

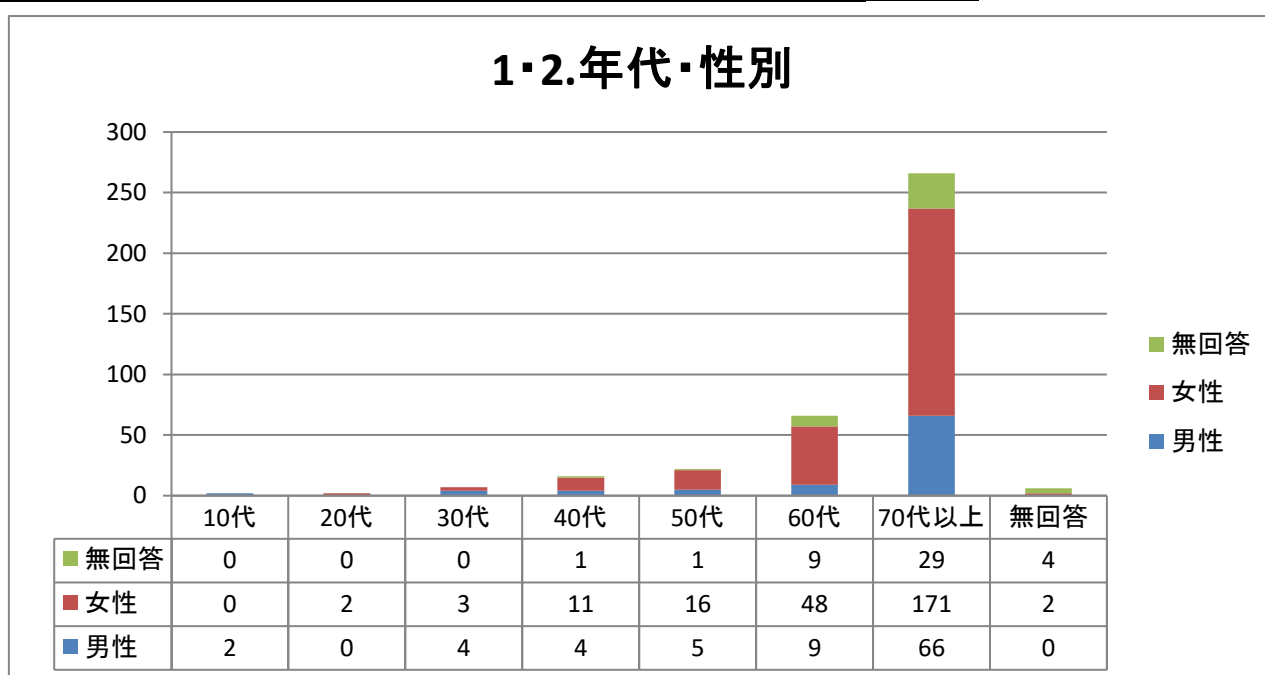
令和2年度 苫小牧市文化交流センター 利用者アンケート調査結果

◆実施概要

【実施期間】	2020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】	974枚
【回収件数】	413枚(回収率:42.4%)
【平均満足度】	97.4%(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

