

# 令和5年度 プラザ利用者アンケート集計結果報告(8月)

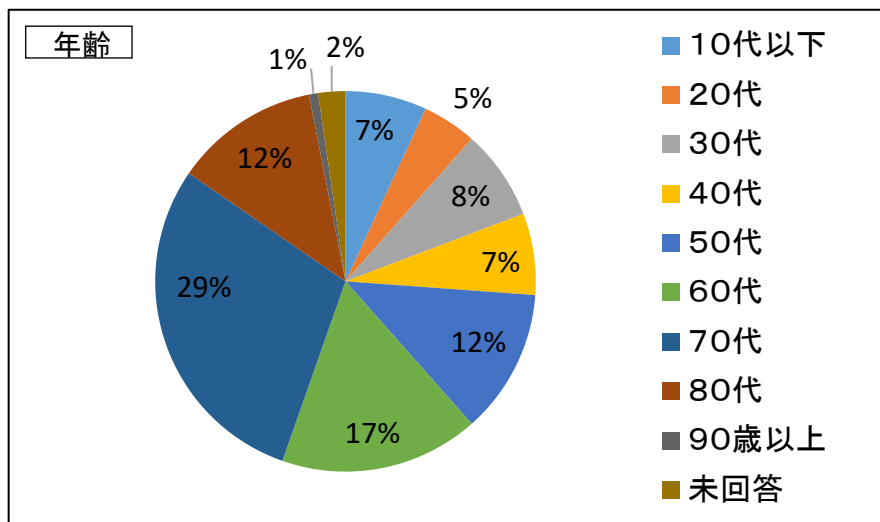
配布200枚／ 回収130枚／ 未回収70枚／ 回収率65%

## 1. ご本人に関すること

### (1) 年齢について

年齢	人数
10代以下	9
20代	6
30代	10
40代	9
50代	16
60代	22
70代	38
80代	16
90歳以上	1
未回答	3

130

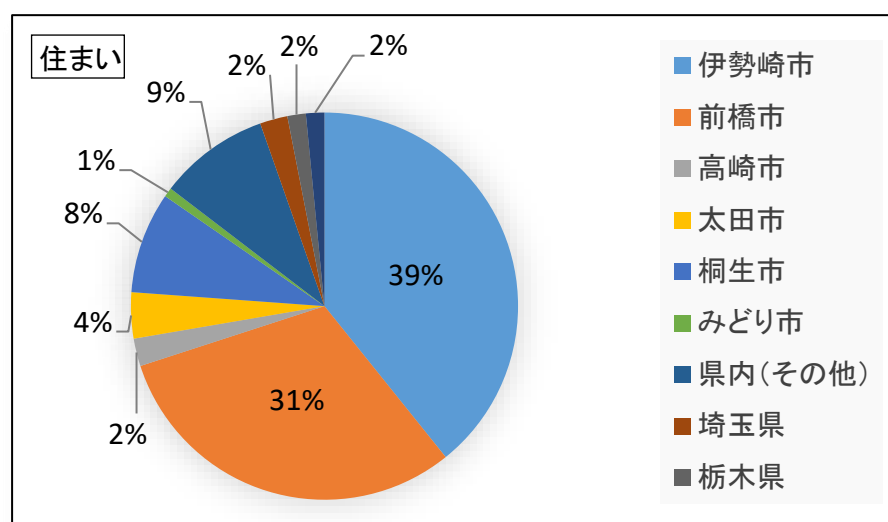


60代(17%)70代(29%)80代(12%)で半数以上を占めており、高齢の方の利用が多いことが分かる。

### (2) お住まいの市町村または県について

住まい	人数
伊勢崎市	51
前橋市	40
高崎市	3
太田市	5
桐生市	11
みどり市	1
県内(その他)	12
埼玉県	3
栃木県	2
県外(その他)	0
未回答	2

130

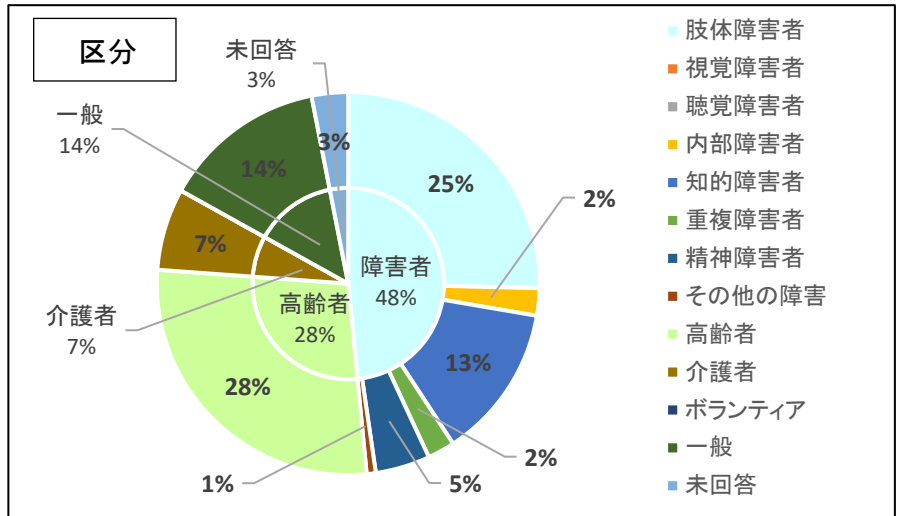


※0%はグラフ非表示  
伊勢崎市と前橋市で2/3近くを占めることが分かる。

(3)区分等について

	区分	人数
障害者 63	肢体障害者	33
	視覚障害者	0
	聴覚障害者	0
	内部障害者	3
	知的障害者	17
	重複障害者	3
	精神障害者	6
	その他の障害	1
	高齢者	36
介護者	9	
ボランティア	0	
一般	18	
未回答	4	

