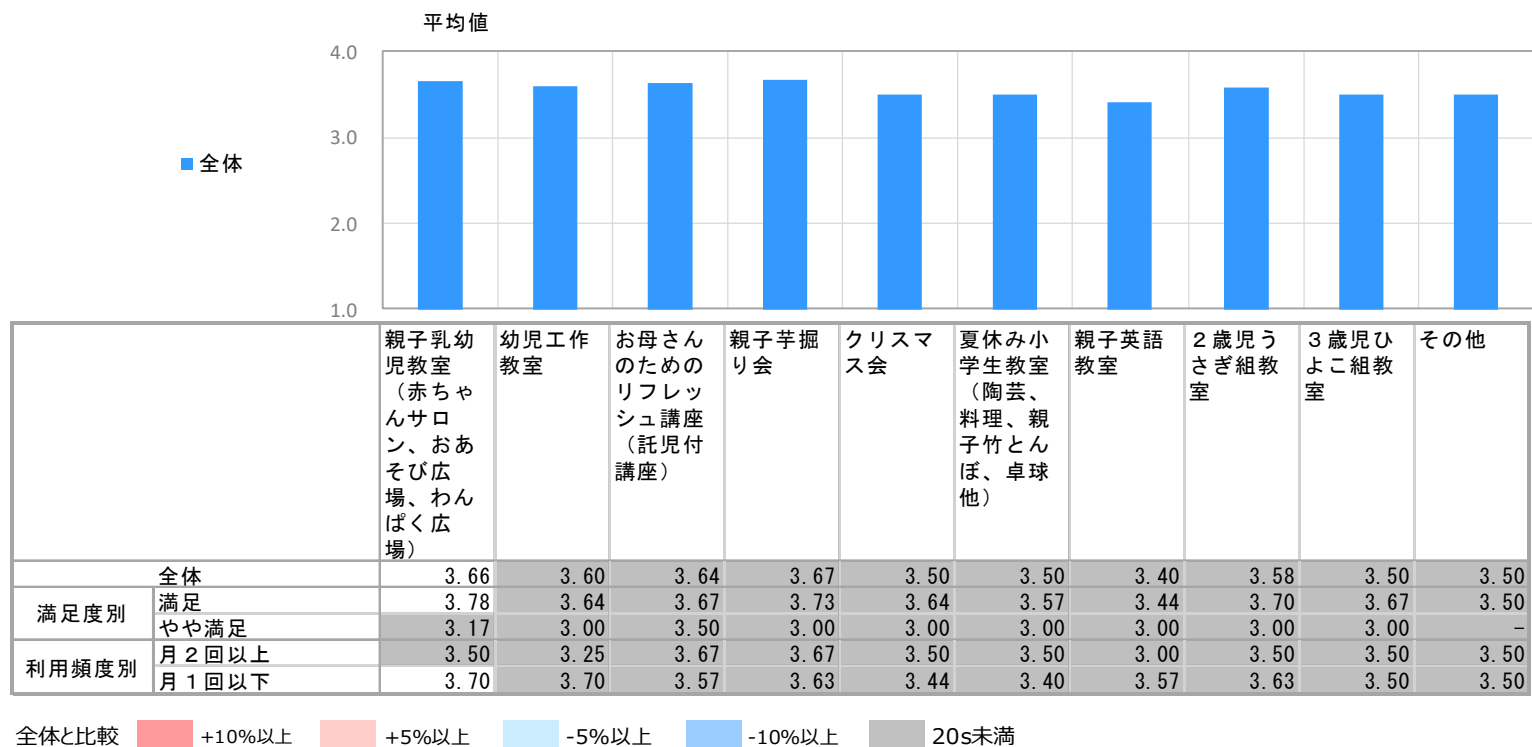
	回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満
親子乳幼児教室（赤ちゃんサロン、おあそび広場、わんぱく広場）	29	65.5	34.5	0.0	0.0
幼児工作教室	15	66.7	26.7	6.7	0.0
お母さんのためのリフレッシュ講座（託児付講座）	11	63.6	36.4	0.0	0.0
親子芋掘り会	12	66.7	33.3	0.0	0.0
クリスマス会	14	50.0	50.0	0.0	0.0
夏休み小学生教室（陶芸、料理、親子竹とんぼ、卓球他）	8	50.0	50.0	0.0	0.0
親子英語教室	10	50.0	40.0	10.0	0.0
2歳児うさぎ組教室	12	58.3	41.7	0.0	0.0
3歳児ひよこ組教室	12	50.0	50.0	0.0	0.0
その他	6	50.0	50.0	0.0	0.0