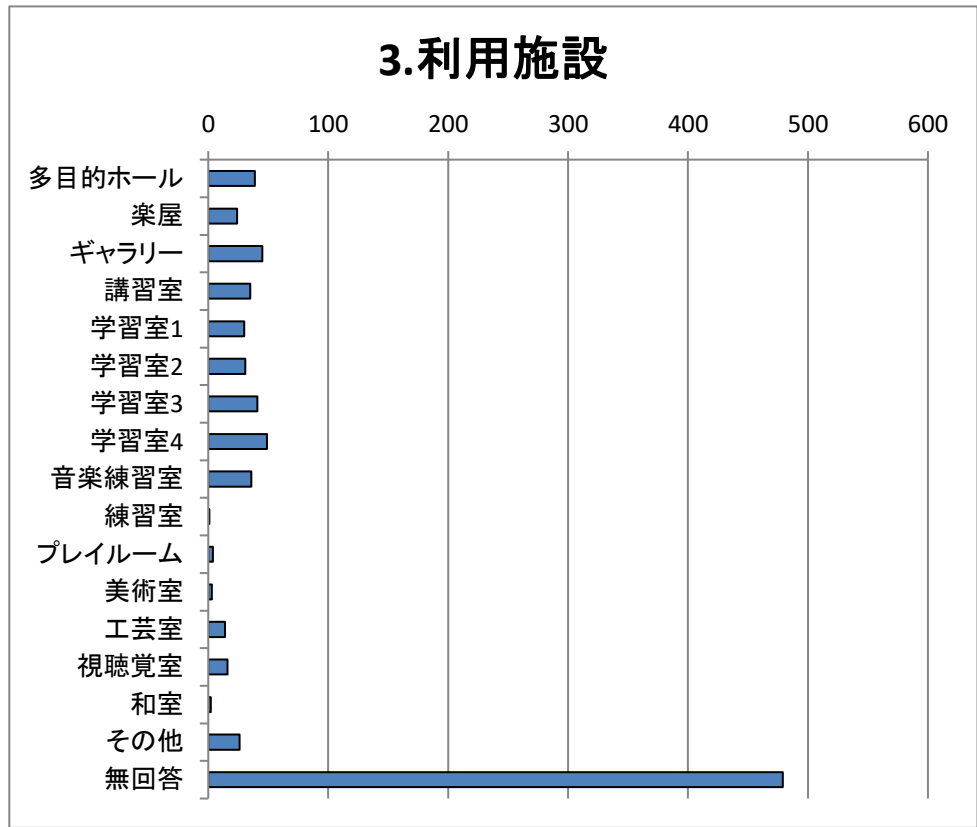
◆各項目の集計結果

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	2	2%	0	0%	0	2	1%
20代	0	0%	2	1%	0	2	1%
30代	4	4%	3	1%	0	7	2%
40代	4	4%	11	4%	1	16	4%
50代	5	6%	16	6%	1	22	6%
60代	9	10%	48	19%	9	66	17%
70代以上	66	73%	171	68%	29	266	69%
無回答	0		2		4	6	2%
計	90	100%	253	100%	44	387	100%



3.利用施設(複数)	
施設名	回答数
多目的ホール	39
楽屋	24
ギャラリー	45
講習室	35
学習室1	30
学習室2	31
学習室3	41
学習室4	49
音楽練習室	36
練習室	1
プレイルーム	4
美術室	3
工芸室	14
視聴覚室	16
和室	2
その他	26
無回答	479

875

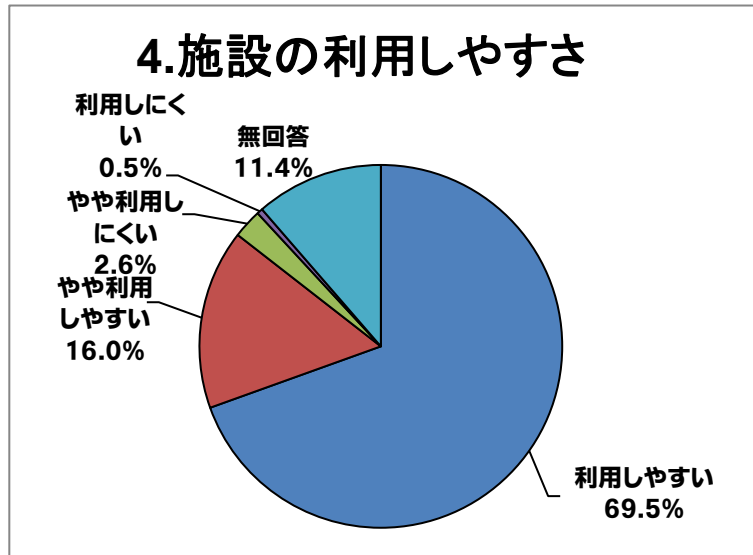


4.施設の利用しやすさは？		
項目	人数	比率
利用しやすい	269	69.5%
やや利用しやすい	62	16.0%
やや利用しにくい	10	2.6%
利用しにくい	2	0.5%
無回答	44	11.4%

387

満足度 96.5%

* 自由回答 別紙



★回答「利用しやすい」

□ 土地、交通

- ・バス停近く便利です
- ・バスの便が良い
- ・一本道でこれるのが便利
- ・中心部にある
- ・場所がわかり易い
- ・若草町にすみ、近くて良い
- ・自宅から近い(2件)

