

「令和元年度 利用者アンケート」の集計結果について

令和 2年 1月

公津の杜コミュニティセンターでは、令和元年11月に「利用者アンケート」を実施いたしました。アンケートに際しては多くの利用者の皆さまにご協力をいただきまして誠にありがとうございました。改めてお礼申し上げます。回答いただきました項目の内、利用者の属性と評価について以下のとおりご報告いたします。アンケートの結果を今後のより良いコミュニティセンターの運営に生かしてまいりますので、今後ともよろしくお願いたします。

公津の杜コミュニティセンター

「R01年度 利用者アンケート」の結果

実施日：令和元年11月1日(金)～11月28日(木)

回答率	回答	未回答	配布
実数	461	1	462
%	99.8%	0.2%	100.0%

設問1 ご自身のことについて

性別

	男	女	未記入	合計
実数	173	283	6	462
%	37.4%	61.3%	1.3%	100.0%

職業

	学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入	合計
実数	52	190	117	96	7	462
%	11.3%	41.1%	25.3%	20.8%	1.5%	100.0%

年代

	19歳以下	～39歳以下	～59歳以下	～79歳以下	80歳以上	未記入	合計
実数	29	101	125	183	18	6	462
%	6.3%	21.9%	27.1%	39.6%	3.9%	1.3%	100.0%

使用施設

	諸室	個人使用施設	未記入	合計
実数	382	61	19	462
%	82.7%	13.2%	4.1%	100.0%

利用頻度

	週1～2回	週3～4	週5～7回	月1～2回	月3～5回	その他	未記入	合計
実数	20	3	6	235	58	45	95	462
%	4.3%	0.6%	1.3%	50.9%	12.6%	9.7%	20.6%	100.0%

利用時間

	～2時間	～4時間	その他	未記入	合計
実数	225	105	79	53	462
%	48.7%	22.7%	17.1%	11.5%	100.0%

設問2 当センターに対する満足度はいかがですか？

受付等の対応

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	148	194	91	2	0	27	462
%	32.0%	42.0%	19.7%	0.4%	0.0%	5.8%	100.0%

施設設備

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	170	217	57	5	0	13	462
%	36.8%	47.0%	12.3%	1.1%	0.0%	2.8%	100.0%

