資料　No.9

寒川町民センター・町民センター分室・北部公民館・南部公民館
2024年度 利用者満足度調査　結果報告書

2025年2月13日

ベックス株式会社

目次

1. 調査概要 3
2. サマリー 8
3. 調査結果 11
4. 詳細分析 39
5. 参考資料(アンケート用紙) 41

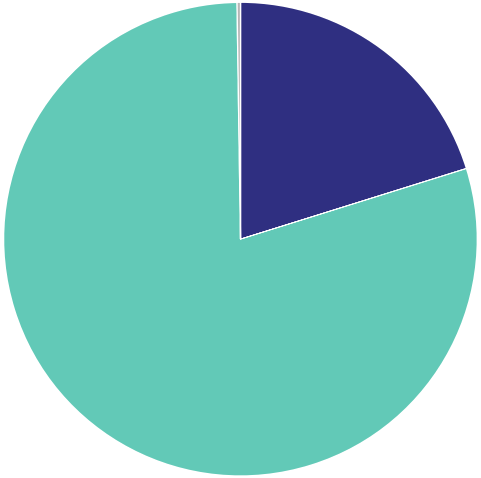
1 調査概要

1-1. 調査概要

調査場所	寒川町民センター・町民センター分室・北部公民館・南部公民館
調査目的	寒川町民センター・町民センター分室・北部公民館・南部公民館の施設運営及びサービスの維持・向上につなげることを目的として、利用者を対象にアンケート調査を実施。
調査対象	調査期間中に施設を利用した者に対して無作為に配布
調査方法	利用者による自記式アンケート（施設受付職員による配布・回収）
調査期間	2025年11月1日～11月30日［30日間］
回収サンプル数	437件
報告書の見方（諸注意）	・集計表の「全体」の数字には「無回答」を含まない。 ・集計表の％の数字は小数点以下第2位を四捨五入しているため、見かけの数字の合計が100％にならないことがある。 ・満足度の数表・グラフの数字は、４段階の加重平均のスコアを使用している。 ※Q9～14の加重平均：「そう思う」＝４点、「まあそう思う」＝３点、「あまりそう思わない」＝２点、「そう思わない」＝１点、としたときの加重平均点（「わからない」は含めず） ※Q15の加重平均：「満足」＝４点、「やや満足」＝３点、「やや不満」＝２点、「不満」＝１点、としたときの加重平均点 クロス集計において集計表の中で、セル（集団）のサンプル数が少なく注意が必要なものは、集計表の数値に＊を付している。

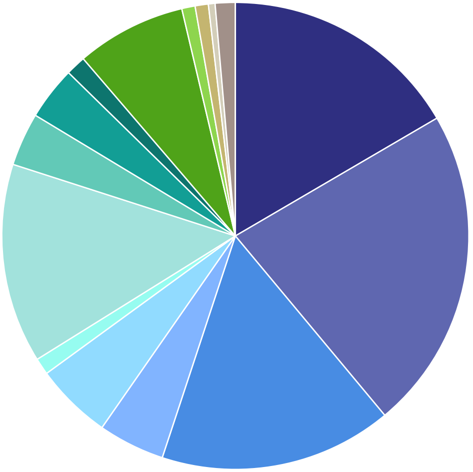
1-2. 回答者属性

《 性別 》



全体	■ 男性	■ 女性	■ 回答しない
436件	88件	347件	1件
100%	20.2%	79.6%	0.2%

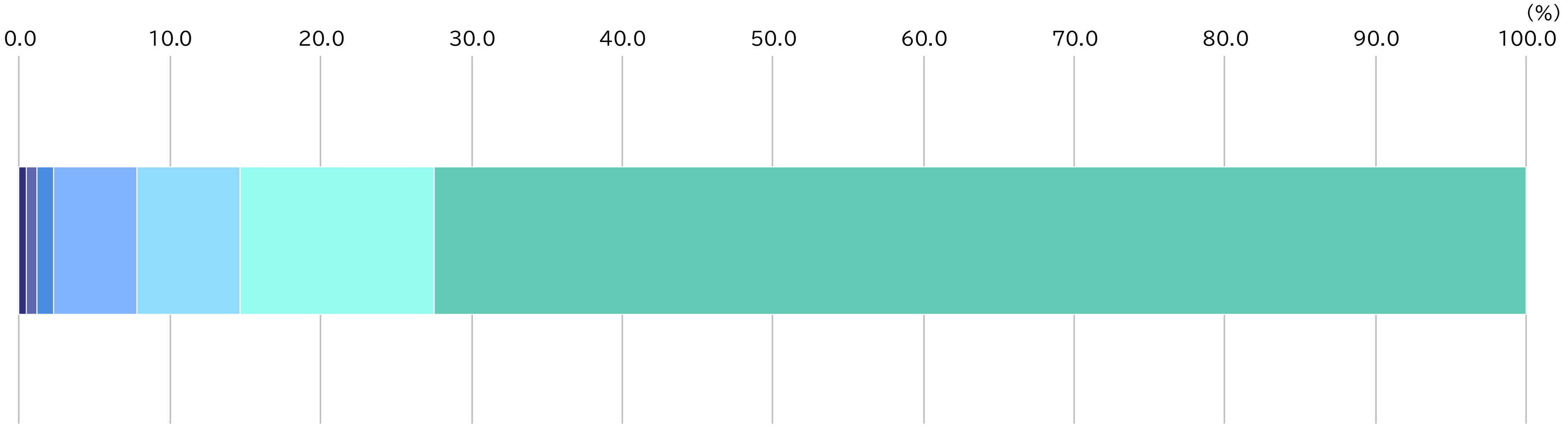
《 居住地 》



全体	宮山地区	一之宮地区	倉見地区	小動地区	小谷地区	大蔵地区	岡田地区	中瀬地区	大曲地区	田端地区	茅ヶ崎市	平塚市	藤沢市	海老名市	その他神奈川県内	神奈川県外
434件	72件	97件	70件	20件	23件	5件	60件	16件	16件	6件	33件	4件	4件	2件	6件	0件
100%	16.6%	22.4%	16.1%	4.6%	5.3%	1.2%	13.8%	3.7%	3.7%	1.4%	7.6%	0.9%	0.9%	0.5%	1.4%	0.0%

1-2. 回答者属性

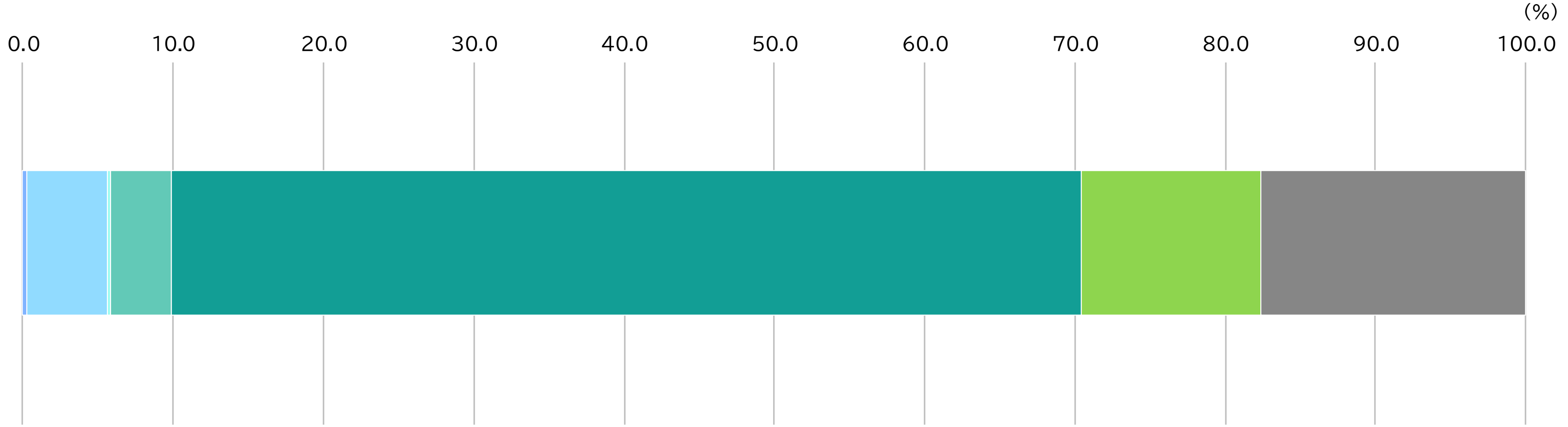
《 年齢 》



全体	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
436件	2件	3件	5件	24件	30件	56件	316件
100%	0.5%	0.7%	1.1%	5.5%	6.9%	12.8%	72.5%

1-2. 回答者属性

《 職業 》



全体	中学生以下	高校生	大学生	その他学生	会社員	公務員	自営業	専業主婦・主夫	パート・アルバイト	その他
426件	0件	0件	0件	1件	23件	1件	17件	258件	51件	75件
100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	5.4%	0.2%	4.0%	60.6%	12.0%	17.6%

2 サマリー

結果のポイント

評価すべきところ

「総合満足度」は97%超で非常に高い満足を得ている。

職員の接客態度、使用料、清掃・整理整頓に対する満足度もそれぞれ高い。

↓

すでに十分な満足度が得られている。

引き続き、全体的な満足度の向上に取り組んでいけるとよい。

改善すべきところ

「高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい」と「トイレが使いやすい」における満足度が他の項目と比較して低い。

↓

トイレを洋式化できた施設では好評のようですので、高齢者や障がい者の方にもより安心してご利用いただけるよう、引き続き、より良い環境の整備が望まれる。

サマリー

● 全体的に満足度が高い。スタッフは質の高い評価

- 総合満足度は、「満足」と「やや満足」の比率の合計は97.1%と前回(96.6%)と同程度の高い評価を得ている。
  ⇒ P12、P33
- 『接客態度が親切で丁寧』は「そう思う」+「まあそう思う」の合計が98.0%となっており、非常に高い満足度が得られている。
  ⇒ P25

● 「施設・設備」(清掃)、「職員」、「使用料」に対する高い評価

- 「施設・設備」(清掃・整理整頓が行き届いている)、「職員」(接客態度及び説明)、「使用料」(施設使用料が適切)は項目で「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割半ばを超え、非常に高い評価を得ている。
  ⇒ P23, 25,31

● 利用者は60歳以上が中心。

- 全体では、男女の比率は前回同様、おおよそ8:2で女性の方が多いる。⇒ P13
- 全体では、「70歳以上」(72.5%)と前回 (58.1%)と比べて70歳以上の割合増加している。⇒ P14
- 施設の利用目的は「サークル活動」が中心(93.6%)となっている。⇒ P18

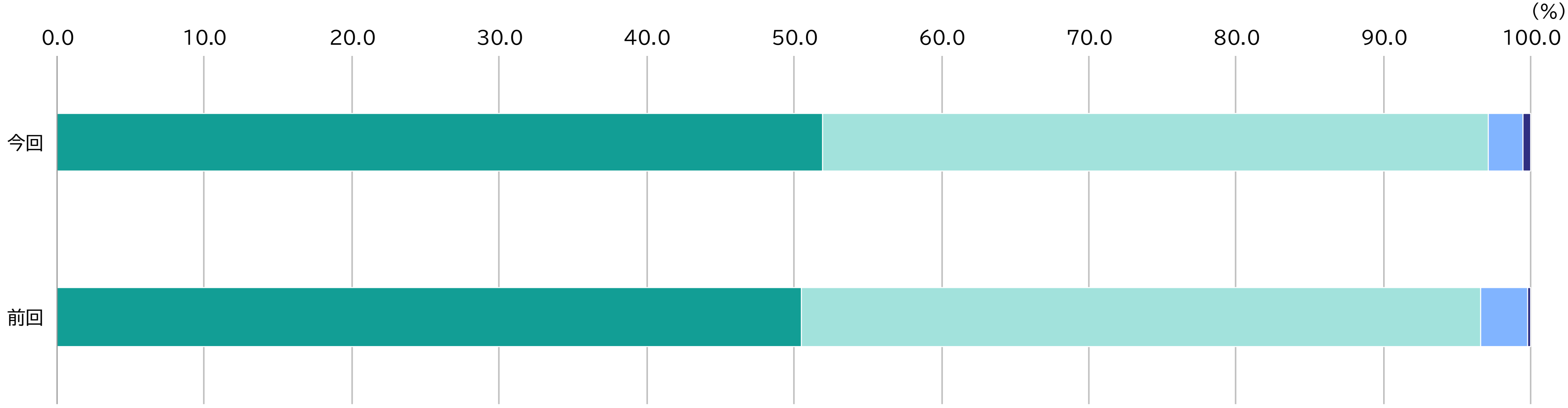
● 『利便性』や『施設・設備』に課題

- 「利便性」における『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』については、不満の評価がやや高く、約3割となっている。⇒ P21
- 「施設・設備」における『設備や備品が充実している』『トイレが使いやすい』についても不満の評価がやや高く、特に『トイレが使いやすい』では約3割となってる。⇒ P23

