

平成29年10月6日
施設管理係

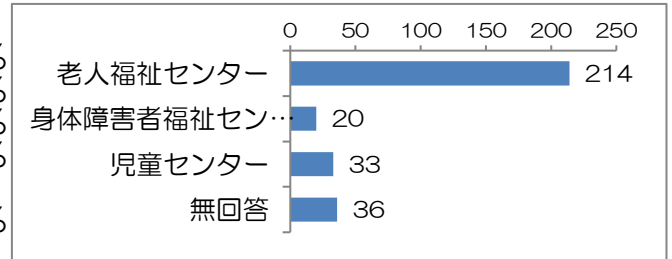
飯能市総合福祉センター 施設利用者アンケート集計結果

実施期間：平成29年8月16日（水）～8月31日（木）

サンプル数：303人

問1 どちらの施設にお越しですか？

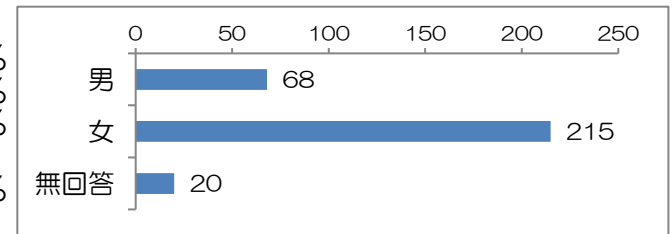
	回答数	構成比
(1) 老人福祉センター	214	71%
(2) 身体障害者福祉センター	20	7%
(3) 児童センター	33	11%
(4) 無回答	36	12%
計	303	100%



問2 あなたのことについてお聞かせください。

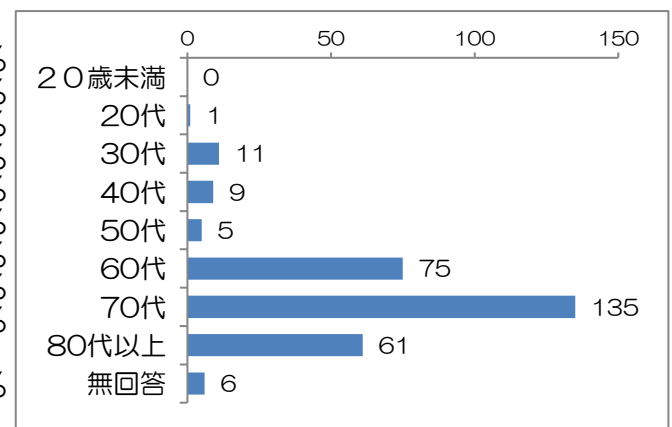
①性別

	回答数	構成比
(1) 男	68	22%
(2) 女	215	71%
(3) 無回答	20	7%
計	303	100%



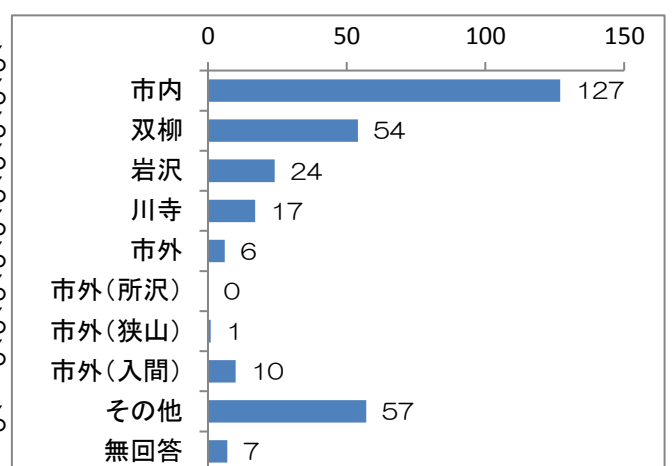
②年代

	回答数	構成比
(1) 20歳未満	0	0%
(2) 20代	1	0%
(3) 30代	11	4%
(4) 40代	9	3%
(5) 50代	5	2%
(6) 60代	75	25%
(7) 70代	135	45%
(8) 80代以上	61	20%
無回答	6	2%
計	303	100%

