

平成27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及びあじさい会館南分室、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

平成27年12月1日～平成28年1月20日

3. 調査対象

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

5. 回収状況

①あじさい会館	737枚
②あじさい会館南分室	469枚
③あじさい会館緑分室	118枚

6. アンケート結果

今回のアンケートでは、一か月半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、96.0%の方が、満足・やや満足と回答がありました。様々なご意見をいただき、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)

(平成27年12月1日～平成28年1月20日実施)

回答者数人数	合計人数	737人	男性	284人	女性	343人	性別不明	110人
回収率	98.0%	配布数	752枚	回収数	737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・性別	20歳未満	7人	0.9%		0.0%	7人	0.9%		0.0%
	20歳代	2人	0.3%	1人	0.1%	1人	0.1%		0.0%
	30歳代	20人	2.7%	6人	0.8%	11人	1.5%	3人	0.4%
	40歳代	45人	6.1%	8人	1.1%	21人	2.8%	16人	2.2%
	50歳代	46人	6.2%	10人	1.4%	29人	3.9%	7人	0.9%
	60歳代	221人	30.0%	79人	10.7%	101人	13.7%	41人	5.6%
	70歳代	396人	53.7%	180人	24.4%	173人	23.5%	43人	5.8%
2、来館目的	館内の施設利用	558人	75.7%	212人	28.8%	268人	36.4%	78人	10.6%
	福祉制度利用相談	11人	1.5%	5人	0.7%	4人	0.5%	2人	0.3%
	福祉制度利用申請	5人	0.7%	3人	0.4%	2人	0.3%		0.0%
	ボランティア相談等	5人	0.7%	1人	0.1%	3人	0.4%	1人	0.1%
	施設利用の申請	17人	2.3%	5人	0.7%	12人	1.6%		0.0%
	福祉情報の収集	4人	0.5%	2人	0.3%		0.0%	2人	0.3%
	福祉ショップ利用	9人	0.0%	1人	0.0%	7人	0.0%	1人	0.0%
	その他	128人	17.4%	55人	7.5%	47人	6.4%	26人	3.5%
3、職員の接遇 (態度・説明等)	満足している	408人	66.6%	164人	26.8%	180人	29.4%	64人	10.4%
	やや満足	191人	31.2%	64人	10.4%	97人	15.8%	30人	4.9%
	やや不満	13人	2.1%	6人	1.0%	6人	1.0%	1人	0.2%
	不満	1人	0.2%		0.0%		0.0%	1人	0.2%
4、館内の案内表示 について	満足している	365人	54.1%	137人	20.3%	176人	26.1%	52人	7.7%
	やや満足	275人	40.7%	103人	15.3%	123人	18.2%	49人	7.3%
	やや不満	31人	4.6%	11人	1.6%	17人	2.5%	3人	0.4%
	不満	4人	0.6%	2人	0.3%	1人	0.1%	1人	0.1%
5、利用施設の清掃、衛生管理状況	満足している	423人	60.4%	169人	24.1%	200人	28.6%	54人	7.7%
	やや満足	249人	35.6%	94人	13.4%	110人	15.7%	45人	6.4%
	やや不満	25人	3.6%	4人	0.6%	18人	2.6%	3人	0.4%
	不満	3人	0.4%	2人	0.3%	1人	0.1%		0.0%
6、施設の予約(申請)方法について	満足している	133人	41.2%	64人	19.8%	67人	20.7%	2人	0.6%
	やや満足	136人	42.1%	47人	14.6%	56人	17.3%	33人	10.2%
	やや不満	49人	15.2%	9人	2.8%	28人	8.7%	12人	3.7%
	不満	5人	1.5%	3人	0.9%	2人	0.6%		0.0%
7、部屋等の利用料金について	満足している	220人	50.2%	74人	16.9%	101人	23.1%	45人	10.3%
	やや満足	149人	34.0%	59人	13.5%	60人	13.7%	30人	6.8%
	やや不満	54人	12.3%	15人	3.4%	25人	5.7%	14人	3.2%
	不満	15人	3.4%	7人	1.6%	4人	0.9%	4人	0.9%
8、会館の総合満足度	満足している	254人	45.6%	103人	18.5%	109人	19.6%	42人	7.5%
	やや満足	273人	49.0%	112人	20.1%	111人	19.9%	50人	9.0%
	やや不満	27人	4.8%	10人	1.8%	16人	2.9%	1人	0.2%
	不満	3人	0.5%	1人	0.2%	2人	0.4%		0.0%

