

伊奈町総合センター等 3 施設  
利用者満足度調査(e モニ)  
報告書概要版

アイル・オーエンスグループ

## 調査の目的

伊奈町総合センターの施設利用者を対象としたアンケート調査を実施し、施設における利用状況や管理運営及びサービスにおける満足度を利用者の視点から測定することにより、利用者本位に基づく更なる管理運営の最適化を追求することを目的とする。

## 調査の方法

(1) 調査場所

老人福祉センター、コミュニティセンター、児童館

(2) 調査対象

調査期間に施設に来場した利用者に対して無作為に配布

(3) サンプル数

調査実施期間内（15日間）に配布したアンケートへの回答者数。

なお、アンケートに対する未記入は無効回答とした。

回答数・・・303人

(4) 調査方法

施設の受付職員による配布、回収

(5) 調査期間

平成24年11月20日（火）～12月4日（火）15日間

(6) 調査分析機関

総合システム研究所 株式会社

## 回答者の属性

## ■ 性別

項目	基数	構成比
男性	72人	23.8%
女性	216人	71.3%
無回答	15人	5.0%
合計	303人	100.0%

## ■ 年代

項目	基数	構成比
30歳未満	23人	7.6%
30歳代	54人	17.8%
40歳代	32人	10.6%
50歳代	11人	3.6%
60歳代	63人	20.8%
70歳以上	109人	36.0%
無回答	11人	3.6%
合計	303人	100.0%

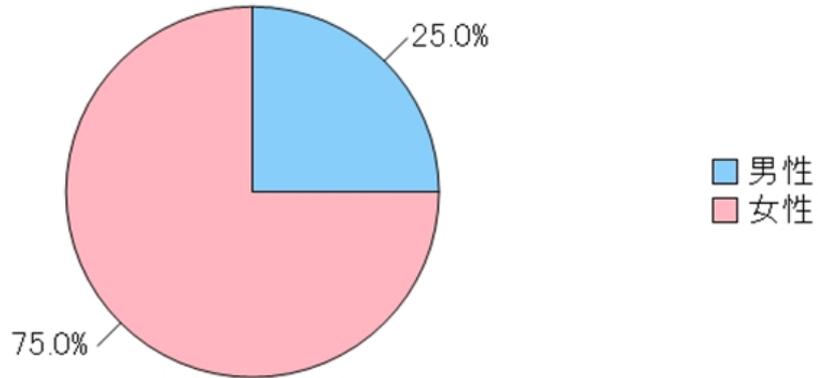
## ■ 職業

項目	基数	構成比
児童・生徒・学生	16人	5.3%
会社員	11人	3.6%
主婦・主夫	144人	47.5%
アルバイト・パート	20人	6.6%
自営業	5人	1.7%
自由業	6人	2.0%
無職	75人	24.8%
公務員	1人	0.3%
その他	11人	3.6%
無回答	14人	4.6%
合計	303人	100.0%

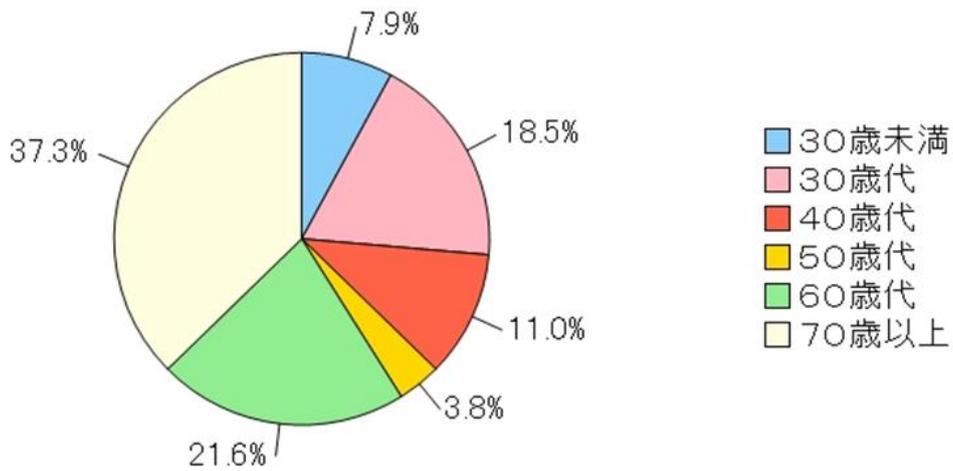
## ■ 居住地区

項目	基数	構成比
伊奈町	262人	86.5%
蓮田市	18人	5.9%
上尾市	10人	3.3%
さいたま市	2人	0.7%
その他	3人	1.0%
無回答	8人	2.6%
合計	303人	100.0%

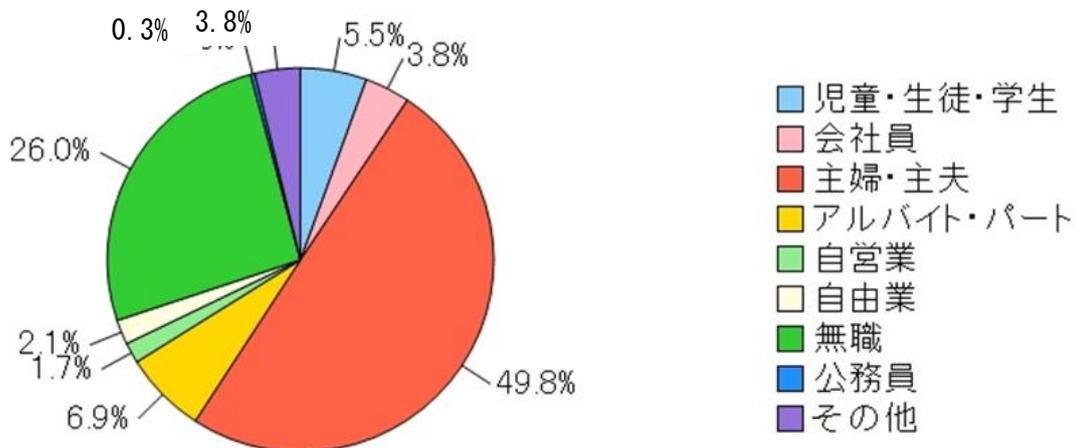
■ 性別 (n=288)



