

令和5年度 清水町福祉センター利用者アンケート調査の結果

1 調査概要

(目的)

清水町福祉センターの利用状況を把握するための利用者満足度調査を実施し、施設運営の参考とする。

(調査方法)

清水町福祉センターを利用する団体を通じてアンケート用紙を配布し、アンケート記入後に回収した。

(実施期間)

令和6年1月30日(火)～令和6年2月19日(月)

(回答者数)

172名 配布数 257

配布先 21団体

ビーズ手芸サークル／スマホ教室／社協らくらくパソコン教室／社協手芸教室／災害VC／あじさいの会／さくら教室(PC)／いちごサークル／社協アンチエイジング体操教室／児童館利用者／手話サークルあゆの会／ボケ防止英会話教室／社協健康麻雀／シニアトーンチャイム部／シニアスマホ教室／シニアパソコン教室／シニア古典をまな部／シニア俳句部／シニアウォーキング部／シニアボケない劇団／社協スマホ教室

2 調査結果

(問1) 性別と年齢について (人) (%)

性別	人数	割合
男性	30	17
女性	142	83
小計	172	100

(人) (%)

年齢	人数	割合
30代以下	26	15
40代～	1	1
50代～	4	2
60代～	11	7
70代～	88	51
80代～	40	23
90代～	2	1
小計	172	100

(問2) 利用目的について (複数回答) (人) (%)

利用目的	人数	割合
シニアクラブの活動	49	22
児童館利用	20	9
集会、会議等	13	6
趣味、サークル活動	105	47
社会福祉協議会事務所等への用事	8	4
ボランティア活動	15	7
その他 (子育てイベント)	6	3
無回答	5	2
小計	221	100

(問3) 福祉センターへの交通手段について (複数回答) (人) (%)

利用交通手段	人数	割合
徒歩	24	13
自転車	25	13
自家用車・バイク	125	66
公共バス	4	2
町循環バス	6	3
タクシー	0	0
その他 (家族送迎/乗り合わせ)	3	2
無回答	1	1
小計	188	100

(問4) 福祉センターの利用頻度について (人) (%)

利用頻度	人数	割合
ほぼ毎日 (週に4日以上)	6	3
週に1回以上	64	37
月に1回以上	83	49
半年に数回程度	7	4
年に数回程度	6	4
その他 (初めて利用)	2	1
無回答	4	2
小計	172	100

(問5) 参加したい事業について (複数回答) (人) (%)

参加したい事業	人数	割合
体操教室	58	26
パソコン・スマホ教室	56	25
囲碁将棋	1	1
カラオケ	8	4
手芸教室	28	13
オレンジカフェ	7	3
健康麻雀	9	4
地域食堂	6	3
その他(子育てイベント/盆栽/俳句/災害VC)	12	5
無回答	34	16
小計	219	100

(問6) 福祉センターの良いと感じるところについて ()は、同じ内容の複数意見

- ・掃除が行き届いていてきれい/清潔である/明るい (20)
- ・職員が親切 (16)
- ・設備が整っている/使いやすい (6)
- ・気軽に参加できる (5)
- ・利用料金が安い/無料で利用できる (4)
- ・自由に来ることができる (4)
- ・利用しやすい場所にある (3)
- ・駐車場が広く便利 (2)
- ・ふれあいがある (2)
- ・特になし (2)

静かで落ち着いている/すべて良い/公共な場所で安心して利用できる/土日に利用できる/年齢に応じて丁寧に教えてくれる/高齢者が気楽に利用できる

- ・児童館 無料で遊べる (4)、おもちゃが充実している (3)、広くのびのび遊べる (2)、人が多すぎず過ごしやすい (2)、日曜日に利用できる/きれいで遊びやすい/未就園児以上も利用できる/小さな子どもも安心して遊ばせられる/雨天も子どもを遊ばせられる/子育てや発達相談ができる/混んでいない