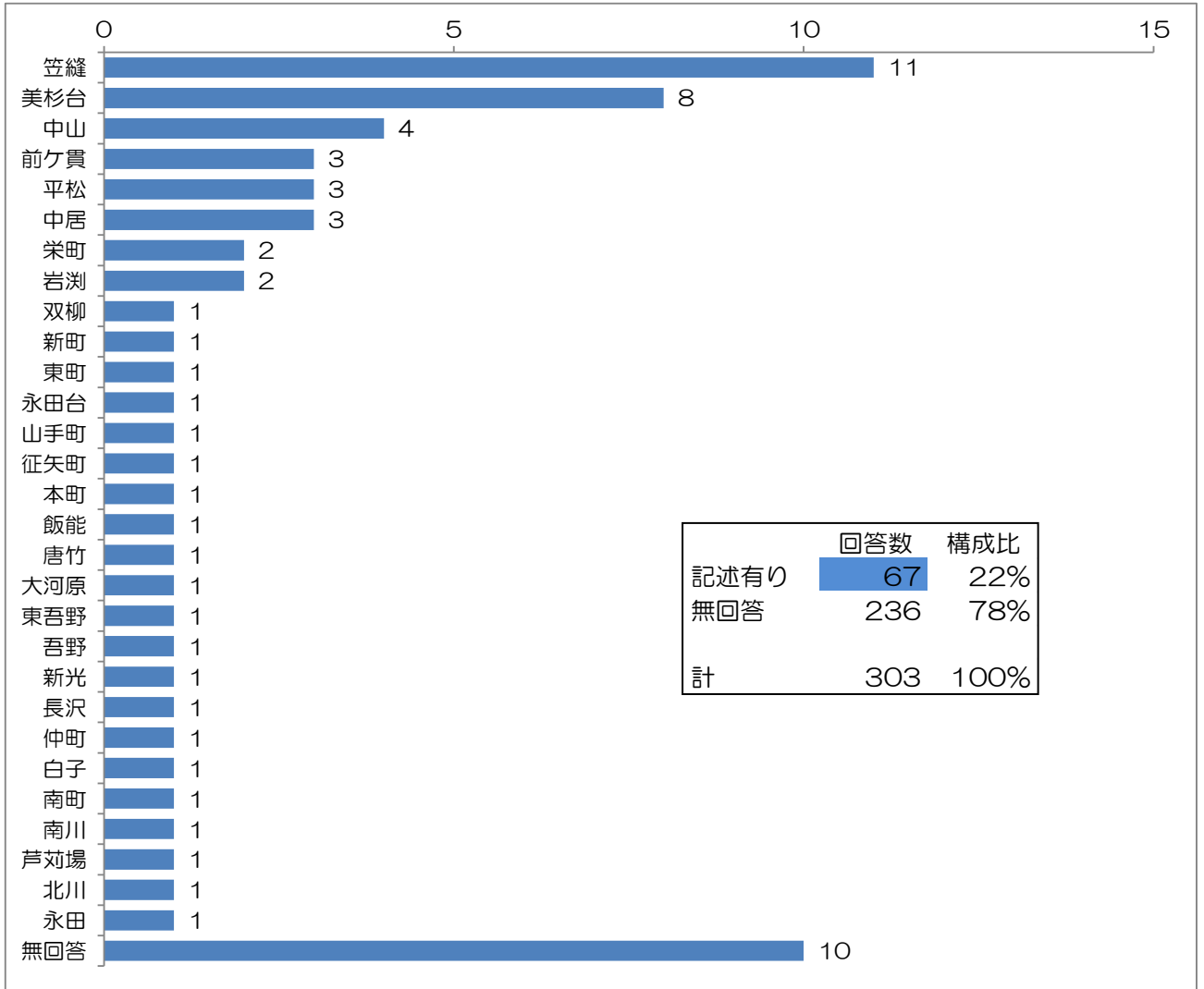


③お住まい

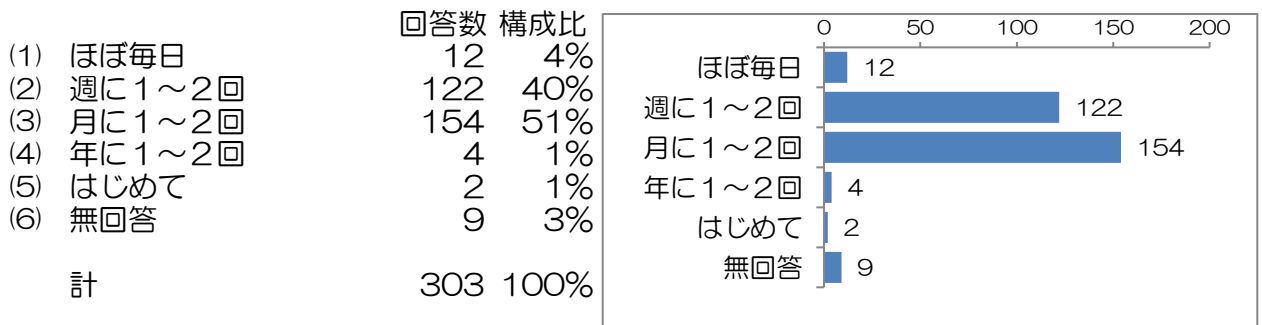
	回答数	構成比
(1) 市内	127	42%
(2) 双柳	54	18%
(3) 岩沢	24	8%
(4) 川寺	17	6%
(5) 市外	6	2%
(6) 市外（所沢）	0	0%
(7) 市外（狭山）	1	0%
(8) 市外（入間）	10	3%
(9) その他	57	19%
無回答	7	2%
計	303	100%



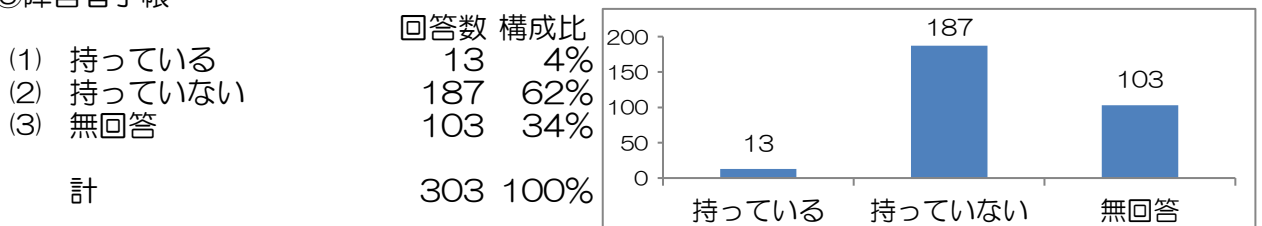
③お住まいの地区



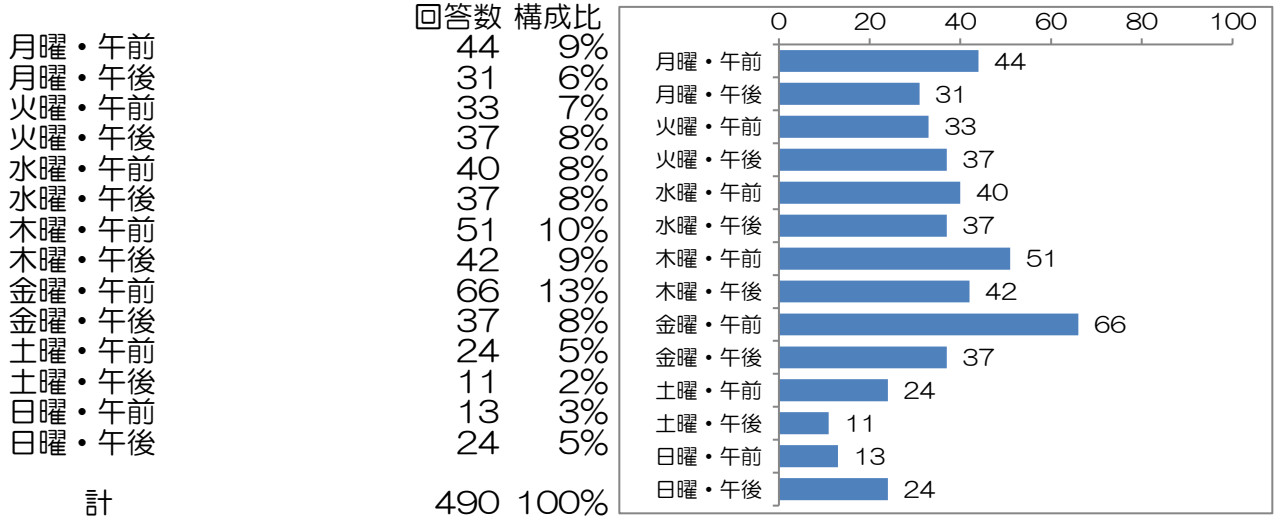
④利用回数



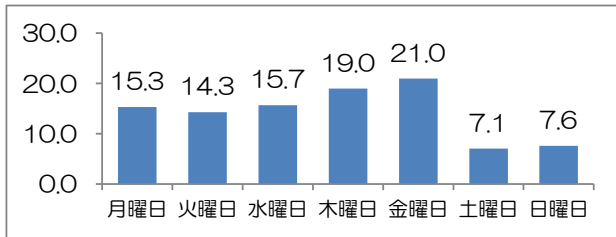
⑤障害者手帳



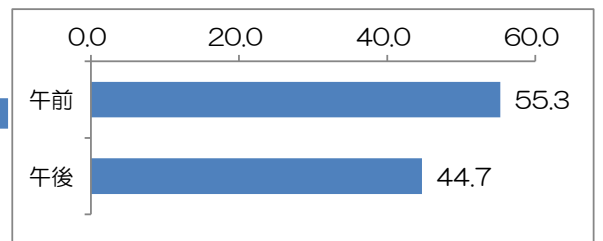
問3 よく利用している時間帯に○をつけてください（複数回答可）



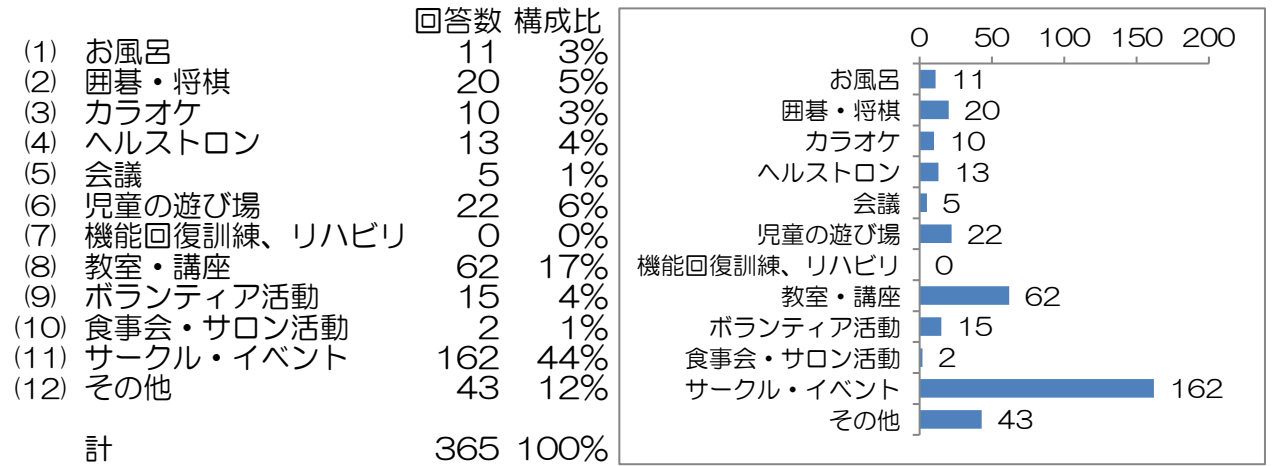
曜日別 (単位%)



