

## 令和元年度 苫小牧市文化交流センター 利用者アンケート調査結果

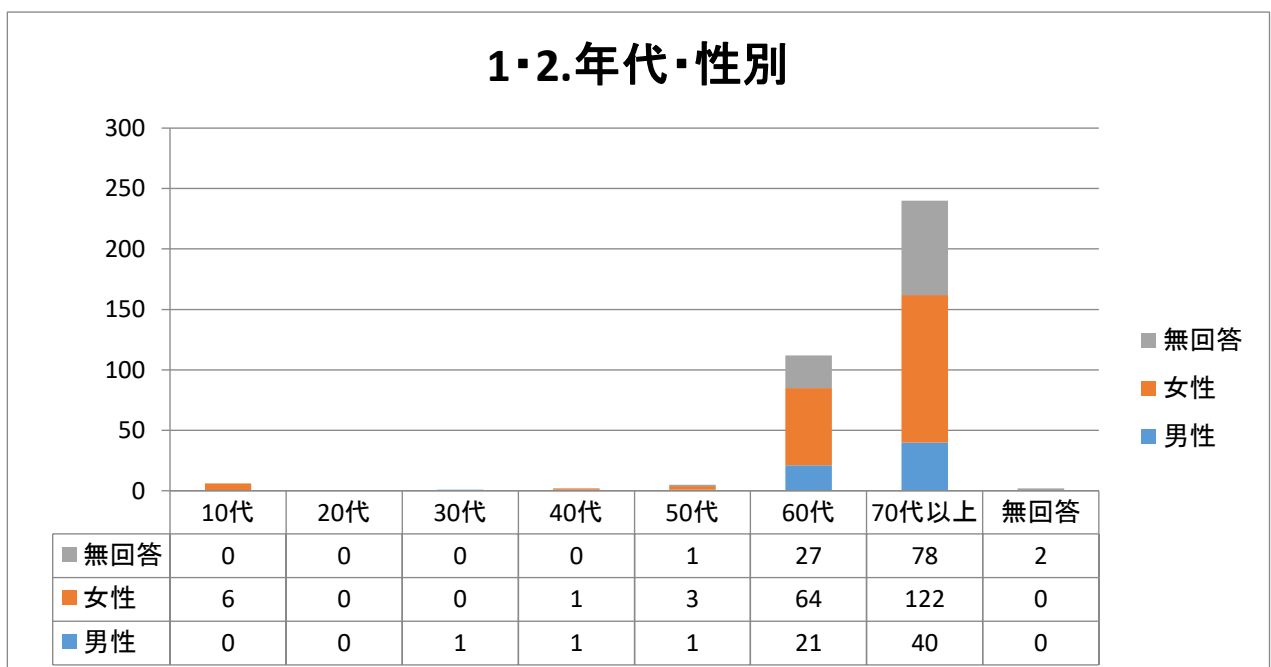
### ◆実施概要

【実施期間】	2019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】	550枚
【回収件数】	368枚(回収率:66.9%)
【平均満足度】	96.0%(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

