

2021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

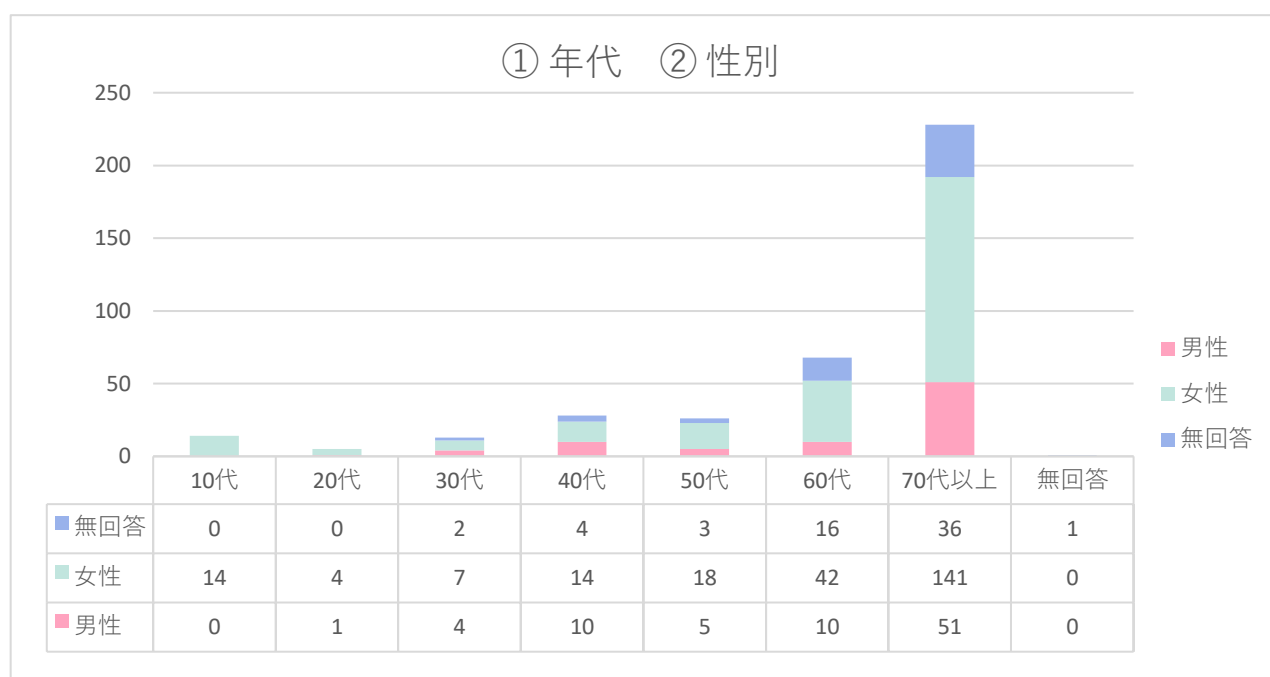
◆実施概要

〈実施期間〉	2021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〉	782枚
〈回収件数〉	385枚 (回収率：49.2%)
〈平均満足度〉	96.7% (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
〈実施期間〉	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 年代 ② 性別

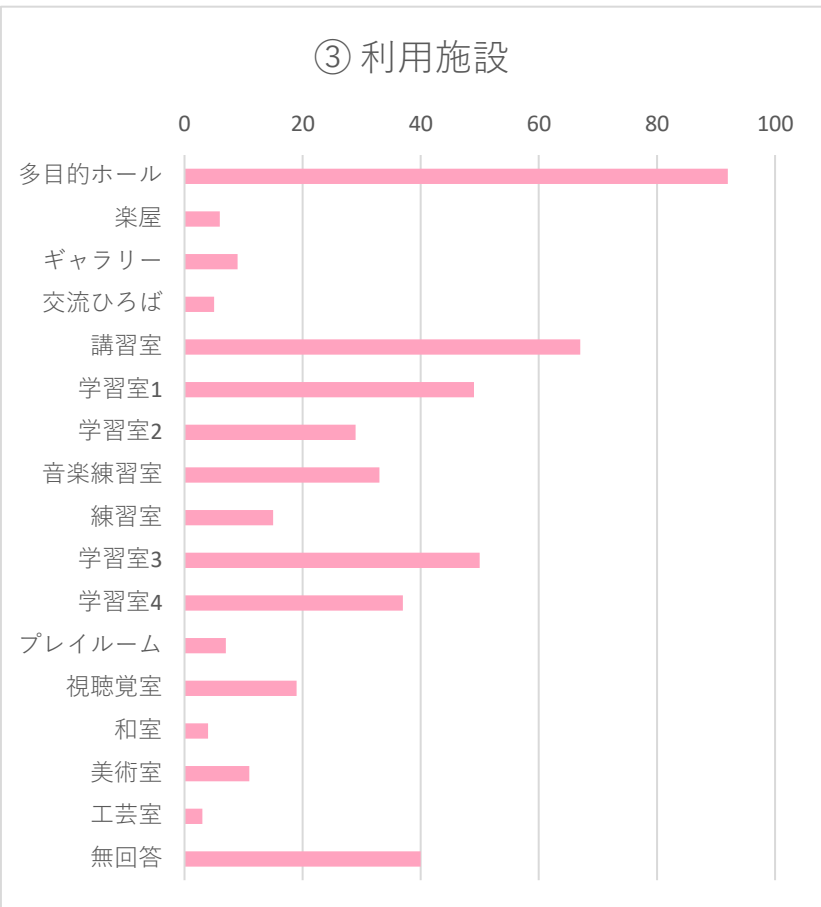
年代	男女別					計	比率
	男性	比率	女性	比率	無回答		
10代	0	0%	14	6%	0	14	4%
20代	1	1%	4	2%	0	5	1%
30代	4	5%	7	3%	2	13	3%
40代	10	12%	14	6%	4	28	7%
50代	5	6%	18	8%	3	26	7%
60代	10	12%	42	18%	16	68	18%
70代以上	51	63%	141	59%	36	228	60%
無回答	0		0		1	1	
計	81	100%	240	100%	62	383	100%