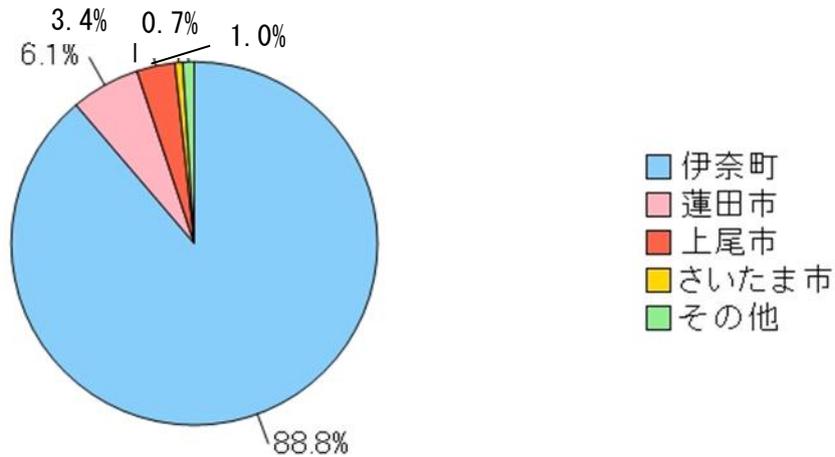
■ 年齢 (n=292)



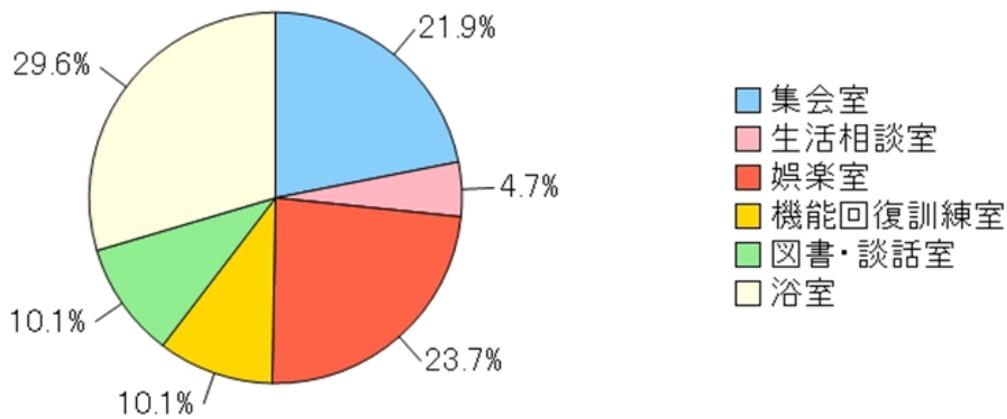
■ 職業 (n=289)



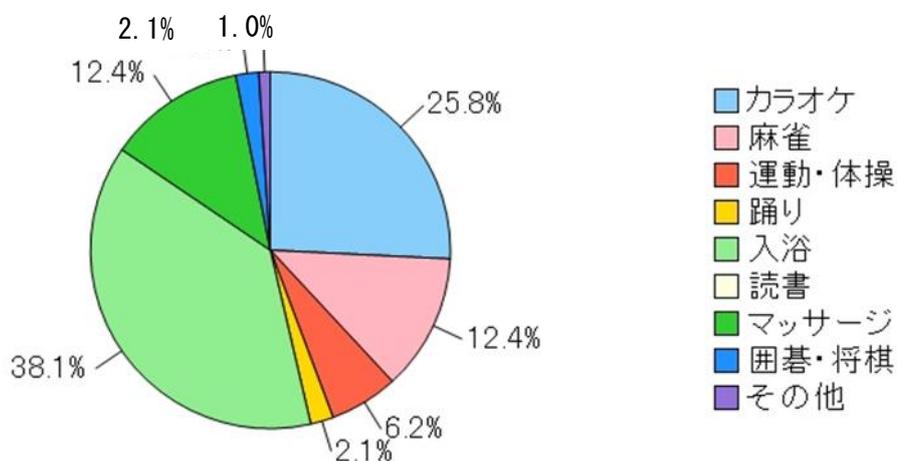
■ 居住地区 (n=295)



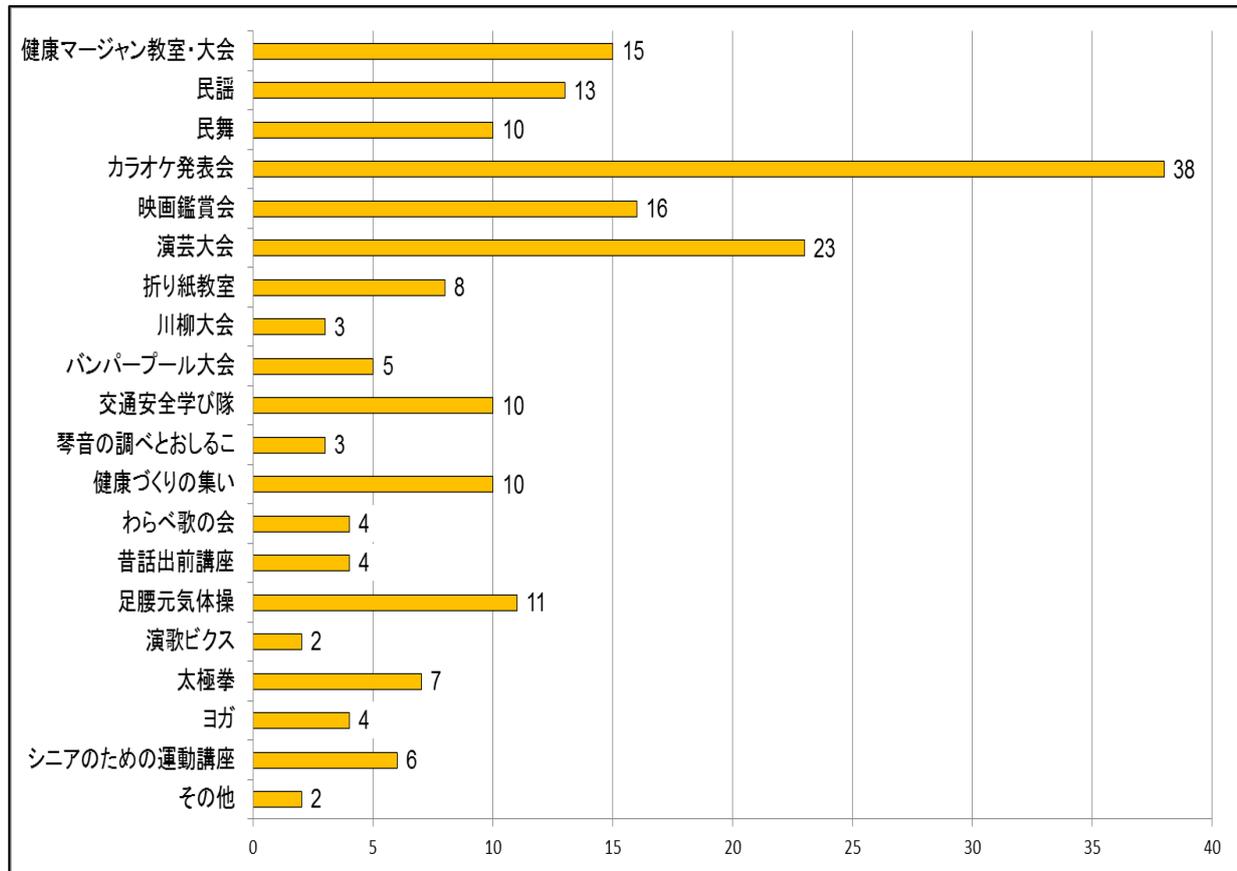
■ 利用場所(老人福祉センター)(複数回答可) (n=169)