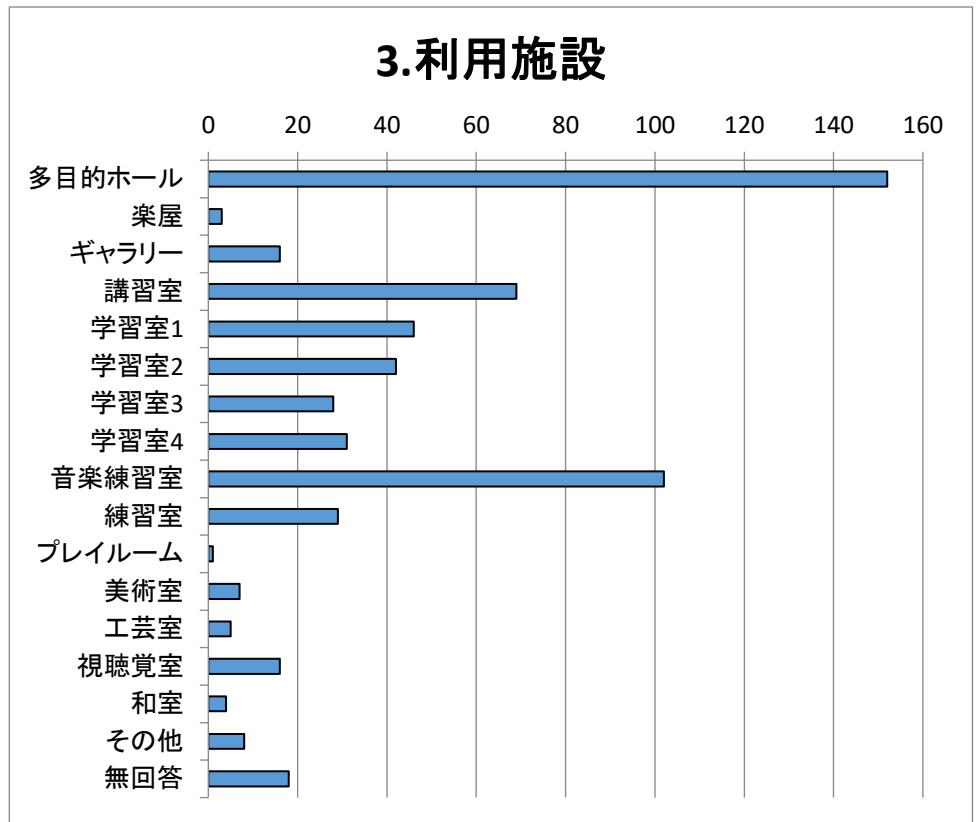
1・2.年代・性別構成							
年代	男女別				無回答	計	比率
	男性	比率	女性	比率			
10代	0	0%	6	3%	0	6	2%
20代	0	0%	0	0%	0	0	0%
30代	1	2%	0	0%	0	1	0%
40代	1	2%	1	1%	0	2	1%
50代	1	2%	3	2%	1	5	1%
60代	21	33%	64	33%	27	112	31%
70代以上	40	63%	122	62%	78	240	66%
無回答	0		0		2	2	
計	64	100%	196	100%	108	368	100%

### 1・2.年代・性別



3.利用施設(複数)	
施設名	回答数
多目的ホール	152
楽屋	3
ギャラリー	16
講習室	69
学習室1	46
学習室2	42
学習室3	28
学習室4	31
音楽練習室	102
練習室	29
プレイルーム	1
美術室	7
工芸室	5
視聴覚室	16
和室	4
その他	8
無回答	18

577

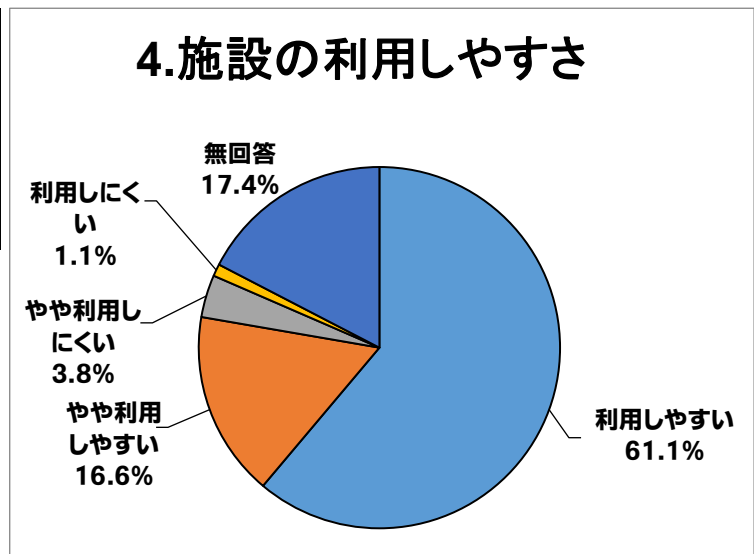


4.施設の利用しやすさは？		
項目	人数	比率
利用しやすい	225	61.1%
やや利用しやすい	61	16.6%
やや利用しにくい	14	3.8%
利用しにくい	4	1.1%
無回答	64	17.4%

