

2019年度相模原市立あじさい会館利用者アンケート調査結果

1. 目的

アンケート調査は、相模原市立あじさい会館、あじさい会館南分室及びあじさい会館緑分室施設内の設備、職員の対応状況等を利用者の視点から把握し、今後の会館運営に役立てることを目的としている。

2. 調査期間

2019年11月20日（水）～2019年12月19日（木）

3. 調査対象

相模原市立あじさい会館、あじさい会館南分室及びあじさい会館緑分室への来館者

4. 調査方法

相模原市立あじさい会館、あじさい会館南分室及びあじさい会館緑分室の各事務所で手渡し配布を行った。

5. 回収状況

| | |
|-------------|---------|
| ① あじさい会館 | 1,034 人 |
| ② あじさい会館南分室 | 373 人 |
| ③ あじさい会館緑分室 | 253 人 |

6. アンケート結果

今回のアンケートでは、一か月の間に施設を利用した団体（参加人数を確認しその人数分のアンケート用紙を配布）と、施設に来所された方々に配布。施設の総合満足度としては、回答者の97.4%の方が、満足・やや満足と回答がありました。様々な御意見をいただき、既に対応すべく準備を進めている事案、現状では対応が困難な事案、また、市と調整して対応を検討して行く事案等もあり、より市民の皆様にご利用しやすい施設となるように、調整・検討を進めてまいります。

7. 別添資料

- ・アンケート集計結果

利用者アンケート集計結果(あじさい会館)

(2019年11月20日～2019年12月19日実施)

| | | | | | | | | |
|--------|-------|-------|-------|------|-------|------|------|----|
| 回答者数人数 | 合計人数 | 1034人 | 男性 | 372人 | 女性 | 660人 | 性別不明 | 2人 |
| 回答率 | 67.9% | 配布数 | 1523枚 | 回答数 | 1034枚 | | | |

