

2019年度

# 宝塚市立東公民館 アンケート調査 結果報告

- |         |                            |
|---------|----------------------------|
| 1. 時 期  | 令和2年1月24日(金)～3月10日(火)      |
| 2. 場 所  | 宝塚市中央公民館にて実施               |
| 3. 対 象  | 公民館の来館者、利用者                |
| 4. 調査方法 | 代表者連絡会や受付窓口にて配布、回収箱を設置して回収 |
| 5. 回収数  | 207                        |
| 6. その他  | 回答依頼し、受入分を回収しているため回収率は100% |

令和2年9月

宝塚市立東公民館

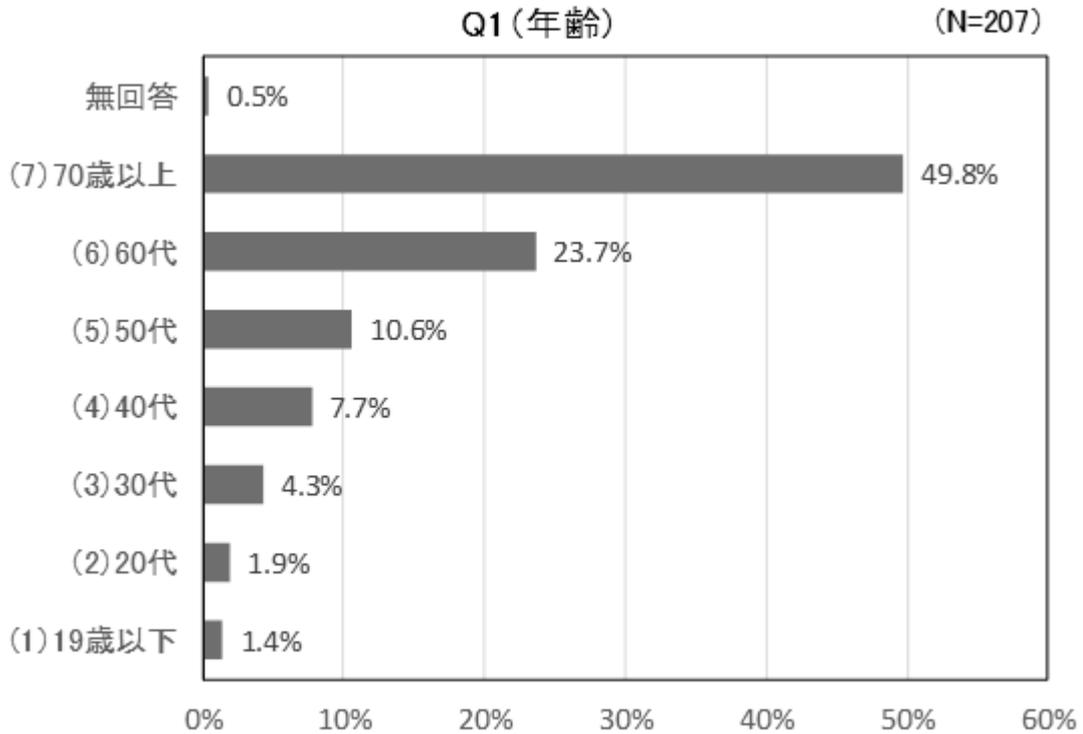
# 目 次

<b>1. あなた自身についてお聞きします。</b> .....	<b>1</b>
Q1 年齢は .....	1
Q2 公民館登録グループに加入していますか。登録はどの公民館でされていますか。 .....	1
Q3 どのくらいの頻度で利用しますか。 .....	2
Q4 通常どの利用時間の区分で活動されていますか。 .....	2
Q5 利用1回あたりの実際の活動時間はおおむねどれくらいですか。 .....	3
Q6 東公民館を利用し始めてからどのくらいになりますか。 .....	3
<b>2. 公民館サービスへの評価について</b> .....	<b>4</b>
・開館時間(9時から21時)について.....	6
・利用時間の区分(午前・午後1・午後2・夜間)について .....	6
・部屋やホールなどの広さや使いやすさなどについて .....	7
・活動用品の保管場所などについて .....	7
・トイレなどの設備について.....	8
・印刷機や部屋使用時の設備・備品について .....	8
・駐車場や自転車置き場について .....	9
・部屋予約の方法について .....	9
・職員の接遇について.....	10
・利用料金について.....	10
・公民館主催講座の内容について.....	11
・公民館主催講座の開催時期、時間、場所について.....	11
・公民館活動に伴う公民館への学習相談について .....	12
・公民館からの学習情報の提供について .....	12
・東公民館の総合的な評価について.....	13
・宝塚市の公民館全体の総合的な評価について.....	13
<b>3. 公民館で最優先に取り組む課題について</b> .....	<b>16</b>
<b>4. 公民館の各種取組についてご感想</b> .....	<b>17</b>
<b>5. その他、公民館に対するご意見、ご要望</b> .....	<b>18</b>

1. あなた自身についてお聞きします。あてはまる数字に1つだけ○をつけてください。

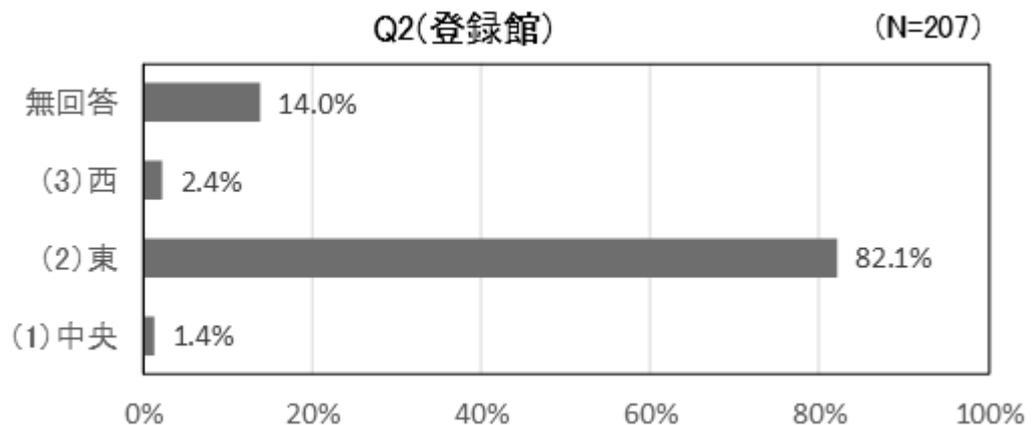
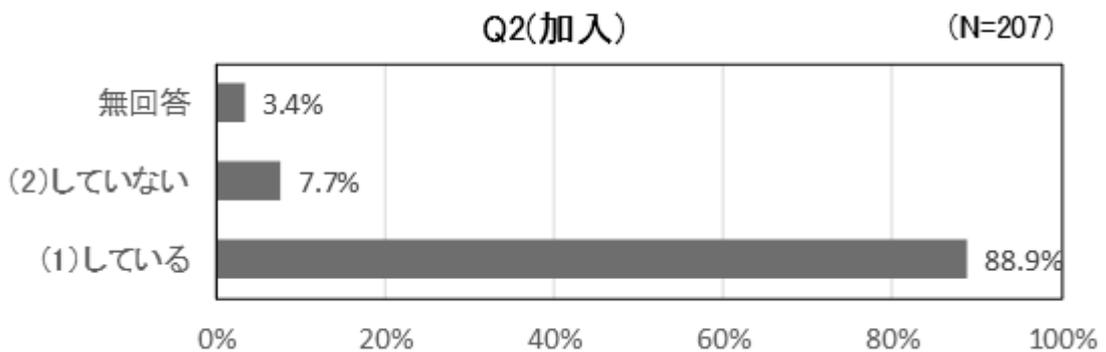
Q1 年齢は

- (1) 19歳以下 (2) 20代 (3) 30代 (4) 40代 (5) 50代 (6) 60代 (7) 70歳以上



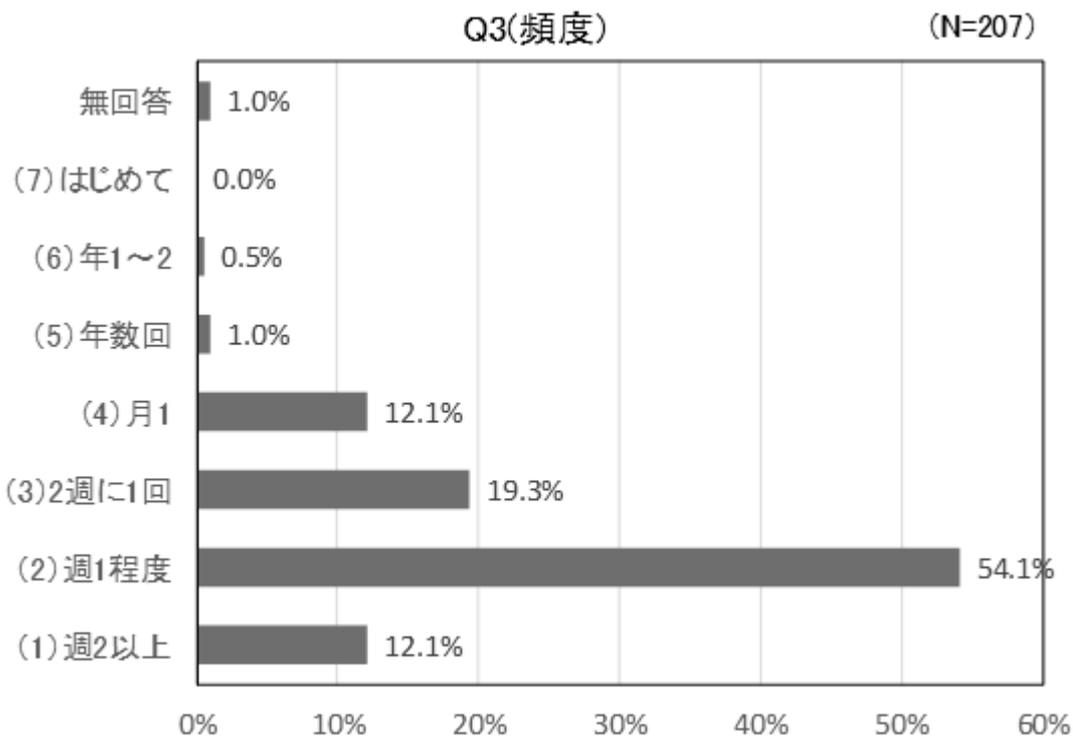
Q2 公民館登録グループに加入していますか。登録はどの公民館でされていますか。

- (1) 加入している → ① 中央公民館 ② 東公民館 ③ 西公民館  
(2) 加入していない (加入していない方は、Q4、Q5の回答は不要です)



