

2021年1月31日

---

# 令和2年度 モニタリング報告書

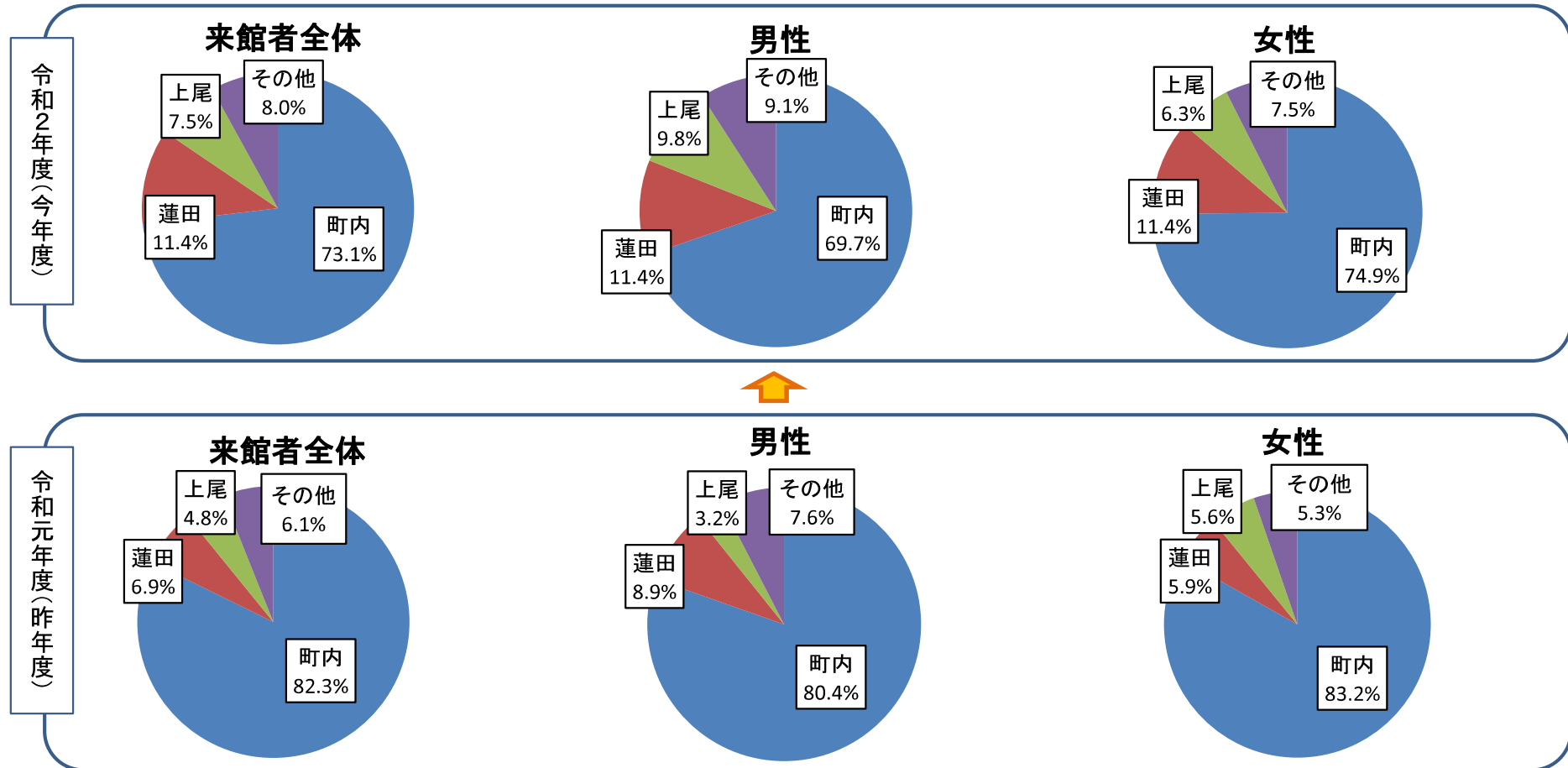
---

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2年11月4日～11月30日
アンケート実施方法	利用施設ごとにアンケート用紙を個別配布
サンプル数	387人(前年:479人、前年比:-92名)、(男性 132人、女性 255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



