

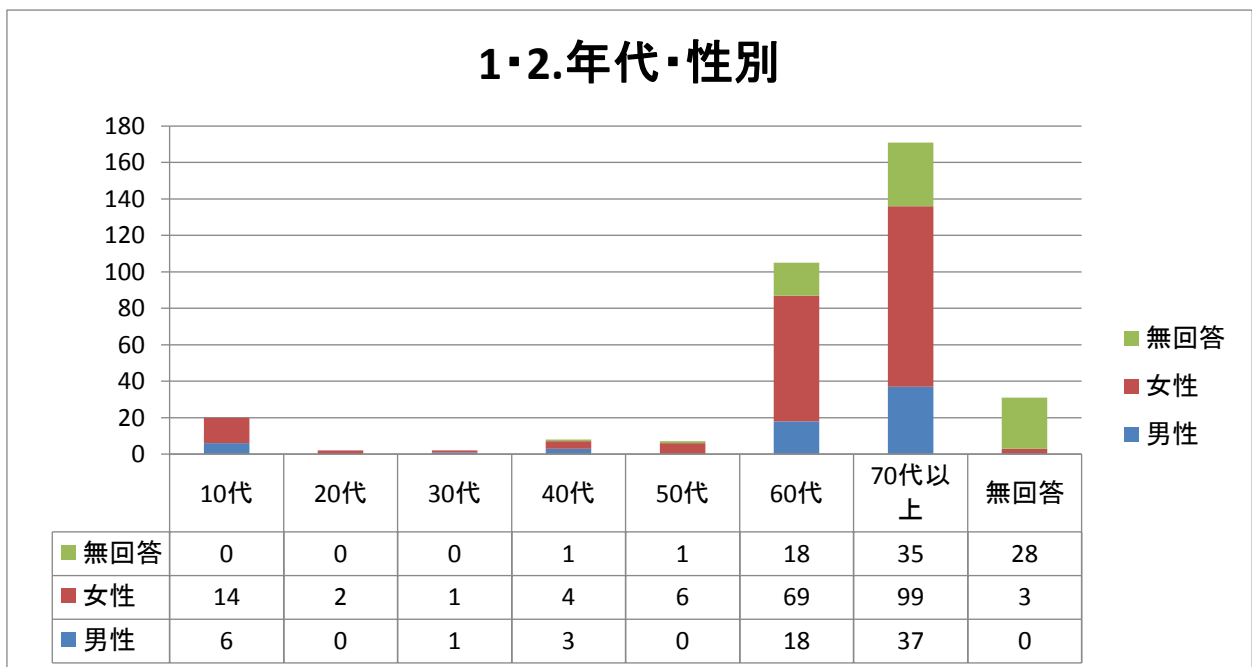
平成30年度苫小牧市文化交流センター 利用者アンケート調査結果

◆実施概要

【実施期間】	平成30年10月1日～10月31日
【対象者】	文化交流センター利用者(サークル・長生大学・講座・一般来館者)
【配布枚数】	573枚
【回収件数】	346枚(回収率:60.4%)
【平均満足度】	95.3%(無回答を除く全回答における上位2項目の回答率)
【調査方法】	サークル・長生大学・講座受講者にアンケート用紙を配布。 また、施設内に用紙を設置し、回収ボックスにて回収。
【実施機関】	苫小牧市文化交流センター 指定管理者 特定非営利活動法人ワーカーズコープ