3 調査結果

3-1. 総合満足度（前年比較）

Q15）あなたは、本日使用した施設を総合的にどのように感じましたか。



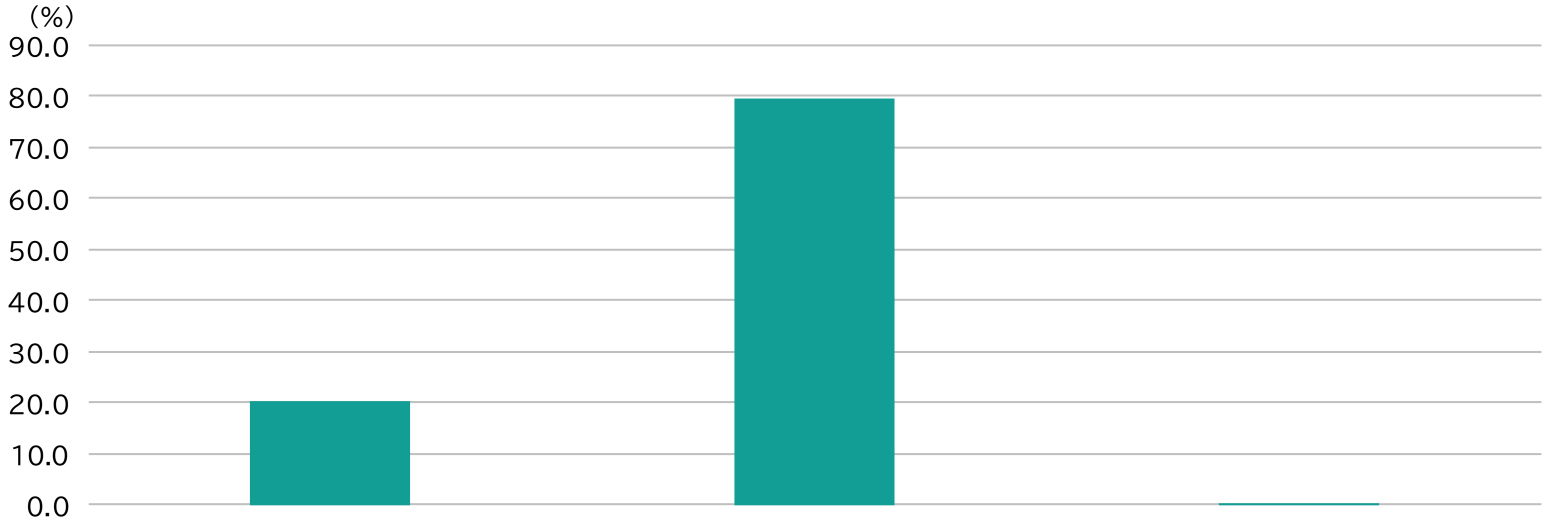
		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満	TOP2 BOX	加重平均
経年比較	今回	410件	52.0%	45.1%	2.4%	0.5%	97.1%	3.49
	前回	382件	50.5%	46.1%	3.1%	0.3%	96.6%	3.47

※TOP2:「満足」と「やや満足」の割合の合計（%）
※加重平均値:「満足」=4,「やや満足」=3,「やや不満」=2,「不満」=1としたときの加重平均値

- 総合満足度は、「満足」と「やや満足」の割合の合計で97.1%を占めており、高い満足度が得られている。
- 前回調査との比較では、「満足」の比率が2.5ポイント増加、「やや不満」の比率が0.7ポイント減少している。

3-2. 性別

Q1）あなたの性別をお答えください。



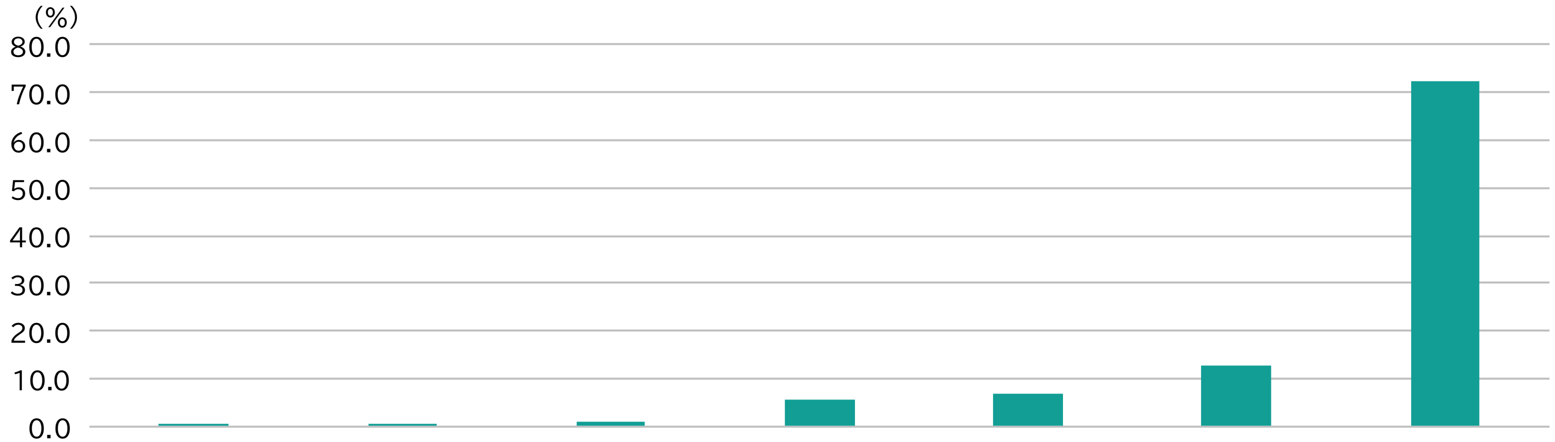
		回答者数	男性	女性	回答しない
■ 全体		436件	20.2%	79.6%	0.2%*
利用施設	町民センター	112件	12.5%	86.6%	0.9%*
	町民センター（分室）	109件	18.3%	81.7%	0.0%*
	北部公民館	108件	17.6%	82.4%	0.0%*
	南部公民館	102件	34.3%	65.7%	0.0%*

全体との比較　■+10ポイント以上　■+5ポイント以上　■-5ポイント以上　■-10ポイント以上　（*10s未満）

- 全体では、「女性」が79.6%、「男性」が20.2%で、「女性」の割合が高い。
- 利用施設別では、『南部公民館』の男性の割合が全体と比べて高い。

3-3. 年齢

Q2）あなたの年齢をお答えください。



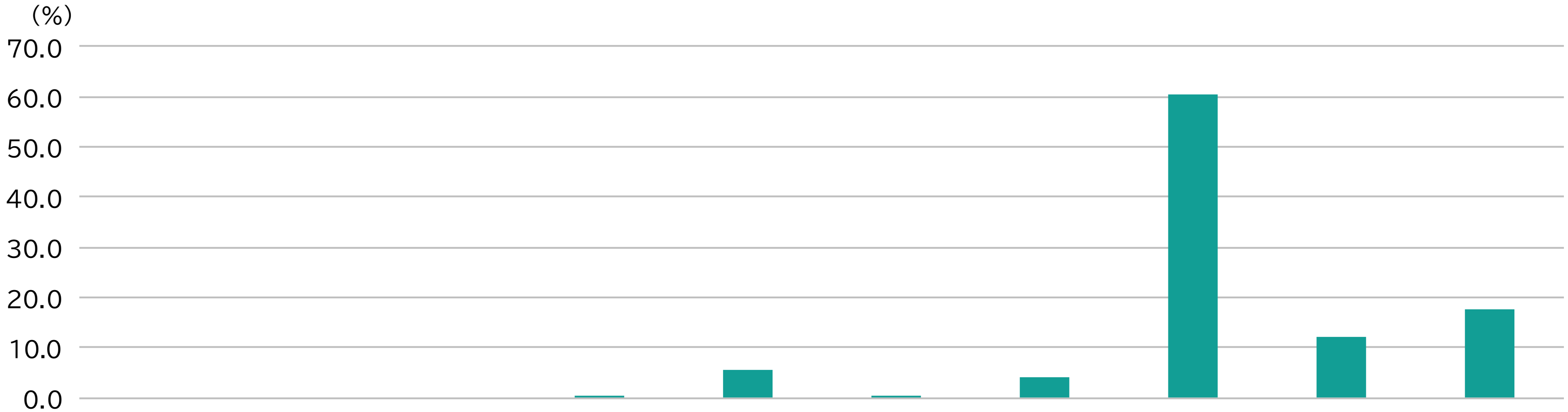
		回答者数	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
■ 全体		436件	0.5%*	0.7%*	1.1%*	5.5%	6.9%	12.8%	72.5%
性別	男性	88件	1.1%*	0.0%*	1.1%*	5.7%*	4.5%*	5.7%*	81.8%
	女性	346件	0.3%*	0.9%*	1.2%*	5.5%	7.2%	14.7%	70.2%
	回答しない	1件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	100.0%*	0.0%*	0.0%*
利用施設	町民センター	111件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	4.5%*	8.1%*	13.5%	73.9%
	町民センター（分室）	110件	0.0%*	1.8%*	0.9%*	3.6%*	4.5%*	7.3%*	81.8%
	北部公民館	108件	1.9%*	0.9%*	0.9%*	10.2%	6.5%*	13.9%	65.7%
	南部公民館	102件	0.0%*	0.0%*	2.9%*	3.9%*	7.8%*	16.7%	68.6%

全体との比較 ■+10ポイント以上 ■+5ポイント以上 ■-5ポイント以上 ■-10ポイント以上 （*10s未満）

- 全体では、「70歳以上」（72.5%）が中心で、約7割を占める。
- 利用施設別では、『町民センター（分室）』の「70歳以上」が全体よりやや高く81.8%となっている。

3-4. 職業

Q3) あなたのご職業をお答えください。



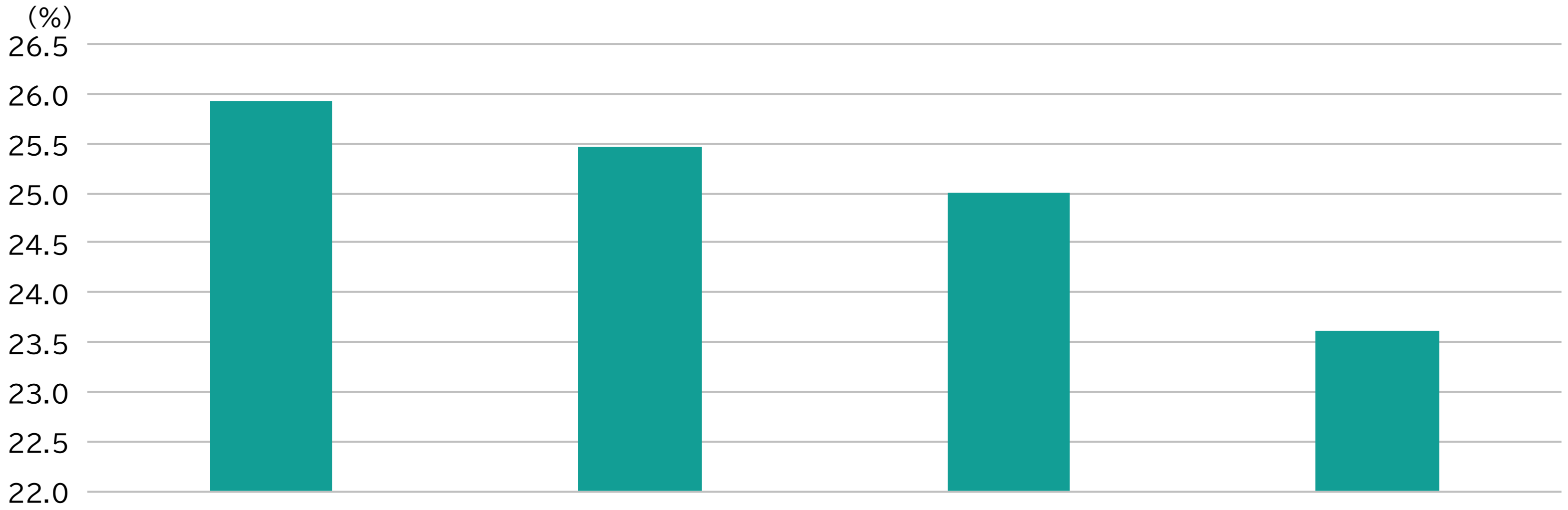
		回答者数	中学生以下	高校生	大学生	その他学生	会社員	公務員	自営業	専業主婦・主夫	パート・アルバイト	その他
■ 全体		426件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.2%*	5.4%	0.2%*	4.0%	60.6%	12.0%	17.6%
性別	男性	86件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	14.0%	0.0%*	8.1%*	9.3%*	9.3%*	59.3%
	女性	338件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.3%*	3.3%	0.3%*	3.0%	73.7%	12.4%	7.1%
	回答しない	1件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	100.0%*	0.0%*
利用施設	町民センター	111件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	2.7%*	0.0%*	3.6%*	65.8%	18.9%	9.0%
	町民センター(分室)	107件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	5.6%*	0.0%*	2.8%*	66.4%	5.6%*	19.6%
	北部公民館	106件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.9%*	6.6%*	0.0%*	7.5%*	59.4%	10.4%	15.1%
	南部公民館	98件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	7.1%*	1.0%*	2.0%*	49.0%	12.2%	28.6%

