

「令和3年度 利用者アンケート」の集計結果について

令和 4年 1月

公津の杜コミュニティセンターでは、令和3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、今後ともよろしく願いたします。

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3年11月1日(月)～11月29日(月)

回答率	回答	未回答	配布
実数	390	4	394
%	99.0%	1.0%	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	129	258	7	394
%	32.7%	65.5%	1.8%	100.0%

職業

	学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入	合計
実数	33	147	119	77	18	394
%	8.4%	37.3%	30.2%	19.5%	4.6%	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	25	46	140	162	15	6	394
%	6.3%	11.7%	35.5%	41.1%	3.8%	1.5%	100.0%

使用施設

	諸室	個人使用施設	未記入	合計
実数	347	32	15	394
%	88.1%	8.1%	3.8%	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	39	9	1	213	60	13	59	394
%	9.9%	2.3%	0.3%	54.1%	15.2%	3.3%	15.0%	100.0%

利用時間

	～2時間	～4時間	その他	未記入	合計
実数	240	66	59	29	394
%	60.9%	16.8%	15.0%	7.4%	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	123	169	85	4	0	13	394
%	31.2%	42.9%	21.6%	1.0%	0.0%	3.3%	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	144	177	53	9	1	10	394
%	36.5%	44.9%	13.5%	2.3%	0.3%	2.5%	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	163	174	51	0	0	6	394
%	41.4%	44.2%	12.9%	0.0%	0.0%	1.5%	100.0%

予約方法

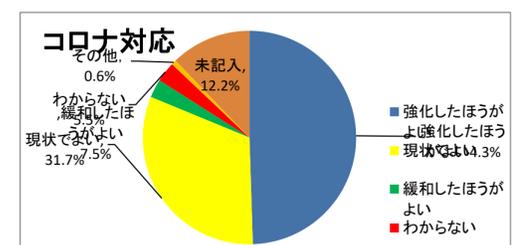
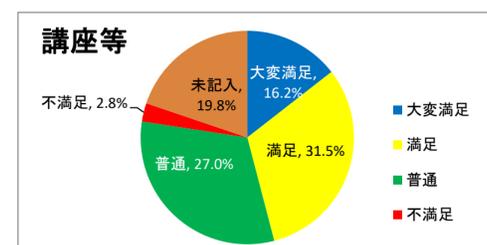
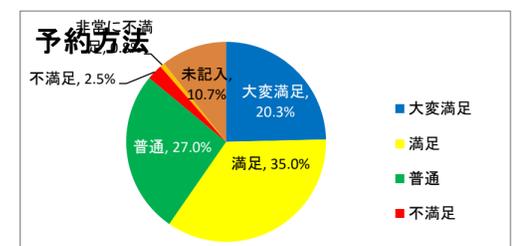
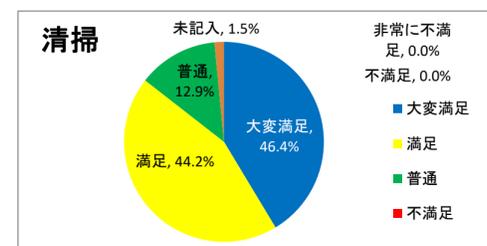
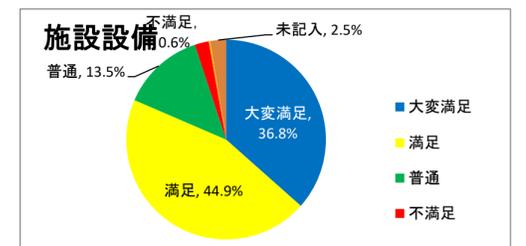
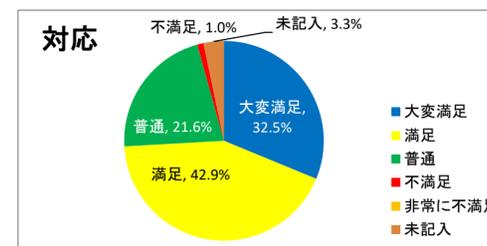
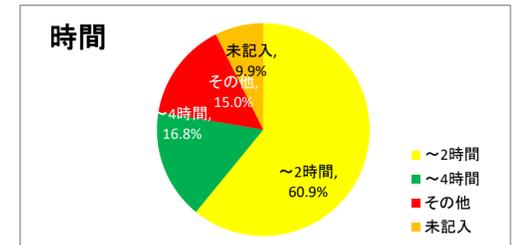
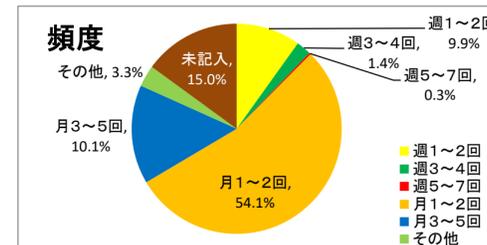
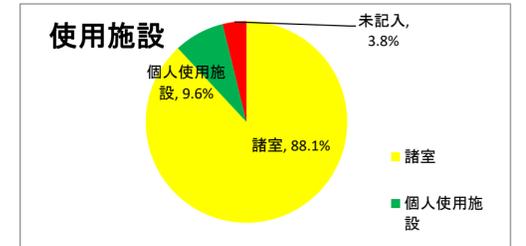
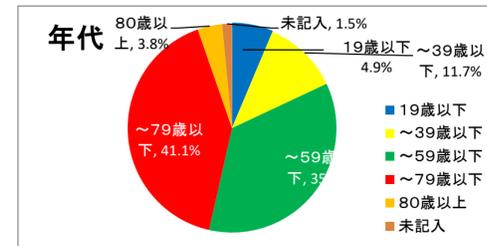
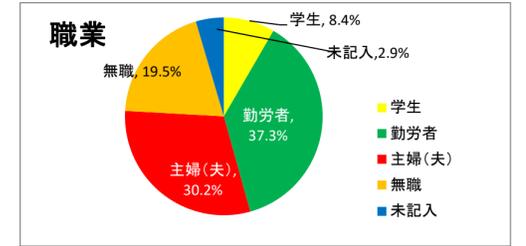
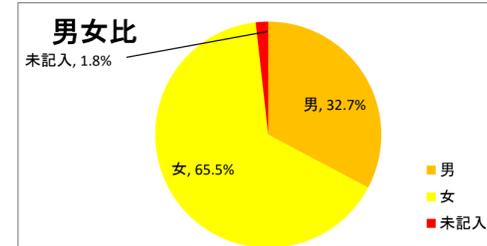
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	97	138	104	10	3	42	394
%	24.6%	35.0%	26.4%	2.5%	0.8%	10.7%	100.0%