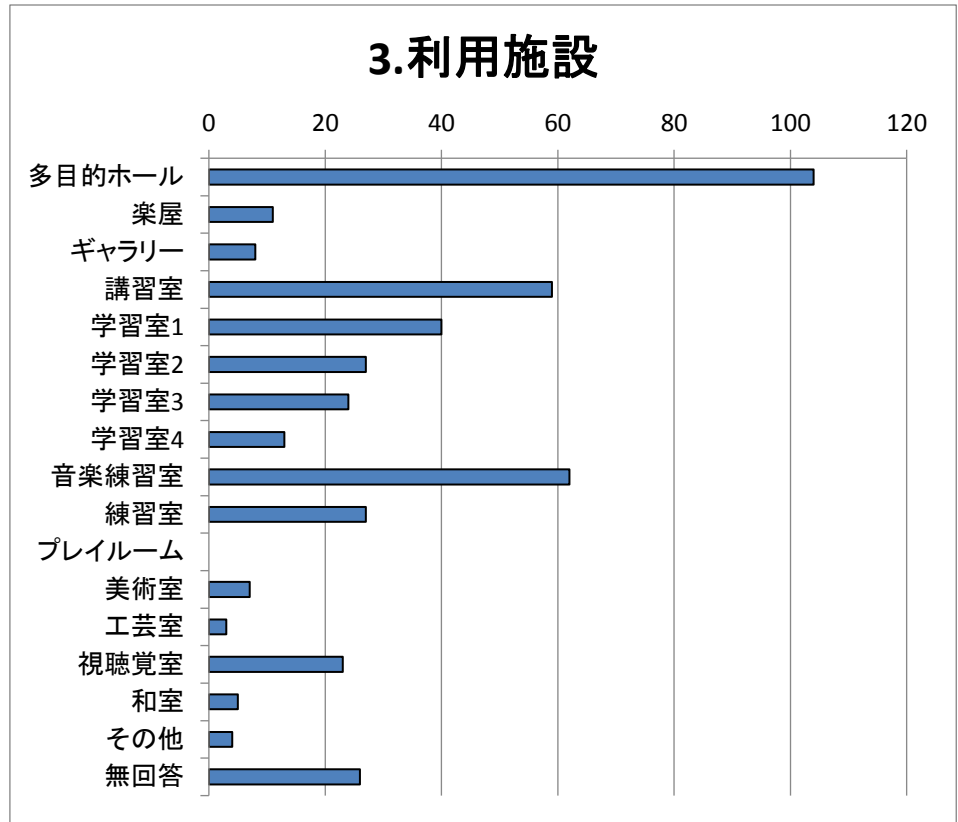
◆各項目の集計結果

1・2.年代・性別構成							
年代	男女別				無回答	計	比率
	男性	比率	女性	比率			
10代	6	9%	14	7%	0	20	6%
20代	0	0%	2	1%	0	2	1%
30代	1	2%	1	1%	0	2	1%
40代	3	5%	4	2%	1	8	3%
50代	0	0%	6	3%	1	7	2%
60代	18	28%	69	35%	18	105	33%
70代以上	37	57%	99	51%	35	171	54%
無回答	0		3		28	31	
計	65	100%	198	100%	83	346	100%



3.利用施設(複数)	
施設名	回答数
多目的ホール	104
楽屋	11
ギャラリー	8
講習室	59
学習室1	40
学習室2	27
学習室3	24
学習室4	13
音楽練習室	62
練習室	27
プレイルーム	0
美術室	7
工芸室	3
視聴覚室	23
和室	5
その他	4
無回答	26

443

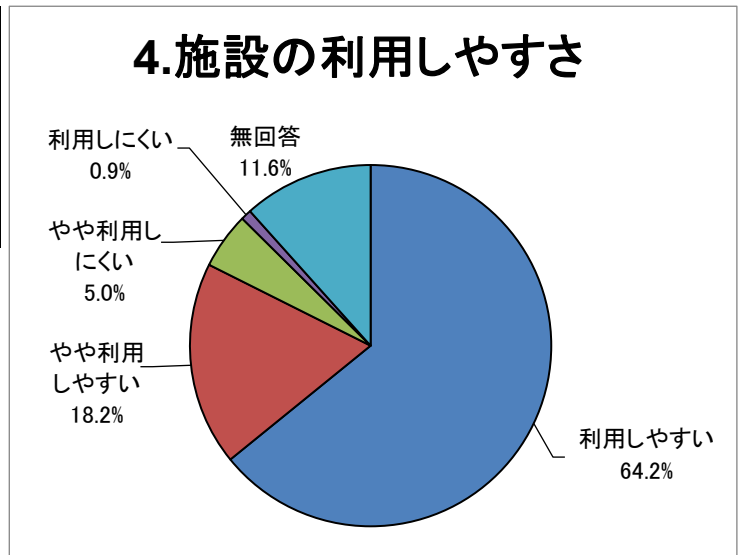


4.施設の利用しやすさは？		
項目	人数	比率
利用しやすい	204	64.2%
やや利用しやすい	58	18.2%
やや利用しにくい	16	5.0%
利用しにくい	3	0.9%
無回答	37	11.6%

