「令和5年度 利用者アンケート」の集計結果について

令和 6年 1月

公津の杜コミュニティセンターでは、令和5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

「R05年度 利用者アンケート」の結果

実施日：令和5年11月1日（水）～11月29日（水）

回答率	回答	未回答	配布
実数	420	7	427
%	98.4%	1.6%	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	145	281	1	427
%	34.0%	65.8%	0.2%	100.0%

職業

	学生	勤労者	主婦（夫）	無職	未記入	合計
実数	29	210	102	71	15	427
%	6.8%	49.2%	23.9%	16.6%	3.5%	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	18	96	133	159	16	5	427
%	4.2%	22.5%	31.1%	37.2%	3.7%	1.2%	100.0%

使用施設

	諸室	個人使用施設	未記入	合計
実数	373	50	4	427
%	87.4%	11.7%	0.9%	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	33	1	0	230	59	44	60	427
%	7.7%	0.2%	0.0%	53.9%	13.8%	10.3%	14.1%	100.0%

利用時間

	～2時間	～4時間	その他	未記入	合計
実数	241	73	78	35	427
%	56.4%	17.1%	18.3%	8.2%	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	150	171	86	0	1	19	427
%	35.1%	40.0%	20.1%	0.0%	0.2%	4.4%	100.0%
			95.3%				

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	155	202	62	2	0	6	427
%	36.3%	47.3%	14.5%	0.5%	0.0%	1.4%	100.0%
			98.1%				

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	177	190	50	3	0	7	427
%	41.5%	44.5%	11.7%	0.7%	0.0%	1.6%	100.0%
			97.7%				

予約方法

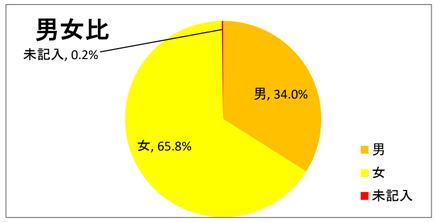
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	112	147	103	8	4	53	427
%	26.2%	34.4%	24.1%	1.9%	0.9%	12.4%	100.0%
			84.8%				

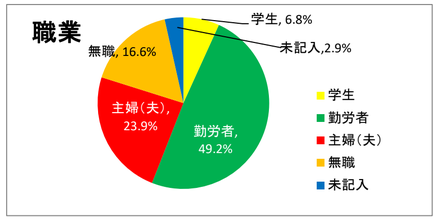
講座等

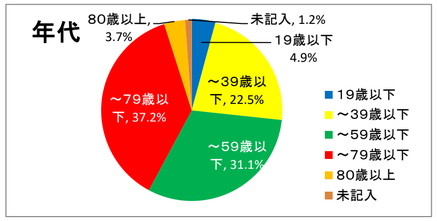
	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	87	129	107	0	0	104	427
%	20.4%	30.2%	25.1%	0.0%	0.0%	24.4%	100.0%
			75.6%				

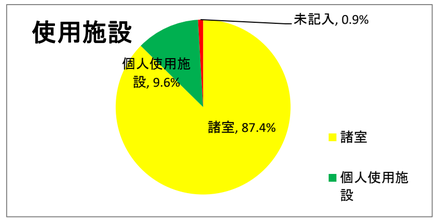
主催事業

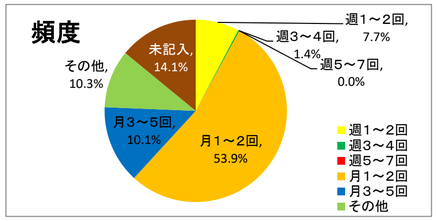
	参加したことがある	参加したことはない	分からない	未記入			合計
実数	124	214	30	59	0	0	427
%	29.0%	50.1%	7.0%	13.8%	0.0%	0.0%	100.0%
			86.2%				

