

「令和7年度 利用者アンケート」の集計結果について

令和 7年 12月

公津の杜コミュニティセンターでは、令和7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

「R07年度 利用者アンケート」の結果

実施日：令和7年11月1日（土）～11月29日（土）

回答率	回答	未回答	配布
実数	567	2	569
%	99.6%	0.4%	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	201	365	3	569
%	35.3%	64.1%	0.5%	100.0%

職業

	学生	勤労者	主婦(夫)	無職	未記入	合計
実数	43	265	143	94	24	569
%	7.6%	46.6%	25.1%	16.5%	4.2%	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	28	84	194	231	28	4	569
%	4.9%	14.8%	34.1%	40.6%	4.9%	0.7%	100.0%

使用施設

	諸室	個人使用施設	未記入	合計
実数	552	5	12	569
%	97.0%	0.9%	2.1%	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	57	7	1	286	84	36	98	569
%	10.0%	1.2%	0.2%	50.3%	14.8%	6.3%	17.2%	100.0%

利用時間

	～2時間	～4時間	その他	未記入	合計
実数	338	84	92	55	569
%	59.4%	14.8%	16.2%	9.7%	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	201	219	126	0	1	22	569
%	35.3%	38.5%	22.1%	0.0%	0.2%	3.9%	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	235	245	78	2	0	9	569
%	41.3%	43.1%	13.7%	0.4%	0.0%	1.6%	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	260	244	54	2	0	9	569
%	45.7%	42.9%	9.5%	0.4%	0.0%	1.6%	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	155	188	132	11	3	80	569
%	27.2%	33.0%	23.2%	1.9%	0.5%	14.1%	100.0%

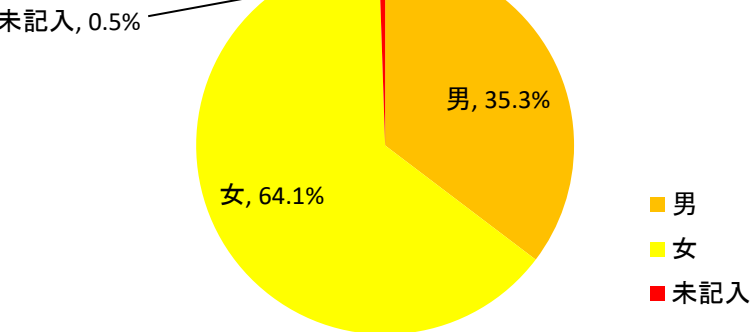
講座等

	大変満足	満足	普通	不満足	非常に不満足	未記入	合計
実数	142	180	127	1	0	119	569
%	25.0%	31.6%	22.3%	0.2%	0.0%	20.9%	100.0%

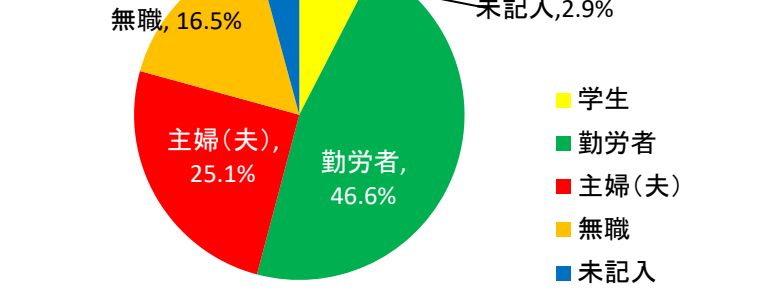
主催事業

	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	187	258	64	60	0	0	569
%	32.9%	45.3%	11.2%	10.5%	0.0%	0.0%	100.0%