318

満足度 93.2%

* 自由回答 別紙



< 「利用しやすい」「ややしやすい」理由・改善点 >

- ・職員の対応が良い 4件
- ・公共の乗物から近い/交通の便が良い 2件
- ・以前からの利用で慣れている 3件
- ・駐車場があり、市の中心部にある 2件
- ・街中にある
- ・いつも掃除が行き届いている 3件
- ・とても広くて使用しやすい。 2件
- ・アイビーの場所が良い
- ・自宅から通しやすい
- ・どこの部屋も使いやすい
- ・多目的ホールは広くて踊りやすい
- ・ステージ周りが使いやすい
- ・設備もよい
- ・スペースが広い(階段・トイレ)
- ・自由に出入できる 4件
- ・トイレの場所など分かりやすい
- ・コンパクトな作りで清潔感がある
- ・機能的になっているので利用しやすい
- ・部屋が多い
- ・駐車場(スペース不足) 15件
- ・バス時間の改正により、不便になった
- ・使用料が他に比べると高い
- ・ホールが使えない日が多く大変
- ・入室には時間が短い
- ・洋式トイレ不足

< 「利用しにくい」「ややしにくい」理由・改善点 >

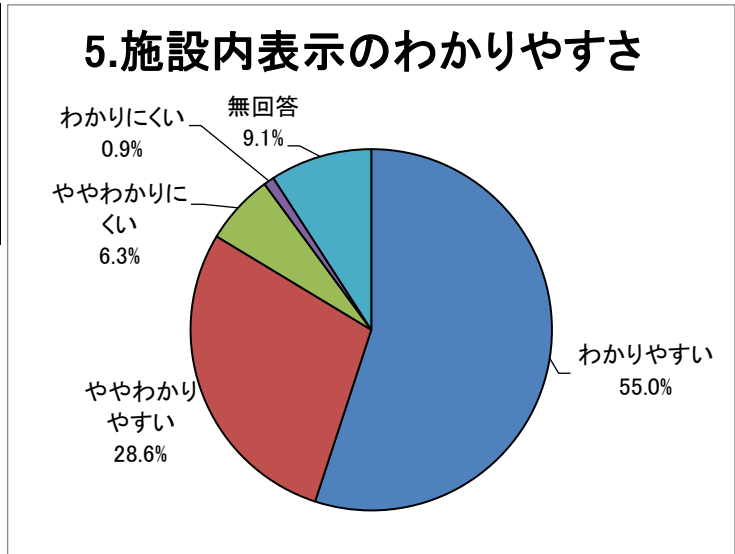
- ・駐車場(スペース不足) 6件
- ・以前ルームにゴミを残したら、おこられた
- ・学習室が混んでいて使えない
- ・玄関が入りにくい
- ・料金が高い
- ・自宅から遠い
- ・スタッフの対応が悪い

< 無回答 >

- ・部屋清掃が終わっていれば準備に使いたい

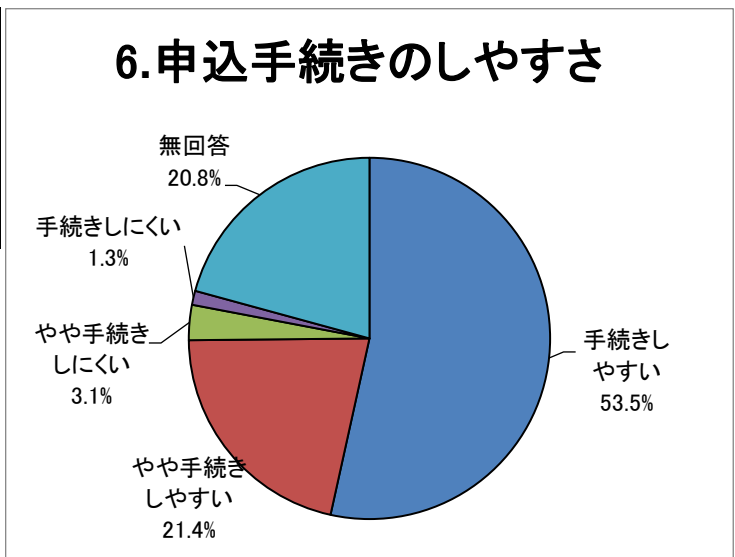
5.施設内表示のわかりやすさは？		
項目	人数	比率
わかりやすい	175	55.0%
ややわかりやすい	91	28.6%
ややわかりにくい	20	6.3%
わかりにくい	3	0.9%
無回答	29	9.1%