※複数回答有り 130



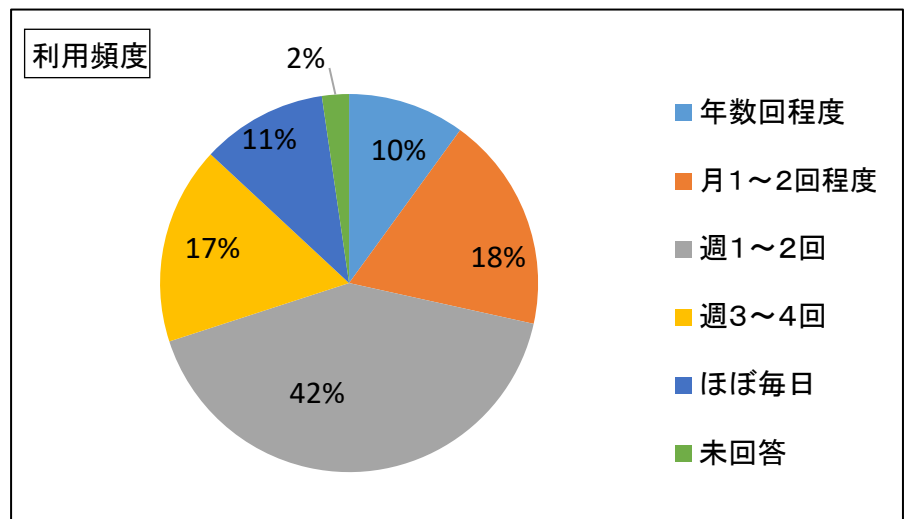
※0%はグラフ非表示

全体の48%が障害者が利用していることが分かる。

(4)プラザの利用頻度について

利用頻度	人数
年数回程度	13
月1~2回程度	24
週1~2回	54
週3~4回	22
ほぼ毎日	14
未回答	3

130

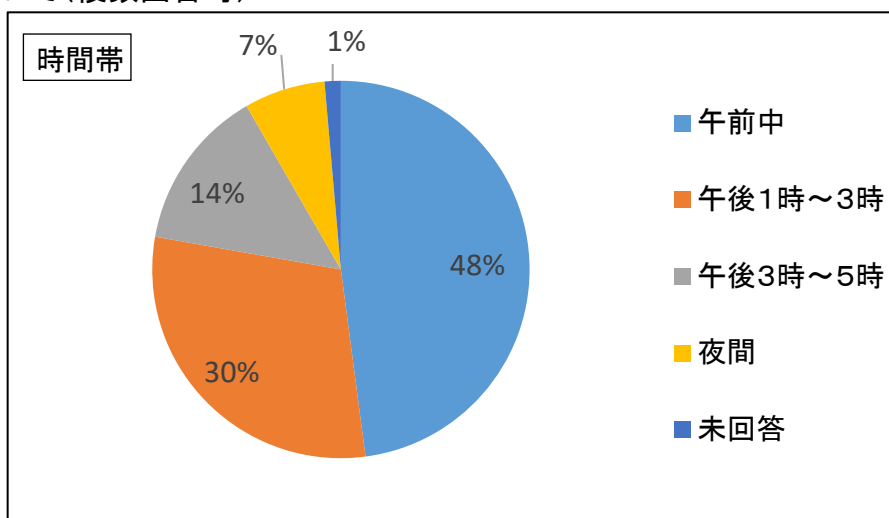


週1~2回の利用からほぼ毎日と定期的に利用される方が約7割であることが分かる。

(5) 主にプラザ利用時間帯について(複数回答可)

時間帯	人数
午前中	69
午後1時～3時	43
午後3時～5時	20
夜間	10
未回答	2

144

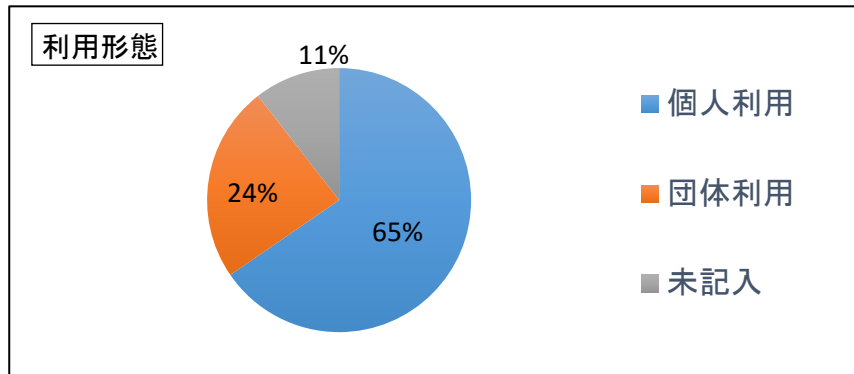


半数近くの48%の方が午前中に利用し次いで午後1時～3時  
午後3時～5時の順の利用時間帯となっているのが分かる。  
夜間利用が少ないため利用者増加に向け事業等検討が必要

## 2. プラザ利用に関すること

### (1) プラザの利用形態について

利用形態	人数
個人利用	87
団体利用	32
未記入	14
	133

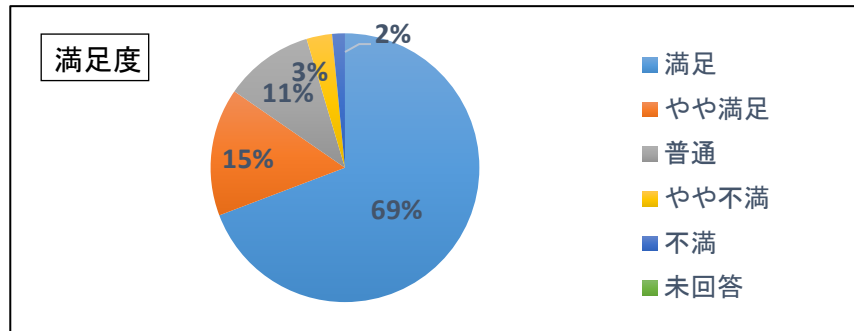


個人利用が2/3近くを占める。

### (2) ご利用する施設の満足度について(複数回答可)

#### ① プール

満足度	人数
満足	45
やや満足	10
普通	7
やや不満	2
不満	1
未回答	0
	65



※0%はグラフ非表示

プール利用者の約70%が満足している。

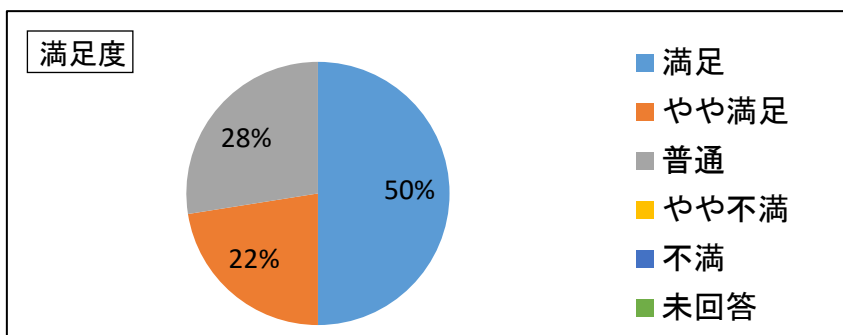
#### <理由等>

- ・スタッフの方の対応が良い
- ・自分のペースで楽しく歩いたり泳ぐことができ担当の方の対応がとても良い。  
ありがとうございます。
- ・水が少し冷たい。
- ・きれい
- ・夏ここのプール以外に連れて行けるところがないのでありがたいです。
- ・スタッフが親切
- ・混雑していない
- ・年2回位水の入替希望
- ・担当者の笑顔がとても好きです。プールに行く時はとても楽しみです。
- ・係・指導者よし、設備よし、利用者の雰囲気よし
- ・たのしい
- ・子供も利用しやすい。
- ・ファミリー更衣室の設備(脱水機)がない。冬、寒すぎる。