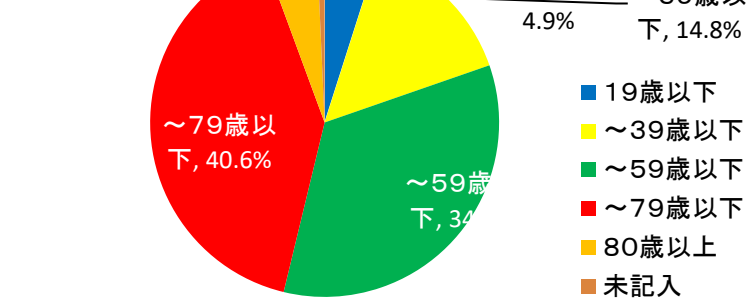
男女比



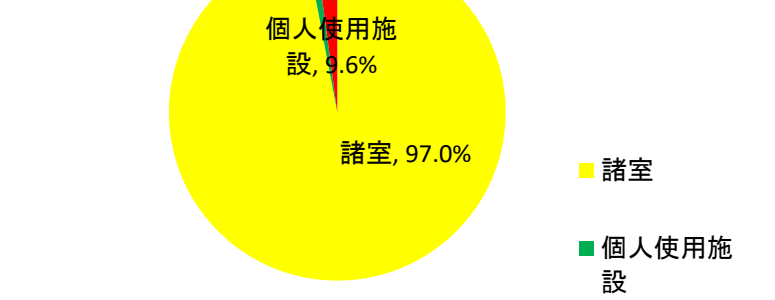
職業



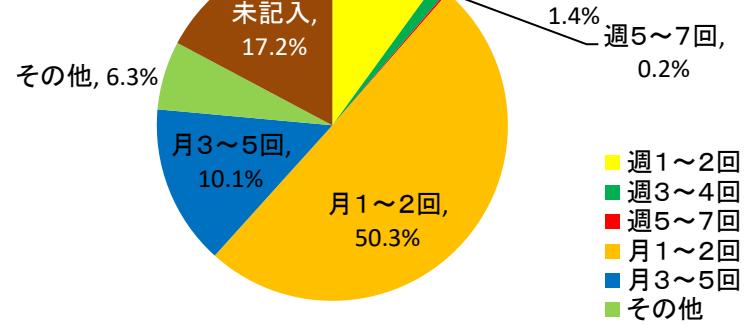
年代



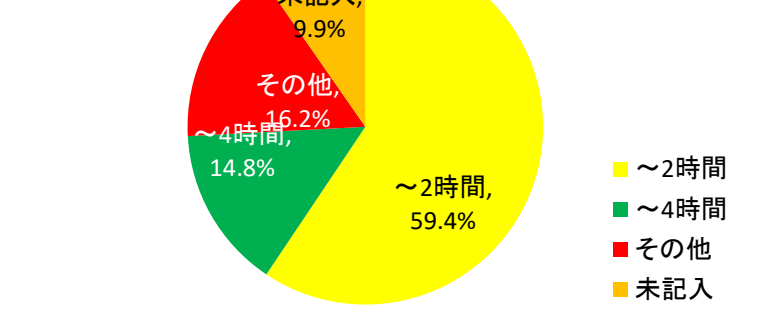
使用施設



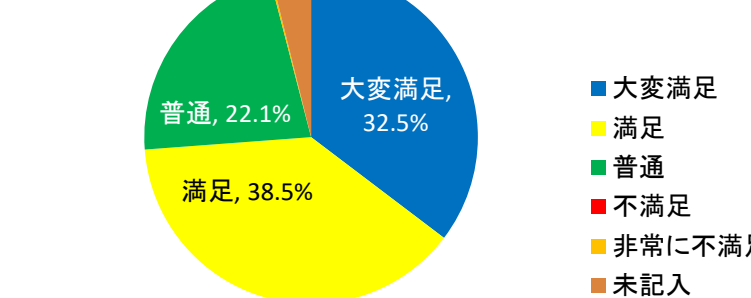
頻度



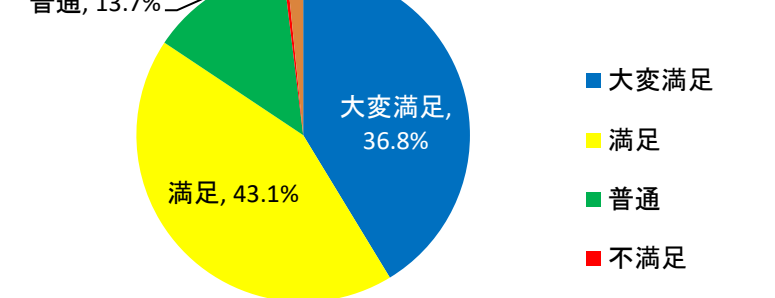
時間



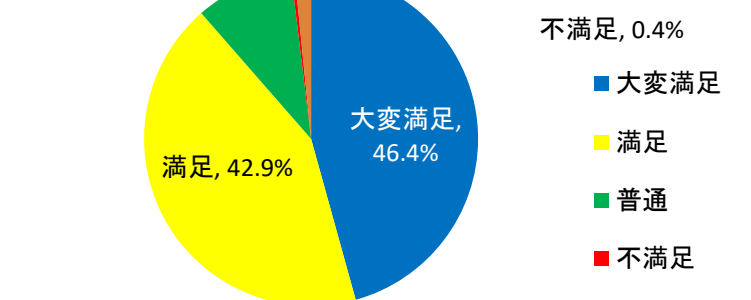
対応



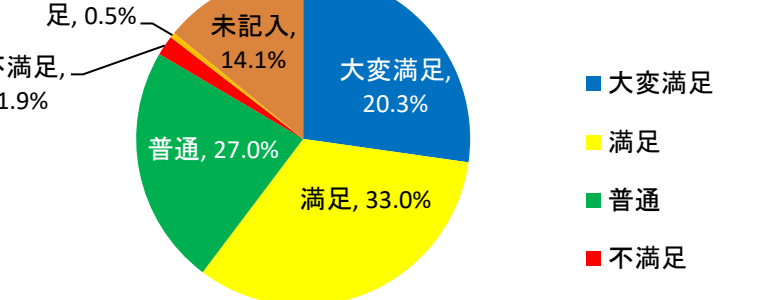
施設設備



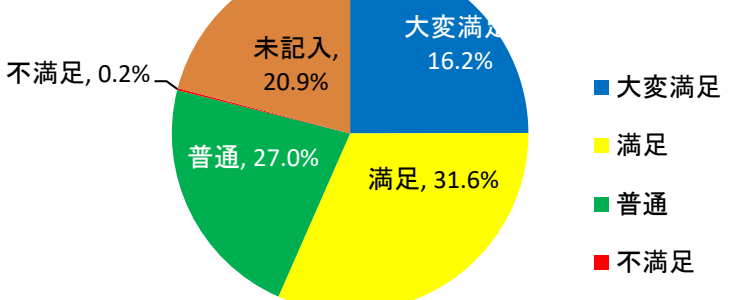
清掃



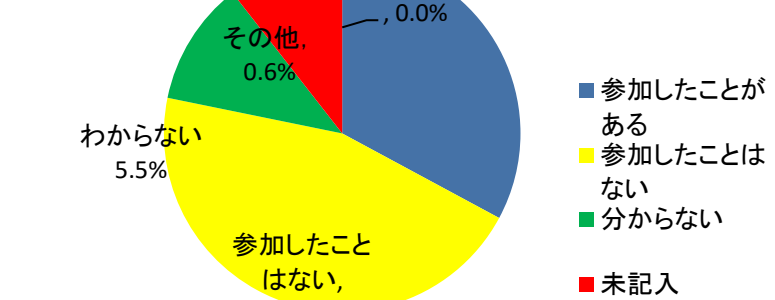
予約方法



講座等



主催事業



## R7 年度アンケート「自由意見」について

R7 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＝11 件）