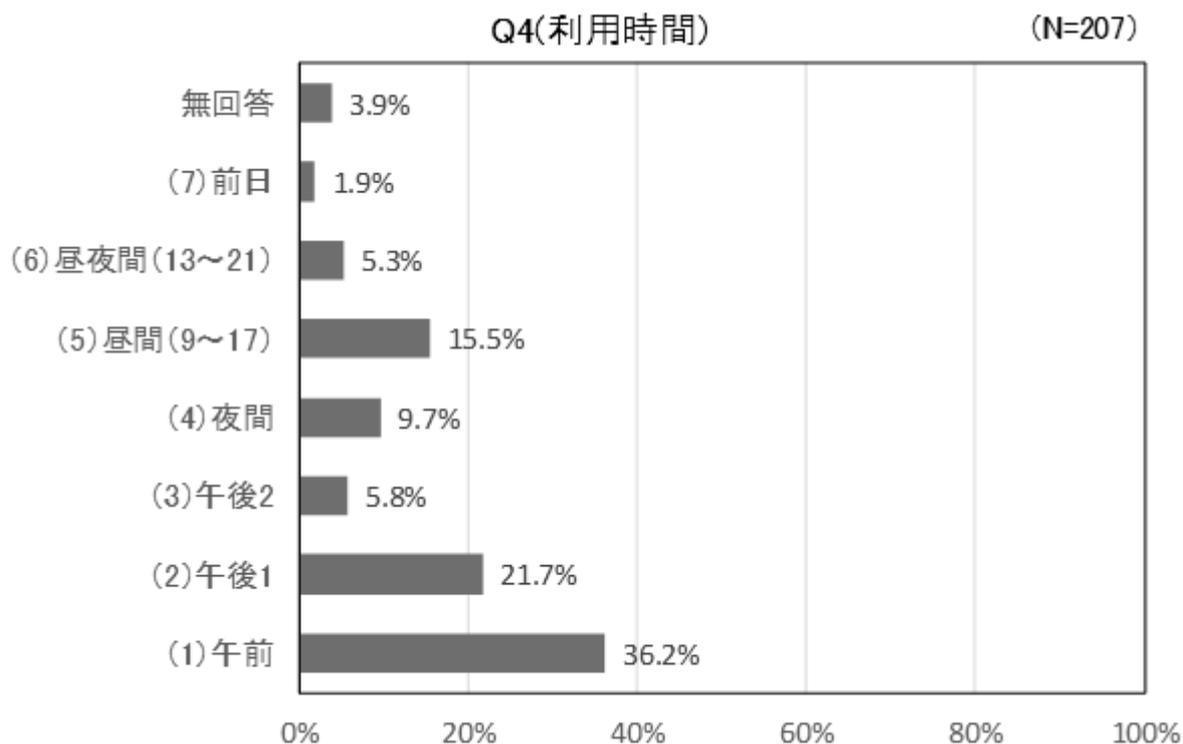
Q3 どのくらいの頻度で利用しますか。

- (1) 週2回以上 (2) 週1回程度 (3) 2週に1回程度 (4) 月1回程度 (5) 年数回程度  
(6) 年1~2回程度 (7) はじめて



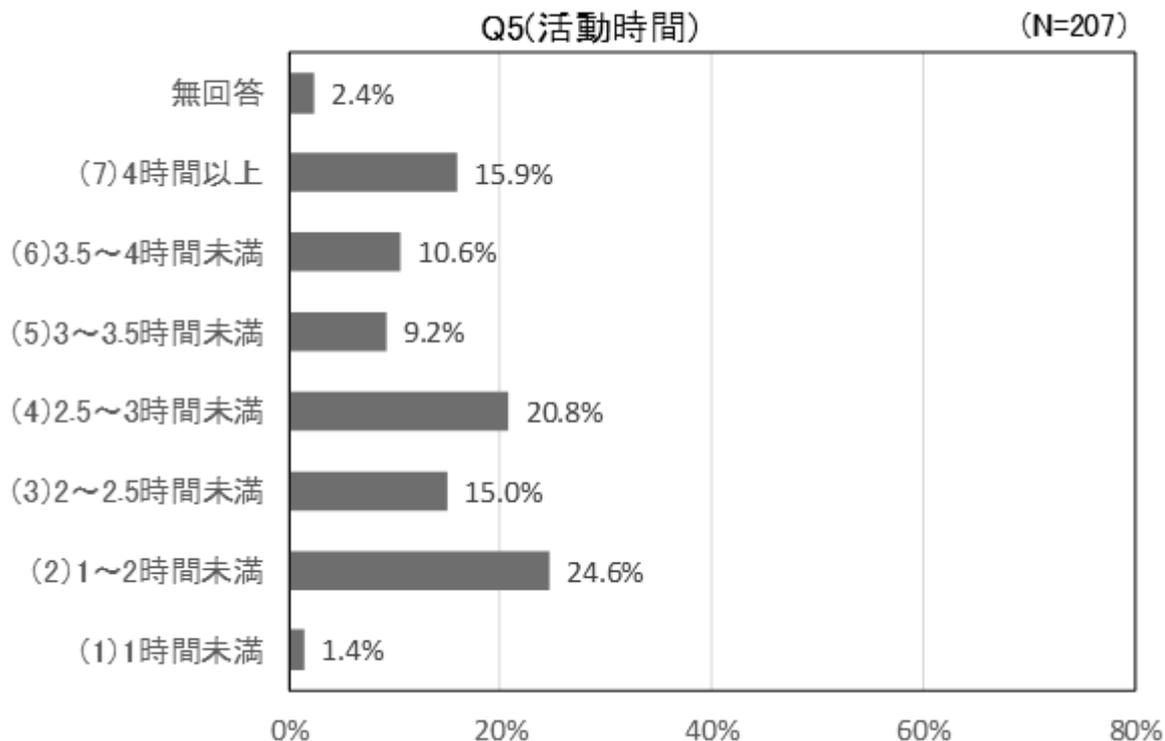
Q4 通常どの利用時間の区分で活動されていますか。

- (1) 午前 (2) 午後1 (3) 午後2 (4) 夜間 (5) 昼間(9時~17時) (6) 昼夜間(13時~21時) (7) 全日



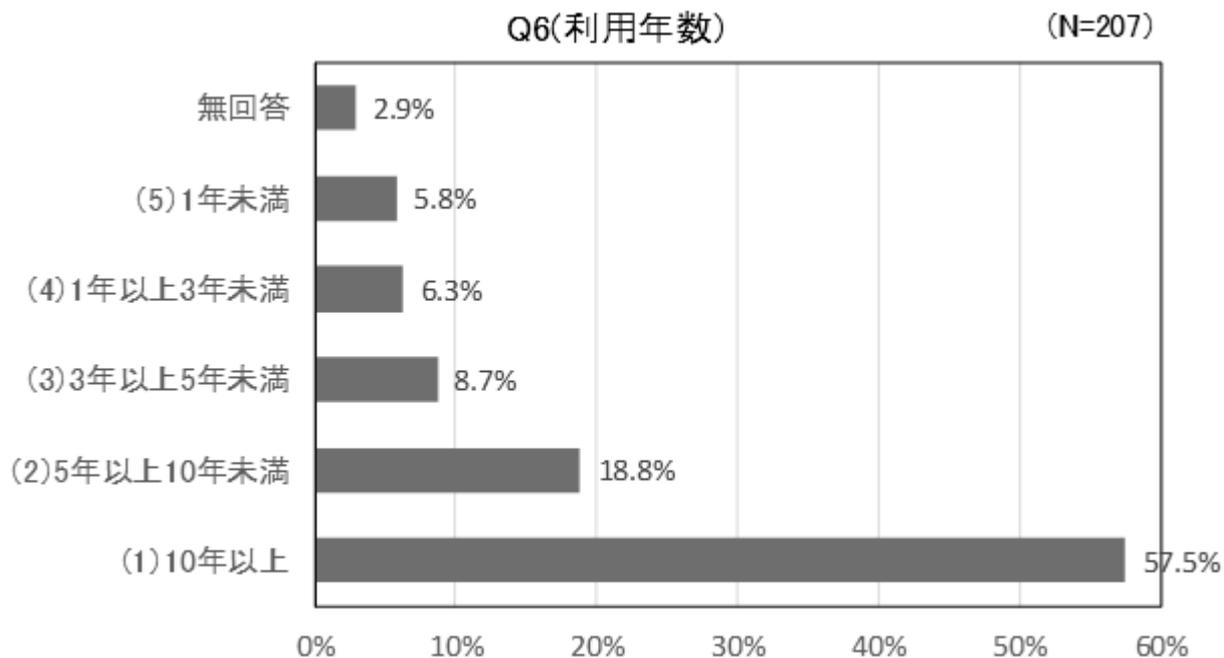
Q5 利用1回あたりの実際の活動時間はおおむねどれくらいですか。

- (1) 1時間未満 (2) 1時間～2時間未満 (3) 2時間～2時間30分未満 (4) 2時間30分～3時間未満  
(5) 3時間～3時間30分未満 (6) 3時間30分～4時間未満 (7) 4時間以上