清掃等

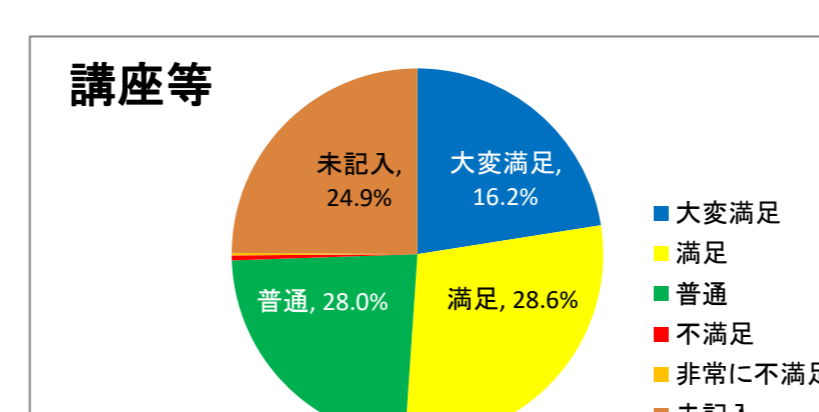
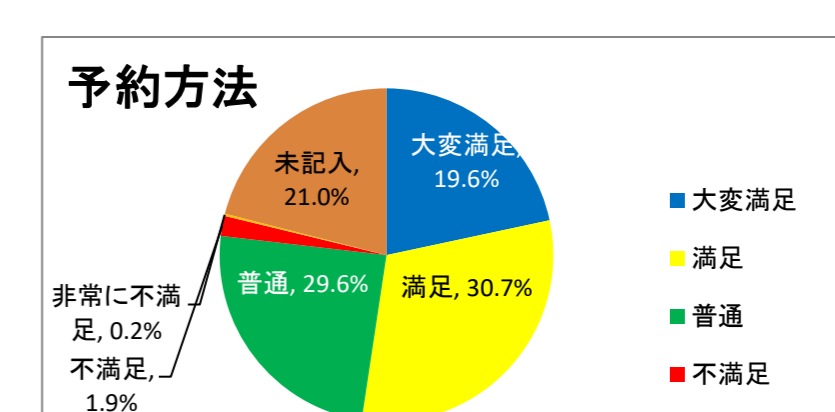
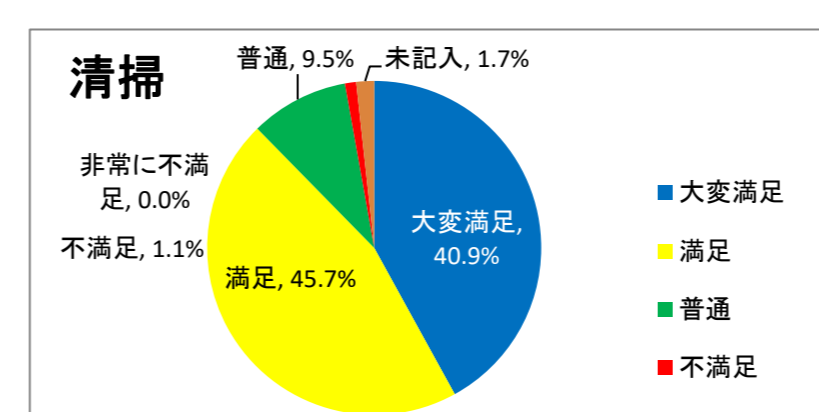
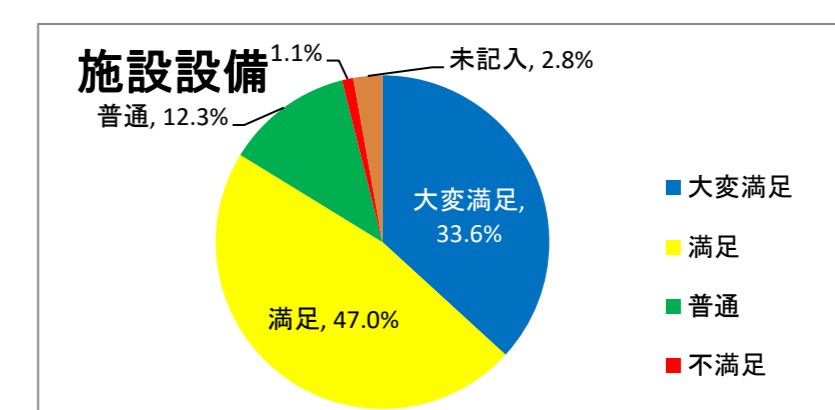
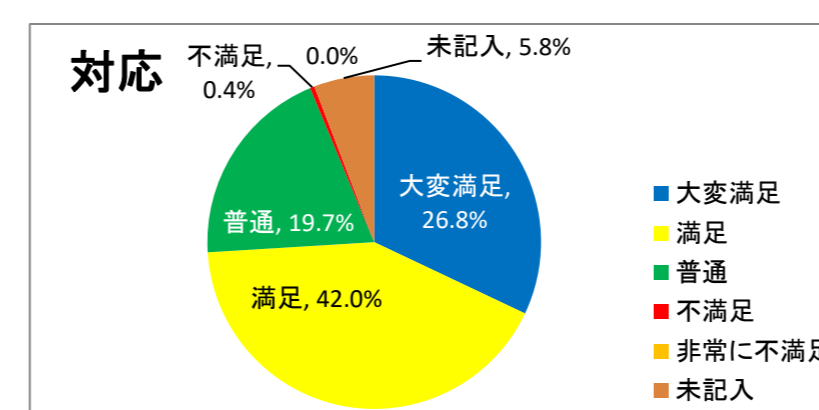
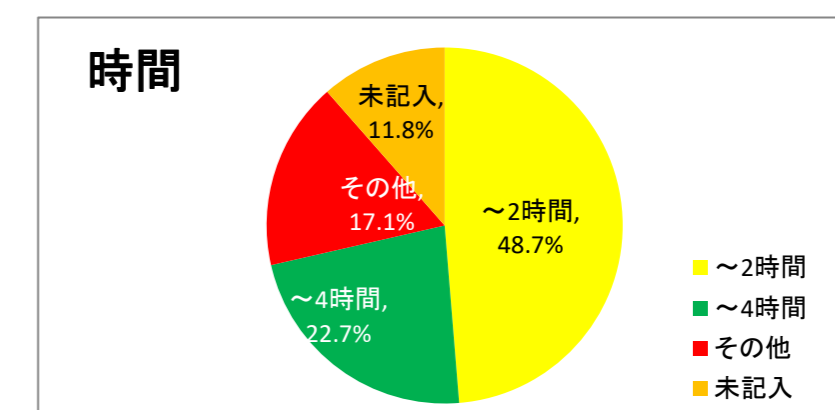
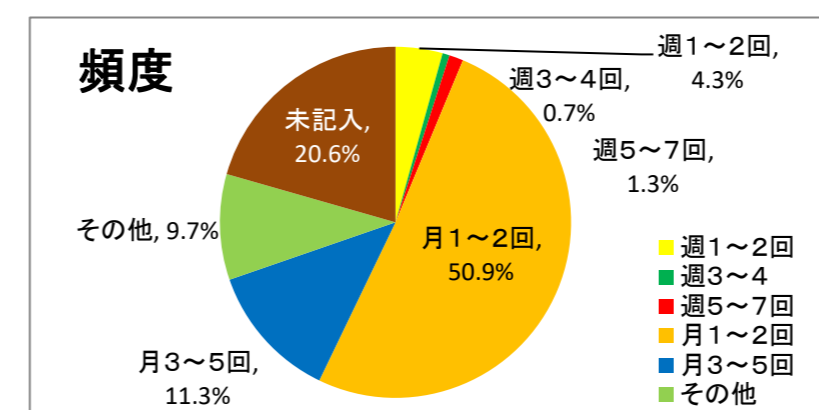