##### ○(褒詞＝9 件)

- ・手際のよい作業。
- ・笑顔対応が親切。
- ・人を大切にしていることが対応で伝わってくる。
- ・親切に案内していただいた。
- ・感じよく接してくれた。
- ・丁寧な対応。
- ・いつも気持ちよく対応して頂いています。
- ・親切で丁寧。
- ・丁寧に接してくれます。
- ・対応がよかった

##### ×(不満＝1 件)

- ・定期的に行っているサークルの、曜日・時間についてお聞きしましたが、分からずじまいでした。
- 受付対応について励みとなる評価をいただきまして心より感謝します。今後も、皆様からの褒め言葉を励みとしつつ教育の徹底を図り、接遇の向上を図ってまいりたいと存じます。

##### △(要望・その他＝1 件)

- ・混雑時は、さらに気にかけてもらえるとうれしい。
- 周りにも配慮が行き届くよう努力してまいります。

#### (2) 施設設備(回答総数＝18 件)

##### ○(褒詞＝11 件)

- ・図書館が素敵である。
- ・全体的に空間が開放的で魅力的である。
- ・気持ちよく利用させていただいている。
- ・明るく開放感のある建物と広々とした廊下がよい。
- ・建物、施設がきれい。
- ・いつもきれいです。(4 件)
- ・駐車場の事前精算機の修繕が完了よかった。
- ・良い器材がそろっていて素晴らしい。