368

満足度 94.1%

\* 自由回答 別紙



< 「利用しやすい」「ややしやすい」理由・改善点 >

< 回答「利用しやすい」 >

- ・事務室にいる職員の対応がいい(3件)
- ・バス停が近いので助かります、時刻表があるととても良い(3件)
- ・利用しやすい所にあるから(5件)
- ・色々な情報がある、スタッフの方の優しさがありがたい
- ・雰囲気がいい(3件)
- ・清掃がしっかりされていて利用しやすい(5件)
- ・特に不便を感じてないから
- ・美術室の利用しやすさ、交通の便
- ・静か(2件)
- ・近間である、10分くらい 駐車場がある
- ・会場が広く天井が高く、諸設備が整っている(音楽練習室)
- ・確実な部屋の表示、清潔さ
- ・車がとめられる(2件)
- ・工芸用に窯ができていてから
- ・すべりがよい
- ・出入りに受付しなくてもいいから
- ・通うのが楽

< やや利用しやすい >

- ・冷房が少しゆるい(2件)
- ・場所が分かりづらいです
- ・バスの便が悪い
- ・駐車場がせまい
- ・長生大学以外の利用なし
- ・だれでもフランクに出入りできる
- ・ホールが利用しやすい
- ・出入りに受付しなくてもいいから

< 「利用しにくい」「ややしにくい」理由・改善点 >

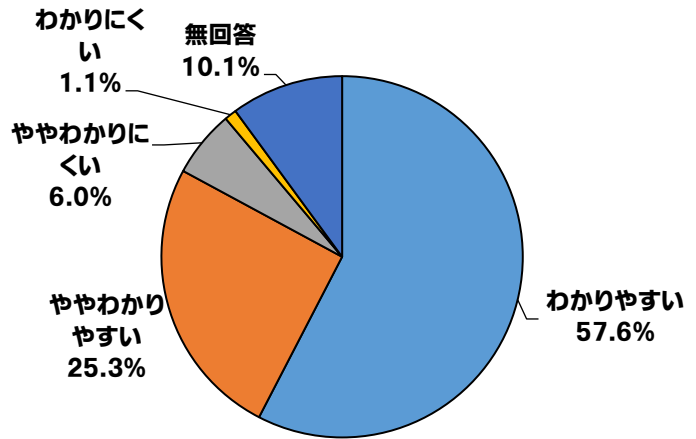
< やや利用しにくい >

- ・駐車場がすぐ満車になってしまうので近くに第二駐車場的な場所があればいいと思います(11件)
- ・鏡が横に長い方が良かった(練習室)
- ・場所が分かりづらいです

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	212	57.6%
ややわかりやすい	93	25.3%
ややわかりにくい	22	6.0%
わかりにくい	4	1.1%
無回答	37	10.1%

満足度 92.1% 368

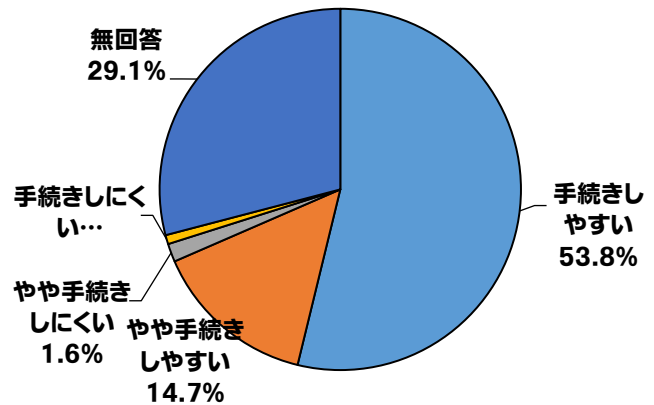
### 5.施設内表示のわかりやすさ



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	198	53.8%
やや手続きしやすい	54	14.7%
やや手続きしにくい	6	1.6%
手続きしにくい	3	0.8%
無回答	107	29.1%