満足度 92.0% 318



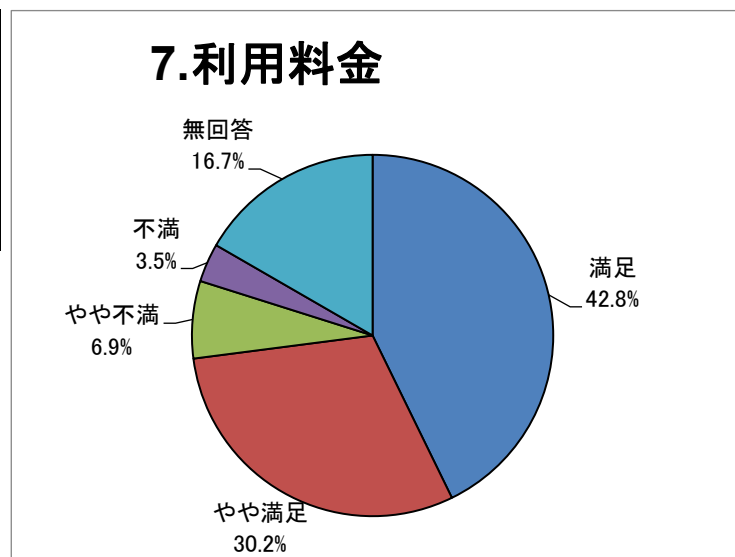
6.申込手続き(利用申請)のしやすさは？		
項目	人数	比率
手続きしやすい	170	53.5%
やや手続きしやすい	68	21.4%
やや手続きしにくい	10	3.1%
手続きしにくい	4	1.3%
無回答	66	20.8%

満足度 94.4% 318



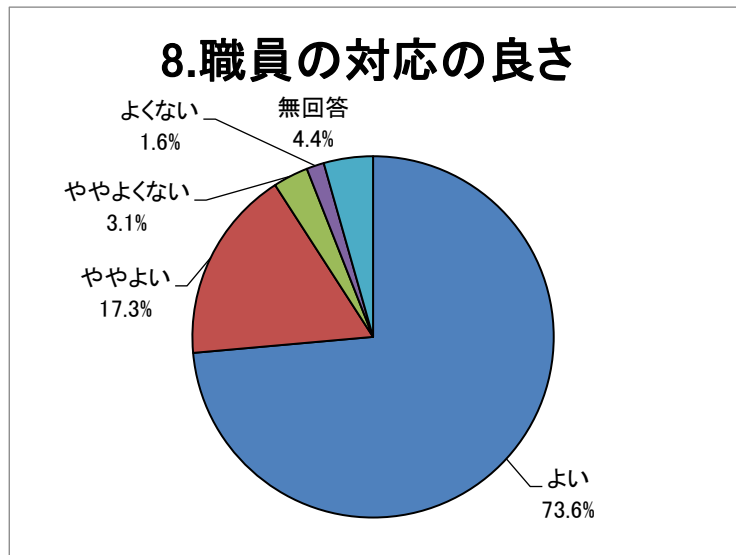
7.利用料金は？		
項目	人数	比率
満足	136	42.8%
やや満足	96	30.2%
やや不満	22	6.9%
不満	11	3.5%
無回答	53	16.7%