③ 利用施設(複数)

施設名	回答数
多目的ホール	92
楽屋	6
ギャラリー	9
交流ひろば	5
講習室	67
学習室1	49
学習室2	29
音楽練習室	33
練習室	15
学習室3	50
学習室4	37
プレイルーム	7
視聴覚室	19
和室	4
美術室	11
工芸室	3
無回答	40

476

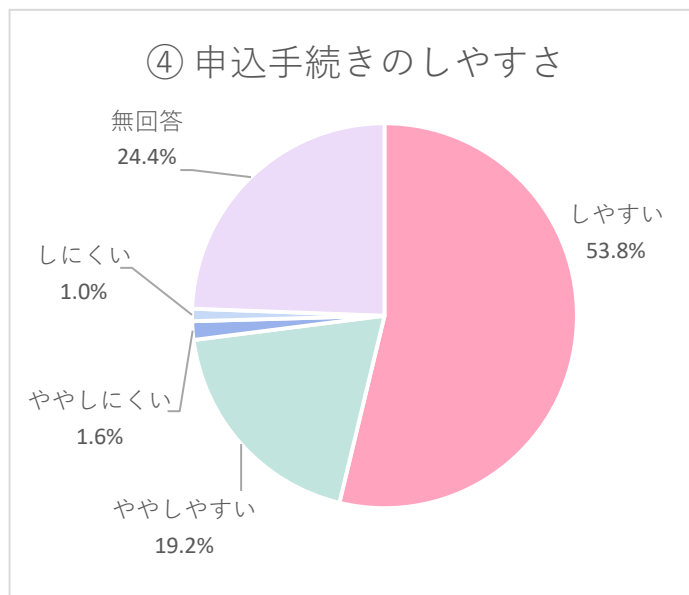


④ 申込手続き(利用申請)はしやすいですか？

項目	人数	比率
しやすい	207	53.8%
ややしやすい	74	19.2%
ややにくい	6	1.6%
にくい	4	1.0%
無回答	94	24.4%

385

★ 満足度 96.6%

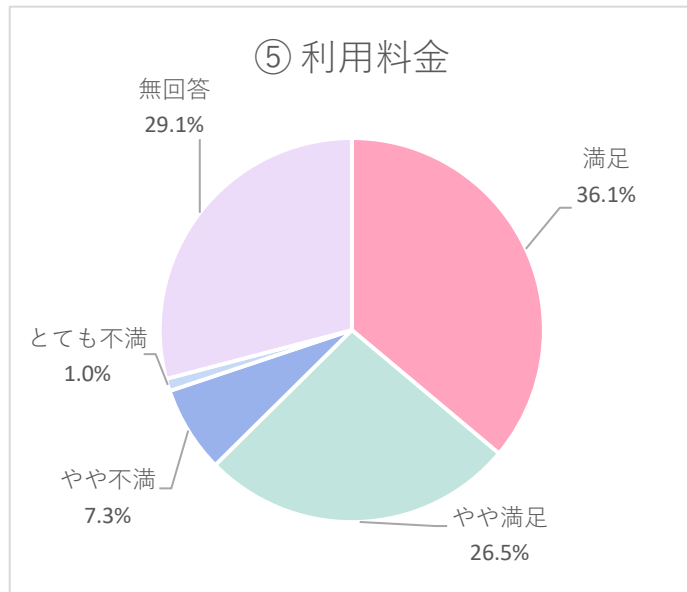


⑤ 利用料金はいかがですか？

項目	人数	比率
満足	139	36.1%