Q6 東公民館を利用し始めてからどのくらいになりますか。

- (1) 10年以上 (2) 5年以上10年未満 (3) 3年以上5年未満 (4) 1年以上3年未満 (5) 1年未満



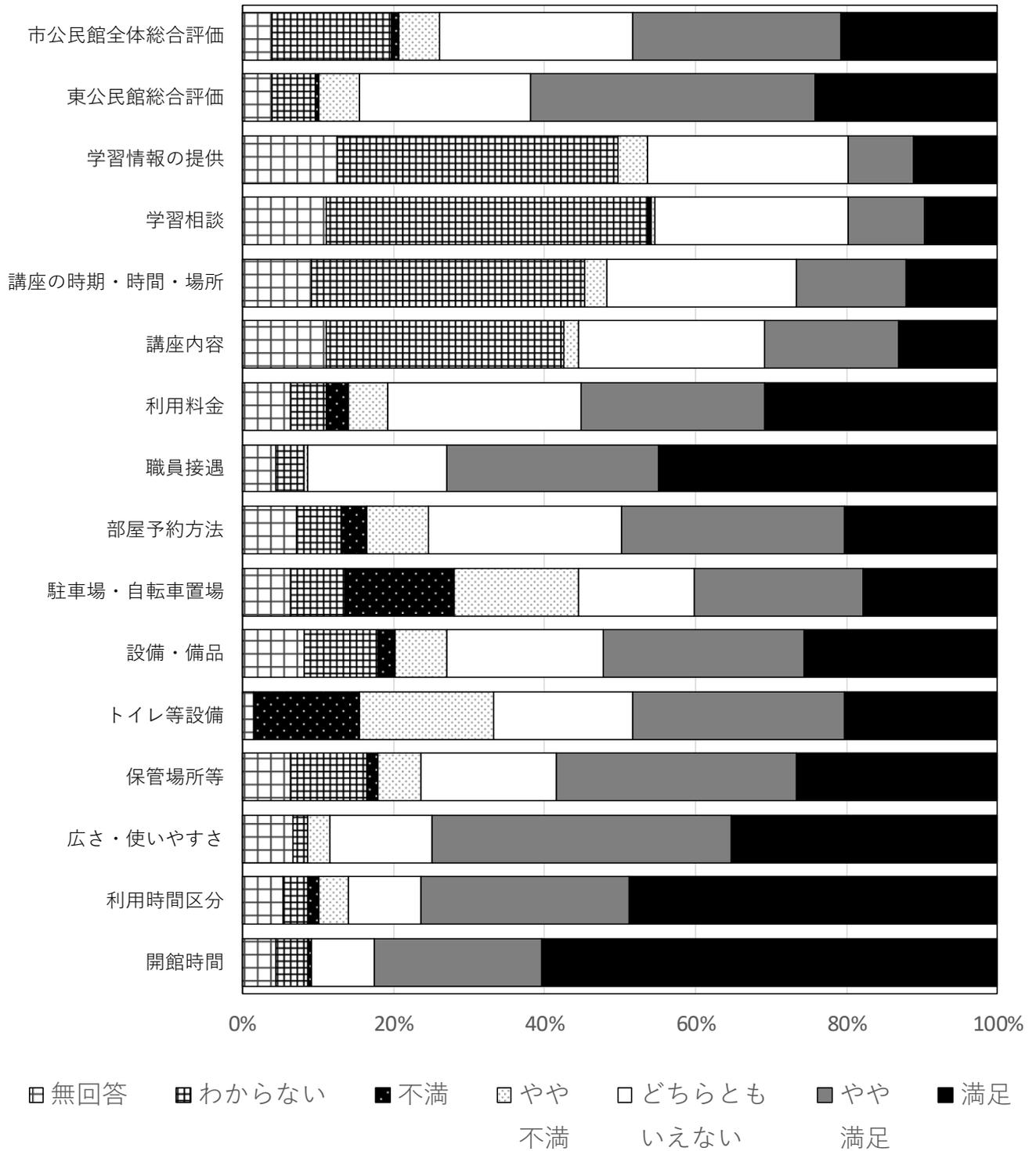
2. 公民館サービスへの評価についてお聞きします。あてはまる数字に1つだけ○をつけてください。

部屋の利用をしていない方で評価ができない項目については「わからない」を選んでください。	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない
開館時間（9時から21時）について	6	5	4	3	2	1
利用時間の区分（午前・午後1・午後2・夜間）について	6	5	4	3	2	1
部屋やホールなどの広さや使いやすさなどについて	6	5	4	3	2	1
活動用品の保管場所などについて	6	5	4	3	2	1
トイレなどの設備について	6	5	4	3	2	1
印刷機や部屋使用時の設備・備品について	6	5	4	3	2	1
駐車場や自転車置き場について	6	5	4	3	2	1
部屋予約の方法について	6	5	4	3	2	1
職員の接遇について	6	5	4	3	2	1
利用料金について	6	5	4	3	2	1
公民館主催講座の内容について	6	5	4	3	2	1
公民館主催講座の開催時期、時間、場所について	6	5	4	3	2	1
公民館活動に伴う公民館への学習相談について	6	5	4	3	2	1
公民館からの学習情報の提供について	6	5	4	3	2	1
東公民館の総合的な評価について	6	5	4	3	2	1
宝塚市の公民館全体の総合的な評価について	6	5	4	3	2	1

■ 公民館の項目別評価 (N=207)

評価項目	無回答	わからない	不満	やや 不満	どちらとも いえない	やや 満足	満足	全体
開館時間	4.3%	4.3%	0.5%	0.0%	8.2%	22.2%	60.4%	100.0%
利用時間区分	5.3%	3.4%	1.4%	3.9%	9.7%	27.5%	48.8%	100.0%
広さ・使いやすさ	6.8%	1.9%	0.0%	2.9%	13.5%	39.6%	35.3%	100.0%
保管場所等	6.3%	10.1%	1.4%	5.8%	17.9%	31.9%	26.6%	100.0%
トイレ等設備	1.4%	0.0%	14.0%	17.9%	18.4%	28.0%	20.3%	100.0%
設備・備品	8.2%	9.7%	2.4%	6.8%	20.8%	26.6%	25.6%	100.0%
駐車場・自転車置場	6.3%	7.2%	14.5%	16.4%	15.5%	22.2%	17.9%	100.0%
部屋予約方法	7.2%	5.8%	3.4%	8.2%	25.6%	29.5%	20.3%	100.0%
職員接遇	4.3%	3.9%	0.0%	0.5%	18.4%	28.0%	44.9%	100.0%
利用料金	6.3%	4.8%	2.9%	5.3%	25.6%	24.2%	30.9%	100.0%
講座内容	11.1%	31.4%	0.0%	1.9%	24.6%	17.9%	13.0%	100.0%
講座の時期・時間・場所	9.2%	36.2%	0.0%	2.9%	25.1%	14.5%	12.1%	100.0%
学習相談	11.1%	42.5%	0.5%	0.5%	25.6%	10.1%	9.7%	100.0%
学習情報の提供	12.6%	37.2%	0.0%	3.9%	26.6%	8.7%	11.1%	100.0%
西公民館総合評価	3.9%	5.8%	0.5%	5.3%	22.7%	37.7%	24.2%	100.0%
市公民館全体総合評価	3.9%	15.9%	1.0%	5.3%	25.6%	27.5%	20.8%	100.0%

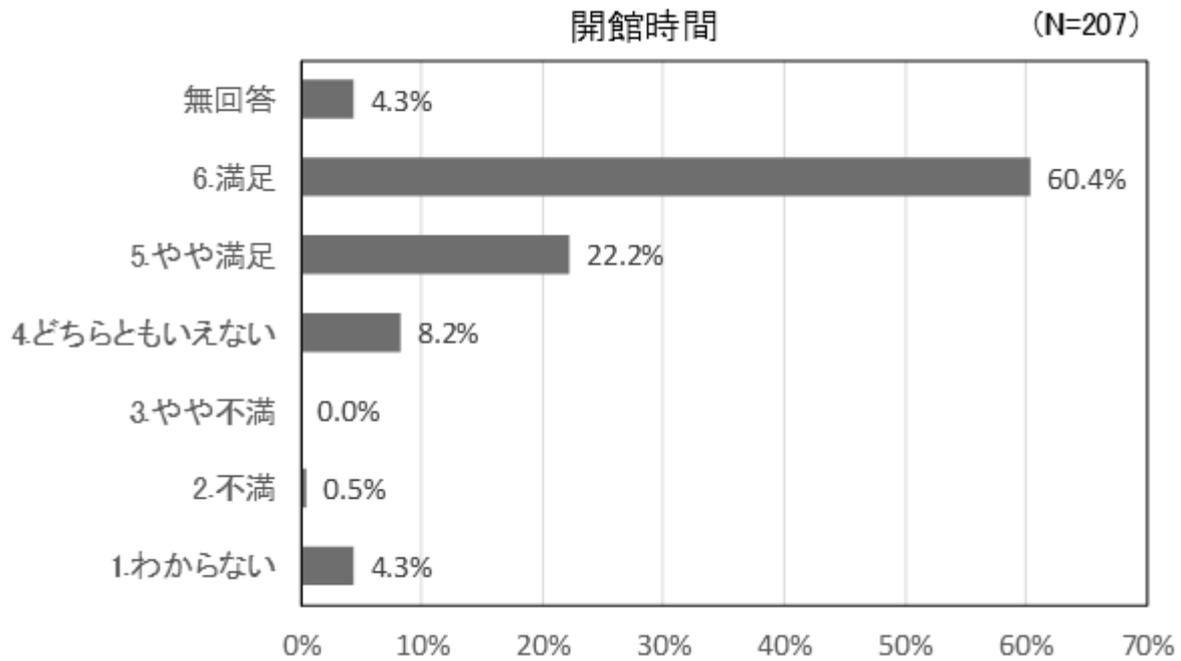
## 公民館の項目別評価



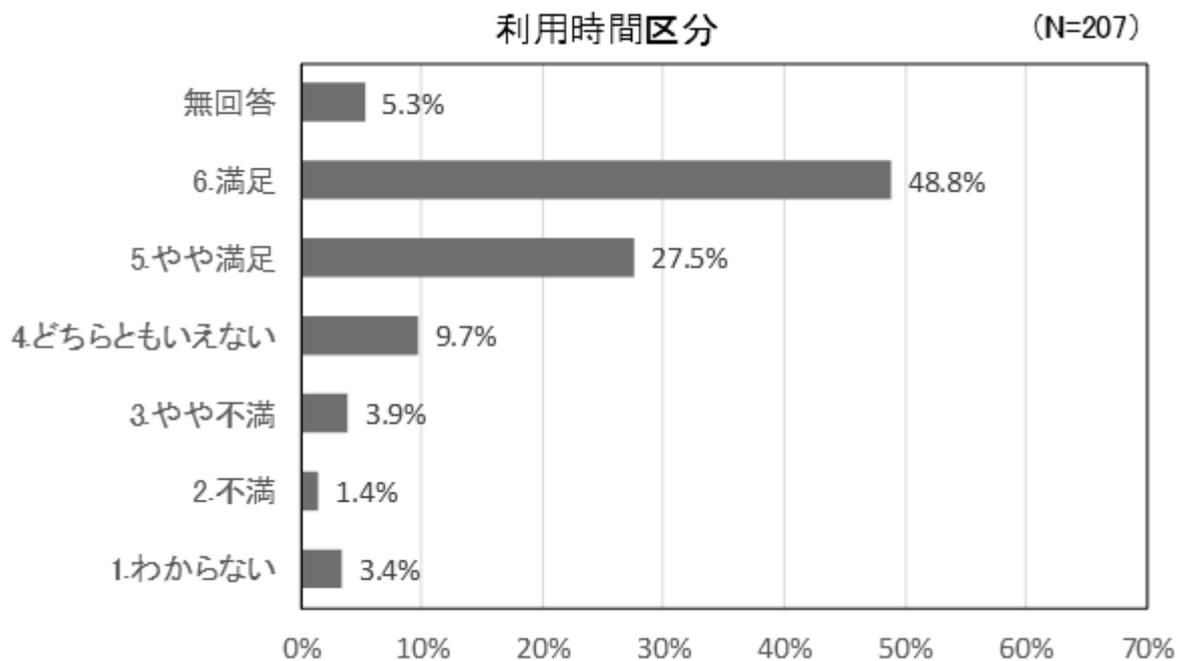
部屋の利用をしていない方で評価ができない項目については「わからない」を選んでください。

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない
開館時間（9時から21時）について	6	5	4	3	2	1
利用時間の区分（午前・午後1・午後2・夜間）について	6	5	4	3	2	1