## ②体育室

満足度	人数
満足	20
やや満足	9
普通	11
やや不満	0
不満	0
未回答	0

40



※0%はグラフ非表示

体育室利用者の約70%が満足からやや満足である。

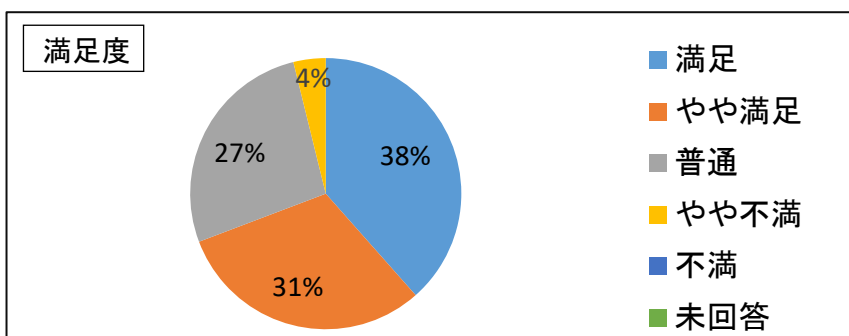
### <理由等>

- ・設備が充実している。
- ・掃除がきれいにしてあって気持ち良いです。
- ・大変配慮した対応に感謝します。

## ③トレーニング室

満足度	人数
満足	10
やや満足	8
普通	7
やや不満	1
不満	0
未回答	0

26



※0%はグラフ非表示

トレーニング室利用者の2/3が満足からやや満足である。

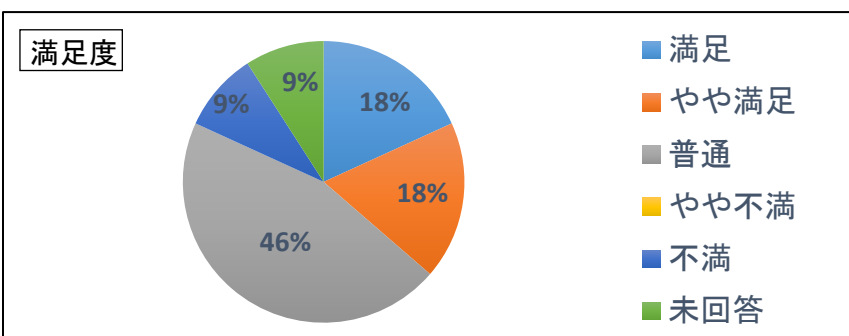
やや不満の方の理由は不明

### <理由等>

## ④グラウンドゴルフ

満足度	人数
満足	2
やや満足	2
普通	5
やや不満	0
不満	1
未回答	1

11



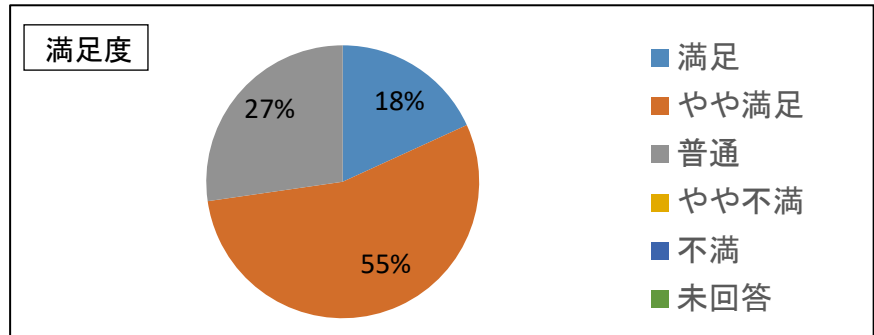
※0%はグラフ非表示

グラウンドゴルフ利用者の40%が満足からやや満足である。  
不満の方もいるが理由は不明である。

⑤アーチェリー場

満足度	人数
満足	2
やや満足	6
普通	3
やや不満	0
不満	0
未回答	0

11



※0%はグラフ非表示  
アーチェリー場利用者の70%が満足からやや満足である。

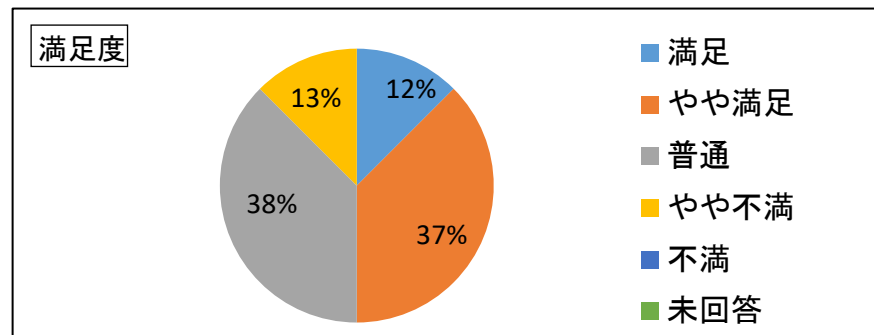
<理由等>

- ・利用料金が安価。設備も整っている。
- ・夏に日陰がある。

⑥テニスコート

満足度	人数
満足	1
やや満足	3
普通	3
やや不満	1
不満	0
未回答	0

8



※0%はグラフ非表示  
テニスコート利用者の半数は満足からやや満足である。

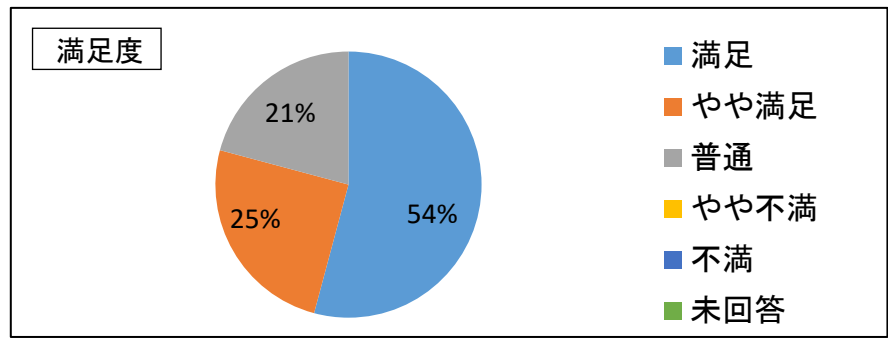
<理由等>

- ・コートに日よけは欲しい。

⑦陸上競技場

満足度	人数
満足	13
やや満足	6
普通	5
やや不満	0
不満	0
未回答	0

24



※0%はグラフ非表示

利用者は少ないが満足度は高い

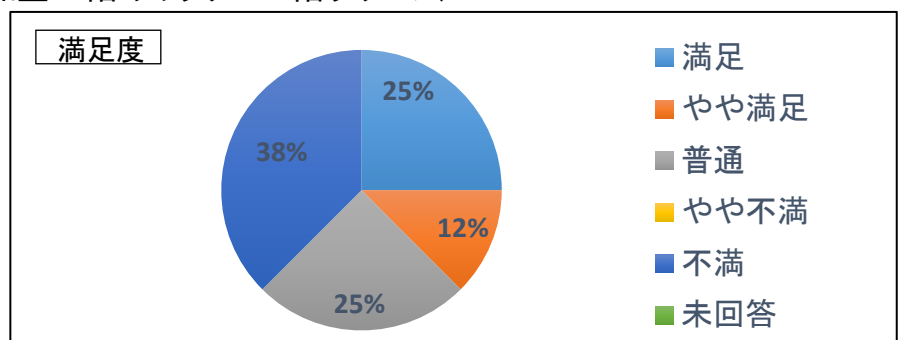
<理由等>

- ・トラックがきれいになっている。