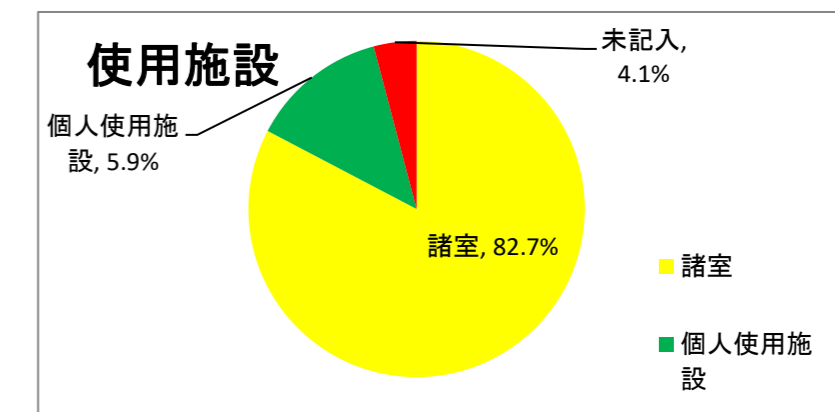
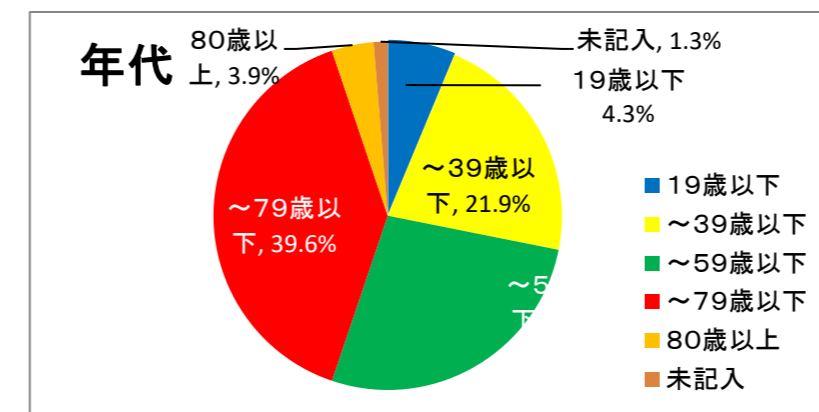
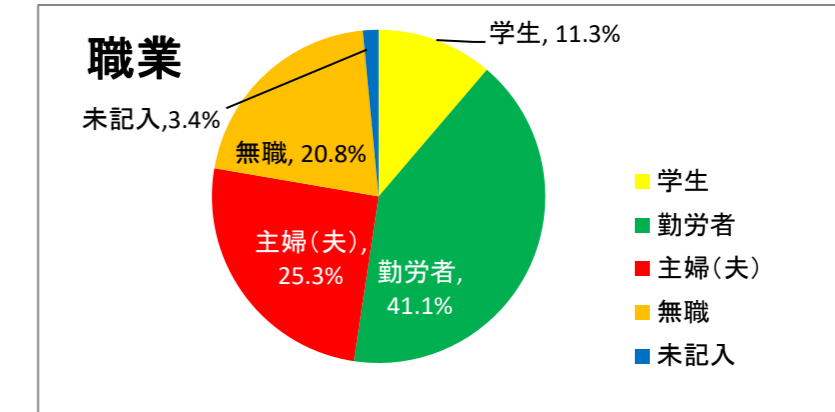
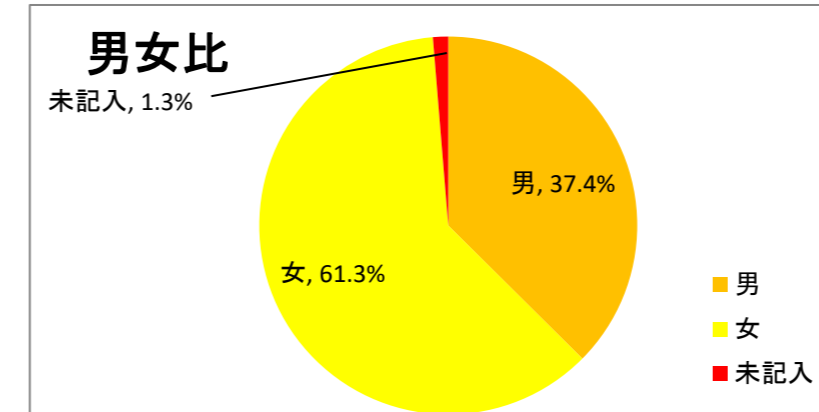
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	194	211	44	5	0	8	462
%	42.0%	45.7%	9.5%	1.1%	0.0%	1.7%	100.0%