全体との比較　■+10ポイント以上　■+5ポイント以上　■-5ポイント以上　■-10ポイント以上　(＊10s未満)

- 全体では、「専業主婦・主夫」(60.6%)が最も高く、半数を超えている。
- 利用施設別では、『町民センター(分室)』の「専業主婦・主夫」(66.4%)は全体よりやや高くなっている。

3-5.利用施設

Q4）本日の利用施設をお答えください。



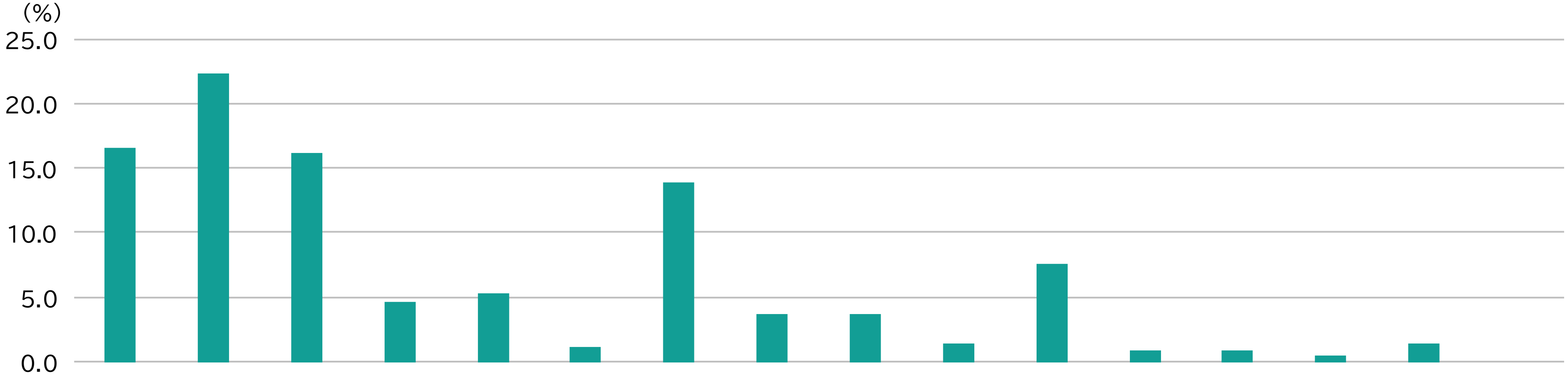
		回答者数	町民センター	町民センター（分室）	北部公民館	南部公民館
■ 全体		432件	25.9%	25.5%	25.0%	23.6%
性別	男性	88件	15.9%	22.7%	21.6%	39.8%
	女性	342件	28.4%	26.0%	26.0%	19.6%
	回答しない	1件	100.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*

全体との比較　■+10ポイント以上　■+5ポイント以上　■-5ポイント以上　■-10ポイント以上　（*10s未満）

➤ 全体では、「町民センター」が25.9%で最も高いが、4施設で大きな差はない。

3-6.居住エリア

Q5）本日は、こちらの施設にどちらからお越しになりましたか。



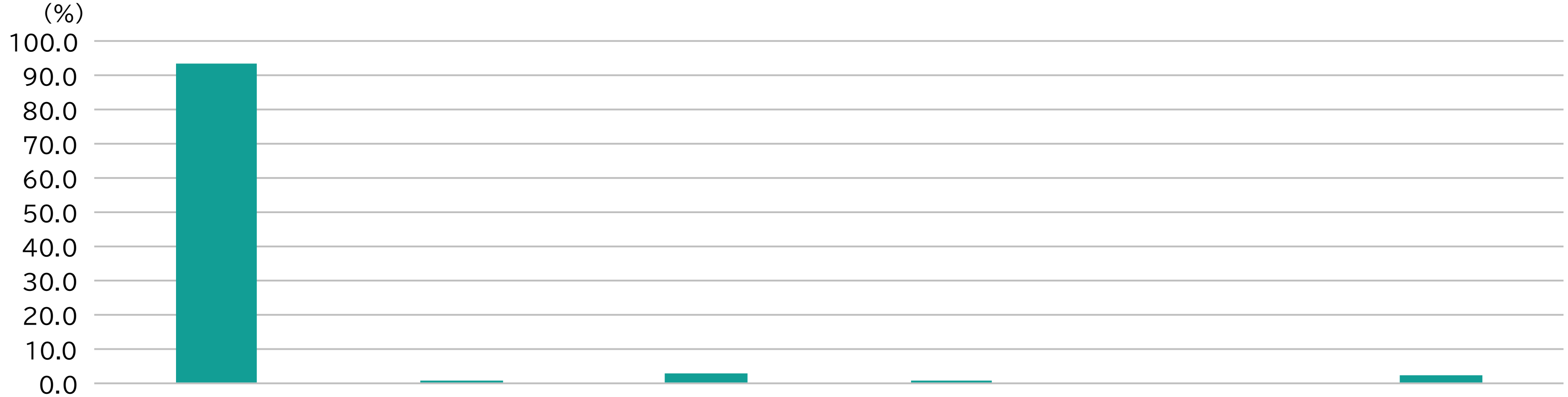
		回答者数	宮山地区	一之宮地区	倉見地区	小動地区	小谷地区	大蔵地区	岡田地区	中瀬地区	大曲地区	田端地区	茅ケ崎市	平塚市	藤沢市	海老名市	その他神奈川県内	神奈川県外
■ 全体		434件	16.6%	22.4%	16.1%	4.6%	5.3%	1.2%*	13.8%	3.7%	3.7%	1.4%*	7.6%	0.9%*	0.9%*	0.5%*	1.4%*	0.0%*
性別	男性	112件	12.5%	25.0%	12.5%	5.7%*	3.4%*	2.3%*	17.0%	2.3%*	6.8%*	2.3%*	5.7%*	1.1%*	1.1%*	0.0%*	2.3%*	0.0%*
	女性	109件	17.7%	21.8%	17.2%	4.1%	5.5%	0.9%*	13.1%	4.1%	2.9%	1.2%*	8.1%	0.9%*	0.9%*	0.6%*	1.2%*	0.0%*
	回答しない	101件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	100.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*
利用施設	町民センター	112件	17.9%	16.1%	13.4%	1.8%*	7.1%*	0.0%*	16.1%	4.5%*	2.7%*	0.9%*	15.2%	0.0%*	1.8%*	0.0%*	2.7%*	0.0%*
	町民センター（分室）	109件	20.2%	13.8%	9.2%	5.5%*	7.3%*	3.7%*	22.9%	4.6%*	2.8%*	2.8%*	3.7%*	0.9%*	0.0%*	0.9%*	1.8%*	0.0%*
	北部公民館	107件	16.8%	14.0%	30.8%	8.4%*	4.7%*	0.0%*	7.5%*	0.9%*	4.7%*	1.9%*	6.5%*	1.9%*	0.0%*	0.9%*	0.9%*	0.0%*
	南部公民館	101件	10.9%	47.5%	11.9%	2.0%*	1.0%*	1.0%*	8.9%*	5.0%*	5.0%*	0.0%*	5.0%*	1.0%*	1.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*

全体との比較　■+10ポイント以上　■+5ポイント以上　■-5ポイント以上　■-10ポイント以上　（*10s未満）

- 全体では、「一之宮地区」が最も高く22.4%となっている。また、寒川町内（10地区合計）からの利用は88.8%となっている。
- 利用施設別では、『南部公民館』の「一之宮地区」が47.5%で全体より高い。また、『北部公民館』の「倉見地区」が30.8%と全体より高くなっている。

3-7.利用目的

Q6）本日は、こちらの施設をどのような目的で利用しましたか。



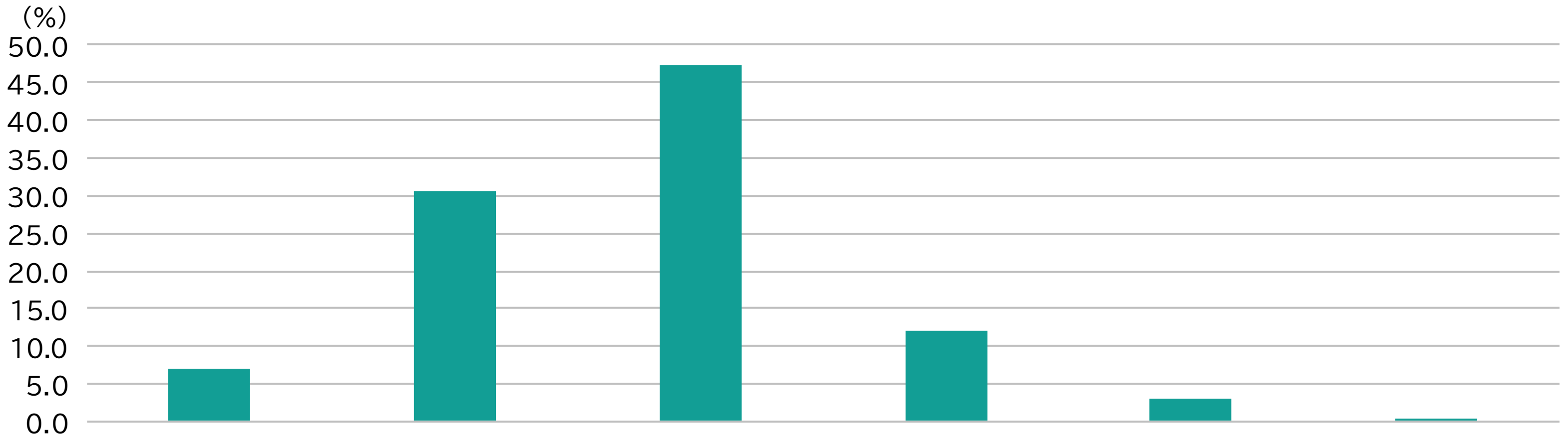
		回答者数	サークル活動	講座・イベントへの参加	打ち合わせ・会議	仲間との交流・談話	情報収集	その他
■ 全体		436件	93.6%	0.5%*	2.8%	0.9%*	0.0%*	2.3%
性別	男性	88件	84.1%	0.0%*	10.2%*	0.0%*	0.0%*	5.7%*
	女性	346件	96.0%	0.6%*	0.9%*	1.2%*	0.0%*	1.4%*
	回答しない	1件	100.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*
利用施設	町民センター	112件	98.2%	0.0%*	1.8%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*
	町民センター（分室）	110件	90.0%	1.8%*	3.6%*	1.8%*	0.0%*	2.7%*
	北部公民館	108件	89.8%	0.0%*	2.8%*	1.9%*	0.0%*	5.6%*
	南部公民館	101件	96.0%	0.0%*	3.0%*	0.0%*	0.0%*	1.0%*

全体との比較 ■+10ポイント以上 ■+5ポイント以上 ■-5ポイント以上 ■-10ポイント以上 （*10s未満）

- 全体では、「サークル活動」が93.6%と最も高く9割以上を占めている。
- 性別では『男性』の「サークル活動」（84.1%）が全体よりやや低くなっている。
- 利用施設別では、『町民センター（分室）』の「サークル活動」（98.2%）が全体よりやや高くなっている。

3-8.利用頻度

Q7) こちらの施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



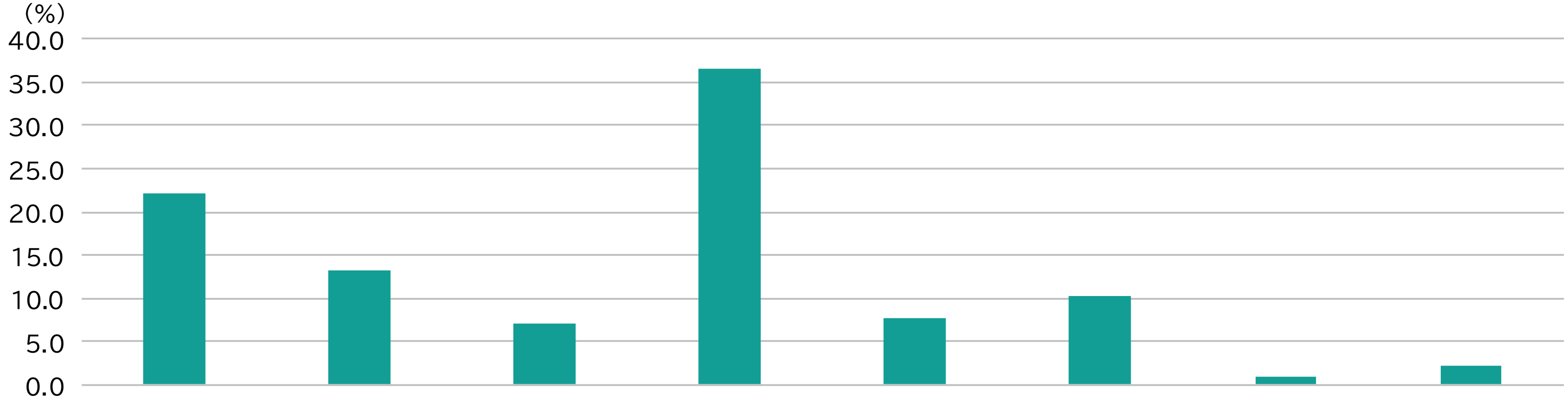
		回答者数	週3回以上	週に1～2回程度	月に2～3回程度	月1回程度	月1回未満	はじめて
■ 全体		434件	6.9%	30.6%	47.2%	12.0%	3.0%	0.2%*
性別	男性	87件	6.9%*	25.3%	48.3%	16.1%	3.4%*	0.0%*
	女性	345件	6.7%	32.2%	47.0%	11.0%	2.9%	0.3%*
	回答しない	1件	0.0%*	0.0%*	100.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*
利用施設	町民センター	111件	4.5%*	32.4%	44.1%	17.1%	1.8%*	0.0%*
	町民センター(分室)	108件	10.2%	32.4%	46.3%	6.5%*	3.7%*	0.9%*
	北部公民館	108件	4.6%*	16.7%	55.6%	18.5%	4.6%*	0.0%*
	南部公民館	102件	8.8%*	38.2%	45.1%	5.9%*	2.0%*	0.0%*

