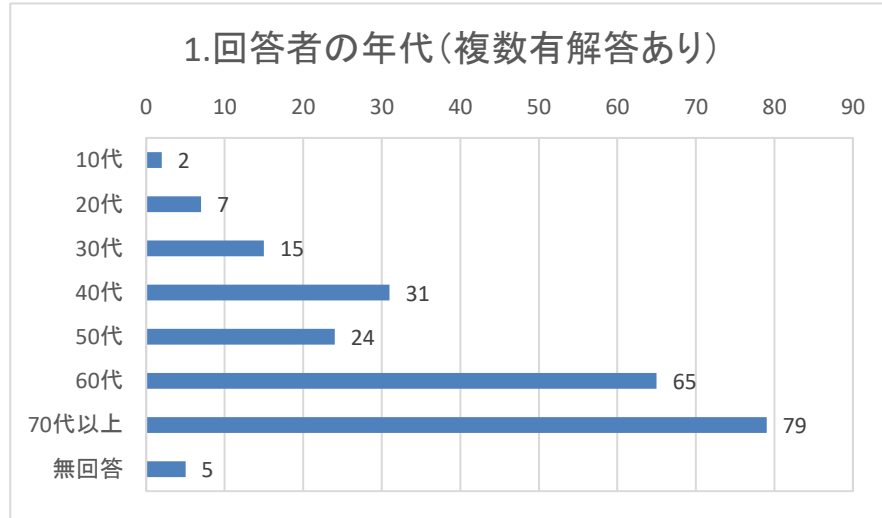


# 令和3年度市民活動センター利用者アンケート結果

〔実施期間〕 令和3年12月13日(月)～令和4年1月14日(金)  
 〔実施対象〕 市民活動センター・男女平等参画推進センター使用団体・サークル  
 〔依頼件数〕 254件  
 〔回答数〕 221件 (回収率87%)  
 〔実施機関〕 指定管理者 社会福祉法人苫小牧市社会福祉協議議会

## 1.回答者の年代

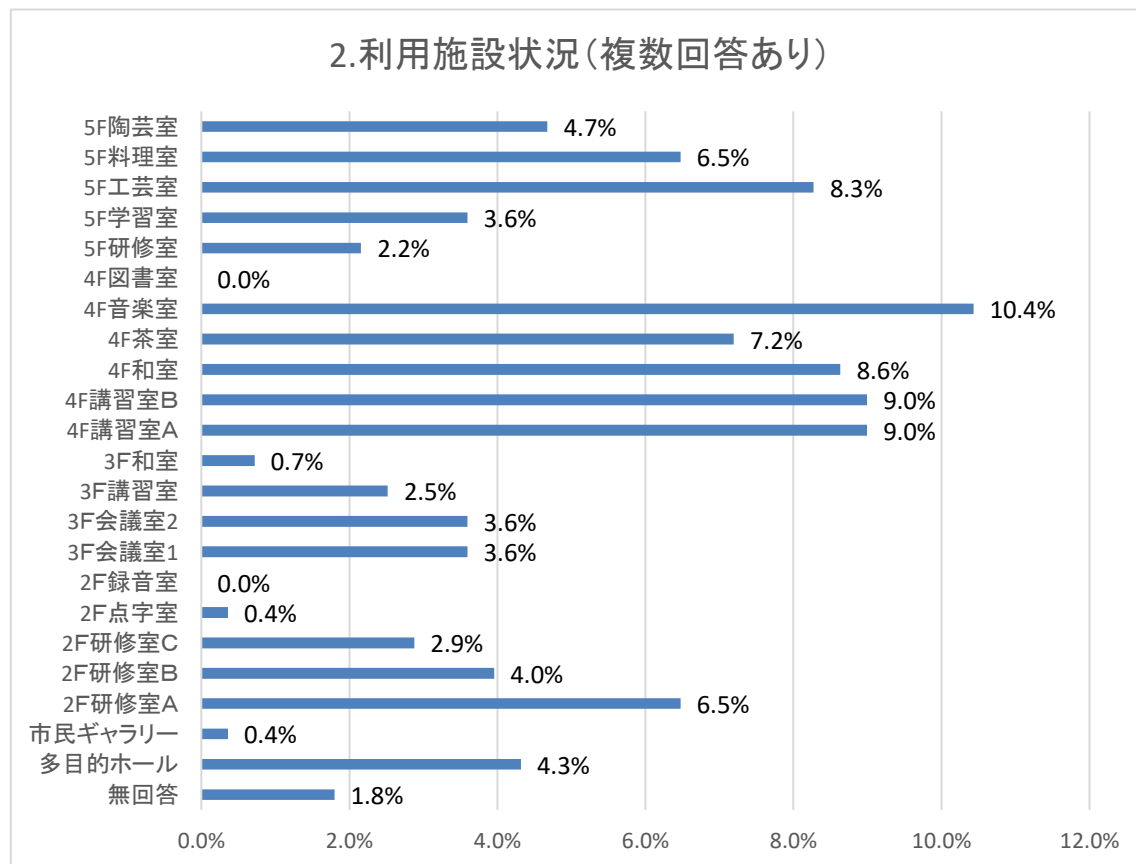
10代	2
20代	7
30代	15
40代	31
50代	24
60代	65
70代以上	79
無回答	5
計	228 (複数回答有)