(問7) 福祉センターの不便なところについて ()は、同じ内容の複数意見

- ・特になし (25)
- ・交通の便が悪い／バスの回数が少ない／バスの時間が悪い (6)
- ・かわせみホールの洗面所の水の出が悪い (4)
- ・駐輪場が狭い／もっと駐輪場がほしい (4)
- ・家から遠い (2)
- ・食事が食べられる場所がほしい (2)
- ・予約が平日だけだと予約しづらい (2)
- ・トイレが狭い／トイレ内に子どもを座らせる椅子が無い (2)

せせらぎの終了時間が早い／シニアセンターにエレベーターがない／体操教室を増やしてほしい／休館日があつて利用できない／対応が悪い／窓口が多くてどこが何の窓口なのかわからない

(問8) 福祉センター全体の評価について

(人) (%)

評価	人数	割合
とても良い	65	38
まあまあ良い	65	38
普通	34	19
あまり良くない	1	1
良くない	0	0
無回答	7	4
小計	172	100

(問9) インターネットの利用について

(人) (%)

評価	人数	割合
ほぼ毎日	67	39
週に2, 3日程度	17	10
月に数日程度	12	7
年に数日程度	4	2
ほとんど利用しない	51	30
利用できる環境にない	9	5
その他	0	0
無回答	12	7
小計	172	100

(問 10) スマートフォンの利用について

(人) (%)

評価	人数	割合
利用している	131	76
利用していない	21	12
今後利用する予定	3	2
利用する予定はない	4	2
無回答	13	8
小計	172	100

(問 11) 清水町社会福祉協議会のホームページ、Facebook の周知について

(人) (%)

評価	人数	割合
知っている	50	29
知らなかった	71	41
その他	0	0
無回答	51	30
小計	172	100

(問 12) 普段利用(閲覧のみも含む)している SNS について (複数回答)

(人) (%)

評価	人数	割合
LINE	124	41
Facebook	18	6
Instagram	28	9
X (旧 Twitter)	18	6
YouTube	69	23
その他	5	2
利用していない	17	6
無回答	21	7
小計	300	100

(問 13) 福祉センターへの意見、要望、提案について (複数回答)

- ・気持ち良く利用させてもらっている／利用させていただき感謝している (4)
- ・特になし (2)
- ・駐輪場が少ない (2)
- ・免許返納後の交通手段について考えてほしい (2)
- ・参加したい催しがあっても交通手段がない／バスを便利にしてほしい (2)
- ・シニアセンターの洗面所の水を出してほしい (2)
- ・せせらぎのメニューで小腹が満たされるものが欲しい (2)
- ・貸室があることを町民が知らないので広報等に載せたらどうか／利用機会の少ない地域の人たちにも回覧等を通じて教えてほしい (2)
- ・駐車場が少ない／第2駐車場が分かりにくいので看板や地図がほしい (2)

現状で満足／いつもきれい／子どもも大人も過ごしやすい／職員が明るくて元気でうれしい／駐車場が広く利用しやすい／Wi-Fiがあると良い／体操教室をもっと増やしてほしい／おやつや食事ができるスペースがあるとうれしい／パソコン教室があると良い／無料で利用できるとうれしい／大勢の人に利用してもらえれば良いと思う／子どものイベントをお願いしたい／いろいろな教室があるのを知らなかった／何をやっているのかわからない／利用している人は限られているように思う／まだできることがあると思う

令和5年度 清水町福祉センター利用者アンケート調査の結果の分析と 今後の対応について

1 問1の性別と年齢について

172 通回収された利用者アンケートの性別内訳は約 8 割が女性、約 2 割が男性の回答であった。また年齢は 70 歳代 5 割、80 歳代 2 割で残りの 2 割はその他の年齢層であった。

少子・高齢化社会の中、清水町福祉センターを利用される年代は、70 歳以上の高齢者が多い結果となっている。

2 問2の利用目的について

利用目的の設問は、趣味・サークル活動が 47%で最も多く、次にシニアクラブの活動が 22%であった。この割合は、前回の調査とほぼ同じである。

令和 5 年 5 月 8 日以降、新型コロナウイルス感染症の感染症法上、5 類感染症に位置付けられ、福祉センター貸館においては、令和 5 年 4 月 1 日より利用人数の制限を解除し、高齢者のサークル活動をはじめ、各種団体の活動や居場所活動等が増え、会議室・多目的ホールの貸館が多くなっている。