・開館時間（9時から21時）について



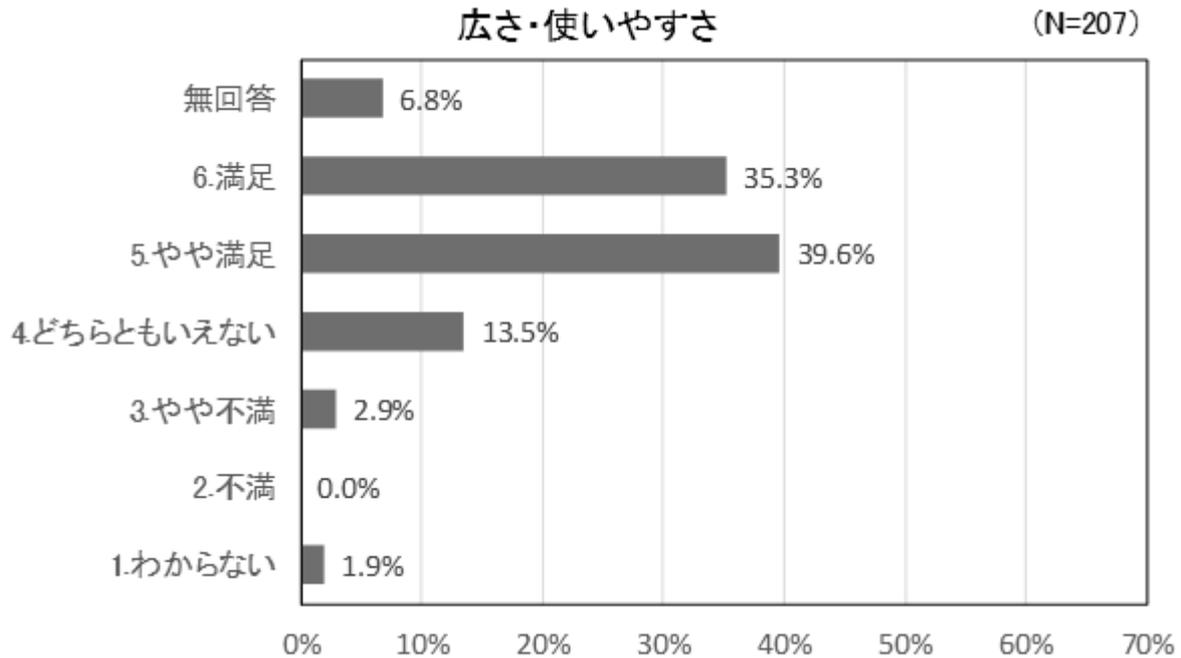
・利用時間の区分（午前・午後1・午後2・夜間）について



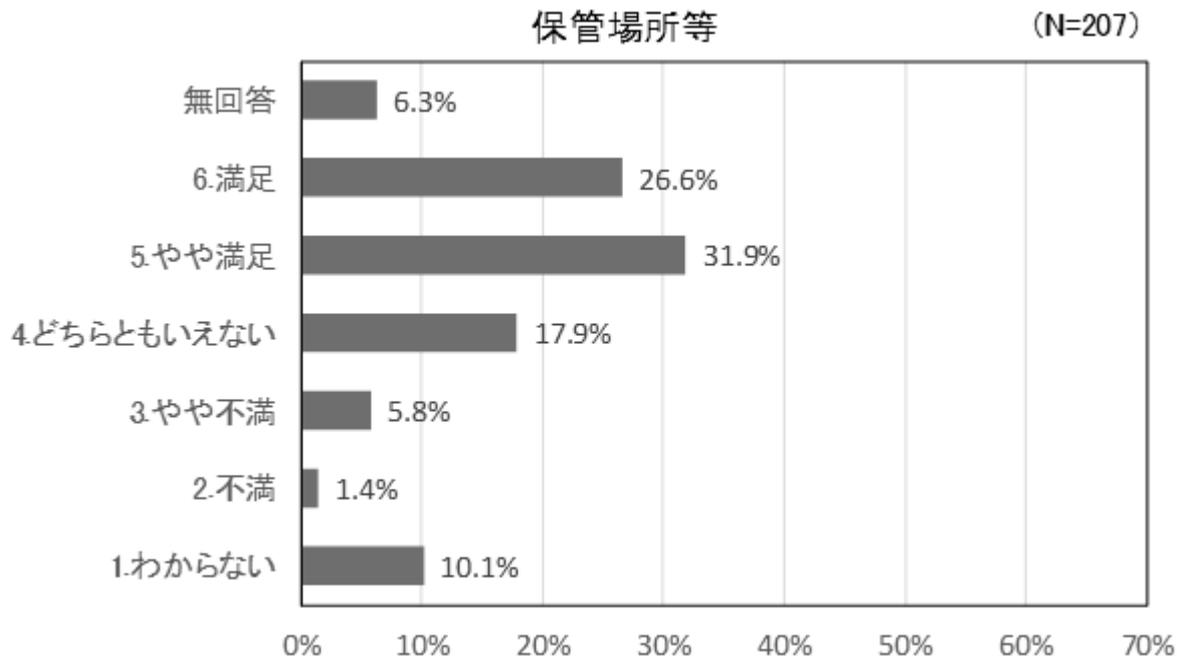
部屋の利用をしていない方で評価ができない項目については「わからない」を選んでください。

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない
部屋やホールなどの広さや使いやすさなどについて	6	5	4	3	2	1
活動用品の保管場所などについて	6	5	4	3	2	1

・部屋やホールなどの広さや使いやすさなどについて



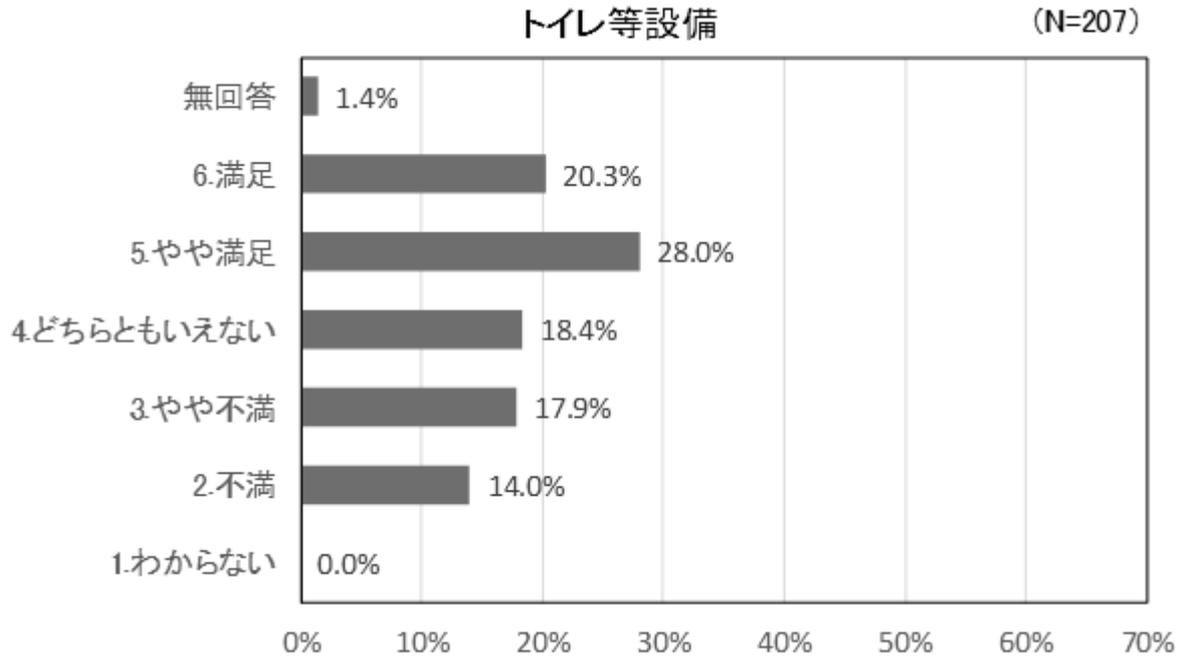
活動用品の保管場所などについて



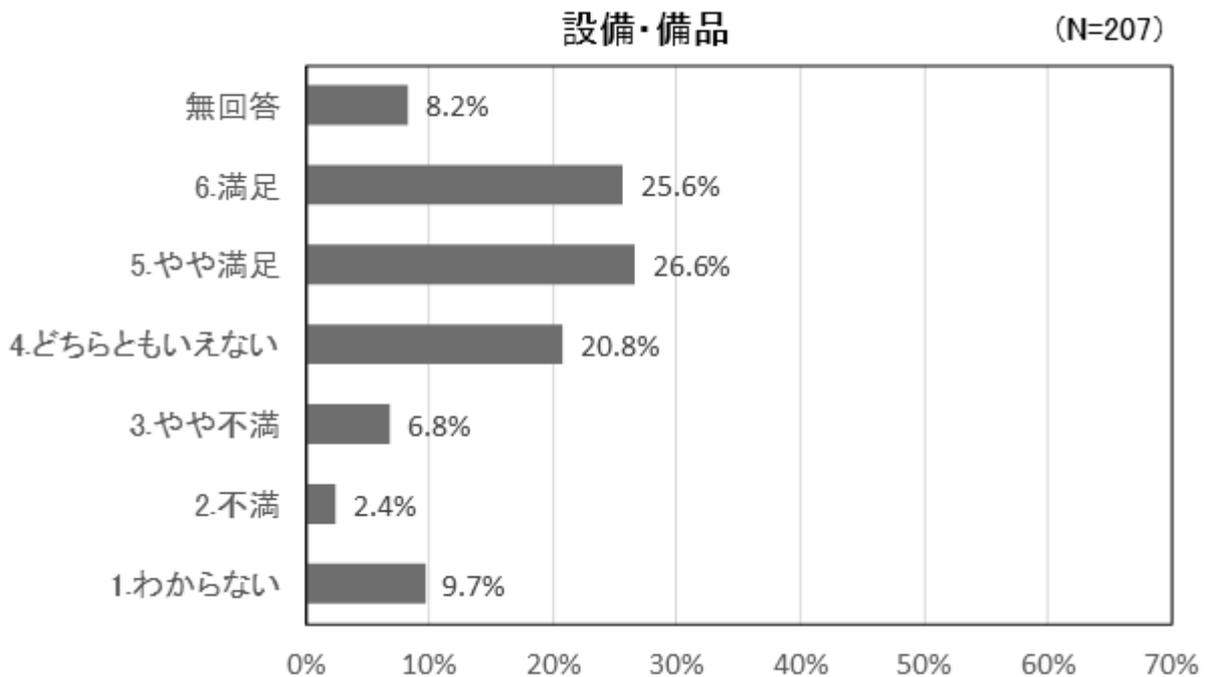
部屋の利用をしていない方で評価ができない項目については「わからない」を選んでください。