## 2.利用施設

(複数回答有)

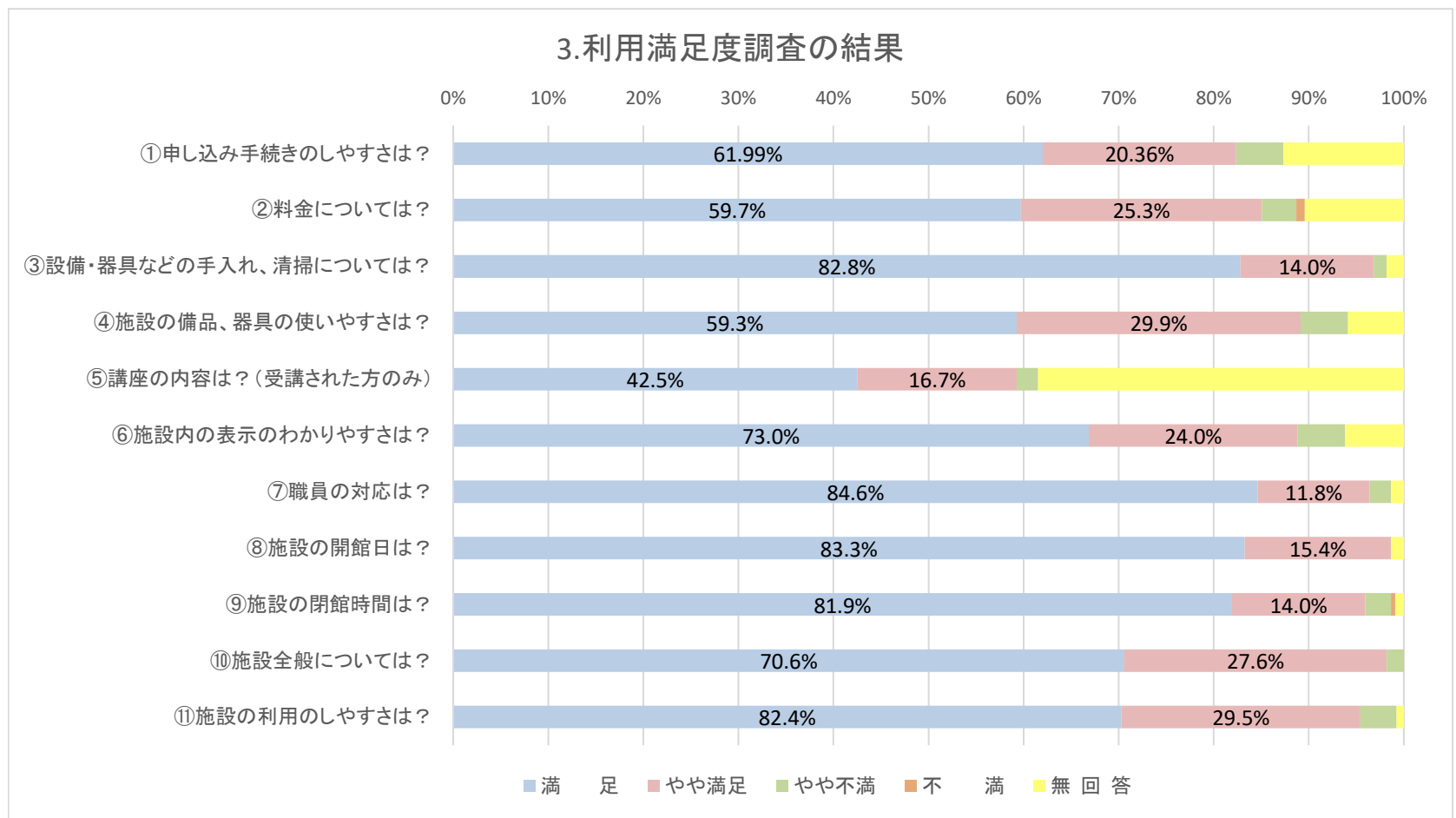
施設名	回答数
5F陶芸室	13
5F料理室	18
5F工芸室	23
5F学習室	10
5F研修室	6
4F図書室	0
4F音楽室	29
4F茶室	20
4F和室	24
4F講習室B	25
4F講習室A	25
3F和室	2
3F講習室	7
3F会議室2	10
3F会議室1	10
2F録音室	0
2F点字室	1
2F研修室C	8
2F研修室B	11
2F研修室A	18
市民ギャラリー	1
多目的ホール	12
無回答	5
回答数計	278