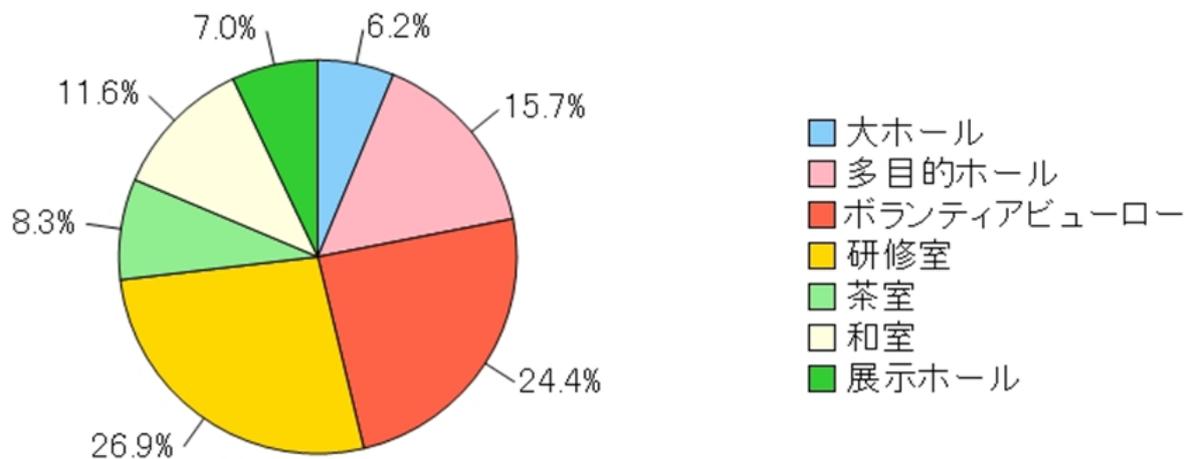
■ 利用目的(老人福祉センター) (n=97)



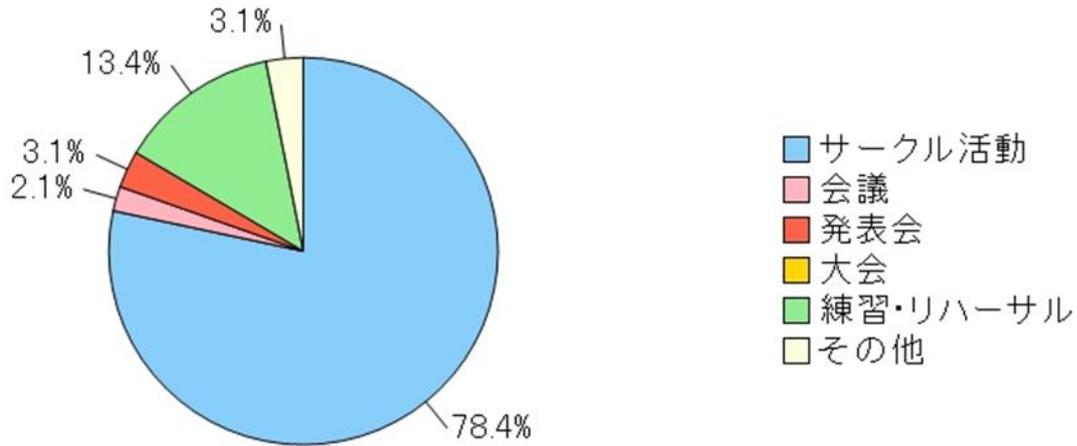
■ イベントへの興味(老人福祉センター)(複数回答可)(n=194)



