

公共施設満足度調査結果

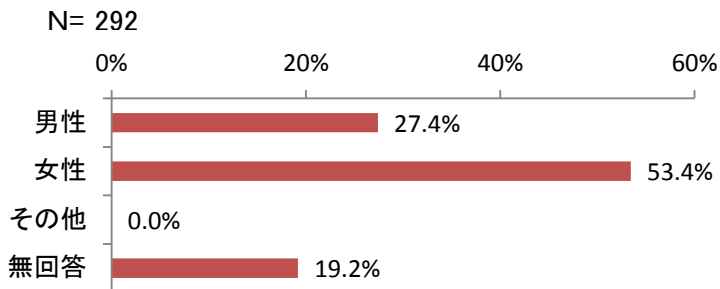
老人福祉施設5館まとめ

問1

次のア～キの各項目について、あてはまるものをそれぞれ1つずつ選び、番号に○印を付けてください。

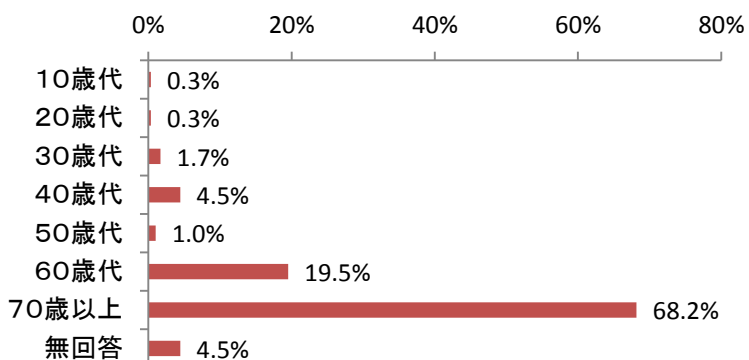
【ア あなたの性別は】

No	カテゴリー	件数	割合
1	男性	80	27.4%
2	女性	156	53.4%
3	その他	0	0.0%
	無回答	56	19.2%
合計		292	100%



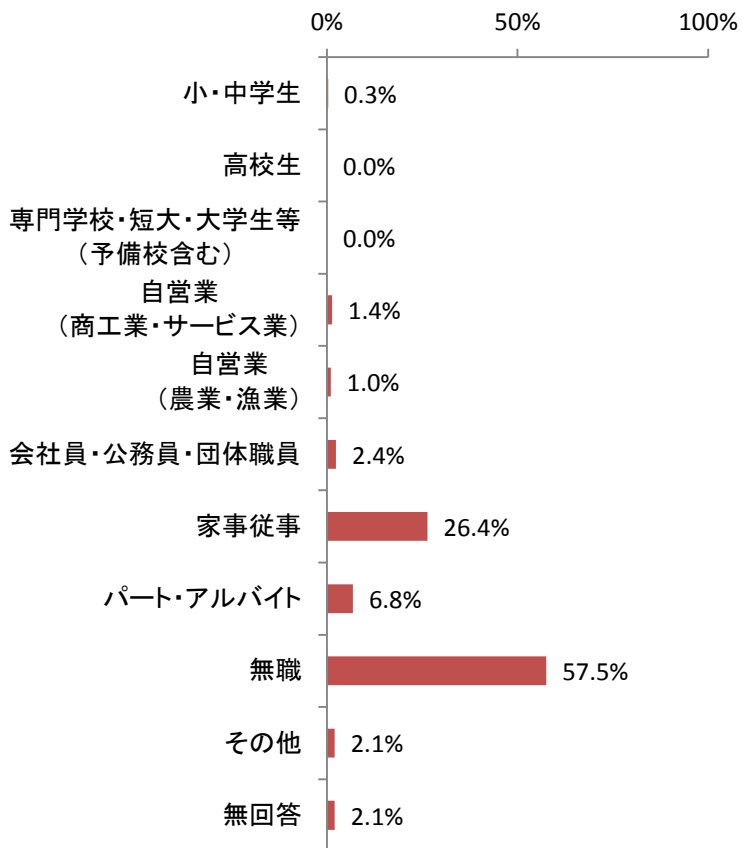
【イ あなたの年齢は】

No	カテゴリー	件数	割合
1	10歳代	1	0.3%
2	20歳代	1	0.3%
3	30歳代	5	1.7%
4	40歳代	13	4.5%
5	50歳代	3	1.0%
6	60歳代	57	19.5%
7	70歳以上	199	68.2%
	無回答	13	4.5%
合計		292	100.0%



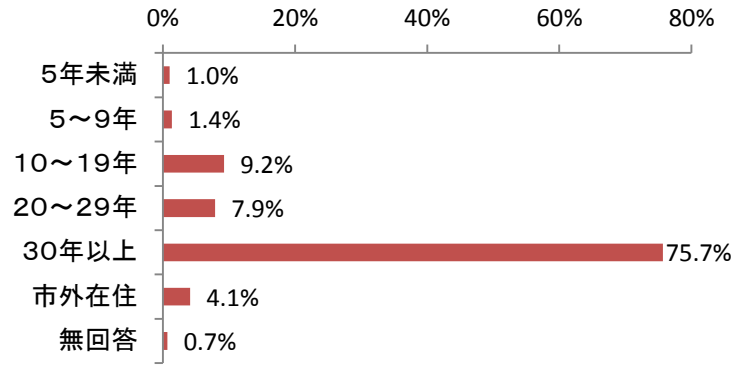
【ウ あなたの職業は】

No	カテゴリー	件数	割合
1	小・中学生	1	0.3%
2	高校生	0	0.0%
3	専門学校・短大・大学生等 (予備校含む)	0	0.0%
4	自営業 (商工業・サービス業)	4	1.4%
5	自営業 (農業・漁業)	3	1.0%
6	会社員・公務員・団体職員	7	2.4%
7	家事従事	77	26.4%
8	パート・アルバイト	20	6.8%
9	無職	168	57.5%
10	その他	6	2.1%
	無回答	6	2.1%
合計		292	100%