3 問3の福祉センターへの交通手段について

福祉センターへの交通手段は、自家用車・バイクが最も多く 66%、次いで徒歩 13%、自転車 13%である。

問 7 不便なところ、問 13 意見、提案において、「交通の便が悪い、バス停も回数もマッチしていない、免許返納後の交通手段について考えてほしい」という意見もあり、高齢者の外出の機会や高齢者に対する移動手段等の確保が課題となる。

4 問4の福祉センターの利用頻度について

利用頻度で最も多いのは、月に 1 回以上 49%、次いで週に 1 回以上 37%となっている。新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症に位置付けとなり、福祉センターの利用人数制限が解除されて各団体の活動の機会も増えている。

5 問5の参加したい事業について(複数回答)

福祉センターで参加したい事業は、体操教室 26%、パソコン・スマホ教室が 25%と最も多く、全体の 1/2の方がこれらの活動に関心があり参加を希望されている。

また、これ以外の手芸教室は 13%、カラオケ、健康麻雀、オレンジカフェ、地域食堂、囲碁将棋等は 1 割以下の少数であった。その他の回答としては、子育てイベント、盆栽、俳句、災害 VC という具体的な意見が挙げられた。

令和 5 年度は、休止していた手芸教室、健康麻雀を 8 月より活動を再開した。令和 6 年度は自主事業をより活発に行っていきたい。

6 問6の福祉センターの良いと感じるところについて(自由回答)

センターの良いところでは、児童館も含め、掃除が行き届いていてきれい、清潔、明るい、の良い評価が多かった。

また、職員の利用者に対する対応についても高い評価であった。

今後も清潔な施設の維持に努め、利用者に対して親切な対応に努めていきたい。

7 問7の福祉センターの不便なところについて

センターの不便なところでは、交通の便、バスの時刻等についての意見が多かった。

また、シニアセンターにエレベーターが無いことの不便な点は毎年寄せられている。

8 問8の福祉センター全体の評価について

福祉センターに対する全体の評価については、「とても良い」が38%、「まあまあ良い」が38%と、約8割の高い評価であった。

全体の評価は、前回、前々回の調査とほぼ同じ割合であった。

9 問9のインターネットの利用について

インターネットの利用については、ほぼ毎日が39%、ほとんど利用しないが30%で、ほぼ同数の両極端に分かれた。ほぼ毎日との回答は若い世代が占め、ほとんど利用しないとの回答はシニア世代であった。

なお、問5の回答からは、シニア世代からパソコン・スマホについて学びたい意向が多い結果が出ている。

10 問10のスマートフォンの利用について

スマホの利用について、利用している人が76%と8割近い。

11 問11の清水町社会福祉協議会のHP、FBの周知について

社協のHP,FBについて、知っているという回答が約3割、知らなかったとの回答が約4割と無回答が3割で、併せて7割の方が「知らない・わからない」ということになる。HPやFBの周知手段については検討課題と感じる。

12 問12の普段利用しているSNSについて

普段利用しているSNSについては、LINEが圧倒的に多く全体の約4割、次いで多かったのが、YouTubeで約2割であった。ほかは、1割に満たない利用状況であった。

13 福祉センターへの意見、要望、提案について

気持ち良く利用させてもらっている、利用させてもらって感謝している、といった良い評価の意見から、どんなことを行っているかわからない、もっとセンターのPRを行い利用が増えると良い、Wi-Fiがあると良いといった意見・提言も寄せられた。

今後も、高い評価が得られるよう、清潔維持に努め、利用者に対して親切な接客に努めていきたい。

まとめ

新型コロナウイルス感染症発生に伴い、令和2年度から令和3年度、そして令和4年度もセンターの利用については、利用人数、飲食、カラオケ、健康麻雀などで制限が生じた。

令和5年度においては、新型コロナウイルス感染症が感染法上5類へ移行し、休止していた手芸教室、健康麻雀を8月より活動を再開した。令和6年度は自主事業をより活発に、利用率の向上と安全・安心に心掛けて会館運営を行いたい。