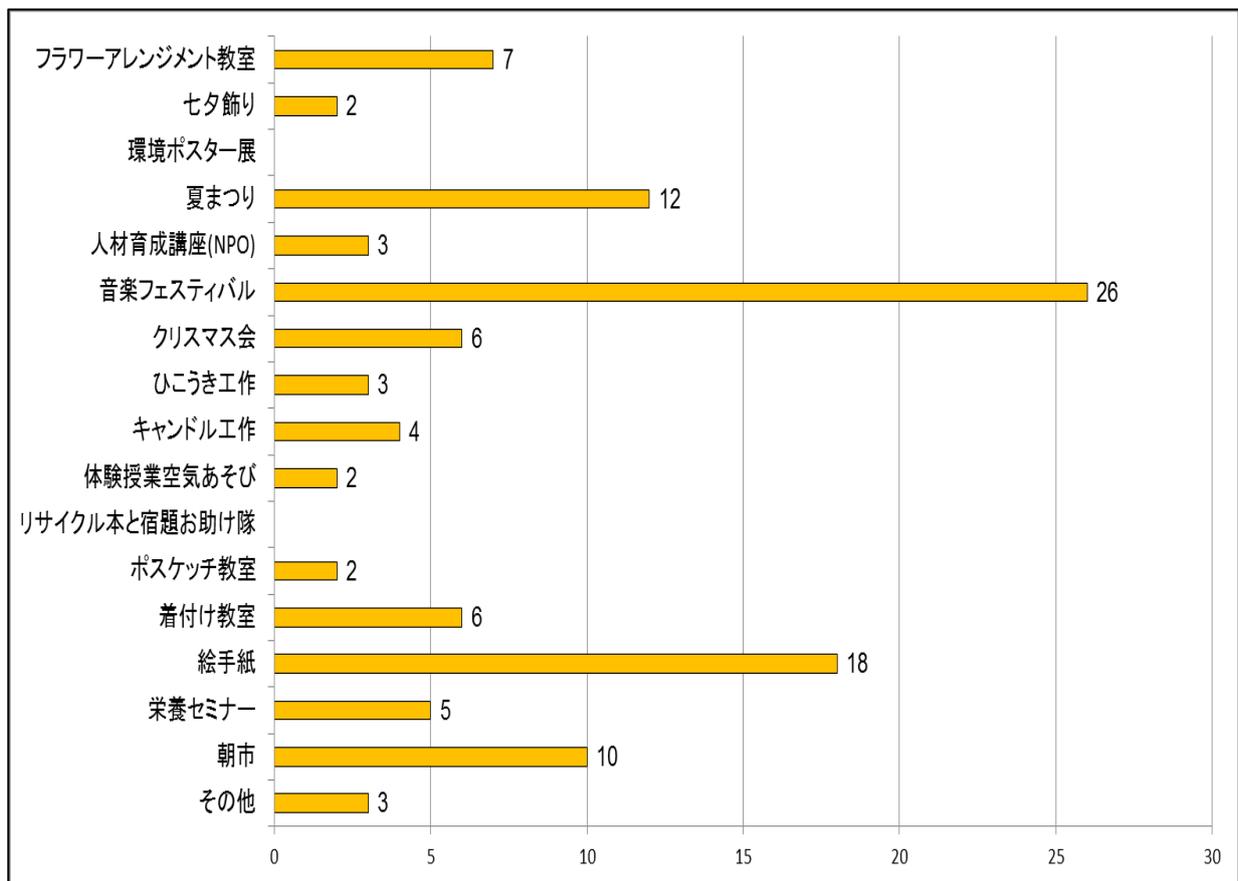
■ 利用場所(コミュニティセンター)(複数回答可)(n=242)



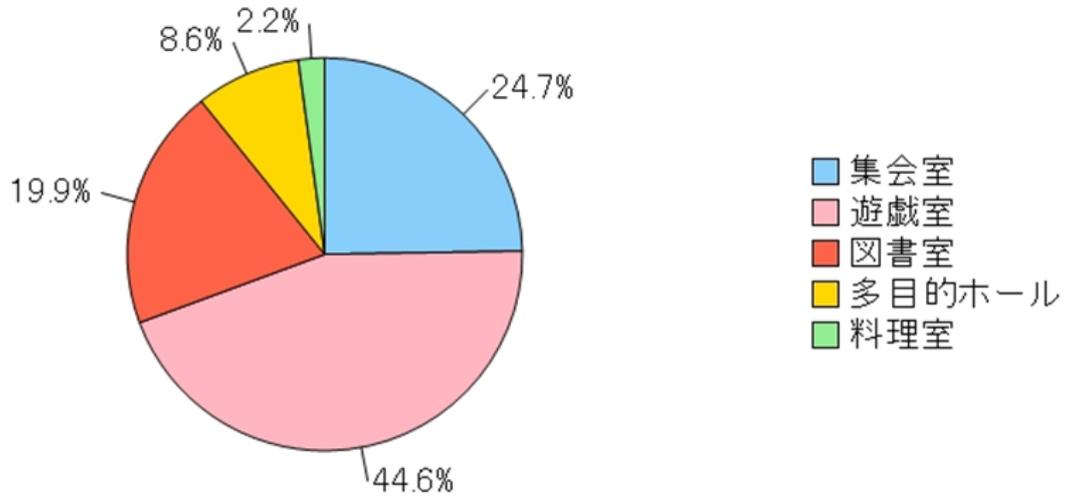
■ 利用目的(コミュニティセンター) (n=97)



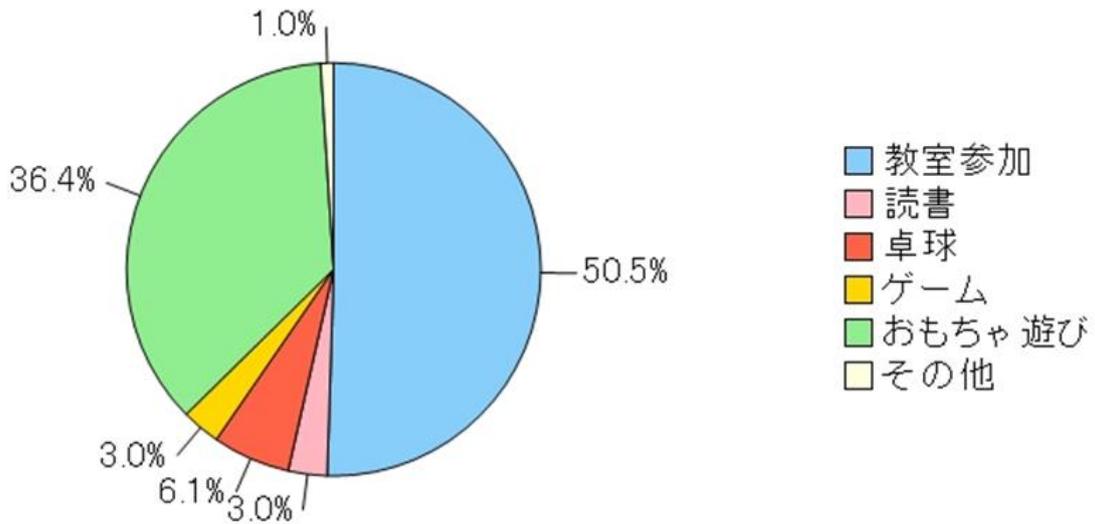
■ イベントへの興味(コミュニティセンター)(複数回答可) (n=109)