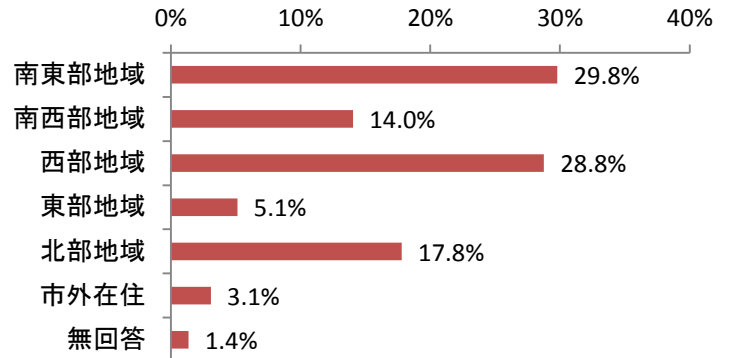
【エ あなたは、茅ヶ崎市内に住んで何年になりますか】

No	カテゴリー	件数	割合
1	5年未満	3	1.0%
2	5～9年	4	1.4%
3	10～19年	27	9.2%
4	20～29年	23	7.9%
5	30年以上	221	75.7%
6	市外在住	12	4.1%
	無回答	2	0.7%
	合計	292	100%



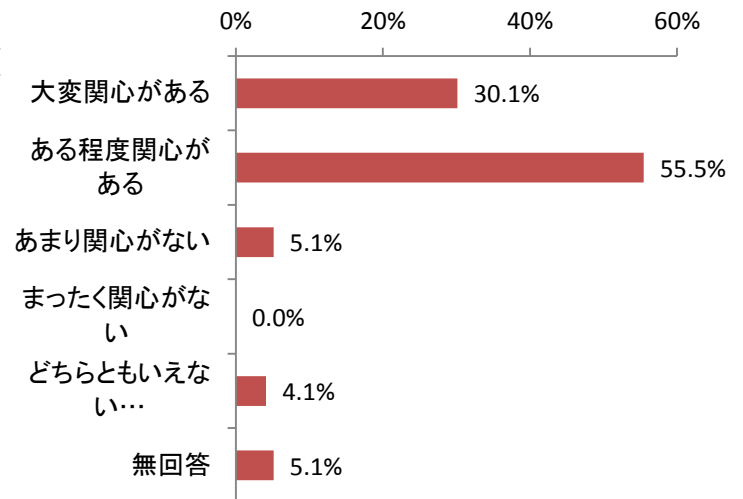
【オ お住まいの地域はどこですか】

No	カテゴリー	件数	割合
1	南東部地域	87	29.8%
2	南西部地域	41	14.0%
3	西部地域	84	28.8%
4	東部地域	15	5.1%
5	北部地域	52	17.8%
6	市外在住	9	3.1%
	無回答	4	1.4%
	合計	292	100%



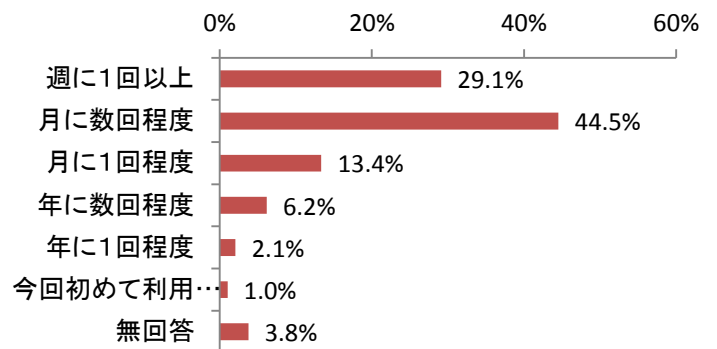
【カ あなたは、公共施設のあり方に関心をお持ちですか】

No	カテゴリー	件数	割合
1	大変関心がある	88	30.1%
2	ある程度関心がある	162	55.5%
3	あまり関心がない	15	5.1%
4	まったく関心がない	0	0.0%
5	どちらともいえない・わからない	12	4.1%
	無回答	15	5.1%
	合計	292	100%



【キ あなたは、この公共施設をどのくらいの頻度で利用されますか】

No	カテゴリー	件数	割合
1	週に1回以上	85	29.1%
2	月に数回程度	130	44.5%
3	月に1回程度	39	13.4%
4	年に数回程度	18	6.2%
5	年に1回程度	6	2.1%
6	今回初めて利用した	3	1.0%
	無回答	11	3.8%
	合計	292	100%