×(不満＝7件)

- ・窓のシェードの下部のレールが窓にぶつかる音がうるさいのでクッションカバーをかけていただきたいです。
- ・駐車場の退出時なかなか出られない。
- ・wi-fi が弱い。
- ・ゴミ箱がない。
- ・掃除機の力が弱くて、ゴミを吸い取れない。
- ・めん棒1本不足のままなので追加希望。
- ・スタジオ2や自習室の換気が気になる。

→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存じます。また、室温や喚起については、利用者の快適さを追求し努力してまいります、不快を感じる場合は、遠慮せず受付までお申し出ください。

△(要望・その他＝2件)

- ・夏季の冷房が強すぎると感じた。
- ・内容によるが駐車場2時間制はギリギリである。

→室温については、個人差はありますが、クーリングシェルターに指定されている当館を快適に利用していただきますよう努めてまいります。駐車場 2 時間までの無料制につきましては成田市とも共有してまいります。

(3)清掃等(回答総数＝12件)

○(褒詞＝6件)

- ・いつ来ても綺麗です。
- ・こまめに清掃されていてよかった。
- ・清掃がいきとどいている。
- ・一生懸命。
- ・いつも綺麗にして下さりありがとうございます。(2件)

×(不満＝5件)

- ・スタジオ2 使用時、髪の毛が多数落ちたままになっていることがある。
- ・窓掃除の方は窓を拭かずに歩いているだけだった。
- ・天井の換気口の格子に埃が溜まっていることがあり、不快。
- ・スタジオ2 はレッスン後、モップをかけているが、工芸スタジオはかけていないようで床に座るのがイヤになります。レッスン用の部屋ではないことはわかっています。
- ・会議室Cの換気扇の埃がひどいです。

△(要望・その他＝1件)

- ・床がすべる時があった。

→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。また、スタジオ2の利用者へはモップがけを協力していただくとともに、利用がない時間帯には清掃担当者がモップがけを行っています。

#### (4)予約方法(回答総数=10 件)

##### ○(褒詞=2 件)

- ・ネット予約ができるのでありがたい。
- ・とれもしやすいと思います。

##### ×(不満=5 件)

- ・ネット予約出来るようにしてほしい。
- ・電話予約をしてほしい。
- ・もっと簡単にしてほしい。
- ・本予約もネットでできると嬉しい予約をして施設まで支払いに来ないとならない。
- ・クレジット、振込みなど決済手段を変えてほしい。

##### △(要望・その他=3 件)

- ・会議室 B と会議室 C を借りたいが片方の時が時々ある。
- ・WEB 予約の方法をアップデートしてもらいたい。
- ・利用時間1時間きざみ希望。

→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。

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。

また、諸室の 1 コマ当たりの利用時間については、パンフレットによるご案内通りですので、ご理解いただきたいと存じます。

#### (5)施設主催の主催事業(講座等)の企画(回答総数=10 件)

##### ○(褒詞=5 件)

- ・とても満足している。ありがとうございます。
- ・今回の人生カッコよくプロジェクト。
- ・お散歩クラブでお世話になりました。
- ・これからも親子で楽しめる講座を楽しみにしています。
- ・もりんぴあフェスティバルありがとうございます。

##### ×(不満=0 件)

##### △(要望・その他=5 件)

- ・参加経験なし。

→今後とも、利用者のニーズに応えることができるよう主催事業の実施に努めてまいります。また、当館主催ではない事業に参加した場合でも、引き続き当館をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

### 3. 主催事業について (回答総数=43 件)

#### \* 実施して欲しい主催事業に関する要望。

- |                      |                               |
|----------------------|-------------------------------|
| ①子供向けのイベント           | ②そば打ち体験                       |
| ③ミュージカル              | ④映画上映(アニメ含む)(4)               |
| ⑤コンサート・音楽祭・フェス(3)    | ⑥落語(2)                        |
| ⑦高齢者が気軽に集まれる居場所作りの催事 | ⑧料理教室                         |
| ⑨認知症のための講座、体操        | ⑩音楽などみんなでやれること                |
| ⑪韓国語講座               | ⑫ヨガ(2)                        |
| ⑬学識者講習会              | ⑭子供が楽しめるイベント(クリスマスやハロウィン等)(4) |