全体との比較　■+10ポイント以上　■+5ポイント以上　■-5ポイント以上　■-10ポイント以上　（*10s未満）

- 全体では、「月に2～3回程度」が最も高く、47.2%となっている。
- 「月に2回以上」(「週3回以上」+「週に1～2回程度」+「月に2～3回程度」)が84.8%で8割以上を占める。
- 利用施設別では「月に2回以上」は『南部公民館』が92.2%で最も高くなっている。

3-9.「講座・イベント」情報

Q8）「講座・イベント」情報を知るためには、何が便利ですか。



		回答者数	館内チラシ・ポスター	公民館だより	ホームページ	広報さむかわ	町内掲示板	町LINE	Facebook	その他
■ 全体		684件	22.1%	13.2%	7.0%	36.5%	7.7%	10.4%	0.9%*	2.2%
性別	男性	142件	20.4%	14.1%	12.0%	32.4%	9.2%	7.0%	1.4%*	3.5%*
	女性	539件	22.4%	12.8%	5.8%	37.8%	7.4%	11.1%	0.7%*	1.9%
	回答しない	2件	50.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	50.0%*	0.0%*	0.0%*
利用施設	町民センター	186件	25.8%	7.0%	6.5%	31.7%	11.8%	14.0%	1.1%*	2.2%*
	町民センター（分室）	155件	16.1%	13.5%	5.8%*	46.5%	5.2%*	8.4%	1.3%*	3.2%*
	北部公民館	171件	24.0%	18.1%	6.4%	32.7%	5.8%	9.9%	0.6%*	2.3%*
	南部公民館	166件	21.7%	15.1%	8.4%	37.3%	7.2%	9.0%	0.6%*	0.6%*

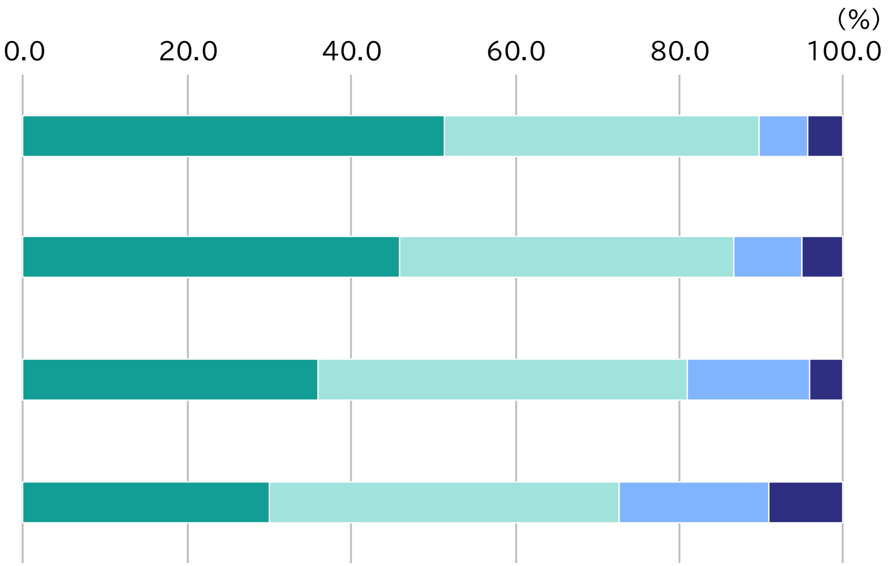
全体との比較　■+10ポイント以上　■+5ポイント以上　■-5ポイント以上　■-10ポイント以上　（*10s未満）

- 全体では、「広報さむかわ」が36.5%で最も高い。
- 施設別では『町民センター（分室）』は「広報さむかわ」が46.5%と全体と比較して高い。

3-10.「利便性」の満足度（単純集計）

Q9）本日使用した施設の「利便性」についてはいかがですか。

	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	そう思う＋まあそう思う	あまりそう思わない＋そう思わない
施設の場所が行きやすい	427件	51.3%	38.4%	6.1%	4.2%	89.7%	10.3%
利用手続き（予約など）がしやすい	360件	45.8%	40.8%	8.3%	5.0%	86.7%	13.3%
小さな子どもを連れている方でも利用しやすい	251件	35.9%	45.0%	15.1%	4.0%	80.9%	19.1%
高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい	366件	30.1%	42.6%	18.3%	9.0%	72.7%	27.3%

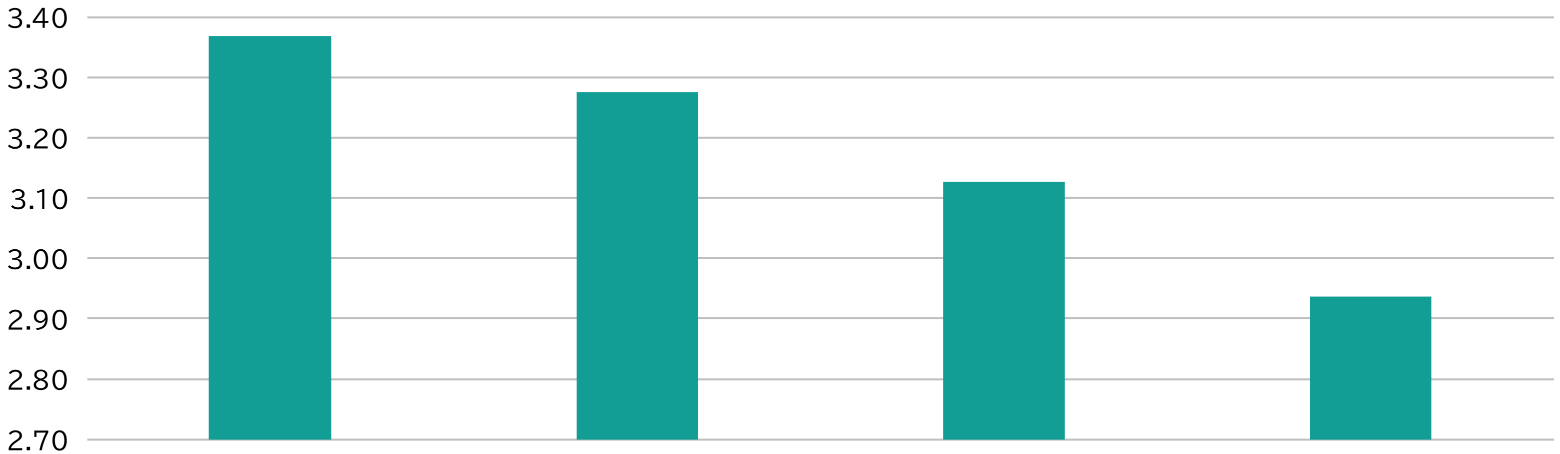


（＊10s未満）

- 『施設の場所が行きやすい』は「そう思う」と「まあそう思う」の合計比率が89.7%で約9割を占めている。
- 『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』については、「あまりそう思わない」と「そう思わない」の比率が約3割になっており、他の項目に比べて不満がやや高くなっている。

3-11.「利便性」の満足度(クロス集計)

Q9) 本日使用した施設の「利便性」についてはいかがですか。



		施設の場所が行きやすい	利用手続き(予約など)がしやすい	小さな子どもを連れている方でも利用しやすい	高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい
■ 全体		3.37	3.28	3.13	2.94
性別	男性	3.30	3.32	3.07	2.96
	女性	3.38	3.26	3.14	2.93
	回答しない	4.00*	3.00*	3.00*	3.00*
利用施設	町民センター	3.63	3.21	3.18	3.05
	町民センター(分室)	3.21	3.33	2.88	2.84
	北部公民館	3.31	3.24	3.24	2.89
	南部公民館	3.29	3.32	3.07	2.92

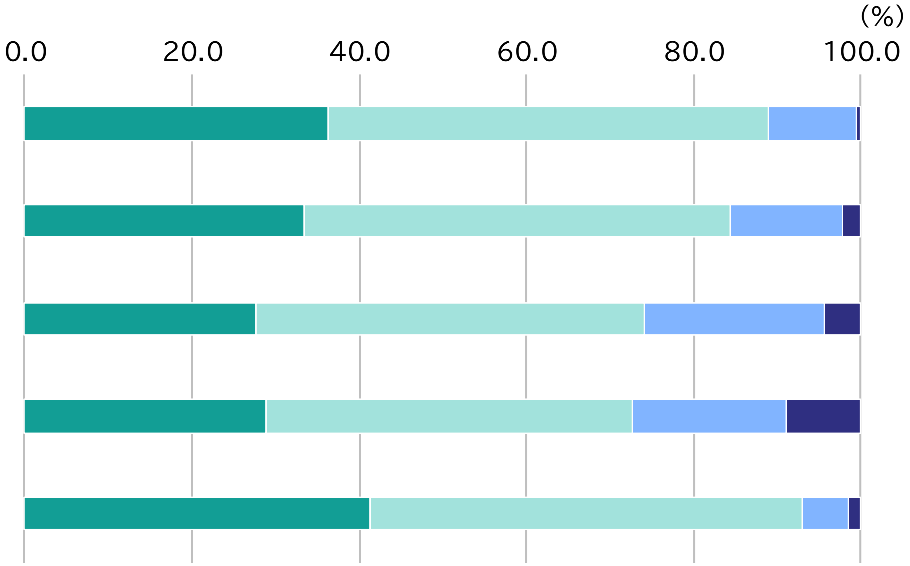
※Q9の満足度:「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点としたときの加重平均点
(*10s未満)

- 全体では「施設の場所が行きやすい」の満足度が3.37と最も高くなっている。
- 『町民センター(分室)』は、「小さな子どもを連れている方でも利用しやすい」と「高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい」でともに3.00を下回っている。

3-12.「施設・設備」の満足度（単純集計）

Q10）本日使用した施設の「施設・設備」についてはいかがですか。

	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	そう思う＋まあそう思う	あまりそう思わない＋そう思わない
安全管理が行き届いている	391件	36.3%	52.7%	10.5%	0.5%*	89.0%	11.0%
表示・サイン・看板がわかりやすい	392件	33.4%	51.0%	13.3%	2.3%*	84.4%	15.6%
設備や備品が充実している	387件	27.6%	46.5%	21.4%	4.4%	74.2%	25.8%
トイレが使いやすい	409件	28.9%	43.8%	18.6%	8.8%	72.6%	27.4%
清掃・整理整頓が行き届いている	405件	41.2%	51.9%	5.4%	1.5%*	93.1%	6.9%

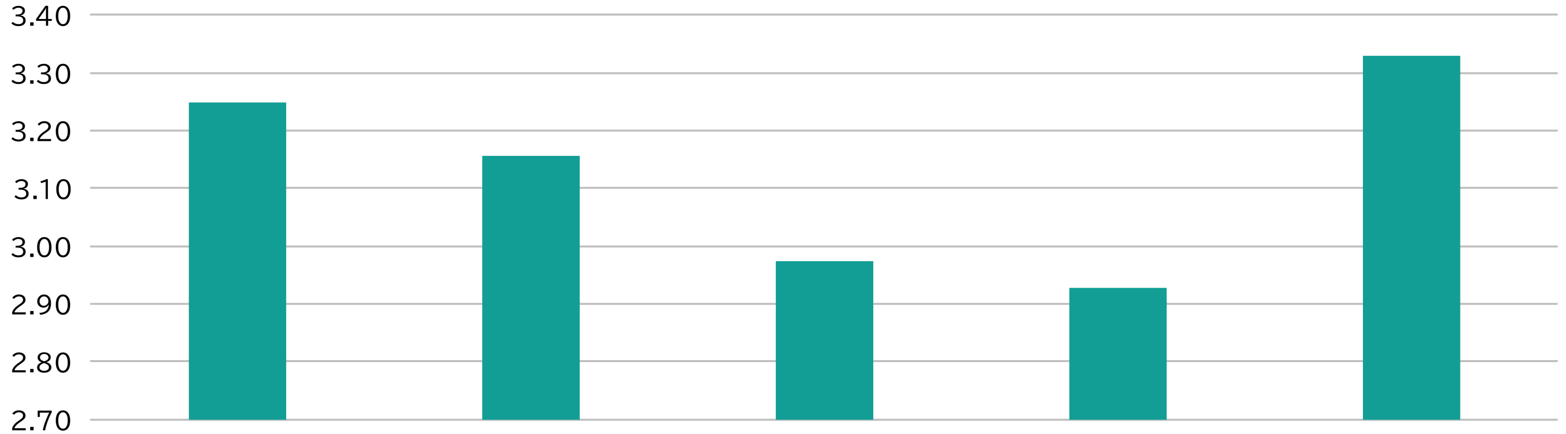


（＊10s未満）

- 『清掃・整理整頓が行き届いている』においては「そう思う」と「まあそう思う」の合計比率が93.1%と満足度が最も高い。
- 『トイレが使いやすい』については、「あまりそう思わない」と「そう思わない」の合計比率が27.4%と不満が高くなっている。