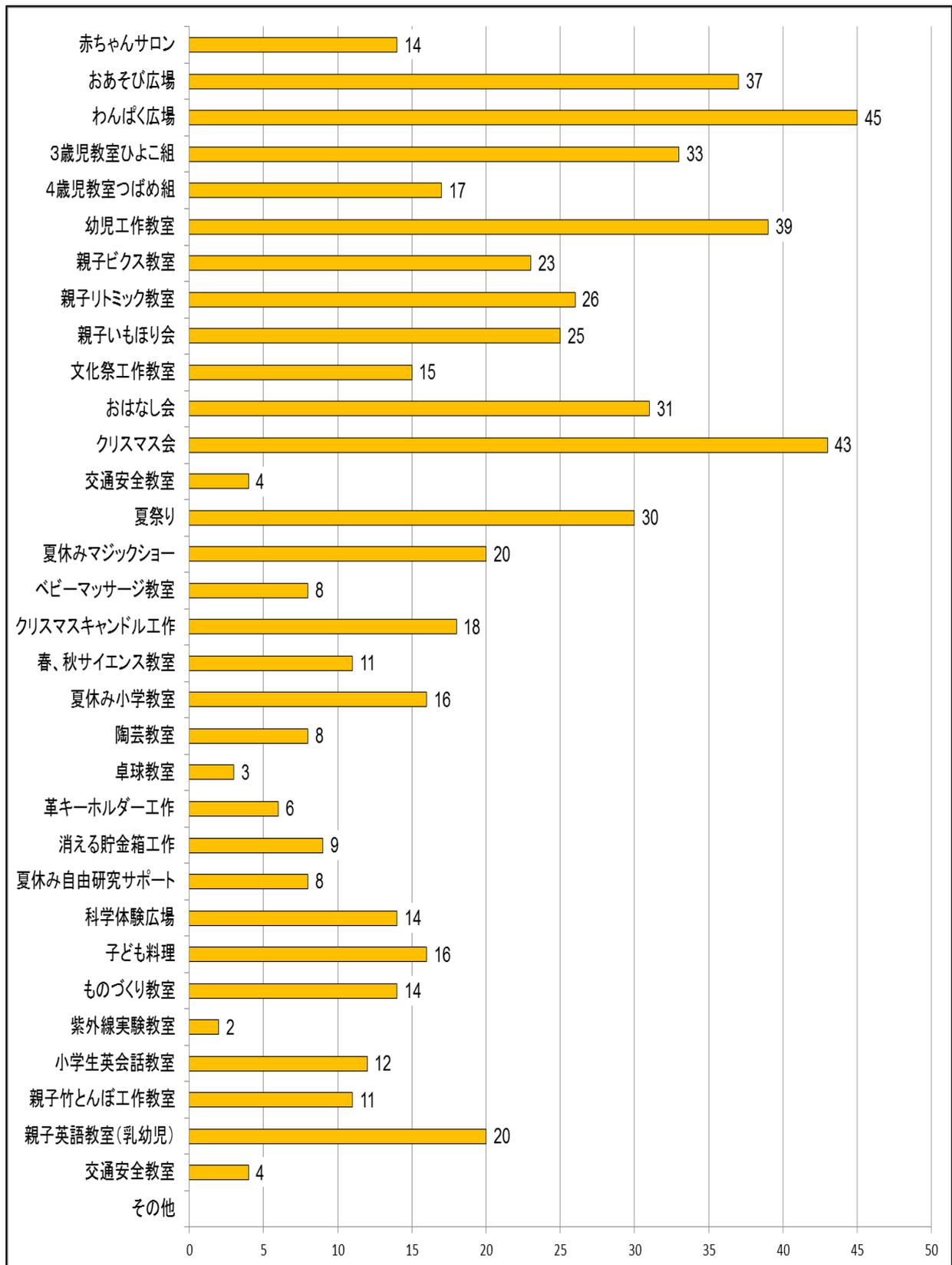
■ 利用場所(児童館)(複数回答可) (n=186)



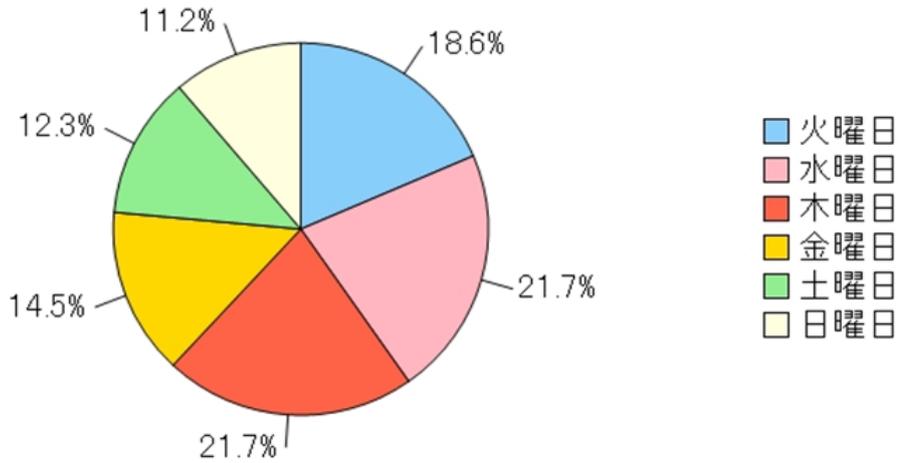
■ 利用目的(児童館) (n=99)



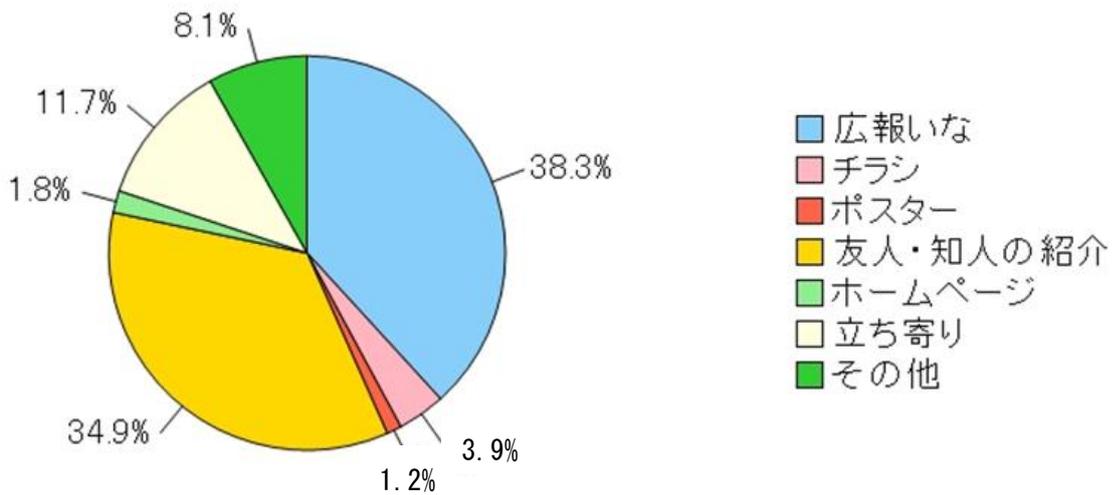
■ イベントへの興味(児童館)(複数回答可) (n=582)



