

「令和2年度 利用者アンケート」の集計結果について

令和 3年 1月

公津の杜コミュニティセンターでは、令和2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いたします。

公津の杜コミュニティセンター

「R02年度 利用者アンケート」の結果

実施日:令和2年11月1日(日)～11月28日(土)

回答率	回答	未回答	配布
実数	345	0	345
%	100.0%	0.0%	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	98	246	1	345
%	28.4%	71.3%	0.3%	100.0%

職業

	学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入	合計
実数	23	152	113	47	10	345
%	6.7%	44.1%	32.8%	13.6%	2.9%	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	17	77	131	108	8	4	345
%	4.9%	22.3%	38.0%	31.3%	2.3%	1.2%	100.0%

使用施設

	諸室	個人使用施設	未記入	合計
実数	300	33	12	345
%	87.0%	9.6%	3.5%	100.0%

利用頻度

	週1～2回	週3～4回	週5～7回	月1～2回	月3～5回	その他	未記入	合計
実数	47	5	0	171	35	26	61	345
%	13.6%	1.4%	0.0%	49.6%	10.1%	7.5%	17.7%	100.0%

利用時間

	～2時間	～4時間	その他	未記入	合計
実数	180	78	53	34	345
%	52.2%	22.6%	15.4%	9.9%	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	112	141	75	0	0	17	345
%	32.5%	40.9%	21.7%	0.0%	0.0%	4.9%	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	127	158	54	2	0	4	345
%	36.8%	45.8%	15.7%	0.6%	0.0%	1.2%	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	160	142	38	0	0	5	345
%	46.4%	41.2%	11.0%	0.0%	0.0%	1.4%	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	70	110	93	4	4	64	345
%	20.3%	31.9%	27.0%	1.2%	1.2%	18.6%	100.0%

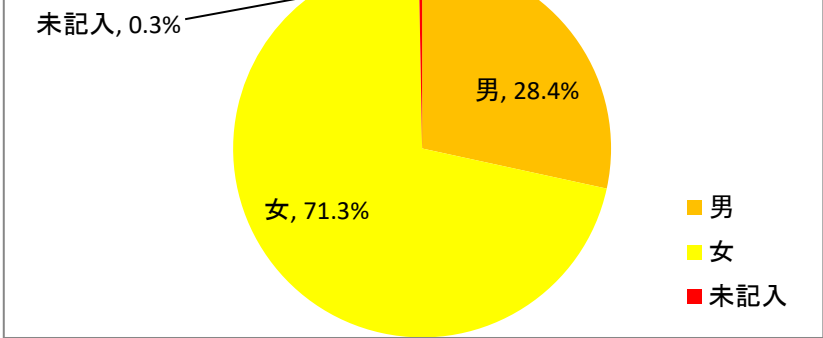
講座等

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	56	97	93	1	0	98	345
%	16.2%	28.1%	27.0%	0.3%	0.0%	28.4%	100.0%

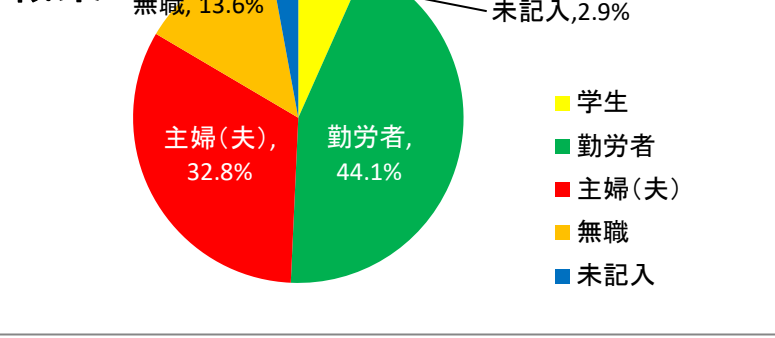
コロナ対策

	強化したほうがよい	現状でよい	緩和したほうがよい	わからない	その他	未記入	合計
実数	15	234	26	19	2	49	345
%	4.3%	67.8%	7.5%	5.5%	0.6%	14.2%	100.0%

