

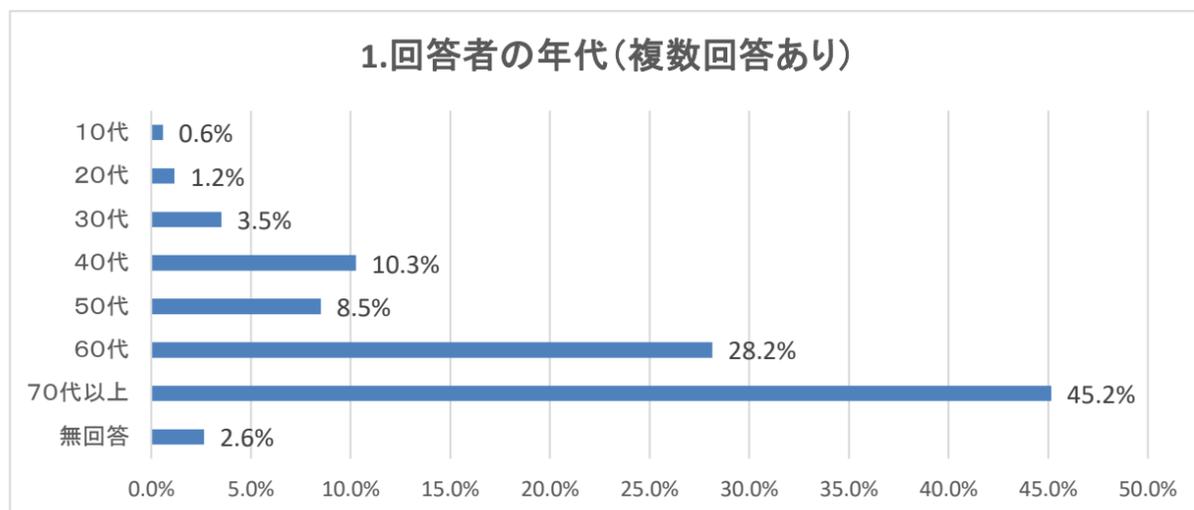
令和5年度市民活動センター利用者アンケート結果

〔実施期間〕 令和5年11月15日(水)～令和6年1月15日(月)
 〔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〕 487件
 〔回答数〕 341件 (回収率70.0%)
 〔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

(複数回答有)