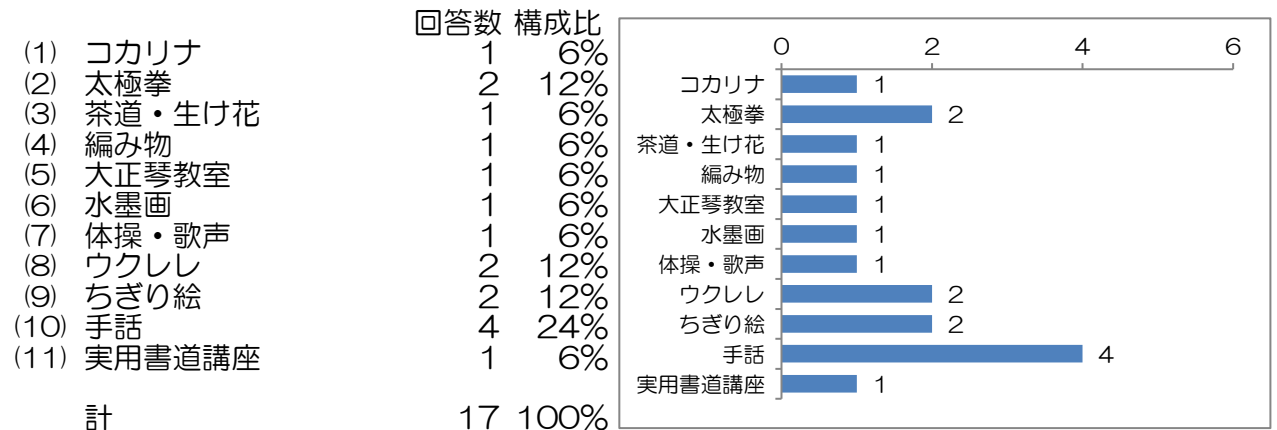
時間別 (単位%)



問4 ご利用の目的は何ですか（複数回答可）

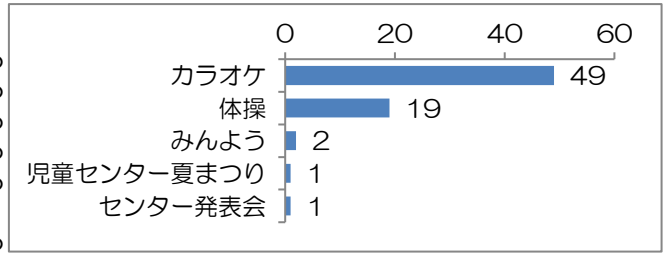


問4 教室・講座の内容（複数回答可）



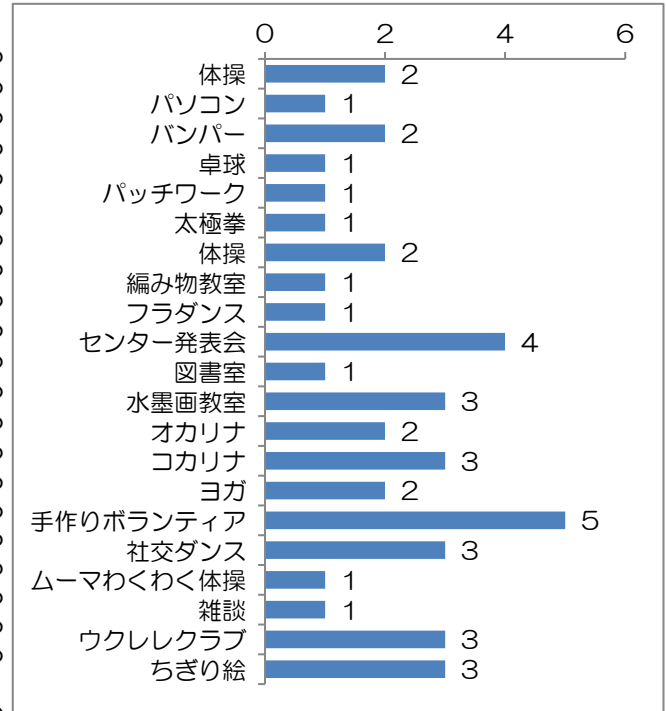
問4 サークル・イベント

	回答数	構成比
(1) カラオケ	49	68%
(2) 体操	19	26%
(3) みんよう	2	3%
(4) 児童センター夏まつり	1	1%
(5) センター発表会	1	1%
計	72	100%



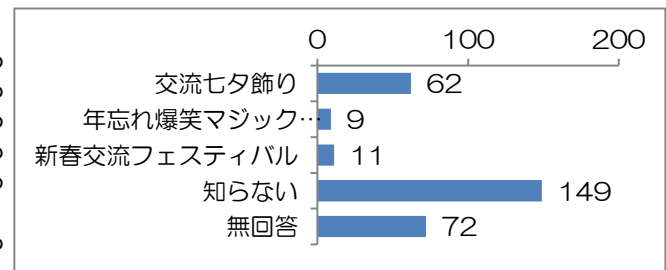
問4 その他の内容

	回答数	構成比
体操	2	5%
パソコン	1	2%
バンパー	2	5%
卓球	1	2%
パッチワーク	1	2%
太極拳	1	2%
体操	2	5%
編み物教室	1	2%
フラダンス	1	2%
センター発表会	4	9%
図書室	1	2%
水墨画教室	3	7%
オカリナ	2	5%
コカリナ	3	7%
ヨガ	2	5%
手作りボランティア	5	12%
社交ダンス	3	7%
ムーマわくわく体操	1	2%
雑談	1	2%
ウクレレクラブ	3	7%
ちぎり絵	3	7%
計	43	100%



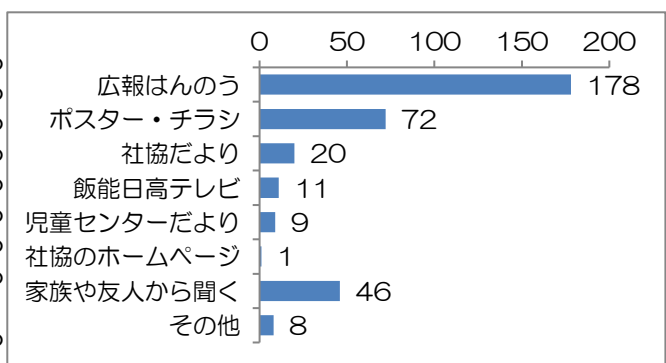
問5 総合福祉センターでは、七夕や正月遊びなど、高齢者、身体障害者、児童が交流できる事業を実施していますが、交流事業をご存じですか？

	回答数	構成比
(1) 交流七夕飾り	62	20%
(2) 年忘れ爆笑マジックショ	9	3%
(3) 新春交流フェスティバル	11	4%
(4) 知らない	149	49%
(5) 無回答	72	24%
計	303	100%



問6 総合福祉センター各種事業・イベントをお知りになるのは、何で知りましたか？

	回答数	構成比
(1) 広報はんのう	178	52%
(2) ポスター・チラシ	72	21%
(3) 社協だより	20	6%
(4) 飯能日高テレビ	11	3%
(5) 児童センターだより	9	3%
(6) 社協のホームページ	1	0%
(7) 家族や友人から聞く	46	13%
(8) その他	8	2%
計	345	100%

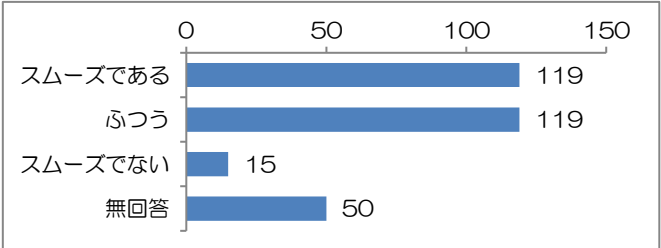


問6 その他の内容

(1)	サークルの中で	1	(5)	グループ	1
(2)	福祉センター	1	(6)	サークルの先生	1
(3)	囲碁の先生	1	(7)	全てを通して	1
(4)	指導者からの情報が多いです	1	(8)	サークル活動	1
計		8			

問7 施設をご利用する際の受付手続きや申請の方法などはいかがですか？

	回答数	構成比
(1) スムーズである	119	39%
(2) ふつう	119	39%
(3) スムーズでない	15	5%
(4) 無回答	50	17%
計	303	100%