- ・とてもきれい。

⑧その他施設(会議室・和室・2階ギャラリー・1階ラウンジ)

満足度	人数
満足	2
やや満足	1
普通	2
やや不満	0
不満	3
未回答	0

8



会議室の冷房について不満の意見がある。

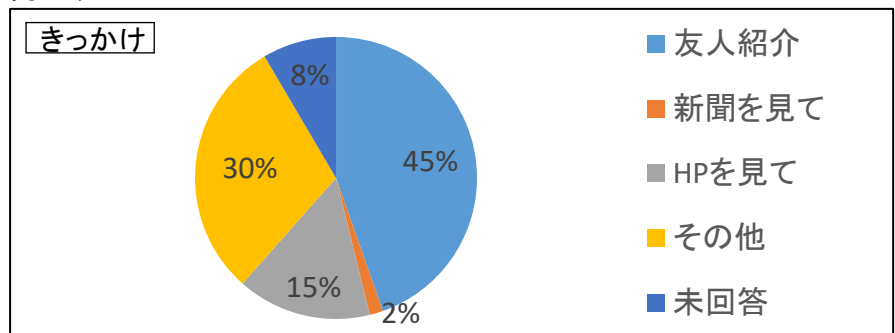
<理由等>

- ・きれい
- ・(会議室)エアコン使っても暑い。
- ・(会議室)冷房が効かない。熱中症になりかねない。

(3) プラザを利用するきっかけは何ですか？

満足度	人数
友人紹介	58
新聞を見て	2
HPを見て	20
その他	39
未回答	11

130



半数近くが友人の紹介をきっかけに利用を開始している。  
また、学校からの紹介も多い。

<その他>

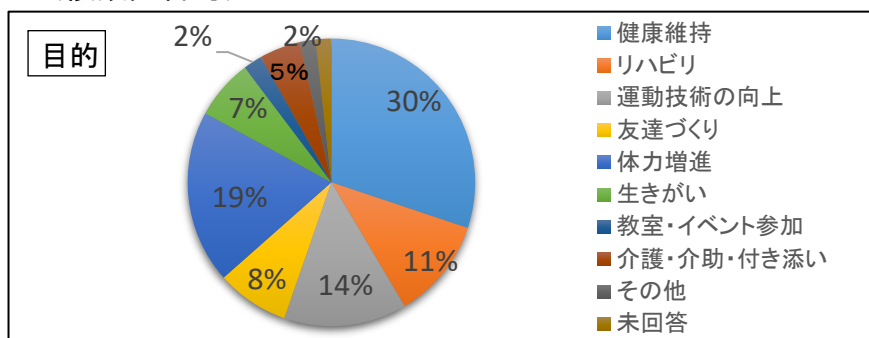
- ・近い為
- ・なんとなく妻や学校からの情報
- ・支援者から聞いて
- ・仕事(介助)
- ・医師から水中歩行をすすめられ妻の助言で本所へ
- ・養護学校(3)
- ・仕事として
- ・家族からの紹介
- ・以前利用
- ・精神医療センターの医師のすすめ
- ・20数年前に新聞を見て、と思います。
- ・Kサポート(2)
- ・県立心臓血管センター紹介
- ・広報
- ・アーチェリー教室
- ・学校の先生のすすめ
- ・学校のすすめ
- ・参加しているクラブの練習
- ・ゆうあいで使用
- ・陸上クラブの仲間
- ・クラブ
- ・ゆうあい陸上クラブの活動(2)
- ・小児医療センター
- ・娘の付き添いについて
- ・団体で
- ・学校から案内をもらって
- ・学校からおたよりで



(4) プラザを利用する目的について(複数回答可)

目的	人数
健康維持	85
リハビリ	32
運動技術の向上	39
友達づくり	23
体力増進	55
生きがい	19
教室・イベント参加	6
介護・介助・付き添い	13
その他	5
未回答	5

282



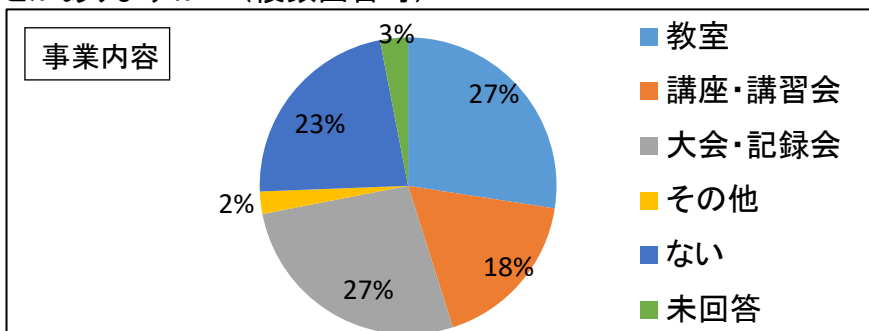
健康維持目的が30%、体力増進やリハビリ、運動技術の向上などそれぞれ目的を持って利用しており、生きがいという方も7%みられる。

### 3. 事業に関すること

(1) どのような事業に参加したことがありますか？(複数回答可)