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない
トイレなどの設備について	6	5	4	3	2	1
印刷機や部屋使用時の設備・備品について	6	5	4	3	2	1

・ トイレなどの設備について

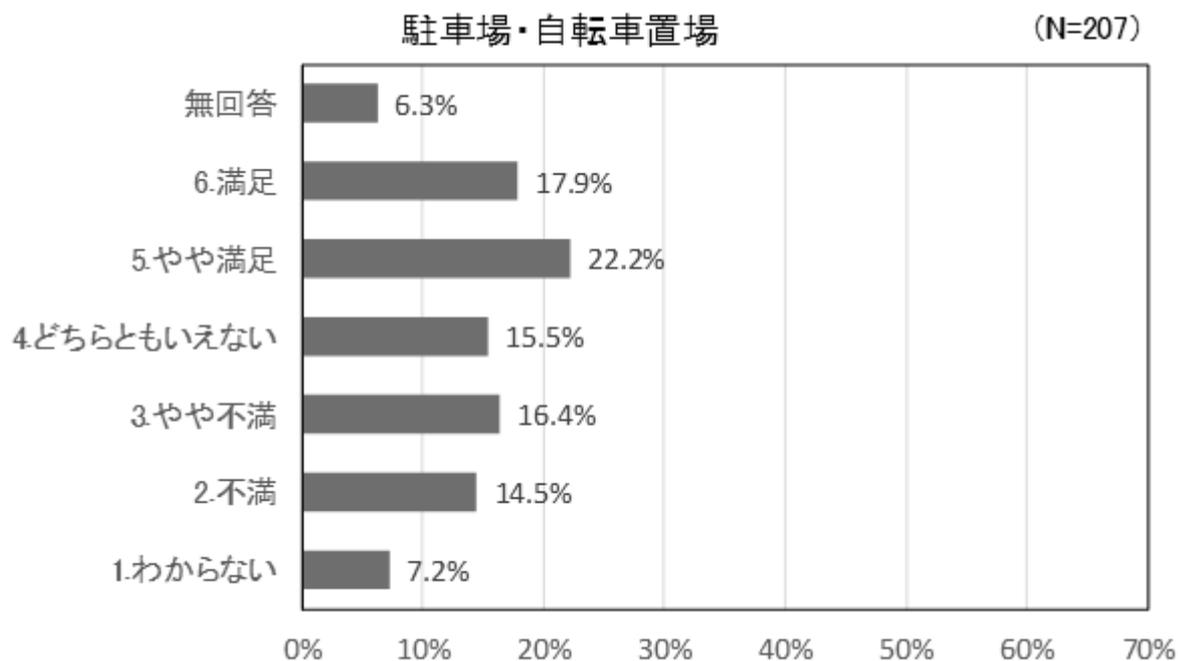


・ 印刷機や部屋使用時の設備・備品について

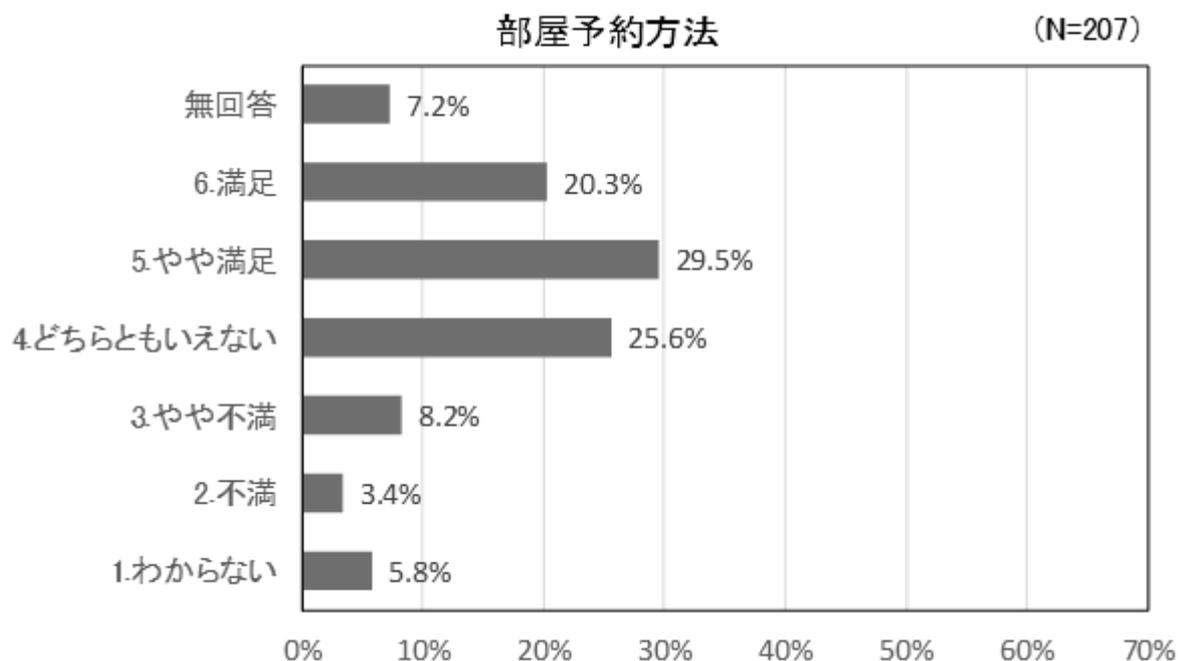


部屋の利用をしていない方で評価ができない項目については「わからない」を選んでください。	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない
駐車場や自転車置き場について	6	5	4	3	2	1
部屋予約の方法について	6	5	4	3	2	1

・ 駐車場や自転車置き場について



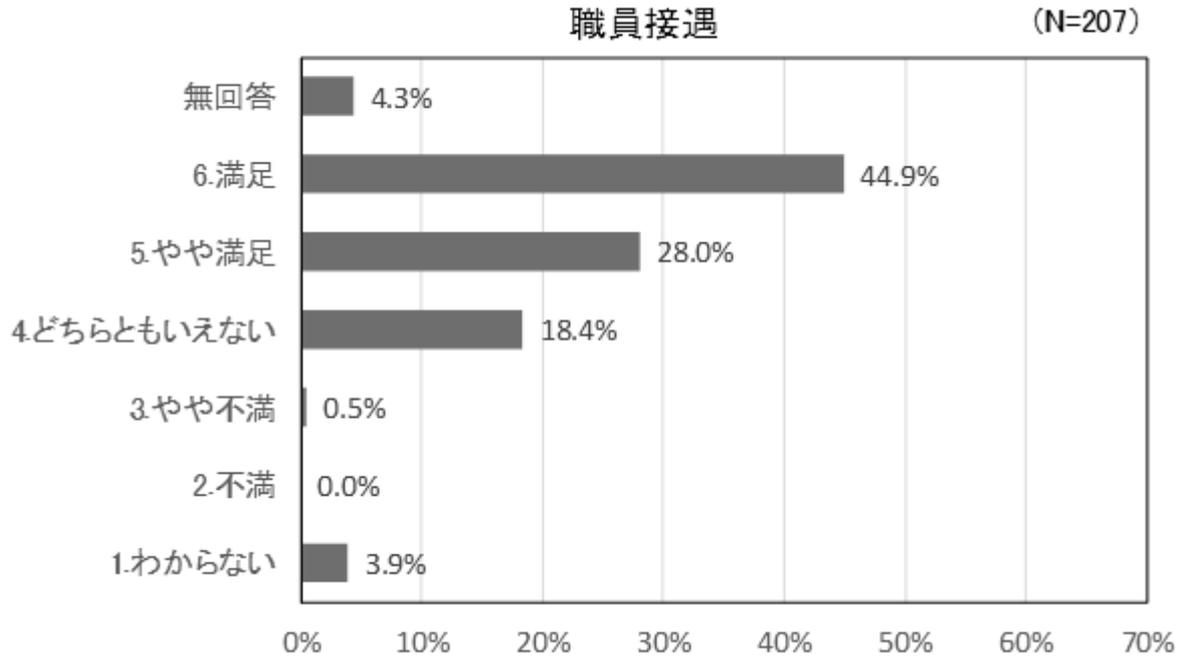
・ 部屋予約の方法について



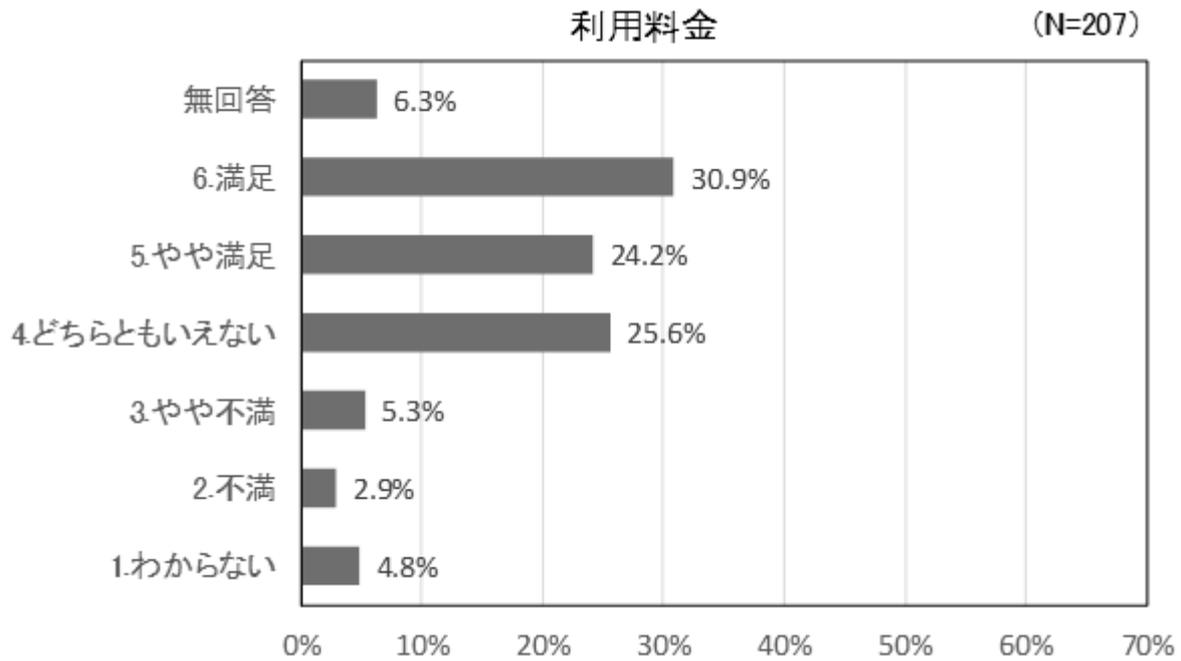
部屋の利用をしていない方で評価ができない項目については「わからない」を選んでください。

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない
職員の接遇について	6	5	4	3	2	1
利用料金について	6	5	4	3	2	1

