

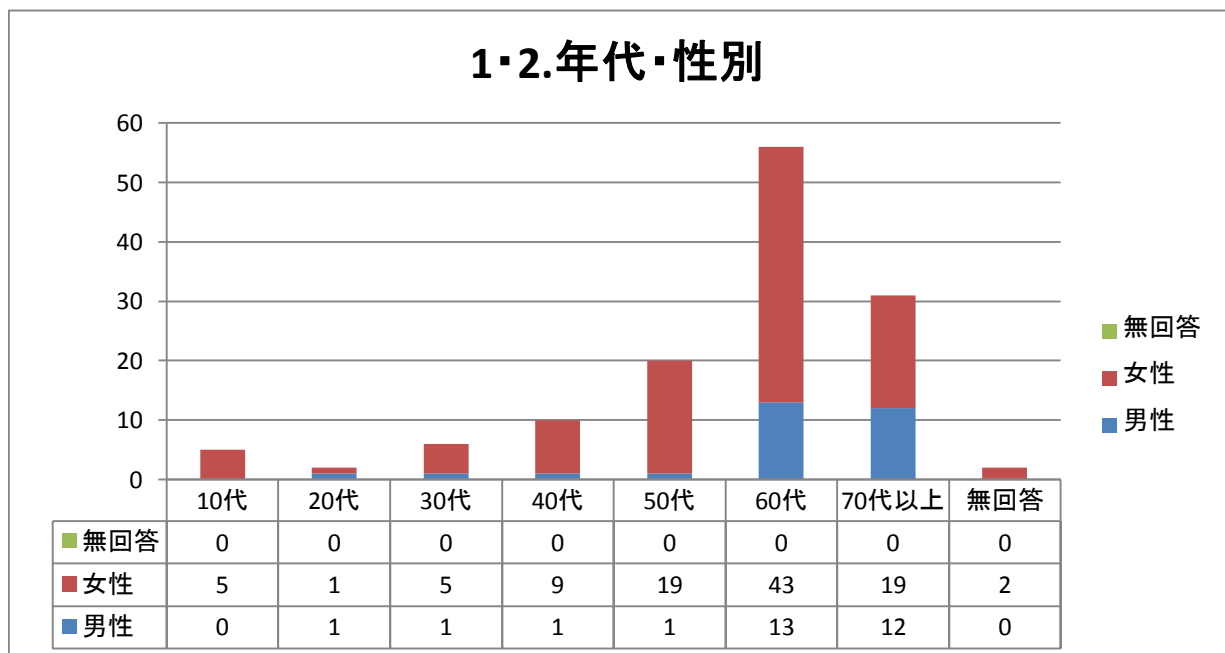
平成28年度苫小牧市文化交流センター 利用者アンケート調査結果

◆実施概要

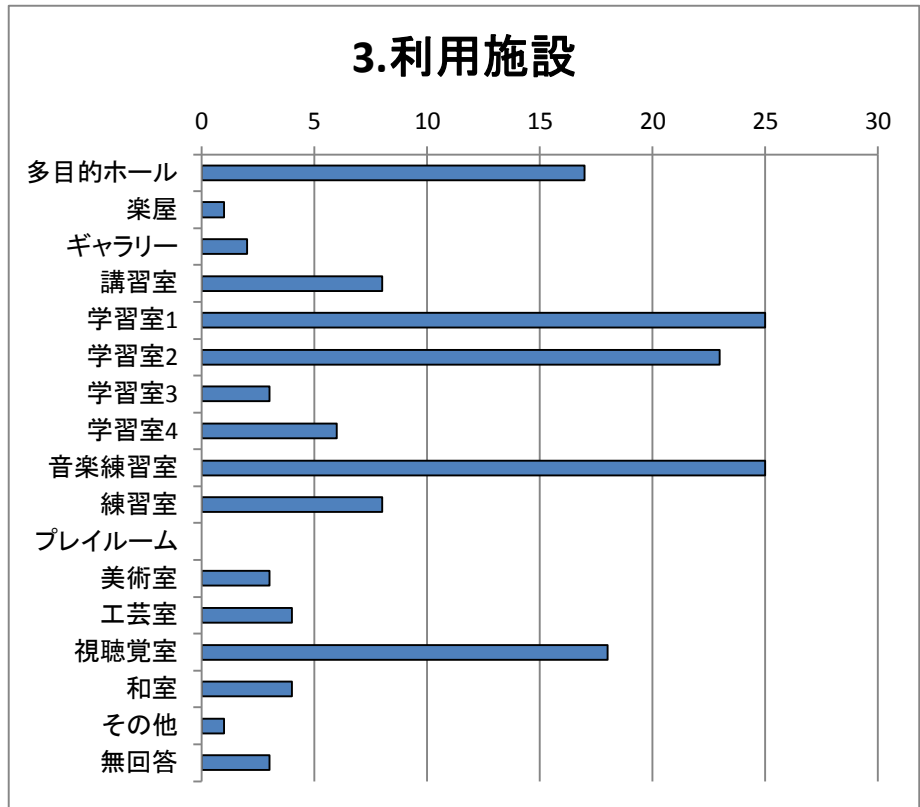
| | |
|---------|--|
| 【実施期間】 | 平成28年10月1日～10月31日 |
| 【対象者】 | 文化交流センター利用者(サークル・長生大学・一般来館者) |
| 【配布枚数】 | 250枚 |
| 【回収件数】 | 132枚 (回収率:52.8%) |
| 【平均満足度】 | 95.15% (無回答を除く全回答における上位2項目の回答率) |
| 【調査方法】 | サークル・長生大学・講座受講者にアンケート用紙を配布。 また、施設内に用紙を設置し、回収ボックスにて回収。 |
| 【実施機関】 | 苫小牧市文化交流センター 指定管理者 特定非営利活動法人ワーカーズコープ |

◆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 | 0 | 0% | 5 | 5% | 0 | 5 | 4% |
| 20代 | 1 | 3% | 1 | 1% | 0 | 2 | 2% |
| 30代 | 1 | 3% | 5 | 5% | 0 | 6 | 5% |