予約方法

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	100	142	113	9	1	97	462
%	21.6%	30.7%	24.5%	1.9%	0.2%	21.0%	100.0%

講座等

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	104	132	108	2	1	115	462
%	22.5%	28.6%	23.4%	0.4%	0.2%	24.9%	100.0%



R01 年度アンケート「自由意見」について

R01年11月に実施したアンケートでは、「自由記述」欄に多くのご意見をお寄せいただきまして、誠にありがとうございました。

ご意見の内容を「褒詞」、「不満」、「要望・その他」に分類し、主なご意見の内容を取りまとめて記載いたします。

また、お答えが必要と思われるものについては回答させていただきました。

引続き皆さまのご意見を承りながら、職員一同、より良い運営を目指して努力してまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

公津の杜コミュニティセンター

1. 満足度

(1) 受付等の対応

- （褒詞＝4件） ・ 挨拶をしてくれたり、対応がとても丁寧だ。 ・ 優しいような温かなムードだ。
- ×（不満＝1件） ・ 態度の悪い人がいる。
→ 申し訳ありません。利用者の皆様の立場に立って対応ができるよう注意してまいります。
- △（要望・その他＝6件） ・ 接点がない(受付に行かなかった)ため分からない。 [4件]

(2) 施設設備

- （褒詞＝3件） ・ 自習室や図書館、防音室(スタジオ1)など、バラエティ豊かでとても過ごしやすい。
- ×（不満＝3件） ・ 駐車場が高い。 ・ 少々狭い。
・ 夏は私は暑がりなので普通の人より敏感だから温度を変えられたら。
→ 「クールシェア・ポイント」に指定されているなど、施設内は快適な温度に保つよう心掛けています。温度設定についてご希望があるときは、受付までお申し出ください。
- △（要望・その他＝7件）
 - ・ 機材レンタル料をもう少し安く。(スタジオ1)
→ 貸し出し機材の料金は市の定める範囲で設定されています。ドラム単体や、シンセサイザー単体の利用料金の新設などを実施していますので、ご理解ください。
 - ・ 冬のエアコン使用ができると良い。(スタジオ2)
→ 冷暖房の切替えは3階の他の部屋と同じ系統になっています。暖房の時期にダンス等で涼しくしたいときは、「送風」にされるか、備え付けの扇風機をご利用ください。お困りのときは事務室までお申し出ください。
 - ・ トイレに手を乾燥させる乾燥機が欲しい。ペーパータオルでもよい。
→ 乾燥機(ジェットタオル/ハンドドライヤー)、ペーパータオルとも、衛生上の観点と環境への配慮から、設置していませんのでご理解ください。