・ 職員の接遇について



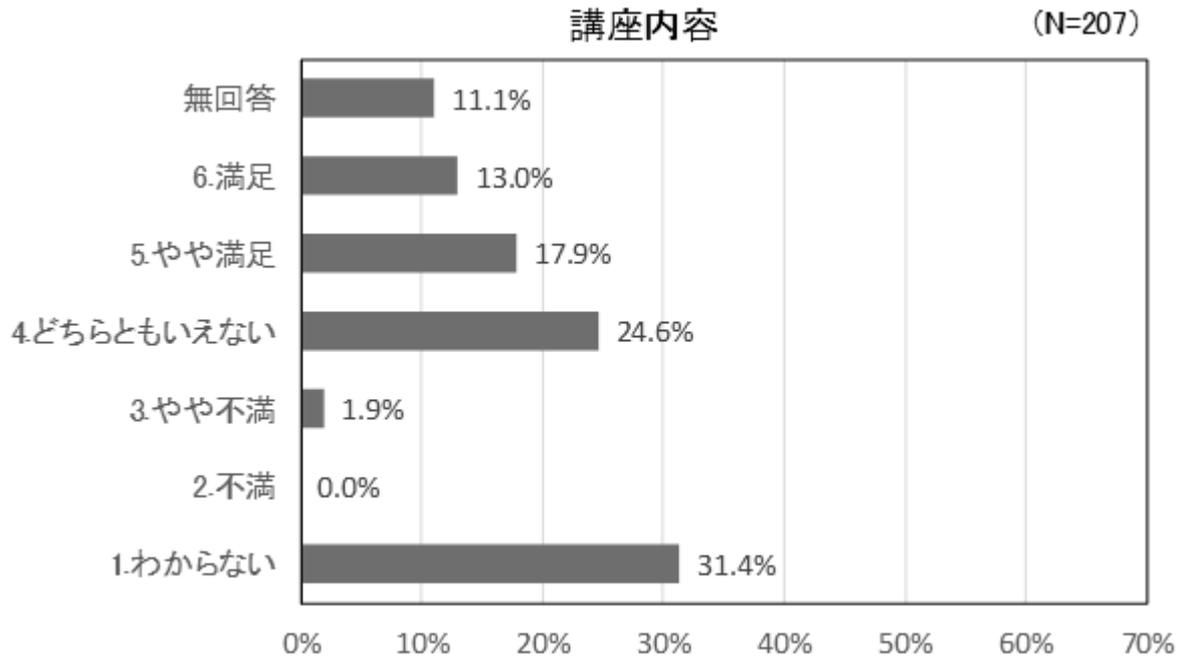
・ 利用料金について



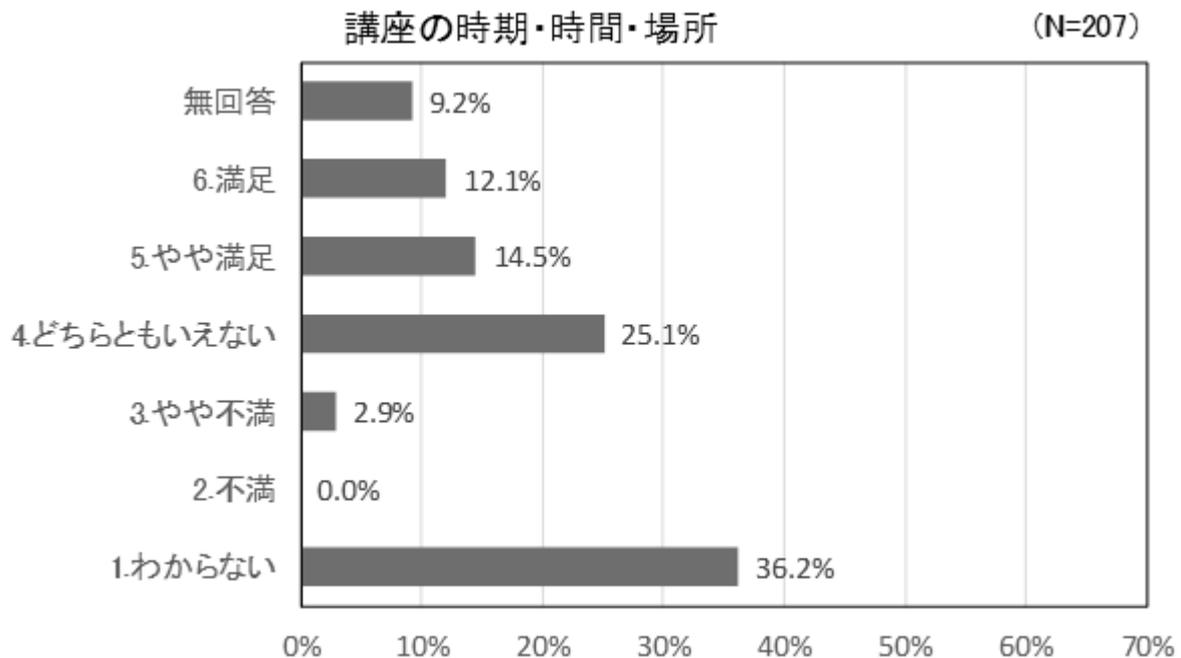
部屋の利用をしていない方で評価ができない項目については「わからない」を選んでください。

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない
公民館主催講座の内容について	6	5	4	3	2	1
公民館主催講座の開催時期、時間、場所について	6	5	4	3	2	1

・ 公民館主催講座の内容について



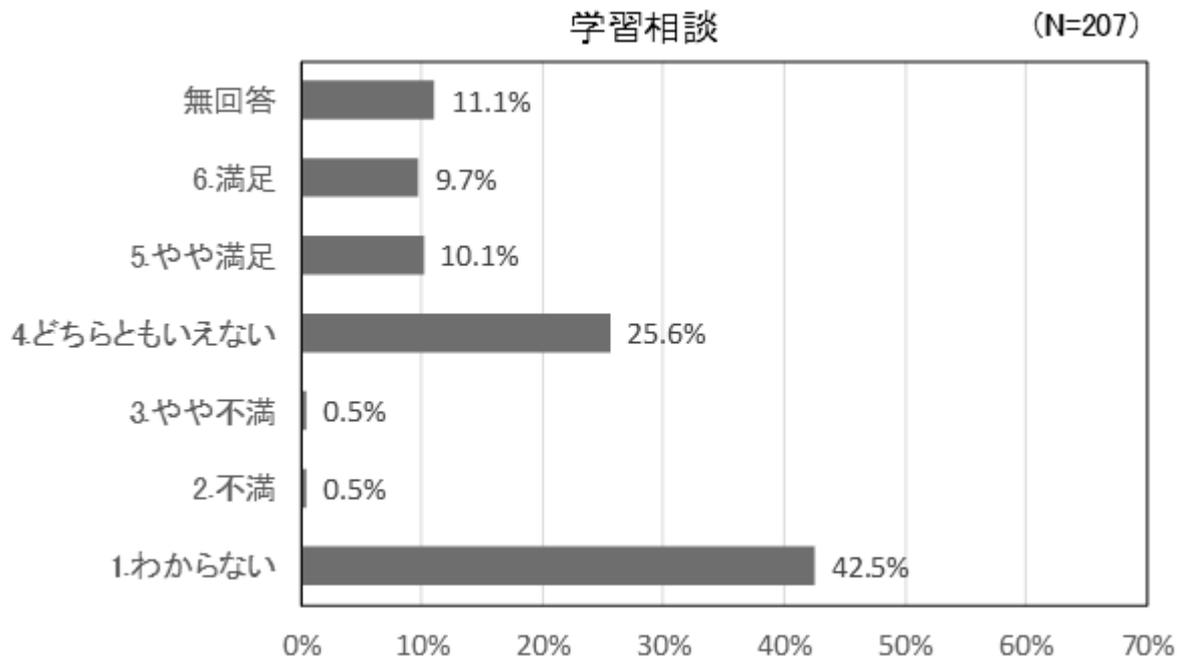
・ 公民館主催講座の開催時期、時間、場所について



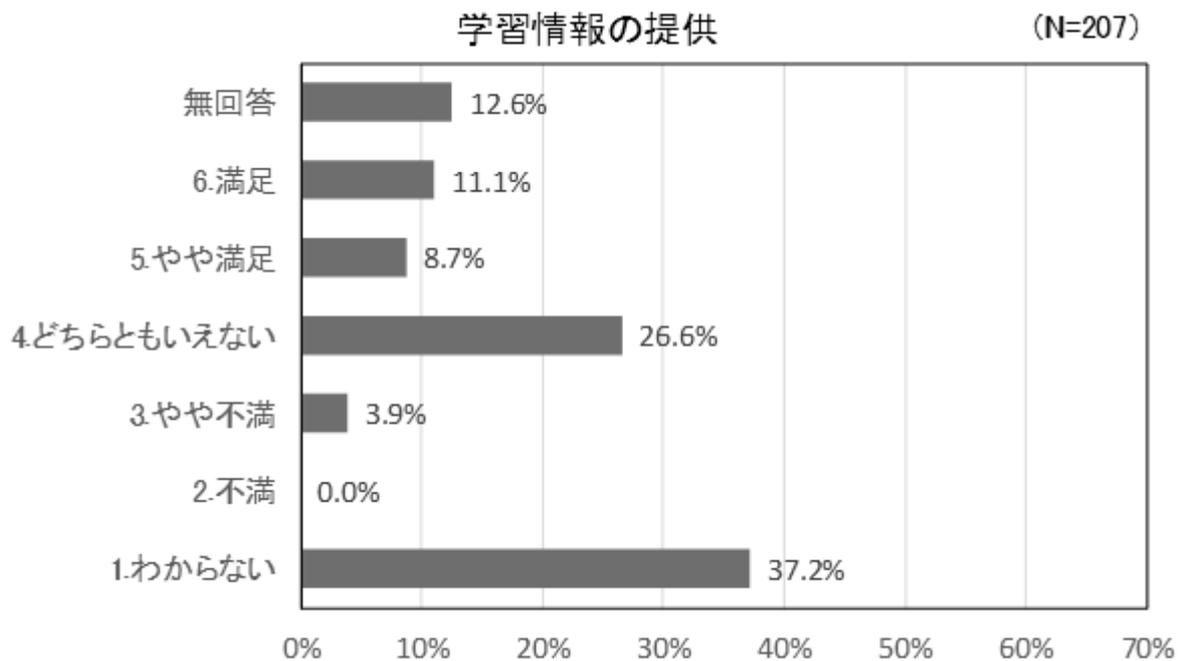
部屋の利用をしていない方で評価ができない項目については「わからない」を選んでください。

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない
公民館活動に伴う公民館への学習相談について	6	5	4	3	2	1
公民館からの学習情報の提供について	6	5	4	3	2	1