◆【親子乳児教室】は、「満足」と「やや満足」の比率の合計が100.0%となっており、非常に高い満足度を示している。

3-4-8. 【児童館】参加教室・イベントの満足度(クロス集計)

Q37 あなたが参加したその教室・イベントに、あなたはどの程度満足されましたか。
※2回以上参加している場合は、最後に参加したものについてお答えください。

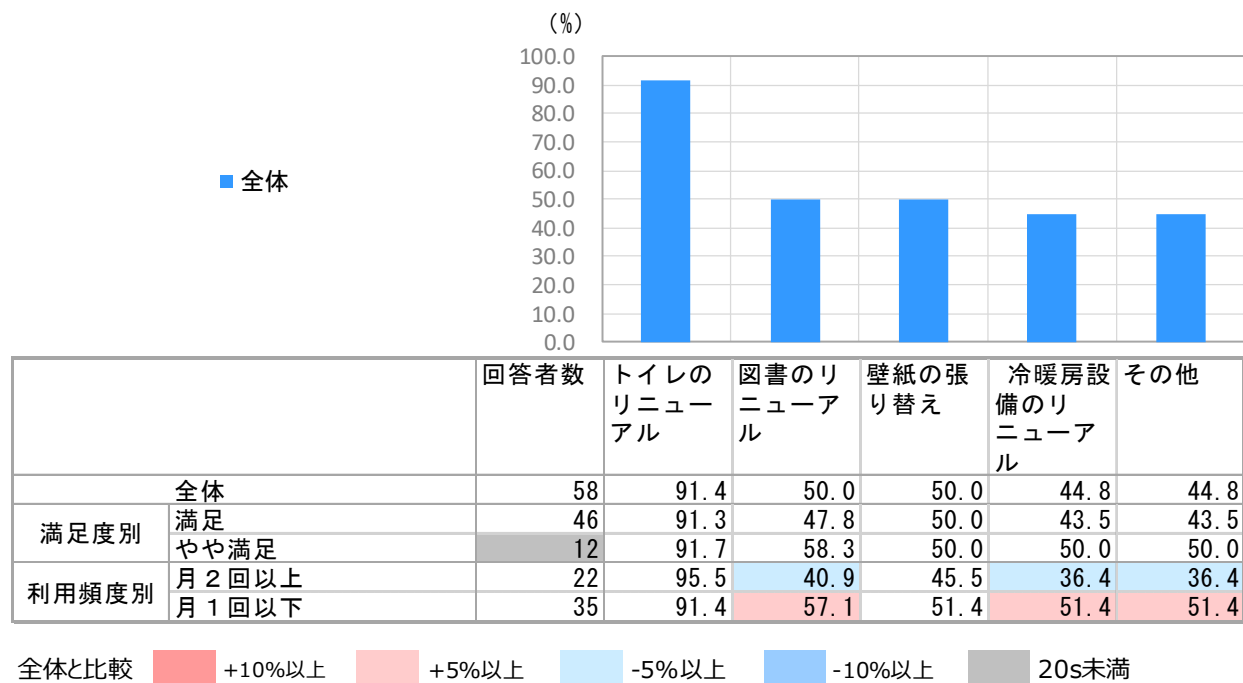


※加重平均:「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

◆ サンプル数僅少の為、参考掲載。

3-4-9.【児童館センター】改善要望

Q38 児童館について、実施してほしいことは何ですか。



◆ 全体では、『トイレのリニューアル』が91.4%で最も高く、次いで「図書のリニューアル」、「壁紙の張り替え」がともに50.0%で続いている。

3-4-10. 【児童館】充実してほしい、教室・イベント

Q39 今後、充実してほしい、教室・イベントがございましたらご自由にご記入ください。

コメント	性別	年齢
特になし。	男性	19歳以下
特になし。	男性	19歳以下
特になし。	男性	40～49歳
教室も月齢が近い子と出会いたいので、複数回やってほしい&グループ分けがあるとうれしい。	女性	20～29歳
休日(土日)に参加できるイベントを増やしてほしいです。平日だと参加できないので。友達作りや同世代の子とも遊べたらと思います。	女性	30～39歳
イベントの人数が限られている為(コロナで)、回数を増やして頂きたいです。	女性	30～39歳
親子がたくさんいてほしい。	女性	30～39歳
人数制限ありでよいので、もっとイベントや教室を増やしてほしい。	女性	30～39歳
赤ちゃんサロンを増やしてほしい。	女性	30～39歳