問2

この施設に対する、ア～クの各項目の「重要度」「満足度」について、あなたの考えに最も近いものをそれぞれ1つずつ選び、番号に○印を付けてください。

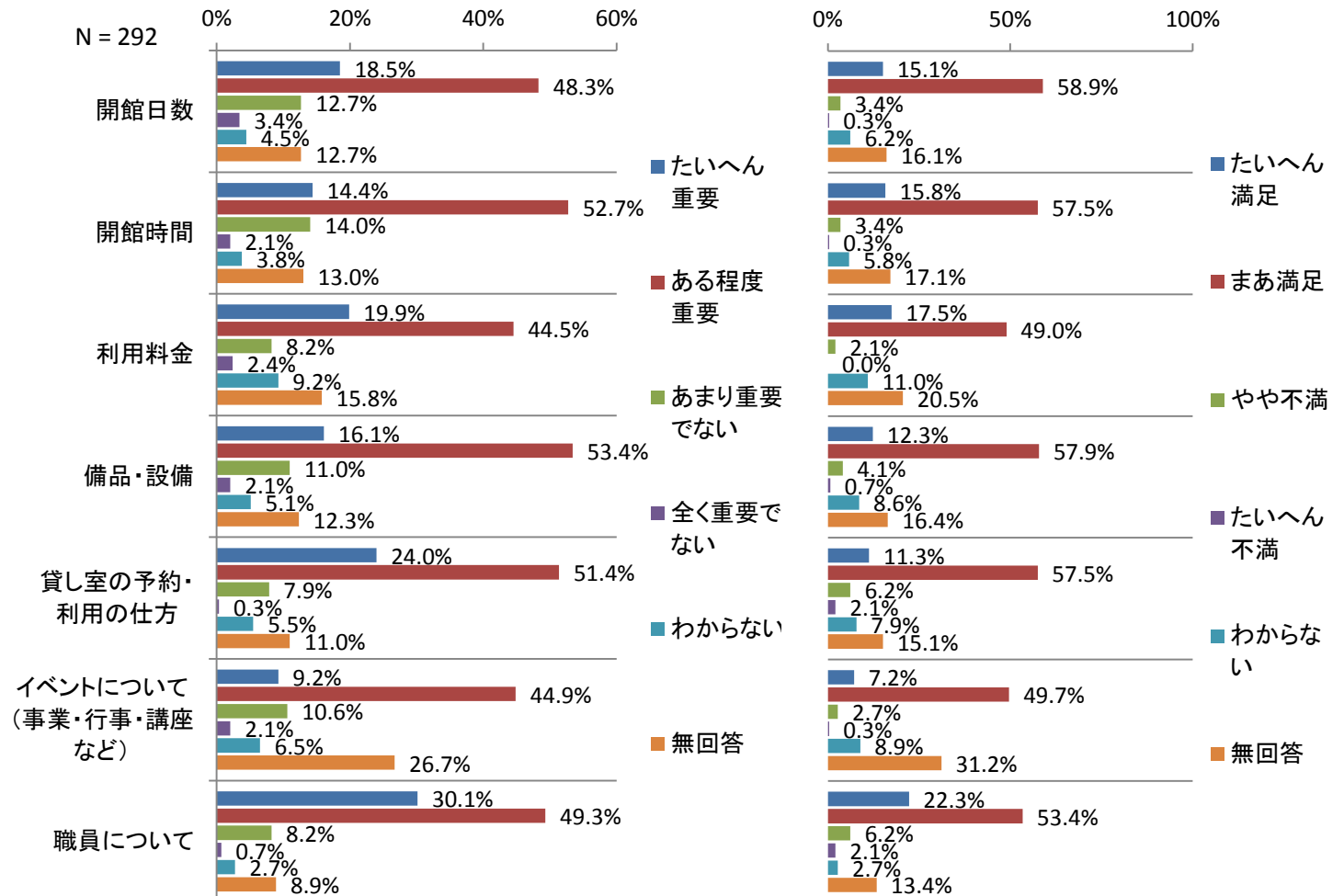
また、満足度で「やや不満」「たいへん不満」に○印を付けた場合は、その理由として最もあてはまるものを下の枠内から選び、記号に○印を付けてください。

N= 292

	重要度						満足度					
	たいへん重要	ある程度重要	あまり重要でない	全く重要でない	わからない	無回答	たいへん満足	まあ満足	やや不満	たいへん不満	わからない	無回答
ア 開館日数	54 18.5%	141 48.3%	37 12.7%	10 3.4%	13 4.5%	37 12.7%	44 15.1%	172 58.9%	10 3.4%	1 0.3%	18 6.2%	47 16.1%
イ 開館時間	42 14.4%	154 52.7%	41 14.0%	6 2.1%	11 3.8%	38 13.0%	46 15.8%	168 57.5%	10 3.4%	1 0.3%	17 5.8%	50 17.1%
ウ 利用料金	58 19.9%	130 44.5%	24 8.2%	7 2.4%	27 9.2%	46 15.8%	51 17.5%	143 49.0%	6 2.1%	0 0.0%	32 11.0%	60 20.5%
エ 備品・設備	47 16.1%	156 53.4%	32 11.0%	6 2.1%	15 5.1%	36 12.3%	36 12.3%	169 57.9%	12 4.1%	2 0.7%	25 8.6%	48 16.4%
オ 貸し室の予約・利用の仕方	70 24.0%	150 51.4%	23 7.9%	1 0.3%	16 5.5%	32 11.0%	33 11.3%	168 57.5%	18 6.2%	6 2.1%	23 7.9%	44 15.1%
カ イベントについて (事業・行事・講座など)	27 9.2%	131 44.9%	31 10.6%	6 2.1%	19 6.5%	78 26.7%	21 7.2%	145 49.7%	8 2.7%	1 0.3%	26 8.9%	91 31.2%
キ 職員について	88 30.1%	144 49.3%	24 8.2%	2 0.7%	8 2.7%	26 8.9%	65 22.3%	156 53.4%	18 6.2%	6 2.1%	8 2.7%	39 13.4%