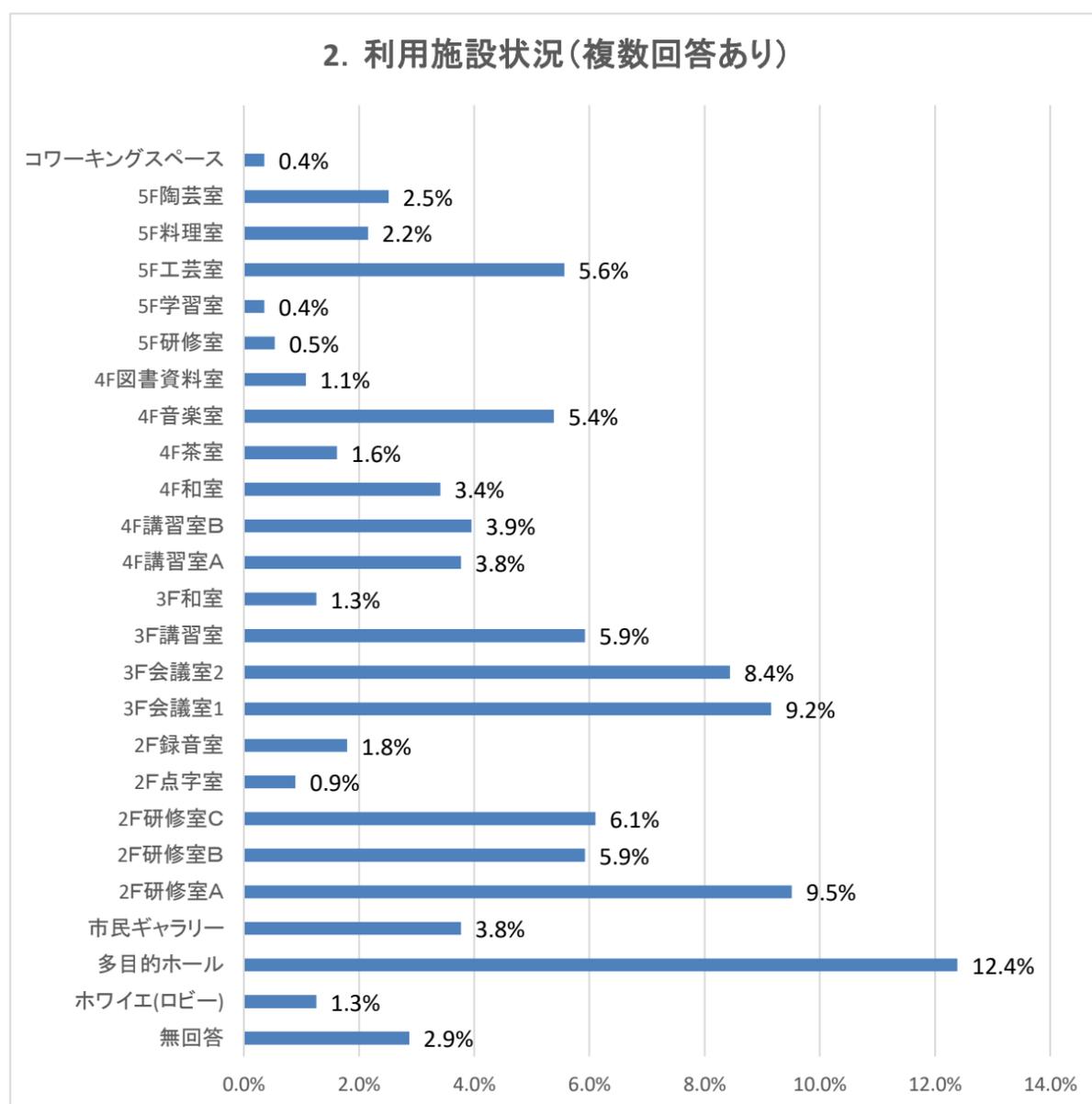
10代	2
20代	4
30代	12
40代	35
50代	29
60代	96
70代以上	154
無回答	9
計	341



2. 利用施設

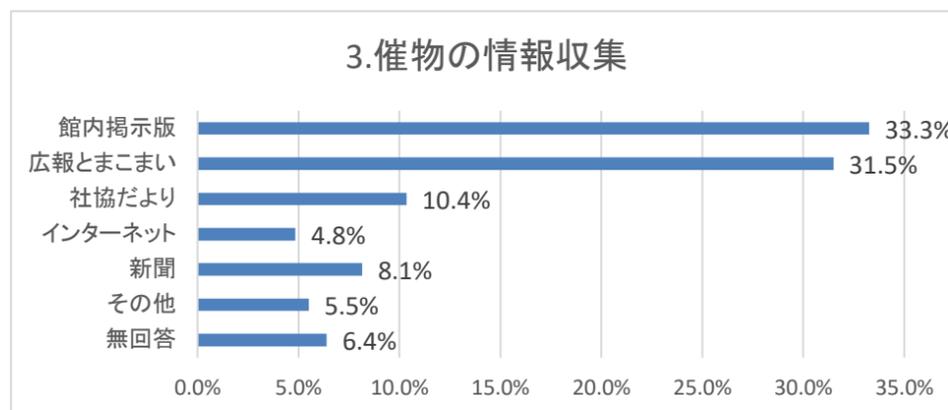
(複数回答有)

施設名	回答数
コワーキングスペース	2
5F陶芸室	14
5F料理室	12
5F工芸室	31
5F学習室	2
5F研修室	3
4F図書資料室	6
4F音楽室	30
4F茶室	9
4F和室	19
4F講習室B	22
4F講習室A	21
3F和室	7
3F講習室	33
3F会議室2	47
3F会議室1	51
2F録音室	10
2F点字室	5
2F研修室C	34
2F研修室B	33
2F研修室A	53
市民ギャラリー	21
多目的ホール	69
1Fホワイエ(ロビー)	7
無回答	16
回答数計	541