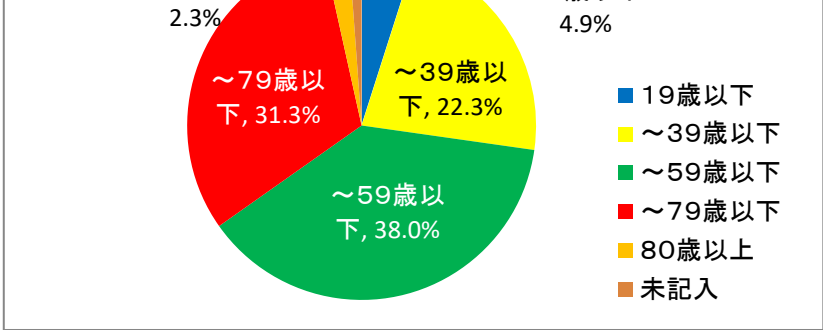
男女比



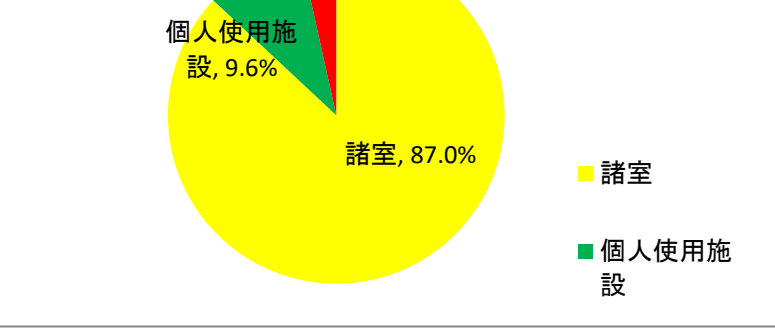
職業



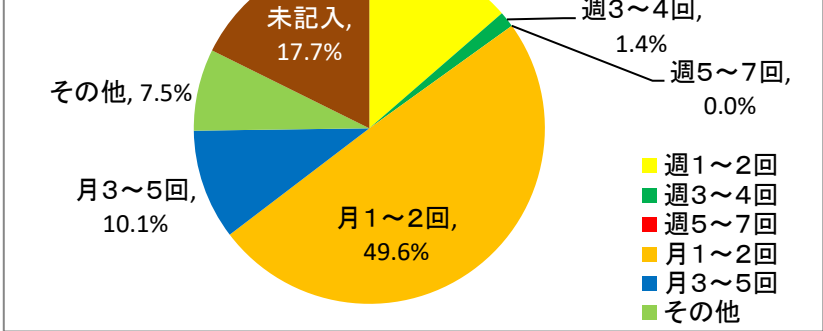
年代



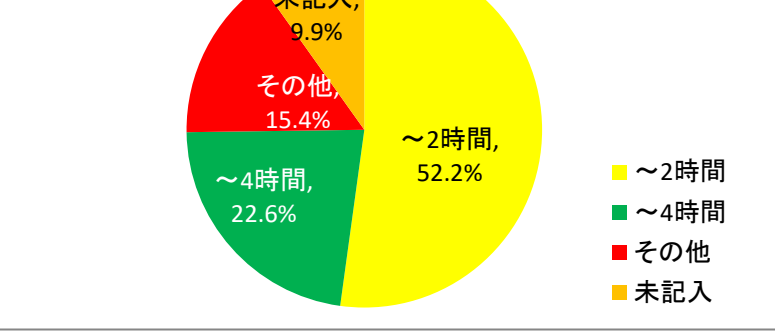
使用施設



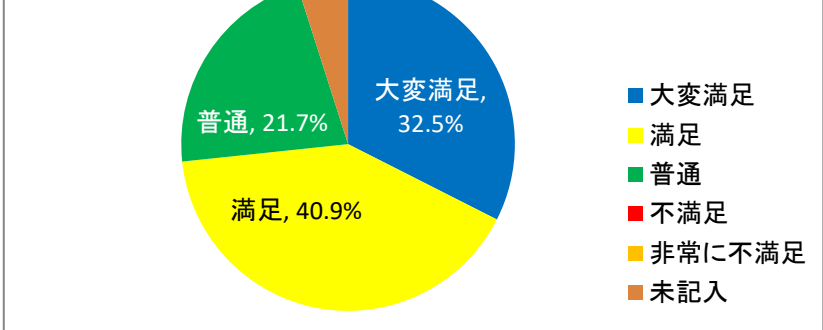
頻度



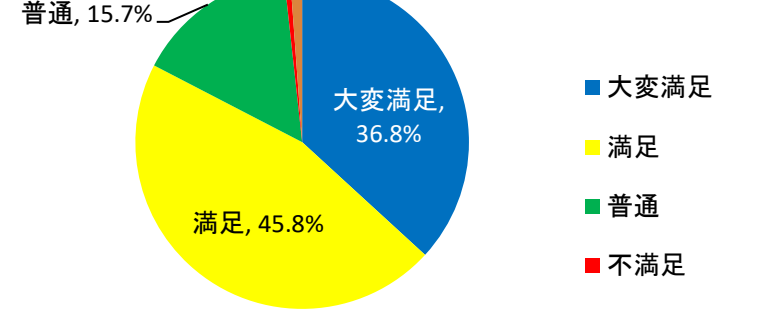
時間



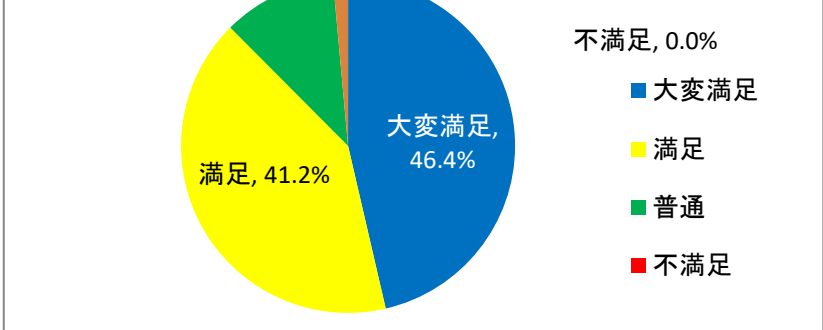
対応



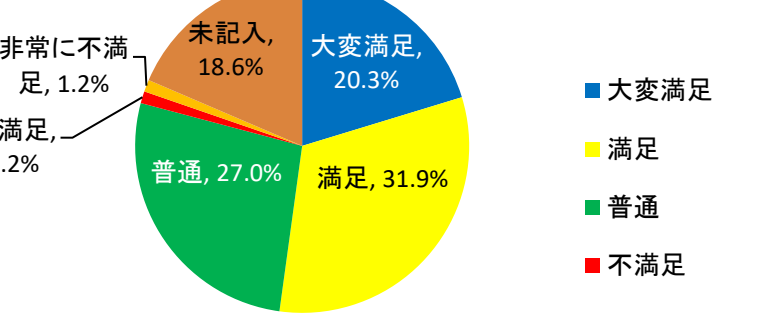
施設設備



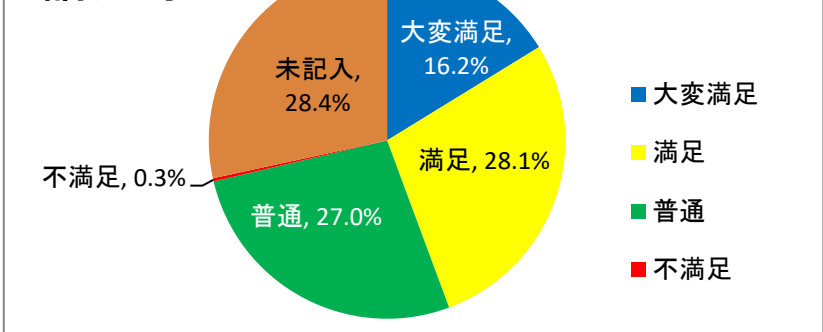
清掃



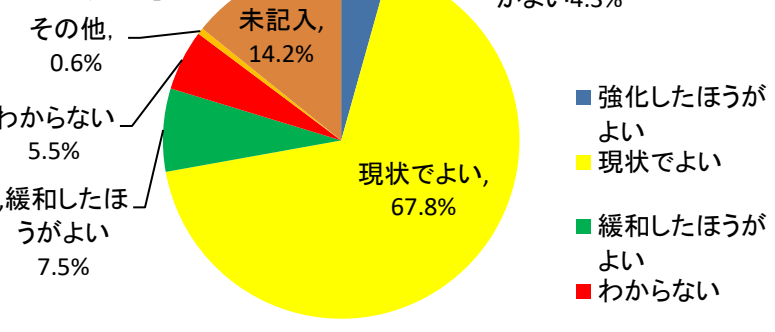
予約方法



講座等



コロナ対応



R02 年度アンケート「自由意見」について

R02 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。

本年はコロナ禍の下でのアンケート調査であり、関連したご意見も頂戴しております。

今後も、成田市と連携してコロナ対策を十分に取りながら、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＝8件） ・ 皆、丁寧に細かく対応してくれる ・ いつ来ても丁寧な対応。
- ×（不満＝2件） ・ 一部対応がよい職員がいる。 ・ 仕方がないが、入れ替わりのタイミングで対応できる人が少なくなり、待つ時間が長い時がある。
 - 申し訳ありません。再度、接遇の基本に立ち返り、臨機応変な対応ができるよう職員一同に徹底を図ってまいります。
- △（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＝5件） ・ 駅から近く、きれいで使いやすい。 ・ 清潔感のある部屋で大変満足。
- ×（不満＝6件） ・ スタジオ 2 のオーディオデッキが音飛びする。[2件]
 - ご指摘によりデッキ確認しましたが異常は見つけられませんでした。ご面倒でも、再度不具合が生じたときは、その時点で事務室までお申し出ください。
- ・ 音楽スタジオを利用したが機材は良いものの、チューニングなどのメンテナンスが良くない。