満足度 96.6% 368

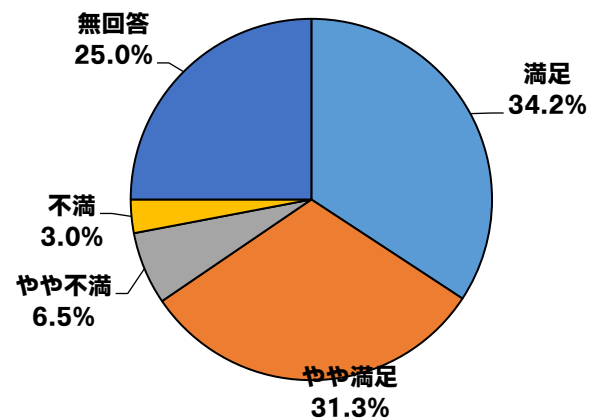
### 6.申込手続きのしやすさ



7.利用料金は？		
項目	人数	比率
満足	126	34.2%
やや満足	115	31.3%
やや不満	24	6.5%
不満	11	3.0%
無回答	92	25.0%

満足度 87.3% 368

### 7.利用料金

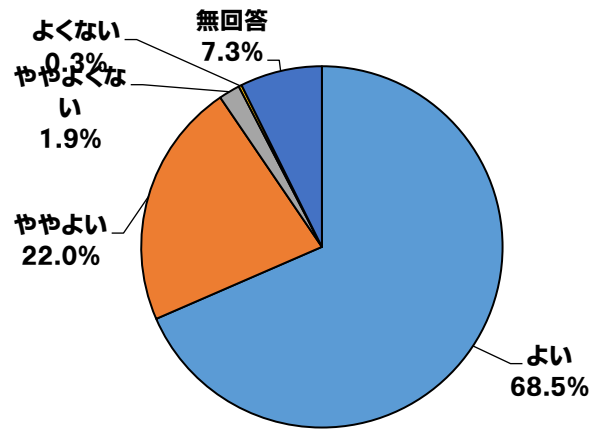


8.職員の対応は？		
項目	人数	比率
よい	252	68.5%
ややよい	81	22.0%
ややよくない	7	1.9%
よくない	1	0.3%
無回答	27	7.3%

368

満足度 97.7%

### 8.職員の対応の良さ

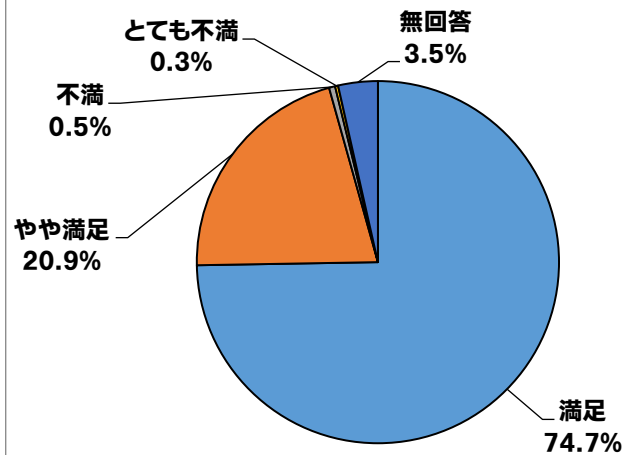


9.備品等の手入れ・施設内の清掃は？		
項目	人数	比率
満足	275	74.7%
やや満足	77	20.9%
不満	2	0.5%
とても不満	1	0.3%
無回答	13	3.5%