3. 当センターの催物の情報はどのように得ているのか？

館内掲示版	151
広報とまこまい	143
社協だより	47
インターネット	22
新聞	37
その他	25
無回答	29
回答数計	454

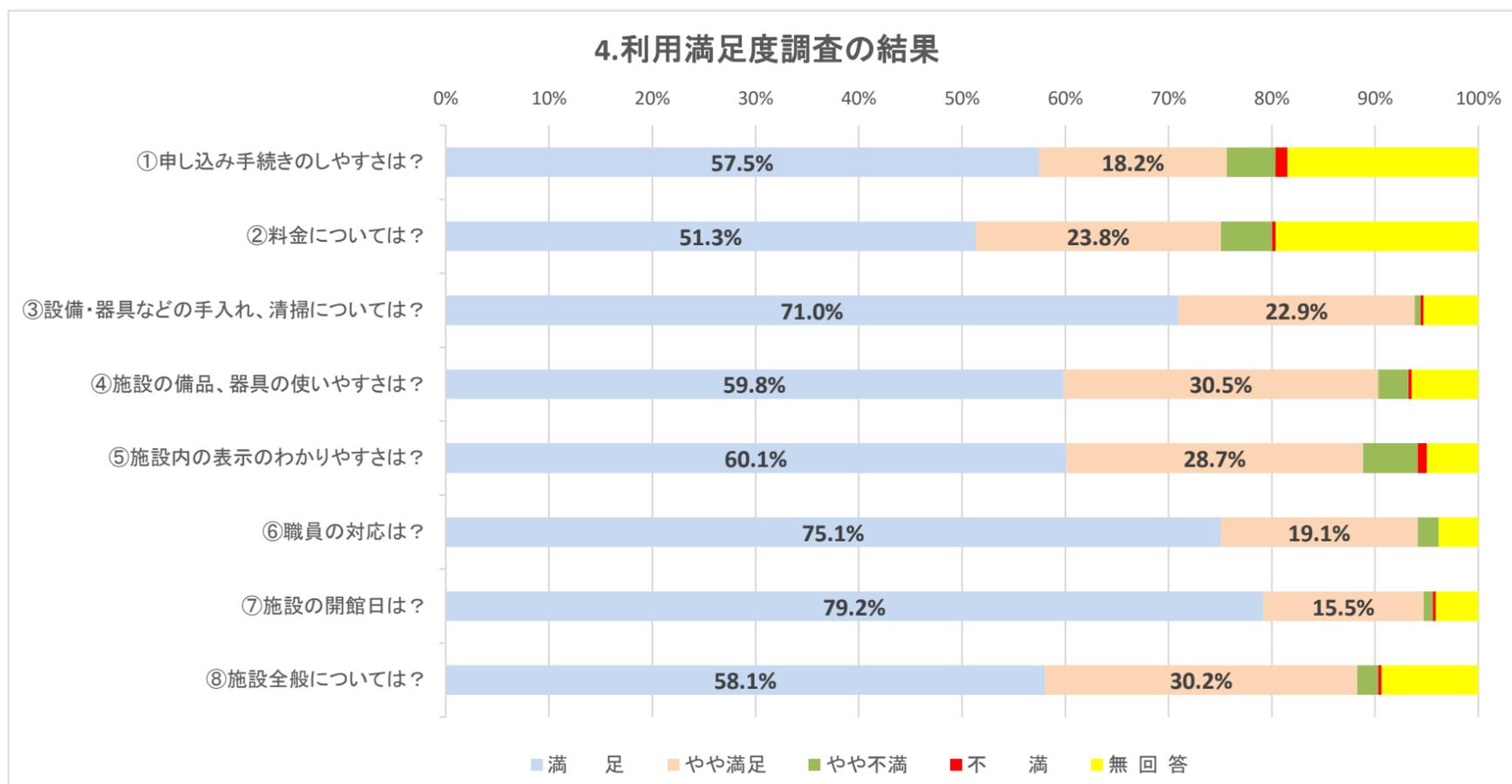


その他
①友人 ②窓口の予定表 ③生がい便り ④ロコミ ⑤サークルの人から など

4. 施設利用満足度

(人数)