やや満足	102	26.5%
やや不満	28	7.3%
とても不満	4	1.0%
無回答	112	29.1%

385

★ 満足度 88.3%

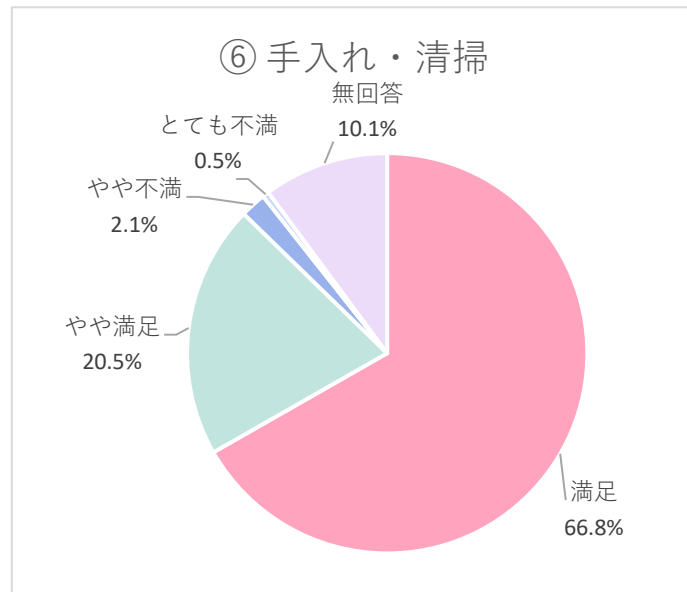


⑥ 備品や設備の手入れ、お部屋やトイレの清掃はいかがですか？

項目	人数	比率
満足	257	66.8%
やや満足	79	20.5%
やや不満	8	2.1%
とても不満	2	0.5%
無回答	39	10.1%

385

★ 満足度 97.1%

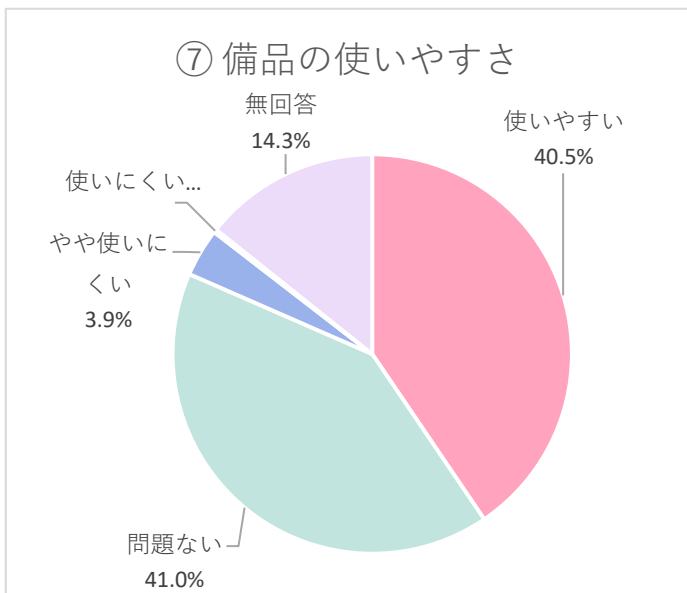


⑦ お部屋の備品は使いやすいですか？

項目	人数	比率
使いやすい	156	40.5%
問題ない	158	41.0%
やや使いにくい	15	3.9%
使いにくい	1	0.3%
無回答	55	14.3%

