

「令和6年度 利用者アンケート」の集計結果について

令和7年1月

公津の杜コミュニティセンターでは、令和6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

「R06年度 利用者アンケート」の結果

実施日：令和6年11月1日(金)～11月29日(金)

| 回答率 | 回答 | 未回答 | 配布 |
|-----|-------|------|--------|
| 実数 | 455 | 1 | 456 |
| % | 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 | 190 | 261 | 5 | 456 |
| % | 41.7% | 57.2% | 1.1% | 100.0% |

職業

| | 学生 | 勤労者 | 主婦(夫) | 無職 | 未記入 | 合計 |
|----|------|-------|-------|-------|------|--------|
| 実数 | 33 | 235 | 110 | 66 | 12 | 456 |
| % | 7.2% | 51.5% | 24.1% | 14.5% | 2.6% | 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 | 24 | 85 | 151 | 166 | 19 | 11 | 456 |
| % | 5.3% | 18.6% | 33.1% | 36.4% | 4.2% | 2.4% | 100.0% |

使用施設

| | 諸室 | 個人使用施設 | 未記入 | 合計 |
|----|-------|--------|------|--------|
| 実数 | 429 | 17 | 10 | 456 |
| % | 94.1% | 3.7% | 2.2% | 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 | 52 | 10 | 0 | 233 | 65 | 32 | 64 | 456 |
| % | 11.4% | 2.2% | 0.0% | 51.1% | 14.3% | 7.0% | 14.0% | 100.0% |

利用時間

| | ～2時間 | ～4時間 | その他 | 未記入 | 合計 |
|----|-------|-------|-------|------|--------|
| 実数 | 287 | 65 | 73 | 31 | 456 |
| % | 62.9% | 14.3% | 16.0% | 6.8% | 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 | 158 | 190 | 85 | 1 | 0 | 22 | 456 |
| % | 34.6% | 41.7% | 18.6% | 0.2% | 0.0% | 4.8% | 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 | 179 | 213 | 51 | 3 | 1 | 9 | 456 |
| % | 39.3% | 46.7% | 11.2% | 0.7% | 0.2% | 2.0% | 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 | 210 | 197 | 39 | 2 | 0 | 8 | 456 |
| % | 46.1% | 43.2% | 8.6% | 0.4% | 0.0% | 1.8% | 100.0% |