満足度 87.5% 318



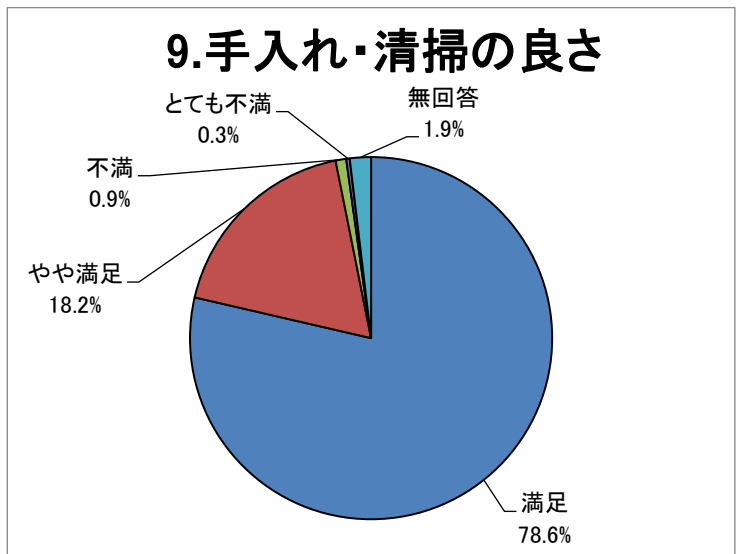
8.職員の対応は？		
項目	人数	比率
よい	234	73.6%
ややよい	55	17.3%
ややよくない	10	3.1%
よくない	5	1.6%
無回答	14	4.4%

満足度 95.1% 318



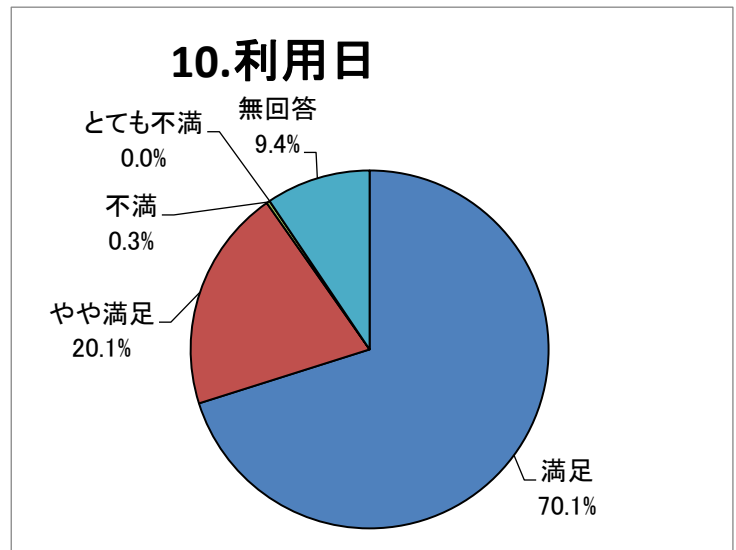
9.備品等の手入れ・施設内の清掃は？		
項目	人数	比率
満足	250	78.6%
やや満足	58	18.2%
不満	3	0.9%
とても不満	1	0.3%
無回答	6	1.9%

満足度 98.7% 318



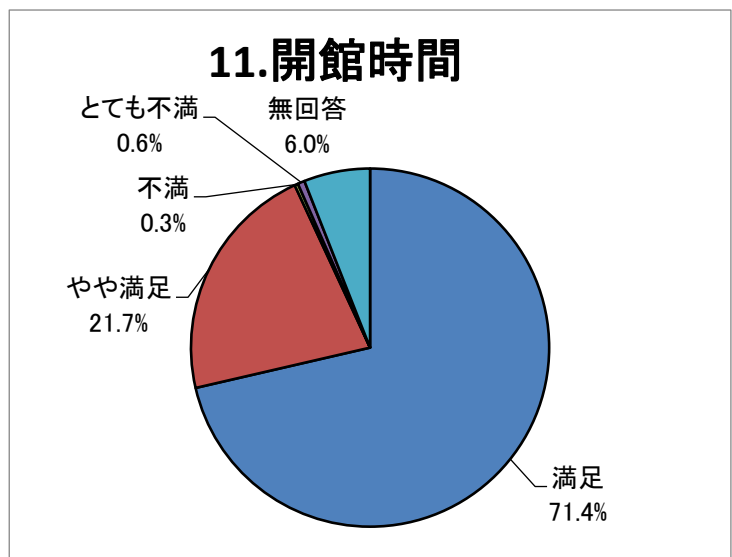
10.施設の利用日は？		
項目	人数	比率
満足	223	70.1%
やや満足	64	20.1%
不満	1	0.3%
とても不満	0	0.0%
無回答	30	9.4%