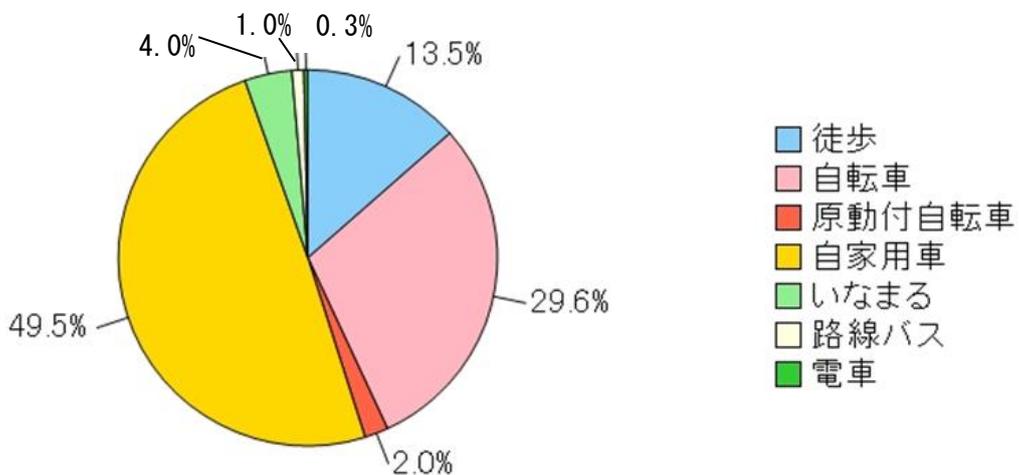
■ 利用曜日(複数回答可) (n=641)



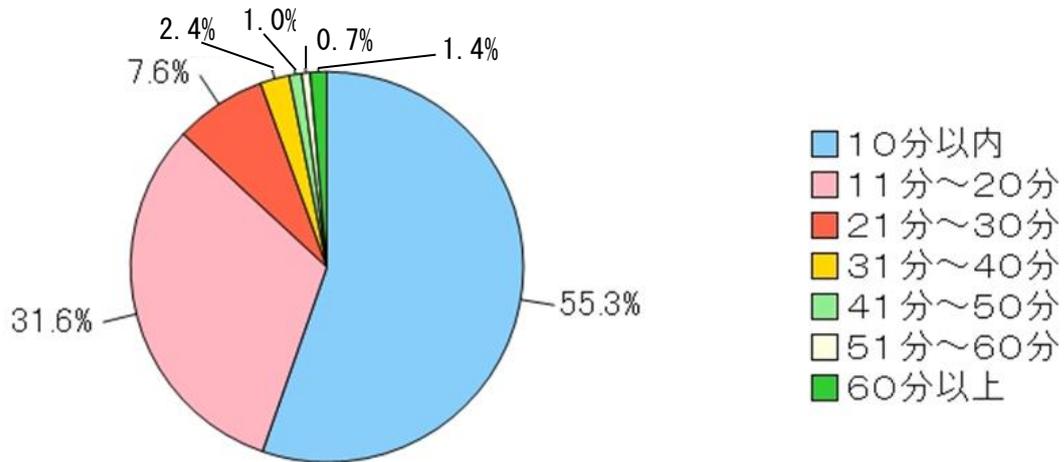
■ 認知媒体(複数回答可) (n=332)



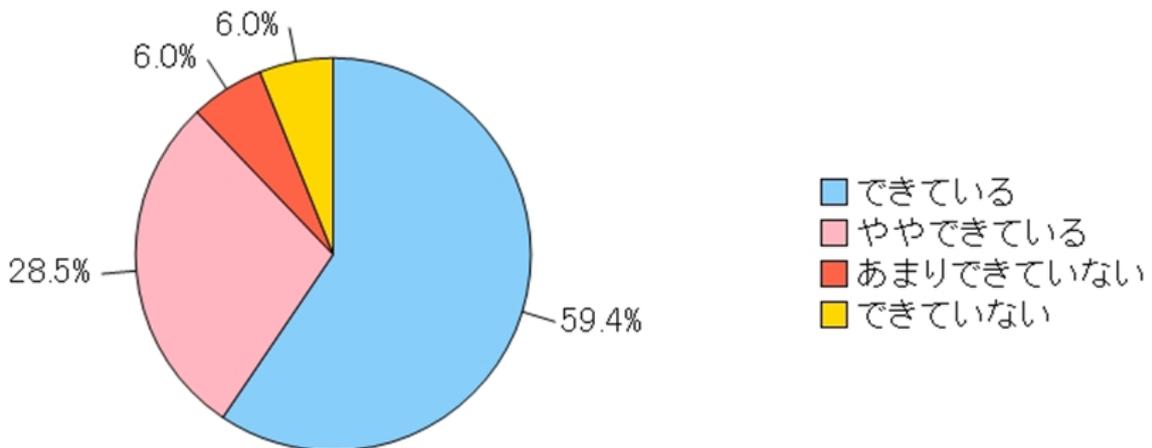
■ 交通手段 (n=297)



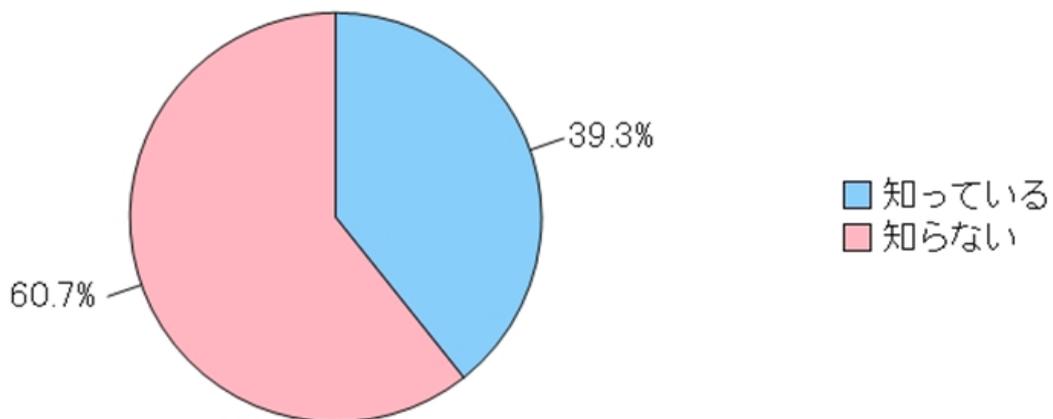
■ 所要時間 (n=291)