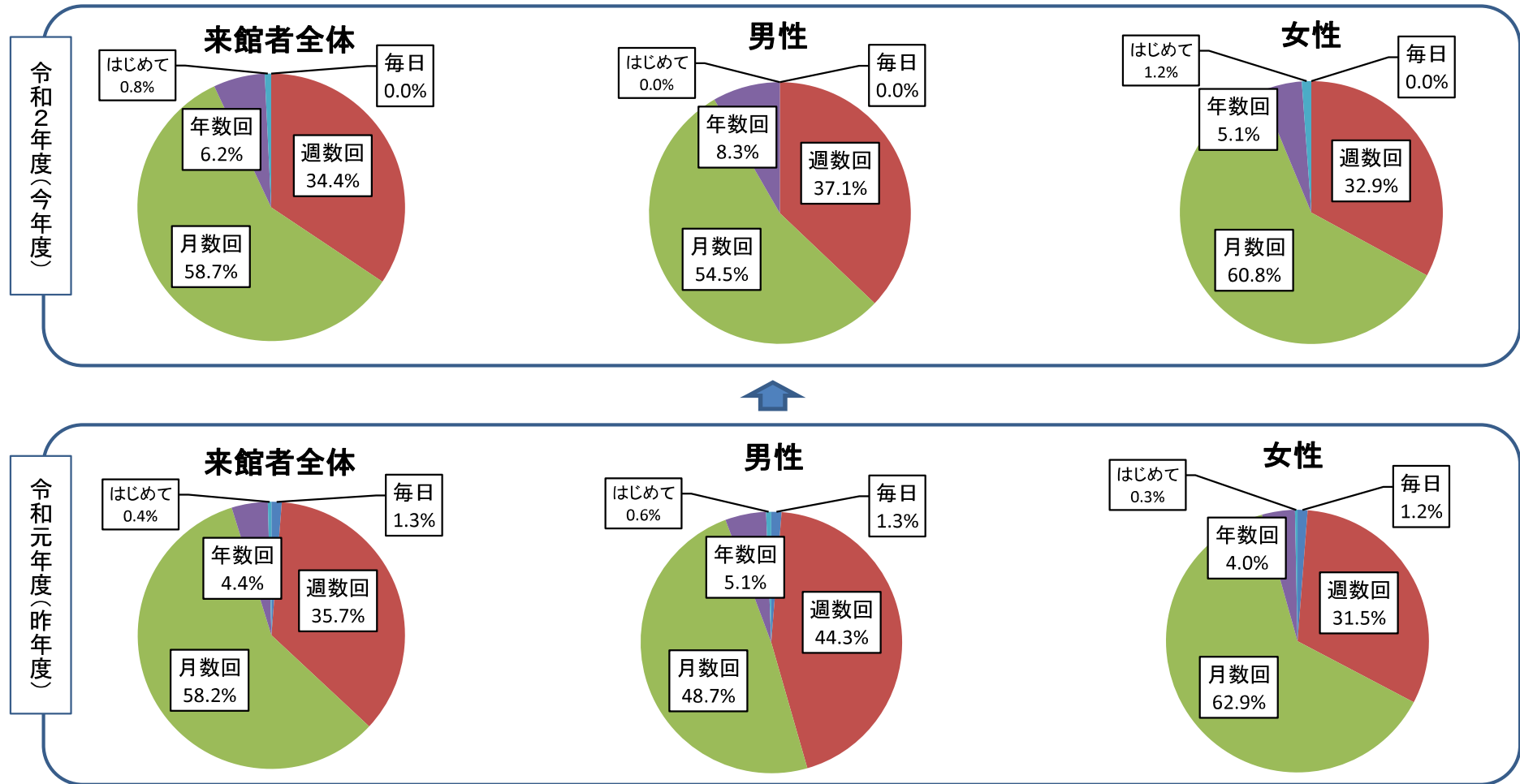
#### 総括

全体を見た場合、例年80%前後で推移していた町内者比率が82.3%→73.1%と対前年比9.2%減少し、町外者・その他の比率が17.7%→26.9%に増加した。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80.4%→69.7%と対前年比10.7%減。

【女性】・・・町内者比率が83.2%→74.9%と対前年比7.4%減。

## 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



## 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。

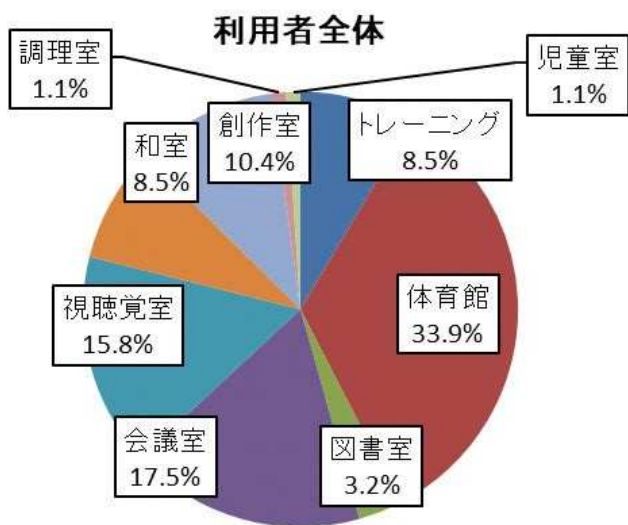
【男性】…「週数回」「月数回」が93.0%→91.6%とほぼ横ばい。

【女性】…「週数回」「月数回」が94.4%→93.7%とほぼ横ばい。

### 3、利用施設(参考資料)・・・複数回答あり

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。



令和元年度調査結果(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)	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%

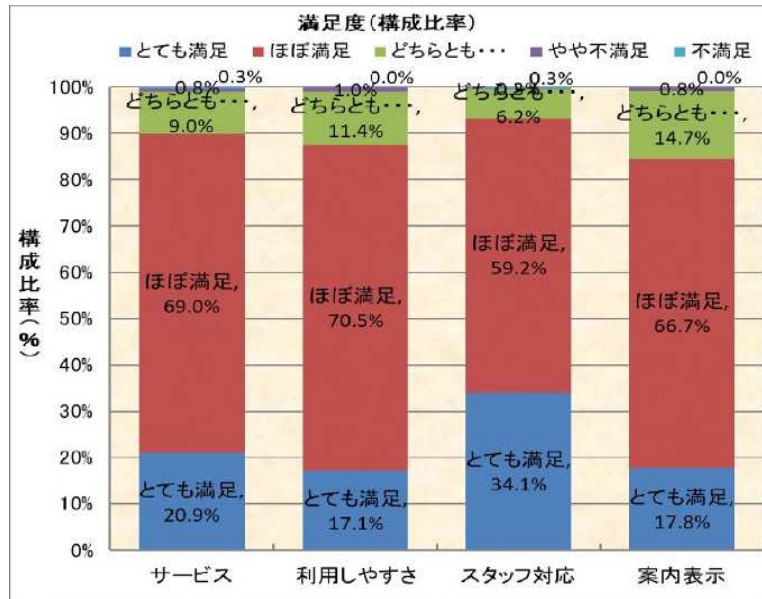


令和2年度調査結果(今年度)

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)	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%

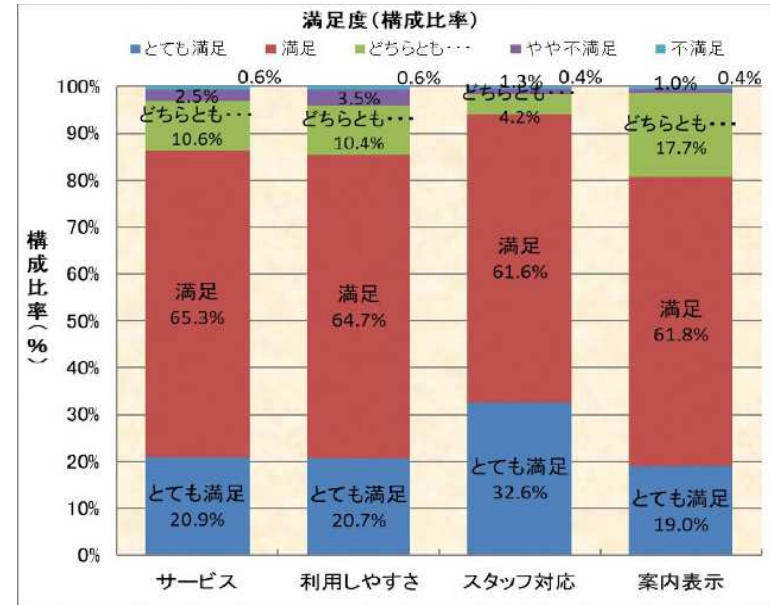
4、ゆめくるの顧客満足度・・・「サービス」「利用のしやすさ」「スタッフ対応」「案内表示」で集計、「総合計(総合満足度)」は4項目の合計  
 評価は、「とても満足」「ほぼ満足」「どちらともいえない」「やや不満足」「不満足」の5段階