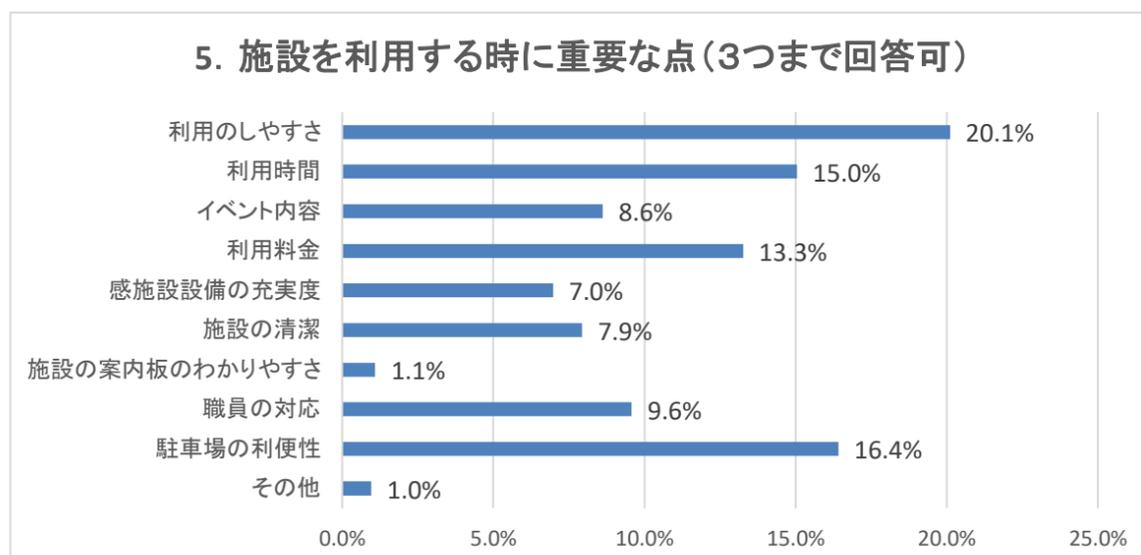
施設利用満足度	満 足	やや満足	やや不満	不 満	無 回 答	回答数計
①申し込み手続き(利用申請)はしやすいですか？	196	62	16	4	63	341
②料金については？	175	81	17	1	67	341
③設備・器具などの手入れ、清掃については？	242	78	2	1	18	341
④施設の備品・器具の使いやすさは？	204	104	10	1	22	341
⑤施設内の表示のわかりやすさは？	205	98	18	3	17	341
⑥職員の対応は？	256	65	7	0	13	341
⑦施設の開館日は？	270	53	3	1	14	341
⑧施設全般については？	198	103	7	1	32	341



5. 施設を利用する時に重要なことはなにか？

(3つまで回答可)

利用のしやすさ	147
利用時間	110
イベント内容	63
利用料金	97
施設設備の充実度	51
施設の清潔感	58
施設の案内板のわかりやすさ	8
職員の対応	70
駐車場の利便性	120
その他	7
計	731