385

★ 満足度 95.2%

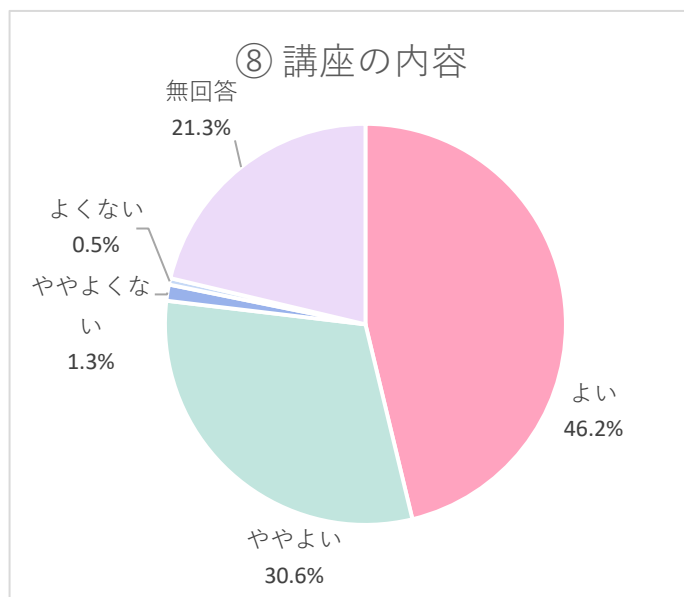


⑧ 当センターで実施している講座の内容はいかがですか？

項目	人数	比率
よい	178	46.2%
ややよい	118	30.6%
ややよくない	5	1.3%
よくない	2	0.5%
無回答	82	21.3%

385

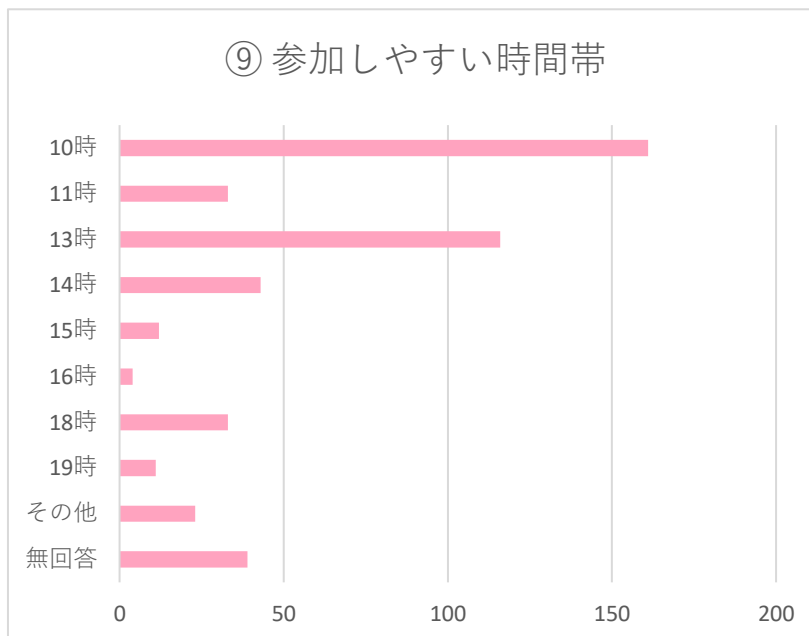
★ 満足度 97.7%



⑨ 当センターで実施している企画に参加しやすいのはどの時間帯ですか？

時間帯	回答数
10時	161
11時	33
13時	116
14時	43
15時	12
16時	4
18時	33
19時	11
その他	23
無回答	39

475



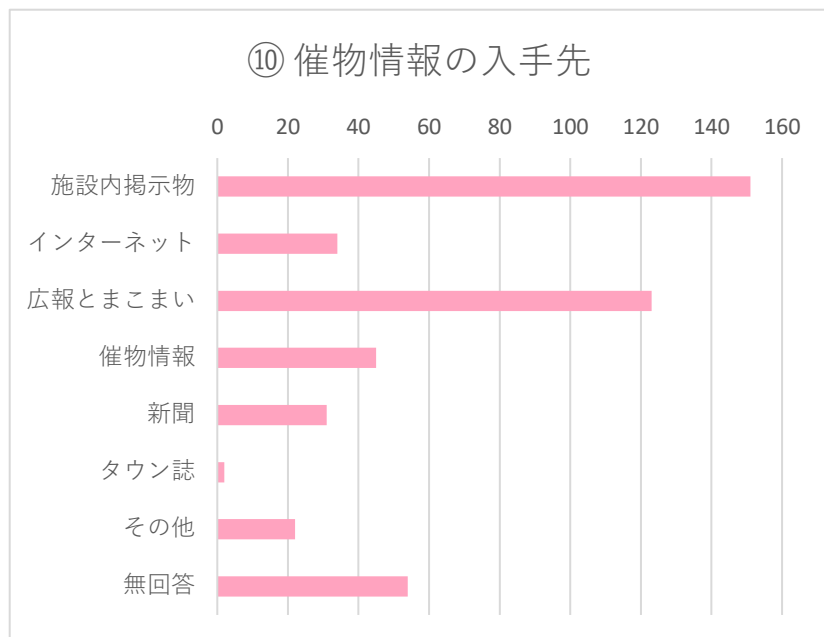