3-13.「施設・設備」の満足度(クロス集計)

Q10) 本日使用した施設の「施設・設備」についてはいかがですか。



		安全管理が行き届いている	表示・サイン・看板がわかりやすい	設備や備品が充実している	トイレが使いやすい	清掃・整理整頓が行き届いている
■ 全体		3.25	3.16	2.97	2.93	3.33
性別	男性	3.19	3.13	2.94	3.00	3.41
	女性	3.26	3.17	2.98	2.91	3.31
	回答しない	3.00*	3.00*	3.00*	3.00*	3.00*
利用施設	町民センター	3.29	3.20	3.13	3.02	3.24
	町民センター(分室)	3.16	2.98	2.88	2.90	3.38
	北部公民館	3.31	3.29	3.01	2.97	3.37
	南部公民館	3.21	3.12	2.87	2.77	3.30

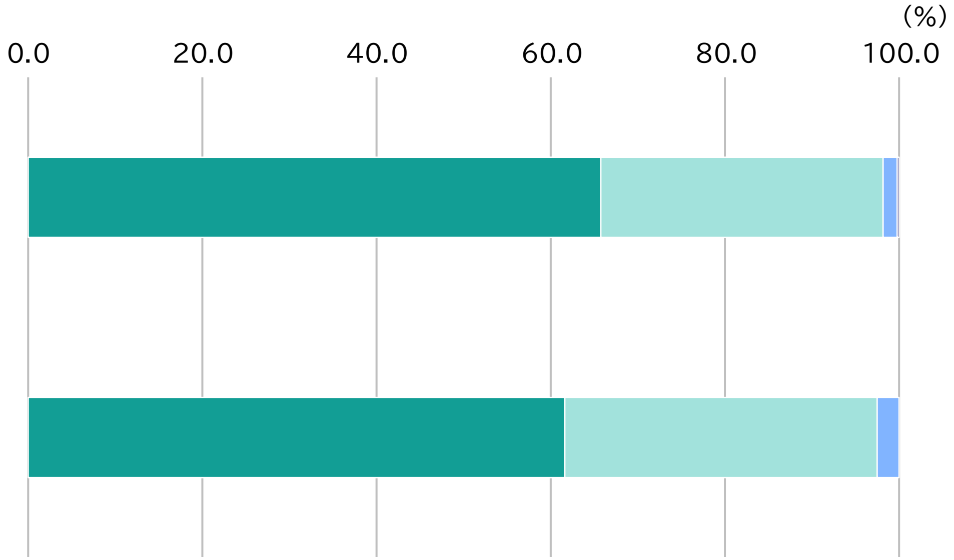
※Q10の満足度:「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点としたときの加重平均点
(*10s未満)

- 全体では、「清掃・整理整頓が行き届いている」の満足度が3.33と最も高くなっている。一方、「トイレが使いやすい」は2.93と最も低くなっている。
- 利用施設別では、『南部公民館』の「トイレが使いやすい」が2.77と他の施設と比べて低くなっている。

3-14.「職員」の満足度(単純集計)

Q11) 本日使用した施設の「職員」についてはいかがですか。

	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	そう思う＋まあそう思う	あまりそう思わない＋そう思わない
職員の接客態度が親切で丁寧	408件	65.7%	32.4%	1.7%*	0.2%*	98.0%	2.0%
職員の説明がわかりやすい	382件	61.5%	35.9%	2.6%	0.0%*	97.4%	2.6%

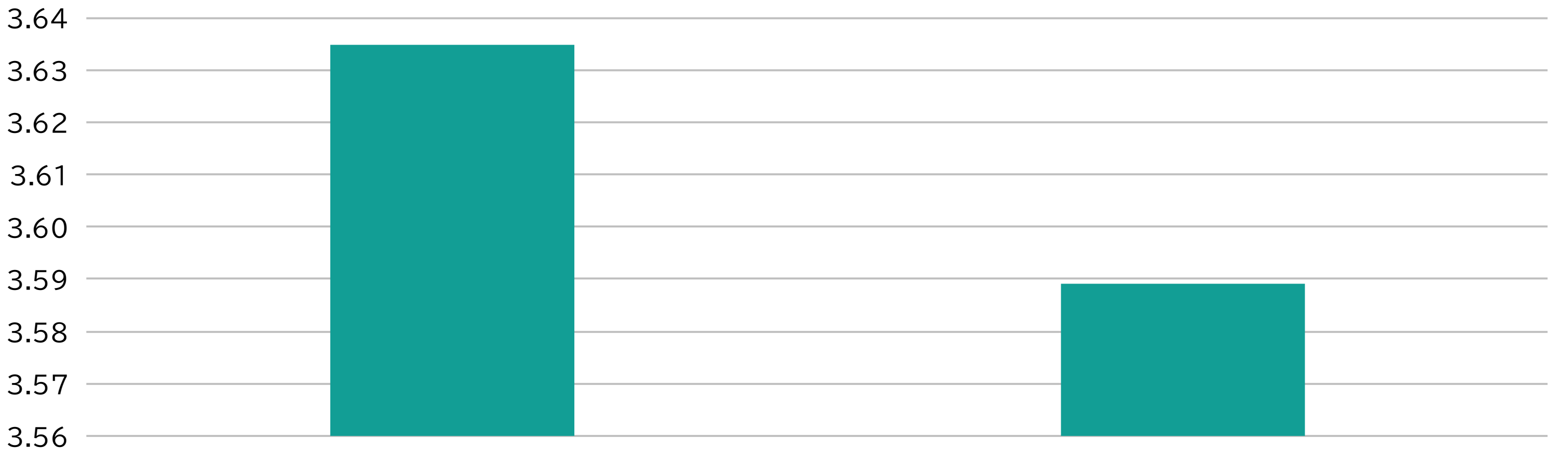


(*10s未満)

- 『職員の接客態度が親切で丁寧』においては「そう思う」と「まあそう思う」の合計比率が98.0%と満足度が最も高い。
- 『職員の説明が分かりやすい』については、「そう思わない」と回答した人はいなかった。

3-15.「職員」の満足度（クロス集計）

Q11） 本日使用した施設の「職員」についてはいかがですか。



		職員の接客態度が親切で丁寧	職員の説明がわかりやすい
■ 全体		3.63	3.59
性別	男性	3.59	3.53
	女性	3.64	3.60
	回答しない	4.00*	4.00*
利用施設	町民センター	3.49	3.52
	町民センター（分室）	3.53	3.46
	北部公民館	3.78	3.69
	南部公民館	3.73	3.67

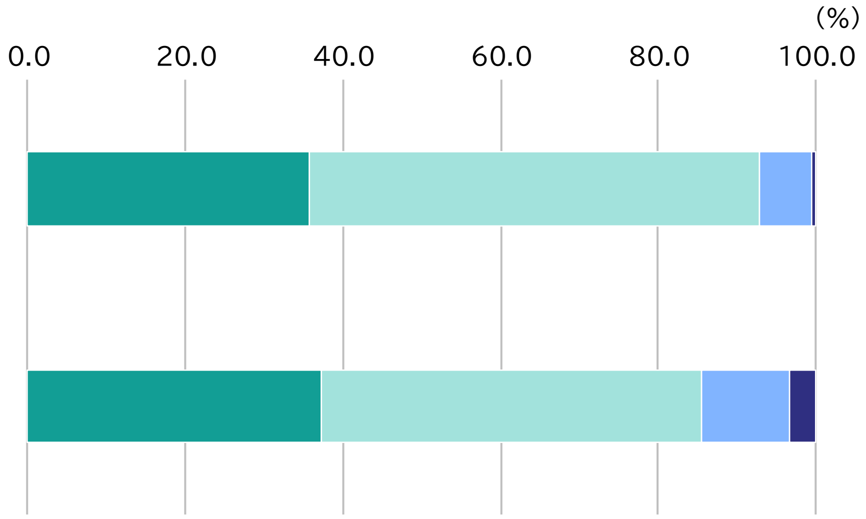
※Q10の満足度：「そう思う」＝4点、「まあそう思う」＝3点、「あまりそう思わない」＝2点、「そう思わない」＝1点としたときの加重平均点
（*10s未満）

- 全体では、「職員の接客態度が親切で丁寧」の満足度が3.63と最も高くなっている。
- 利用施設別では、『町民センター（分室）』の「職員の説明が分かりやすい」が3.46と他の施設と比べて比較的低くなっている。

3-16.「講座・イベント」の満足度（単純集計）

Q12）本日使用した施設の「講座・イベント」についてはいかがですか。

	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	そう思う＋まあそう思う	あまりそう思わない＋そう思わない
講座・イベントの内容が充実している	316件	35.8%	57.0%	6.6%	0.6%*	92.7%	7.3%
携帯・パソコンでも申し込めるので便利	263件	37.3%	48.3%	11.0%	3.4%*	85.6%	14.4%

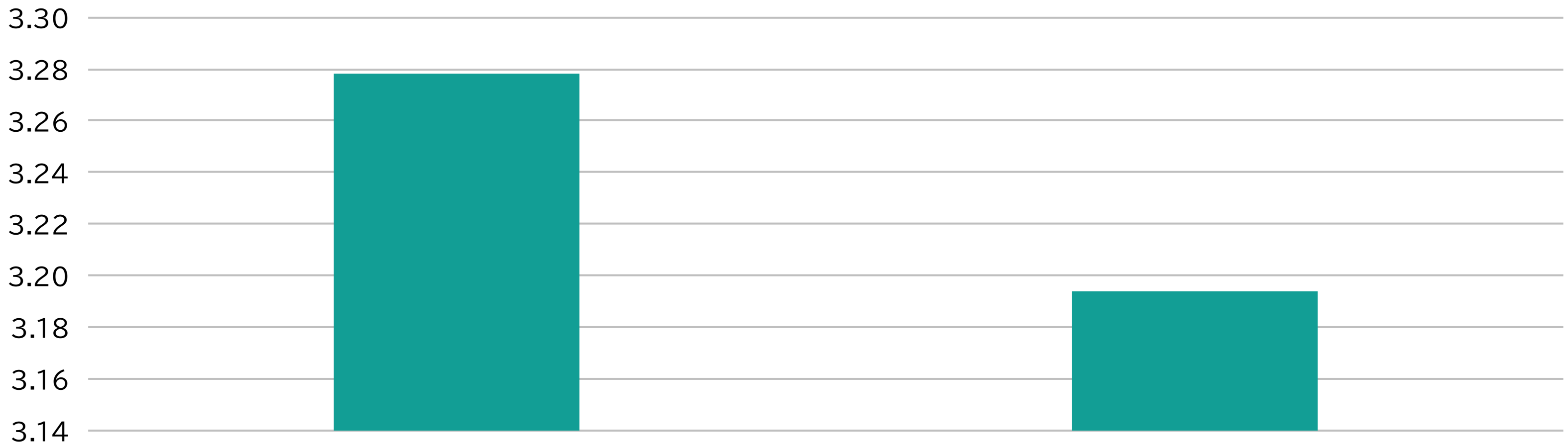


（*10s未満）

➤ 『講座・イベントの内容が充実している』は、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割を超え、高い満足度を示している。

3-17.「講座・イベント」の満足度(クロス集計)

Q12) 本日使用した施設の「講座・イベント」についてはいかがですか。



		講座・イベントの内容が充実している	携帯・パソコンでも申し込めるので便利
■ 全体		3.28	3.19
性別	男性	3.16	3.23
	女性	3.30	3.19
	回答しない	4.00*	2.00*
利用施設	町民センター	3.36	3.23
	町民センター(分室)	3.22	3.07
	北部公民館	3.25	3.18
	南部公民館	3.24	3.30

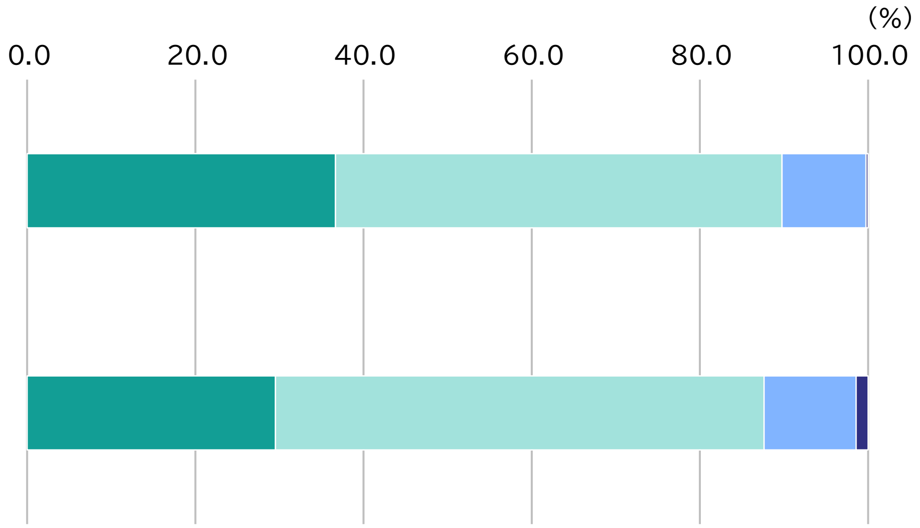
※Q12の満足度:「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点としたときの加重平均点
(*10s未満)