・ 公民館活動に伴う公民館への学習相談について

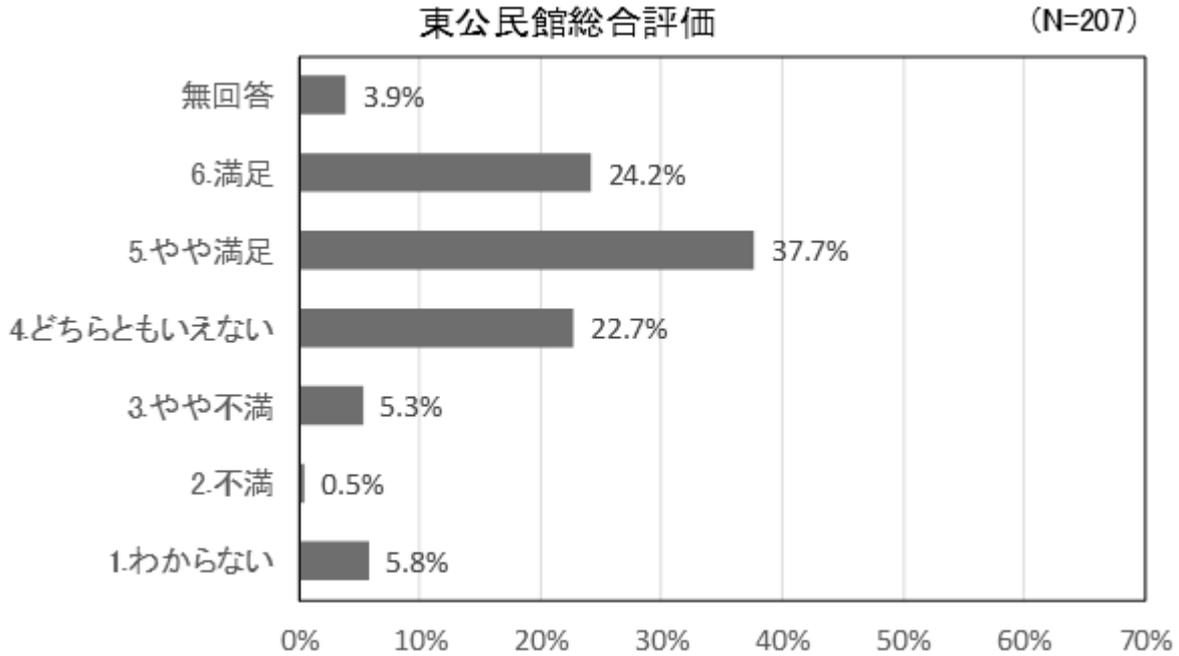


・ 公民館からの学習情報の提供について

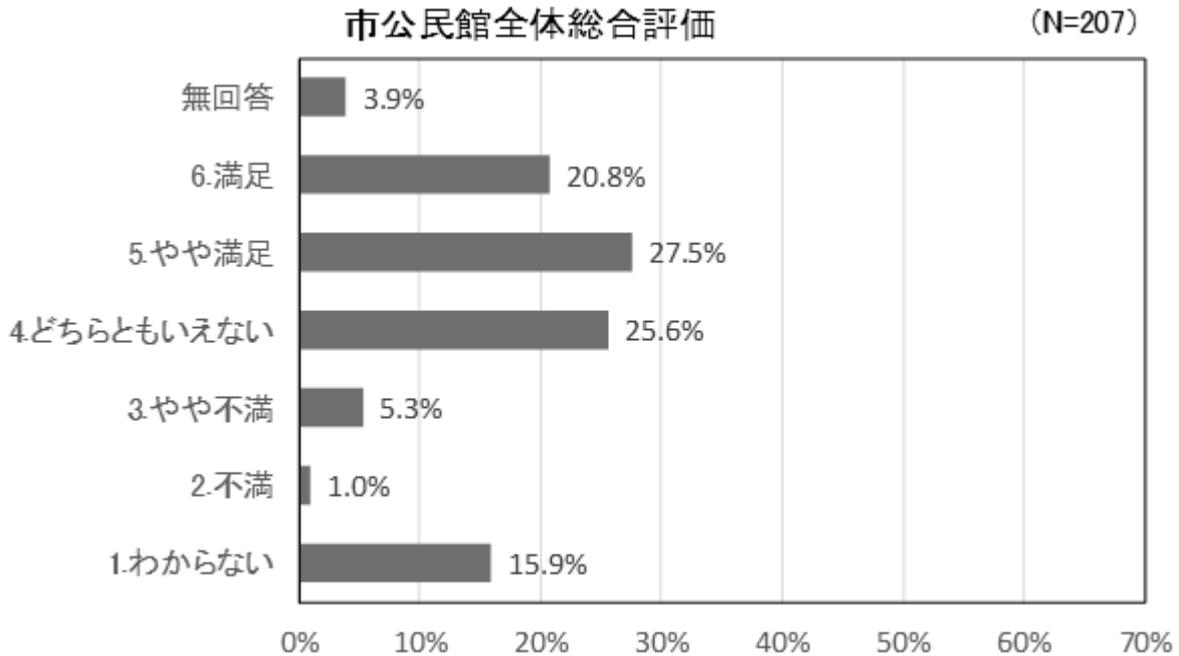


部屋の利用をしていない方で評価ができない項目については「わからない」を選んでください。	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない
東公民館の総合的な評価について	6	5	4	3	2	1
宝塚市の公民館全体の総合的な評価について	6	5	4	3	2	1

・ 東公民館の総合的な評価について



・ 宝塚市の公民館全体の総合的な評価について



前項の回答で不満、やや不満に○印をつけられた方は、よろしければその理由をお聞かせください。

自由意見等を、以下の通りまとめました。

### 【利用手続・利用料等（12）】

#### ■利用申請(5)

- 部屋予約の当番になれば大変な為(早朝)出来れば1年を通し、予約ができればよい。
- 大人数で利用する定期的な利用の場合でも、部屋予約がなかなか出来ないことが大変。何か解決策があればと思う。部屋利用の延長が使用時間の後は可能だが前も可能にして欲しい。
- ホール・セミナーもネットで空き状況を見れるようにして欲しい。
- 部屋予約等の時間や方法について、柔軟に対応して頂ける方法はないものかと思っている。

#### ■利用、その他(7)

- 使用時間を1時間ごとに！(午前・午後)10時～14時とか借りたい。
- ピアノを利用しないグループは使うグループにゆずって欲しい。
- 部屋の鍵の受け渡し時間の設定について、少し早めの鍵の引き渡しをお願いしたい。
- 利用料金の区分を午後1・午後2を分けて午後(13～16時)がよいかと思う。料金は午後1・午後2とるよりも安くなると思う。

### 【駐車場等（34）】

#### ■駐車料金・システムの改善(29)

- 駐車場の料金のことが気になり活動の途中でぬけなければならず、免除して欲しい。
- 公民館登録グループの活動で、駐車場利用の際には料金の割引をして欲しい。
- 公共施設の駐車場としては、最大800円では高すぎる。
- 駐車料金の決め方が不適當。利用時間は2時間以内という事はないので、前後の準備時間も入れれば最短でも3時間になり、高くなりすぎる。民間の料金よりも高くなる。

#### ■駐車場等の設備の改善(2)

- 自転車置き場に屋根がないこと。
- 自転車のところに屋根をつけて欲しい。

#### ■駐車場、その他(3)

- 出る車が多くて出口が混んで入れないことがある(特に12時ころ)。
- 駐車場が時間帯によって、入れない時がある。
- 入庫車、出庫車が一度に重なってなかなか出るに出入れない、入るに入れないことがある。

### 【施設・設備（42）】

#### ■部屋・施設等(4)

- 2・3階にまたがって不便。
- 音楽スタジオA・Bについて、部屋ににおいがある。絨毯を変えるだけでも軽減されるのでは。
- 東公民館は雨漏りがひどい。早急に修理をお願いします。
- 少人数でも利用できる学習室を増やして欲しい。

■空調、音響等(2):

- 空調等、適切でない部屋があります。水もれ等・・・。
- 冷暖房が調整できない。

■トイレ(34)

- トイレをウォシュレットに。また荷物を置ける場所が欲しい。
- 和式トイレに比べ洋式が少なすぎる気がする。洋式暖房が良い。
- 荷物置場がない。かけるフックが高すぎる。座席がつめたい。全部洋式でもいいのでは。
- トイレが暗い。もう少しキレイになって欲しい。

■各種備品(2)

- C スタジオの備品(キーボードをのせる台やアンプ、キーボード)を更新して欲しい。
- 印刷機が古く、性能が良くないため、新しいものに更新して欲しい。

【その他(11)】

■好評価・期待等(3)

- キャンセル返金が現金になり、代表者連絡会でチェックしてくれたり、話が短くなるなど、良くなったことが多い。
- 特に不満はなし。
- 東公民館は他の公民館と比較すると恵まれていて喜んで利用させてもらっている。(時間帯は限られているが)公民館祭りの時、西公民館はとくに見にくかったと思う。

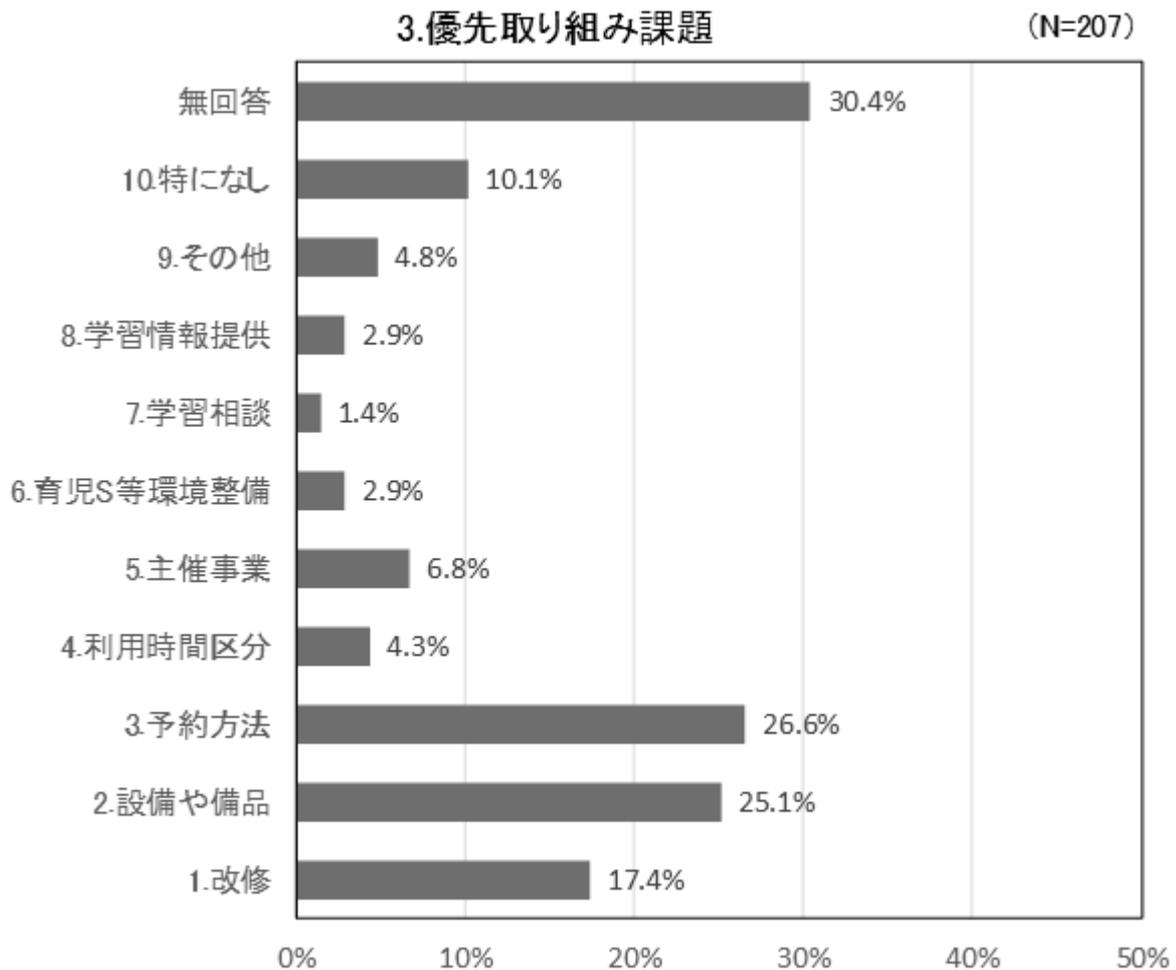
■その他(8)