利用者アンケート集計結果(あじさい会館:南分室)

(平成27年12月1日～平成28年1月20日実施)

回答者数人数	合計人数	469人	男性	138人	女性	248人	性別不明	83人
回収率	97.9%	配布数	479枚	回収数	469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・性別	20歳未満	1人	0.2%		0.0%	1人	0.2%		0.0%
	20歳代	5人	1.1%	2人	0.4%	1人	0.2%	2人	0.4%
	30歳代	11人	2.3%	5人	1.1%	5人	1.1%	1人	0.2%
	40歳代	35人	7.5%	8人	1.7%	20人	4.3%	7人	1.5%
	50歳代	43人	9.2%	14人	3.0%	22人	4.7%	7人	1.5%
	60歳代	109人	23.2%	15人	3.2%	63人	13.4%	31人	6.6%
	70歳代	265人	56.5%	94人	20.0%	136人	29.0%	35人	7.5%
2、来館目的	高齢者交流室利用	204人	43.5%	55人	11.7%	112人	23.9%	37人	7.9%
	情報交換ルーム利用	118人	25.2%	39人	8.3%	58人	12.4%	21人	4.5%
	ボランティア活動室利用	83人	17.7%	24人	5.1%	47人	10.0%	12人	2.6%
	談話室(囲碁・将棋)利用	11人	2.3%	10人	2.1%		0.0%	1人	0.2%
	施設利用の申請	10人	2.1%	2人	0.4%	5人	1.1%	3人	0.6%
	福祉情報の収集	3人	0.6%	1人	0.2%	1人	0.2%	1人	0.2%
	その他	40人	8.5%	7人	1.5%	25人	5.3%	8人	1.7%
3、職員の接遇 (態度・説明等)	満足している	320人	78.4%	91人	22.3%	173人	42.4%	56人	13.7%
	やや満足	85人	20.8%	26人	6.4%	43人	10.5%	16人	3.9%
	やや不満	2人	0.5%		0.0%	1人	0.2%	1人	0.2%
	不満	1人	0.2%		0.0%		0.0%	1人	0.2%
4、南分室内の設備 や 備品、案内表示に ついて	満足している	267人	63.3%	82人	19.4%	139人	32.9%	46人	10.9%
	やや満足	130人	30.8%	36人	8.5%	69人	16.4%	25人	5.9%
	やや不満	23人	5.5%	6人	1.4%	12人	2.8%	5人	1.2%
	不満	2人	0.5%	1人	0.2%	1人	0.2%		0.0%
5、施設の清掃、衛生 管理状況	満足している	337人	77.3%	96人	22.0%	183人	42.0%	58人	13.3%
	やや満足	96人	22.0%	30人	6.9%	47人	10.8%	19人	4.4%
	やや不満	3人	0.7%	1人	0.2%	1人	0.2%	1人	0.2%
	不満	人	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
6、施設の予約(申請)方法について	満足している	119人	55.9%	31人	14.6%	68人	31.9%	20人	9.4%
	やや満足	61人	28.6%	15人	7.0%	25人	11.7%	21人	9.9%
	やや不満	26人	12.2%	7人	3.3%	17人	8.0%	2人	0.9%
	不満	7人	3.3%	2人	0.9%	3人	1.4%	2人	0.9%
7、部屋等の利用料金について	満足している	118人	73.8%	40人	25.0%	54人	33.8%	24人	15.0%
	やや満足	30人	18.8%	10人	6.3%	14人	8.8%	6人	3.8%
	やや不満	9人	5.6%	4人	2.5%	3人	1.9%	2人	1.3%
	不満	3人	1.9%	1人	0.6%	1人	0.6%	1人	0.6%
8、南分室の総合満足度	満足している	198人	68.3%	63人	21.7%	100人	34.5%	35人	12.1%
	やや満足	88人	30.3%	34人	11.7%	40人	13.8%	14人	4.8%
	やや不満	4人	1.4%	1人	0.3%	1人	0.3%	2人	0.7%
	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)