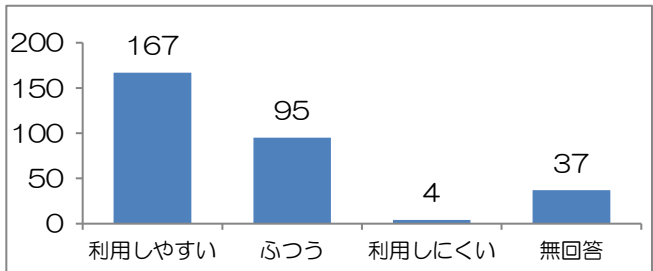


問7 苦勞した理由は？

	回答数
(1) 住所やTELNoの記入は、プライバシーや安全の為に記入したくない。	1
(2) 部屋を取るのに来なければならないのが不便。電話対応に出来ないのでしょうか。	1
(3) 最近、いつも使用する部屋が使えず作業しづらいので、福祉作業室を希望します。	1
(4) 30年以上やっているのに決まった部屋が取れない。福祉作業室（洋）をお願いします。	3
(5) 毎月第2木、第4木と決まってボランティアの作業をしている。また30年以上も続けている事なので、是非2階作業室を使用したい。	1
(6) 手際が、良く解る様にして欲しい。	1
(7) 継続されているものは、改めて取らなくても優先的に入れて欲しい。	1
(8) 利用者の利便性を、考えて欲しい。	3
(9) 不便、手続き等。	1
(10) パソコンで取れない。	1
(11) 申請をパソコンで出来る様にして欲しい。利用者の利便性を考えて頂けると助かる。	1
(12) 1階受付の男の人達は、テキパキして気持ちが良い。	1
計	16

問8 開館日・利用時間は利用しやすいですか？

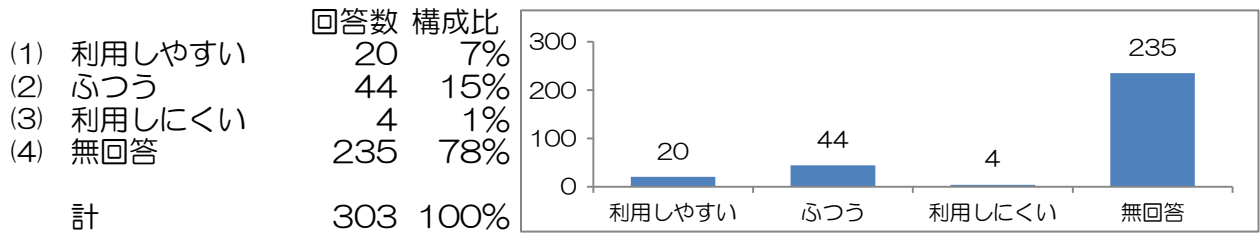
	回答数	構成比
(1) 利用しやすい	167	55%
(2) ふつう	95	31%
(3) 利用しにくい	4	1%
(4) 無回答	37	12%
計	303	100%



問8 利用しにくい理由は？

	回答数
(1) 交通の便。	1
(2) 夜も使いたい。	1
(3) 冬期は5時閉館でも良いですが、夏期は時間延長して欲しいです。	1
(4) 子供のお帰り音楽と時間がちがうと、子供と親も戸惑う。	1
計	4

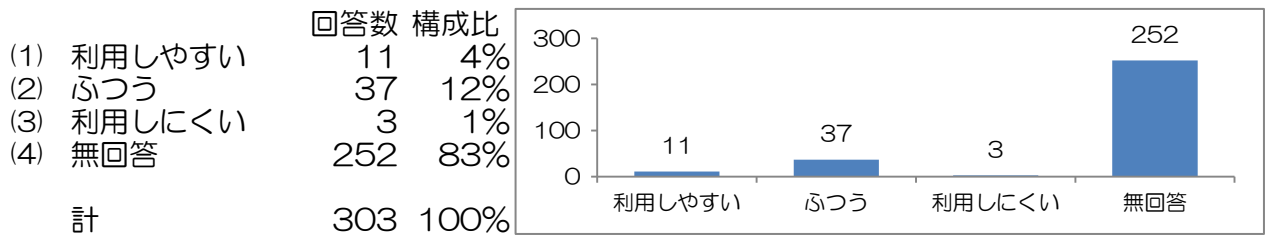
問9 カラオケのご利用時間は、午後1時から午後3時までですが利用しやすいですか？（複数回答可）



問9 利用しにくい理由は

	回答数
(1) 交通の便。	1
(2) 古い人で固まって入り込めない。	1
(3) 出来る事なら4時ごろまでお願いしたい。	1
(4) まだ利用した事がないが、利用するとしたら午後3時以降が良い。	1
(5) 利用なし。	6
(6) 興味ない。	1
(7) 午後1時から4時ごろまで、してほしい。	1
計	12

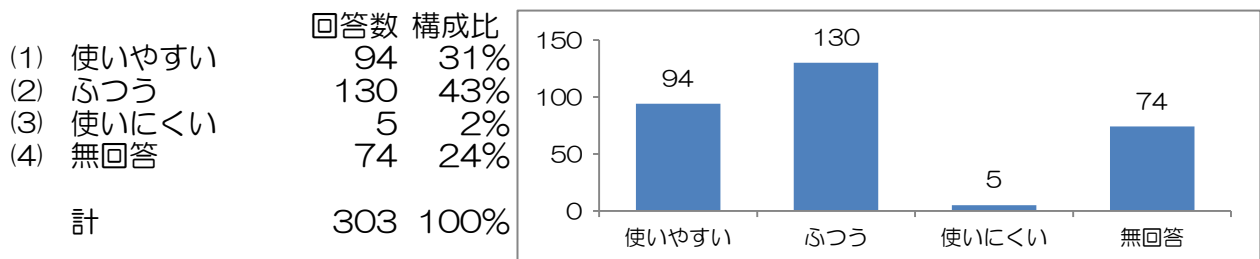
問10 風呂の利用時間は午前11時から午後3時迄ですが、利用しやすいですか？



問10 利用しにくい理由は

	回答数
(1) 利用していない。	1
(2) 交通。	1
(3) 出来れば午後4時まで。	1
(4) 他市に比べてとても早い終了時刻。	1
(5) いつか利用したいと思います。	1
(6) 利用なし。	6
(7) 汚いから、他人が使ったのはいやだ。	1
(8) 設備が古い。気の毒。	1
(9) 時間をずらしてくれれば有り難い。例えば12時から16時とか。	1
計	14

問11 館内の空調や照明、トイレや浴室、湯沸室などの設備は使いやすいですか？



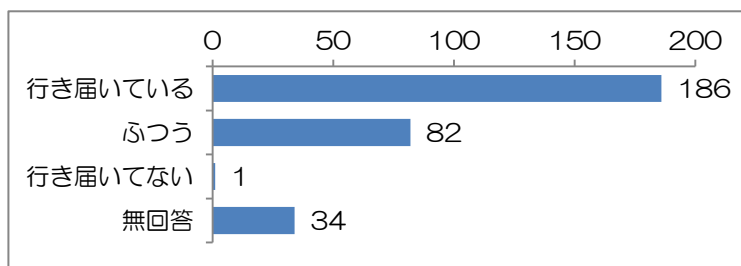
問11 使いにくい理由は

- (1) クーラーが強すぎる。
- (2) 3階はお湯が出ない。2階はお湯がぬるすぎる。
- (3) 2階のトイレに、3階のように物を置く机が欲しい。
- (4) 和のトイレが多過ぎる感じ。
- (5) 空調の温度調整がむずかしい。
- (6) 洋式トイレを増やして欲しい。

回答数
1
1
1
1
1
1
計 6

問12 施設（トイレ、ロビー、部屋など）の清掃は行き届いてますか？

	回答数	構成比
(1) 行き届いている	186	61%
(2) ふうふう	82	27%
(3) 行き届いてない	1	0%
(4) 無回答	34	11%
計	303	100%