➤ 全体では、「講座・イベントの内容が充実している」の満足度が3.28と高くなっている。

3-18.「情報提供」の満足度（単純集計）

Q13）本日使用した施設の「情報提供」についてはいかがですか。

	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	そう思う＋まあそう思う	あまりそう思わない＋そう思わない
公民館だより・チラシ等が充実している	340件	36.5%	53.2%	10.0%	0.3%*	89.7%	10.3%
公民館のホームページが見やすい	264件	29.5%	58.0%	11.0%	1.5%*	87.5%	12.5%



（*10s未満）

➤ いずれの項目でも、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が約9割を占め、高い満足度を示している。

3-19.「情報提供」の満足度(クロス集計)

Q13) 本日使用した施設の「情報提供」についてはいかがですか。

		公民館だより・チラシ等が充実している	公民館のホームページが見やすい
■ 全体		3.26	3.16
性別	男性	3.24	3.07
	女性	3.26	3.18
	回答しない	3.00*	3.00*
利用施設	町民センター	3.35	3.23
	町民センター(分室)	3.13	3.07
	北部公民館	3.28	3.17
	南部公民館	3.24	3.12

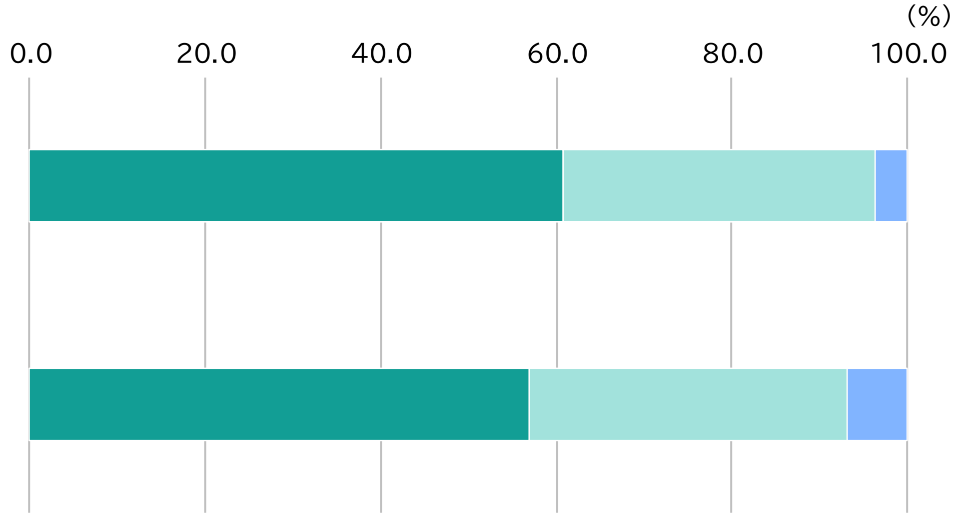
※Q13の満足度:「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点としたときの加重平均点
(*10s未満)

➤ 施設別では『町民センター』の「公民館だより・チラシなどが充実している」が3.35と全体より高い満足度を示している。

3-20.「使用料」の満足度（単純集計）

Q14)【町民センター利用者のみ】
本日使用した施設の「使用料」についてはいかがですか。

	回答者数	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	そう思う＋まあそう思う	あまりそう思わない＋そう思わない
施設使用料が適切	79件	60.8%	35.4%	3.8%*	0.0%*	96.2%	3.8%*
施設備品の使用料が適切	72件	56.9%	36.1%	6.9%*	0.0%*	93.1%	6.9%*

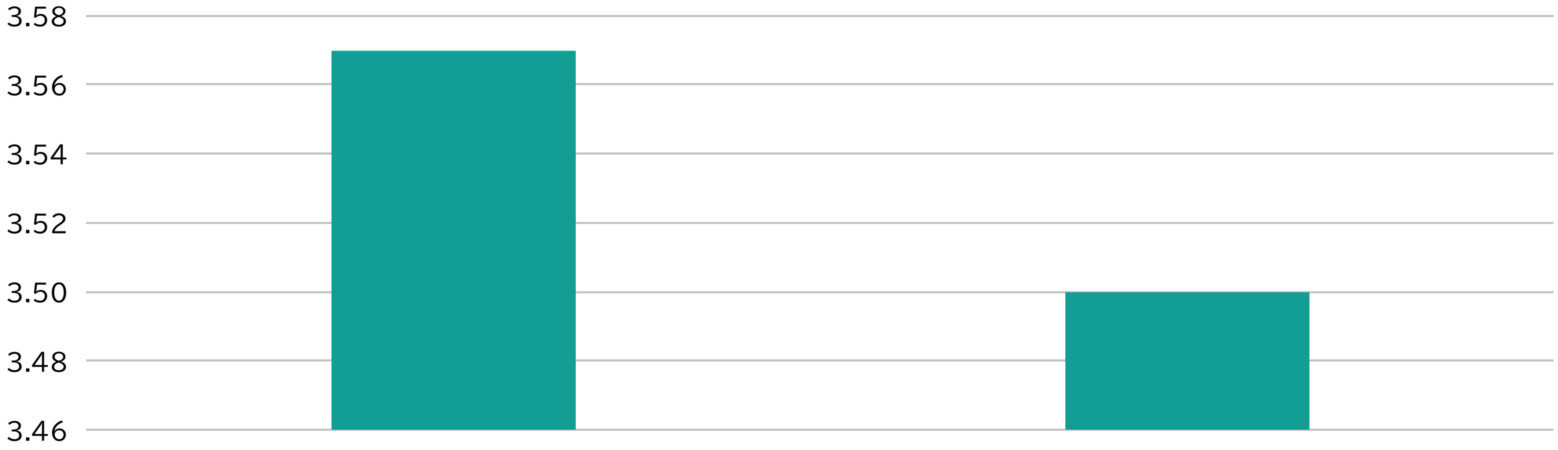


（*10s未満）
※本設問ではアンケート回答時に「町民センター利用者のみ」を対象とした設問であるため、「町民センター利用者」以外の回答は除外している。

➤ いずれの項目でも、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割半ばを超え、非常に高い満足度を示している。

3-21.「使用料」の満足度(クロス集計)

Q14)【町民センター利用者のみ】
本日使用した施設の「使用料」についてはいかがですか。



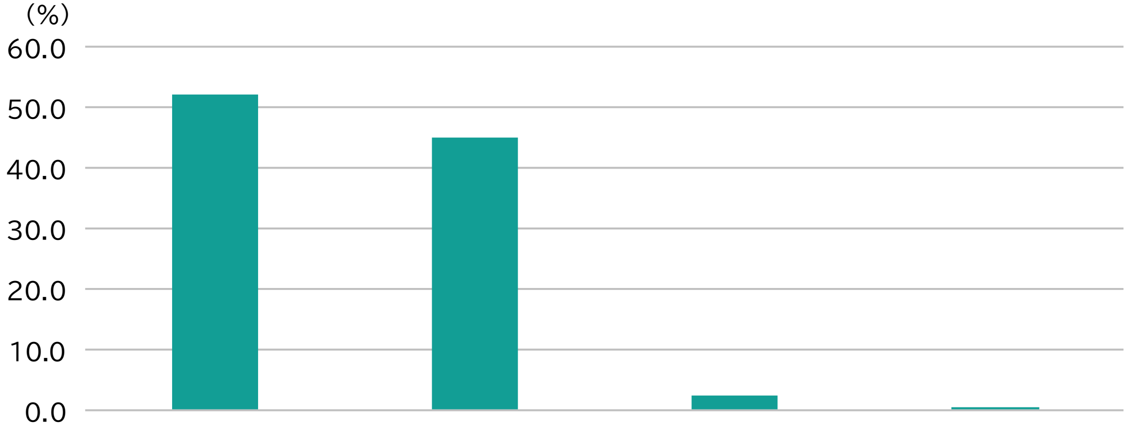
		施設使用料が適切	施設備品の使用料が適切
■ 全体		3.57	3.50
性別	男性	3.54	3.50
	女性	3.58	3.51
	回答しない	3.00*	3.00*

(*10s未満)
※Q14の満足度:「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点としたときの加重平均点
※本設問ではアンケート回答時に「町民センター利用者のみ」を対象とした設問であるため、「町民センター利用者」以外の回答は除外している。

➤ 町民センターの使用料については、「施設使用料が適切」が3.57、「施設備品の使用料が適切」が3.50と高くなっている。

3-22.総合満足度

Q15）あなたは、本日使用した施設を総合的にどのように感じましたか。



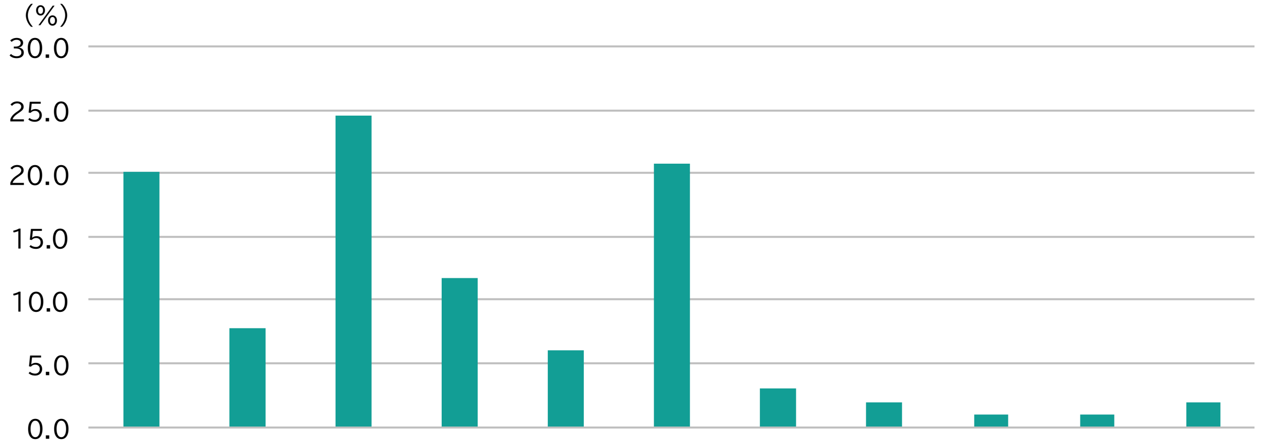
		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満	満足+やや満足	不満+やや不満
■ 全体		410件	52.0%	45.1%	2.4%	0.5%*	97.1%	2.9%
性別	男性	80件	52.5%	47.5%	0.0%*	0.0%*	100.0%	0.0%*
	女性	328件	51.8%	44.5%	3.0%	0.6%*	96.3%	3.7%
	回答しない	1件	0.0%*	100.0%*	0.0%*	0.0%*	100.0%*	0.0%*
利用施設	町民センター	103件	50.5%	47.6%	1.9%*	0.0%*	98.1%	1.9%*
	町民センター（分室）	101件	43.6%	51.5%	5.0%*	0.0%*	95.0%	5.0%*
	北部公民館	107件	59.8%	37.4%	2.8%*	0.0%*	97.2%	2.8%*
	南部公民館	95件	52.6%	45.3%	0.0%*	2.1%*	97.9%	2.1%*

全体との比較　■+10ポイント以上　■+5ポイント以上　■-5ポイント以上　■-10ポイント以上　（*10s未満）

- 全体では「満足」と「やや満足」をあわせて97.1%で、非常に高い満足度を示している。
- 利用施設別にみると、「満足」と「やや満足」の合計は、『町民センター』で98.1%、『町民センター（分室）』で95%、『北部公民館』で97.2%、『南部公民館』で97.9%となっている。