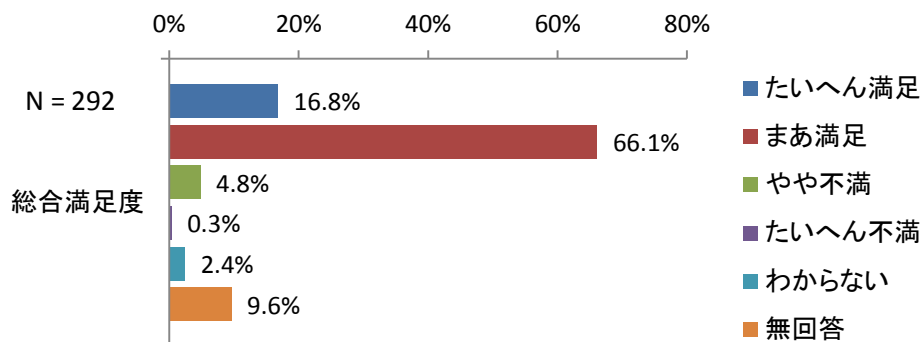
重要度

満足度

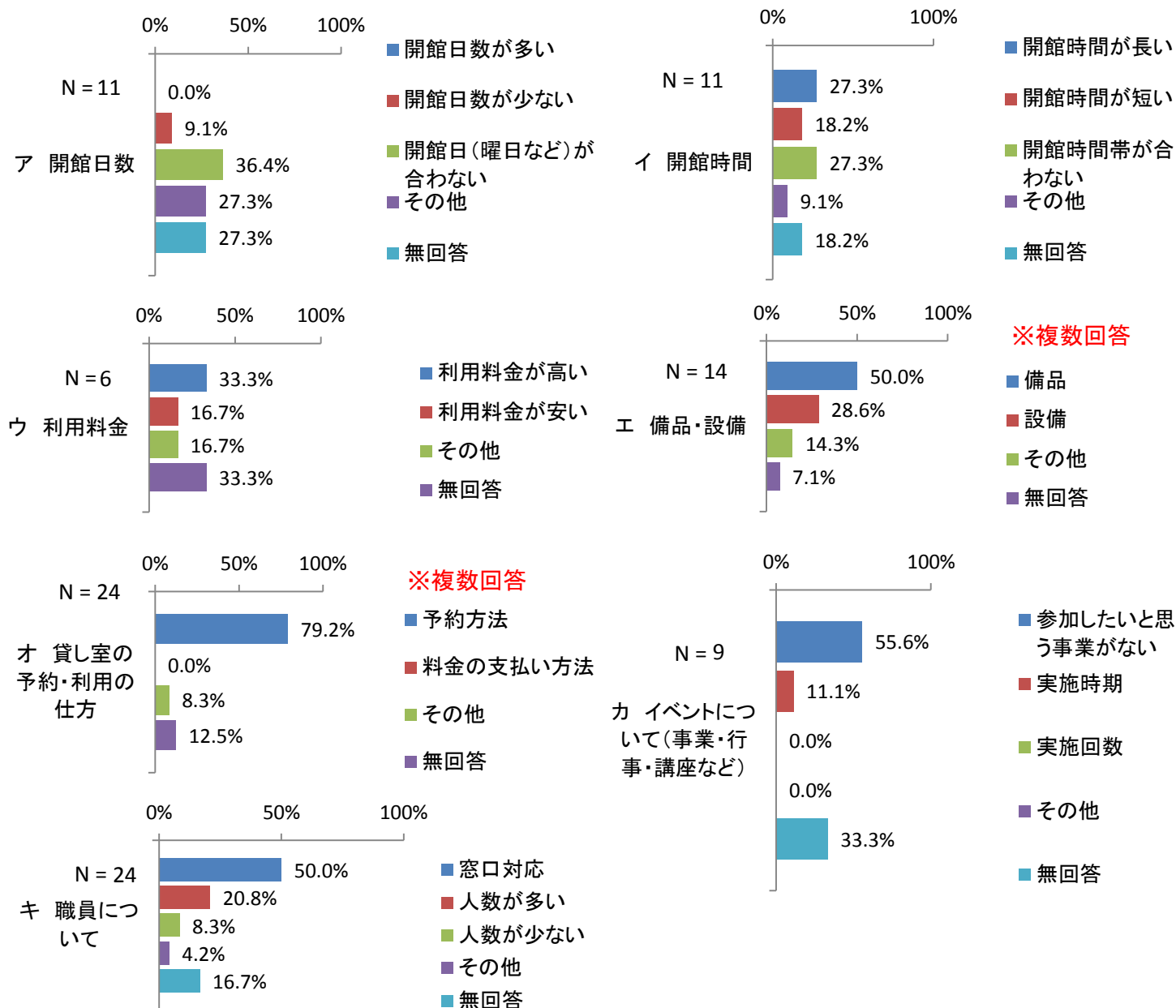


		満足度					
		たいへん満足	まあ満足	やや不満	たいへん不満	わからない	無回答
ク	総合満足度	49 16.8%	193 66.1%	14 4.8%	1 0.3%	7 2.4%	28 9.6%