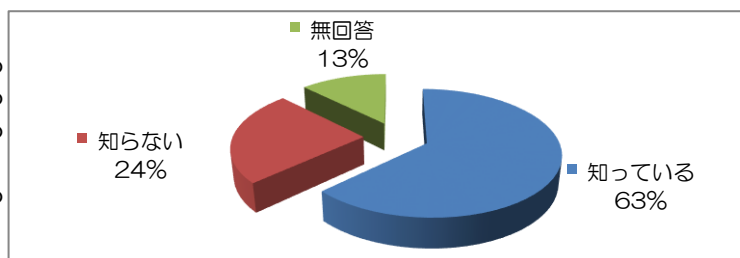
問12 行き届いていない理由は

- (1) トイレの中の言葉、ほほえましい。

回答数
1
計 1

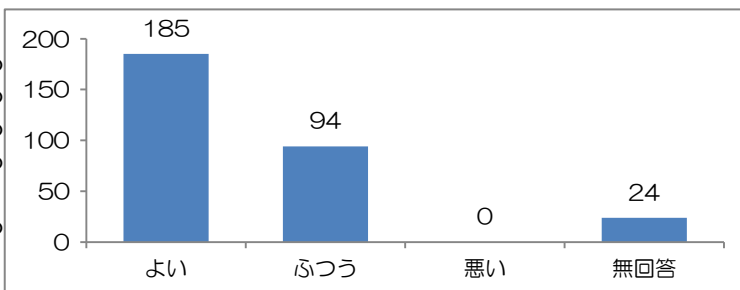
問13 避難通路・非常口はご存じですか？

	回答数	構成比
(1) 知っている	191	63%
(2) 知らない	74	24%
(3) 無回答	38	13%
計	303	100%



問14 職員の挨拶や対応はいかがですか？

	回答数	構成比
(1) よい	185	61%
(2) ふうふう	94	31%
(3) 悪い	0	0%
(4) 無回答	24	8%
計	303	100%



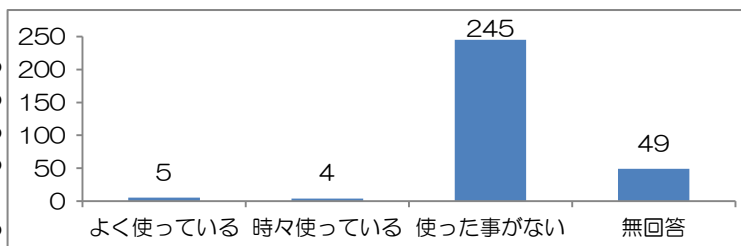
問14 悪い理由は

- (1) 今のままで充分満足しています。

回答数
1
計 1

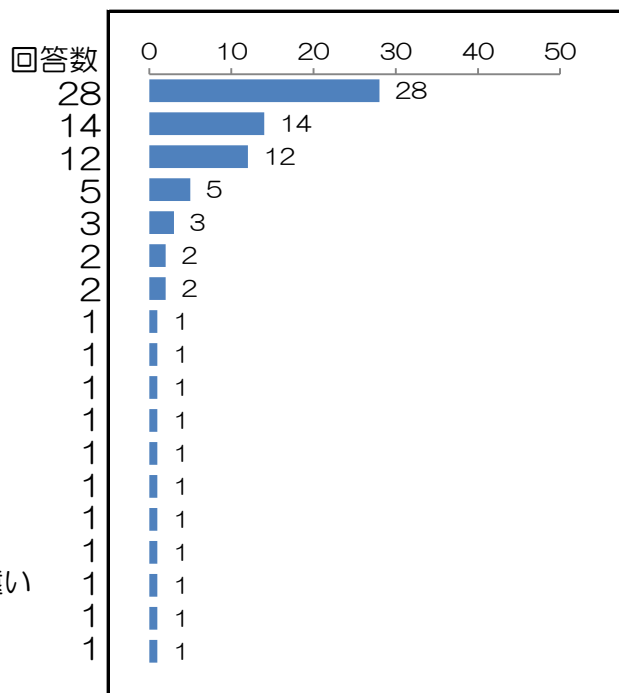
問15 送迎バスはご利用されていますか？

	回答数	構成比
(1) よく使っている	5	2%
(2) 時々使っている	4	1%
(3) 使った事がない	245	81%
(4) 無回答	49	16%
計	303	100%



問15 使ったことが無い理由は

(1) 自家用車で来るから	28
(2) 自転車です	14
(3) 徒歩で来館	12
(4) 家の近くにバス乗り場がない	5
(5) 存在すら知らない	3
(6) 車か自転車	2
(7) 徒歩か自転車	2
(8) 送ってもらうから	1
(9) バイクで来られるから	1
(10) バイクか車	1
(11) 住んでいる地区を回る曜日が合わない	1
(12) 大型の車では家の近くまで来ないため	1
(13) 住所が停車位置と異なる	1
(14) ルートがない	1
(15) どこが停留所かわからないから	1
(16) 本数が少ない、指定乗降口（停留所？）が遠い	1
(17) 利用時間と合わない運行だから	1
(18) 時々使ってる。福祉センターに来る時やさしい運転手・ガイドさんです	1



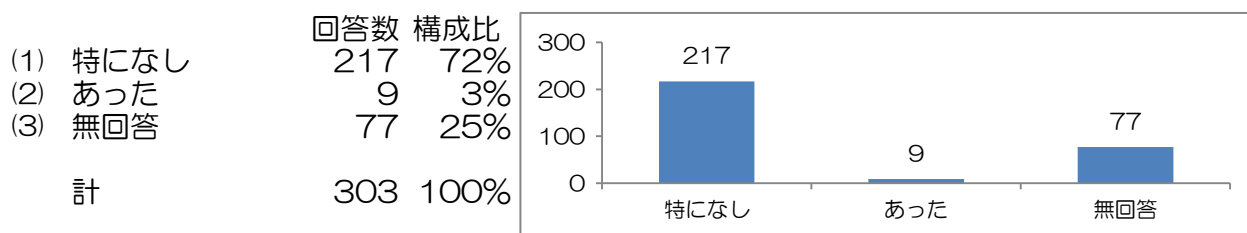
計 77

問15 改善して欲しい点は

改善点	回答数
(1) 駐車スペースが少ない。	2
(2) もっとたくさん送迎があれば、良いと思う。	1
(3) なるべく「ボンゴ」の様な小さい車が有ると、良いですね。	1
(4) 小型の車を増やして、小回りが効くと、良いと思います。	2
(5) 特になし。	2
(6) 待合場所がはっきりしていない。立札などない。	1
(7) もっと便数を増やし、区域を広げてほしい。	1
(8) 加治地区方面にも、ルートを作ってほしい。	1
(9) 初めて車で来た時、段差が有ってびっくりした。いきおい良く来ていたら下をこすっていたのかもと、思いました。段差あり等、解り易い表示があれば良いと思います。	1
(10) バスを施設に10:00とか、だいたい教室が始まる時間に合わせて欲しい。	1
(11) ボランティア活動無料	1
(12) 自宅に車が無い者、体に障害が有る者に、もっと利用しやすいと助かります。	1

計 15

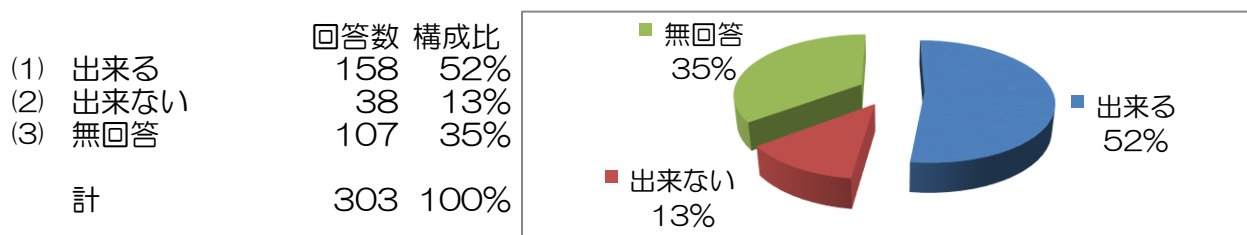
問16 他の利用者の方とのトラブルはありましたか？または、トラブルを見た事が有りますか？



問16 差支えない範囲で、トラブルの理由、トラブルの場面をお聞かせ下さい・・・

	回答数
(1) 最初の頃、飲酒でのトラブルを見た。	1
(2) 皆さん仲良くカラオケ等、楽しんでます。	1
(3) 風呂での自分勝手なふるまい。桶を投げる人を見た。(感情を抑えられなくて)	1
(4) 同好会ですので、特に問題有りません	1
(5) 子供が上の学年の子とトラブル(噛まれる)があった。	1
(6) ヘルストロンの事で	1
(7) 他市の人が風呂場を利用していた。	1
計	7