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	57	124	124	11	0	78	394
%	14.5%	31.5%	31.5%	2.8%	0.0%	19.8%	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	195	125	11	12	3	48	394
%	49.5%	31.7%	2.8%	3.0%	0.8%	12.2%	100.0%



R3 年度アンケート「自由意見」について

R03 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たします。

公津の杜コミュニティセンター

2. 満足度

(1) 受付等の対応

○ (褒詞=11 件)

- ・(いつも)どの職員の方も対応が丁寧。[3 件]
- ・(いつも)挨拶されて良い。(ありがとうございます)[3 件]

× (不満=2 件)

- ・人が少なくて待たされた。
- ・受付待ちの時に声を掛けた方がいいのでは？
→ 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=3 件)

- ・接点がない(受付に行かなかった)ため分からない。[2 件]

(2) 施設設備

○ (褒詞=3 件)

- ・新しく綺麗。必要な備品等は十分揃っている。

× (不満=5 件)

- ・Wi-Fi 通信が悪い。[2 件]
→ コミュニティセンター施設内には独自の Wi-Fi サービスを提供しています。サービス状況に問題が生じた場合は職員までお申し出ください。

△ (要望・その他=10 件)

- ・換気で窓を開けるとブラインドが風で窓に当たってバタバタするので、何処かで留められると良い。
(スタジオ 2)[8 件]
→ スタジオ 2 のブラインドは上部に巻き取るようになっています。窓を開けられるときはブラインドを巻き上げてご利用ください。
- ・トイレに手をふくペーパーか乾燥機を置いて欲しい。
→ ペーパータオル、乾燥機(ジェットタオル/ハンドドライヤー)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。
- ・スタジオ 2 にテーブルが 2 台あるといい。
→ 他の利用者の状況も見てテーブルを用意しています。必要なときは申し出いただければご用意します。

(3) 清掃等

○ (褒詞=7件)

- ・清潔さが保たれている。(いつもきれいで気持ちよく使わせてもらっている) [2件]
- ・いっどこを見てもきれい。(新しく綺麗)。[2件]

× (不満=1件)

- ・ワックスを使用しないで欲しい。(スタジオ 2)
→ 清掃時にワックスは使用していません。板張りですので滑らないようにご注意くださいご利用ください。

△ (要望・その他=1件)

(4) 予約方法

○ (褒詞=4件)

× (不満=4件)

- ・ネットでとれない。(スタジオ 1)
→ コロナ禍により利用制限を設けており、受付での予約とさせていただいておりますのでご理解ください。

△ (要望・その他=16件)

(5) 施設主催の主催事業(講座等)の企画

○ (褒詞=2件)

△ (要望・その他=19件)

3. コロナ対応について (回答総数=25件)

- ・学習室が時間制限なしにしてほしい。[3件]
- ・人数制限に関する意見。[9件]
- ・食事の制限に関する意見。[4件]
→ コロナ禍の落ち着きと第6波(オミクロン株)の動向を見ながら市担当課と協議して緩和を含めた今後の対応を検討しています。
- ・その他。[9件]

※新型コロナウイルス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. あると便利な備品について (回答総数=72件)

- ・(特に)ない。[21件]

※ご利用の内容によってそれぞれに備品等の希望が寄せられていますが、既存のものもありますので受付にてご確認ください。ご希望の内容については多くの利用者の利便に供するものを優先して検討させていただきます。

5. 其他のご意見 (回答総数=83件)

- ① 駐車場・駐車料金に関すること [8件] ・無料化。[4件]
 - ・駐車場2時間はちょっと少ない。[4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 [15件]
 - ・Wi-Fiのつながりが悪い。[7件] ※ 2.(2)「施設設備」をご参照ください。

- ③ 予約・システム・運営等に関すること [6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 [3件]
 - ※学習室のご利用についてはコロナ禍での制限によりご不便をお掛けしています。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 [36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。[11件]
 - ※ 其他のご希望を含め、今後の施設運営の参考にさせていただきます。

以上