

令和5年度 公民館に関するアンケート(令和6年1月)

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6年1月4日から1月31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(12頁から15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)

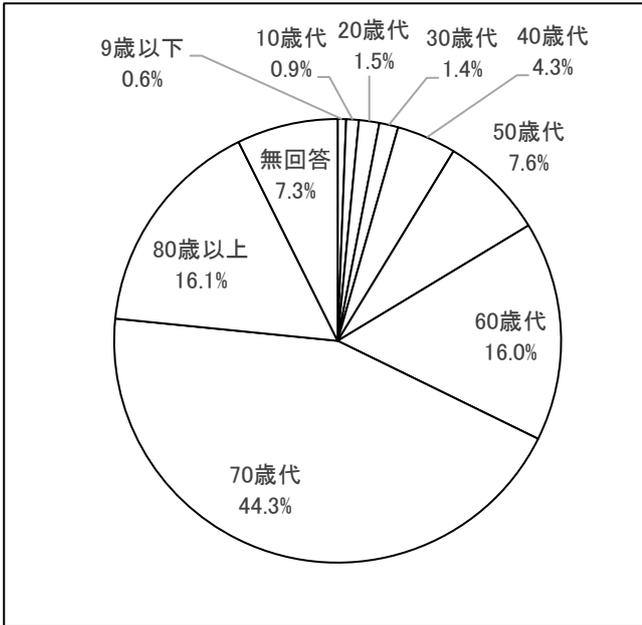
イ アンケートの配布

- (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)上記以外の来館者への配布

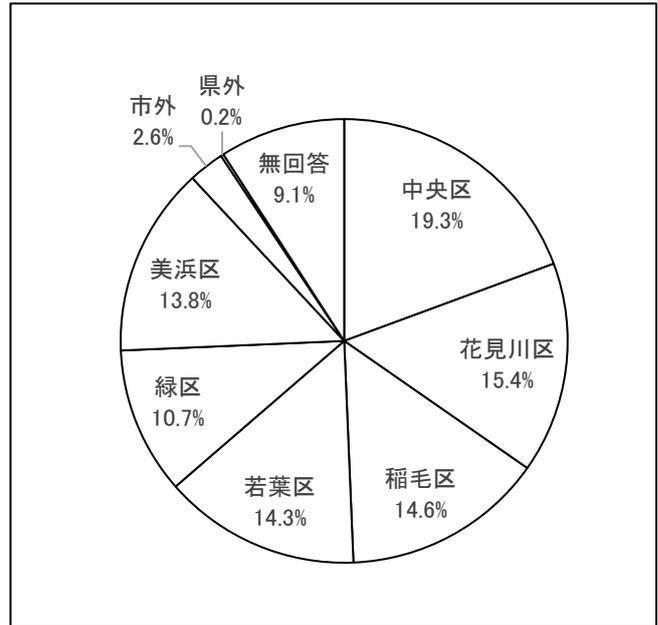
回答者数 1,970人(前年度:1,732人)