□ 駐車場

- ・駐車場が使いやすい
- ・静かで駐車場も完備
- ・駐車場もあるし、清掃もいき届いている
- ・適度な大きさのお部屋でコロナの関係か、駐車場に余裕ができより利用しやすくなった

□ 職員、施設

- ・センターの人の対応が良いので不便は感じません
- ・センターのかたが協力的でした
- ・職員のみなさんが丁寧です
- ・みなさんやさしいです
- ・いつもきれいに掃除されていて職員の方も暖かく声かけて下さって気持ちが良い
- ・使用后、片づけも、消毒も行って下さるので助かっています
- ・昔より良くなったと思う。(きれいで)
- ・エレベーター有でありがたいです 給湯室もありがたいです
- ・広くて静かで、落ち着けるので
- ・広々としている キレイ
- ・休けいできるから
- ・少し寒いときがある

□ その他

- ・特に不便がない(2件)
- ・4年も利用して慣れた
- ・慣れている
- ・長年利用しています
- ・大変お世話になっております 利用しやすく感謝しています
- ・自由である。皆なかがいい
- ・毎月サークルの集まりある。年2回の展示他アイビーまつりなど
- ・長生大学で利用していましたので・・・

★回答「やや利用しやすい」

駐車場

- ・駐車場の幅が狭い
- ・駐車場が少ない 不便(3件)
- ・駐車できない場合あり
- ・駐車場が満車で停められない事が多い
- ・駐車場が遠い方しかあいてない時がある

その他

- ・音楽練習室の窓が開かない(1か所のみ)
- ・あんまり来た事がないです
- ・自宅からは少し遠いから
- ・清潔である
- ・けんがく パンフレットetc

★回答「やや利用しにくい」

駐車場

- ・駐車場がすくない(大学祭等の時)
- ・駐車場がせまい(2件)
- ・駐車場が少ない

その他

- ・「部屋」の位置が分かりづらい
- ・東部に住居があるので車がないと交通の便が悪い

★回答「利用しにくい」

土地、交通

- ・移住地から遠い

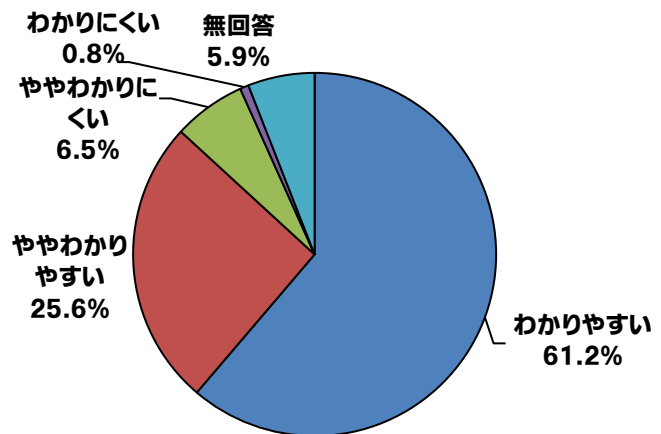
★無回答

- ・わからない はじめてなので
- ・近いので

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	237	61.2%
ややわかりやすい	99	25.6%
ややわかりにくい	25	6.5%
わかりにくい	3	0.8%
無回答	23	5.9%

満足度 92.3% 387

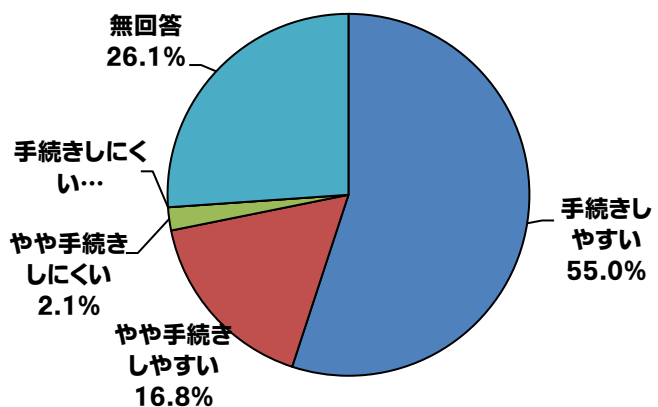
5.施設内表示のわかりやすさ



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	213	55.0%
やや手続きしやすい	65	16.8%
やや手続きしにくい	8	2.1%
手続きしにくい	0	0.0%
無回答	101	26.1%

