

公民館に関するアンケート 調査結果の公表について

公益財団法人千葉市教育振興財団では、令和4年12月1日から12月26日まで、公民館利用者・団体をはじめとした市民の皆様のご意見・ご要望等を今後の管理運営に生かすため、公民館に関するアンケートを実施しましたので、その結果を公表いたします。

なお、このレポートは、当財団公民館管理室において、分析したものです。

アンケート用紙

後頁(9頁から12頁)のとおり

アンケート実施箇所

千葉市内47公民館

実施方法

ア アンケートの配架

(ア)館内配架スペース又は事務室窓口における配架

(イ)図書室窓口における配架(図書室設置の21館に限る)

イ アンケートの配布

(ア)公民館主催事業参加者への配布

(イ)公民館施設予約のある利用者(代表者等)への配布

(ウ)公民館図書室利用者への配布

(エ)(ア)・(イ)・(ウ)以外の来館者への配布

回答者数

1,732人 (前年度:2,012人)

第1 普段、公民館をどのように利用されているか(複数回答)

回答者の86.7%の方がクラブ・サークル会員として活動、55.8%の方が公民館主催の講座・事業への参加で公民館を利用していると回答しています。また、図書室の利用も、多く見受けられました。

項番	項目	件数	構成比
A	クラブ・サークル会員として活動	1,483件	86.7%
B	公民館主催の講座・事業への参加	955件	55.8%
C	図書室の利用	653件	38.2%
D	町内自治会その他の地域における団体での利用等	365件	21.3%
E	あまり利用しない・その他	46件	2.7%

※回答者数1,711人

第2 職員の対応について

職員の対応の満足度について、4段階の評定で回答をお願いいたしました。

1,652人の方から回答があり、平均3.8点の結果が得られましたが、業務への理解が不足している、といったご意見もいただいていることから、引き続き職員の資質向上に努めてまいります。

A 評定(満足:4、やや満足:3、やや不満:2、不満:1)

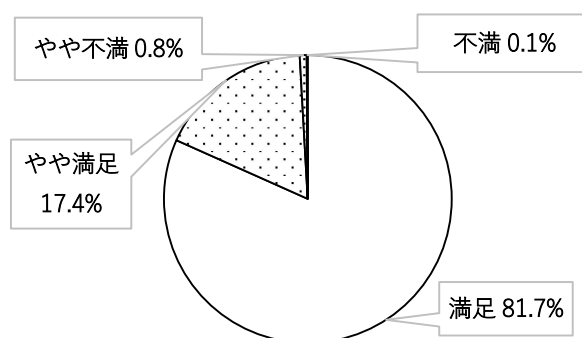
平均3.8 (前年度:3.8(増減無し))

「4」..... 1,349人(81.7%)

「3」..... 288人(17.4%)

「2」..... 13人(0.8%)

「1」..... 2人(0.1%)



B どのようなところが(やや)満足・(やや)不満だったか(複数回答)

1,505人の回答者から3,903件の回答がありました。回答者のうち83.5%の方が「対応が丁寧」、64.5%が「良いコミュニケーションやあいさつがある」と回答しています。

項番	項目	件数	構成比
(1)	対応が丁寧	1,257件	83.5%
(2)	対応が速く適切	810件	53.8%
(3)	積極的・協力的	724件	48.1%
(4)	良いコミュニケーションやあいさつ	971件	64.5%
(5)	対応が良くない	19件	1.3%
(6)	業務への理解が不足	4件	0.3%
(7)	積極性に欠け、非協力的	5件	0.3%
(8)	コミュニケーションやあいさつが無い	3件	0.2%
(9)	良くも悪くもない	50件	3.3%

(10)	わからない	13件	0.9%
(11)	その他	47件	3.1%
合 計		3,903件	

第3 部屋や備品等の状況について

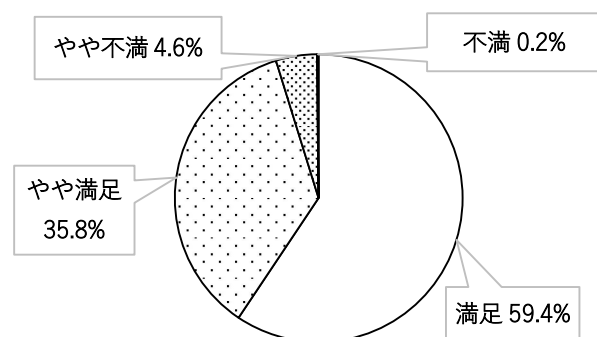
部屋や備品等の状況の満足度について、4段階の評定で回答をお願いいたしました。

1,580人の方から回答があり、平均3.5点の結果が得られましたが、備品が古い、備品の管理が適切ではないといったご意見や、トイレ・空調等の設備の改修を要望するご意見をいただきました。消耗品や小破修繕等で対応可能なものは、予算の弾力的な運用により積極的かつ速やかな更新等に取り組んでまいります。