不満足の原因【ク】
 (主な理由)
 ※()の施設名は調査実施施設
 ①定期的にタタミ替えなど(衛生面にて)座布団カバーの洗濯が出来れば・・・(老人福祉センター)
 ②設備・備品が古い(老人憩の家(皆楽荘))
 ③集会室1・2の使用について、空いているにもかかわらず4回に1度しか1・2を使用できないのは納得できない(老人憩の家(浜須賀会館))
 ④親切丁寧が不足している。(老人憩の家(萩園いこいの里))
 ⑤窓口対応がもう少し笑顔でやさしくしてほしい。窓口の人は多く人々が利用しやすくするのが仕事の一つだと思います。利用者にもんくを言わないでほしい。(老人憩の家(しおさい南湖))



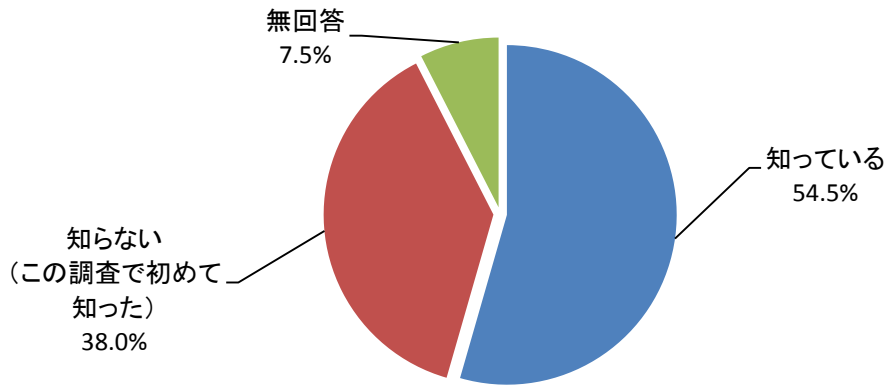
◆不満足の原因【ア～キ】



問3

調査対象としている37施設において、築30年以上経っている建物は延床面積割合で、40%に上っています。建物の老朽化が進むと、修繕などのために多くのお金が必要となり、施設を維持することが難しくなるという問題は全国的に起きています。この公共施設老朽化問題について、いずれか1つを選び、番号に○印を付けてください。

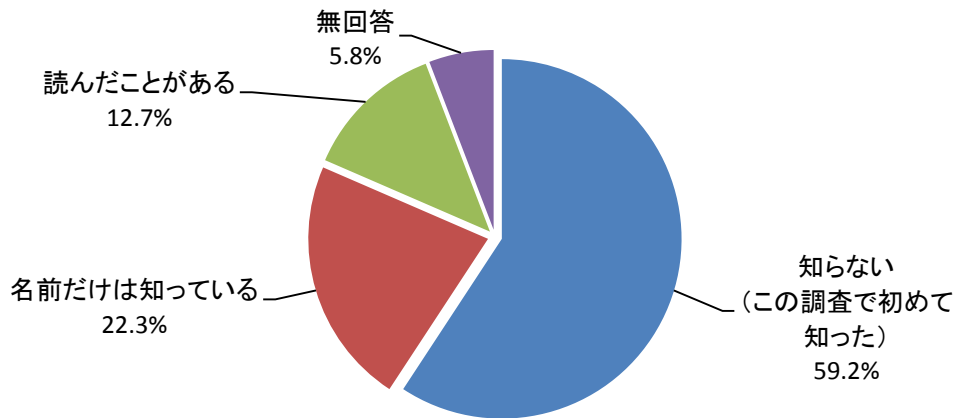
N = 292



問4

茅ヶ崎市では、公共施設の「今」をわかりやすくお知らせするデータブックとして「茅ヶ崎市公共施設白書」を平成25年12月に発行しました。茅ヶ崎市公共施設白書について、あてはまるものを1つ選び、番号に○印を付けてください。