満足度 97.2% 387

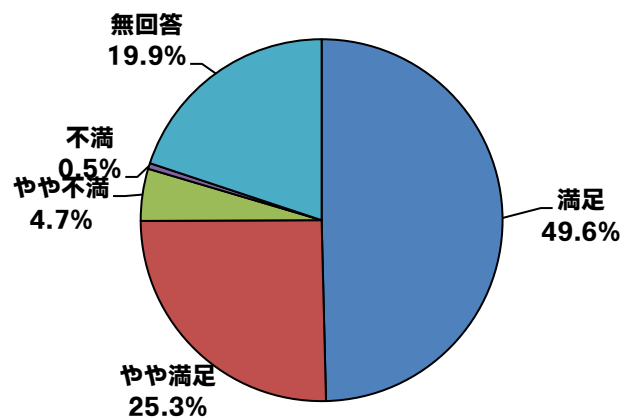
6.申込手続きのしやすさ



7.利用料金は？		
項目	人数	比率
満足	192	49.6%
やや満足	98	25.3%
やや不満	18	4.7%
不満	2	0.5%
無回答	77	19.9%

満足度 93.5% 387

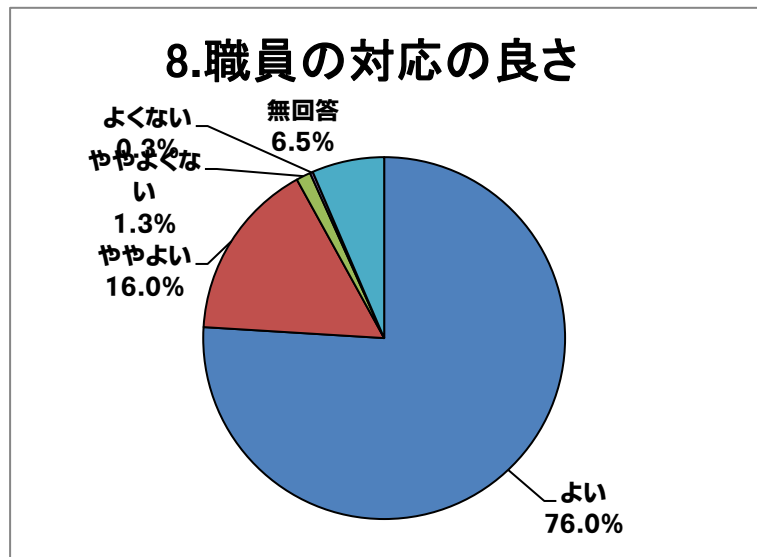
7.利用料金



8.職員の対応は？		
項目	人数	比率
よい	294	76.0%
ややよい	62	16.0%
ややよくない	5	1.3%
よくない	1	0.3%
無回答	25	6.5%

満足度 98.3%

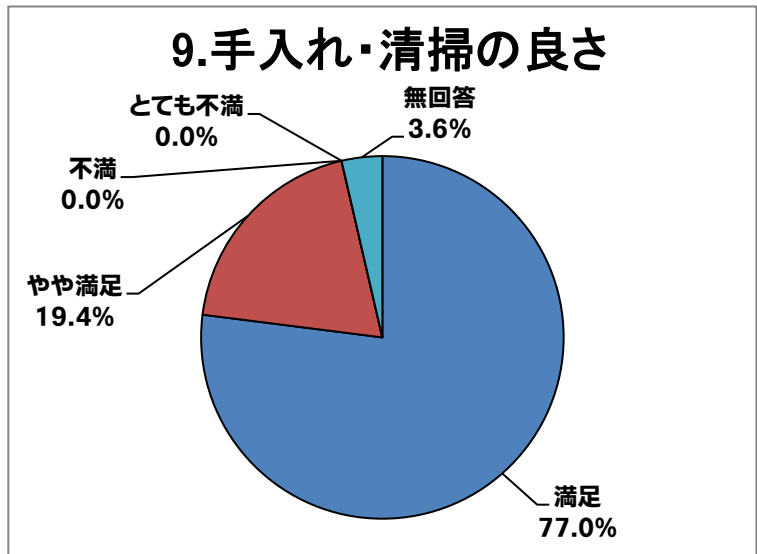
387



9.備品等の手入れ・施設内の清掃は？		
項目	人数	比率
満足	298	77.0%
やや満足	75	19.4%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
無回答	14	3.6%