⑩ 当センターの催物情報などをどこから得ていますか？

入手先	回答数
施設内掲示物	151
インターネット	34
広報とまこまい	123
催物情報	45
新聞	31
タウン誌	2
その他	22
無回答	54

462

★ その他

- ・友人、知人（2件）
- ・口込み等で
- ・生涯学習だより（2件）
- ・会社から
- ・ダイレクトメール
- ・学校、部活
- ・あるく ウォーキング

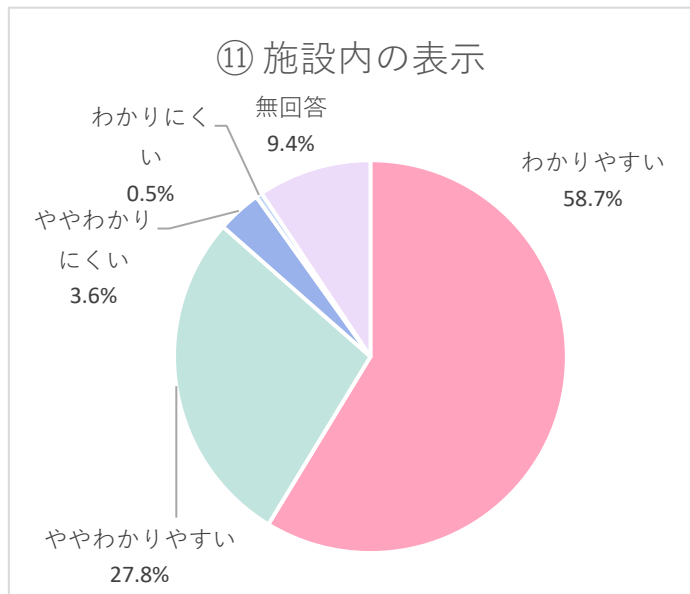


⑪ 施設内の表示はわかりやすいですか？

項目	人数	比率
わかりやすい	226	64.8%
ややわかりやすい	107	30.7%
ややわかりにくい	14	4.0%
わかりにくい	2	0.6%
無回答	36	10.3%