### 3.施設利用満足度

(人数)

施設利用満足度	満 足	やや満足	やや不満	不 満	無 回 答	回答数計
①申し込み手続きのしやすさは？	137	45	11	0	28	221
②料金については？	132	56	8	2	23	221
③設備・器具などの手入れ、清掃については？	183	31	3	0	4	221
④施設の備品・器具の使いやすさは？	131	66	11	0	13	221
⑤講座の内容は？	94	37	5	0	85	221
⑥施設内の表示のわかりやすさは？	141	53	12	0	15	221
⑦職員の対応は？	187	26	5	0	3	221
⑧施設の開館日は？	184	34	0	0	3	221
⑨施設の閉館時間は？	181	31	6	1	2	221
⑩施設全般については？	156	61	4	0	0	221
⑪施設の利用のしやすさは？	182	33	5	0	1	221



#### 4.利用者の皆様からのご意見

○貴重なご意見をいただきありがとうございます。回答を以下のようにいたします。

ご意見		回 答
申込について	①窓口が混むので、手続き窓口は別にして欲しいです。	窓口での申請は、貸館以外の申請も受けています。貸館申請での混雑時には整理券をお渡しするなど、混雑を避けるよう対応いたします。
	②申し込み手続きをPCに入力しておいて、申込者は使用日を連絡すればOKなど、申し込みをもう少し簡単にできるように欲しい、電話予約を可能にして欲しいです。(2件)	ホームページや電話で、部屋の空き状況をお伝えすることは、可能です。しかし、申込に関しては、事前に申請書を提出いただき使用目的や内容が使用許可条件に適合しているか確認し、使用許可書を申請者に交付する手続きとなります。ご理解ご協力をお願いいたします。
	③多目的ホールを2～3時間単位で貸し出して欲しいです。	使用料に係る使用時間区分は市の条例・規則で定められています。午前：午前9時から正午、午後：午後1時から午後5時、夜間：午後6時から午後9時、1日：午前9時から午後9時までとなっております。区分内でのご利用をお願いいたします。
	④窓口の方が不慣れな時に待たされることがあります。	お待たせすることがないよう体制を充実させて参ります。
	⑤部屋の使用料金が高いです。	他の施設と同様、料金については、市の条例・規則で定められております。
設備・備品について	⑥鍵の開け閉めがしづらいです。	不具合がある場合は都度ご報告ください。今後改善に努めます。
	⑦センターの開館時間を30分早くして欲しいです。	開館は8時45分となります。職員が対応可能な時間ですのでご理解のほどよろしく願いいたします。
	⑧テーブルの設置方法を教えて欲しいです。(4階)	ご不明な点は、ご説明いたします。受付までお声かけ下さい。
	⑨雪かきをした雪を長期間駐車場に置かないで欲しいです。駐車場が狭いため、少しでもスペースを確保して欲しいです。	降雪の際は除雪をし、駐車場の確保に努めています。しかし、今年は大雪のため駐車場の一部を雪置き場として使用せざるを得ない状況です。大変ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解のほどよろしく願いいたします。