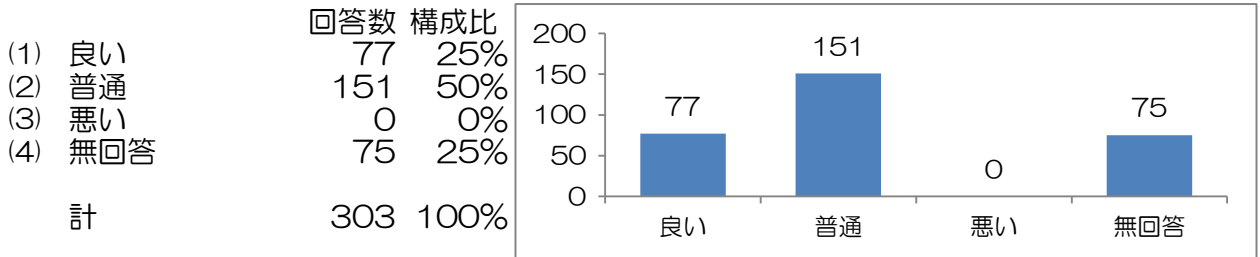
問17 1人でも気軽に利用できますか？



問17 差支えない範囲で、その理由をお聞かせ下さい・・・

	回答数
(1) 1人で来るといふ勇気が出ない。	1
(2) 相手がいないと、将棋が指せない。	1
(3) 使う理由なし。	1
(4) 1人で来た事が無いけれど、出来ると思う。	1
(5) した事がないので、解らない。	1
(6) なんとなく。	1
(7) 今迄、経験がない。	1
(8) なかなか1人では、来られない。	1
(9) 用がない。	1
(10) 仲間同士が強い。	1
(11) 子供と一緒に来ているので。	1
(12) 子供と来る事しかないの。	1
(13) 児童センター以外であれば、一人はちょっと。	1
(14) 子供の遊びで、来ているの。	1
(15) サークルなので。	1
(16) グループで利用している。	1
(17) 子供が遊ぶ時のみ、利用します。	1
(18) 囲碁以外、利用していないの。	1
計	18

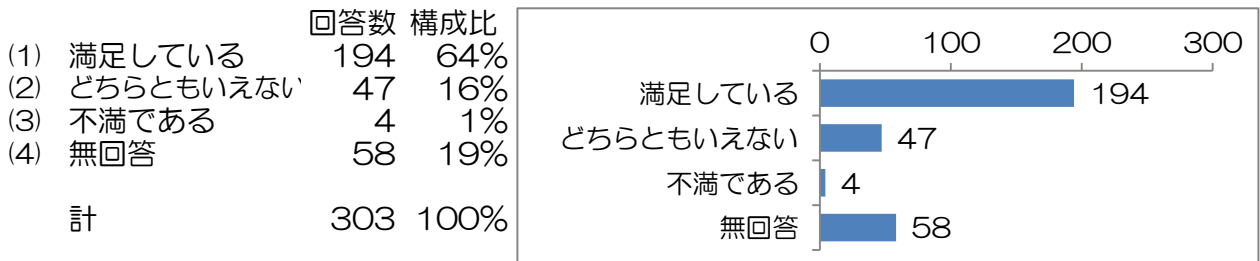
問18 他の利用者の雰囲気はどうか？



問18 差し支えない範囲で、その理由をお聞かせ下さい・・・

	回答数
(1) ビリヤード場を作る。異様な感じ。	1
計	1

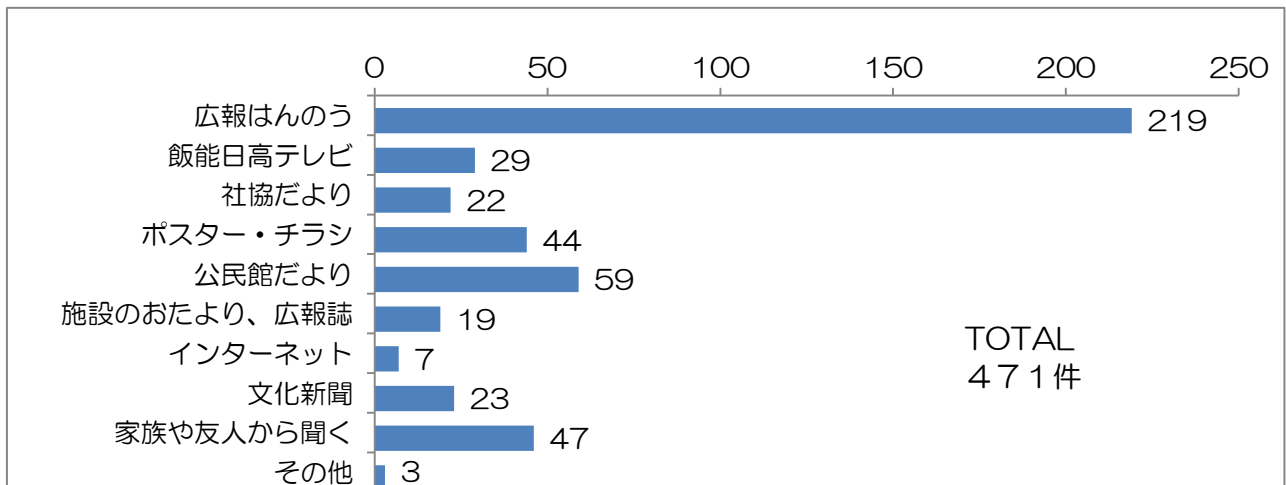
問19 この施設を利用しての、全体的な満足度はいかがですか？



問19 不満である理由

	回答数
(1) 日高の福祉センターの様に、駐車場を広くして欲しい。	1
(2) 駐車場が狭いので、利用しにくい。	1
(3) 駐車場も狭いので、市役所から荷物を持って歩くのは大変です。	1
(4) ヨガマットを装備してほしい。	1
(5) あれはダメこれはダメのルールが多すぎる。子供がのびのび遊べる感じではない。	1
計	5