満足度 99.7% 318



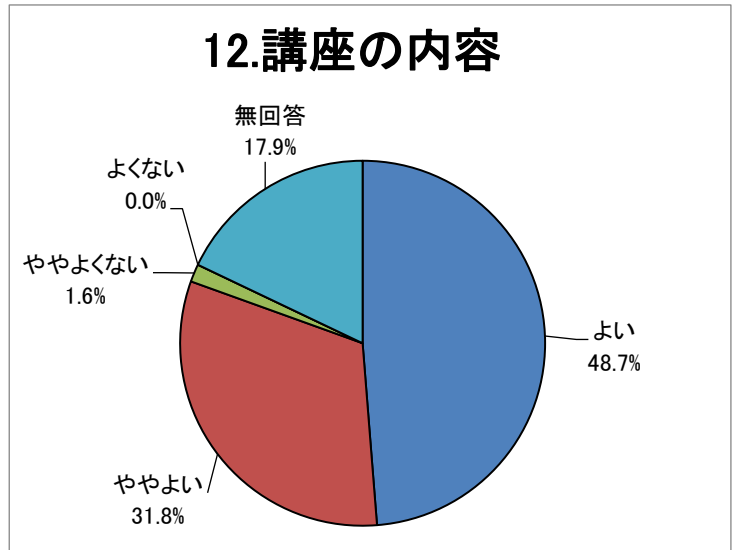
11.施設の開館時間は？		
項目	人数	比率
満足	227	71.4%
やや満足	69	21.7%
不満	1	0.3%
とても不満	2	0.6%
無回答	19	6.0%

満足度 99.0% 318



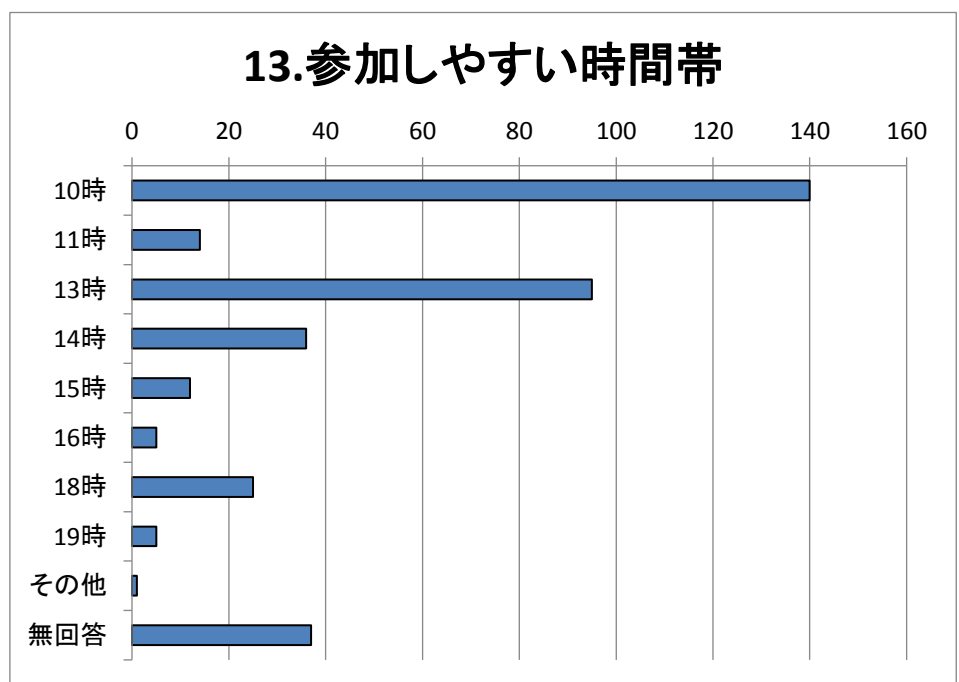
12.講座の内容は？		
項目	人数	比率
よい	155	48.7%
ややよい	101	31.8%
ややよくない	5	1.6%
よくない	0	0.0%
無回答	57	17.9%

満足度 98.1% 318



13.参加しやすい時間帯	
時間帯	回答数
10時	140
11時	14
13時	95
14時	36
15時	12
16時	5
18時	25
19時	5
その他	1
無回答	37