| 40代 | 1 | 3% | 9 | 9% | 0 | 10 | 8% |
| 50代 | 1 | 3% | 19 | 19% | 0 | 20 | 15% |
| 60代 | 13 | 45% | 43 | 43% | 0 | 56 | 43% |
| 70代以上 | 12 | 41% | 19 | 19% | 0 | 31 | 24% |
| 無回答 | 0 | | 2 | | 0 | 2 | |
| 計 | 29 | 100% | 103 | 100% | 0 | 132 | 100% |

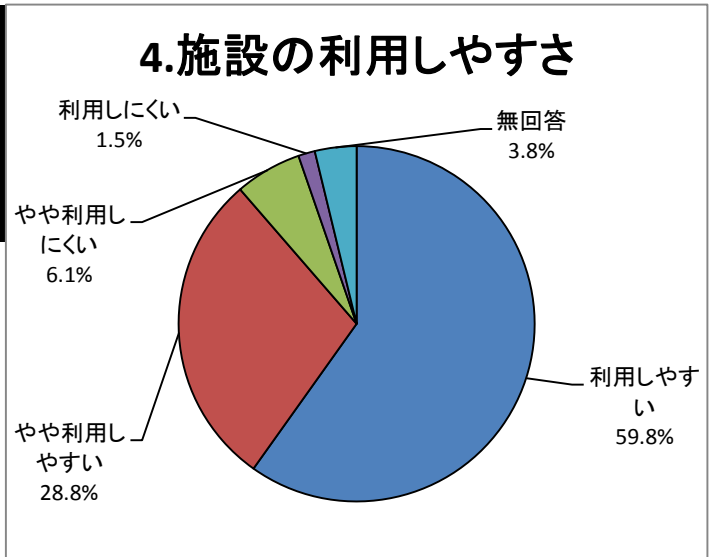


| 3.利用施設 | |
|--------|-----|
| 施設名 | 回答数 |
| 多目的ホール | 17 |
| 楽屋 | 1 |
| ギャラリー | 2 |
| 講習室 | 8 |
| 学習室1 | 25 |
| 学習室2 | 23 |
| 学習室3 | 3 |
| 学習室4 | 6 |
| 音楽練習室 | 25 |
| 練習室 | 8 |
| プレイルーム | 0 |
| 美術室 | 3 |
| 工芸室 | 4 |
| 視聴覚室 | 18 |
| 和室 | 4 |
| その他 | 1 |
| 無回答 | 3 |