385

★ 満足度 95.4%

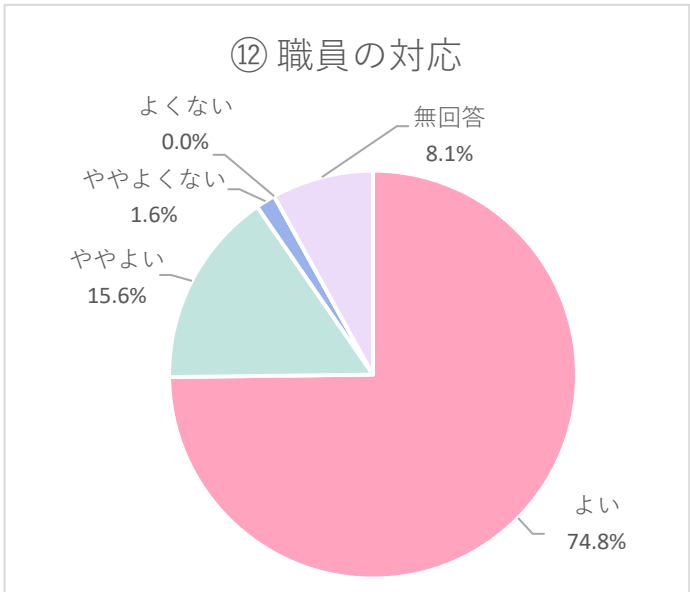


⑫ 職員の対応はいかがですか？

項目	人数	比率
よい	288	74.8%
ややよい	60	15.6%
ややよくない	6	1.6%
よくない	0	0.0%
無回答	31	8.1%

385

★ 満足度 98.3%

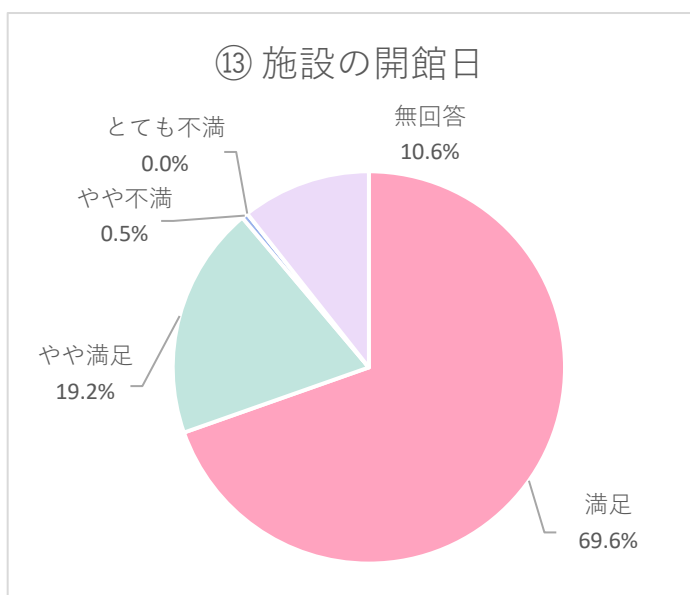


⑬ 施設の開館日(12/29～1/3は休館日)についてどう思われますか？

項目	人数	比率
満足	268	69.6%
やや満足	74	19.2%
やや不満	2	0.5%
とても不満	0	0.0%
無回答	41	10.6%

385

★ 満足度 99.4%

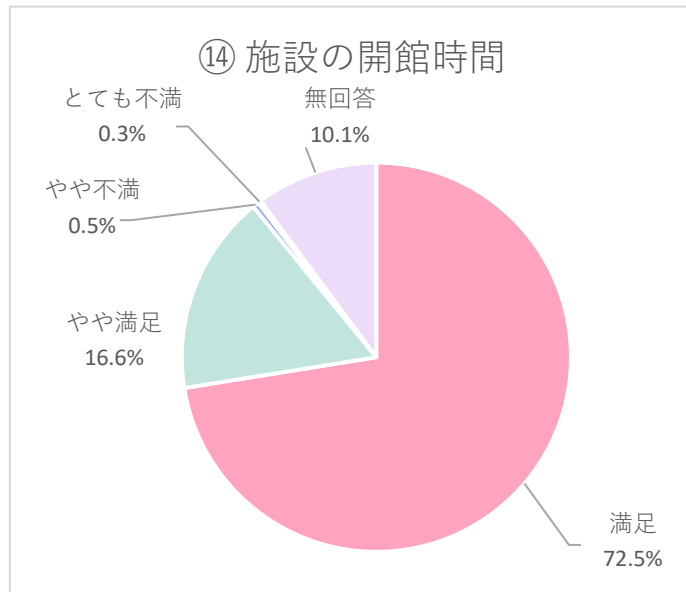


⑭ 施設の開館時間(9:00～21:00)についてどう思いますか？

項目	人数	比率
満足	279	72.5%
やや満足	64	16.6%
やや不満	2	0.5%
とても不満	1	0.3%
無回答	39	10.1%

385

★ 満足度 99.1%

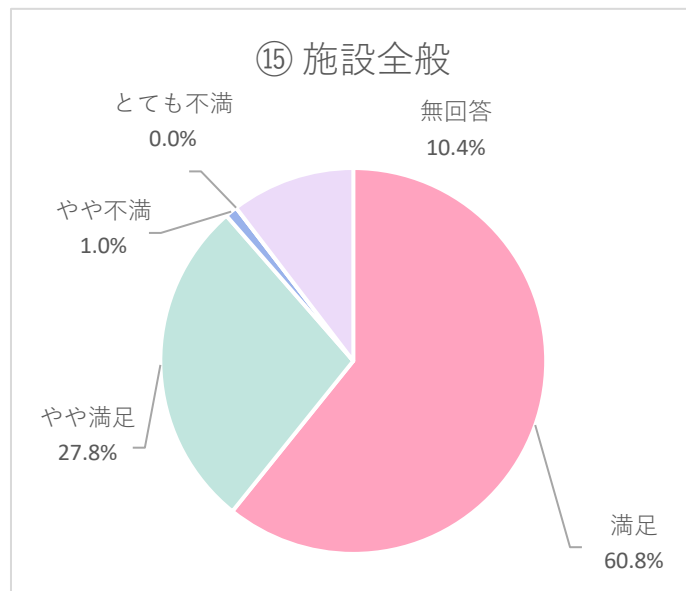


⑮ 施設全般についてどう感じますか？

項目	人数	比率
満足	234	60.8%
やや満足	107	27.8%
やや不満	4	1.0%
とても不満	0	0.0%
無回答	40	10.4%

385

★ 満足度 98.8%

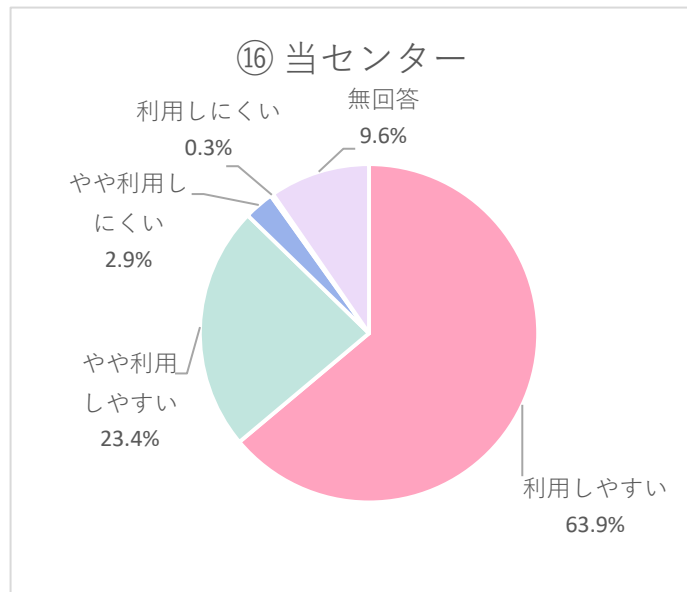


⑩ 当センターは利用しやすいですか？

項目	人数	比率
利用しやすい	246	63.9%
やや利用しやすい	90	23.4%
やや利用しにくい	11	2.9%
利用しにくい	1	0.3%
無回答	37	9.6%

385

★ 満足度 96.6%



● 理由をご記入ください

〈 利用しやすい 〉

- 土地 交通
 - ・ 地域の中心にある為便利
 - ・ 来館が楽（交通）
 - ・ 交通の便がよい
 - ・ 交通の便、料金
 - ・ 家から近い（3件）
 - ・ 駐車場もあり使いやすい
 - ・ バスを利用して行くのですが便利です 只私は週1の利用です
近くにあるコミセンの方が何かと便利ですが 用途に応じた施設と思っています

■ 職員 施設

- ・ 綺麗だから（2件）
- ・ 開放的で清掃もいきとどいていて使いやすいです
- ・ 清掃も行き届いていてきれいなため。消毒もこまめにしているため。