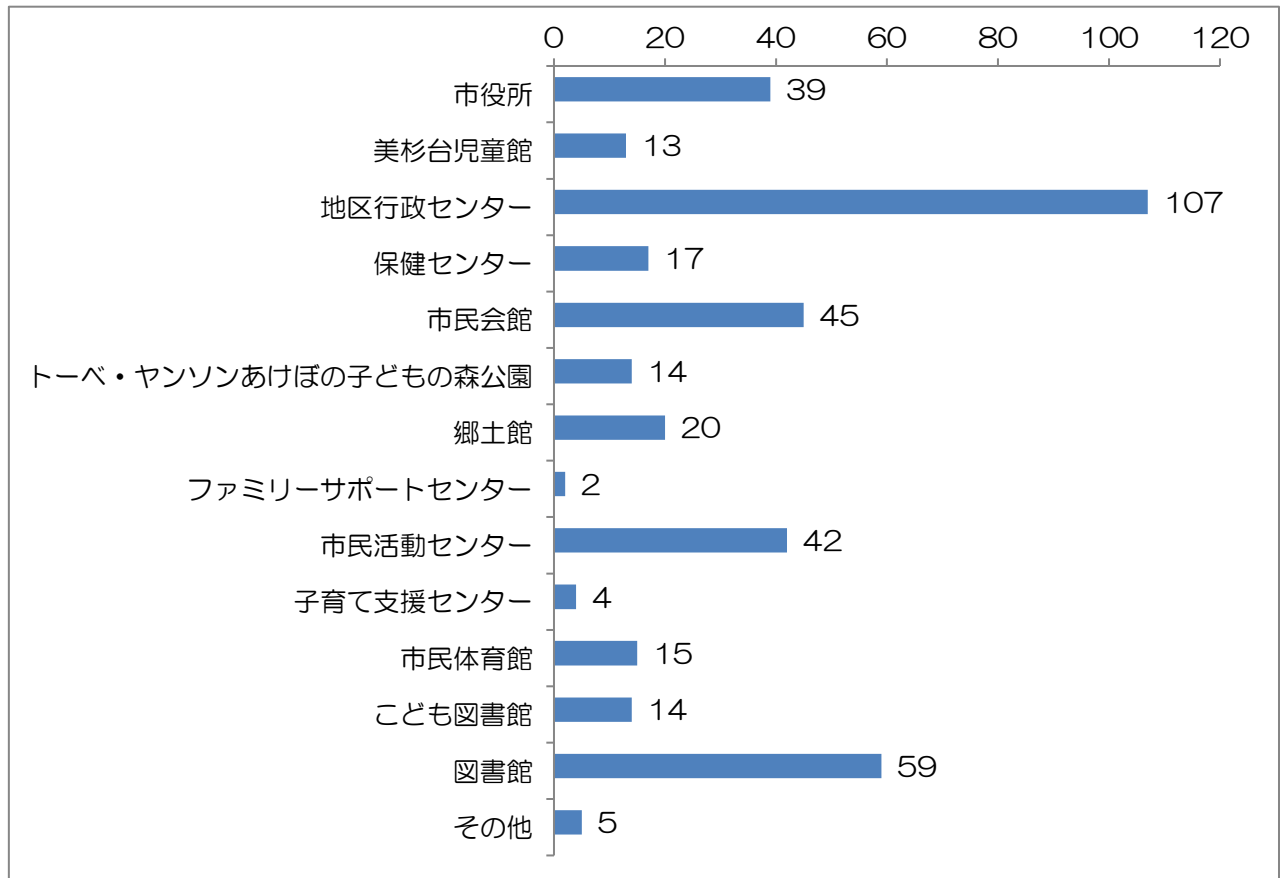
問20 飯能市内のいろいろなイベントをどのように調べていますか？（複数回答可）



問20 その他の内容

	回答数
(1) サークル活動より。	1
(2) イベントは、あまり利用していない。	1
計	2

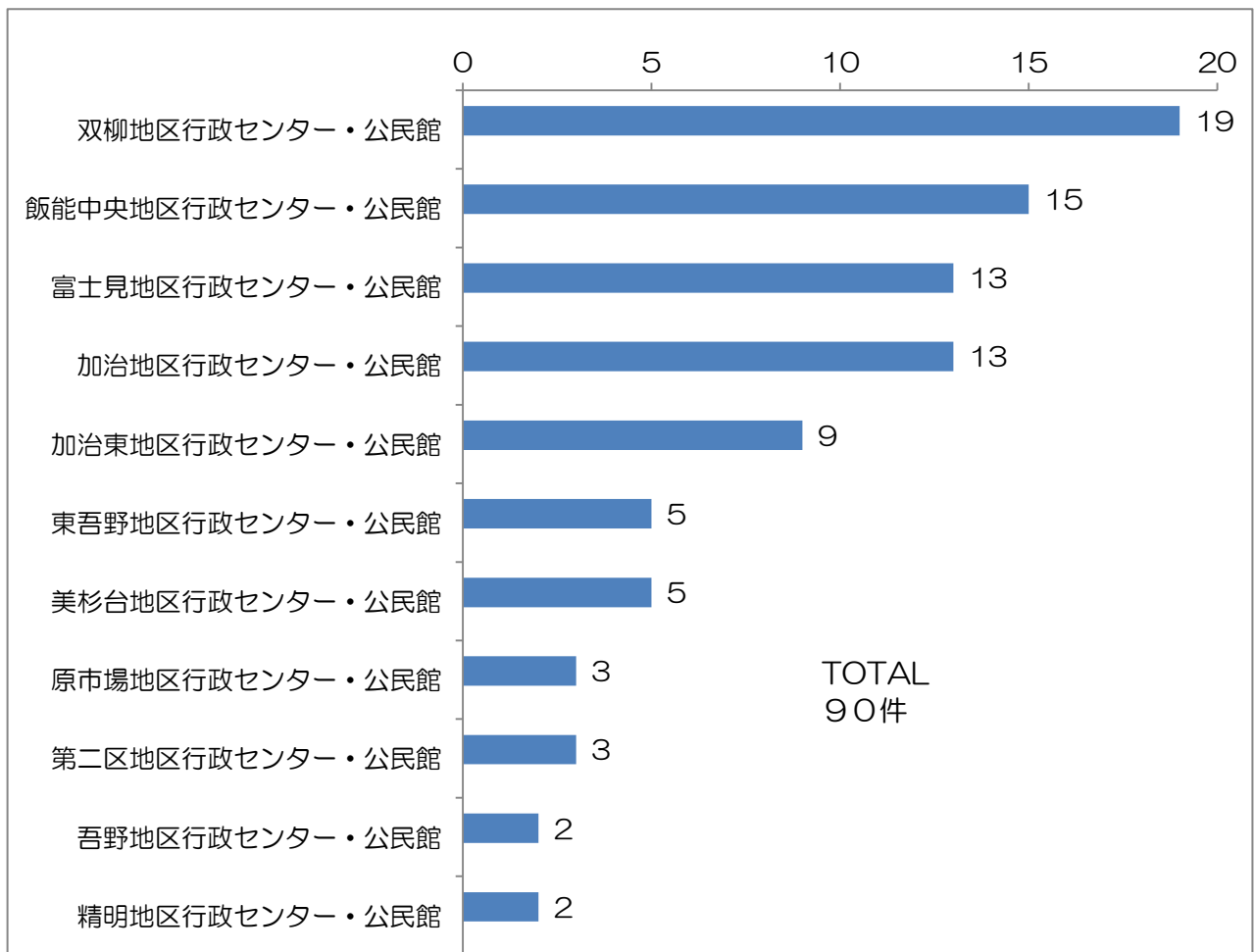
問21 総合福祉センター以外でよく利用している公共施設等を教えてください。（複数回答可）



	回答数	構成比
(1) 市役所	39	10%
(2) 美杉台児童館	13	3%
(3) 地区行政センター	107	27%
(4) 保健センター	17	4%
(5) 市民会館	45	11%
(6) トーベ・ヤンソンあけぼの子ども森公園	14	4%
(7) 郷土館	20	5%
(8) ファミリーサポートセンター	2	1%
(9) 市民活動センター	42	11%
(10) 子育て支援センター	4	1%
(11) 市民体育館	15	4%
(12) こども図書館	14	4%
(13) 図書館	59	15%
(14) その他	5	1%
計	396	100%

問21 よく利用する地区行政センターは？(複数回答可)

	回答数	構成比
(1) 双柳地区行政センター・公民館	19	21%
(2) 飯能中央地区行政センター・公民館	15	17%
(3) 富士見地区行政センター・公民館	13	15%
(4) 加治地区行政センター・公民館	13	15%
(5) 加治東地区行政センター・公民館	9	10%
(6) 東吾野地区行政センター・公民館	5	6%
(7) 美杉台地区行政センター・公民館	5	6%
(8) 原市場地区行政センター・公民館	3	3%
(9) 第二区地区行政センター・公民館	3	3%
(10) 吾野地区行政センター・公民館	2	2%
(11) 精明地区行政センター・公民館	2	2%
計	89	100%