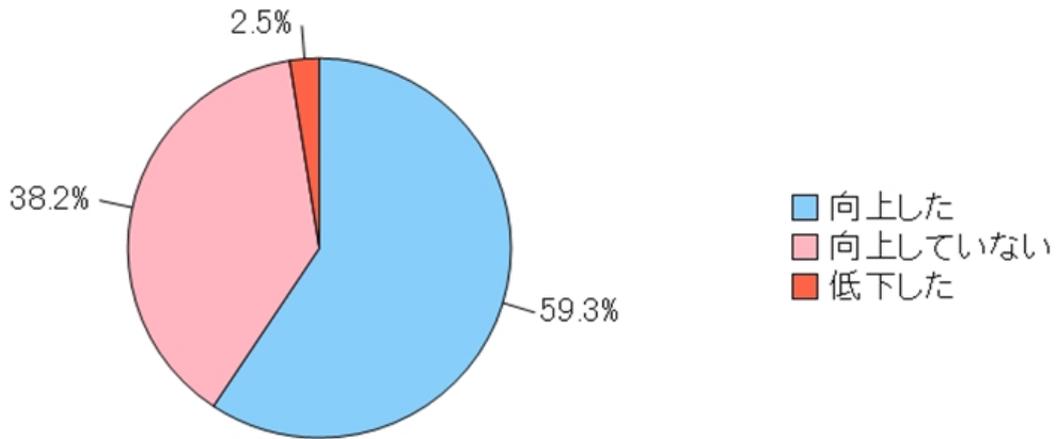
■ 広報、HP、掲示板、センター便りの効果 (n=281)



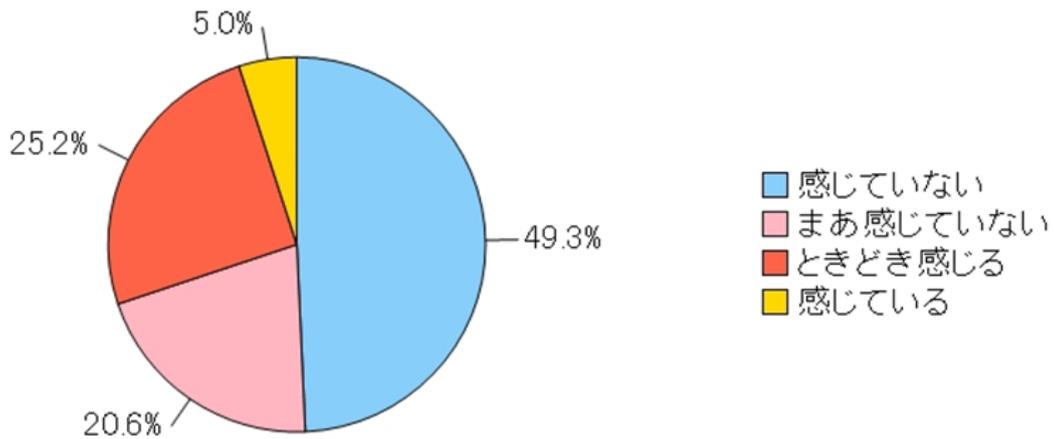
■ 指定管理者の認知 (n=290)



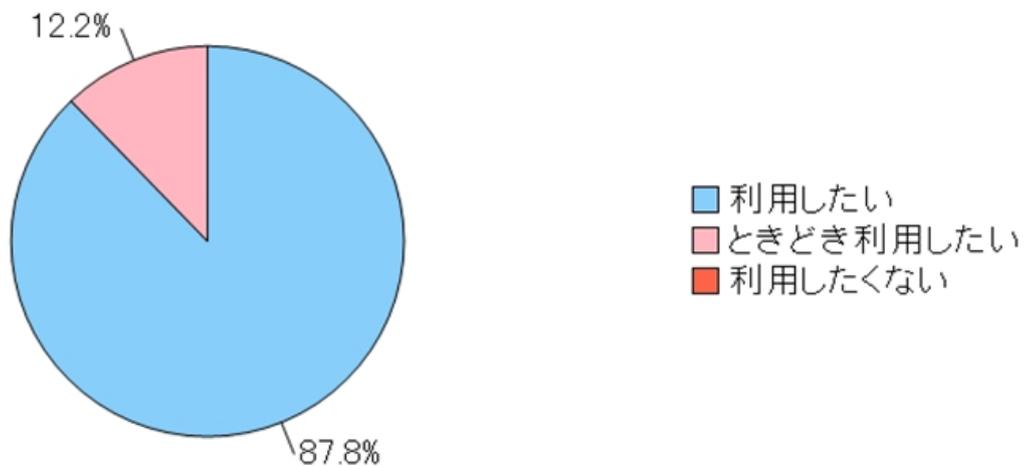
■ サービス向上について (n=241)



■ 不便さ (n=282)



■ これからも利用したいか (n=286)



## ■ 施設運営に関する満足度

### ● 施設について

	満足	やや満足	やや不満	不満
適切な温度設定 (n=303)	(51.8%)	(38.9%)	(7.9%)	(1.3%)
適切な照明 (n=302)	(60.3%)	(35.4%)	(4.0%)	(0.3%)
施設の備品 (n=303)	(46.2%)	(45.5%)	(6.6%)	(1.7%)
駐車場の管理 (n=299)	(52.2%)	(41.1%)	(5.4%)	(1.3%)