満足度 100.0%

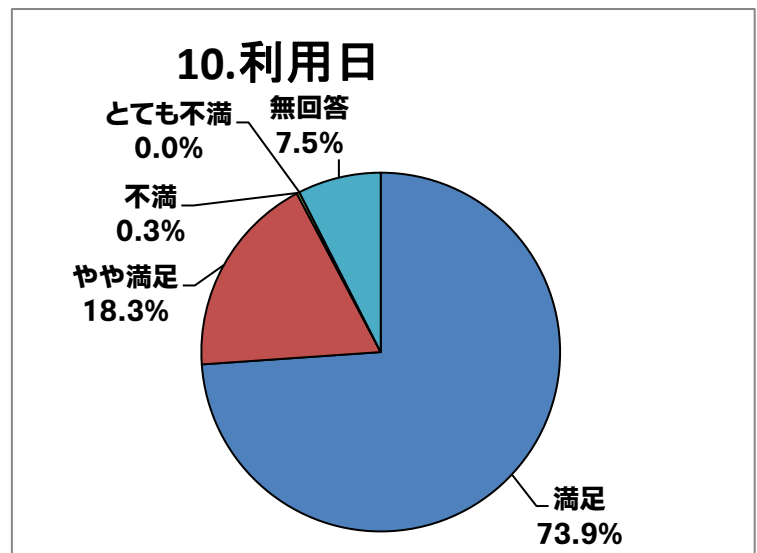
387



10.施設の利用日は？		
項目	人数	比率
満足	286	73.9%
やや満足	71	18.3%
不満	1	0.3%
とても不満	0	0.0%
無回答	29	7.5%