368

満足度 99.2%

### 9.手入れ・清掃の良さ

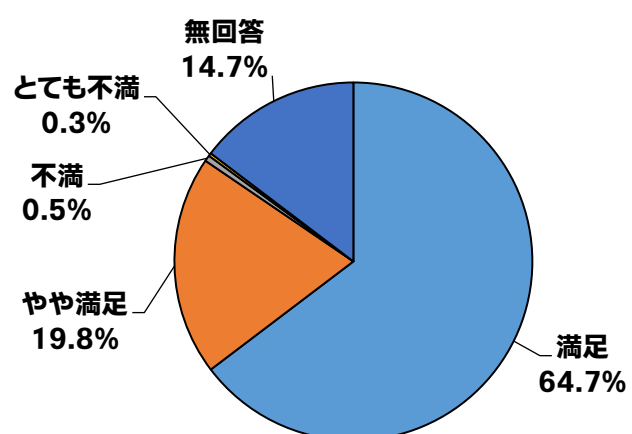


10.施設の利用日は？		
項目	人数	比率
満足	238	64.7%
やや満足	73	19.8%
不満	2	0.5%
とても不満	1	0.3%
無回答	54	14.7%

368

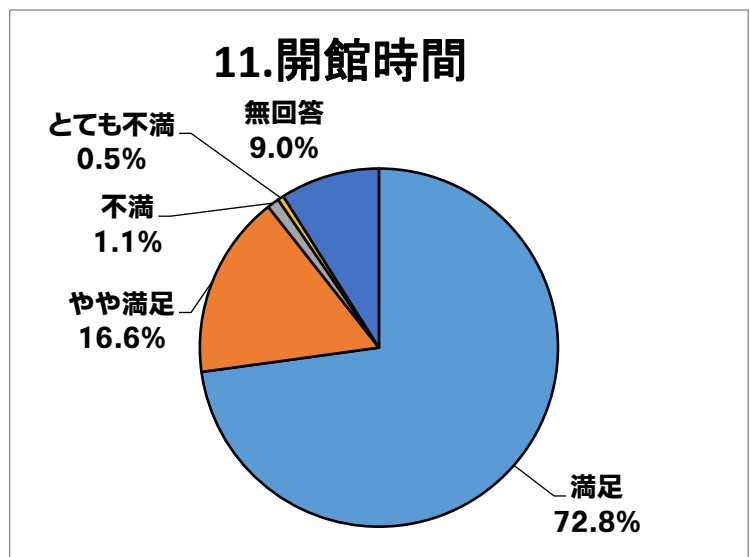
満足度 99.0%

### 10.利用日



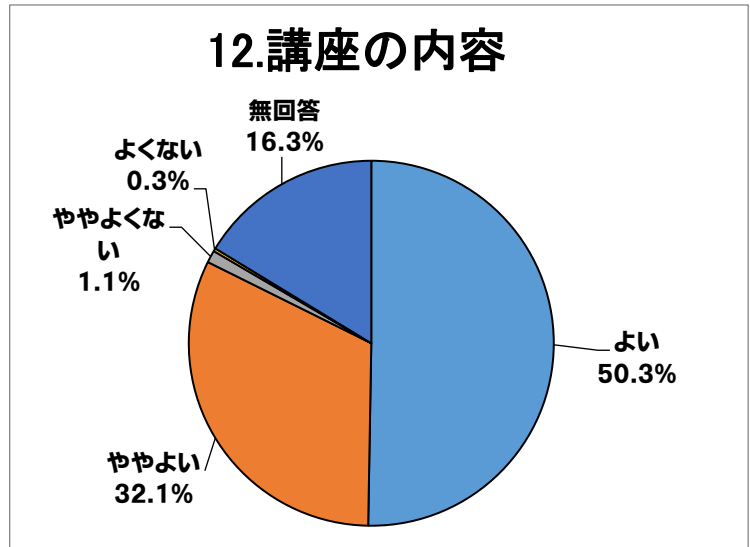
11.施設の開館時間は？		
項目	人数	比率
満足	268	72.8%
やや満足	61	16.6%
不満	4	1.1%
とても不満	2	0.5%
無回答	33	9.0%