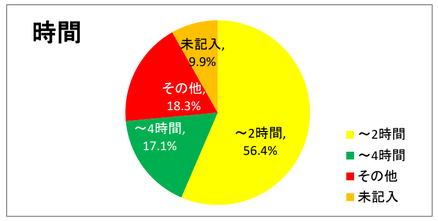


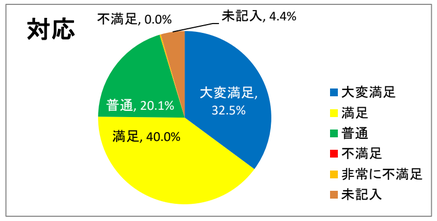


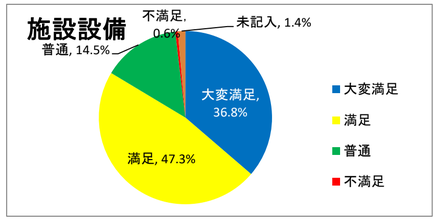


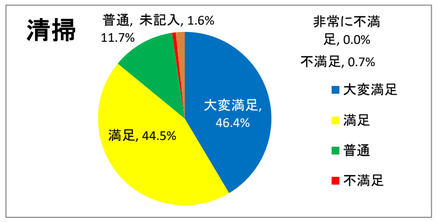


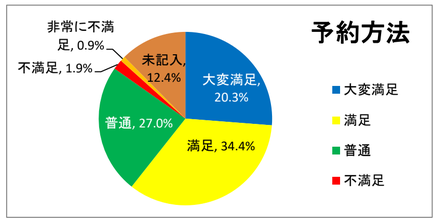


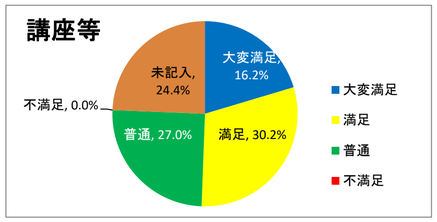


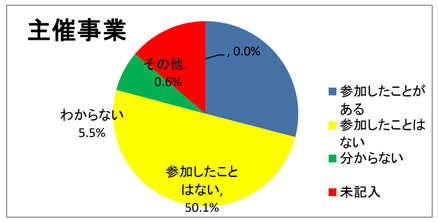












令和６年１月
（令和５年11月実施）

R5 年度アンケート「自由意見」について

R5 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。
今後も、成田市と連携しながら、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

２．満足度

(1) 受付等の対応 （回答総数＝8 件）

○ （褒詞＝7 件）

・挨拶がきちんとしていた。 ・いつも丁寧で感謝しています。
・支払方法が増えて嬉しい。
・コピー機印刷機を良く使うが毎回受付の対応の良さに感謝しています。
・笑顔で対応していただいた。
・いつも大変ご丁寧な対応に感謝申し上げます。ありがとうございます。
・初めての利用でしたが丁寧に説明してくださり安心しました。

× （不満＝0 件）

→受付対応について励みとなる評価をいただきまして感謝します。また、7 月より導入したキャッシュレス決済についても、賛辞をいただきましてありがとうございます。今後も、皆様からの褒め言葉を励みとしつつ接遇の徹底を図ってまいりたいと存じます。

△ （要望・その他＝1 件）

・受付時間の短縮をお願いしたい。

(2) 施設設備（回答総数＝14 件）

○ （褒詞＝1 件）

・いつも明るくて使いやすい。

× （不満＝10 件）

・スタ 2 のデッキの調子が悪い、音が飛ぶ（4 件）
・譜面台（不満足）
・駐車場無料時間が短い
・Wi-Fi の電波が弱く、学習室での動画講義の視聴不可。
・大人数で Wi-Fi 使うとつながらない。
・ギターアンプのガリがひどい。

→備品等に関しましては、修繕できるものは対応していき、修繕不可の必要物品については、予算の範囲内で対応してまいります。Wi-Fi につきましては、利用者のディバイスに有線 LAN ケーブルが接続できる場合は推奨してまいります。また、Wi-Fi の接続等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＝3 件）

・スタ1にスポットライトが欲しい。

・駐輪場の金具により、自転車の部品が曲がってしまったことがあるので、現在は使用していない。

・喫煙所が欲しい。

→施設・設備の安全管理につきましては今後とも利用者の安全を最優先に考え取り組んでまいります。また、ご要望が上がっている備品等につきましては、その効果を検証の上、用意していくか検討してまいります。喫煙所の設置につきましては、担当課とも相談の上、研究してまいります。