- 開館時間について、早朝の教養講座等に利用できれば良い。月1回程5時～6時頃。
- シニアの講演が東公民館は少ないように思います。
- カフェのオープンを定時にして欲しい。BGMを変えて欲しい。
- 運営が民間業者に変化し、利点もありますが、公的な施設との間で何もかもが中途半端。唯、運営すれば良いのか？高齢者が利用している事をお忘れなく。

3. 公民館で最優先に取り組む課題についてお聞きします。あてはまると思われる番号に○をつけてください。

回答は2つまでをお願いします。

- (1) 公民館の改修
- (2) 公民館の設備や備品の充実
- (3) 部屋予約方法の改善
- (4) 利用時間の区分の改善
- (5) 公民館主催事業の充実
- (6) 公民館主催事業における育児サービスの充実など受講しやすい環境の整備
- (7) 公民館活動に伴う公民館への学習相談の充実
- (8) 公民館からの学習情報の提供
- (9) その他 ( )
- (10) 特にない



4. 公民館では、申請受付日や申請時間の拡充、駐車場料金の改定、事業・講座の充実を図ってまいりました。ご感想をお聞かせください。

自由意見等を、以下の通りまとめました。

### 【利用手続・利用料等（21）】

#### ■利用申請(18)

- 部屋予約をパソコン、ネットでできる範囲を広げて欲しい。
- 電話予約やネットの予約期間や時間の幅を広げて欲しい。
- 部屋の要件(音出ししても可とか…)が分かるようにして欲しい。
- 申請受付日(土日も申請可能)と申請時間が延び、大変便利になりました。ありがとうございます。

#### ■利用、その他(3)

- 申請時間の始まる前に key をもらい、時刻の拡充をお願いしたい。
- 連絡会で申請したものが、その日のうちに手続きできないのは不満。後日改めて来なければならぬので。
- 連絡会で予約した場合、当日に使用許可書をいただけず、2日がかりのことが負担。

### 【駐車場等（48）】

#### ■駐車料金・システムの改善(46)

- 公民館利用者に駐車料金の割引をして欲しい。
- 公民館利用中、駐車場料金の高額の為、3~4回動かしします。落ち着いて受講できない。
- 駐車料金の最高限度 800 円は高すぎる。500 円程度が望ましい。
- 駐車場有料化は、本当に使いたい人が使えるようになって良いと思います。

#### ■駐車場等の設備の改善(2)

- 満車の時、入れなければスルーして通り抜ける事ができるように、もしくは満車の表示をもっと見やすく、入る手前にわかるようにして欲しい。
- 駐車場を出るとき、長蛇の列で時間がかかったり、手間取ったりする。あらかじめ館内で精算する機械があればスムーズに流れると思う。精算して 10 分以内に出れば OK のように…。

### 【その他（15）】

#### ■好評価・期待等(10)

- 改善されてきていると思い、評価します。
- 指定管理者になって、サービスがとても良くなったと思う。申請受付日・時間の拡充がうれしい。
- 申請受付が土・日・祝になってありがたい。
- 良くやってくれています。感謝です。

#### ■その他(5)

- 講座の表を皆にわかるように。もし募集があればお知らせもして欲しい。
- この様なアンケートはとてもよいと思う。普段、若い人もよく利用されている。
- 申請受付日に遠方より早く来て、高齢者 3 人寒い思いをして新聞を敷いて待っている方もあり、ドアだけでも開けていただけたらと思いました。
- 掃除の人の態度が気になる。

5. その他、公民館に対するご意見、ご要望を自由にお書きください。

自由意見等を、以下の通りまとめました。

### 【利用手続・利用料等（5）】

#### ■利用申請(4)

- 部屋の予約方法が慣れないとわかりにくい(公平の為と思いますが)。
- 部屋の予約は、曜日と時間が決まっているのなら優先的に決めてあげる…など工夫をして欲しい。俳句などはピアノの部屋はいらぬはず。毎回の部屋取りの負担を考えて欲しい。
- 部屋予約がネットから予約できる期間が長くなればさらに便利です。
- 部屋予約の方法、電話のみでできるとよい。抽選に来られないので不利になる。

#### ■利用、その他(1)

- グループによっては必ず必要な道具(ピアノなど)があります。部屋をとるときに必要なでないグループに配慮してもらえような対策を考えて欲しい。

### 【駐車場等（3）】

#### ■駐車料金・システムの改善(3)

- 5時間とめて800円は安いですか？あくまでも公共施設です。その価格は適正ですか。このような場所の駐車料金は適正ではないと思う。
- 駐車場の利用について。以前は無料だったのに、現在2時間以上利用すれば結構な金額になります。500円～600円。もう少し安くして欲しい。
- 駐車料金は最大で500円にして欲しい。

### 【施設・設備（17）】

#### ■部屋・施設等(13)

- 鏡のある部屋を他にも作って欲しい。レクルーム一つは少ないと思う。
- レクルームの床がよくすべる。レクルームはもっと使いやすくきれいにして欲しい。
- 防音のできる部屋を増やして欲しい。
- ロビーでの休む所にイスなどもっと欲しい。

#### ■空調、音響等(1)

- エアコンが新しくなり、以前は鼻炎をおこしていましたが、今はない。夏場、クーラー使用時の水漏れがあったので、よろしくお願ひします。

#### ■トイレ(3)

- 多目的トイレの水の流れが悪いので大変困っている
- トイレの整備を望みます。洋式を増やして欲しい。
- 洋式トイレが少なく、足が悪いので不自由を感じている。

## 【その他（22）】

### ■好評価・期待等(16)

- 管理者が今年度から変わり、窓口の人たちがとても優しくなり喜んでいる。
- 館長のファンです。職員さんの対応よく、気持ちよく利用しています。ありがとうございます。
- 西宮市民です。宝塚の方がかなり良いと感じられる(なんでだろう?)。
- 民営になり良くなったと思う。いつもありがとうございます。

### ■その他(6)

- 主催事業の充実。市民カレッジは参加して良かったので次は違う講座を。
- どういう講座を行っているか見られる所が有ればいいと思う(掲示板)。
- 東公民館での各種講座について、月間予定表を大きい字で掲示して欲しい。多くの人に利用しやすくなる。
- 自由に使えるメモ用紙を備えてもらおうと思います(図書館では不用紙袋の提供を受け付けています)。

■自由記述のまとめ(設問2・4・5)

区分	2.「不満」の内容、理由等	4.各種取組への感想		5.自由記述		概要
利用手続等	利用申請	5 (5.1%)	18 (21.4%)	4 (8.5%)		利用予約の手続負担、手続来館の負担、その都度予約の負担、電話・インターネット予約時間の制限等、予約や予約システムに関する不満や要望の意見が出ている。
	利用料	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)		利用料に対する意見等はなかった。
	利用、その他	7 (7.1%)	3 (3.6%)	1 (2.1%)		利用時間区分について(より細かく、また逆にもっと大きく)、ご提案の意見をいただいた。また2019年度からの一連の予約手続きの改善については、評価の声がある。
駐車場等	駐車料金・システムの改善	29 (29.3%)	46 (54.8%)	3 (6.4%)		駐車場の、料金の負担、公民館利用者へ料金の優遇、料金体系等で不満・要望の意見が出されている。逆に、一連の駐車場料金の設定等で、駐車場を利用しやすくなったと好評価の意見が出ている。
	駐車場等の設備の改善	2 (2.0%)	2 (2.4%)	0 (0.0%)		自転車置場の屋根設定、満車状況が分かる機器の設置、事前精算機の設置等について、不満や要望の意見が出ている。
	駐車場、その他	3 (3.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)		駐車場の混雑、不足について、不満や要望の声が出ている。
施設・設備	部屋・施設等	4 (4.0%)	0 (0.0%)	13 (27.7%)		レクルームの増加、レクルーム床の清掃、レクルーム部屋の増加、学習室の増加等についての意見・要望が出ている。また水漏等、施設の老朽化に対する修理・修繕についても、意見や要望が出ている。
	用具室	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)		用具部屋に対する意見等はなかった。
	空調、音響、照明等	2 (2.0%)	0 (0.0%)	1 (2.1%)		冷暖房の調整が効かない旨、不満の意見が出ている。
	トイレ	34 (34.3%)	0 (0.0%)	3 (6.4%)		洋式トイレ、ウォシュレット、暖房便座等の要望や、きれいなトイレ、明るくトイレについて、意見・要望が多く出ている。
	各種備品	2 (2.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)		印刷機や音響機材の更新について、意見と要望が出ている。
その他	好評価・期待等	3 (3.0%)	10 (11.9%)	16 (34.0%)		職員の日常の対応等への感謝の声が数多く上がっている。また2019年からの具体的な改善点、キャンセル返金の迅速化、土日祝の予約受付等対応の充実について、好評価の意見が出ている。
	その他	8 (8.1%)	5 (6.0%)	6 (12.8%)		さまざまな施設・設備等の不足を訴える声がある。また館貸しだけでなく、講座や事業への問題関心を持つ意見等が出ている。
	合計	99 (100.0%)	84 (100.0%)	47 (100.0%)		