※全ての設問に解答していない場合があるため、設問ごとの合計人数と回答者人数の合計は一致しない場合があります。

| 設問 | 回答 | 全体 (人:%) | | 男女別内訳(人:%) | | | | | |
|-----------------------|-----------|-------------|-------|------------|-------|------|-------|------|------|
| | | | | 男性 | | 女性 | | 性別不明 | |
| 1、年代別 2、性別 | 20歳未満 | 8人 | 0.8% | 3人 | 0.3% | 5人 | 0.5% | | 0.0% |
| | 20歳代 | 52人 | 5.0% | 10人 | 1.0% | 42人 | 4.1% | | 0.0% |
| | 30歳代 | 46人 | 4.4% | 18人 | 1.7% | 28人 | 2.7% | | 0.0% |
| | 40歳代 | 72人 | 7.0% | 33人 | 3.2% | 39人 | 3.8% | | 0.0% |
| | 50歳代 | 112人 | 10.8% | 42人 | 4.1% | 70人 | 6.8% | | 0.0% |
| | 60歳代 | 181人 | 17.5% | 43人 | 4.2% | 137人 | 13.2% | 1人 | 0.1% |
| | 70歳代 | 563人 | 54.4% | 223人 | 21.6% | 339人 | 32.8% | 1人 | 0.1% |
| 3、来館目的 | 館内の施設利用 | 774人 | 74.9% | 256人 | 24.8% | 516人 | 49.9% | 2人 | 0.2% |
| | 福祉制度利用相談 | 3人 | 0.3% | | 0.0% | 3人 | 0.3% | | 0.0% |
| | 福祉制度利用申請 | 27人 | 2.6% | 10人 | 1.0% | 17人 | 1.6% | | 0.0% |
| | ボランティア相談等 | 3人 | 0.3% | 2人 | 0.2% | 1人 | 0.1% | | 0.0% |
| | 施設利用の申請 | 17人 | 1.6% | 8人 | 0.8% | 9人 | 0.9% | | 0.0% |
| | 福祉情報の収集 | 4人 | 0.4% | 1人 | 0.1% | 3人 | 0.3% | | 0.0% |
| | 福祉ショップ利用 | 13人 | 1.3% | 6人 | 0.6% | 7人 | 0.7% | | 0.0% |
| | その他 | 193人 | 18.7% | 89人 | 8.6% | 104人 | 10.1% | | 0.0% |
| 4、職員の接遇 (態度・説明等) | 満足している | 609人 | 73.6% | 229人 | 27.7% | 380人 | 45.9% | | 0.0% |
| | やや満足 | 208人 | 25.2% | 99人 | 12.0% | 108人 | 13.1% | 1人 | 0.1% |
| | やや不満 | 9人 | 1.1% | 1人 | 0.1% | 8人 | 1.0% | | 0.0% |
| | 不満 | 1人 | 0.1% | | 0.0% | 1人 | 0.1% | | 0.0% |
| 5、館内の案内表示 について | 満足している | 557人 | 58.2% | 198人 | 20.7% | 359人 | 37.5% | | 0.0% |
| | やや満足 | 373人 | 39.0% | 131人 | 13.7% | 241人 | 25.2% | 1人 | 0.1% |
| | やや不満 | 27人 | 2.8% | 10人 | 1.0% | 17人 | 1.8% | | 0.0% |
| | 不満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% |
| 6、利用施設の清 掃、衛生管理状況 | 満足している | 635人 | 65.9% | 228人 | 23.7% | 407人 | 42.2% | | 0.0% |
| | やや満足 | 291人 | 30.2% | 104人 | 10.8% | 185人 | 19.2% | 2人 | 0.2% |
| | やや不満 | 31人 | 3.2% | 10人 | 1.0% | 21人 | 2.2% | | 0.0% |
| | 不満 | 7人 | 0.7% | 2人 | 0.2% | 5人 | 0.5% | | 0.0% |
| 7、施設の予約(申 請)方法について | 満足している | 198人 | 40.0% | 83人 | 16.8% | 115人 | 23.2% | | 0.0% |
| | やや満足 | 232人 | 46.9% | 60人 | 12.1% | 171人 | 34.5% | 1人 | 0.2% |
| | やや不満 | 47人 | 9.5% | 13人 | 2.6% | 34人 | 6.9% | | 0.0% |
| | 不満 | 18人 | 3.6% | 4人 | 0.8% | 13人 | 2.6% | 1人 | 0.2% |
| 8、部屋等の利用料 金について | 満足している | 275人 | 47.9% | 101人 | 17.6% | 174人 | 30.3% | | 0.0% |
| | やや満足 | 243人 | 42.3% | 88人 | 15.3% | 153人 | 26.7% | 2人 | 0.3% |
| | やや不満 | 43人 | 7.5% | 14人 | 2.4% | 29人 | 5.1% | | 0.0% |
| | 不満 | 13人 | 2.3% | 2人 | 0.3% | 11人 | 1.9% | | 0.0% |
| 9、会館の総合満足度 | 満足している | 376人 | 48.7% | 153人 | 19.8% | 223人 | 28.9% | | 0.0% |
| | やや満足 | 371人 | 48.1% | 120人 | 15.5% | 250人 | 32.4% | 1人 | 0.1% |
| | やや不満 | 25人 | 3.2% | 10人 | 1.3% | 15人 | 1.9% | | 0.0% |
| | 不満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% |

利用者アンケート集計結果(あじさい会館:南分室)

(2019年11月20日～2019年12月19日実施)

| | | | | | | | | |
|--------|-------|------|------|------|------|------|------|---|
| 回答者数人数 | 合計人数 | 373人 | 男性 | 108人 | 女性 | 265人 | 性別不明 | 人 |
| 回答率 | 82.5% | 配布数 | 452枚 | 回答数 | 373枚 | | | |