N = 292



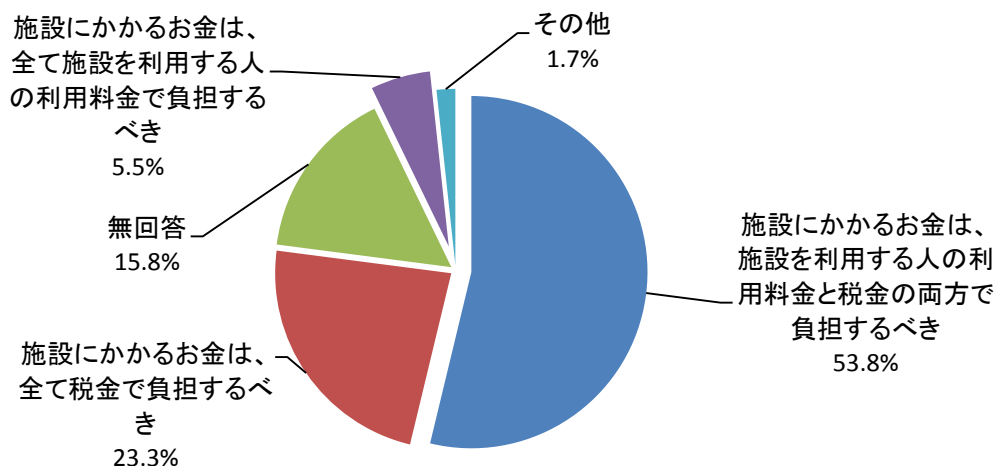
調査対象の37施設全てを対象に「利用料金」の考え方についてお伺いします。

※ここでの「利用料金」は、会議室や貸し室を利用するための利用料金のことを指します。観覧料や入場料金、フリースペースや施設の共用部分などの利用料金ではありません。

問5

現在、公共施設の建設や運営には、みなさまの税金が使われています。その一方で、将来にわたって施設を維持するために、「サービスを受けたい(例えば会議室を使用したいなど)」と希望される人が選択的に利用する施設については、応分の利用者負担(利用料金)をお願いする「受益者負担」という考え方があります。このことについて、あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。

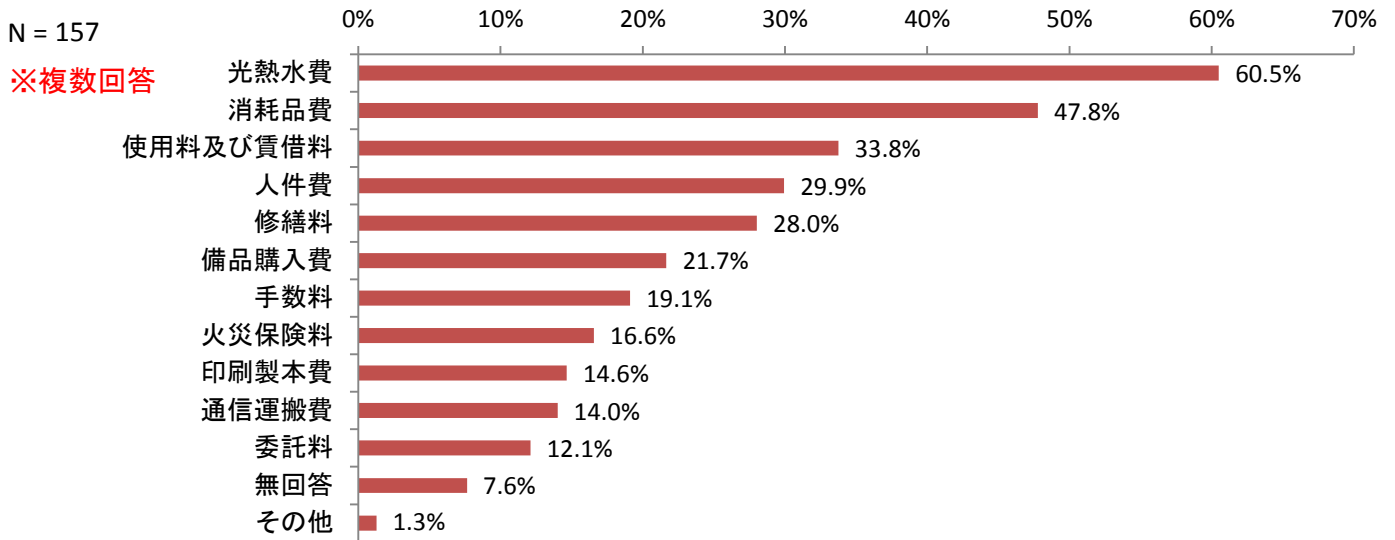
N = 292



問6

(※問5で「2. 施設にかかるお金は、施設を利用する人の利用料金と税金の両方で負担すべき」とお答えの方に伺います。)

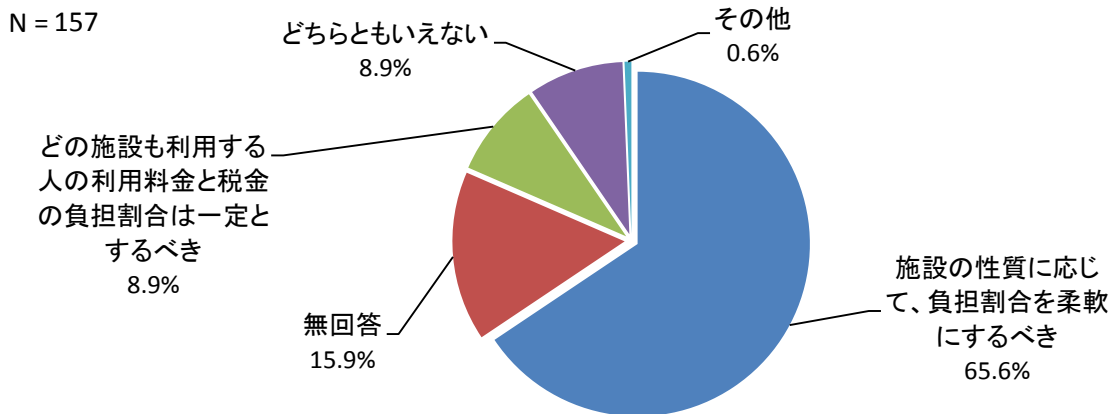
施設を利用する人が利用料金として負担すべき「施設にかかるお金」を「管理運営に係る経費」とした場合、そこに含める経費として適当と思うものを全て選び番号に○印を付けてください。