回答者属性

(1) 年齢



(2) 居住地

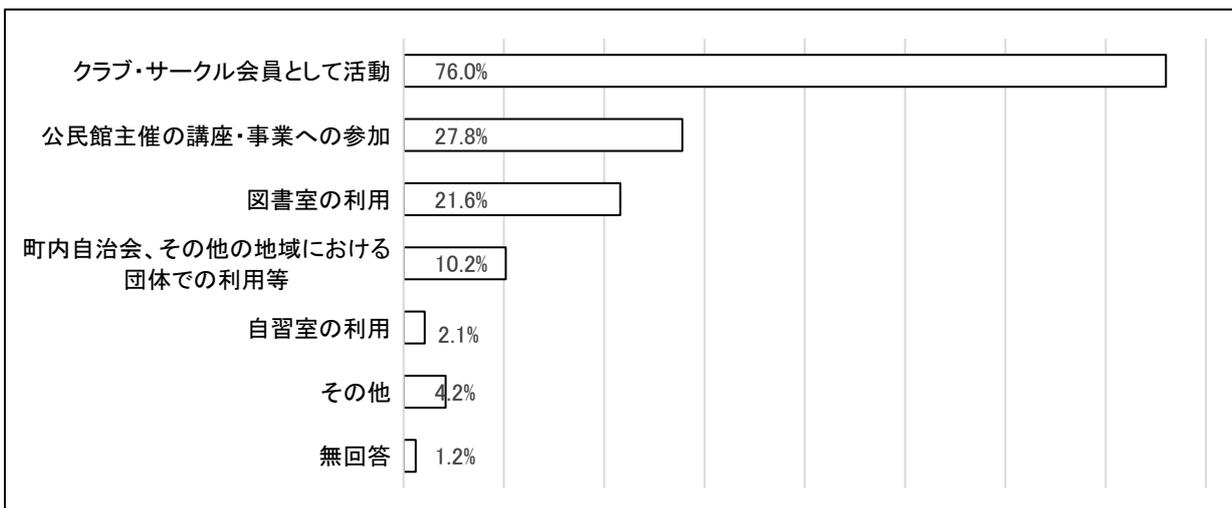


1. 公民館の利用等について

(1) 普段、公民館をどのように利用されていますか。(複数回答)

回答者のうち 76.0%の方がクラブ・サークル会員として活動、27.8%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。

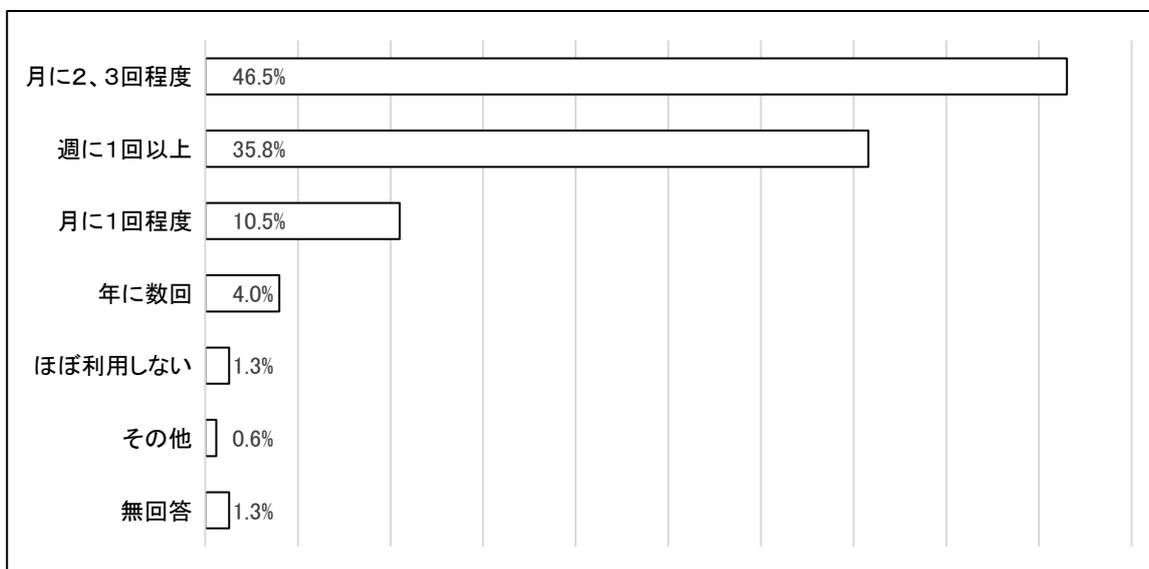
項目	件数	割合
クラブ・サークル会員として活動	1,497	76.0%
公民館主催の講座・事業への参加	547	27.8%
図書室の利用	426	21.6%
町内自治会その他の地域における団体での利用等	200	10.2%
自習室の利用	42	2.1%
その他	82	4.2%
無回答	23	1.2%