(3) 清掃等（回答総数＝6 件）

○ （褒詞＝3 件）

・トイレや床等も綺麗で安心して使えます。

・トイレ等いつも清潔で利用しやすい。いつも使い易く清潔で大変気持ちよく活動できてます。ありがとうございます。

・いつもトイレがきれいで気持ち良いです。

× （不満＝2 件）

・スタ 2 のエアコンフィルターを掃除して欲しい（4 件）

・前の人がちゃんと清掃していない時がある。

→エアコンのフィルター清掃につきましては、空調設備の保守点検業務時に実施しています。その他、汚れ等気になる箇所がありましたら受付スタッフまで状況をお伝えください。また、利用者による清掃の協力につきましては改めて、受付で声かけをさせていただきます。

△ （要望・その他＝1 件）

・ごみ箱があると便利です。

→ゴミ箱の設置につきましては、ゴミの分別や SDGs の観点からも、設置する予定はございません。引き続き、ゴミの持ち帰りへのご理解とご協力についてよろしくお願いいたします。

(4) 予約方法（回答総数＝xx 件）

○ （褒詞＝0 件）

× （不満＝7 件）

・もっと簡単に取れるようにして欲しい

・事前にお金を払いにいくのが不便。

・初めての時にもりんぴあに行かないといけないのが面倒くさい。

・予約可能時刻を 30 分刻みにして欲しい。（例）17 時から→17 時半から、16 時半からなど。

・予約の確定が 2 度手間。

・TEL でも予約出来ればもっと満足

・予約があまりに先過ぎ。来館せずに予約はできないのか？

△ （要望・その他＝5 件）

・施設利用費が振り込みなどで来館無しで予約できると大変便利

・抽選申し込みをオンラインで行えるようにして欲しいです。

・予約方法が少し複雑。

・ネットで OK 予約方法がわからない

・料金の支払いをネットでできるようにして欲しい。

→当館では、来館・インターネットの 2 種類でご予約をいただけます。来館が難しい場合は、インターネットより仮予約が可能となっていますのでご活用下さい。
当館での千葉予約システムの設定上、仮予約後 2 週間以内に受付にて料金のお支払いを完了しないと予約が取消になってしまいますので、ご理解頂きますようお願い申し上げます。
また、2023 年 7 月よりキャッシュレス決済サービスを導入するなど、支払い方法の利便性を向上させるよう改善を図っているところです。
予約手続きの方法につきましては、多くの利用者の平等性や利便性を勘案して、基本的に現行の予約制度を継続していく所存ですが、引き続きご意見を伺いながら、より良い予約方法について研究してまいります。

(5) 施設主催の主催事業(講座等)の企画(回答総数＝xx 件)

○ (褒詞＝1 件)
・「広報なりた」でのお知らせはありがたいです
× (不満＝0 件)
△ (要望・その他＝1 件)
・英会話、中国語などの語学講座を企画して欲しいです。

3. 主催事業について

(回答総数＝26 件)

＊実施して欲しい主催事業に関する要望。

①短い教育的映画会
②子供向けの絵の教室
③読み聞かせ
④ハワイアンイベント
⑤音楽演奏会等(ジャズ、クラシック等)
⑥クラシックコンサートをもっと。
⑦海のイベント。
⑧メキシコの文化交流をもっと。
⑨図書館があるので作家さんの講演。
⑩料理(お菓子)
⑪子供と一緒にできるイベント・コンサート等音楽関係の催し。
⑫主催事業のお知らせは成田市の広報等で知ることができますか？
⑬近くに住んでるが付近の住民への特別なお知らせがあると嬉しいです。
⑭アニメのイベント。
⑮K-pop フェスティバル
⑯音楽ライブ関係を増やして欲しい
⑰映画会
⑱英会話・中国語などの語学講座。
⑲PC 講座親子で楽しめるワークショップ、マタニティー、きょうだい児、食育など英語イベント。
⑳ヨガ
㉑フィットネス
㉒子ども向けの交流会
㉓料理教室
㉔お花見イベント(ダンス2月のダンスフェスティバル)
㉕バンド教室
㉖健康管理等の講演

→多くのご要望ありがとうございます。主催事業担当者と講師の招聘も含めまして、企画が可能であるか検討していきたいと思います。

4. あると便利な備品について （回答総数＝29 件）

・ゴミ箱（3 件）
・給湯器があった方がよい。
→給湯室は利用可能でございます。また、ポット、茶器の貸し出しも可能です。
・スタジオ2のブラインド下に、クッションがあると、風よけにもなるし、音が鳴らない。
・子供用のイス
・ベビーカー
・消毒液はこのまま設置しておいて欲しい。
・トイレの手洗いペーペータオル
・三脚
・広角レンズ
・iPhone 用接続機器スモーク
・楽器のスタンド（安定感があるもの）
・その他（16 件）