 - ドラムについてのご指摘と推察されますが、ドラムのチューニングについては、利用者による調整をお願いしていますので、ご自身のお好みに合わせてご利用ください。その他、不具合が生じたときは、事務室までお申し出ください。
- △（要望・その他＝8件）
 - ・ ゴミ箱の設置を希望。[4件]
 - 成田市の他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いたします。
 - ・ コピー機があると便利。(会議室等で)
 - 2 階や会議室には、スペースや保安面からコピー機を設置していません。1階ロビー内にコピー機と、印刷機を設置しており、どなたでもご利用いただけます。受付にお申し出いただければご案内します。

(3) 清掃等

- （褒詞＝9件） ・ 清潔感あり。(特にトイレ) [4件] ・ きれい。[3件]
- ×（不満＝1件） ・ 天井からほこりが降っていた。しかたないけど。(ホール)
 - 申し訳ありません。特別清掃時に特に入念に掃除します。
- △（要望・その他＝1件）
 - ・ 消毒をスプレーしてシートでふいた後、カラぶき用(乾いた)布があるとよい。(スタジオ 2)

→ コロナ対策として、ご利用時に布巾を含む「消毒キット」をご用意していますが、足りない時はお申し出いただければ布巾をお渡しします。

(4) 予約方法

- (褒詞=2 件)
- × (不満=0 件)
- △ (要望・その他=19 件) ・ 予約したことがない(ので分からない)。[17 件]

(5) 施設主催の主催事業(講座等)の企画

- (褒詞=1 件)
- × (不満=0 件)
- △ (要望・その他=18 件) ・ 参加したことがない(ので分からない)。[17 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=345 人)

- ①参加したことがある=95 人(27.5%)
- ②参加したことはない=173 人(50.1%)
- ③分からない=24 人(7.0%)
- ④未記入=53 人(15.4%)

(2) 今後実施してほしい「主催事業」(回答総数=27 件)

- ・ 特にない。(わからない)[4 件]
- ・ 映画。[3 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. 新型コロナ防止のための利用制限について

(回答総数=15 件)

- ・ 収容人数の何%と設定しているのか不明確。