※全ての設問に解答していない場合があるため、設問ごとの合計人数と回答者人数の合計は一致しない場合があります。

| 設問 | 回答 | 全体 (人:%) | | 男女別内訳(人:%) | | | | |
|-----------------------------------|--------------|-------------|-------|------------|-------|------|-------|------|
| | | | | 男性 | | 女性 | | 性別不明 |
| 1、年代別 2、性別 | 20歳未満 | 1人 | 0.3% | | 0.0% | 1人 | 0.3% | 0.0% |
| | 20歳代 | 1人 | 0.3% | | 0.0% | 1人 | 0.3% | 0.0% |
| | 30歳代 | 5人 | 1.3% | 4人 | 1.1% | 1人 | 0.3% | 0.0% |
| | 40歳代 | 21人 | 5.6% | 5人 | 1.3% | 16人 | 4.3% | 0.0% |
| | 50歳代 | 32人 | 8.6% | 6人 | 1.6% | 26人 | 7.0% | 0.0% |
| | 60歳代 | 57人 | 15.3% | 21人 | 5.6% | 36人 | 9.7% | 0.0% |
| | 70歳代 | 256人 | 68.6% | 72人 | 19.3% | 184人 | 49.3% | 0.0% |
| 3、来館目的 | 高齢者交流室利用 | 228人 | 61.1% | 56人 | 15.0% | 172人 | 46.1% | 0.0% |
| | 情報交換ルーム利用 | 60人 | 16.1% | 24人 | 6.4% | 36人 | 9.7% | 0.0% |
| | ボランティア活動室利用 | 48人 | 12.9% | 12人 | 3.2% | 36人 | 9.7% | 0.0% |
| | 談話室(囲碁・将棋)利用 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | 0.0% |
| | 施設利用の申請 | 4人 | 1.1% | 2人 | 0.5% | 2人 | 0.5% | 0.0% |
| | 福祉情報の収集 | 1人 | 0.3% | 1人 | 0.3% | | 0.0% | 0.0% |
| | その他 | 32人 | 8.6% | 13人 | 3.5% | 19人 | 5.1% | 0.0% |
| 4、職員の接遇 (態度・説明等) | 満足している | 272人 | 79.3% | 75人 | 21.9% | 197人 | 57.4% | 0.0% |
| | やや満足 | 69人 | 20.1% | 21人 | 6.1% | 48人 | 14.0% | 0.0% |
| | やや不満 | 2人 | 0.6% | | 0.0% | 2人 | 0.6% | 0.0% |
| | 不満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | 0.0% |
| 5、南分室内の設備 や 備品、案内表示に ついて | 満足している | 184人 | 54.9% | 54人 | 16.1% | 130人 | 38.8% | 0.0% |
| | やや満足 | 119人 | 35.5% | 37人 | 11.0% | 82人 | 24.5% | 0.0% |
| | やや不満 | 21人 | 6.3% | 6人 | 1.8% | 15人 | 4.5% | 0.0% |
| | 不満 | 11人 | 3.3% | 4人 | 1.2% | 7人 | 2.1% | 0.0% |
| 6、施設の清掃、衛生 管理状況 | 満足している | 281人 | 79.4% | 77人 | 21.8% | 204人 | 57.6% | 0.0% |
| | やや満足 | 67人 | 18.9% | 28人 | 7.9% | 39人 | 11.0% | 0.0% |
| | やや不満 | 6人 | 1.7% | 1人 | 0.3% | 5人 | 1.4% | 0.0% |
| | 不満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | 0.0% |
| 7、部屋の予約(申 請)方法について | 満足している | 102人 | 54.5% | 30人 | 16.0% | 72人 | 38.5% | 0.0% |
| | やや満足 | 53人 | 28.3% | 13人 | 7.0% | 40人 | 21.4% | 0.0% |
| | やや不満 | 24人 | 12.8% | 5人 | 2.7% | 19人 | 10.2% | 0.0% |
| | 不満 | 8人 | 4.3% | 7人 | 3.7% | 1人 | 0.5% | 0.0% |
| 8、部屋等の利用料 金について | 満足している | 102人 | 71.3% | 27人 | 18.9% | 75人 | 52.4% | 0.0% |
| | やや満足 | 32人 | 22.4% | 10人 | 7.0% | 22人 | 15.4% | 0.0% |
| | やや不満 | 9人 | 6.3% | 5人 | 3.5% | 4人 | 2.8% | 0.0% |
| | 不満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | 0.0% |
| 9、南分室の総合 満足度 | 満足している | 152人 | 63.6% | 46人 | 19.2% | 106人 | 44.4% | 0.0% |
| | やや満足 | 83人 | 34.7% | 23人 | 9.6% | 60人 | 25.1% | 0.0% |
| | やや不満 | 4人 | 1.7% | 3人 | 1.3% | 1人 | 0.4% | 0.0% |
| | 不満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | 0.0% |

利用者アンケート集計結果(あじさい会館:緑分室)

(2019年11月20日～2019年12月19日実施)

| | | | | | | | | |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-----|
| 回答者数人数 | 合計人数 | 253 人 | 男性 | 103 人 | 女性 | 149 人 | 性別不明 | 1 人 |
| 回答率 | 90.4% | 配布数 | 280 枚 | 回答数 | 253 枚 | | | |