予約方法

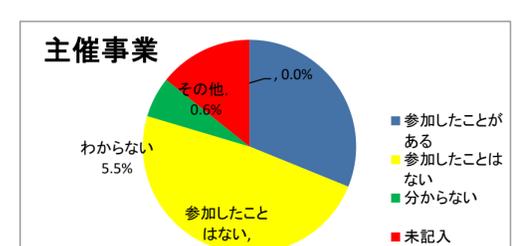
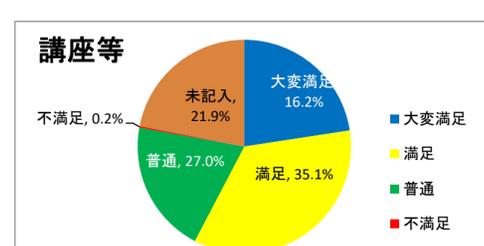
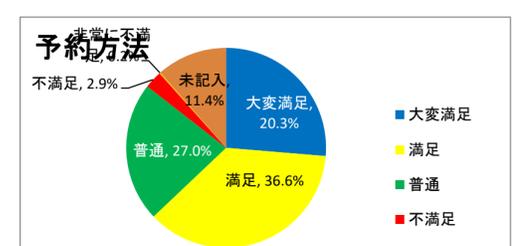
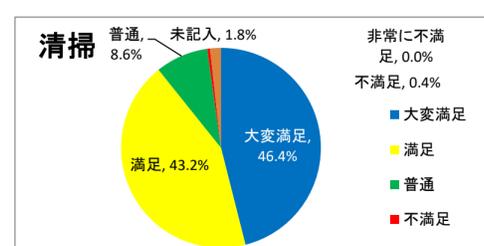
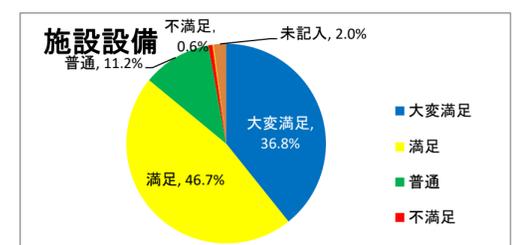
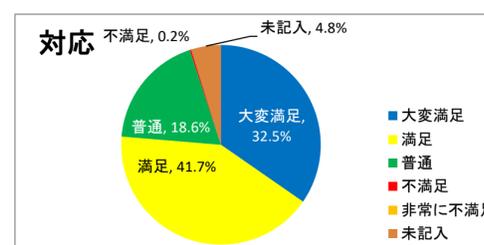
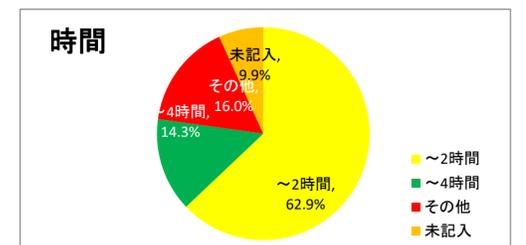
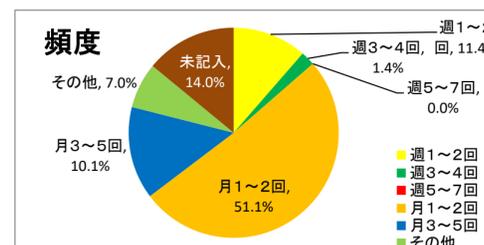
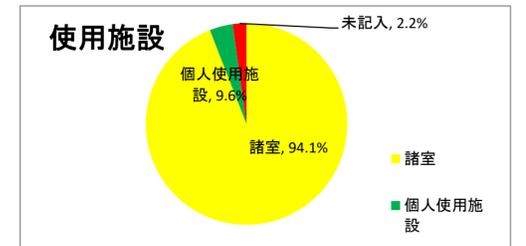
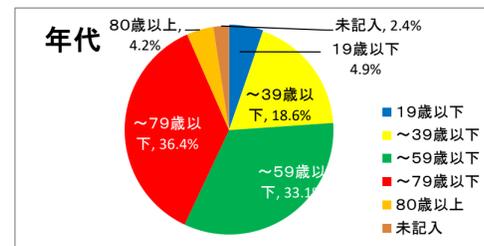
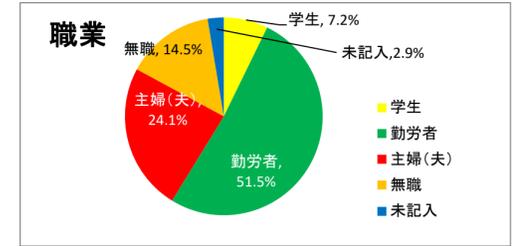
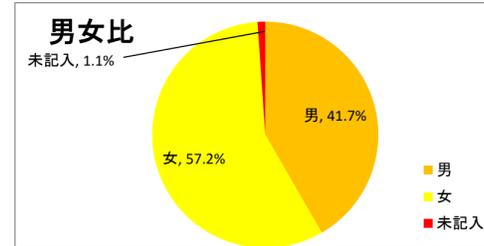
| | 大変満足 | 満足 | 普通 | 不満足 | 非常に不満足 | 未記入 | 合計 |
|----|-------|-------|-------|------|--------|-------|--------|
| 実数 | 120 | 167 | 103 | 13 | 1 | 52 | 456 |
| % | 26.3% | 36.6% | 22.6% | 2.9% | 0.2% | 11.4% | 100.0% |

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 | 103 | 160 | 92 | 1 | 0 | 100 | 456 |
| % | 22.6% | 35.1% | 20.2% | 0.2% | 0.0% | 21.9% | 100.0% |

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 | 142 | 221 | 28 | 65 | 456 |
| % | 31.1% | 48.5% | 6.1% | 14.3% | 100.0% |



R6 年度アンケート「自由意見」について

R6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=8件)

- ・いつも丁寧に対して頂き感謝しています(3人)
- ・いつもありがとうございます。
- ・以前予約を間違えた時スタッフの方に声を掛けて頂き気づくことが出来ました。
- ・いつも丁寧に対応いただきありがとうございます。
- ・ICなどが使えるようになった。
- ・丁寧に対応していただいています。

× (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、令和5年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)

- ・事務所が見えるので、急いでいる感出した方がいい。
- 利用者、来館者から注目されていることを常に念頭に置き、業務に邁進してまいります。

(2) 施設設備(回答総数=5件)

○ (褒詞=2件)

- ・きれいでアクセスも良く、研修会にとっても使いやすかったです。
- ・きれいで使いやすいです。

× (不満=3件)

- ・廃棄物(小規模のゴミ)の処理ができると有難い。
- ・スタジオ2のデッキの音が飛んでしまう
- ・Wi-Fiの電波が弱い。

→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。ゴミ箱の設置につきましては、原則利用者の持ち帰りとなりますことをご理解いただきたいと存じます。当館で設置しているWi-Fiルーターの同時接続台数の制限につきましては100台であるもの、ご指摘のとおりWi-Fiルーターから距離のある場所では接続しづらい状況が発生していることも認識しています。学習室を利用している際、接続しづらい等、通信障害が生じた場合は、受付に申し出て