| 4.施設の利用しやすさは？ | | |
|---------------|----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| 利用しやすい | 79 | 59.8% |
| やや利用しやすい | 38 | 28.8% |
| やや利用しにくい | 8 | 6.1% |
| 利用しにくい | 2 | 1.5% |
| 無回答 | 5 | 3.8% |

満足度 92.1%



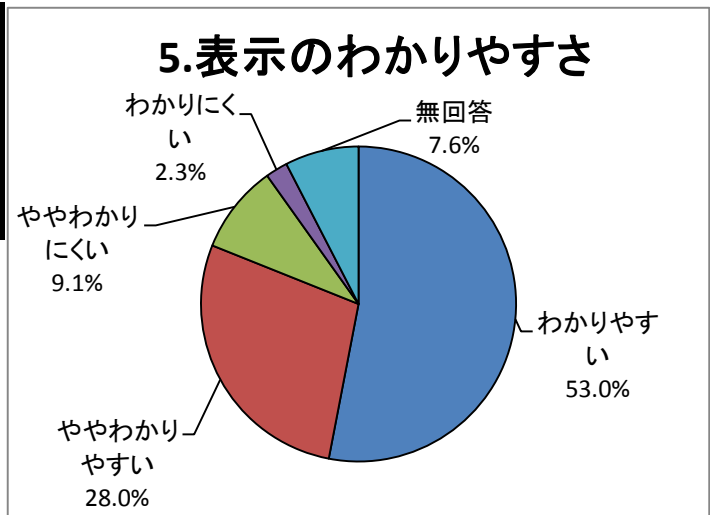
そう感じたのはなぜですか？

◆自由記入欄

- ・ 駐車場について(主にスペースの不足) 15件/54件 24.8%
- ・ 市街地にあり便利 9件/54件 16.7%
- ・ 常に清潔で使いやすい 7件/54件 13.0%
- ・ 1階エレベーターがドア柄でわかりにくい。 1件/54件 1.9%
- ・ 和室の壁に鏡を取り付けてほしい 1件/54件 1.9%
- ・ 和室の畳が痛んでいる。 1件/54件 1.9%

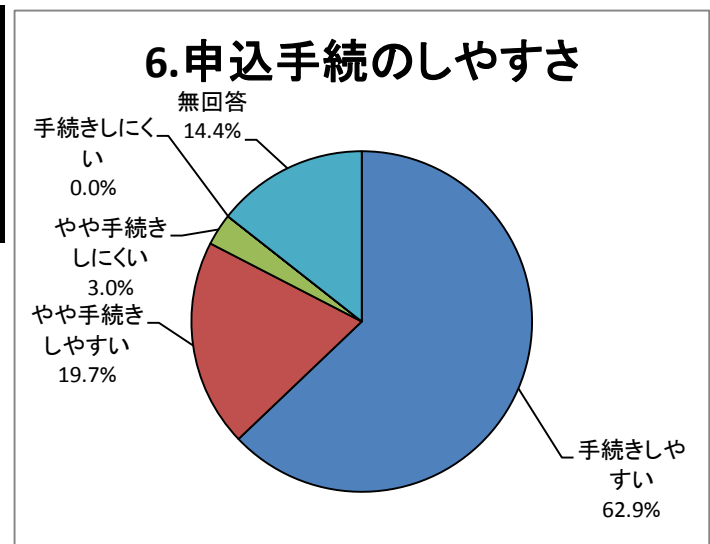
| 5.施設内表示のわかりやすさは？ | | |
|------------------|----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| わかりやすい | 70 | 53.0% |
| ややわかりやすい | 37 | 28.0% |
| ややわかりにくい | 12 | 9.1% |
| わかりにくい | 3 | 2.3% |
| 無回答 | 10 | 7.6% |