3-23.推奨意向（ネットプロモータースコア：NPS）

Q16）あなたは、本日使用した施設を利用することを友人や知人にお薦めする可能性はありますか。



		回答者数	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点	0点	推奨者	中立者	批判者	NPS
■ 全体		399件	20.1	7.8	24.6	11.8	6.0	20.8	3.0	2.0	1.0*	1.0*	2.0	27.8	36.3	35.8	-8.0*
性別	男性	82件	17.1	12.2	29.3	14.6	4.9*	17.1	1.2*	1.2*	0.0*	0.0*	2.4*	29.3	43.9	26.8	2.4*
	女性	315件	21.0	6.7	23.5	10.8	6.3	21.6	3.5	2.2	1.3*	1.3*	1.9	27.6	34.3	38.1	-10.5*
	回答しない	1件	0.0*	0.0*	0.0*	100.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	100.0*	0.0*	0.0*
利用施設	町民センター	101件	27.7	8.9	25.7	8.9	6.9	15.8	1.0*	2.0*	1.0*	2.0*	0.0*	36.6	34.7	28.7	7.9
	町民センター（分室）	98件	14.3	0.0*	22.4	13.3	5.1	26.5	5.1	5.1	1.0*	1.0*	6.1	14.3	35.7	50.0	-35.7*
	北部公民館	102件	20.6	10.8	22.5	13.7	5.9	21.6	3.9*	0.0*	1.0*	0.0*	0.0*	31.4	36.3	32.4	-1.0*
	南部公民館	94件	16.0	11.7	28.7	11.7	6.4	20.2	1.1*	1.1*	0.0*	1.1*	2.1*	27.7	40.4	31.9	-4.3*

全体との比較　■+10ポイント以上　■+5ポイント以上　■-5ポイント以上　■-10ポイント以上　（*10s未満）
※ 10 点～0点：推奨意向の有無を0～10点（「薦める可能性が非常に高い＝10 点」～「薦める可能性がまったくない＝0 点」）の11段階としたときの点数
※ネットプロモータースコア（NPS）とは、顧客ロイヤルティ（施設やサービスなどに対する愛着や信頼）を数値化するための指標です。
※ネットプロモータースコア（NPS）の算出：0～6点を「批判者」、7～8点を「中立者」、9～10点を「推奨者」と位置づけ、「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いて算出。

- 推奨意向の全体の得点をみると、「8点」が24.6％で最も高い。
- ネットプロモータースコア（NPS）は、推奨者（10点・9点）27.8％ － 批判者（6～0点）35.8％ ＝ -8 となっている。

3-24.意見・要望

Q17）最後に、本日使用した施設に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

利用施設	Q17 コメント	性別	年齢	分類
町民センター	町民センター東側の駐車場のタテの駐車場はないほうが良いと思う。	女性	60～69歳	駐車場
	真冬や真夏に9時からの講座を行う際open時間が9時ピッタリはサービスが悪い。 せめて15分前にロビーには入れる様にしてほしい。	男性	70歳以上	開館時間
	☆予約を取るのがパソコンですが、高齢者でも出来るようなアナログシステムに変えてもらうのは無理でしょうか？ ☆食堂、混んでいないのに出来上がるのに時間が掛かりすぎてる気がしました。☆トイレが少し暗い。	女性	40～49歳	予約 食堂、トイレ
	いつも利用させてもらっているので個人的には感謝ですが、やはり建物が古く、今風な感じがしないので、もっとおしゃれな会館だと、遠方の人にもおすすめできると思います。	女性	60～69歳	建物
	古くなりましたね。	女性	70歳以上	
	お茶を飲んだり、ちょっとくつろげる場所が必要。	女性	70歳以上	休憩スペース
	建物が古いのでしかたないのですが、建物内にエレベーターがあると良いと思います。外ではわかりづらく、雨天時不便。ホールのイスも、修繕していますが、なんとも貧乏くさいです。最近、イベントがたくさん、充実してきているように思います。少しずつ活気が出てきていると感じます。視聴覚室におきっぱなしになっているこわれたイスですが、早めになおして使えるようにしていただきたいです。どちらかに移動するとか…場所がないからおきっぱなしなんだと思いますが…。	女性	60～69歳	椅子
	いつも施設をきれいにされているので気持ちよく使用させて頂いています。ありがとうございます！	女性	50～59歳	
	今日。	女性	70歳以上	
	椅子が重い（移動が大変）。	女性	70歳以上	椅子
	・利用者の会の出席頻度が多く、ちょっとつらい。集まりの回数へらして欲しい。・ダンスサークル用に鏡が欲しい。	女性	50～59歳	利用者の会、鏡
	（1）サークル活動には良い施設で、「利用者の会」に入会していると無料なのが良い。（2）職員の方々が親切。	男性	70歳以上	利用者の会、職員
	3階までWi－Fiが届くようにしてほしい。	女性	40～49歳	Wi-Fi
	3FもWiFiを使えるようにしてほしい。	女性	50～59歳	Wi-Fi
	いつも無料で使用させて頂きありがとうございます。全館wifiが使えるようにして欲しいです。	女性	40～49歳	Wi-Fi
	いつも気持よく利用させて頂きありがとうございます。今後共よろしくお願いします！	女性	70歳以上	
	駐車場、自転車止めるところが広くて利用しやすいです。	女性	70歳以上	駐車場・駐輪場
	茅ヶ崎市在住の私は、寒川町の町民向け各種施設、サービスは非常に充実していると感じます。 寒川町音楽祭に参加できたことに感謝申し上げます。“恐るべし寒川町”（コカリナを楽しむ会の一員より）。	男性	70歳以上	

3-24.意見・要望

Q17）最後に、本日使用した施設に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

利用施設	Q17 コメント	性別	年齢	分類
町民センター（分室）	トイレのスペース、特に前面がもう少しあると使用しやすい。	女性	70歳以上	トイレ
	自転車等で通勤するのに急傾斜故大変です。	男性	70歳以上	道
	雨天の利用がむずかしいです。コミニティーバスの停車があればいいと思います。	女性	60～69歳	バス
	水道が使いにくい。蛇口を旧型に数個戻して頂きたい。	女性	70歳以上	水道
	車の場合出入りが見にくいので考えてほしい。	女性	70歳以上	車
	車の出入いりの時しにくい（見づらい）。	女性	70歳以上	車
	駐車場を広くしてもらいたい。	男性	70歳以上	駐車場
	今の時点で不便なく楽しく使わせてもらっています。	女性	60～69歳	
	トイレが洋式になりよかったと思います。テーブルがいまいち新しいのと古いのがまちまちで使いづらい。 床そうじはとても楽で助かります。	女性	70歳以上	トイレ、 テーブル
	お世話になりました。	男性	70歳以上	
	長い間利用させて頂いてありがとうございます。坂の上って来るのが大変になって来た事（年とともに）トイレが洋式になってくれると助かります。しゃがむ事が出来なくなって来ましたので。	女性	70歳以上	トイレ
	窯場屋の壁の穴が修理されていました。ありがとうございました。煙突の下の換気口の修理をお願いします。	女性	70歳以上	修理
	・駐車場の使用について要望を出しそれを改善して頂きありがたく思っております。	女性	70歳以上	駐車場
	近いので安心。坂が大変。雨の日は行かれない。	女性	70歳以上	道
	夜の使用できてありがたいと思います。ご苦労様です。	女性	70歳以上	夜間使用
	夜なので照明が早くつかない（遅い）。足元が暗い。トイレ洋式が増えたのはいいけれど少しせますぎる。	女性	70歳以上	夜間使用、 トイレ
	外の照明は、利用時間内は、つけたままにして欲しい。高令者が多いので、又夜間なので！！	女性	70歳以上	夜間使用
	公報は以前の方が分りやすかった。カラーが多すぎてよみずらい。	女性	70歳以上	広報
	何時も参加させて頂き、感謝しています。	男性	70歳以上	
	トイレが使いやすくなりました。	女性	60～69歳	トイレ
	教室のため、床が木製なので、落ちつきます。	女性	60～69歳	床
	トイレ良好。	男性	70歳以上	トイレ
	トイレが洋式になって良かった。	女性	70歳以上	トイレ
	月、2回定期的に利用させていただいています。今後共有効活用させていただきます。よろしくお願い致します。	男性	70歳以上	
	年寄りにとっては机、椅子の方付けが重くて、きつい！	女性	70歳以上	机、椅子
	移動の手段がなく不便である。	女性	70歳以上	移動手段
	コムニティバスが、分室前、バス停が、出来る事のぞみます。	女性	70歳以上	バス
	もう少し、塀添いの木の下枝をカットして欲しい。車の屋根がぶつかりそうで、気を使うので。	女性	70歳以上	植栽
	洋式トイレにして頂き良かったです。	女性	70歳以上	トイレ
	エアコンの効いた部屋で、広々と使わせて頂けてありがたいです。とても使いやすいです。ありがとうございます。	女性	50～59歳	
	いつも快適に利用させていただいています。ありがとうございます。	女性	50～59歳	
	・冷暖ぼうが効いていてよい。・場所とりがとりやすい。	女性	70歳以上	
	利用させて頂きありがとうございます。	女性	50～59歳	

3-24.意見・要望

Q17）最後に、本日使用した施設に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

利用施設	Q17 コメント	性別	年齢	分類
北部公民館	サークル活動で月2回利用していますが、定着して施設が利用できまして有難いです。	女性	70歳以上	
	いつも大変ていねいな対応をしていただき、ありがたく思っています。今後ともよろしくお願いいたします。	男性	70歳以上	
	とても、ありがたい。楽しい。	女性	70歳以上	
	雨もりをなおしてほしい。	女性	50～59歳	雨漏り
	いつも気持ちよく使わせて頂いています。ありがとうございます。	男性	70歳以上	
	雨もりを直してほしい。	女性	70歳以上	雨漏り
	・雨もりを修理してほしいです。・トイレを明るく、数を増して機能的にリフォームしていただきたいです。	女性	70歳以上	雨漏り、トイレ
	・集合室の雨漏りが早く直るといいですね。・赤ちゃん用の籐カゴをお借りしたのですが、中に簡単な敷きものがあれば助かります。	女性	60～69歳	雨漏り、かご
	いつもありがとうございます！	女性	20～29歳	
	屋根の修理安全に使える用お願いしたいです。ケガのない用に私達も気を付けます。	女性	60～69歳	屋根
	いつも親切に対応していただき感謝しています。	女性	70歳以上	
	不定期の使用ですが受付の方（事務所）の感じが良くて助かります。	女性	70歳以上	職員
	大きな鏡が少しあると使いやすい。	女性	60～69歳	鏡
	いつも丁寧なご対応に感謝しております。2階和室の畳も新しくなり、より快適になりました。今後ともお世話になります。よろしくお願いいたします。	女性	19歳以下	畳
	雨もりを治して欲しい。	男性	50～59歳	雨漏り
	とても気分良く過ごす事が出来ました。又、宣しくお願い致します。	女性	70歳以上	
	集会室の雨もりを直してほしい。	女性	60～69歳	雨漏り
	時代の流れには逆らえないけれど、アナログ時代の私には携帯、パソコンの申し込みが便利というより不便といいたい。	女性	70歳以上	申し込み方法
	平素便利に使用させていただいてありがとうございます。この場所（公民館）がないと自分の行動がせまくなり困ります。この先も健康づくりも含めてよろしくお願いします。	女性	70歳以上	
	いつもありがとうございます。	女性	70歳以上	
	いつも使わせて頂いて感謝しています。ありがとうございます。	男性	70歳以上	
	機能回復室でしたが、最初15名、後から9名利用しますが、イスの数が12と決まっているので、集会室からの移動が毎回なので、ちょっと大変です。イスの数を15にしていただけたら…。	女性	70歳以上	椅子の数
	長い事利用させていただいてますので特別にはありません。いつも気軽に職員の方々が親切にしていただいて感謝しております。	女性	70歳以上	職員
	一階の談話室。生花を友人同志で生け、なごやかに使用しています。	女性	70歳以上	
	広い場所が使えて便利です。	女性	70歳以上	
	天井の雨もりを何とかなおして下さい。	女性	70歳以上	雨漏り