問7

(※問5で「2. 施設にかかるお金は、施設を利用する人の利用料金と税金の両方で負担すべき」とお答えの方に伺います。)

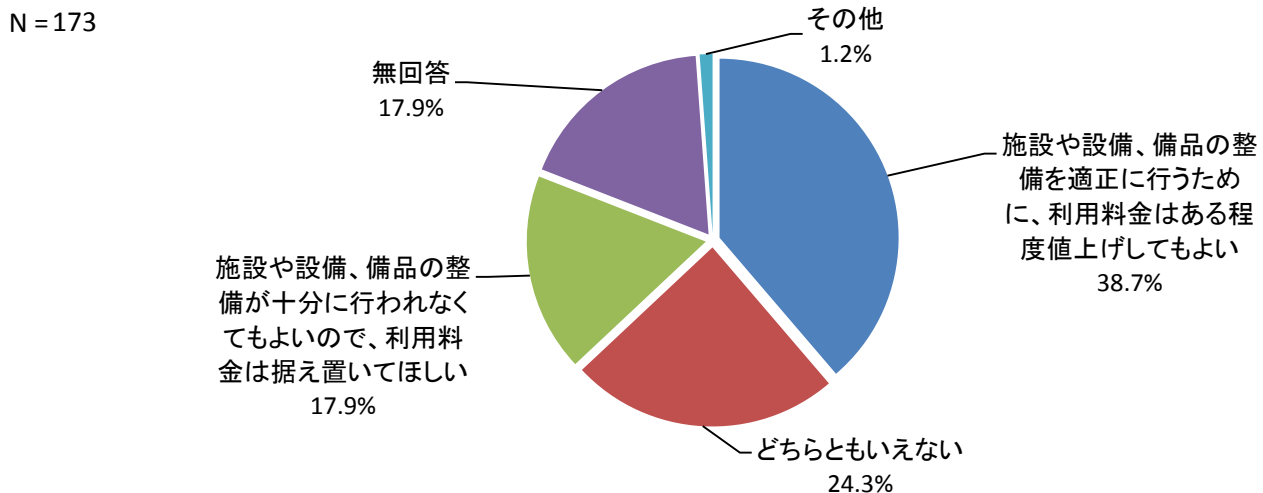
利用する人の利用料金と税金の負担割合は、どの程度が適当と思いますか。あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。



問8

(※問5で「1. 施設にかかるお金は、全て施設を利用する人の利用料金で負担すべき」又は「2. 施設にかかるお金は、施設を利用する人の利用料金と税金の両方で負担すべき」とお答えの方に伺います。)

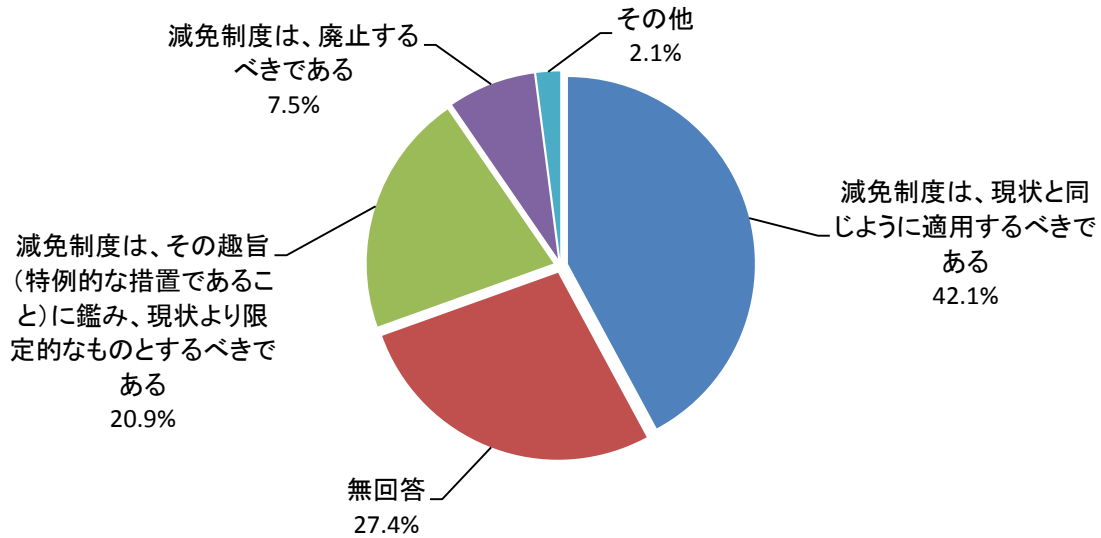
現在の水準で施設の開館日時や設備、備品を維持し、将来にわたって安定したサービスを提供するために、利用料金の改定を行うことについて、あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。



問9

いくつかの施設では、利用料金を減額、免除することで、対象となる団体の活動を助ける「減免制度」があります。一方で、減免した分の利用料金は、みなさまの税金で負担していただいております。このことを踏まえ、必要性を精査した上で見直すこととして、あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。