満足度 87.7%



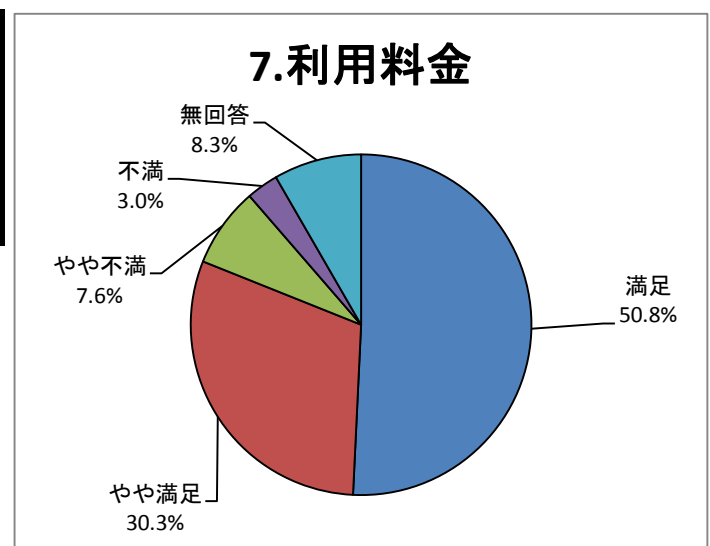
| 6.申込手続(利用申請)のしやすさは？ | | |
|---------------------|----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| 手続きしやすい | 83 | 62.9% |
| やや手続きしやすい | 26 | 19.7% |
| やや手続きしにくい | 4 | 3.0% |
| 手続きしにくい | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 19 | 14.4% |

満足度 96.5%



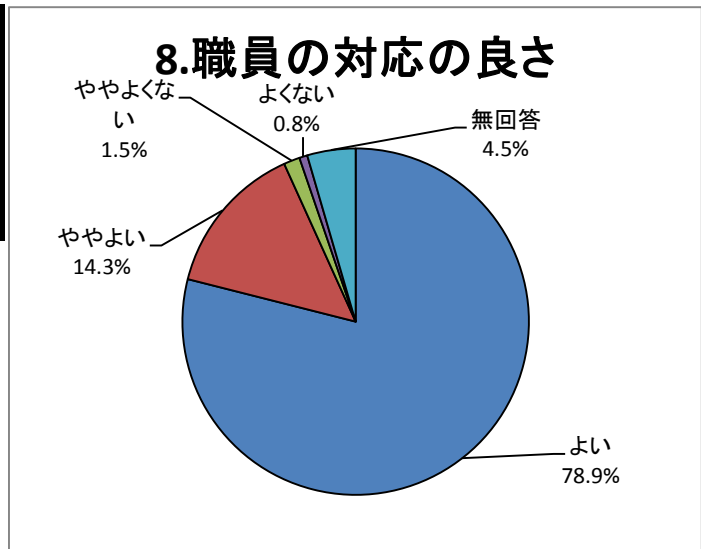
| 7.利用料金は？ | | |
|----------|----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| 満足 | 67 | 50.8% |
| やや満足 | 40 | 30.3% |
| やや不満 | 10 | 7.6% |
| 不満 | 4 | 3.0% |
| 無回答 | 11 | 8.3% |