子供主体で作れる工作をしてほしい。	女性	30～39歳
初めて利用する人のママ友作りなど。	女性	30～39歳
工作教室。音楽のイベントなど。親子ヨガ、エアロビクス。	女性	30～39歳
土日のイベントを増やしてほしいです。	女性	30～39歳
午後0～2才児開放があるとよいです。	女性	50～59歳

3-4-11.【児童館】小中学生 意見・要望

Q40 小中学生の皆さんにお聞きます。「児童館にこうしてほしい」、「こんなおもちゃがほしい」など、意見があればご自由にお書きください。

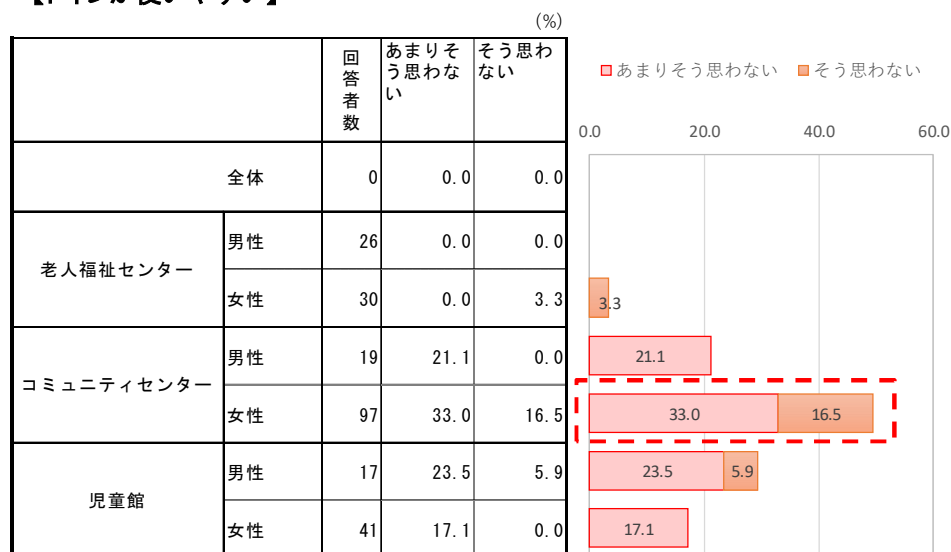
コメント	性別	年齢
特にない。	男性	19歳以下
特になし。	男性	19歳以下
特になし。	男性	19歳以下
特になし。	男性	40～49歳
トランポリン、ロッククライミング	女性	30～39歳

4. 質問間クロス集計

4-1. 利用施設別総合満足度 × トイレの使いやすさ

Q4 本日の利用施設をお答えください。
 × Q1 あなたの性別をお答えください。
 × Q13 トイレが使いやすい

【トイレが使いやすい】



トイレについての意見・要望

コメント	性別	年齢	利用施設
トイレがキレイに改修されるといいなー。	女性	40～49歳	コミュニティセンター
トイレが不便だ。	女性	50～59歳	コミュニティセンター
トイレリニューアル。カーテンをドアにしてほしい。	女性	60～69歳	コミュニティセンター
洋式トイレを多くして欲しい。	女性	70～79歳	コミュニティセンター

- ◆ 利用施設別・性別で、トイレに不満を持っている属性に違いがみられ、『コミュニティセンター』での「女性」で不満(約5割)が多くみられる。
- ◆ 意見・要望では、トイレのリニューアル・洋式化・改修を望む声があげられている。