	⑩イベント、会議が集中したときに駐車場が足りない、第2駐車場がもっと近くに欲しいです。(6件)	市民活動センターの駐車場が満車時は、市役所東側駐車場のご利用をお願いしています。ご不便をおかけしますがご理解ご協力をお願いいたします。
	⑪お花の道具の場所が移動していることがある	共有してご使用いただく備品など、次の方も気持ちよくご使用いただけるよう管理し、利用者へも周知して参ります。
	⑫ボウルや鍋が汚いことがあります。	
	⑬4階、5階のWi-Fiが弱いです。	各部屋のWi-Fi環境を見直しました。新たに1階多目的ホールが利用可能となりました。また、2階～5階までの <b>全ての部屋</b> がWi-Fi利用可能です。受信感度が弱い場所もございます事前に職員まで確認ください。
	⑭備品の使い方を指導していただき、使いやすくして欲しいです。	ご不明な点は、ご説明いたします。受付までお声かけ下さい。
	⑮5階の美術室の水道の取手が間違いやすく水が無駄になる。	利用者の方へ分かりやすく周知を行います。
	⑯虫が入るため、音楽室に網戸を付けて欲しいです。	窓の形状から、網戸の取り付けが現状不可能です。他の対策を検討し、市へも要望を伝えて参ります。
	⑰料理実習室に、洗った食器を入れるカゴを置く台が欲しい。今は、置く場所がないため椅子の上に置いていますが、とても不安定です。(2件)	今後検討して参ります。
	⑱コピー機を日曜日も使えるようにして欲しいです。(2件)	防犯上の理由で対応できません。
	⑲エアコンを設置して欲しいです。(2件)	市へ要望を伝えて参ります。
	⑳多目的ホールの南屋外ドアが開かず無理に開けてしまい曲がってしまいました。	補修を行いますので、不具合がある場合は都度ご報告ください。換気のためホール屋外ドアを開ける場合は、必ずドアストッパーをご使用ください。椅子や石などを挟めるとドアが歪み開閉が出来なくなる原因となります。ドアストッパーは窓口でお貸出ししています。
	㉑多目的ホールのシートを引くのが大変(2件)	机や椅子を使用する場合は、床を傷つけないためシートを敷いています。ご協力をお願いいたします。
	㉒研修室Cのドアストッパーが効かない	不具合がある場合は都度ご報告ください。今後改善に努めて参ります。
	㉓机が重たくて動かしづらいです。	令和4年度よりすべての会議室の机をキャスター付きに変更いたします。

好評	<ul style="list-style-type: none"><li>・気持ちよく使わせていただいています</li><li>・清掃が行き届いていて使いやすく満足</li><li>・受付の方の感じが良い</li><li>・電話対応がとても良い</li><li>・Wi-Fiが使用できるようになって、利用しやすくなりました</li></ul>
----	--

今回のアンケート調査は、市民活動センター登録団体及び利用者254件に配布し221件のご協力を頂きました。センターの利用満足度については、「満足」と「やや満足」を合わせ、ほぼすべての項目で82%以上の評価を頂きましたが、今回いただいたご意見・ご指導・ご質問は、皆様からの貴重な声として受け止め、今後の運営に役立ててまいります。今後とも利用者の皆様に利用しやすい施設を目指しサービスの向上に努めてまいります。

苫小牧市民活動センター