N = 292



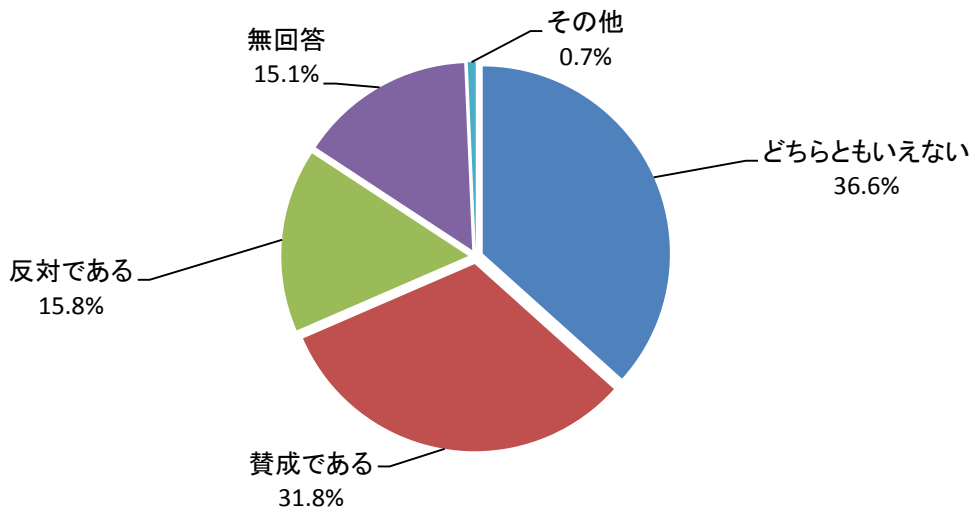
問10

前述のとおり、公共施設の建設や運営にはみなさまの税金が使われているため、設置目的に合った利用や、市民の利用に限定しているところがほとんどです。

一方で、一般の利用者よりも申込期間を制限し、割増料金を設定した上で、設置目的外や民間企業等の利用を認めて、利用料金の増収を図るという考え方があります。

このことについて、あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。

N = 292



問11

そのほか、市の公共施設について、ご提案等がありましたら、自由にお書きください。

◆意見の分類及び件数

分類の種類	分類の考え方	件数
修繕について	・施設の修繕に関する意見	0
運営について	・施設の役割における広義の意見	2
利用について	・施設の利用に関する狭義の意見	16
施設整備について	・施設の新設を求める意見。又は、既存施設の改修を求める意見。	11
使用料について	・使用料に関する意見	8
減免について	・減免に関する意見	0
満足度調査の内容について	・満足度調査の内容に関する意見	0
その他	・施設の使用料等の見直しとは関係のない意見。 ・解読不能な意見。	6

<各分類における主な意見>

※()の施設は調査実施施設

【運営について】

- ① ・職員のスキルアップ
・利用者のマナー向上
・自立する高齢者を文化面、健康面でサポートすることで老人医療費を軽減する。(老人憩の家(浜須賀会館))

【利用について】

- ① 和室のカラオケ装置(レーザーディスク)は古いため途中で流れたり、何回もやり直さないと使用できなくなっており、故障して使えなくなるのも時間の問題です。新規購入をお願いします。(老人福祉センター)
- ② 特定の人達が既得権の様に使っている。毎年、利用者団体を半年ごとに受付けて巡回させてほしい。今まで使えなかった人にも広く門戸を(老人憩の家(皆楽荘))
- ③ 借りている土地などの地権者を利用者こん談会の役につけるのはやめて下さい。なにかと不都合がおきています。節電も協力しますが、会議と運動系とでは温度を一律にせず、少しよゆうを持たせて下さい。(老人憩の家(浜須賀会館))
- ④ ・利用の少ない時間帯は閉鎖してもよい。
・利用しているメンバーは同じ人が多い。もっと多くの人達に利用してもらえるよう施設側で考えて下さい。(老人憩の家(しおさい南湖))

【施設整備について】

- ① 地域によって施設が片寄っています。人口比によってバランス良くいろいろな公共施設を作っていただきたいと考えます。(老人憩の家(浜須賀会館))
- ② ・市民文化会館の展示ホールの展示パネルが重すぎてとても不便です。ぜひ改修工事をして下さい。照明も暗い所があるので、明るくしてほしい。
・演劇が上演できる中くらいのホールをぜひ作って下さい。今の大ホールでは大きすぎて演劇を上演するのはふさわしくありません。現在ある小ホールは、舞台の設備上、劇団を迎えて演劇を上演することができません。(老人憩の家(萩園いこいの里))

【使用料について】

- ① 市の職員の天下りがおおい。一般公募すべきではないでしょうか！新庁舎の建て替えにはお金が掛ります。老人が元気であるには、公共施設を増やして安心して使える様にして下さい。年金が減らされ大変なのに公共施設料金を取るのはおかしい(老人福祉センター)
- ② 藤沢市のように1時間150円～200円使用料を利用団体から徴収した方がよいと思う。(高齢者の利用が多いから)(老人憩の家(浜須賀会館))
- ③ 施設を1ヶ月5回使っている人と、まったく使っていない人もいます。利用する場合はたとえ1回200円でもすべての利用者に支払っていただければ使う税金もへるのではないのでしょうか。ぜひ利用者の支払いをお願いします。私も月1回～2回利用しています。(老人憩の家(萩園いこいの里))
- ④ 公共施設は市民に無料で開放すべき。地域の活性化も計られる。(老人憩の家(しおさい南湖))