満足度 88.4%



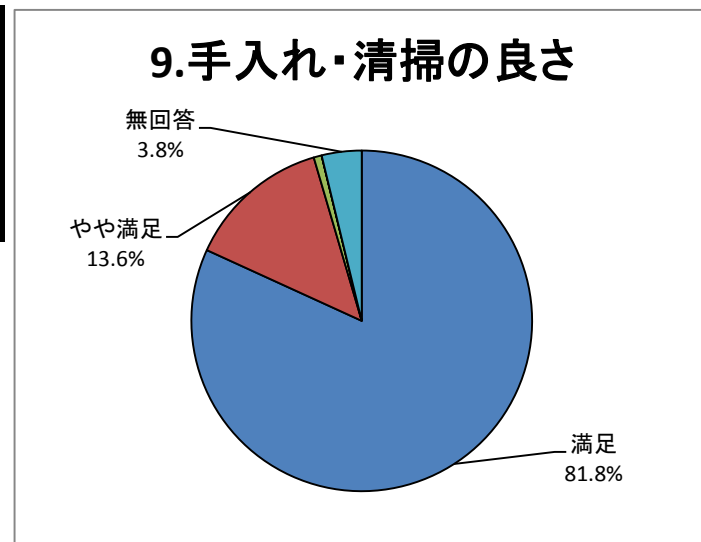
| 8.職員の対応は？ | | |
|-----------|-----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| よい | 105 | 78.9% |
| ややよい | 19 | 14.3% |
| ややよくない | 2 | 1.5% |
| よくない | 1 | 0.8% |
| 無回答 | 6 | 4.5% |

満足度 97.6%



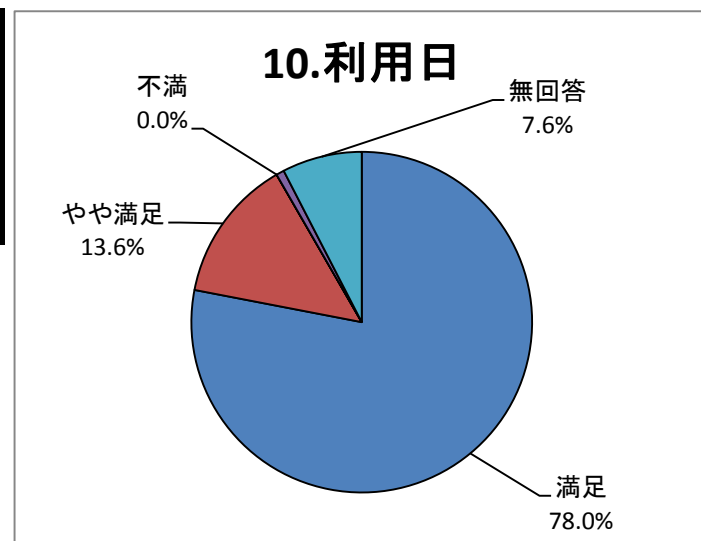
| 9.備品等の手入れ・施設内の清掃は？ | | |
|--------------------|-----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| 満足 | 108 | 81.8% |
| やや満足 | 18 | 13.6% |
| 不満 | 1 | 0.8% |
| とても不満 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 5 | 3.8% |

満足度 99.2%



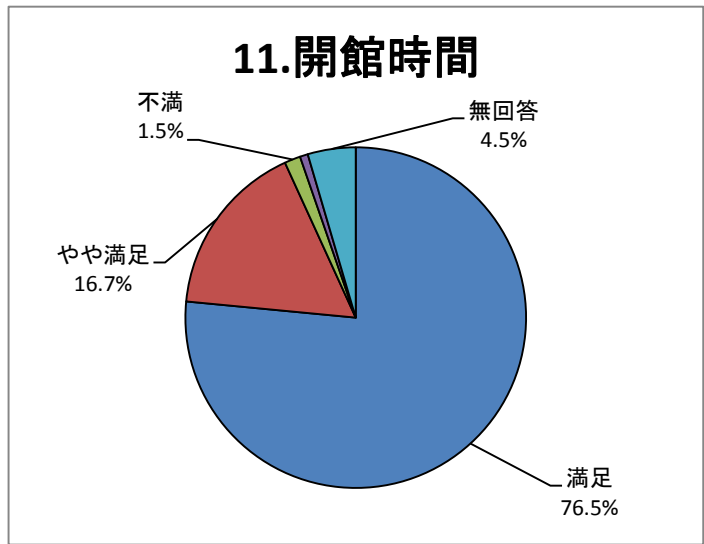
| 10.施設の利用日は？ | | |
|-------------|-----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| 満足 | 103 | 78.0% |
| やや満足 | 18 | 13.6% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| とても不満 | 1 | 0.8% |
| 無回答 | 10 | 7.6% |