→ 建物全体の法定の収容人数は決まっていますが、各室の定員は便宜上、配置している机×3 人としています。現在は、三密を避ける意味から、机×2 人に変更して運用しています。これにより、各室の構造と機能によって異なりますが、会議室は原則として半減しています。詳しくは受付にてご案内していますので、お尋ねください。

- ・ 検温(入場時)必要と思う。・入口近くのわかりやすい所に体温計を置いてあった方が良い。

→ ロビー内の、正面入口からも駐車場側入口からも見える場所に、非接触型の据え置き型の検温計を設置していますので、各自でご利用ください。また、ホールを利用する主催事業では入場時に検温を実施しています。

※ 新型コロナ感染症拡大防止のための利用制限については、その他にも貴重なご意見を頂戴しました。今後も事態の推移を見ながら、市の方針に沿って適切な対応を取っていきます。

4. 「もりんぴあフェスティバル」について

今年は中止だったが今後やってほしい・やってみたい催し (アンケート総数=65 件)

- ・ 特にない。(参加したことがないのでわからない) [23 件]
- ・ 開催してほしい。(コロナの状況を見て・例年どおりの開催を願っている・年一度なので工夫して) [8 件]

- ・ おいもフェスティバル。[4件]

※ コロナの感染状況を踏まえてになりますが、私たちも是非、「もりんぴあフェスティバル」を復活開催したいと願っています。その他のご希望を含め、皆様のご意見を参考にして、今後の「もりんぴあフェスティバル」に反映していきます。

5. 其他のご意見 (回答総数=56 件)

① 駐車場・駐車料金に関すること [11 件]

- ・ 無料化。[4 件]
- ・ 駐車場 2 時間はちょっと少ない。[2 件]
- ・ 2 時間ごとの入れ替えが大変面倒で不便だ。[2 件]

※ 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 [3 件]

- ・ ゴミ箱の設置。[2 件]
→ 1. (2) 施設・設備 の項でお答えしたとおりです。

③ 予約・システム・運営等に関すること [3 件]

※ 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]

※ 学習室は従前から利用者が多く、コロナ対応でご不便をおかけしています。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 [30 件]

- ・ 特にない。[18 件]
- ・ 褒詞、その他の施設に対する肯定的なご意見。[9 件]

※ その他のご希望を含め、今後の施設運営の参考にさせていただきます。

以上