満足度 98.2% 368



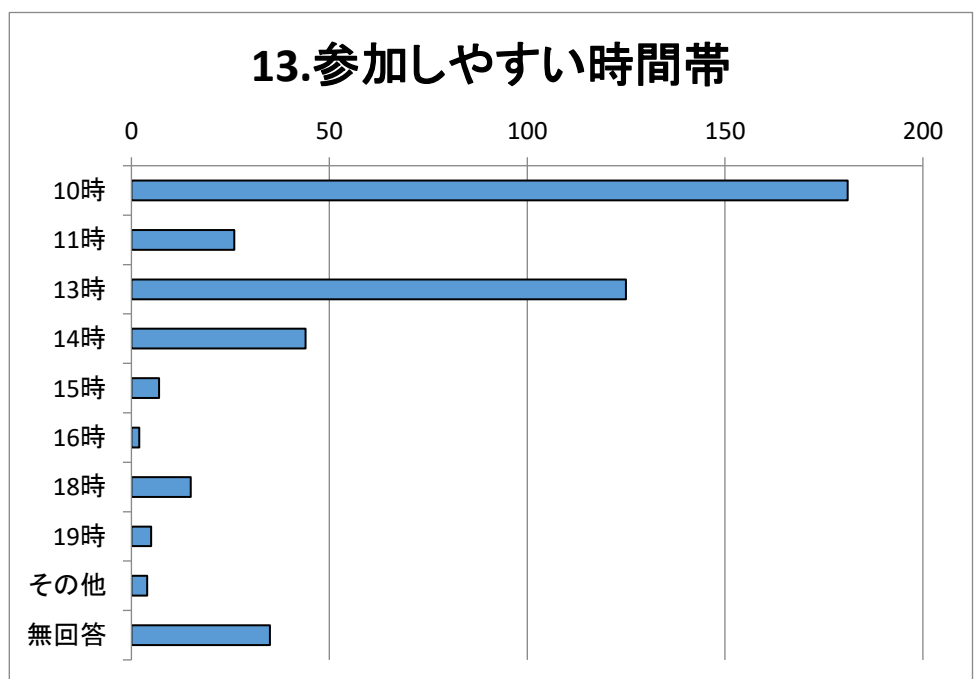
12.講座の内容は？		
項目	人数	比率
よい	185	50.3%
ややよい	118	32.1%
ややよくない	4	1.1%
よくない	1	0.3%
無回答	60	16.3%

満足度 98.4% 368



13.参加しやすい時間帯	
時間帯	回答数
10時	181
11時	26
13時	125
14時	44
15時	7
16時	2
18時	15
19時	5
その他	4
無回答	35