A 評定（満足：4、やや満足：3、やや不満：2、不満：1）

平均3.5（前年度：3.5（増減無し））

「4」・・・	939件（59.4%）
「3」・・・	565件（35.8%）
「2」・・・	73件（4.6%）
「1」・・・	3件（0.2%）



B どのようなところが（やや）満足・（やや）不満だったか（複数回答）

1,503人の回答者から3,681件の回答がありました。80.5%の方が「きれいに清掃され、整理されている」、44.9%の方が「トイレがきれいになった」と回答しました。

項番	項目	件数	構成比
(1)	きれいに清掃され、整理されている	1,210件	80.5%
(2)	テーブルや椅子、照明が新しくなった	655件	43.6%
(3)	備品を十分に使うことができる	491件	32.7%
(4)	トイレがきれいになった	675件	44.9%
(5)	図書室が明るい	164件	10.9%
(6)	備品の修理や補充が早い	100件	6.7%
(7)	清掃が足りない、汚れている、整理がされていない	13件	0.9%
(8)	テーブルや椅子が古く壊れている	21件	1.4%
(9)	使いたい備品が不足している	31件	2.1%
(10)	建物が古い	62件	4.1%
(11)	図書室が暗い	9件	0.6%
(12)	備品の修理や補充が遅い	16件	1.1%
(13)	良くも悪くもない	56件	3.7%
(14)	よくわからない	18件	1.2%
(15)	その他	160件	10.6%
合 計		3,681件	

第4 平成30年4月の指定管理開始以降の公民館についてどのように感じているか

3段階の評定で回答をお願いいたしました。

1, 519人の方から回答があり、「全体として良くなった(又はやや良くなった)」が、昨年度よりも1.4ポイント上昇しました。「全体として悪くなった(又はやや悪くなった)」は、昨年度より0.5ポイント下がりました。「あまり変わらない」は、昨年度より0.9ポイント下がりました

「全体として良くなった(または「やや良くなった)」の割合が僅かに上がりましたが、今後もきめ細かくご意見を伺って真摯に向き合い、改善に努めることが大切であると考えます。

A 評定

- 1 全体として良くなった(または「やや良くなった」)
1,008人 66.4%(前年度:65.0%(+1.4ポイント))
- 2 あまり変わらない
503人 33.1%(前年度:34.0%(-0.9ポイント))
- 3 全体として悪くなった(または「やや悪くなった」)
8人 0.5%(前年度:1.0%(-0.5ポイント))

B (やや)良くなった点、(やや)悪くなった点(複数回答)

1,455人の回答者から2,872件の回答がありました。「清潔で整理されている」が49.8%、「職員の対応が良くなった」が49.6%ありました。

項番	項目	件数	構成比
(1)	設備や備品が良くなった	557件	38.3%
(2)	職員の対応が良くなった	722件	49.6%
(3)	清潔で整理されている	725件	49.8%
(4)	利用しやすくなった	401件	27.6%
(5)	主催講座が増えた、良くなった	141件	9.7%
(6)	特に変わらない	247件	17.0%
(7)	施設の予約が取りづらくなった	32件	2.2%
(8)	職員の対応が悪くなった	6件	0.4%
(9)	館内の環境が悪くなっている	1件	0.1%
(10)	その他	40件	2.7%
合計		2,872件	

第5 その他(自由記述)

自由記述については、344人の方から399件のご意見を頂き(一件で複数の意見を記入されている場合は、それぞれを1件としました)、11の分類に類型化しました。

最も多かったのが、「職員の対応について」の94件、次いで、「館内の設備・備品について」が67件でした。

項番	項目	件数
----	----	----

(1)	施設の貸出・予約について	27件
(2)	職員の対応について	94件
(3)	館内の設備・備品について	67件
(4)	図書室について	13件
(5)	館内の環境や装飾について	48件
(6)	駐車場について	11件
(7)	主催事業について	27件
(8)	広報活動について	5件
(9)	使用料金について	10件
(10)	運営全体について	22件
(11)	その他の意見	75件
合 計		399件