370

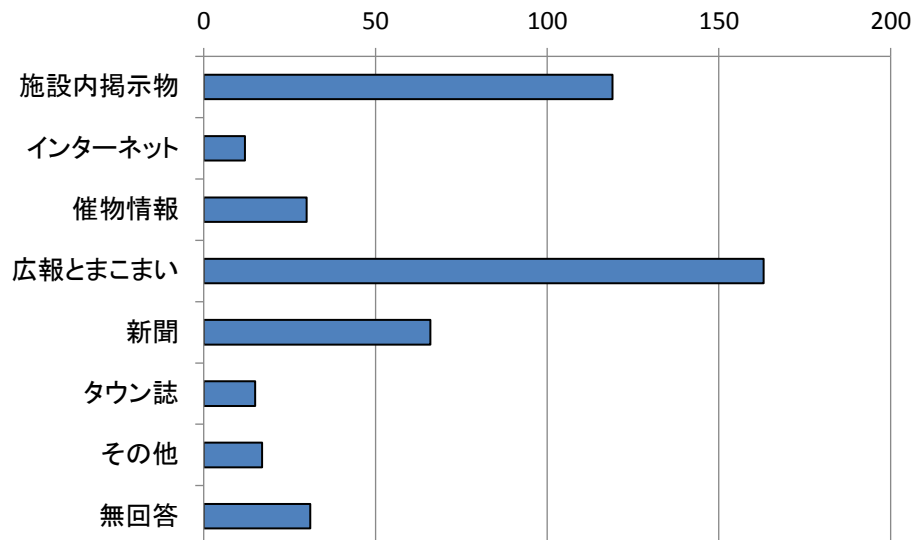


14.イベント情報の入手先	
仕入先	回答数
施設内掲示物	119
インターネット	12
催物情報	30
広報とまこまい	163
新聞	66
タウン誌	15
その他	17
無回答	31

453

- ※ その他
 ・長生大学より 2件
 ・サークル
 ・民報
 ・知人・友人 8件
 ・セブンイレブン
 ・生涯学習

14.イベント情報の入手先

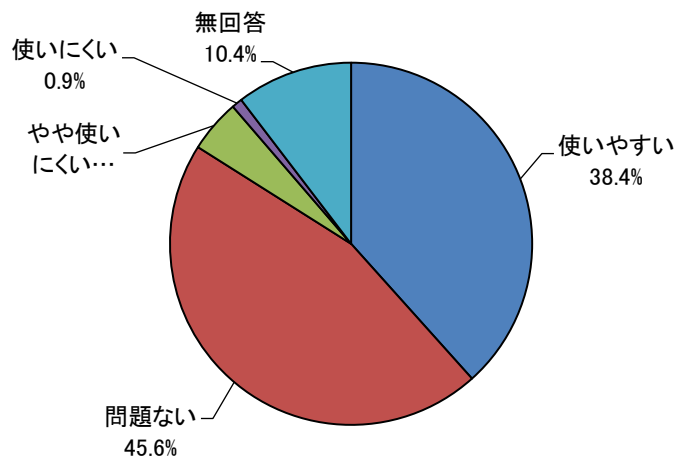


15.備品の使いやすさは？		
項目	人数	比率
使いやすい	122	38.4%
問題ない	145	45.6%
やや使いにくい	15	4.7%
使いにくい	3	0.9%
無回答	33	10.4%

318

満足度 93.7%

15.備品の使いやすさ

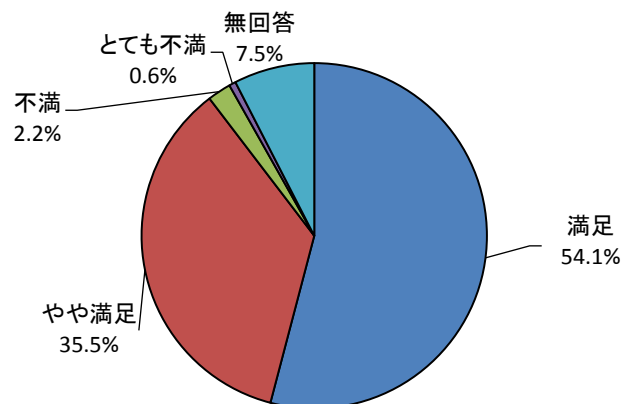


16.施設全般の満足度は？		
項目	人数	比率
満足	172	54.1%
やや満足	113	35.5%
不満	7	2.2%
とても不満	2	0.6%
無回答	24	7.5%