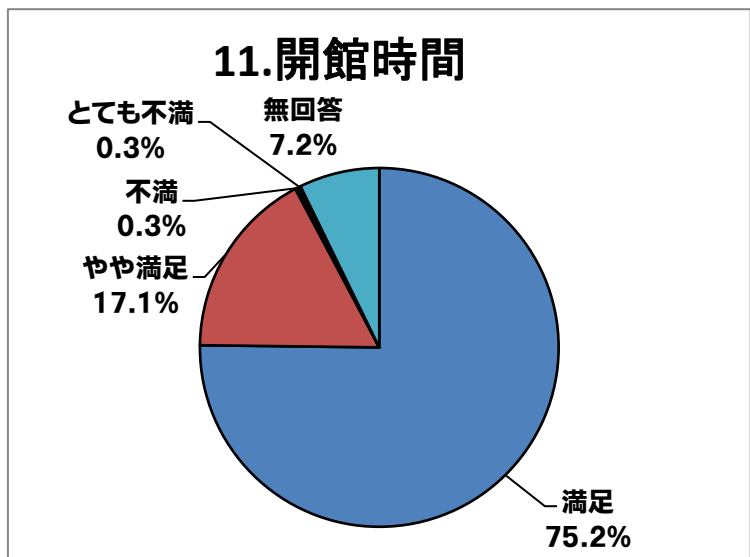
満足度 99.7%

387



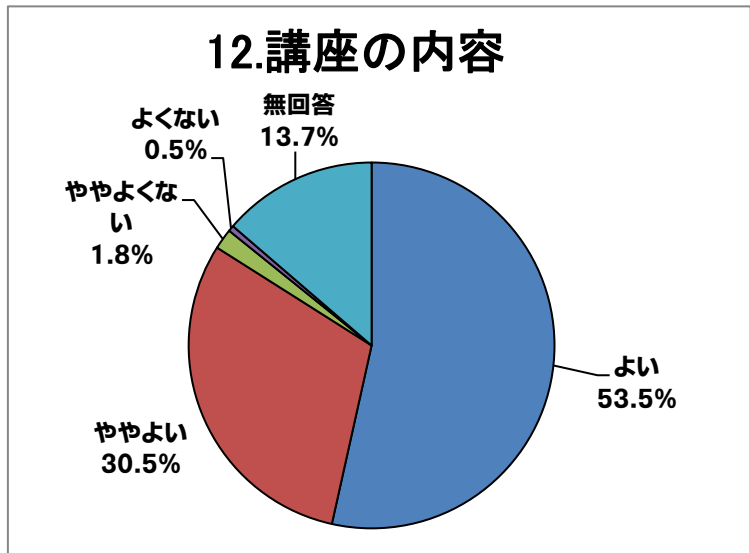
11.施設の開館時間は？		
項目	人数	比率
満足	291	75.2%
やや満足	66	17.1%
不満	1	0.3%
とても不満	1	0.3%
無回答	28	7.2%

満足度 99.4%
387



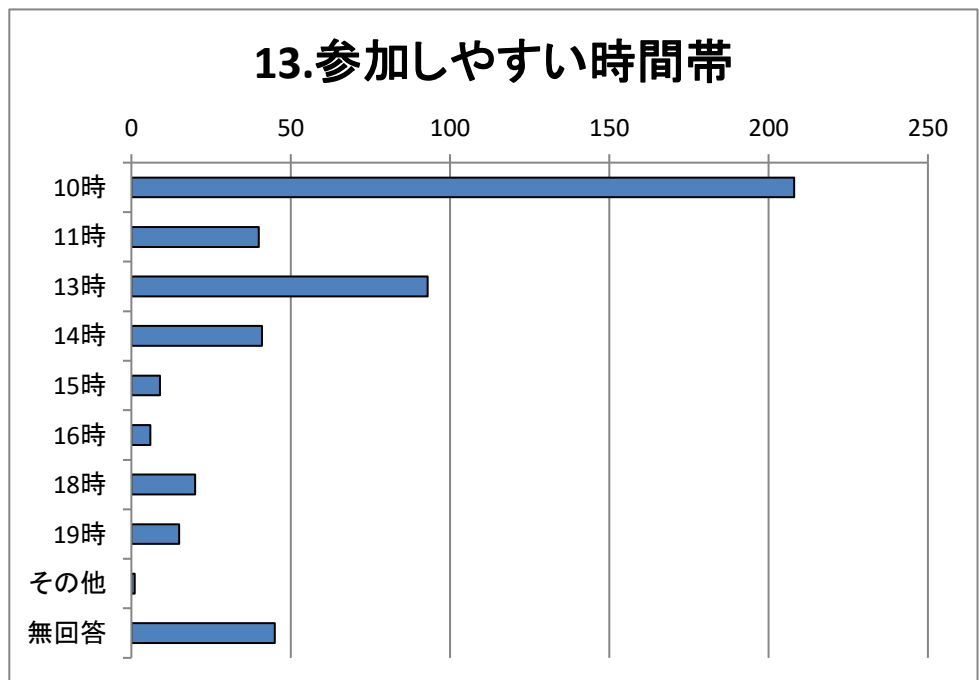
12.講座の内容は？		
項目	人数	比率
よい	207	53.5%
ややよい	118	30.5%
ややよくない	7	1.8%
よくない	2	0.5%
無回答	53	13.7%

満足度 97.3%
387



13.参加しやすい時間帯	
時間帯	回答数
10時	208
11時	40
13時	93
14時	41
15時	9
16時	6
18時	20
19時	15
その他	1
無回答	45