各分類の主なご意見は以下のとおりです。なお、意見の主旨を損なわない程度に表現を変えて表記している場合があります。

(1) 施設の貸出について

- ・和室や講堂の予約がなかなか取れないので空いている時間を1時間でも利用できたらいい。
- ・自習室の利用が学生だけでなく一般の人でも使わせてもらえるとうれしいです。
- ・部屋の予約やキャンセルがネットで速やかに出来るようになって良かった。
- ・時間に厳しい。以前はもう少しよかった。

(2) 職員の対応について

- ・講座の手続き変更や質問等いつも丁寧に対応してくださるのでとても助かってます。挨拶なども明るくしてくださるのでこちらまで気分が明るくなります。
- ・対応が速く、笑顔で協力して頂きいつも感謝しております。
- ・職員の方々の創意工夫が至る所に感じられ、今までの公民館の古臭いイメージが一新された。
- ・職員の対応が良く明るく楽しく利用させてもらってます。色々と困った時にはアドバイスがあり便利に使わせてもらってます。
- ・公民館によって職員の対応が悪い所がある。

(3) 館内の設備・備品について

- ・サークルで利用していますが、今後高齢化してくるのでエレベーターが設置されれば本当に助かります。
- ・テーブルや椅子が軽くなって助かっています。
- ・トイレが新しくなってとてもきれいでうれしいですが、便座が冷たくてそれだけが気になります。
- ・建物自体が古く、若い世代が使用してみたいという施設ではないと思う。
- ・楽器の練習で使わせていただける部屋があるのはとてもありがたいです。ピアノがあるのも助かっています。

(4) 図書室について

- ・本の種類をもう少し充実させて欲しい。新書も増やしてほしい。
- ・図書室の本が古いものが多すぎると感じます。
- ・できることならば47館すべてに図書室を設置してほしい
- ・今年になってから、図書室の案内がわかりやすくなった。

(5) 館内の環境や装飾について

- ・清潔でコロナ禍においても対策が行き届いており、とても有難く、感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・玄関前の花壇やコロナへの対応がキッチリしていて安心。いつでも来たくなる公民館です。
- ・建物も古くなりましたが掃除等は行き届いていて、気持ちよく利用させていただいています。また、花壇等も季節の花で植え替えていただき季節の移ろいも感じ楽しませていただいております。
- ・いつも利用している公民館のようにきれいな館なら気持ちよく利用できるのですが、いくつかの公民館は周囲が草だらけのところも見受けられ、残念に思うこともあります。手が足りないなら募集してくれれば喜んでボランティアしたい住民は多いと思います。

(6) 駐車場について

- ・駐車場が足りない。遅い時間に利用するサークルは1台も止めることが出来ない。
- ・駐車場が一杯の時間が時間帯によりあります。スペースを増設してほしい。
- ・駐車場が残念。広くてよいのだが夏場は草地になり雨が降ればぬかるみになる。職員さんが草刈りを毎日のように行っていて本当に大変そうに見える。

(7) 主催事業について

- ・主催講座を増やしてほしいです。特に子育て世帯向けのものを充実させて欲しいです。0~2才、3~5才向けのおはなし会、わらべ歌、ベビーマッサージ年3回くらい。3B体操、子供も参加できるクリスマスコンサート、件形劇など開催して欲しいです。
- ・以前は申し込みが先着順で、当日電話をかけてもなかなかつながらず、つながってもすでに満員でした。今は申し込み期間も長く抽選なので良いと思います。公民館によっては講師の方のご好意により、全員受講させていただけることもありありがたいです。
- ・主催講座の内容、講師をレベルアップしてほしい。講師は、それなりの経験・実績のある方に頼んでほしい。受講してがっかりすることも何回かありました。
- ・来る度に色々なイベントが開かれていていいなと思います。