- |                |                           |
|----------------|---------------------------|
| ⑮ストレッチ         | ⑯生き生きと老後を暮らせるメニュー作りを学ぼうの会 |
| ⑰パソコン教室        | ⑰マネープラン年金・税金などの説明会        |
| ⑲進学説明会         | ⑳ライブ                      |
| ㉑昭和の歌コンサート     | ㉑市主催のイベント                 |
| ㉓不登校に関する研修     | ㉓ギャラリー展示                  |
| ㉕AED 講習        | ㉕高齢者のスマホ講座                |
| ㉗体操            | ㉗勉強やセミナー                  |
| ㉙成田ぴあぴあ倶楽部の継続  | ㉙もりんぴあフェス、こどものまち          |
| ㉛ローズウインドウ講座(3) | ㉛老いを考え、脳トレのような時間          |
| ㉝障がい者の作品展示、販売  |                           |

→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。また、専門的な知識や技能を有する講習については、関係機関と情報が共有できるよう努めてまいります。

#### 4. あると便利な備品について (回答総数=50 件)

- |                  |                              |                 |
|------------------|------------------------------|-----------------|
| ①ウオーターサーバー       | ②運動ジム・トレーニングルーム(2)           | ③館内・学習室内のゴミ箱(5) |
| ④授乳室             | ⑤鬼スダレ                        | ⑥コーヒークップの自販売機   |
| ⑦窓シェードのクッションのカバー | ⑧展示用の○形のマグネット                | ⑨各部屋の消毒液        |
| ⑩ホールに時計          | ⑪3 階、ホールの Wi-Fi・フリー Wi-Fi(5) | ⑫クライミングボード      |
| ⑬介護用品            | ⑭空気清浄機                       | ⑮ドラムペダル         |
| ⑯子ども用便座          | ⑰災害用グッズ                      | ⑱レンタルモバイルバッテリー  |
| ⑲ホワイトマーカーペン5色位   | ⑳キッチンにお盆やトレイ                 | ㉑照明の調整          |
| ㉒タイプ C のコネクタ     | ㉓ブルートーススピーカー(3)              | ㉔使い捨てのモップ       |
| ㉕モップのゴミを取るミニ掃除機  | ㉖プロジェクター(含む天井)(2)            | ㉗トイレの手洗い乾燥機     |
| ㉘トースター(2)        | ㉙コードレスハンディ掃除機                | ㉚掃除用具           |
| ㉛花瓶              | ㉜各部屋に掃除用具                    | ㉝パンフレット         |
| ㉞テレビ             | ㉞ミシン                         | ㉟スクリーン          |
| ㊱スタジオの固定式バー      |                              |                 |

→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、既存備品も複数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だきます。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=92 件<うち ○賛辞 28 件・意見(要望)39 件 ■駐車場関係 25 件>)

##### [賛辞]

- 01 ○いつもありがとうございます。きれいで使いやすく気持ちがいい。(12)
- 02 ○とても快適で清潔なので感謝しています。
- 03 ○図書館は綺麗で本もたくさんあっていつも利用している。
- 04 ○個人活動の上で便利に使わせて頂き大感謝です。
- 05 ○とてもきれいで広くて使いやすい。
- 06 ○6 月 2 日の昭和歌謡コンサートはすばらしかったです。
- 07 ○いつも週一回の体操で健康を維持できてとても助かっています。ありがとうございます。
- 08 ○クリスマスなど季節の装飾等に関する札。(4)
- 09 ○山口県から利用させていただきました、ありがとうございました。



- 10 ○職員の対応がいつも良く大変満足
- 11 ○利用料金が適正と思う。
- 12 ○夜遅くまで開いて頂いてありがとうございます。
- 13 ○お迎え利用が殆ど無くなったので気持ちよく利用できる。
- 14 ○成田びあびあ倶楽部に参加させていただき本当に心より深くありがとうございます。
- 15 ○現状で満足している(備品)
- 16 ○立地も内容も素晴らしい。
- 17 ○ロビーで飲食ができるところがよいと思う。