事業内容	人数
教室	45
講座・講習会	29
大会・記録会	44
その他	4
ない	37
未回答	5

164

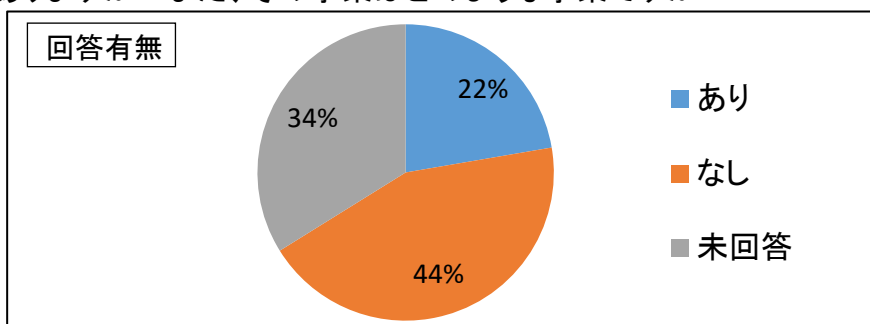


何らかの事業に参加したことがある人が多い。

(2) これから参加したい教室等ありますか？また、その事業はどのような事業ですか？

事業内容	人数
あり	29
なし	57
未回答	44

130



半数の人は現在の利用の仕方です満足しているとみられる。

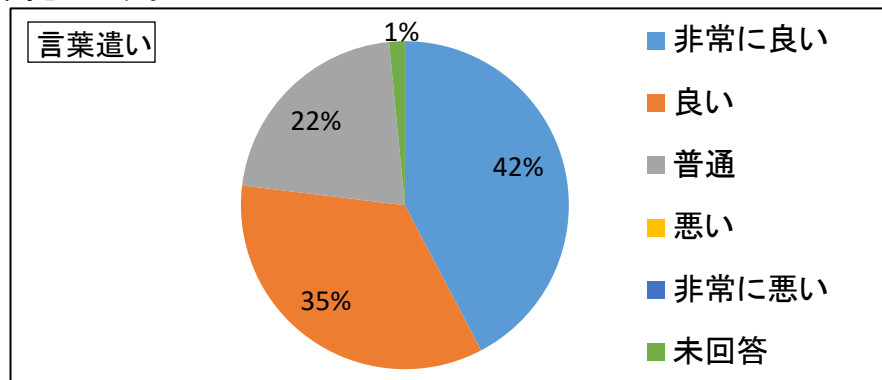
- ・体の悪い部位に対する改善(あるき方)
- ・初心者水泳教室
- ・(手のマッサージ)すごくありがたかった。
- ・卓球大会
- ・卓球(4)
- ・精神障害者のサークル
- ・スキー教室、大会
- ・ヨガ教室等
- ・健康維持教室、理学療法について
- ・体育室、アーチェリー
- ・障害者グラウンドゴルフ大会
- ・水泳 陸上
- ・水泳教室(3)
- ・折り紙教室、かざり物
- ・今は考えていない
- ・大会、記録会
- ・水泳ワンポイントレッスン
- ・カヌー教室、フットゴルフ
- ・陸上教室で体のつかいかたを重視した教室を希望します。
- ・レクレーション、体力作り

## 4. 職員に関すること

(1) 職員の言葉遣いについてお聞きします。

満足度	人数
非常に良い	55
良い	45
普通	28
悪い	0
非常に悪い	0
未回答	2

130



※0%はグラフ非表示

3/4の人から良い評価を得ている。

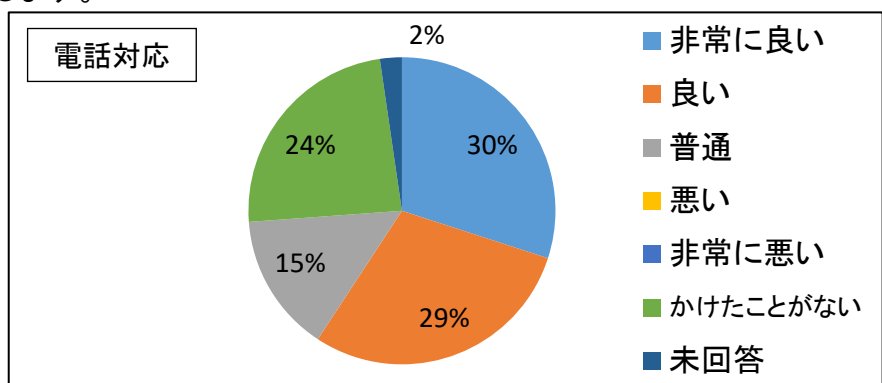
### 理由等

- ・きちんとしたていねいな言葉づかいで心がこもっている
- ・いつも気持ち良く対応
- ・フレンドリーで良い
- ・利用者に対する接触態度が非常に良いです。
- ・親切でした。
- ・子供に対し、わかりやすく話をしてくださる。
- ・明るい。
- ・丁寧になっている。

(2) 電話の対応についてお聞きします。

満足度	人数
非常に良い	39
良い	38
普通	19
悪い	0
非常に悪い	0
かけたことがない	31
未回答	3

130



※0%はグラフ非表示

60%の人から良い評価を得ている。

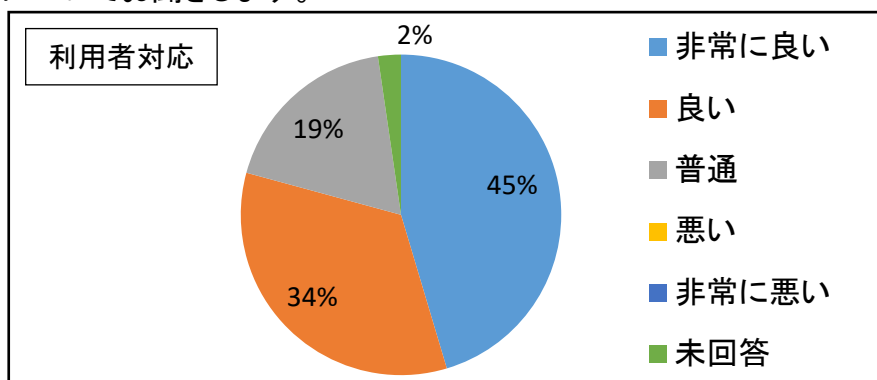
### 理由等

- ・きちんと回答してくれました
- ・はっきり返答もらえる
- ・短時間で聞き返すことなく用が足ります。
- ・夏休みに初めて利用するので電話で質問すると、とても詳しくていねいに教えてくださいました！  
助かりました！