令和2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	89.9%	9.0%	1.0%
利用しやすさ	87.6%	11.4%	1.0%
スタッフ対応	93.3%	6.2%	0.5%
案内表示	84.5%	14.7%	0.8%
<b>総合計</b>	<b>88.8%</b>	<b>10.3%</b>	<b>0.8%</b>

令和元年度調査結果(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	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%
<b>総合計</b>	<b>86.6%</b>	<b>10.8%</b>	<b>2.6%</b>

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86.6%⇒88.8%と増加、「どちらともいえない」が10.8%⇒10.3%と横ばい、「やや不満足+不満足」が2.6%⇒0.8%と減少した。

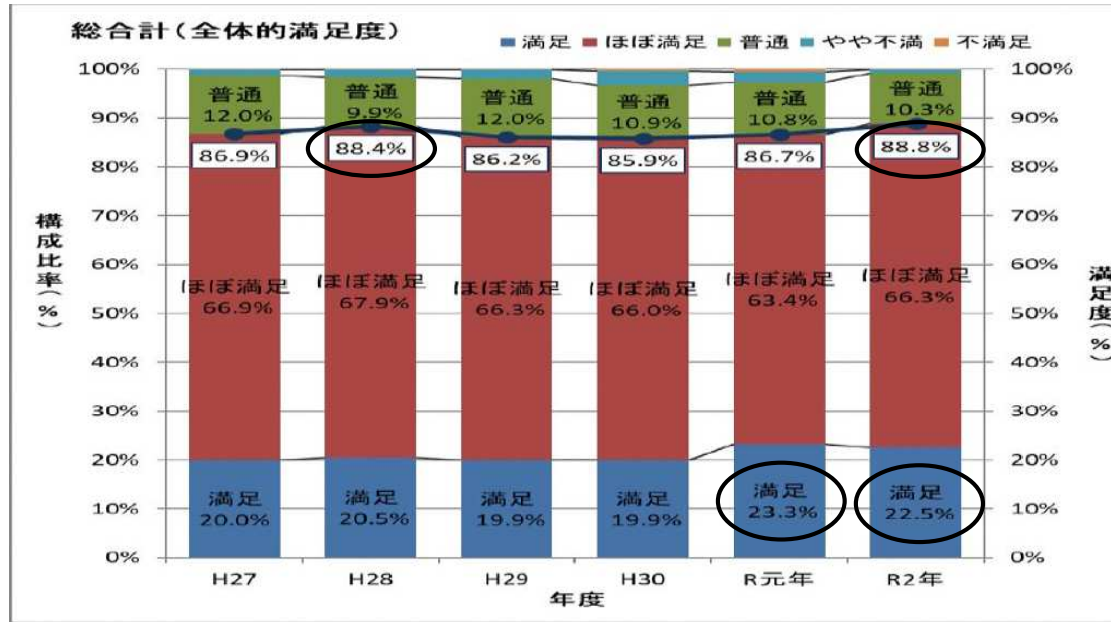
不満足は2件(サービス1件、スタッフ対応1件)あったが、全体的な評価は若干ではあるが良化した。

自由意見は75件あり、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の体育室の空調導入要望」は引き続き多い。又、「予約システム・予約端末に対するご要望」も多く寄せられた。「感染症予防対策・ガイドンに対するご意見」や「ゆめくるへのアクセスをわかり易くして欲しい(公道への表示)」などのご意見もあった。

## 5、ゆめくるの顧客満足度…各指標の推移(平成20年度～令和2年度)

## ①総合満足度

## 平成27年度～令和2年度推移



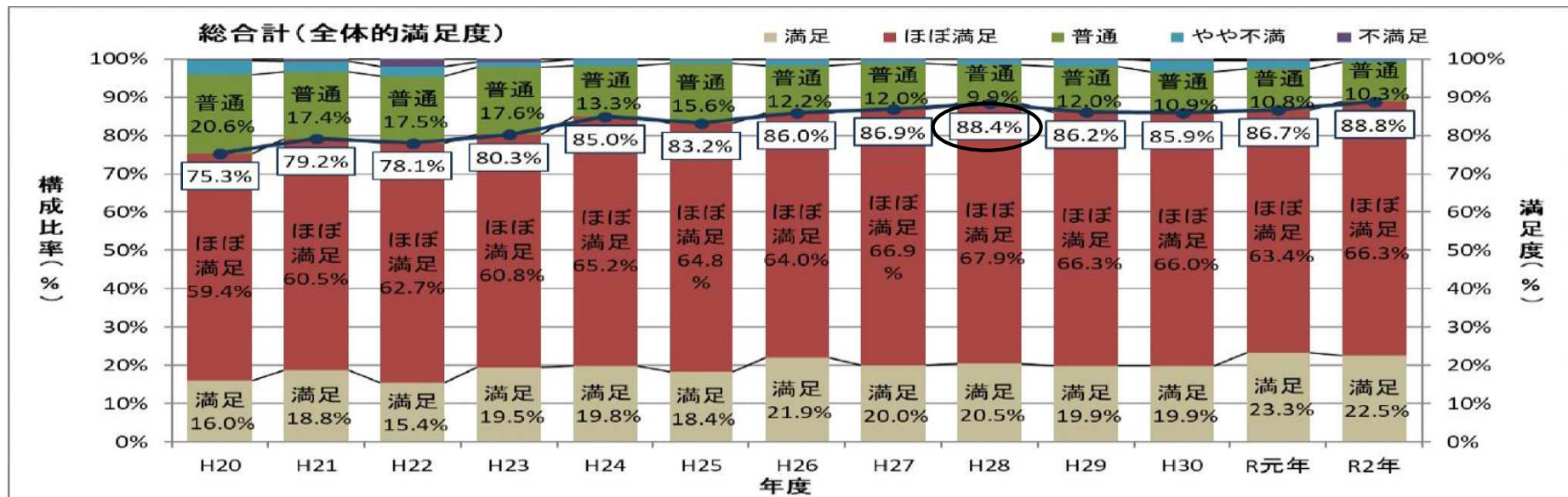
## 【平成27年度～令和2年度推移】

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平成28年度(88.4%)を上回り88.8%となった。又、平成30年度から右肩上がりでの推移に転じている。