※ご利用の内容によって、それぞれ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. その他のご意見 （回答総数＝52 件）

・遅い時間にスタジオを借りられると良い（2 件）
・ホールは多目的に使えて便利ですが入り口が前方なのは気になります
・図書館が備えられているのは便利
・季節ごとの飾りつけが楽しみ（スタッフの皆様に感謝）
・卓球台を使えるようにして欲しい！（有料でも OK）
・ホームページでサークル等の紹介をして欲しい。
・コミュニケーションの場所として、重要と思います。
・いつもお世話になっております。ありがとうございます。（2 件）
・マーシャルのアンプを直して欲しい。
・シンバル壊れてました。
→ご迷惑をおかけしました。11/7 に交換済みでございます。
・当施設使用の場合の料金については、事前の予約に支払することに関して、改善することを望む。
■駐車場を 3 時間無料にして欲しい。（5 件）
■駐車場の時間をもっと長くして欲しい。（2 件）
■手数料を払っても良いので、車の入れ替えをしなくても良い方法はないでしょうか?
■駐車料金→スタジオ利用時間は無料にして欲しい
■駐車場の入り口が少し狭い。
・印刷機の場所が薄暗いので補助照明等もう少し明るいと助かります。
■駐車料金は 1 日近く利用時高額になるためヨーカ堂駐車場を利用。2 時間無料を超えたら追加料金100円～200円だとよいです。
・今後も利用させていただきます。よろしくお願いします。ネットでの決済ができるようになるともっと便利だと思います。

・綺麗な場所を提供していただきありがとうございました。(2 件)
・いろいろやりすぎてスタッフの負担が増すことのないように！現状維持で充分です。
・安い利用料でお借りでき大変助かっています(2 件)
・毎月使用させていただきありがとうございます
■駐車料金 2 時間 30 分で区切って欲しい。
■会議はだいたい 2 時間くらいなので、駐車場の料金を 3 時間 100 円にして欲しい。
・学習室が丸見えで、会社の人など知人から昨日いただろと言われる事があるので、プライバシーが確保される仕様にして欲しい。
・Wi-Fi の電波を強くして欲しいです。(動画を視聴できる程度は確保して欲しいです。)
・受付の方の雰囲気がとてもよかったです。
・会議で 2 回使用しました。ピアノ発表会で伺い、音響がよかったと記憶しています。
・スタジオ 2 がなかなか空かないので、小さめでももう1つくらい鏡のスタジオがあると良い
・寒い
・いつもきれいにお掃除されていて気持ち良い。
・Wi-Fi の接続をオンラインで登録し、受付に行かないで認証できるシステムだと有難い。
・21：00までの予約で、20：45には出ろと言われ、21：00までの料金を払うのは理解できない。予約枠を20：45までにして欲しい。
・和室があると良い
・電子タバコ専用でも良いので Smoking space の配置をお願いしたい。
・もう少し Wi-Fi を強くして欲しい。
・ホールの Wi-Fi、携帯の電波が弱い。
・Wi-Fi が・高速になればいい(今より)
・イベントをやって、もっと盛り上がっていけえればと思います。
■駐車料金を 4 時間ただにして欲しい。
・提供していただいたサービスに感謝します。▹
・9 時～11 時を 10 時～12 時等に変えられないか。
・10 時からも借用できればさらに便利です。

※多数のご意見ありがとうございました。寄せられた声の中には、お褒めの言葉も多くいただき心より感謝を申し上げます。皆様方からの賛辞を励みとしていきながら、より良い施設運営に邁進していく所存です。当館は、令和5年7月で開館 10 年となりました。備品や消耗品につきましては、経年により劣化しているものは修繕したり、修繕が困難な場合は、備品の購入について検討したりするなど、利用者へ満足していただけるよう最善を尽くしてまいります。
駐車場の利用時間や利用料金につきましては、多くの要望が寄せられていますが、「駐車料金」につきましては、「成田市コミュニティセンターの設置及び管理に関する条例」で定められているものです。本条例に基づき、駐車料金を市長に納入しておりますのでご理解いただきたいと存じます。しかしながら、皆様のご要望につきましては、成田市へ確実に伝えてまいります。
これからも、利用者、地域の方々から愛される複合施設の運営に努めてまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

以上