満足度 99.2%



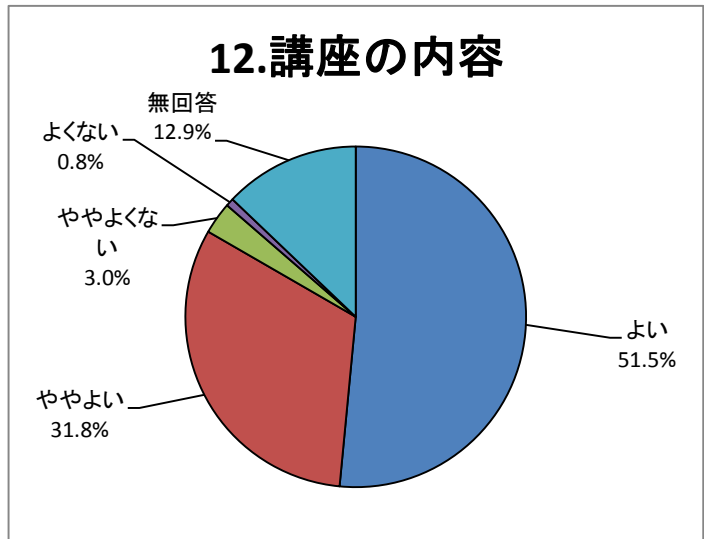
| 11.施設の開館時間は？ | | |
|--------------|-----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| 満足 | 101 | 76.5% |
| やや満足 | 22 | 16.7% |
| 不満 | 2 | 1.5% |
| とても不満 | 1 | 0.8% |
| 無回答 | 6 | 4.5% |

満足度 97.6%

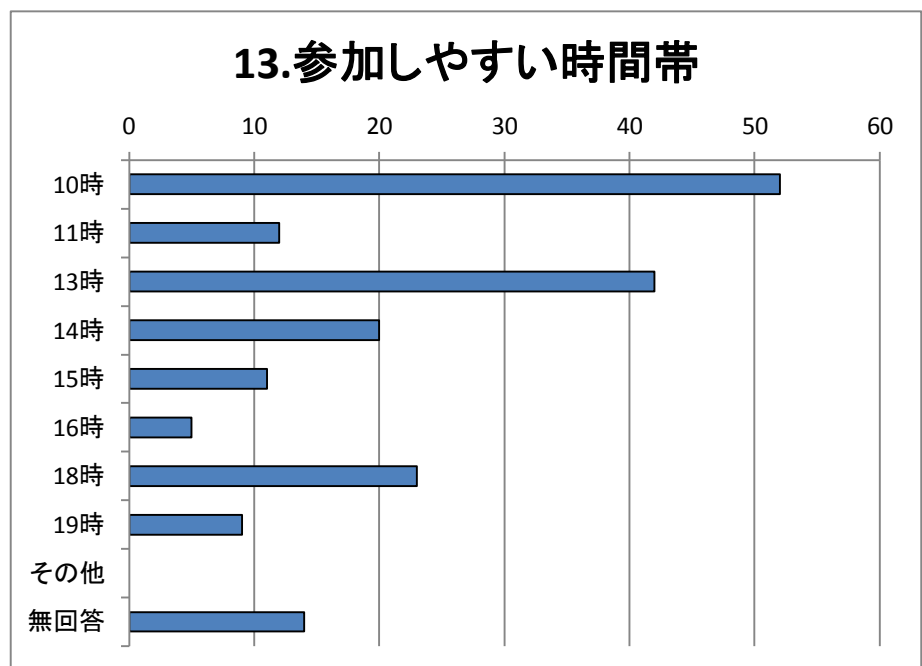


| 12.講座の内容は？ | | |
|------------|----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| よい | 68 | 51.5% |
| ややよい | 42 | 31.8% |
| ややよくない | 4 | 3.0% |
| よくない | 1 | 0.8% |
| 無回答 | 17 | 12.9% |