※全ての設問に解答していない場合があるため、設問ごとの合計人数と回答者人数の合計は一致しない場合があります。

| 設 問 | 回 答 | 全 体 (人:%) | | 男 女 別 内 訳 (人:%) | | | | | |
|-----------------------------------|--------------|--------------|-------|-----------------|-------|------|-------|---------|------|
| | | | | 男 性 | | 女 性 | | 性 別 不 明 | |
| 1、年代別 2、性 別 | 20歳未満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% |
| | 20歳代 | 3 人 | 1.2% | 3 人 | 1.2% | | 0.0% | | 0.0% |
| | 30歳代 | 2 人 | 0.8% | 2 人 | 0.8% | | 0.0% | | 0.0% |
| | 40歳代 | 10 人 | 4.0% | 7 人 | 2.8% | 3 人 | 1.2% | | 0.0% |
| | 50歳代 | 17 人 | 6.7% | 10 人 | 4.0% | 7 人 | 2.8% | | 0.0% |
| | 60歳代 | 85 人 | 33.6% | 27 人 | 10.7% | 58 人 | 22.9% | | 0.0% |
| | 70歳代 | 136 人 | 53.8% | 54 人 | 21.3% | 81 人 | 32.0% | 1 人 | 0.4% |
| 3、来館目的 | 高齢者交流室利用 | 159 人 | 62.8% | 70 人 | 27.7% | 89 人 | 35.2% | | 0.0% |
| | 情報交換ルーム利用 | 73 人 | 28.9% | 26 人 | 10.3% | 46 人 | 18.2% | 1 人 | 0.4% |
| | ボランティア活動室利用 | 7 人 | 2.8% | | 0.0% | 7 人 | 2.8% | | 0.0% |
| | 談話室(囲碁・将棋)利用 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% |
| | 施設利用の申請 | 3 人 | 1.2% | | 0.0% | 3 人 | 1.2% | | 0.0% |
| | 福祉情報の収集 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% |
| | その他 | 11 人 | 4.3% | 7 人 | 2.8% | 4 人 | 1.6% | | 0.0% |
| 4、職員の接遇 (態度・説明等) | 満足している | 163 人 | 79.5% | 66 人 | 32.2% | 96 人 | 46.8% | 1 人 | 0.5% |
| | やや満足 | 40 人 | 19.5% | 19 人 | 9.3% | 21 人 | 10.2% | | 0.0% |
| | やや不満 | 2 人 | 1.0% | 2 人 | 1.0% | | 0.0% | | 0.0% |
| | 不満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% |
| 5、緑分室内の設備 や 備品、案内表示に ついて | 満足している | 157 人 | 74.1% | 71 人 | 33.5% | 85 人 | 40.1% | 1 人 | 0.5% |
| | やや満足 | 43 人 | 20.3% | 15 人 | 7.1% | 28 人 | 13.2% | | 0.0% |
| | やや不満 | 11 人 | 5.2% | 4 人 | 1.9% | 7 人 | 3.3% | | 0.0% |
| | 不満 | 1 人 | 0.5% | 1 人 | 0.5% | | 0.0% | | 0.0% |
| 6、施設の清掃、衛 生 管理状況 | 満足している | 181 人 | 85.8% | 85 人 | 40.3% | 95 人 | 45.0% | 1 人 | 0.5% |
| | やや満足 | 28 人 | 13.3% | 6 人 | 2.8% | 22 人 | 10.4% | | 0.0% |
| | やや不満 | 2 人 | 0.9% | 1 人 | 0.5% | 1 人 | 0.5% | | 0.0% |
| | 不満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% |
| 7、部屋の予約(申 請)方法について | 満足している | 75 人 | 57.3% | 34 人 | 26.0% | 41 人 | 31.3% | | 0.0% |
| | やや満足 | 42 人 | 32.1% | 13 人 | 9.9% | 29 人 | 22.1% | | 0.0% |
| | やや不満 | 14 人 | 10.7% | 3 人 | 2.3% | 11 人 | 8.4% | | 0.0% |
| | 不満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% |
| 8、部屋等の利用料 金について | 満足している | 73 人 | 73.7% | 39 人 | 39.4% | 34 人 | 34.3% | | 0.0% |
| | やや満足 | 19 人 | 19.2% | 15 人 | 15.2% | 4 人 | 4.0% | | 0.0% |
| | やや不満 | 5 人 | 5.1% | 4 人 | 4.0% | 1 人 | 1.0% | | 0.0% |
| | 不満 | 2 人 | 2.0% | 1 人 | 1.0% | 1 人 | 1.0% | | 0.0% |
| 9、緑分室の総合 満足度 | 満足している | 138 人 | 76.2% | 61 人 | 33.7% | 77 人 | 42.5% | | 0.0% |
| | やや満足 | 41 人 | 22.7% | 16 人 | 8.8% | 25 人 | 13.8% | | 0.0% |
| | やや不満 | 2 人 | 1.1% | 2 人 | 1.1% | | 0.0% | | 0.0% |
| | 不満 | 人 | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% | | 0.0% |