(3)利用者に対する職員の対応についてお聞きします。

満足度	人数
非常に良い	59
良い	44
普通	24
悪い	0
非常に悪い	0
未回答	3

130



※0%はグラフ非表示

80%以上の人から良い評価を得ている。

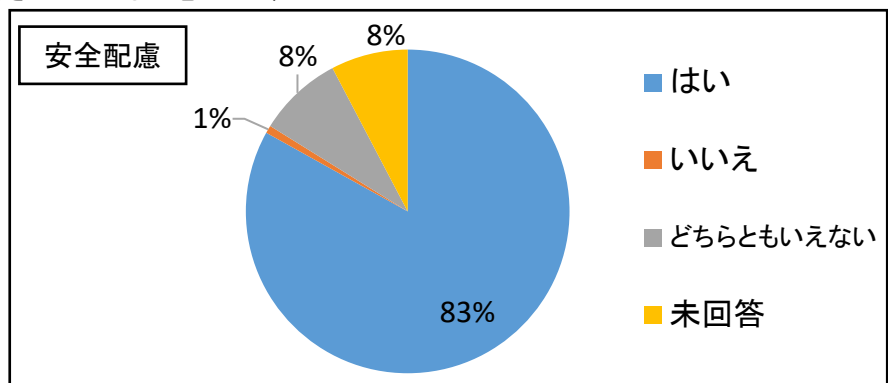
<理由等>

- ・とても親切で笑顔で気持ちよく対応して下さる
- ・明るくていねいに対応
- ・個人差はあるが親切
- ・名前をおぼえてくれる。
- ・いつもよく対応してくれています。ベテランから経験の浅い係の人まで。
- ・とても使いやすかったです。
- ・やさしい。
- ・聞きたいこと等の対応が詳かくて良い。

## 5. 安全管理について

(1) プラザの施設は安全に配慮されていると思いますか？

安全配慮	人数
はい	108
いいえ	1
どちらともいえない	11
未回答	10
	130



80%以上が安全管理について評価している。

<理由等>

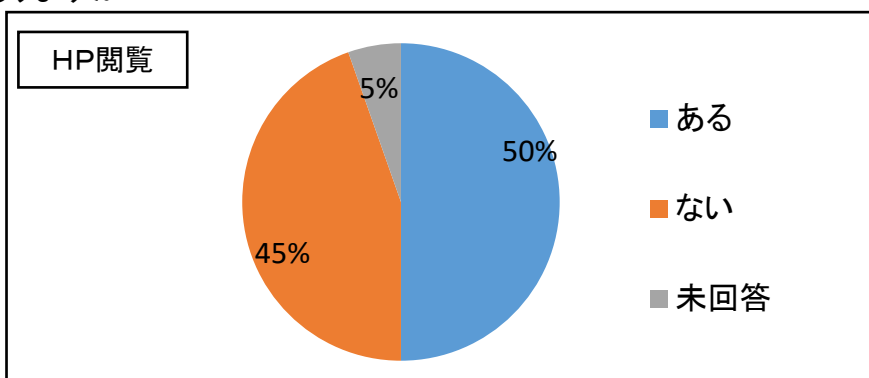
- ・はい
- ・職員の常駐等
- ・きちんとしている
- ・プールがきちんとしている
- ・プールのすべり止め
- ・熱中症に注意してくださいと良く言ってくれる。
- ・プールにかんし員が2人いる。
- ・いつも安心して利用させていただいています。
- ・安全配慮が整っている。スタッフの意識も高い。
- ・書類はせいびされているが、実務レベルではあまい。
- ・更衣室に緊急用ブザーあるのは良いと思う。