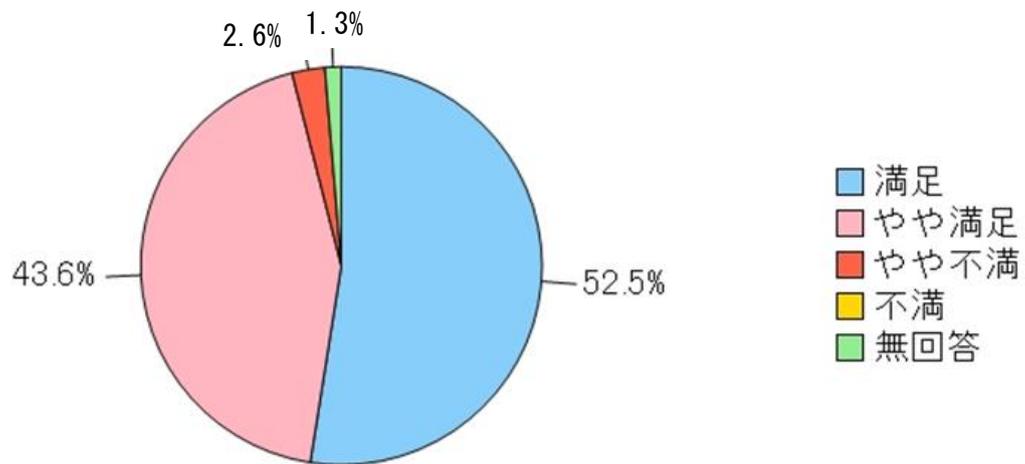
### ● スタッフについて

	満足	やや満足	やや不満	不満
受付のあいさつ (n=302)	(67.2%)	(29.5%)	(2.6%)	(0.7%)
わかりやすい説明 (n=300)	(60.7%)	(36.3%)	(3.0%)	(0.0%)
気配りある対応 (n=300)	(58.0%)	(38.7%)	(3.0%)	(0.3%)
安全に対する配慮 (n=300)	(54.0%)	(42.3%)	(3.3%)	(0.3%)

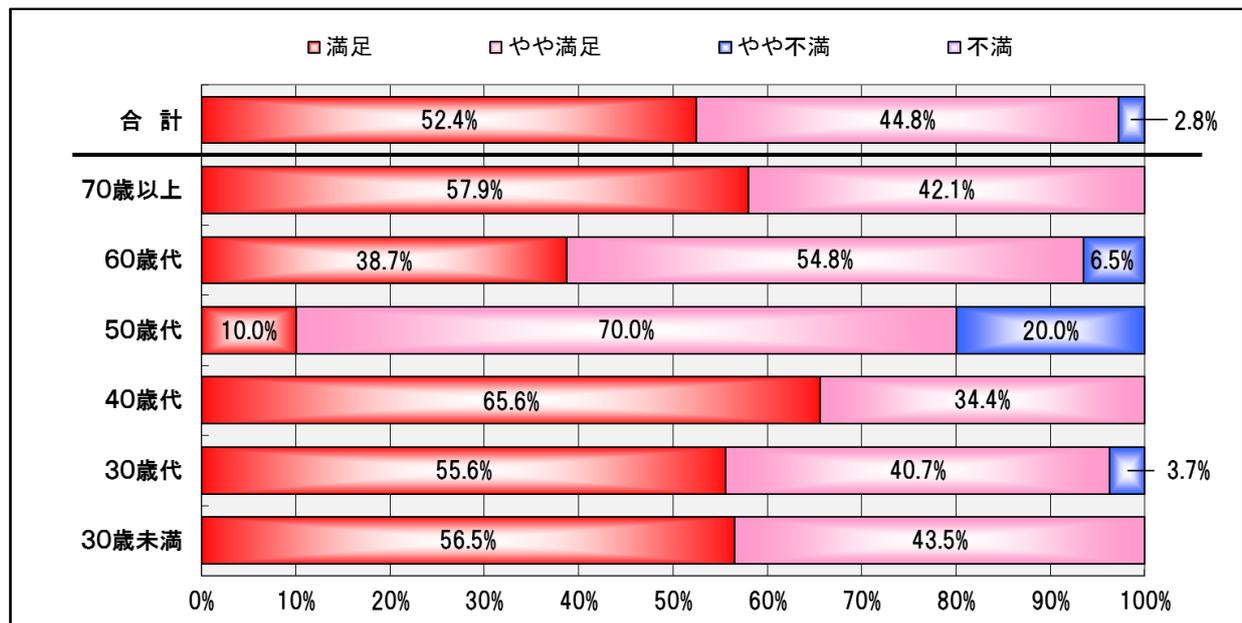
### ● 清掃について

	満足	やや満足	やや不満	不満
施設内のごみ・汚れ (n=301)	(55.8%)	(41.2%)	(2.3%)	(0.7%)
施設・備品の破損 (n=301)	(47.5%)	(45.5%)	(6.3%)	(0.7%)
巡回清掃 (n=298)	(56.4%)	(40.6%)	(2.0%)	(1.0%)

■ 総合的な満足度 (n=303)



## ■ 総合的な満足度 (n=288)



## 全体を通して

総合的な満足度の結果からもわかるとおり、多くの利用者が満足を感じています。

老人福祉センターについては、浴室と集会室、娯楽室の利用者が多いことがわかりました。興味のあるイベントとして、カラオケ発表会や演芸大会、映画鑑賞会など、趣味的な活動への関心の高さが示されました。

コミュニティセンターについては、サークル活動での利用者が全体の約8割となりました。イベントについては、音楽フェスティバルや絵手紙への興味が高く、特に60歳代以上の関心が高いこともわかりました。

児童館については、遊戯室の利用が高くなりました。利用目的を見ると教室参加やおもちゃ遊びなど、子どもと一緒に参加できるイベントが大半を占めていました。興味のあるイベントとして、わんぱく広場やおあそび広場、幼児工作教室など、幼児を対象とした教室への関心が高いことがわかりました。

また、スタッフについての満足度は高く、自由回答でも「子どもがとても気に入っているので時間のある時利用させていただいております。安全ですし、スタッフの方々がとても優しくお気遣いのある対応をなさってくださいるので好感がもてます」「入るとすぐに『こんにちは』を言うので、明るい気持ちになります。来るのが楽しみです」など、スタッフの対応に対する感謝の声も上がっていました。今後もこの従業員の高い接客レベルを維持しつつ、利用者が快適に過ごせる施設環境を提供し続けてほしいと思います。

## 【報告書の閲覧方法】

本報告書は、平成24年度に実施した利用者満足度調査の概要版です。報告書は、「伊奈町総合センター等3施設」にて閲覧することができます。ご希望の方は、受付スタッフへお申し出ください。

利用者満足度調査(e モニ)に関するアンケート用紙、調査方法、分析、報告書等の著作権は、  
総合システム研究所株式会社が有しています。

第三者への提出の際は、予め総合システム研究所株式会社までお申し出ください。

総合システム研究所株式会社  
〒105-0014 東京都港区芝 2-8-18 HSビル2階  
TEL:03-5439-5035 FAX:03-5439-5036