満足度 95.7%

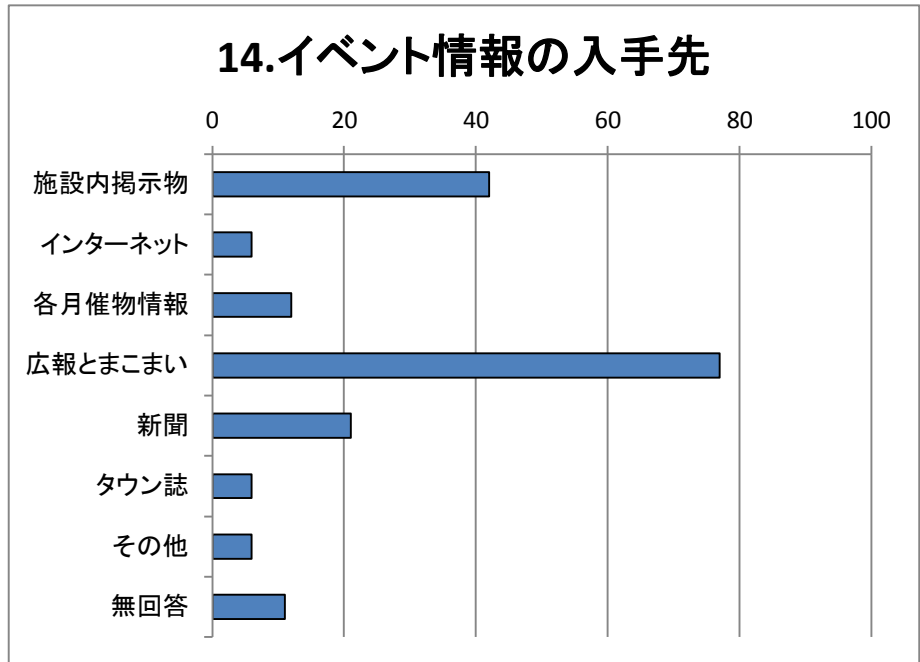


| 13.参加しやすい時間帯 | |
|--------------|-----|
| 時間帯 | 回答数 |
| 10時 | 52 |
| 11時 | 12 |
| 13時 | 42 |
| 14時 | 20 |
| 15時 | 11 |
| 16時 | 5 |
| 18時 | 23 |
| 19時 | 9 |
| その他 | 0 |
| 無回答 | 14 |



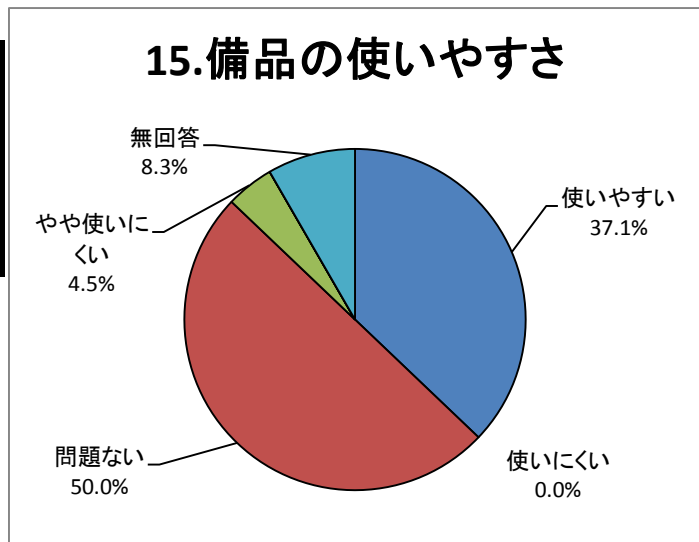
| 14.イベント情報の入手先 | |
|---------------|-----|
| 仕入先 | 回答数 |
| 施設内掲示物 | 42 |
| インターネット | 6 |
| 各月催物情報 | 12 |
| 広報とまこまい | 77 |
| 新聞 | 21 |
| タウン誌 | 6 |
| その他 | 6 |
| 無回答 | 11 |