(3) 清掃等

- （褒詞＝7件） ・ (とても)清潔に清掃されている。 [3件] ・ 特にトイレきれいだ。 [2件]
- ×（不満＝3件）
 - ・ 天井のエアコンの掃除をして欲しい。ほこりがすごい。(スタジオ2) [3件]
→ 申し訳ありません。11月の特別清掃時に特に入念に掃除しました。また、空調設備内のフィルターを交換する予定にしています。
- △（要望・その他＝1件）
 - ・ 清掃してくれる業者の方々に対しては大変満足だ。しかし、施設利用した後、各サークルは片付

けと清掃の時間をとって、次の人に気持ちよく使ってもらえるようにしてほしい。

→ 利用者の皆様には、次の利用者のための心配りをお願いしています。特に、コマが連続して利用されるときは清掃担当が入れないので、必ず部屋をきれいに清掃してから退出されるよう、全ての利用者に徹底を図っていきます。

(4) 予約方法

○ (褒詞=3件)

× (不満=4件)

△ (要望・その他=24件) ・ 予約したことがない(ので分からない)。[12件]

(5) 施設主催の主催事業(講座等)の企画

○ (褒詞=2件)

× (不満=0件)

△ (要望・その他=16件) ・ 参加したことがない(ので分からない)。[11件]

2. 「主催事業」について

(1) 当コミュニティセンターが実施している「主催事業」に参加したことがあるか (アンケート総数=462人)

①参加したことがある=174人(37.7%) ②参加したことはない=221人(47.8%)

③分からない=35人(7.6%) ④未記入=32人(6.9%)

(2) 今後実施してほしい「主催事業」(回答総数=47件)

・ (特に)ない。[13件]

・ 映画会。[4件] ・ なつかしの映画。[4件]

・ 歌声サロン(杉山公章)。(年2回)[2件]

※ その他のご希望を含め、今後の主催事業の運営の参考にさせていただきます。

また、ご希望の中には既に実施しているものもありますので、今後の広報活動を幅広く実施していきたいと考えています。

3. あると便利な備品について (回答総数=57件)

・ 特になし(なし)。[12件]

・ トイレにハンドドライヤー(ジェットタオル)があったら良いと思った。[6件]

→ 前述の **1. 満足度** (2)施設設備 で回答したとおりです。

・ 圧力鍋。(キッチンスタジオ)[4件]

→ 多くの利用者のご意見を確認した上で検討したいと考えています。

・ Wi-Fi。[3件]

・ ヨガマット。[2件]

→ サークル活動の備品は基本にご自身でお持ちいただき、お預かりしないこととしていますのでご理解ください。

・ ゴミ箱。[2件]

→ 成田市以外の公共施設と同様に環境保護と安全面からゴミ箱を設置していません。引き続き各自で持ち帰っていただくようお願いします。

・ 公衆電話があると嬉しい。

→ 諸般の事情から設置は難しい状況です。お困りのときは受付の電話をお貸ししていますのでお申し出ください。

- ・ AED。
 - 受付に用意していて、職員は毎年「AED」の取り扱いを含む普通救命講習を受講しています。AED 設置のより目立つサインを館内に表示します。
- ※ その他、今回のアンケートで希望があって既に当館で用意があるものについて、以下に記載します。これらの物品は受付でお申し出いただければ、無料でご利用いただけます。
 - 「ウォーターサーバー」(1 階サロン) 「清掃用具」(2 階・3 階のロッカー内) 「磁石」(受付)
 - 「ロッカー」(1 階・2 階)
- ※ その他のご希望を含め、館の運営上必要な品物の装備の参考にさせていただきます。