## 6. ホームページについて

(1) ホームページを見たことがありますか？

閲覧	人数
ある	65
ない	58
未回答	7

130

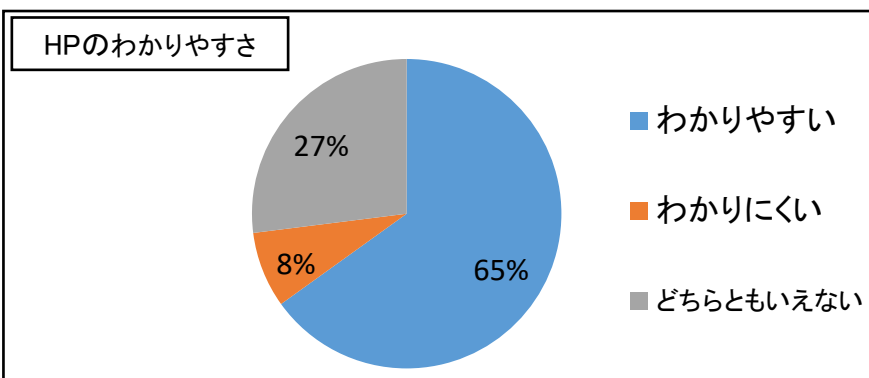


50%はHPを見たことがある。

(2)①(1)で「ある」と答えた方

わかりやすさ	人数
わかりやすい	41
わかりにくい	5
どちらともいえない	17
未回答	2

65

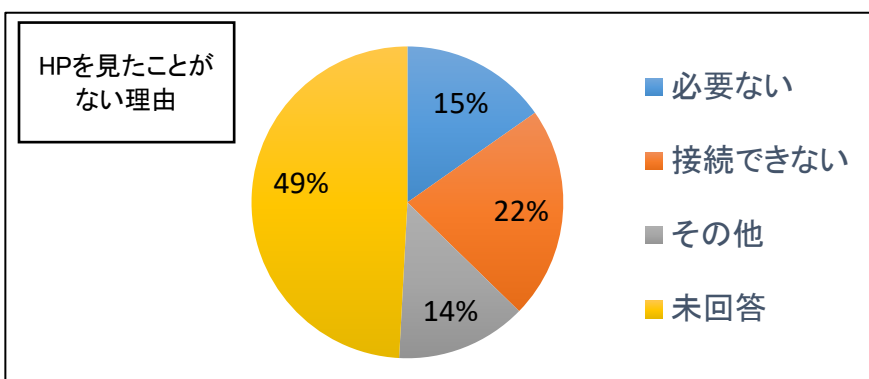


わかりやすいが60%を超えるが、どちらともいえないも多く欲しい情報が得にくいのかと思われる。

②(1)で「ない」と答えた方

理由	人数
必要ない	9
接続できない	13
その他	8
未回答	29

59



15%が見る必要ないと回答しているが、1/4は接続できない。

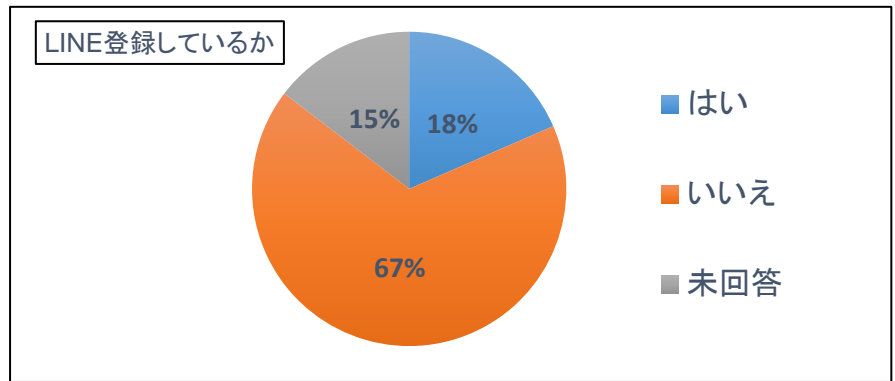
<その他>

- ・これから見るようにしてみます。
- ・スマホでない。
- ・見る機会なし。

(3) プラザをLINE登録してますか？

LINE登録	人数
はい	24
いいえ	87
未回答	19

130

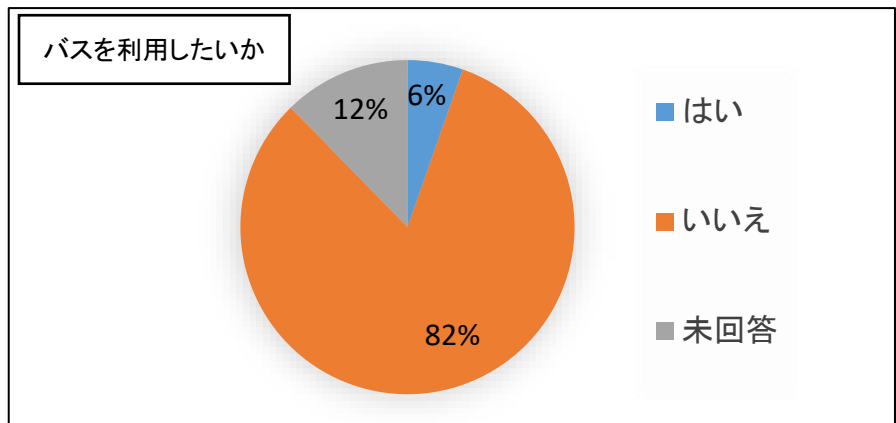


3/4は登録していない。  
今後周知していきたい。

## 7. プラザバスに関する事

(1) プラザバス(プラザ⇔JR伊勢崎駅)を利用したいと思いますか？

利用したいか	人数
はい	7
いいえ	107
未回答	16
130	

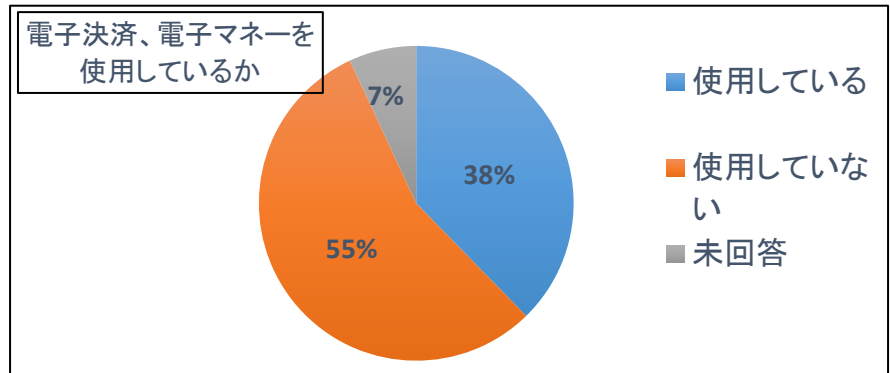


80%以上が利用を希望していないことが分かる。

## 8. 電子決済・電子マネーに関する事

(1) 日常生活の中で電子決済、電子マネーを使用していますか？

使用しているか	人数
使用している	49
使用していない	72
未回答	9
130	

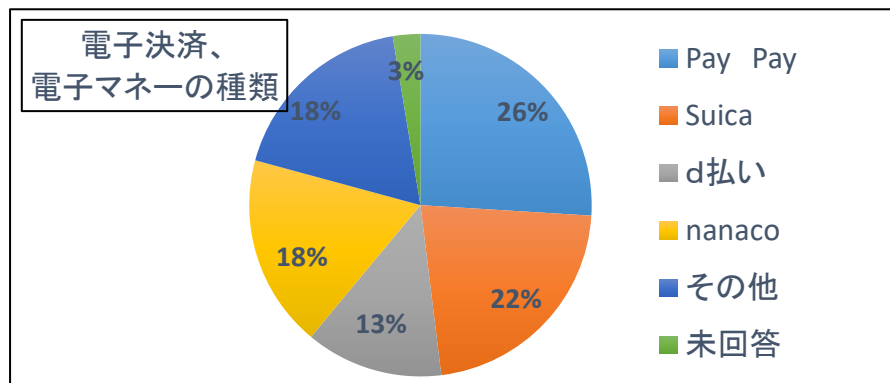


電子決済、電子マネーは半数の人が使用していないことが分かった。

(2) (1)で「使用している」と答えた方

その電子決済、電子マネーの種類は何ですか？(複数回答可)

種類	人数
Pay Pay	20
Suica	17
d払い	10
nanaco	14
その他	14
未回答	2
77	



電子決済、電子マネーはいろいろな種類を使用している。

その他・楽天ペイ・Edy・auPAY(2)・クレジットカード・イセカ・PASUMO・VISA・クイックペイ



## 9. その他(意見・要望)

- ・いつも楽しくマイペースに利用させて頂いています。職員の方の対応もとても気持ち良く元気で頑張ろうという気持ちになります。精神の病ですが気分が落ち込んでいてもプラザにいれば仲間もいたりプールの中ではなくよくよしないですむので来るのが楽しみになります。これからも水泳教室なども含め参加させて頂けるとありがたいです。職員の皆様、いつもすてきな笑顔をありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・プールサイドの温室を利用したいと思います。ふっかつしてほしい。  
回答:現在(10月)採暖室は利用可能となっております。
- ・職員全いん親切でやさしくとても良い。
- ・また利用させて頂きます。人が少なくても良い。
- ・トレーニング室BGM流してもらえると嬉しい。体育室の音がよく聞こえる。
- ・プールが混みで来た時の声掛けなどが不十分で利用者同士がぶつかってしまう事がありました。  
回答:職員にはしっかり声掛けをするよう再確認します。
- ・職員の方とは友達感覚で会話でき楽しい。
- ・知的に重度の次男を連れて、夏10~20回程度利用しています。安心してプールに入れています。とても助かっています。
- ・いつも安全に留意してくれている。
- ・3レーンでのバタフライを辞めてほしい。4レーン(リハビリ)を右回りから左回りにしてほしい。  
理由は前から水しぶきがかかるから。
- ・施設使用料の電子決済化(キャッシュレス)
- ・できれば体重計を更衣室に設置してもらいたい。
- ・有料で良いので水泳指導を月2~3回(午前中)してほしい。
- ・お世話様になっております。グランドの草むしり(草取り)をしたいと思います。ぜひやらせて頂けたら幸いです。今はすずしくなるのを待っています。職員のみなさまありがとうございます。安全第一に施設を利用させていただき感謝申し上げます。
- ・プールを利用させていただきはじめから20年がながすぎました。おかげを持ちまして大きな病気をすることなく無事今日にいたっていることを感謝申し上げます。ペースメーカーにたよらず、自力の拍動99.9%を保っていただけるのも、プールでの長年にわたる水中歩行のおかげです。ありがたいことです。こうして長い間続けられるのも接してくれる係の皆様の言葉使い、接し方のおかげです。にこやかに迎えてくれる受付の方々、ベテランの指導員の方々に親しみを感じます。こういった方々の姓も名前もほとんどすべて憶えていますので、私も名前を使って話せまし、指導者の皆様も私の名前をつかって接してくれますので安心感がまします。ペースメーカーチェック後にはその様子を伝えられるベテランの指導員の方もいます。万が一の時に知ってもらっていた方がよいと考えているからです。この方は心臓についての知識もあるようで安心します。この方がプールの指導員として台にのっているときは安心感が増します。職員の皆さんが利用者のことを考えて仕事に当たっていることがよくわかる施設かと思っています。これも全て館長さんのご指導のもと全職員がそれぞれのつとめをよく理解して遂行しているからかと思えます。これからも今まで同様に接していただければ誠にうれしく有難く思います。乱筆にて失礼しました。
- ・券売機の開始時刻を早めてもらいたい。