444

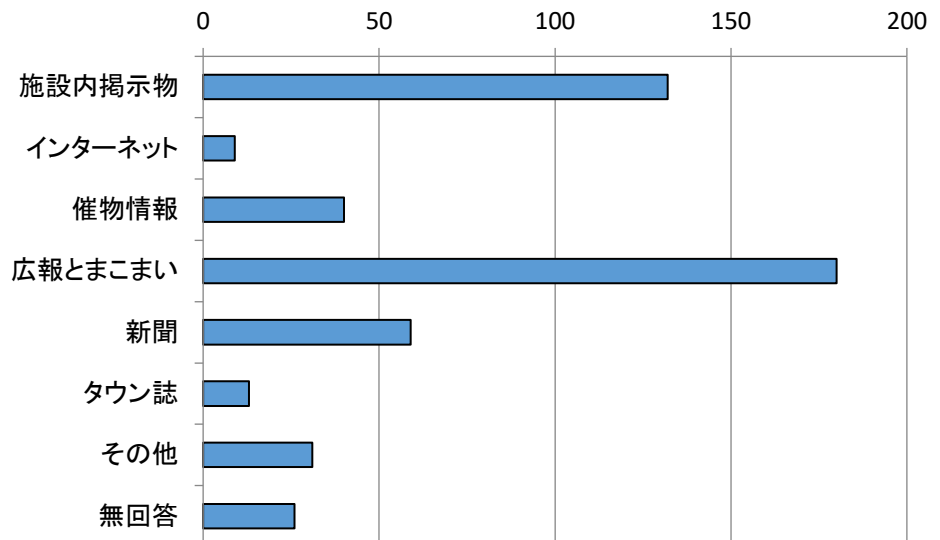


14.イベント情報の入手先	
仕入先	回答数
施設内掲示物	132
インターネット	9
催物情報	40
広報とまこまい	180
新聞	59
タウン誌	13
その他	31
無回答	26

490

- ※ 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

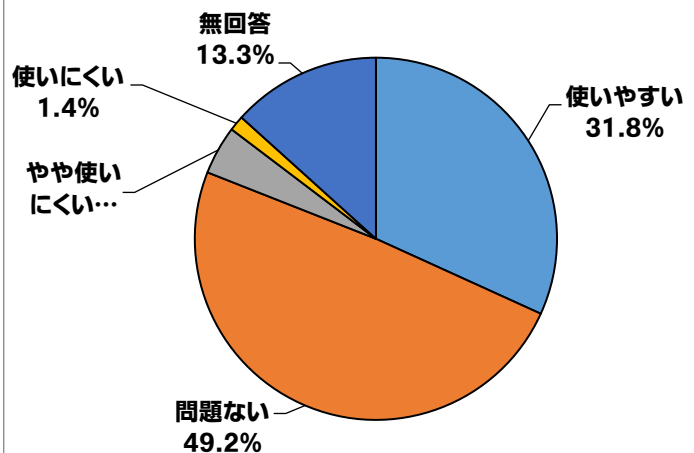


15.備品の使いやすさは？		
項目	人数	比率
使いやすい	117	31.8%
問題ない	181	49.2%
やや使いにくい	16	4.3%
使いにくい	5	1.4%
無回答	49	13.3%

368

満足度 93.4%

## 15.備品の使いやすさ

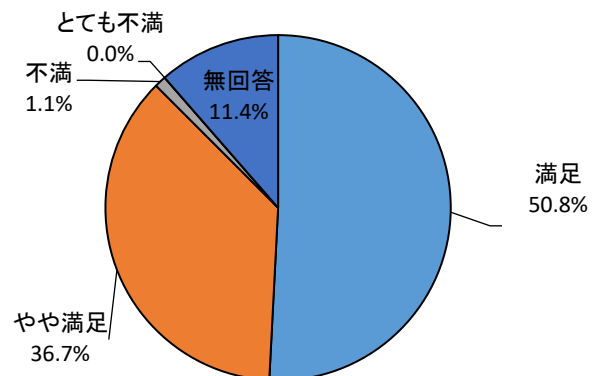


16.施設全般の満足度は？		
項目	人数	比率
満足	187	50.8%
やや満足	135	36.7%
不満	4	1.1%
とても不満	0	0.0%
無回答	42	11.4%

368

満足度 98.8%

## 16.施設全般の満足度



## ◆自由記入欄

### 〈施設利用関連〉

- ・バス時刻表、できれば市役所のように大きく表記されていると良い
- ・バスなどの交通で来る場合、苫小牧駅までループ式の交通便にしてほしい
- ・各回アンケートの結果が知らされない又、実行されていない
- ・21:00終了の表示は8:45ではありませんか？