その他

- ①エアコンの有無 ②予約が取りやすい ③施設の場所が利用しやすい
④宣伝やPRのうまさ など

6. 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申し込み方法が変わると不安があります。	・申込方法を変更する場合は、事前に利用者様にご案内しております。ご不明な点は、職員へご相談ください。
	②電話での予約受付(1週間以内の本手続き)等ができるとうありがたい。	・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。しかし電話・ネットでの申込に関しては、現状では難しい状況です。ご理解願います。
	③当日の受付時に、提出書類を書くのに手間がかかります。 ④手続きの面倒が多い。	・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します。
	⑤もう少し時間を早めに(教室)開放してほしい。せめて30分位前。私はバスで早めに来ることが多いので。	・利用可能時間の15分前より鍵をお渡ししております。準備等も含めたご利用をお願いします。
	設備・備品について	⑥トイレの洋式の広さをひろくしてほしい(特に1F)
⑦プロジェクターを使用したい時、他の団体と重なる時があるので何台か増やしてほしい。		・ご不便をおかけしております。プロジェクターについては、検討します。
⑧多目的ホールを利用していますが、緑のシートが汚れているので新しくして頂けると嬉しいです。 ⑨多目的ホールのシートは必要でしょうか。		・机や椅子を使用する際、床を傷つけないためにシートを敷いています。ご不便をおかけしますが、引き続きご協力をお願いします。
⑩エアコンを設置して欲しい(7件) ⑪窓の網戸があると助かる。 ※特に上階の午後は辛かった。扇風機を借りることができて良かったです(2件)		・カーテンの設置や扇風機の貸出等の対策をしておりますが、利用される方の不快な環境が改善出来ていないことを十分承知しております。エアコンについては、これまでも市へ要望を伝えておりますが、引き続き協議して参ります。また、窓の形状から、網戸の取り付けが現状不可能です。ご理解願います。
⑫コピー機がコンビニ並みの機器になれば嬉しいです。		・当センターのサービスとして設置しているコピー機ですが、コンビニに比べて利用頻度や使用環境が違うことからコストの安価な機器を使用しております。今後も可能な範囲で最適な機器を設置したいとは考えておりますが、コンビニとは事情が違いますことをご理解願います。
⑬1階ホールの展示物が多すぎて、威圧感がある。		・市民の方より設置依頼が多く、現状では掲示スペースも限られておりますのでご理解願います。
⑭多目的ホールのピアノ、準備室からホールへの移動が大変。狭い通路を通らなければならない、あちこち傷つける危険が高いのでホールに設置して下さい。		・多目的ホールは多数の方がご利用になり、それぞれ使用形態・目的が異なるため、ホールにピアノを常設することは難しいと考えております。
⑮水道の水の出が逆であわてる場合がある。		・建物の新設当時の水道設備仕様と現在の一般的な仕様の違いにより、蛇口の使用方法が違うことでご不便をお掛けしております。改修には、多額な費用を要することから現時点においては難しいものと考えておりますが、これまで同様、市へ要望として伝えて参ります。
⑯DVDがいつも電池切れなのかな。		・ご不明な点があれば受付へお問い合わせをお願いします。
⑰コロナで撤去されたゴミ箱の設置を希望します。		・現在、各部屋にはゴミ箱を設置しておりません。必要な方は、各階のロビーにゴミ箱を設置しておりますのでご利用ください。
⑱サークルでお借りしているロッカーですが、鍵をかけられるようにできたら嬉しいです。		・男女平等参画推進センターの登録サークルには、棚に空きがあった場合にサークル共用品を置く棚をお貸ししています。基本的には鍵を掛けることはできませんが、4階男女平等参画推進センター窓口でご相談ください。
⑲4F 講習室Bですが、作業台下にあるコンセントが使いづらいです。改善を希望します。		・講習室Bのコンセントは、施設を多目的にも利用できるように埋め込み式になっております。ご利用に支障が出るようなときは、延長コード等で対応できることもあるかもしれませんので、4階男女平等参画推進センター窓口までご相談ください。
⑳茶室の物置に私物(サークル)の茶道具を置かないよう女性センターから強く求められておりましたが、会場費を納めている利用者にとっては納得が出来ません。		・公共施設であることから、様々な方が利用される貸室となっており、私物を置くことはできません。ただし、登録サークルについては、空いている棚等がある場合についてのみ収納を許可しております。詳細につきましては、4階男女平等参画推進センター窓口までご相談ください。
㉑風炉のヒーター、お湯が沸きません。		・風炉に設置しております電熱器は、熱量が高くないためにあらかじめ給湯室や電気ポット等で沸かしたお湯をご利用いただいておりますことをご理解願います。
㉒各階のロビーの使用を、少し使いやすくしてほしい。(少しの時間を少人数で使いたいたため。)		・少人数でご利用の場合は、1階のロビーなどをご活用ください。今後、他の階も利用しやすいように検討して参ります。