318

満足度 96.9%

16.施設全般の満足度



◆自由記入欄

<施設利用関連>

- ・開館時間を22:00まで
- ・準備のため解錠時間を30分前に

<駐車場関連>

- ・駐車場(スペース不足) 9件

<施設、設備>

- ・洋式トイレ、温水便座(各階に増やして) 5件 (見積書提出済み)
- ・女子トイレの中に手すりを
- ・男性トイレの扉を開け放さないで (常に閉めるよう対応済み)
- ・2階給湯器使用可能にして 5件
- ・学習室2はイスがカビ臭い、重い(イスを交換する)
- ・ほうき、ちり取の場所が分かりづらい
- ・館内でwifiが使用出来る様に
- ・使用予定一覧を見取図の横に置いて(対応済み)
- ・盗難防止のため施錠できる傘立てを
- ・1F音響の設備の不具合改善を 3件
- ・センター内が静かすぎ、音楽を流したら
- ・カフェがあるもっとくつろげる (自販機導入検討中)
- ・スマホやPCの電源がほしい (交流ひろば イートインコーナーに検討中)
- ・冬寒い

<管理・清掃>

- ・いつもきれい 3件
- ・ホール、音楽練習室、ダンスのとき滑りやすく濡れ雑巾で対応している
- ・部屋の清掃不満(真摯に受け止め改善)

<職員対応>

- ・事務局の対応等、とても感じが良い 10件
- ・2年前管理者がかわり、以前できたことができず不愉快
- ・全スタッフに笑顔が見られず、挨拶もなしで感じが悪い(真摯に受け止め全員が改善)

<その他>

- ・満足/充分/良好/再来したい 7件
- ・利用料が高い
- ・料金の支払いやキャンセル、変更等手続きを簡単にして
- ・利用率が低そうでもったいない

◆指定管理者から

1 実施方法・回収率について

今年度の調査は前年度と同じ1ヶ月の回答期間で実施しました。
回収件数は346(前年344)、回収率は60.4%(前年67.3%)でした。

回収率がやや前年を下回ったのは

- ①活動を縮小や休止したサークルにも配布したため回収数が減った
- ②長生大学の大学祭(前年は11月)がアンケート月間と重なったのが原因です。

次年度はこの2点を改善したいと思います。

今後も配布や回収方法を工夫し、回収率を上げていけるよう努力します。ご協力いただいた皆様には深くお礼申し上げます。

2 満足度と課題対応について

全体を通して上位2項目の回答が平均で95.3%(前年95.5%)と前年度同様高い評価を頂くことができました。

60~70代の回答が9割を占め高齢世代の利用が多く、男女比は1:3と女性が多いのが特徴です。

2018年は、アイビ-フェスタ等新規事業導入や既存事業見直しを通じて、若者世代の利用と多世代交流の促進を図って参りました。

また、前アンケートでいただいたご要望

- ① 開館時間を8時30分に
- ② 軽食可能なスペース
- ③ フォークダンスの講座回数増
- ④ ギターサークル新設

はスピード感を持って対処しました。

今年度いただいた意見、要望全件についても、迅速に内容、原因を分析し対応を検討します。

3 新たな課題と慢性課題について

多目的ホールのCD音響改善については、再生する音源ディスクに汚損等がない場合は問題なく再生できることが判明しました。

今回も駐車場の不足について多くのご意見を頂戴しました。利用者の皆様には大変ご不便をおかけしております。公共交通機関の利用の呼びかけ、近隣駐車場や他施設との協力で問題の緩和を図っております。今後も苫小牧市や苫小牧市教育委員会に要望するとともに、地域の皆さまとともに改善策を見つけてまいりたいと考えております。

4 まとめ

講座の内容については高い評価を頂けましたが、今後も皆さまのニーズに沿うよう企画し、より多くの方に受講・参加していただけるよう企画運営を進めてまいります。

備品や設備にご意見やご要望を頂いた項目がございました。予算の都合上、すぐにすべてを改善できるわけではありませんが、計画立てて順次対応してまいります。

今後も多くの利用者の皆様に、生涯学習活動を通して交流していただけますよう、引き続き職員一同誠意をこめて、適正な運営に努めてまいります。