### 〈駐車場関連〉

- ・駐車場(スペース不足) 8件
- ・駐車場利用のマナーが悪い(旧市立病院の駐車場を使える事を知らない人も多いのでは) 3件

### 〈施設、設備〉

- ・夏は暑くてエアコンがあった方がよい / 冷房設備 2件
- ・軽食喫茶があればいいと思います
- ・クラブでの参加の際(アイビーまつり、大学祭等)鏡の設置がない部屋があったり、鏡持参で対処している
- ・企業活動にも貸しているようですが、まずいのではないですか(60代男性)
- ・テーブルの出し入れが重たいので軽くしてください(和室) 2件
- ・故障箇所の補修を充実してほしい(学1使用)
- ・毎年同じ講座が続いている / 短歌、俳句など広く開いてほしい 2件
- ・洋式トイレを増やしていただきたい 5件
- ・冬の暖房代が高いのもう少し安く設定してほしい 3件
- ・音響設備が古い(音楽練習室) 2件
- ・調理ができる施設ですか？調理実習がしたいです
- ・禁煙の世の流れは理解しているが、片隅にでも喫煙スペースがほしい
- ・ホワイトボード前のペンケースがすぐ落ちます、ない方がよい(学習室3) / マーカー補充してほしい 1件
- ・お願い ホワイトボード用マジック、軽いタッチで書く講師の文字はうすく見えづらい よいマジックはありませんか？
- ・音楽練習室もう少し広いほうがいい / 部屋がせまい 2件
- ・立地場所が町中だともっと利用しやすい
- ・少人数の人が使用できる部屋を設けて欲しい
- ・文化交流センターとアイビープラザが同一なので分かりにくい

### 〈管理・清掃〉

- ・全般に見て清潔にされているので良好と感ずます
- ・いつもきれいにお掃除、ありがとうございます 3件
- ・冬になった時、水道の出が悪い(使用部屋 無回答)
- ・北側の階段までの通路が暗いと思われず 2件

### 〈職員対応〉

- ・男性の対応は良いが女性はだめです(70代女性)
- ・事務室の職員の対応があまり良くない。

### 〈その他〉

- ・今後ともよろしく願います 4件
- ・利用量が少ないようでもったいない
- ・初めての講座にてあまり回答できません 1件
- ・長い歴史の中で当センターの存在は当市の文化興隆の為に多大な貢献をしてくださった施設とスタッフの方々に感謝をこめて3楽章の組曲(合唱)を作曲しました



◆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368(前年346)、回収率は66.9%(前年60.4%)でした。

回収件数、回収率ともに前年を上回りました。要因は次の2点です。

①回収ボックスを1個増やして3個にした。このことがアンケート月間のPRにもなった。

②長生大学アドバイザーを通じてアンケートへの積極的な働きかけを行った。

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 平均満足度は96.0%

満足度については、上位2項目の回答平均が96.0%(前年95.3%)と前年度同様高い評価を頂くことができました。

2019年は、アイビーフェスタや小学生アイビー探検隊等の若者世代の利用と多世代交流の促進を図って参った結果、60代以上の回答が9割以上を占める中、若年層にも積極的に呼びかけて10代から例年以上の回答をもらいました(2%)。

男女比は1:3と例年どおり女性が多くなっています。

また、前アンケートでいただいたご要望については()のように改善しました。

① 学習室2のイスがカビ臭い、重い(イスを交換しました)

② 男性トイレの扉を開け放さないで(常に閉めるようにしました)

③ 使用予定一覧を見取図の横に置いてほしい(置きました)

④ 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)

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

バス時刻表についてのご意見をいただきました。さっそく市役所に出向いてどのように掲示しているか調査しましたので参考にしながら改善していきます。

また、立地や料金等我々の手が及ばない点についてのご要望もございました。それらについては担当課を通じて市に上げます。

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。今後も苦小牧市や苦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今回も高い評価を頂きましたが、種類を豊富にという声も聞かれたので、そういったニーズに沿うよう検討の上企画し、より多くの方に受講・参加していただけるよう進めてまいります。

修繕や備品・文房具等すぐ手配できるものはスピード感をもって対応してまいります。そのほか、備品や設備については予算の都合上、時間をいただきながら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。