	⑳4階の講習室A・Bに水回りの設備があると、華道教室としては最高だと思います。又、2・3階の会議室には水回りの設備があるのでしょうか？	・各施設は、利用用途や収容人数の違いにより構造や設置備品等が違い、利用については、目的に合う選択をしていただいております。水回りは高額な改修や部屋面積を必要とすることから、既存の施設でご利用くださいますようお願いいたします。また、2・3階には水回りの設備はない為、各階の給湯室をご利用ください。
	㉑市民ギャラリーのテーブルやパネルの点検をしてほしい。	・テーブルについては、順次入れ替えを行います。また、パネルの点検は、市へ要望しています。
	㉒ガスコンロの使用の仕方がわかりにくい。	・ご不明な点があればお手数ですが職員へお問い合わせ頂きますようお願いいたします。また、料理実習室の各テーブルに取扱い説明書を設置しておりますのでご覧ください。
	㉓要望：ギャラリーをもう1つ増設してほしい。そうすることで、複数展示が同時開催することが可能となり、集客性も高まるのではないかと思います。	・現状、構造上の関係で難しいと考えます。
	㉔施設の部屋の中にもその部屋が、今どこにいるのか表示があるといいかなと思います。研修室A(入り口)に表示があるけど、室内にはないので。大きな部屋だと似たような感じなので表示(ホワイトボードの上)があるとよい。	・表示を検討します。
その他	㉕駐車場不足(6件) ㉖イベントの際に駐車場が不足していて、どこに停めるか迷った事があります。	・市民活動センターの駐車場が満車の場合、 第2駐車場 のご案内をしております。また市役所東側駐車場もご利用いただけますので、受付までお声かけください。 ・第2駐車場の場所がわからない場合は、受付までお声掛けください。
	㉗札幌では22時までの所があり、苫小牧にも1つ夜遅くまで利用できるセンターがあると、夜、仕事後に利用できるかなと思っています。	・職員の対応などもありますので、苫小牧市全体の課題として市へ報告します。
	㉘利用時間をコミセンのように3時間きざみでお願いしたい。	・市の条例で定められております。ご意見があることをお伝えします。
	㉙暖房費が高い気がする。	・他の施設と同様、料金については、市の条例で定められております。
	㉚センター祭の魅力up、周知。	・男女平等参画推進センター祭は、男女平等参画推進センターサークル協議会が主催で毎年開催している事業です。事務局として、主催者とも協議しながらより良い事業開催が出来るように努めて参りたいと考えております。
	㉛受付の対応ですが、丁寧に接してくれる方もいれば、そうでない方もおられます(2件)	・改めて接遇などを改善して参ります。
	㉜部屋によってブラインドが壊れている。	・ブラインドが故障している部屋に関しては、随時、カーテンに変更しております。壊れている場所があれば受付へご報告ください。
	㉝年配者の方、携帯電話もっていない方も時々いるようで、公衆電話があると良いかと思えます。	・電話が必要な場合、受付にご相談ください。
好評	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもお世話になりありがとうございます(12件) ・いつも要望に答えて頂き、ありがとうございます。職員の方々もいつも丁寧に接して頂き感謝しています。 ・市民が健康的に暮らす事ができるような活動内容をすすめていることが素晴らしい。 ・職員の方、清掃の方、皆さんに親切にいただいております。 ・20年以上前に利用して以来の来館でしたが、すっかり変わりきれいになっていて、時の流れを感じました。 ・今までいろいろな施設のところで稽古してきましたがここがThe Best Place To Dance at. ・お掃除など行き届いており、いつも心地よく利用させていただいております。ありがとうございます。 ・とても貴重なスペースを提供していただいております。感謝しております。 ・予約が抽選になり良かったと思えます。 ・トイレもいつもきれいで気持ち良く過ごす事が出来ています。ありがとうございました。 	
<p>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487件に配布し341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75%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。</p> <p style="text-align: right;">苫小牧市民活動センター</p>		