「とても満足(満足と表記)」が昨年度(23.3%)から22.5%に低下していることが今後の課題として挙げられる。

総括

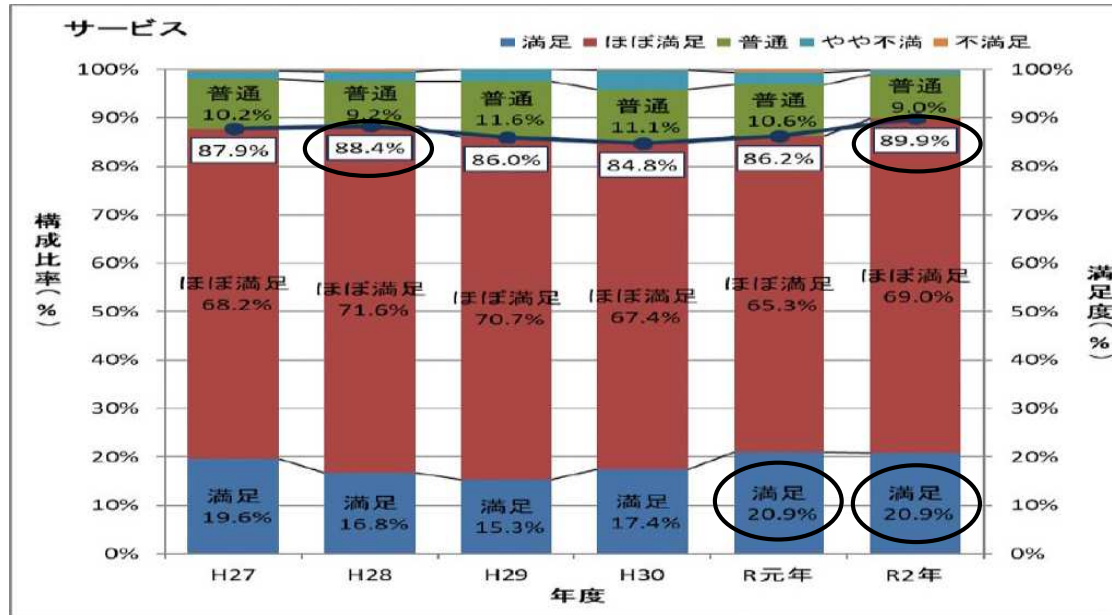
## 平成20年度～令和2年度推移(参考)



## 5、ゆめくるの顧客満足度…各指標の推移(平成20年度～令和2年度)

## ②サービス

## 平成27年度～令和2年度推移



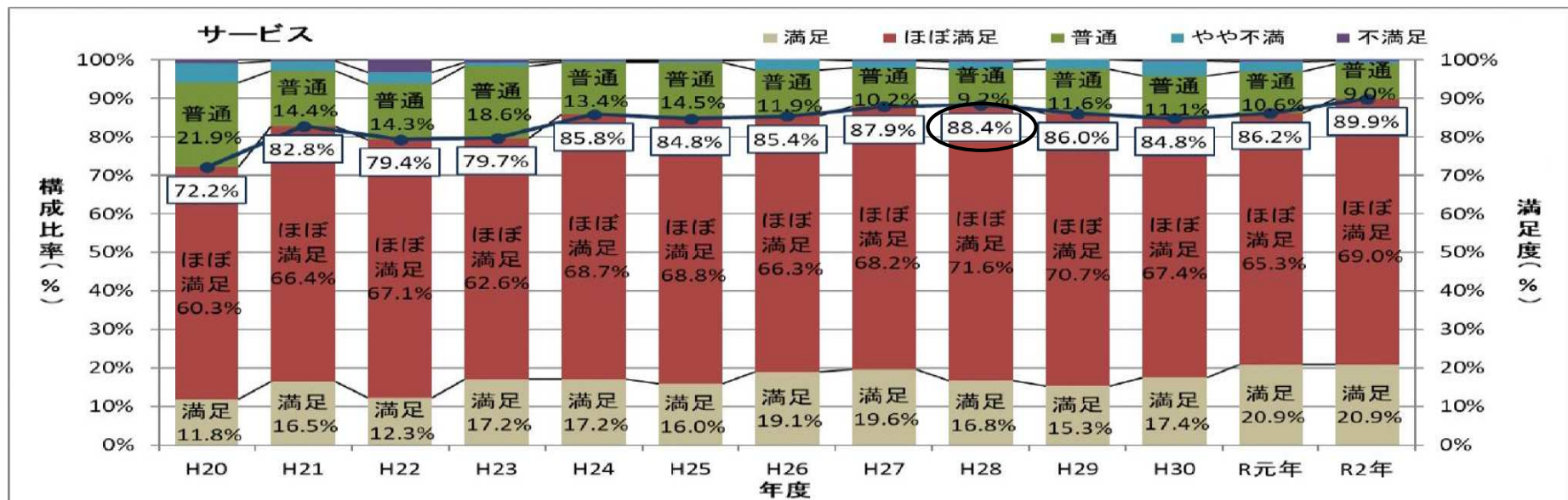
## 【平成27年度～令和2年度推移】

サービス満足度を直近の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(88.4%)を上回り89.9%となった。又、平成30年度から右肩上がりでの推移に転じており、総合満足度と同様の推移となっている。

総括

「とても満足(満足と表記)」が昨年度(20.9%)と同値であることが今後の課題である。

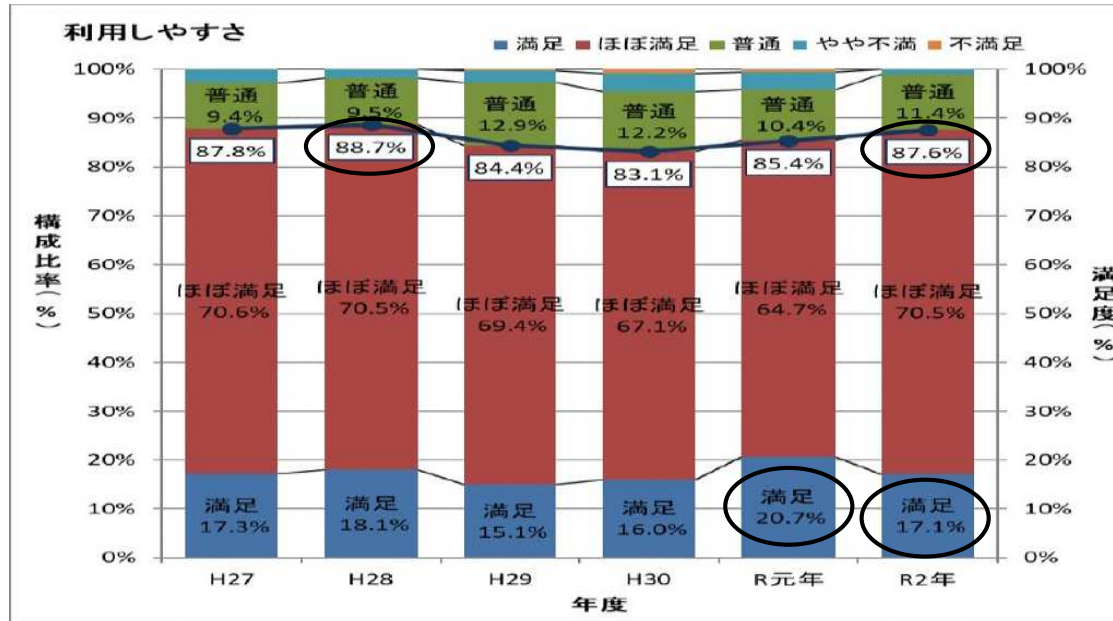
## 平成20年度～令和2年度推移(参考)