(2) 公民館への来館頻度を教えてください。

回答者のうち「月に2、3回程度」と答えた方が 46.5%、次いで「週に1回以上」が 35.8%、「月に1回程度」と回答した方が 10.5%と続いています。

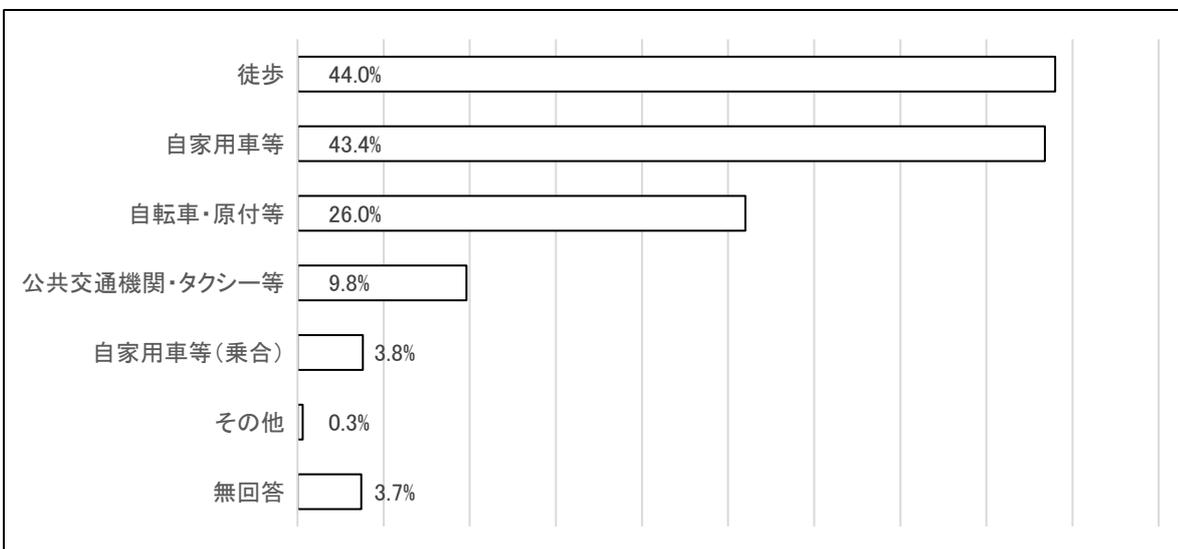
頻度	件数	割合
月に2、3回程度	916	46.5%
週に1回以上	707	35.8%
月に1回程度	207	10.5%
年に数回	78	4.0%
ほぼ利用しない	25	1.3%
その他	12	0.6%
無回答	25	1.3%



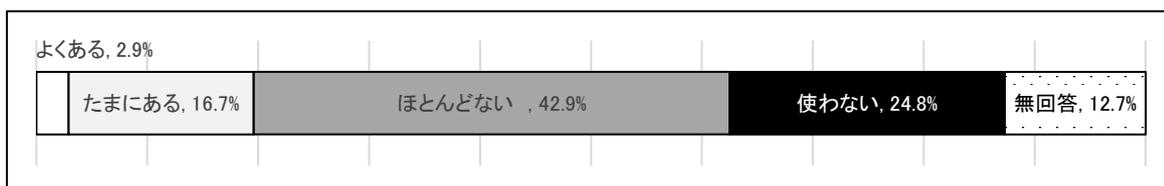
(3)どのような交通手段でお越しですか。(複数回答)

「徒歩」での来館が44.0%と最も高く、次いで「自家用車等」が43.4%、「自転車・原付等」が26.0%、「公共交通機関・タクシー等」が9.8%と続いています。

手段	件数	割合
徒歩	867	44.0%
自家用車等	855	43.4%
自転車・原付等	513	26.0%
公共交通機関・タクシー等	194	9.8%
自家用車等(乗合)	74	3.8%
その他	5	0.3%
無回答	73	3.7%