その他
 ・友人・知人の紹介 2件
 ・長生大学だより 1件



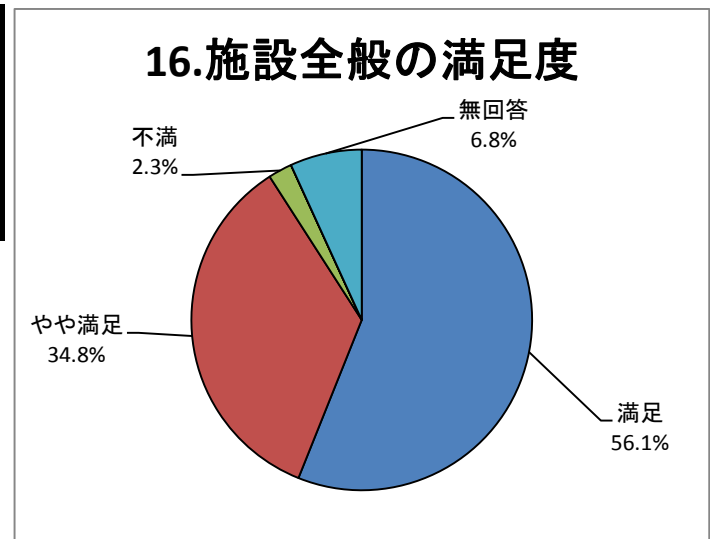
| 15.備品の使いやすさは？ | | |
|---------------|----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| 使いやすい | 49 | 37.1% |
| 問題ない | 66 | 50.0% |
| やや使いにくい | 6 | 4.5% |
| 使いにくい | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 11 | 8.3% |

満足度 95.0%



| 16.施設全般の満足度は？ | | |
|---------------|----|-------|
| 項目 | 人数 | 比率 |
| 満足 | 74 | 56.1% |
| やや満足 | 46 | 34.8% |
| 不満 | 3 | 2.3% |
| とても不満 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 9 | 6.8% |

満足度 97.6%



◆自由記入欄

- ・ 駐車場について(主にスペースの不足) 14件/31件 45.2%
- ・ 前庭の草取りをやってほしい。 3件/31件 9.7%
- ・ 職員の対応がよい。 3件/31件 9.7%
- ・ 良いのですが、冷房がほしい。(多目的ホール・視聴覚室・その他をご利用の方)
- ・ 申込み手続き等、事務所に入室しなくとも窓口で対処できればと思うのだが。(学習室2をご利用の方)
- ・ ロビー、等の照明がくらい感じ。(ギャラリーと学習室1をご利用の方)
- ・ センター主催のイベントに参加した時、職員が非協力的だったとか、仲間が不満を申しました。
(多目的ホールをご利用の方)
- ・ 洋式トイレ 便座が冷たいので不満。(学習室2をご利用の方)
- ・ 閉館時間の表示に不満 20:45とすべきでは？。(学習室2をご利用の方)
- ・ 企業の入社式や講習は、できるだけ避けるべき。(多目的ホール・学習室4・視聴覚室をご利用の方)
- ・ 最初の利用時、部屋が判りずらかった。(講習室をご利用の方)
- ・ トイレを利用しましたが、とてもキレイでした。(視聴覚室をご利用の方)
- ・ 中国語講座を継続してほしい。(視聴覚室をご利用の方)

◆指定管理者から

今年度の調査では前年度より回答期間を短縮しましたが、回収率を11.3ポイント上昇させることができました。ご協力いただいた皆様には深くお礼申し上げます。今後も配布方法を工夫し、回収率を上げていけるよう努力します。

全体を通して上位2項目の回答が平均で95.2%、前年度同様高い評価を頂くことができました。

60～70代の女性の回答が5割を占め、主催事業参加者と同様の傾向が窺えます。これからも多世代の方にご利用いただけるよう事業内容や周知方法の充実に力を入れてまいります。

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や、他施設との協力だけでは解決が困難になりつつあります。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。

講座の内容については高い評価を頂けましたが、少しで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事業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。