478



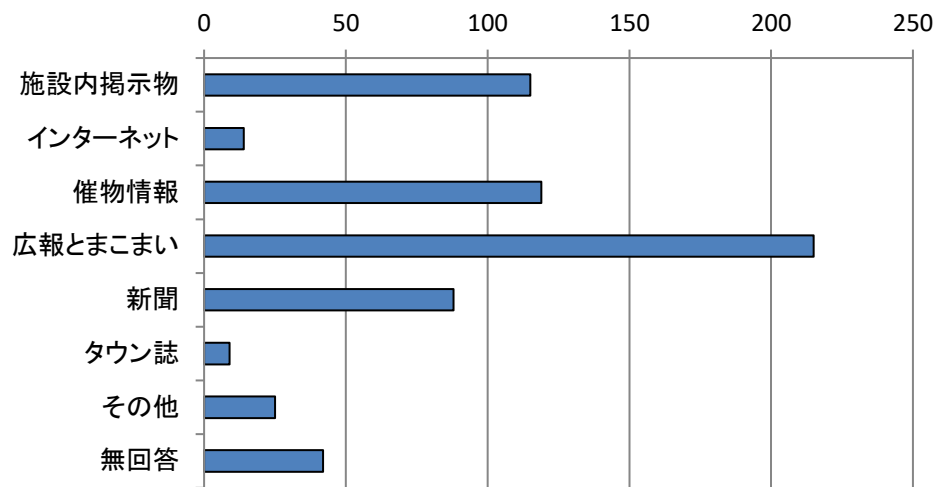
14.イベント情報の入手先	
仕入先	回答数
施設内掲示物	115
インターネット	14
催物情報	119
広報とまこまい	215
新聞	88
タウン誌	9
その他	25
無回答	42

627

※ その他

- ・口コミ(2件)
- ・先輩
- ・友人、知人(5件)
- ・生涯学習だより(2件)
- ・折込の講座案内
- ・クラブ
- ・長生、研修で案内(3件)
- ・なし(2件)
- ・未記入(3件)

14.イベント情報の入手先

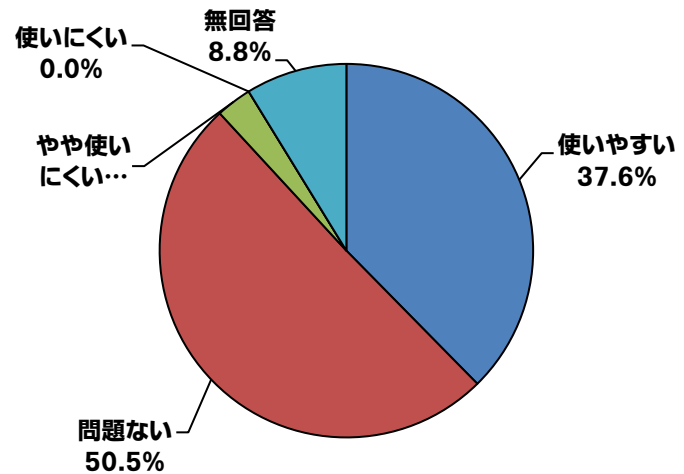


15.備品の使いやすさは？		
項目	人数	比率
使いやすい	146	37.6%
問題ない	196	50.5%
やや使いにくい	12	3.1%
使いにくい	0	0.0%
無回答	34	8.8%

388

満足度 96.6%

15.備品の使いやすさ

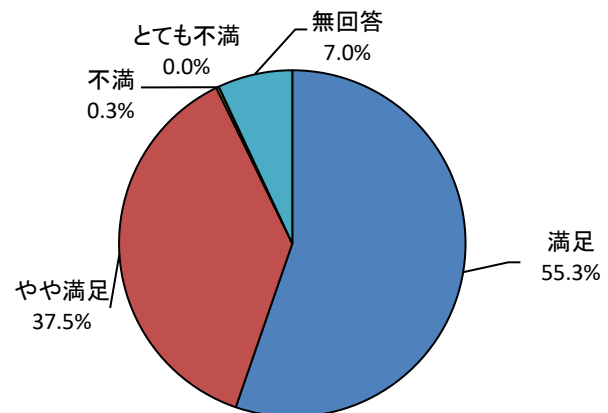


16.施設全般の満足度は？		
項目	人数	比率
満足	214	55.2%
やや満足	145	37.4%
不満	1	0.3%
とても不満	0	0.0%
無回答	27	7.0%

387

満足度 99.7%

16.施設全般の満足度



◆自由記入欄

□ 駐車場

- ・駐車場の案内がほしい
- ・駐車場が少ない。時間によってはいっぱいになる
- ・特別ありませんが駐車場がちょっと不足のようです
- ・催事するとき駐車場もう少し用あれば良い 高齢者福祉センターまでは遠い
- ・駐車場(場所)のスペースが少ない!
- ・以前は駐車場が混んでて苦労しましたが、今回はとても楽にとめられてよかったです