(平成27年12月1日～平成28年1月20日実施)

回答者数人数	合計人数	118人	男性	55人	女性	47人	性別不明	16人
回収率	96.7%	配布数	122枚	回収数	118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・性別	20歳未満	1人	0.8%	1人	0.8%		0.0%		0.0%
	20歳代	1人	0.8%		0.0%		0.0%	1人	0.8%
	30歳代	3人	2.4%	3人	2.4%		0.0%		0.0%
	40歳代	10人	8.1%	6人	4.8%	3人	2.4%	1人	0.8%
	50歳代	8人	6.5%	2人	1.6%	4人	3.2%	2人	1.6%
	60歳代	53人	42.7%	10人	8.1%	31人	25.0%	12人	9.7%
	70歳代	48人	38.7%	33人	26.6%	9人	7.3%	6人	4.8%
2、来館目的	高齢者交流室利用	80人	64.5%	27人	21.8%	36人	29.0%	17人	13.7%
	情報交換ルーム利用	20人	16.1%	7人	5.6%	11人	8.9%	2人	1.6%
	ボランティア活動室利用	17人	13.7%	15人	12.1%		0.0%	2人	1.6%
	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	1人	0.8%	1人	0.8%		0.0%		0.0%
	福祉情報の収集	2人	1.6%	2人	1.6%		0.0%		0.0%
	その他	4人	3.2%	3人	2.4%		0.0%	1人	0.8%
3、職員の接遇 (態度・説明等)	満足している	86人	77.5%	37人	33.3%	33人	29.7%	16人	14.4%
	やや満足	24人	21.6%	9人	8.1%	11人	9.9%	4人	3.6%
	やや不満	1人	0.9%	1人	0.9%		0.0%		0.0%
	不満	人	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
4、緑分室内の設備 や 備品、案内表示に ついて	満足している	80人	67.2%	32人	26.9%	34人	28.6%	14人	11.8%
	やや満足	34人	28.6%	17人	14.3%	11人	9.2%	6人	5.0%
	やや不満	5人	4.2%	4人	3.4%	1人	0.8%		0.0%
	不満	人	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
5、施設の清掃、衛生 管理状況	満足している	104人	87.4%	50人	42.0%	37人	31.1%	17人	14.3%
	やや満足	14人	11.8%	3人	2.5%	7人	5.9%	4人	3.4%
	やや不満	1人	0.8%	1人	0.8%		0.0%		0.0%
	不満	人	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
6、施設の予約(申請)方法について	満足している	30人	54.5%	14人	25.5%	11人	20.0%	5人	9.1%
	やや満足	20人	36.4%	8人	14.5%	9人	16.4%	3人	5.5%
	やや不満	5人	9.1%	2人	3.6%	2人	3.6%	1人	1.8%
	不満	人	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
7、部屋等の利用料金について	満足している	36人	76.6%	18人	38.3%	12人	25.5%	6人	12.8%
	やや満足	7人	14.9%	3人	6.4%	3人	6.4%	1人	2.1%
	やや不満	3人	6.4%	2人	4.3%	1人	2.1%		0.0%
	不満	1人	2.1%	1人	2.1%		0.0%		0.0%
8、緑分室の総合満足度	満足している	62人	70.5%	29人	33.0%	23人	26.1%	10人	11.4%
	やや満足	23人	26.1%	11人	12.5%	5人	5.7%	7人	8.0%
	やや不満	3人	3.4%	1人	1.1%	2人	2.3%		0.0%
	不満	人	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%