いただき、Wi-Fi ルーターから距離の近い座席への変更が可能な場合は対応していく所存ですのでご理解いただきたいと思います。

△（要望・その他＝2件）

・電話のみで予約をできるようにしてほしい

・キッチンスタジオ～おおむね満足ですが、フライパンのテフロンがはげています…

→電話のみの予約を可としますと、行き違い等が生じ利用者の方へご迷惑をおかけすることが予想されます。

このことから、予約方法については現在の方法を継続してまいります。キッチンスタジオのフライパンにつきましては、テフロン加工の仕様となっているため、経年によりコーティング効果が薄れているものについては、入替の検討をしていくとともに衛生面に十分配慮し管理していきます。

(3) 清掃等(回答総数＝10件)

○（褒詞＝6件）

・いつも清潔。

・トイレがきれいであり気持ちがいい

・トイレもきれいで、安心して使用できます。

・気持ちの良い状態でありありがとうございます。

・トイレがとてもきれいで、気持ちが良い。

・いつもきれいにしており、気持ちいいです。

×（不満＝4件）

・一日中掃除していて邪魔。

・トイレのボタン上ベタベタ。

・空調設備にはほこりがこびりついて気持ちが悪い。

・前の方のゴミが。

→清掃に関するご意見やご要望につきましては、清掃担当者と情報を共有して参ります。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。

△（要望・その他＝0件）

(4) 予約方法(回答総数＝4件)

○（褒詞＝1件）

・スムーズにできました。会議室の空き状況が、分かりやすいので満足です。

×（不満＝2件）

・使いづらい。1枠が2時間を自由に設定出来ないかと…(9～11時を10～12時などと)

・ネットで完結出来るように。

△（要望・その他＝1件）

・オンラインや請求書にて支払いが振り込みできるとよい。

→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おり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。

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=2件)

○ (褒詞=1件)

・ありがたいです。講座には参加してないですが、良い企画が多いと思います。

× (不満=0件)

△ (要望・その他=1件)

・語学希望。

3. 主催事業について (回答総数=28件)

*実施して欲しい主催事業に関する要望。

- | | |
|------------------|-------------------------|
| ①クラシック音楽リサイタル(2) | ②地域や社会の問題を描いたマイナー系の映画上映 |
| ③太巻き寿司の作り方 | ④パソコン、スマホ |
| ⑤みんなで作る料理 | ⑥歌声カルテットをまた呼んでほしい(3) |
| ⑦認知症予防の講習 | ⑧映画の上映(名作の映画上映)(4) |
| ⑨落語会(2) | ⑩音楽イベント(高校生など) |
| ⑪軽音楽ライブやオーケストラ | ⑫吹奏楽のコンサートを開いてほしい(2) |
| ⑬料理教室 | ⑭子ども向け、子育て中の親向け講座 |
| ⑮英会話 | ⑯今のものを継続してほしい |
| ⑰芸術展 | ⑱プロ奏者のワークショップ音楽ライブ |
| ⑲歌声喫茶ともしびの出前歌声 | ⑳クラシック、室内楽、ジャズなどのコンサート |

→多くのご要望ありがとうございます。実施している主催事業もございますが、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存じます。

4. あると便利な備品について (回答総数=39件)

- ・工芸スタジオのガラスの引き戸のロールスクリーン(目隠し)
- ・領収書又はレシート発行ができるコピー機
- ・スタジオ2にスマホスタンド又は壁にかける所
- ・Bluetooth付きのスピーカー(携帯やウォークマンをつなげて音楽を流す)
- ・紙販売機
- ・授乳室
- ・ZOOMのマイク
- ・ゴミ箱(5)
- ・控室
- ・掃除用道具
- ・トイレにペーパータオル
- ・Free Wi-Fi
- ・ドラムのツインペダル
- ・ウォーターサーバー
- ・おむつ、おしりふき
- ・モニター(2)
- ・手軽に使える荷台(小型のもの)、スーパーなどにあるものの半分で良い
- ・トレー
- ・おぼん
- ・キッチンスタジオ トースター
- ・ホール利用時～ステージ付近の設備作動時の手元用ライト
- ・スタジオ2～カーテン下の金具に貼り付けるクッション材
- ・今のものを維持してほしい
- ・テレビ、モニター(3)
- ・空気清浄機
- ・食品用バット
- ・網スピーカー
- ・マット
- ・カーペット
- ・畳
- ・スタジオ2で使用する際に iPhone のイヤホンプラグ
- ・カフェ

→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。ご希望の備品等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