□ トイレ

- ・トイレウォッシュレットにしてほしい(3件)
- ・トイレを洋式にして欲しい
- ・温便座にして欲しい(3件)
- ・トイレの電気は点けばなしにしないで良いのでは?
- ・女子トイレから男の掃除の方が出て来てびっくりすることがあります
- ・いつもありがとうございます清潔に保っていただきありがとうございます
- ・トイレトペーパーの折り込み(三角折り)は感染症対策等の点で不要だと思います
- ・いつもお掃除ありがとうございます。(おトイレ)

□ 施設、各部屋

- ・窓の開閉直してほしい(4件)
- ・ホールの音響が時々故障する
- ・ボードの水性ペンすぐ書けなくなります
- ・イスが重すぎる
- ・和室のテーブルがおもたいので、かるくしてほしい(2件)
- ・ひざの痛い人が多くたたみでもすわれるイスがあると嬉しい
- ・入口に講座案内希望。エレベーター前はホール以外は便利とは思いますが
- ・エントランス(1,2,3F)が冬寒い
- ・施設内はよろしいのですが、玄関横の雑草が気になります。
- ・バス時刻表出していただきありがとうございます ただいちばん下になると見つらくて…
- ・2Fで受講していましたが、上階のドンドンという音が相当響きました。ご一考を!

□ 職員、催し物

- ・アドバイザー始め、他事務関係の受付対応等は大変親切です。宜しくお願い申し上げます
- ・いつもありがとうございます(3件)
- ・何かと心づかいありがとうございます。コロナ禍にもまけずにすごしていますので、今後ともよろしく願い致します
- ・新型コロナウイルスでは困りましたが施設の利用には有難かった ありがとう
- ・自分達のサークル展示と、まつりくらいしかいかない
- ・これからも良い催し物をお願い致します
- ・職員殿の対応が良く、非常に使いやすい

□ その他

- ・あまり使っていないのでよく分かりませんが2~3回使用 よいと思います
 - ・昔より良いと思う
 - ・開館時間(現在8:45 20:45)と記載すべきではないでしょうか
 - ・少し早目に開けて下さると良いのですが
 - ・講座の申込みは連絡の為のハガキが必要なら、往復ハガキを使用した方が
良いのではないのでしょうか・・・
- この書面に限らず年号、西暦ではなく元号を使っていますか。
西暦の方が、馴染みやすくなっていて、元号は混乱しがちになります
- ・メガネがないので苦労しました もっと大きい文字でお願いしたいです
 - ・第15回アイビー文化祭「ステージ発表」についての意見
コロナ禍の時に無理にステージ発表をすることなく 中止すべきだったと思います
 - ・使用者がイスの消毒をする事に疑問！(豊川コミセン)

◆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413(前年346)、回収率は42.4%(前年60.4%)でした。
今年はコロナ禍でのアンケート調査だったので回収率よりも回収件数の確保を重視しました。
結果として前年を上回る件数を回収できました。
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97.4%(前年96.0%)と前年度を上回る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

今年の特徴として30～50代、働き盛りの年齢層の利用が増えた点が挙げられます。

回答者の世代別で30～50代が1割を超えて12%と増えました。前年は30代0%、40代1%、50代1%だったのでとても大きな変化と言えます。

察するに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大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。

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 バス時刻表を市役所のように大きく表示→ひろばに疊大で表示
- ② アンケート結果を知りたい→ホームページ及び交流ひろばに掲示
- ③ 夏の暑さを緩和→扇風機を購入し各室に貸し出し
- ④ 事務室の職員の対応が良くない→挨拶・笑顔・親身・清潔・迅速等接客マナー向上のため研修を実施して改善に努めております。お気づきの点があればアンケートに限らずお声をお寄せください。

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2年2月以降急速に拡大したコロナウイルス感染に対しては当初からアンテナを高く張り、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。

コロナの実態が徐々に判明してきた10月以降は感染予防と文化活動の両立を図るべく道や市と連携しつつ営業してまいりました。

12月現在は、コロナの第3波とも言われ全道全国的に感染者が増えつつありますが、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。