## 5、ゆめくるの顧客満足度…各指標の推移(平成20年度～令和2年度)

### ③利用のしやすさ

平成27年度～令和2年度推移



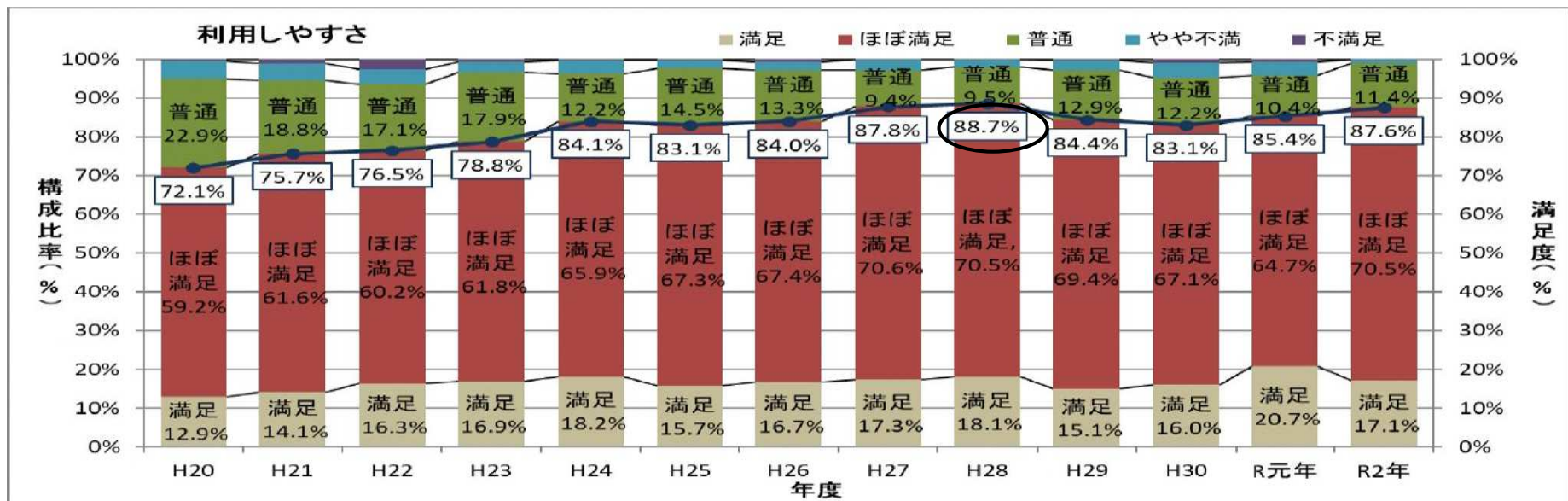
**【平成27年度～令和2年度推移】**

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87.6%となった。ただし、平成30年度から右肩上がりでの推移に転じている。

「とても満足(満足と表記)」が昨年度(20.7%)から17.1%に低下してい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2年度推移(参考)