4. 其他のご意見 (回答総数=76 件)

① 駐車場・駐車料金に関すること [11 件]

- ・ 3 時間まで無料にしてほしい。[4 件]
- ・ 駐車場 2 時間しほりについて少し考えてほしい。(なくしてほしい)[2 件]
- ・ 2 時間限度が不便だ。4 時間以上利用の場合、2 回入れ替えなくてはならないので。[2 件]

※ 駐車場については料金制度を含め多くのご意見が寄せられています。駐車場は市の条例に基づいて運営されていますので、いただいたご意見、ご要望は市に報告いたします。

② 設備・備品等に関すること [13 件]

- ・ スタジオ 1 の楽器が場所をとりすぎているので練習するスペースをもっと広げてほしい。[2 件]
 - スタジオ 1 内の楽器は定められた標準で運用されていますので、変更は考えていません。限られたスペースを上手くご利用されるようお願いします。
- ・ 楽譜スタンド(古くて組み立てにくい)を新しくした方がいいのではないか。(スタジオ 1)
 - ご指摘により、固定式の新品を購入して取り換えました。
- ・ マイクの調子が良くないことが多い気がする。電池切れとかあるので。
 - ご指摘により、2 階・3 階用の AV ワゴンに付随するマイクの充電式電池について、新品を購入し、取り換えました。
- ・ コピー機に領収書(レシート)が出てくるようにしてほしい。
 - 1 階のコピー機は、利用者の利便向上のために市の備品の譲渡を受けたものを置かせてもらっています。領収書発行の機能はありませんが、受付でご要望により領収証を発行します。

※ その他、設備・備品についていただいたご意見、ご希望については今後の運営の参考にさせていただきます。

③ 予約・システム・運営等に関すること [8 件]

- ・ スタジオの予約について、以前、火曜日に予約し、翌々週の水曜に手続きをしたところ、2 週間たつていくとので、手続きができなかった。通常、民法では起算日の記載がない場合は翌日が起算日になり、水曜から 2 週間、つまり翌々週の水曜は手続きできるものと思われる。施設独自の期間のルールをつづけているのであれば、具体的な日にちの例を記載すべきだと思う。
 - ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。パンフレットの表記と案内に齟齬があったものと思われる。予約の消滅する日を、仮予約した日から起算して 15 日目に変更することとします。
- ・ 料金について。平日は下げて、土日は上げるべき(特にスタジオ 1)。 / ・ 65 才以上は料金を下げるべきだ。
 - 利用料金については様々なご意見があると思われますが、公平公正の観点から考慮して、現行

のままで運営させていただきます。

※ その他、予約・システム・運営等についていただいたご意見、ご希望については今後の運営の参考にさせていただきます。

④ 学習室に関すること [5 件]

- ・ 学習室の電波状態が悪い。①Wi-Fi のスピードが遅い。極端に遅くなる場合もある。②携帯が繋がりにくいため、家族から緊急の連絡がある時に受けられない。
 - ① 改めて調べたところでは、下りで標準的な速度である 10-20Mbps の数値が出ていました。極端に遅くなる場合の原因の特定は困難ですが、デバイスによる差異もあることをご了承ください。
 - ② 携帯電話の受信状況については、キャリアと機種によって異なることと思われませんが、2 月に KDDI(au) のアンテナ設置工事を予定しています。これにより改善されることと思われま
- ・ 学習室の温度をあと 1、2 度下げしてほしい。 / ・ 学習室や会議室(臨時学習室)の温度が寒すぎたり暑すぎたりすることがあり、特に空調の下の温度が極端だ。
 - 最適な環境で学習していただくよう配慮していますが、人によって感じ方が異なり、不快な思いをされることがあるかもしれません。暑い、寒いと感じられることがありましたら、受付までお申し出ください。

※ その他、学習室についていただいたご意見、ご希望については今後の運営の参考にさせていただきます。

⑤ 全体印象・その他の意見 [39 件]

- ・ 特にない。[11 件]
- ・ 褒詞、その他の施設に対する肯定的なご意見。[24 件]
- ・ 図書館についてのご意見。[2 件] →いただいたご意見、ご要望は図書館に報告いたします。

以上