- ・ コロナ感染対策がされている
- ・ 出入り自由
- ・ 各階にトイレがあり、階段やエレベーターもある
- ・ 対応がわかりやすいから

■ その他

- ・ ほとんどに満足しているため

〈 やや利用しやすい 〉

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 駐車場 ・ 駐車場が少ない（2件） ・ 車が満車の時 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 土地 交通 ・ 遠いので ・ 街中に近いから |
|--|--|

〈やや利用しにくい〉

- 駐車場
 - ・ 駐車場が少ない（2件）
 - ・ 催しがあった場合駐車場が狭い
 - ・ 駐輪場に屋根が欲しいなあと思いました。
- 土地 交通
 - ・ 西部方面からは遠すぎる
- 職員 施設
 - ・ 使用料が高い
 - ・ 暖ぼうが弱く寒い（冬）

- その他
 - ・ エントランスに当日の講習の部屋わりの掲示が欲しい
 - ・ 催しものがわからない

〈利用しにくい〉

- 駐車場
 - ・ 車止めれない

〈無回答〉

- 駐車場
 - ・ 駐車場が少ない（2件）
- 土地 交通
 - ・ バスの便がよい

⑰ 当センターについてお気づきの点がございましたらご記入ください。

- 駐車場
 - ・ 駐車場が狭い（4件）
 - ・ 駐車場が行事の時はもっと広くほしい
バスの便を引き継ぎやすく、駅などとループ式にしてほしい
 - ・ 第2駐車場が遠くて不便
 - ・ 駐車場が少ないわかりにくかった
 - ・ アイビー以外にも言える事ですが、市の公共施設の駐車場は、24時間使用可能にして欲しい 交通の不便な苫小牧は車が必需品 それなのに中心街の駐車場が21時で閉鎖されては出あるけなないです それに伴うトラブルは自己責任です

- トイレ
 - ・ トイレのウォッシュレットを多くして下さい
 - ・ 施設や、事務所やスタッフの方への不満はありませんが、トイレがもう少しウォッシュレットを取り付けて頂けたらと思います
 - ・ トイレの手洗い後のペーパーの設置をお願いしたいです
 - ・ トイレはじめお掃除がなされ気持ち良く利用させて頂いています ありがとうございます
 - ・ トイレ 温水トイレ 便座も温たか（冷たくてゾットする）
 - ・ トイレの設備の改良をお願いしたい。せめて暖房便座にしていただきたいです。便座消毒液の設置をお願いします。
 - ・ 今日使用していませんが…洋式のトイレを増やしてほしい