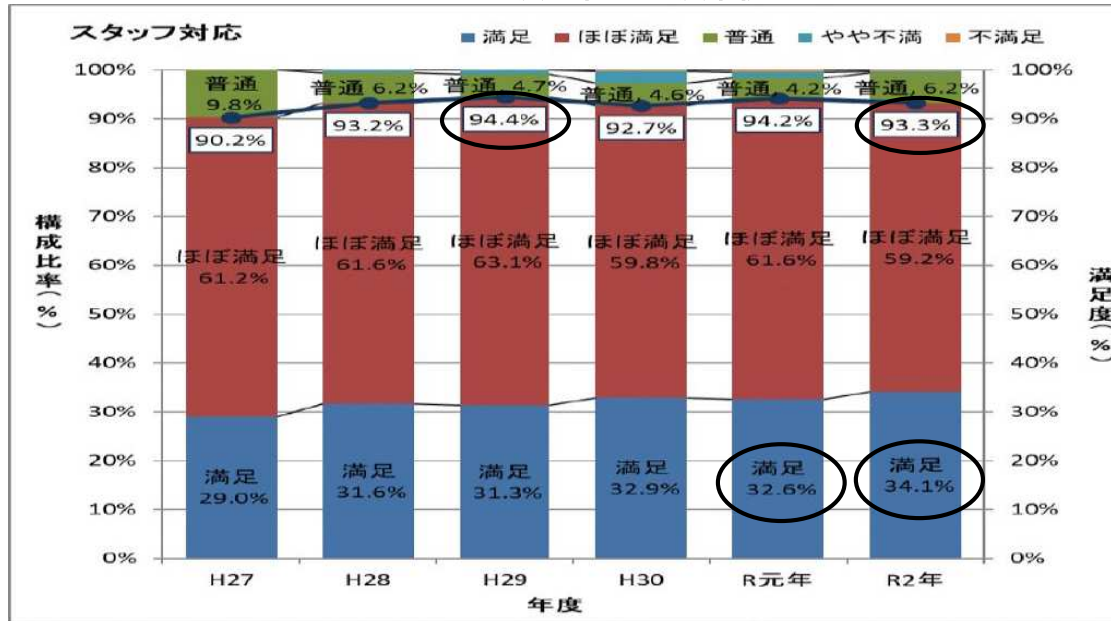




## 5、ゆめくるの顧客満足度…各指標の推移(平成20年度～令和2年度)

## ④スタッフ対応

## 平成27年度～令和2年度推移



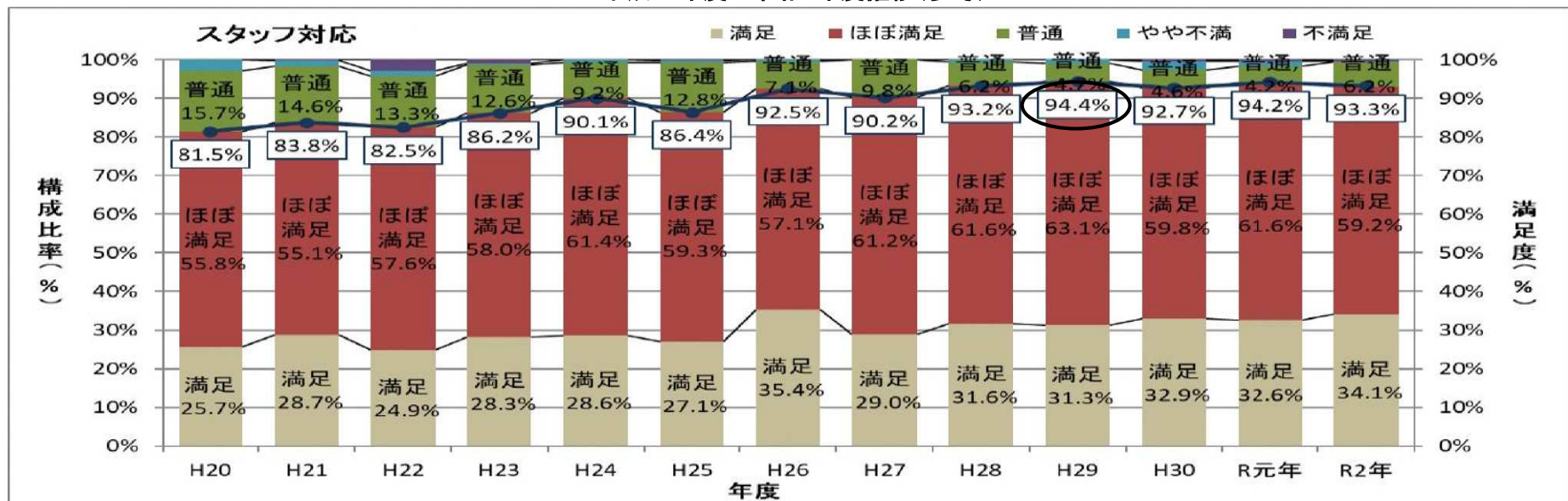
## 【平成27年度～令和2年度推移】

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)」が過去最高値であった平成29年度(94.4%)を上回ることが出来ず93.3%となった。又、「とても満足(満足と表記)」は昨年度(32.6%)を上回り34.1%となった。

スタッフ対応満足度はここ数年高率(90%以上)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

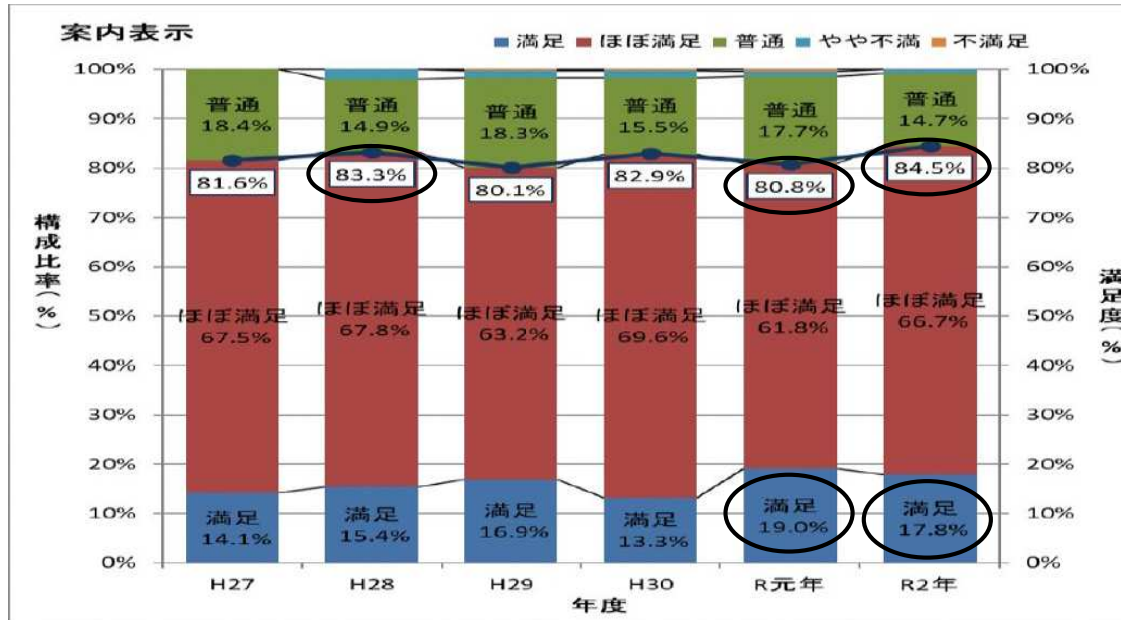
## 平成20年度～令和2年度推移(参考)



## 5、ゆめくるの顧客満足度…各指標の推移(平成20年度～令和2年度)

## ⑤案内表示

## 平成27年度～令和2年度推移



## 【平成27年度～令和2年度推移】

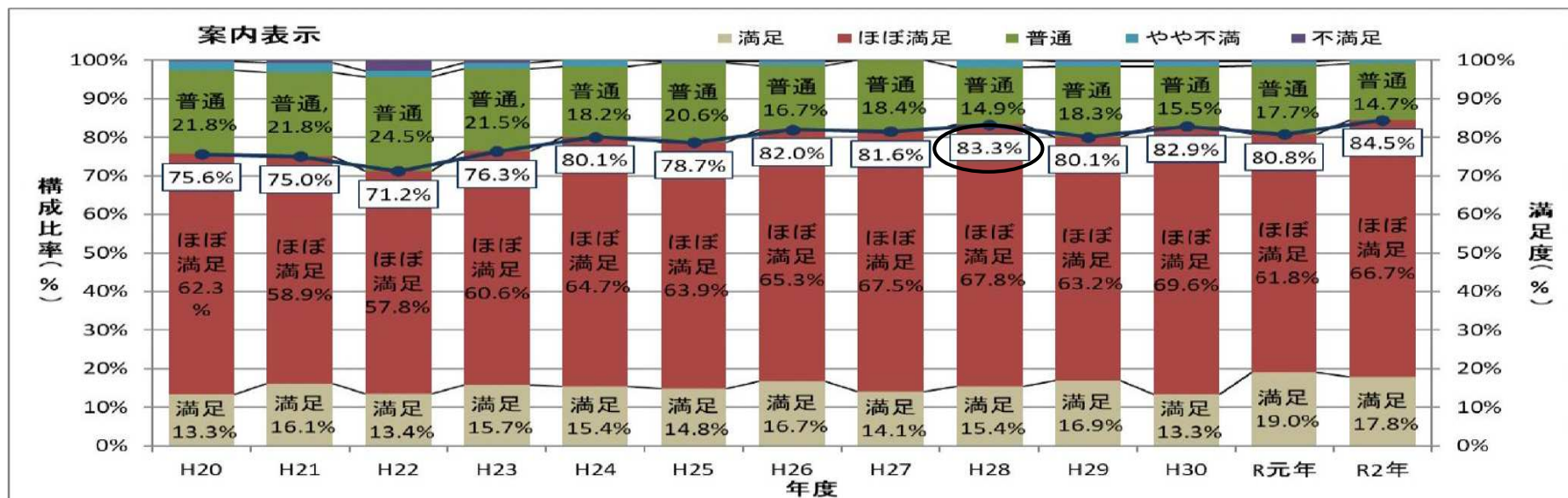
案内表示満足度を直近の5年間と比較すると、「満足(とても満足(満足と表記)+ほぼ満足)」が過去最高であった平成28年度(83.3%)を上回り84.5%となった。