たきます。また、乳幼児に関する物品の要望につきましてはなかよしひろばの担当者とも共通理解を図ってまいります。加えて、施設の改修等が伴うことに関しましては、当館が成田市の公共施設であるため、成田市と協議の上、情報を共有してまいります。

5. その他のご意見 (回答総数=66件 うち○褒詞 22件 ■駐車場関係 12件)

- ・利用料金が少し安いと嬉しい。(5人)
- ・イベント講座カレンダーはPCではわかりやすいが、スマホではわかりづらい。
- ・定期的に会議室を開放にして欲しい。
- ・福祉作業所の販売スケジュールとどんな製品を販売しているか掲示してほしい。
- 金子みすず展は大変良かった。
- 1月の高校生の琴演奏は圧巻。顧客が少なかったのは残念。沢山の人に聴かせてあげたい。
- ・会議室も個人で利用できる嬉しい。
- ・領収書発行ができるコピー機の導入。
- ・団体利用時、全員の登録が必要なのは不便。
- ・育児用品、おもちゃの寄付等、受け入れ先を知りたい。
- ・私は使ったことがないのですが施設利用料が少々高いそうです。
- ・気楽に集まれる場所であってほしい。
- 駐車時間が2時間では短い時があります。3時間にさせていただけると嬉しいです。
- ロビーで食事が出来るのはいいと思います。
- ・中央公民館のように研修を多く計画して教えてください。
- とてもきれいでいつも来たいなあと思える場所です。
- 低価格でスタジオを借りることができて、いつも助かっています。ありがとうございます。
- ・他の公的施設が無料なのに、利用料が高すぎると思う。
- 職員の皆さんにきちんと対応していただいて感謝しております。
- 会議で利用させていただいております。利用しやすくありがたいです。
- いつもお世話になっております。
- とても良い施設で実際に使って『次もここで』と思い、今回2回目の研修会の会場として使用させていただきました。
- いつも、ありがとうございます。
- いつも、快適に利用させていただいています。
- ・3階の部屋利用者が使用前にテーブル・椅子を使って待っていたい時、わんぱくルームで子ども達が使っていると居場所がない。簡単な仕切りをして分けてほしい。テーブルだけでも置いてほしい。
- 図書館には大変満足しております。
- ・予約方法はネットからが良いと思います(QRコード、SDsなど)。
- 無料駐車場、時間を延長してほしい(2人)。
- 入場時間を路上で時間調整しています。
- 駐車場の時間無料はありがたいですが、せめて3時間に延長するか。5時間以上は500円とかして欲しいです。
- 駐車場利用の機械の早期に修理。
- きれいで、使いやすかったです。

- きれいな施設で、皆、親切でやさしい。感謝です、いつもお世話になっております。
- もりフェスロビコン参加ができ、よかった。ありがとうございました。
- 子供(小学生)がよくお世話になっています。
- 会議室を利用して、いつもありがとうございます
- 無料駐車は2時間限定なので準備時間は考慮されません。2時間20分ぐらいあれば助かります。(2件)
- いつも丁寧な対応をありがとうございます。(3件)
- 駐車を2時間半無料にして頂きたいです。(3時間無料に…という意見もあり。)
- 早く精算機を直してほしい。
- 駐車料金高い！
- 発表会で半日とか1日駐車場に停める時等、2時間で入替しなくて済む様、便宜をはかってほしい。
- ・プロジェクターの電球を切れる前に暗くなってきたら早めに交換してほしい。
- 有料で施設利用時には駐車場料金が不要になると良いと思います
- ・Wi-Fiをつなげてほしい。
- いつも気持ちよく利用させていただいております。
- 駐車場なども利用しやすく便利です。(混んでいる時は、止められないこともありますが)
- 清掃の方たちも、とてもフレンドリーで良いGoodです！
- いつも快適に利用させていただいております。ありがとうございます。
- ・もりんぴあフェスティバルの際、担当者との打ち合わせの機会をもらいたい。
- ・個別の案件で決定したら早く報告して頂きたい。
- ・給湯室の水の出をよくしてほしい。エコなのはわかるが水をためるのに時間がかかる。
- 駐車場の事前精算機を早く直してほしい。利用者の駐車料金を一日500円等定額にしてほしい。
- ・営利目的の定義が曖昧。館長さんの解釈によって変わるのは困ります。
- ・サークル募集のコーナーに掲示できることを表示してほしい。どうしていいのかわからない。1年に一回等案内もしてほしい。
- ・募集広告の許可をお願いしたい。施設名を表示しなくてもいいので。
- ・サークルの人員が減っていく一方で館内の掲示だけでは追いつかない。
- ・営利目的で利用しやすくしてほしい。

※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6年7月で開館11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ご意見申し上げます。

以上