#### [意見(要望)]

- 01 ・Wi-Fi を一般公開、または部屋にパスワードを掲示して欲しい。受付に毎行行くのは負担で時間がとられる。Wi-Fi 手続き簡単にして下さい。(2)
- 02 ・自宅から遠いため、あまり利用機会がない。
- 03 ・筋トレルームがほしいです。
- 04 ・定額割引などがあるとよい。
- 05 ・学習室内の空調について、常に冷房はつけて下さっていると思うのですが、加湿器の温風で室内がかなり暑い点については、いつも気になります。服装で調整すればいいと思うのですが…
- 06 ・会場代金を安くして欲しい。
- 07 ・施設利用の場合はフリーパスでいいのではないのでしょうか？
- 08 ・いつも思うのですが3階のオープンルーム、いつでも照明がつきっぱなし。使う時だけで良いのでは？(今日は晴れ。明るい日差しが入る)地球全体を考えてほしい。日本の電力は海外から輸入の石炭など固形燃料がほとんど。CO2も出すし…考えてほしい！
- 09 ・閉館時刻まで会計ができるとありがたい。
- 10 ・センター経由のバスがあるとよい。
- 11 ・夜間の時間帯に開場してほしい
- 12 ・他の公民館より割高なので、安くして欲しいです。
- 13 ・2024 年にあったダンスフェスティバル、また開催して頂きたいです。
- 14 ・使用料を割引していただけるとありがたいです。
- 15 ・スタッフの活気がないように見受けられる。もっと地域の人々のコミュニケーションをはかろうという気持ちがあるとより活気づき良好な関係が築けるのではないかな。
- 16 ・使用料が高い。
- 17 ・Wi-Fi を使いたい。
- 18 ・隣の部屋の音が聞こえる。
- 19 ・学習室をもっと広くして欲しい。
- 20 ・災害時の避難場所でコミュニティセンターの役割が連携されているのか等、そういう事が知りたいです。
- 21 ・こどもたちのゲーム利用状況が気になる。
- 22 ・広いバルコニーの開放はありますか？
- 23 ・支払方法について考えてほしい。
- 24 ・会議室を数年利用しています。
- 25 ・アンケート集計結果を報告してほしい。
- 26 ・予約と一緒に支払もオンラインでできたり、ペーパーレス化ができたりするといいかなと思います。
- 27 ・予約キャンセルが直前でも、可能にして欲しい。
- 28 ・日程変更がネット上でできて欲しい。
- 29 ・予約が取りづらい。
- 30 ・自習室が混みあうのが残念。

- 31・エアコンの清掃をしてほしいです。ほこりがたくさん見えます。まだ暑いのでエアコンの使用をできるようにしてほしいです。
- 32・CDデッキの点検をお願いしたいです。練習中音が飛ぶことが何回かあります。
- 33・天井の換気扇カバーにゴミが付着しているので、掃除をしていただきたいと思います。
- 34・現状維持でお願いします
- 35・特に学生は、終了時間は守っていただきたい。
- 36・こどもの居場所(こども館や、加良部のカザグルマのような)がほしい。
- 37・わんぱくルームは1～2時間遊ぶには良いが、のんびりくつろげない。
- 38・会議室 C の天井の空調にほこりが溜まっていた。

#### [駐車場関係]

- 01 ■ 駐車場が良い。
- 02 ■ 駐車場を3時間まで無料にしてほしい。(8)
- 03 ■ 2時間が不自由。(2)
- 04 ■ 無料にしてほしい。(4)
- 05 ■ 駐車場の入り口がせまくて入庫しづらい。
- 06 ■ 駐車料金を最大いくらと決めていただけるとありがたい。
- 07 ■ 有料団体には30分位の超過は無料にしてほしい。
- 08 ■ 出庫待ちで超過し支払いはイラッとする。
- 09 ■ 駐車場の料金 2 時間無料を時間拡大してほしい
- 10 ■ 駐車場利用が不便です。
- 11 ■ ホール利用の際は駐車場料金割引サービスがあると良い。
- 12 ■ イベント等ゆっくり観覧したいが駐車場料金が高いため、そこそこで切り上げて帰って来る。
- 13 ■ 部屋代金を払っているので駐車料金は無料にしてほしい。公津の杜は公民館(無料)が無いと、高いお金を払って利用している人が多い。せめて公津の杜住民だけでも無料にしてほしい。
- 14 ■ 駐車場利用料金の、無料時間の延長希望(諸室利用者)

※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 7 年 7 月で開館 12 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。

駐車場の事前精算機の故障については、長らくご不便をおかけし申し訳ありませんでしたが、10 月に修繕工事が完了しましたことをご報告いたします。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