## 総括

又、昨年度(80.8%)から84.5%に向上した。理由として昨年度実施した「催し物表示ディスプレイの更新」の成果があったことも考えられる。

「とても満足(満足と表記)」が昨年度(19.0%)から17.8%に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2年度推移(参考)



## 6、アンケート集計結果まとめ表

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)	283	44	29	31	387
割合(%)	73.1%	11.4%	7.5%	8.0%	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)	0	133	227	24	3	387
割合(%)	0.0%	34.4%	58.7%	6.2%	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)	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%

	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	81 20.9%	267 69.0%	35 9.0%	3 0.8%	1 0.3%	387 100.0%
利用しやすさ	66 17.1%	273 70.5%	44 11.4%	4 1.0%	0 0.0%	387 100.0%
スタッフ対応	132 34.1%	229 59.2%	24 6.2%	1 0.3%	1 0.3%	387 100.0%
案内表示	69 17.8%	258 66.7%	57 14.7%	3 0.8%	0 0.0%	387 100.0%
総合計	348 22.5%	1,027 66.3%	160 10.3%	11 0.7%	2 0.1%	1,548 100.0%

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	77 20.2%	266 69.8%	34 8.9%	3 0.8%	1 0.3%	381 100.0%
利用しやすさ	62 16.3%	272 71.4%	43 11.3%	4 1.0%	0 0.0%	381 100.0%
スタッフ対応	128 33.6%	227 59.6%	24 6.3%	1 0.3%	1 0.3%	381 100.0%
案内表示	65 17.1%	256 67.2%	57 15.0%	3 0.8%	0 0.0%	381 100.0%
総合計	332 21.8%	1,021 67.0%	158 10.4%	11 0.7%	2 0.1%	1,524 100.0%

参考 R元年度調査結果

	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%	1.0%
利用しやすさ	87.6%	11.4%	1.0%
スタッフ対応	93.3%	6.2%	0.5%
案内表示	84.5%	14.7%	0.8%
総合計	88.8%	10.3%	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	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%

参考 R元年度調査結果

	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	90.0%	8.9%	1.0%
利用しやすさ	87.7%	11.3%	1.0%
スタッフ対応	93.2%	6.3%	0.5%
案内表示	84.3%	15.0%	0.8%
総合計	88.8%	10.4%	0.9%

	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	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%

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 (47件)	対応	<p>これからもよろしく願います。</p> <p>いつもお世話になっています。</p> <p>皆様のあいさつが良好です。</p> <p>常日頃大変お世話になっています。皆様のあいさつがとてもさわやかで気持ちが良いです。</p> <p>いつもきれいです。</p> <p>いつもお世話になってます。</p> <p>よろしく願ひ致します。</p> <p>いつもお世話になりありがとうございます。みんなで楽しく気持ちよく練習でき感謝です。これからも宜しくお願いします。</p> <p>親切。良い人ばかり。</p> <p>(会議室利用)いつもきれいな室内、トイレ、建物の中、全てしていて、感謝しています。ありがとうございます。</p> <p>(会議室利用)いつもきれいで、使いやすいです。</p> <p>(会議室和室利用)平成19年9月3日から令和2年11月30日をもちまして、伊奈禪コーが解散のはこびとなりました。事務所の方々には、お世話になりありがとうございました。</p> <p>(トレーニングルーム利用)ありがたく利用させてもらっています。早くコロナ禍が解消されると良いですね。</p> <p>トレーニングルームスタッフがとても良い！</p> <p>視聴覚室のサークル活動で利用させていただいており、満足しております。ありがとうございます。</p> <p>(児童室利用)子育ての中で遊ぶ場所の1つとしてとても助かっています。これからもよろしく願ひします。</p> <p>図書室を利用させていただき、いつもありがとうございます。</p> <p>(和室利用)いつもお茶の稽古で和室を利用させて頂いております。道具も取り揃えて頂き、充実した稽古が出来ます。引き続きどうぞよろしく願ひ申し上げます。</p>	—
	感染症対応	<p>コロナ禍で大変ですね。感謝しています。</p> <p>(会議室利用)私達が使用したものをスタッフの皆様が消毒されており、本当に有難く感謝しております。コロナ対策も十分であり有難く思っております。</p> <p>(体育室利用)いつも消毒してくれてありがとうございます。</p> <p>(創作室利用)真冬のコロナ対策、大変かと思いますが、楽しみに通っているので、開催できるよう、よろしくお願い致します。いつもありがとうございます！！</p> <p>(体育室図書室視聴覚室利用)コロナ禍で消毒など大変ですが、お互いがんばりましょう！</p> <p>コロナの中、スタッフの皆様には清掃とか大変お世話になっております。感謝申し上げます。</p> <p>(体育室利用)自粛になってから窮屈さが増したのが残念ですが、やれるだけでも満足です。</p> <p>(体育室利用)ご苦勞様です。ほぼ満足で楽しくやっています。コロナでの消毒もありがとうございます。</p> <p>(体育室利用)卓球台の消毒他準備等して下さっているのが助かります。</p> <p>(体育室利用)コロナ対策をしっかりとして欲しい。</p>	—
	感染症対策要望	<p>(創作室利用)今の時期、消毒液を部屋(室内)に置いて欲しい。</p> <p>(創作室利用)体育室の換気で2Fの通路(廊下)の扉を開けて扇風機をかけて対策されていて良いのですが、通路を歩く際に風が顔などにダイレクトに当たることがあるので、少しずらしても空気は流れると思うので、風当たりが柔らかくなる工夫をお願いします。2Fに使用者がいないときは、どんどん風を流していいと思います。</p> <p>(体育室利用)コロナ対策として、社会的距離を守らないで数人でマスクもしないでしゃべっているクラブが見られる。ルールを守るよう絶えず見回って注意して欲しい。クラスターが発生してからでは遅い。</p> <p>(会議室利用)最近になりコロナにかかる人が多くなり、こういう所が密になるところか、以前より激しくなり、不安が多いです。</p>	<p>館内・部屋に入る前に消毒して頂くために、館入り口と全室の部屋入り口に設置させて頂いております。</p> <p>廊下を歩いている方に風が当たらないように、扇風機の向きを変更させて頂きました。</p> <p>ルールを守らない方には、都度お声がけさせて頂いております。絶えず見回することは出来ませんので、気になる際はスタッフにお声がけください。</p> <p>—</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)	館内案内	(体育室利用)その日の行事は、どこがするか黒板にまとめてくださるとわかりやすいです。	受付窓口・トレーニングルーム前・2Fホールに設置のモニターテレビに、「本日の催し物」として掲示させて頂いております。モニターテレビをご確認頂ければ幸いです。	
	トイレ	(トレーニングルーム利用) 男子トイレが外から見えないようにされたい。	男子トイレ入り口に「カーテン」を設置させて頂いておりますが、感染予防のため現在撤去させて頂いております。ご不便をお掛け致しますが、ご理解頂きますようお願いいたします。	
	更衣室・シャワールーム	更衣室の利用を希望します。	感染症拡大防止のため、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。	
	つどいの広場	(児童室利用)いつもスタッフの方に親切にさせて頂いて気持ち良く利用させて頂いております。コロナの影響で、人数制限があるので、来て入れないこと(待つこと)があるので、来ようか迷うことがあるので、事前に分かるとうれしいと思います。	入室人数等のリアルタイム案内は、システムの関係で現在できません。お電話等でお問い合わせ頂ければお伝えさせていただきます。	
	感染症ガイドライン	(トレーニングルーム体育室利用)卓球は審判もあり、1台5人にして下さい。レッスンの種類増やして。	トレーニングジムの回数を増やして欲しいです。 ジムの回数増やして欲しい。 (トレーニングルーム利用)予約で10人の施設利用なので、利用しやすい。マンツーマンのトレーニングを再開して欲しい。(体の動かし方が、急に動かすと体を壊してしまうことがあるので) (トレーニングルーム利用)早くジムの個別の指導が始まると嬉しいです。ジムのスタッフの方がとても分かりやすく指導してくれるので、とても助かります。	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。
		(トレーニングルーム利用) 予約がめんどう。車が運転できなくなったら、どうやって来ようか困る(小針新宿付近)		
		(トレーニングルーム利用) 予約を取ることで、来るきっかけになり良い。取れる時にマイペースで予約を取っている。		
		(トレーニングルーム利用) 本当は毎日トレーニングしたいけど、しょうがないですね。		
		(トレーニングルーム利用) 予約を取ることで、来るきっかけになり良い。取れる時にマイペースで予約を取っている。		
	図書室	図書室に児童向けの本を増やして頂けると嬉しいです。	関係部署に伝え今後の参考にさせていただきます。	
図書館充実して欲しい。				
利用者会議	利用者会議は時々開いた方が望ましく思う。	開催致したく考えておりますが、感染拡大防止のため現時点は休止させて頂いております。感染拡大が緩和した際は従来通りに開催できるよう致します。		