(8) 広報活動について

- ・公民館活動内容を町内回覧等で詳しく教えていただけると嬉しいです。
- ・公民館へ来なければ催し物がわからないので地域の掲示板を活用できればいいのでは？
- ・公民館に置いてある公民館情報誌は何かと助かり利用させていただいております。市政だよりに出ている内容と同じですがわかりやすいです。入口の目に付く場所に情報誌を置いて頂けるようお願い致します。

(9) 使用料金について

- ・無料で利用できるのはありがたいです。
- ・公民館の有料化の話が何年か前からあるようですが地域の大切な交流・学習の場となっています。有料化には反対です。
- ・利用する方とされない方があるので利用料を少し徴収してもよいのではないかと思います。

(10) 運営全体について

- ・地域の方々とのコミュニケーションの場として大変助かってます。今後も今以上に活用させていただきます。
- ・地域に活動の場を提供いただき感謝しています。
- ・本当はもっと利用したいと思うけど、暗いし、子ども(赤ちゃん)向けの施設もないし、若い件が利用したい感じではないのが残念。シニア向けのサークルの活動の場というのが公民館のイメージです。もう少し利用したくなるような施設だと嬉しいです。
- ・以前から比べたら、格段の違いがあります。気持ちよく使えて、満足しています。ありがとうございます。
- ・40年位以前から利用しているがとてもよくやっています。

(11) その他

- ・敷地内のデッドスペースを有効利用して欲しい。
- ・公民館が地域の中心に設置されており、地域活動の拠点になっているので、できることならば地域活動団体専用の部屋がほしいです。
- ・クラブ連絡協議会の強制(と感じる)年会費の存在が気になります。
- ・クラブ・サークルを通して、自分の趣味に出会えて楽しく参加させていただいております。又社会貢献として自分の成果を得るため与えられた環境の中で楽しく活動させていただいております。
- ・平成〇年と言われてもピンとこない。西暦もしくは西暦を併記するようにしてください。
- ・いつも使用させていただきありがたい。

本年度の集計結果は以上となります。調査の結果を真摯に受け止め、常に利用者第一の視点に立ち、思いやりのある親切・丁寧な対応ができるよう、職員のさらなる資質の向上に努めてまいります。

施設・設備・備品などの修繕、更新等については、引き続き積極的に実施し、快適な学習環境の整備に取り組んでまいります。

その他のご意見等についても、当該館の問題にとどめることなく、公民館全体の課題として捉え、共通認識を持って適切に対応してまいります。

今後も主催事業のアンケート調査などを通じて、皆様のご要望・ニーズ等をしっかり把握し、明るく快適な公民館を目指し、職員一丸となって、公民館の円滑な管理運営に努め、指定管理者としての使命を果たしてまいります。

ご協力ありがとうございました。

公民館に関するアンケート（令和4年12月）

公益財団法人千葉市教育振興財団では、公民館利用者をはじめとした市民の皆様のご意見・ご要望等を真摯に受け止め、管理運営に生かしていくことで、管理業務を適切に行うことができると考えています。

そこで、今回、公民館にご来館された方、またご利用されている方々など、幅広くご意見をお伺いしたく、アンケートへのご協力をお願いする次第です。差支えない範囲でご記入くださいますよう、よろしくお願いいたします。

1. 公民館の利用等についてお伺いします。

(1) 次のうち、千葉市公民館についてどのようなことをご存知でしたか。

(アからエに○を付けてください。複数回答可です。)

- ア 実費程度の負担で参加できる地域の実情に応じた主催講座等を開催していること
- イ 図書館とのネットワークを持った公民館図書室があること（47館中21館）
- ウ 平成30年4月から公益財団法人千葉市教育振興財団が指定管理者として全47館の管理運営を行っていること
- エ 平成31年4月から市の条例改正により使用制限が緩和されたこと（政治団体等が行う、広く市民を対象とした政治報告会などに公民館が使用できるようになった、公民館の所管区域（おおむね中学校区）外の住民も、その公民館を使用できるようになった）

(2) 普段、公民館をどのように利用されていますか。

(アからケに○を付けてください。複数回答可です。)

- ア 公民館主催の講座・事業への参加（主に1つの公民館）
- イ 公民館主催の講座・事業への参加（複数の公民館）
- ウ クラブ・サークル会員として活動日に参加（主に1つの公民館）
- エ クラブ・サークル会員として活動日に参加（複数の公民館）
- オ 図書の利用（主に1つの公民館）
- カ 図書の利用（複数の公民館又は図書館）
- キ 町内自治会その他の地域における団体での利用
- ク あまり利用しない
- ケ その他（ ） ←公民館とのかかわりをご記入ください