- ・プールたのしい。
- ・いつもプールを利用しています。気軽に入れて娘もとても楽しんでます。これからも利用したいと思いますのでよろしくお願いします。
- ・いつも気にかけてくださってありがとうございます。外は暑いけれど、涼みながら練習してます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・陸上競技の道具でフレキハードルを置いてほしい。
- ・入場料の回数券に出来ませんか。
- ・ふれあいスポーツプラザのアーチェリー場は群馬県内で最高の施設だと思います。しかし、指導員の方がアーチェリーに対して無関心だと感じています。初心者(10m、18m)レベルの人が、30m認定を取れるだけの指導力があっていいと思います。利用者本人の努力だけでは限界があります。ご検討願います。
- ・初めて来ました。人ごみが苦手な我娘、我息子なので、静かで、職員の方も親切で沢山利用したいと思います。これからもよろしくお願いします。
- ・初めて来ました。次回も利用します。
- ・いつも楽しく活動しています。これも職員の方々の安全等に対する配慮のおかげであると思います。ありがとうございます。
- ・女子トイレが狭いので個室を広くして頂けたら有難いです。
- ・高齢者、障害者の施設だが職員やサービスが良くない。年々、悪くなっている。
- ・こんな良い施設をもっと利用したい。
- ・マージャン大会キボウ
- ・早く2階がつかえるようになってほしい。フロアも同じです。たとえば食事など。

回答: 現在(10月)はご利用可能となっております。

- ・この夏休みは大変お世話になりました。また親子運動教室のようなイベントがあればぜひ参加したいと思っています。子どももとても楽しかったようで「またやりたーい」と言っていました。子どもがプールの「教室」というのを見て、自分もやりたいと言っていました。小学生向け、水泳初心者向けのお教室や講座があればぜひ参加したいです。今後ともよろしくお願いします。

## 【考察】

皆さまの貴重なご意見ありがとうございます。

### 1. 「ご本人に関すること」について P1-3

年齢は60代から80代の方が多く、住まいについては伊勢崎市、前橋市の方が多く利用している状況である。利用者増加のため、エフエムラジオや近隣町内の回覧などあらゆる方法でPRしていきたい。

利用者の48%約の約半数が障害者で、次いで高齢者(28%)が多いことが分かる。

利用頻度については、週に1回~2回、午前中の利用が最も多い。一方、午後3時~5時、夜間の利用者が少ないため増加するような事業等検討する必要がある。

### 2. 「プラザ利用に関すること」について P4-9

利用形態については65%の方が個人利用で32%が団体利用だということが分かる。今後利用者増加に繋がるよう団体利用の方が団体利用以外に個人利用していただけるよう声掛けなど検討す

る必要がある。

各施設に関して、プール、トレーニング室、グラウンド、テニスコート、会議室にやや不満、不満の回答があった。一方で満足、やや満足、普通の回答が大半であった。

プラザを利用するきっかけでは友人の紹介が最も多く(45%)口コミ等で広がっていることが分かる。次いで「ホームページを見て」が多いが、数年前まではHPを見たことがない方が大半だったが近年では携帯やパソコンでの検索が増えてきていることも分かった。

プラザを利用する目的に関しては、健康維持が30%、体力増進19%が多く健康。体力に関心があることが分かった。中にはプラザに来ることが生きがいだという方が7%いることも分かった。

プラザ利用者に気持ちよく使っていただけるよう検討していきたい。

### 3. 「事業に関すること」について P10

プラザの事業に参加した方は、72%いることが分かった。参加した事業は教室、大会・記録会が最も多く、次いで講座・講習会となった。

参加したい事業については、44%の方が参加したい教室がないと回答した一方、参加したいと回答した方が22%となった。

利用者ニーズとなる教室開催等検討する必要がある。

### 4. 「職員に関すること」について P11-12

職員に関することについては、すべての質問に普通以上の回答をいただいている。

今後も明るく丁寧な言葉使いや対応をしていきたい。

### 5. 「安全管理」について P13

安全管理については、どちらともいえない・未回答があったが、84%の多くの方に配慮されていると回答があった。

今後も各施設安全・安心に利用できるよう努めていきたい。

### 6. 「ホームページ」について P14-15

プラザのホームページを見たことがある方は半数の50%となった。スマートフォン等の普及により年々増加傾向にある。HPの見やすさの質問では、65%の半数以上の方が分かりやすいと回答があった一方どちらともいえない方が27%、分かりにくいと回答した方が8%となった。

HPを見たことがない方の回答について、必要ない方が15%、接続できない方が22%、その他が14%、未回答が49%となった。

たくさんの方にHPを見ていただけるよう努力していきたい。

### 7. 「プラザバスに関すること」について P16

プラザの送迎バス伊勢崎駅までの利用について質問したところ、82%の方が利用の必要がないと回答があった。この質問に回答をいただいている方のほとんどが自家用車などでの来館をしている方や定期バスが9月から運航のため、下期にも同質問をしたい。

#### 8. 「電子決済・電子マネー関すること」について P16

日常生活での電子マネー等使用については、使用している方が38%、していない方が55%となった。

電子マネー等の種類については、ペイペイが一番多く26%次いでSuicaが22%となった。

プラザの券売機電子化について参考になったが、まだまだ電子決済等使用している方が少ないことが分かった。

令和4年度からプラザ事業等新型コロナがまん延する以前のように実施するようになり、また、団体利用や会議室・和室・ラウンジの解放など元に戻ってきたが、なかなか利用者増には繋がらずあらゆる工夫が必要だと実感した。利用団体の中には、コロナにより解散してしまった団体が数多くあるようだが今後職員は、より一層様々なことに対して努力をしなければならないと感じた。