7、アンケート 自由意見(3)

項目	ご意見種別	ご意見	対応
設備・備品整備 (7件)	空調設備	夏場の暑い時、エアコンがあれば良いのですが、ぜひエアコン入れて下さい。	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。
		夏、冷風機では暑さがつらいです。エアコン入れて下さい。	
		体育室、エアコンをよろしく願います。	
		(体育室利用)夏、冬の空調が悪いと思います。	
		体育室に冷房を入れてください。	
	(会議室創作室利用)冷暖房をうまく調整して欲しい。特に夏の冷房、きかない時がある。	空調機が故障しており、ご迷惑をお掛け致しました。修理させていただきます。	
体育室	体育室の隅が暗いので、明るくして下さい。	壁側の蛍光灯を付けさせていただきます。	
利用料金 (2件)	利用料金	(視聴覚室利用)使用料をもう少し下げてください。毎回書いていますが、1時間単位で設定して下さい。	「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。
		(視聴覚室利用)利用料をもう少し安くして欲しいです。公共施設なのでせめて県活なみにならないでしょうか？半日なら1,000円以下が妥当だと思います。	
予約システム (9件)	体育室	(体育室利用)利用頻度をもう少し公平にしていただけると嬉しいです。いつもきれいにさせていただき、ありがとうございます。	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。
		体育室使用について、当日等キャンセル対応、使用料返金がないと…。空いている場合があるので。	
		1面のみでバスケット利用したい。	
		A面、C面のみでバスケットの利用をしたい。	
		1面でもバスケットボールで利用したい。	
	バスケット、2面ではなく1面でも使わせて欲しい。		
	予約システム	場所の予約を半年毎は長いので、もう少し短縮して欲しい。使用できなくなった時、現金返金して欲しい(他は現金返金してません)。	新システムより3ヶ月先予約に変更になります。返金に関しては「条例変更」が伴いますので現時点ではできません。
		6ヶ月先の申込みは、先が長いのでせめて2ヶ月先にして欲しい。パソコンの申込みも簡略化できないか。	新システムより3ヶ月先予約に変更になります。
(体育室利用)前もって使用しないのがわかっていたらキャンセルを入れて欲しい。当日でも取れば助かると思います。		理由もなくキャンセルを繰り返す方には、個別に案内させていただきます。	
予約端末 (5件)	予約端末	使用申し込みパソコンが使いづらいので、新しくして欲しい。	新システムにてパソコンが更新される予定です。お使いになりお気づき点等あればお声がけください。
		予約のパソコン古いのでやりづらい、できれば新しいパソコンに替えて欲しい	
		毎月予約の打ち込みが大変なので、パソコンを新しくして下さい。	
		予約のパソコン、新しいパソコンを買って下さい。お願いします。	
		パソコンを新しくして、場所の予約を簡素に出来ないですか？	
その他 (5件)	施設案内表示 (施設外の公道等の案内表示、アクセス)	(会議室利用)施設の案内表示は、もっと見やすい所をお願いします。	関係部署に伝え、今後の参考にさせていただきます。
		(和室利用)外の案内表示がわからない。看板が見えない。	
		(和室利用)大宮栗橋線を利用して車で通っていますが、毎回違う道になってしまうくらい、来るのに苦労しました。近くに表示があると良いですね。	
	施設名称	「ゆめくる」の名前が町の公式文書では別の名前になっている。「ゆめくる」で統一して頂きたい。	
その他	ちょっと見学してみたいけど、「何か用ですか」と言われて「いいえ」と言ってしまう、どんなもんかどんな風にやっているのか見学してみたい。気が散ってしまうようで、利用者がドアを閉められてしまう。楽しそうにしているので見てみたい。	—	