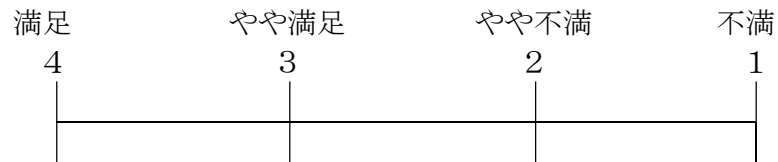
(3) どのような交通手段でお越しですか。

(アからカに○を付け、片道の所要時間を記載してください。複数回答可です。)

- ア 徒歩（所要時間：約 分）
- イ 自転車・原付等（所要時間：約 分）
- ウ 公共交通機関・タクシー等（所要時間：約 分）
- エ 自家用車等（ご自身又はご家族が運転）（所要時間：約 分）
- オ 自家用車等（エ以外で乗り合い等）（所要時間：約 分）
- カ その他（ ） ←ア～オ以外の場合ご記入ください
(所要時間：約 分)

2. 職員の対応についてお伺いします。

(1) 職員の対応について、満足でしたか、不満でしたか。



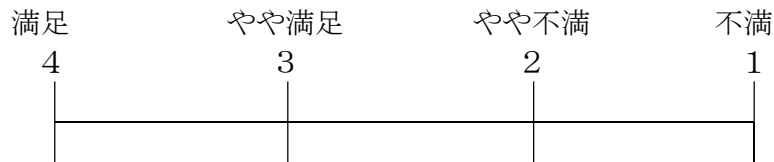
(2) どのようなところが(やや)満足または(やや)不満でしたか。

(アからサに○を付けてください。その他ご意見がある場合は、サに内容をご記入ください。複数回答可です。)

- ア 対応が丁寧だから
- イ 対応が速く適切だから
- ウ 積極的・協力的だから
- エ 良いコミュニケーションやあいさつがあるから
- オ 対応が良くないから
- カ 業務への理解が不足しているから
- キ 積極性に欠け、非協力的だから
- ク コミュニケーションやあいさつが無いから
- ケ 良くも悪くもない
- コ わからない
- サ その他 () ←内容をご記入ください

3. 部屋や備品等の状況についてお伺いします。

(1) 部屋や備品等の状況について、満足でしたか、不満でしたか。



(2) どのようなところが(やや)満足または(やや)不満でしたか。

(アからソに○を付けてください。その他ご意見がある場合は、ソに内容をご記入ください。複数回答可です。)

ア きれいに清掃がされ、整理されているから

イ テーブルや椅子、照明が新しくなったから

ウ 備品を十分に使うことができるから

エ トイレがきれいになったから

オ 図書室が明るいから

カ 備品の修理や補充が早いから

キ 清掃が足りない、汚れている、整理がされていないから

ク テーブルや椅子が古く壊れているから

ケ 使いたい備品が不足しているから

コ 建物が古いから

サ 図書室が暗いから

シ 備品の修理や補充が遅いから

ス 良くも悪くもない

セ よくわからない

ソ その他 () ←内容をご記入ください

4. 全般についてお伺いします。

(1) 平成30年4月の指定管理開始以降、公民館についてどのようにお感じになりますか。(アからウのいずれかに○を付けてください。)

- ア 全体として良くなった (又はやや良くなった)
- イ あまり変わらない
- ウ 全体として悪くなった (又はやや悪くなった)

(2) どのようなところが (やや) 満足または (やや) 不満でしたか。

(アからコに○を付けてください。その他ご意見がある場合は、コに内容をご記入ください。複数回答可です。)

ア 設備や備品が良くなったから

イ 職員の対応が良くなったから

ウ 清潔で整理されているから

エ 利用しやすくなったから

オ 主催講座が増えて良くなったから

カ 特に変わらない

キ 施設の予約が取りづらくなったから

ク 職員の対応が悪くなったから

ケ 館内の環境が悪くなっているから

コ その他 (

) ←内容をご記入ください

5. その他、ご意見を自由にお書きください。

ご回答ありがとうございました。

問合せ・アンケート用紙送付ご希望の方は、kanrishitsu@ccllf.jp まで
令和4年12月26日までにご回答をお願いいたします。