■ 施設 各部屋

- ・冬館内寒すぎ
- ・プレイルームの窓の開閉に力がある。空気の入れ換えがしにくい。
窓を開けたままにできない。
- ・貸ロッカーがあると良い。
開館時間が8:30～入れると受け入れ9:00～の実施がよりしやすい。
- ・Web申込できたら便利です。
- ・授産施設で作っているパンやお菓子の販売があればなぁと感じました。
コロナの影響でイベントがなくなり出店で買う機会がなくなってしまったので
- ・やっと開きまして（コロナの影響）ほっとしてます
- ・とくになし かん気 O2 すいやすい
- ・部屋の解錠の時間をもう少し早めていただきたい。
先生が来られる前に準備がありますのでせめて30分前を希望します
- ・窓直してほしい
- ・ゴミ箱がなかった
- ・除雪は開館時間には終わらせておいて欲しい
- ・お部屋の開場時間、終了時間がきびしすぎる様に思う 事務所の女性の対応がもう少しよゆうがあってもいいのではないかと
- ・開放的な感じがして良いと思います。
興味のある講座があれば参加したいと思います。庭づくりについても学びたいです。
- ・教室使用料等、前々に支払わなければならない当日でも良いように!!
何回も行く事になるので
- ・いつでも利用しています ありがとう
- ・サークル活動で使用しているので他の事は、あまりわからない

■ 職員

- ・事務係及び受付のアドバイス感じよい
アドバイザの先生も同様に感じる
- ・気持ち良く使わせて頂いてます 先生も良いと思います（説明等）
- ・いつも職員の対応が良く気持ち良いです
- ・掃除も大変きれいで係の方の気遣いが有難いです
- ・気持ち良く対応して下さりとても満足してます
- ・コロナのため平年と違うということを職員の方には意識してほしい
(融通をきかせてほしい)

■ その他

- ・調査だけして改善がないです
- ・地方から来まして本日はじめてです。アンケートにお答え出来るものはありません。
- ・今後ともよろしくおねがいます。（2件）
- ・いつもありがとうございます。（2件）
- ・気持ちよく使わせていただいています。ありがとうございます。
- ・特になし（4件）

○ 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385（前年413）、回収率は49.2%（前年42.4%）でした。

今年もコロナ禍でのアンケート調査でしたが件数は前年並みの約400で回収率は5割ほどと好調でした。

今後も配布や回収方法を工夫し、回収件数、回収率を上げていけるよう努力します。

回答にご協力いただいた皆様には深くお礼申し上げます。

2 満足度について

全体を通して上位2項目の回答が平均で96.7%（前年97.4%前々年96.0%）と今年も高い満足度評価を頂くことができました。

利用者の声に耳を傾けて館経営をしてきたことの一つの成果と自負しておりますが、慢心せず今後も鋭意課題の改善に取り組んでまいります。

3 コロナの影響で利用者層に変化

今年も前年同様に30～50代、いわゆる働き盛りの年齢層の利用が増えています。

30～50代が17%（前年12% 前々年は30代0%、40代1%、50代1%）で前年に続き3年前までと比較すると大幅に増えています。

理由は①コロナの影響で三密回避のために多目的ホールや講習室など空間の広い部屋の利用ニーズが増えた ②これまでは自社等の会議室を利用していたがソーシャルディスタンスが確保できて、衛生や安全面で信頼できる場所として当館が求められたからではないかと考えます。

今後も、3密を回避し、安心して利用できる場所として信頼していただけるよう努めてまいります。

4 要望に基づく改善と課題対応について

前年アンケートでいただいたご要望にはスピード感を持って対処しました。

① 畳大のバス時刻表の下部が見づらい←全体を高く表示しました。

② 駐車場の案内がほしい←窓口でお渡しできるよう用意しました

③ 女子トイレから男性清掃員が出て来てびっくり←男性職員も業務に当たる旨を大きく表示しました

④ トイレトペーパーの三角折り不要←衛生面から取りやめました

⑤ 窓の開閉直してほしい←苫小牧市に相談の上特別予算を組んでもらい修繕しました

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

5 コロナウイルスへの対応

令和3年度も2回にわたり1カ月ほどの休館を含め利用者数の制限などコロナウイルス感染対策にはアンテナを高く張り、迅速かつ柔軟を念頭に置き適切に取り組みました。その感染予防について迅速かつ適切な対応を取ってまいりました。

最優先したのは利用者様の安全確保であり、マスク着用や消毒、清掃の徹底、また3密回避や換気の徹底及びその啓発に努めました。

休館やキャンセルの返金、利用人数の制限等も国や道、市の意向に沿いつつ躊躇なく実行してまいりました。

コロナウイルスは過度に恐れることなく、適切に恐れることが肝要だと心得ています。そのうえで、感染予防と文化活動の両立を図るべく市や道と連携しつつ営業してまいります。

今年度はオミクロン株のまん延やさらに第6波の襲来で過去最高の感染者を出していますが、感染対策を怠ることなく衛生と安全を確保した営業を心がけます。