問21 その他の内容

	回答数
(2) なし	4
(3) ステップ	1
計	5

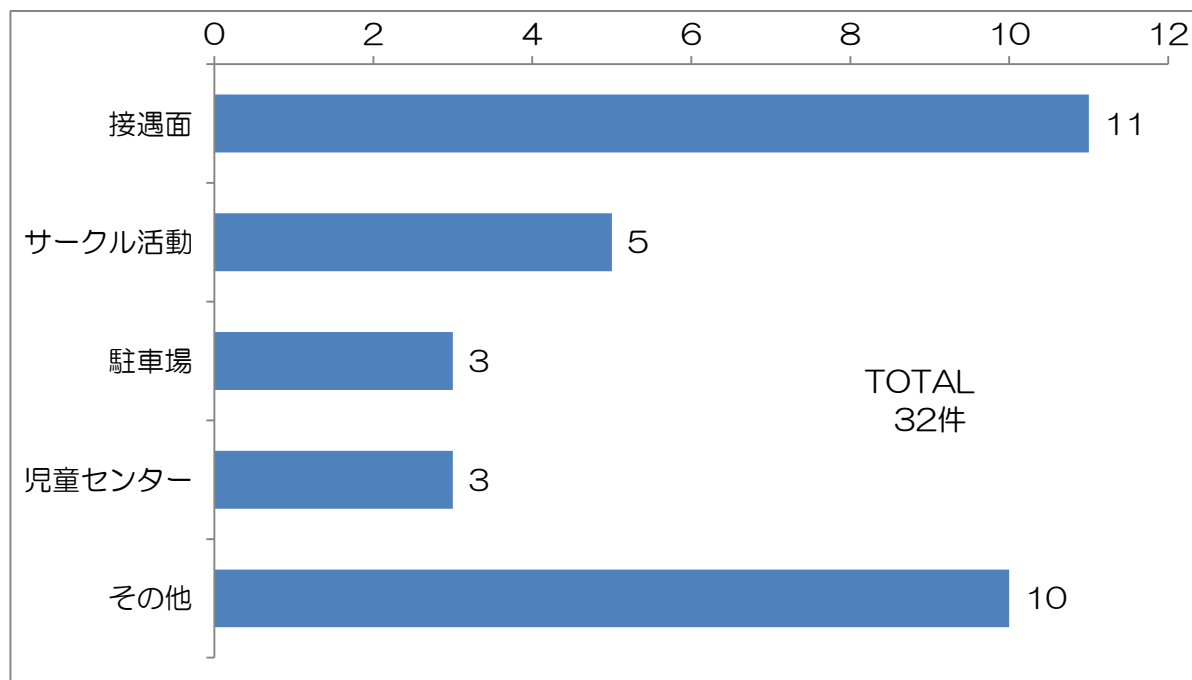
問22 総合福祉センターに実施して欲しい希望する事業・サービス等がございましたら
ご自由にお書き下さい。

	回答数
(1) 囲碁と将棋の会場は畳ではなく、椅子席にしてほしい。	1
(2) ヘルストロンはとても利用するが、古くおしり部分がめくれ、こんなのを使っても大丈夫なのかと、心配になります。危険ではないですか。まだ使うのですか、そろそろ交換した方が良いのでは	2
(3) 係りの方親切、良く面倒見てくれます。	1
(4) 血圧計やタニタの体重計を、常設して下さい。タニタは月1回でもいい。	1
(5) 入口フロアに作品が展示してあり、見て楽しんでますが、たまには山野草展も、展示して欲しいです。	1
(6) 週1回体操にしか来ていないので、後は解りません。	1
(7) 今回「書道教室」に参加させて頂きました。4回だけでは無く毎週やって頂きたい。年金暮らしなので、出来れば安く教えて頂きたい。今回、大変勉強になりました。ありがとう御座います。	1
(8) 「ヨガ」に参加させて頂いていますが、ヨガマットを装備して頂けたら嬉しい。歩いて通っているので、マットが重い。	1
(9) 図書について→雑誌が有ったら、良いですね！！	1
(10) センターへのバスの頻度を増やして、区域を広げて欲しい。来たくても、来れないのが現状です。	1
(11) 美杉台児童館のように、土足禁止の方が借りる際に、すごく楽になる。小さい子をだっこして、上の子の靴を履かせるのが、すごく大変です。	1
(12) 申請方法を、直接来るのではなく、電話申込みもOKになればありがたいと思います。	1
(13) 子供が未就児の時は良く利用させてもらいましたが、小学校に上がってしまうと、参加できるイベントが少ないです。平日に子供向けイベントがあると、利用しやすいと思います。	1
(14) 当日、どのスペースをどんな団体が、サークルで利用しているかをホームページなどから調べられると、助かります。 (入口正面にあるボードに、表記して有る様な内容)	1
(15) Wi・Fiが使えるとうれしい。	1
(16) 1階リハビリ室の使用を障害者手帳が無くても、申込用紙ぐらいで使用出来ると、大変助かる人が居ると思います。	1
(17) 駐車場を、増やしてほしい。	1
(18) 体操の利用だけなので、良く解らない。	1
(19) パソコンで部屋の予約が出来る様にして欲しい。申請時に毎回、住所電話番号等を書くのは、めんどうだと思う。	1
(20) マージャンも、サービスとして新設して欲しい。	1
(21) 今のままで、充分楽しくさせて頂いております。有難うございます。	1
(22) 児童センターで、小さい子がおもちゃを口に入れた物を「口に入れたおもちゃ入れの箱」を作って、箱に入れてもらい、それを消毒して頂いたら助かります。	1
(23) ロビー展に2週間程度作品を飾って下さい。現在は1週間です。宜しく願います。(ちぎり絵花見月の会)	3
(24) うたごえ教室が現在月1回ですが、2回位に増やしてほしい。	1
(25) 特になし。	5

計

32

問23 総合福祉センターの事業、サービス、その他について良い点・悪い点・その他
どんな事でも結構です。お気づきの事が有りましたら、ご自由にお書き下さい。



接遇面

	回答数
(1) 受付の方が笑顔で対応・あいさつして下さいるので、ホッとしています。	1
(2) 職員さんの対応がとても良いと思います。私達が常に気軽に来られる事は嬉しいです。何でも相談事も、お願い出来る雰囲気がございます。	1
(3) 受付係の対応が、特に良い。	1
(4) 職員さんの対応が、大変に良いです。	1
(5) サービス良い。	1
(6) もう10年以上福祉センターを、毎週のように使用させてもらっていますが皆さんが良い人ばかりなので、今のままで良いと思います。	1
(7) 職員の感じが良いです。	1
(8) 囲碁サークルで利用してる者ですが、いつ来ても職員様方のご対応も感じ良くこれからも、老人福祉、障害者のために頑張ってください、お願い致します。碁盤も綺麗にして頂き、有難う御座いました。	1
(9) いつもお世話になり感謝しています。ありがとうございます。	1
(10) 大変親切で感謝しております。	1
(11) とても良い。	1
小計	11

サークル活動

	回答数
(1) 太極拳ですが、畳の部屋が狭く感じるのも、もし空いてる時で良いので3Fフローリングが良いと思います。よろしく。	1
(2) いつも有難うございます。快く貸して下さいいつも感謝しています。引き続き何卒、よろしくお願い致します。	1
(3) 倉庫3の鍵をお借りする事が度々有りますが、倉庫を開けてすぐ鍵を返しに行って、また帰る時に鍵をお借りして返してという所を、一度に済ますと云う事は無理でしょうか？	1
(4) 楽しく使わせていただいています。有難うございます。	2
小計	5

駐車場

	回答数
(1) 駐車場の確保。	1
(2) 駐車場が少ないので増やして欲しい。	1
(3) 駐車場で困っています。	1
小計	3

児童センター

	回答数
(1) 児童センターをもっと充実して下さい。	1
(2) 子供向けのイベントも多く楽しんでいます。3階の先生達も名前を覚えてくれて子供も先生と呼んで、色々と話が出来るのは、すごく良いです。	1
(3) 土足OKとNGのゾーンが分かれているのが、不便だと感じました。美杉台は一度靴を脱いで上がれば、部屋の移動も楽です。おもちゃを、借りる・返却の時に、特に不便を感じます。駐車場にもっと余裕があると助かります。休日は、市役所も半分閉まっているので。	1
小計	3

その他

	回答数
(1) 83歳まで運転免許あるがその後、運転免許を返納したら自宅からの交通手段が不便なので・・・どうやって来られるか(不安)だ?	1
(2) 全体的にサービス精神に欠ける、資金不足かな。風呂場でのムダ毛処理は禁止してほしい(若い人)。お風呂を利用出来る事は、1人暮らしにとって本当に有り難いです。いつも有難うございます。	1
(3) 女性センターが飯能には無いので、女性も使いやすくして欲しい。	1
(4) 日頃、公僕に徹し「利用者ファースト」の実践には、当センターの職員の皆さん有難うございます。私にとって当センターは交際、娯楽の「場」と成っており時として、思わぬ人との出会いの「場」ともなっています。何の気兼ねもなく自由な場所が有るという事は有り難いですねえ、この様な「場」が無いと私など、引きこもりに成っていたかも知れません。いつまでも利用者のオアシスで有ります様に。	1
(5) Wi・Fiが使える様に成るといいですね。	1
(6) 特に有りません。	5
小計	10
計	32