3-24.意見・要望

Q17）最後に、本日使用した施設に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

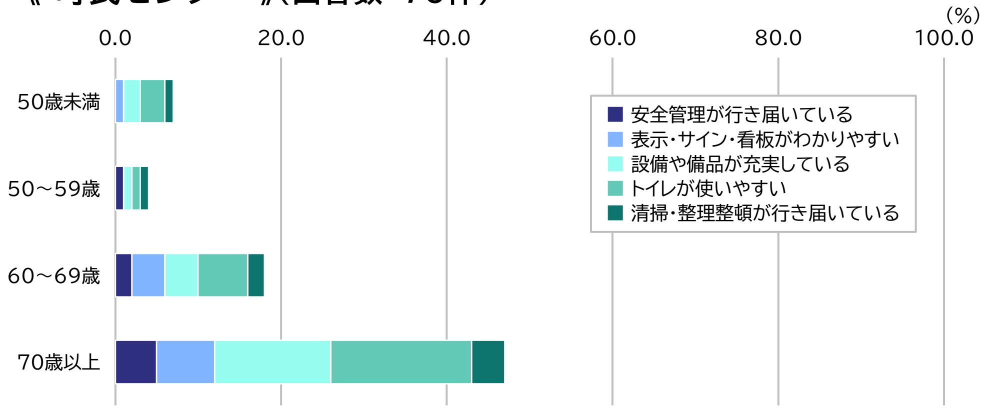
利用施設	Q17 コメント	性別	年齢	分類
南部公民館	駐車場	男性	70歳以上	駐車場
	駐車場の車間が狭いので、樹木をばっさいするなど少しスペースが拡げられたらその方が良いと思いますが、いかがでしょうか？	女性	50～59歳	駐車場、植栽
	・自転車を利用しているので大きな道路を渡って来るので、少し不便に感じます。	女性	70歳以上	道
	パソコンで予約申込をしているが、1ヶ月分を分けて申し込んでいるので分けないで申し込めるようになるといいと思う。	女性	70歳以上	申込み方法
	ありがとう！	女性	60～69歳	感想
	駐車場が少ないのが、困ることがあります。あとは特にありません。	女性	50～59歳	駐車場
	・マイクスタンド新品に。・バンドアンプ新品に。	男性	70歳以上	備品
	職員の方が親切で感じいい。	女性	70歳以上	職員
	移動手段が無く現在自転車ですが乗れなくなった時は難しい。	女性	70歳以上	移動手段
	STTの卓球台を新しい設備を希望します。	男性	40～49歳	卓球台
	お世話になっております。南部公民館は寒川駅からちょっと遠いです。不便です。	女性	50～59歳	場所
	駐車場がせまくて駐車できる台数も少なく、不便な時がよくあります。	女性	60～69歳	駐車場
	車椅子用のトイレがあると良いと思います。トイレがせまくてドアの開け閉めが大変です。駐車場の縁石が大きくて駐車に苦労する事があります。縁石を取り除いて駐車場が広くなる事を望みます。高齢者用の手すりがあると良いと思います。トイレを全部洋式にして欲しい。	女性	70歳以上	トイレ、駐車場、手すり
	照明が暗いので、文字などが見にくいので、もう少しあかりが欲しいです。 職員の皆さまは、いつもご親切な対応でありがとうございます。	女性	60～69歳	照明、職員
	・照明が暗い。・窓のブラインドが開かない。・冷暖房の設備が悪い。	女性	70歳以上	照明、冷暖房
	・掃除機が使いづらい。・モップはどの位で交換してるのでしょうか。	女性	70歳以上	掃除機
	集会室のカーテンでなく窓を開き明るい場所を希望します。昼間なのに暗い雰囲気も良くないと思う。	女性	70歳以上	窓
	トイレを洋式にしてほしい。	女性	40～49歳	トイレ
	駐車場車幅が狭い。	女性	70歳以上	駐車場
	可能であれば、駐車場に防犯カメラを設置して頂けたらと思います。以前、車を駐車中に傷をつけられたことなどもあったので、よろしくお願いします。	女性	60～69歳	監視カメラ
	満足です！	男性	70歳以上	感想
	洋式トイレにしてほしい。	女性	70歳以上	トイレ
	管理が十分でとても使いやすいです	女性	70歳以上	感想
	会議室の換気せんが異音がしてうるさい。一ヶ所止めて使用している（交換してほしい）	男性	70歳以上	換気扇
	・キャンセル手続きが簡便になるとよいと思います。 ・エアコンを入れて頂けて助かっています。微調整ができたらと思いますが難しいですね。 ・車が駐車場に一杯のとき自転車置場が使いにくいことがあります。いつもありがとうございます。	女性	60～69歳	キャンセル手続き エアコン 自転車
	・車を利用すれば1台当たりのスペースが狭く思います・バスはあてにできません。寒川駅から徒歩、もしくは自転車が交通手段なので、それが当たり前なので仕方ないのかなとも思います。	女性	50～59歳	バス、距離
	南部公民館集会室。やや暗く感じます。もう少し明るいといいと思います。	女性	60～69歳	照明
	受付に季節に応じた作品が展示してあるのが楽しく拝見してます	女性	70歳以上	受付
	とても温かい雰囲気で、大好きです。	女性	50～59歳	感想
	駐車場が狭いのでチョット不便！	女性	70歳以上	駐車場

4 詳細分析

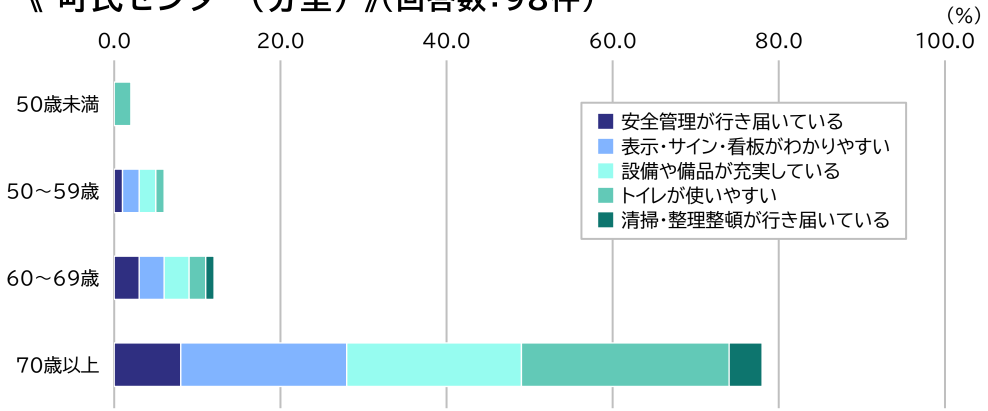
4-1.利用施設× 年齢× 施設・設備の不満足度

Q4)本日の利用施設をお答えください。
Q2)あなたの年齢をお答えください。
×
Q10)本日使用した施設の「施設・設備」についてはいかがでしたか。
の各設問における「そう思わない」及び「あまりそう思わない」の合計

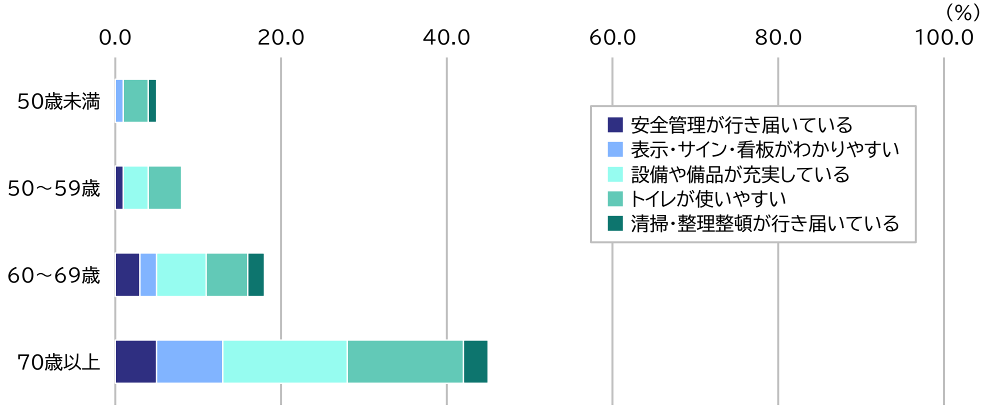
《 町民センター 》(回答数:76件)



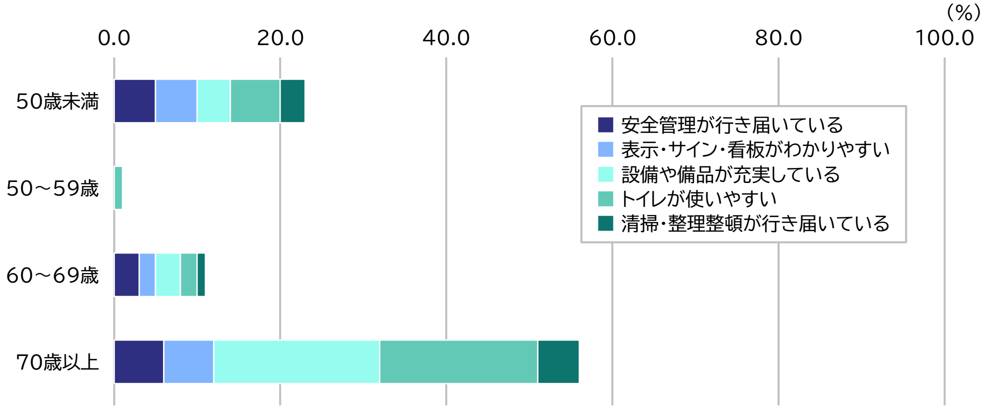
《 町民センター(分室) 》(回答数:98件)



《 北部公民館 》(回答数: 76件)



《 南部公民館 》(回答数: 91件)



- 「町民センター(分室)」での70歳以上における不満足度の割合は、他の年齢層と比較しても顕著に高い。
- 「南部公民館」では、70歳以上に次いで、50歳未満の不満足度もやや高いことが分かる。

5 参考資料（アンケート用紙）

5-1.参考資料（アンケート用紙）

寒川町民センター等　利用者アンケート

今後の施設運営に役立てるためアンケートにご協力ください。あてはまる選択肢に〇印をつけてください。

Q1　あなたの性別をお答えください。（〇印は1つだけ）

1　男性	2　女性	3　回答しない

Q2　あなたの年齢をお答えください。（〇印は1つだけ）

1　19歳以下	2　20～29歳	3　30～39歳	4　40～49歳
5　50～59歳	6　60～69歳	7　70歳以上	

Q3　あなたのご職業をお答えください。（〇印は1つだけ）

1　中学生以下	2　高校生	3　大学生	4　その他学生	5　会社員	6　公務員	7　自営業
8　専業主婦・主夫	9　パート・アルバイト	10　その他（　　　　　　）				

Q4　本日の利用施設をお答えください。（〇印は1つだけ）

1　町民センター	2　町民センター（分室）	3　北部公民館	4　南部公民館

Q5　本日は、こちらの施設にどちらからお越しになりましたか。（〇印は1つだけ）

1　宮山地区	2　一之宮地区	3　倉見地区	4　小動地区	5　小谷地区
6　大蔵地区	7　岡田地区	8　中瀬地区	9　大曲地区	10　田端地区
11　茅ヶ崎市	12　平塚市	13　藤沢市	14　海老名市	
15　その他神奈川県内（　　　　　）市・町・村		16　神奈川県外（　　　　　）都・道・府・県		

Q6　本日は、こちらに施設をどのような目的で利用しましたか。（〇印は1つだけ）

1　サークル活動	2　講座・イベントへの参加	3　打ち合わせ・会議
4　仲間との交流・談話	5　情報収集	6　その他（　　　　　　）

Q7　こちらの施設をどのくらいの頻度で利用していますか。（〇印は1つだけ）

1　週3回以上	2　週に1～2回程度	3　月に2～3回程度	4　月1回程度
5　月1回未満	6　はじめて		

Q8　「講座・イベント」情報を知るためには、何が便利ですか。（〇印はいくつでも）

1　館内チラシ・ポスター	2　公民館だより	3　ホームページ	4　広報さむかわ
5　町内掲示板	6　町 LINE	7　Facebook	8　その他（　　　）

Q9　本日使用した施設の「利便性」についてはいかがですか。
以下の項目について、あてはまるものをお答えください。（〇印は1つずつ）

	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	わからない
a)　施設の場所が行きやすい →	1	2	3	4	5
b)　利用手続き（予約など）がしやすい →	1	2	3	4	5
c)　小さな子どもを連れている方でも利用しやすい →	1	2	3	4	5
d)　高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい →	1	2	3	4	5

Q10　本日使用した施設の「施設・設備」についてはいかがですか。
以下の項目について、あてはまるものをお答えください。（〇印は1つずつ）

	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	わからない
a)　安全管理が行き届いている →	1	2	3	4	5
b)　表示・サイン・看板がわかりやすい →	1	2	3	4	5
c)　設備や備品が充実している →	1	2	3	4	5
d)　トイレが使いやすい →	1	2	3	4	5
e)　清掃・整理整頓が行き届いている →	1	2	3	4	5

Q11　本日使用した施設の「職員」についてはいかがですか。
以下の項目について、あてはまるものをお答えください。（〇印は1つずつ）

	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	わからない
a)　職員の接客態度が親切で丁寧 →	1	2	3	4	5
b)　職員の説明がわかりやすい →	1	2	3	4	5

Q12　本日使用した施設の「講座・イベント」についてはいかがですか。
以下の項目について、あてはまるものをお答えください。（〇印は1つずつ）

	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	わからない
a)　講座・イベントの内容が充実している →	1	2	3	4	5
b)　携帯・パソコンでも申し込めるので便利 →	1	2	3	4	5

Q13　本日使用した施設の「情報提供」についてはいかがですか。
以下の項目について、あてはまるものをお答えください。（〇印は1つずつ）

	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	わからない
a)　公民館だより・チラシ等が充実している →	1	2	3	4	5
b)　公民館のホームページが見やすい →	1	2	3	4	5

【Q14 は、Q4 で本日の利用施設が「1 町民センター」と回答した方のみお答えください】

Q14 本日使用した施設の「使用料」についてはいかがですか。
以下の項目について、あてはまるものをお答えください。(〇印は1つずつ)

	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	わからない
a) 施設使用料が適切 →	1	2	3	4	5
b) 施設備品の使用料が適切 →	1	2	3	4	5

Q15 あなたは、本日使用した施設を総合的にどのように感じましたか。(〇印は1つだけ)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満

Q16 あなたは、本日使用した施設を利用することを友人や知人にお薦めする可能性はありますか。
「薦める可能性が非常に高い=10 点」「薦める可能性がまったくない=0 点」としたときの
10 点満点の点数でお答えください。(点数に1つだけ〇印をつけてください)

0 点	1 点	2 点	3 点	4 点	5 点	6 点	7 点	8 点	9 点	10 点

Q17 最後に、本日使用した施設に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。