(4)駐車場が満車になることはありますか。

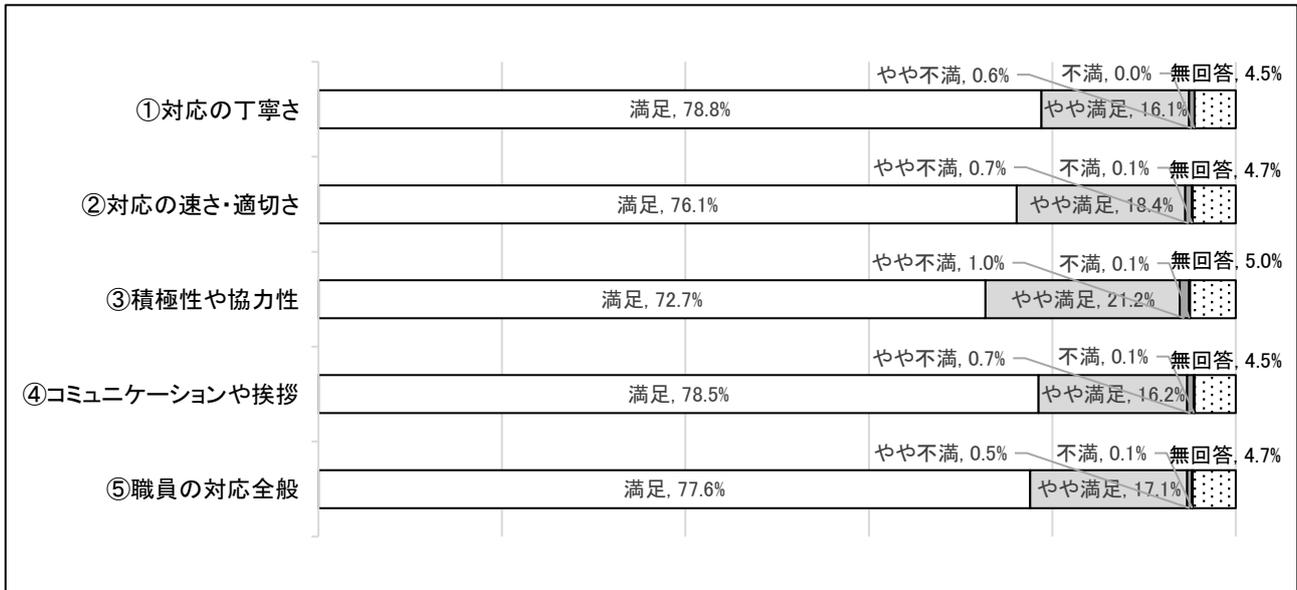


2. 職員の対応について

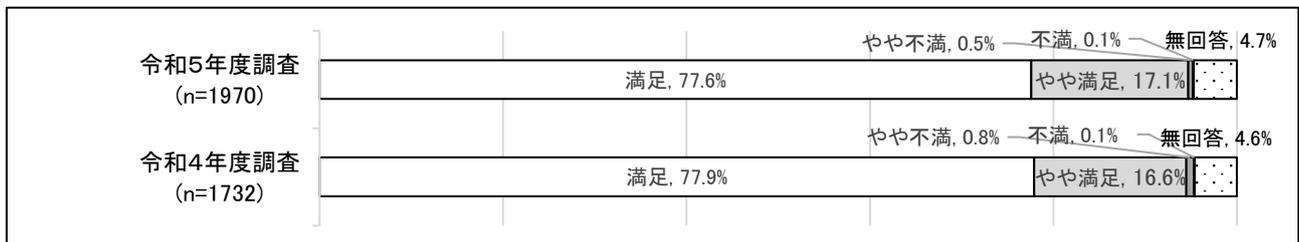
職員の対応について、項目ごとに4段階の評定で回答をお願いいたしました。

いずれの項目においても、「満足」及び「やや満足」の合計 90%を超えており、挨拶や丁寧な対応について評価をする意見がありました。

(1) 項目別評価



(2) 前年度比較(⑤職員の対応全般)



【主なご意見】(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。)

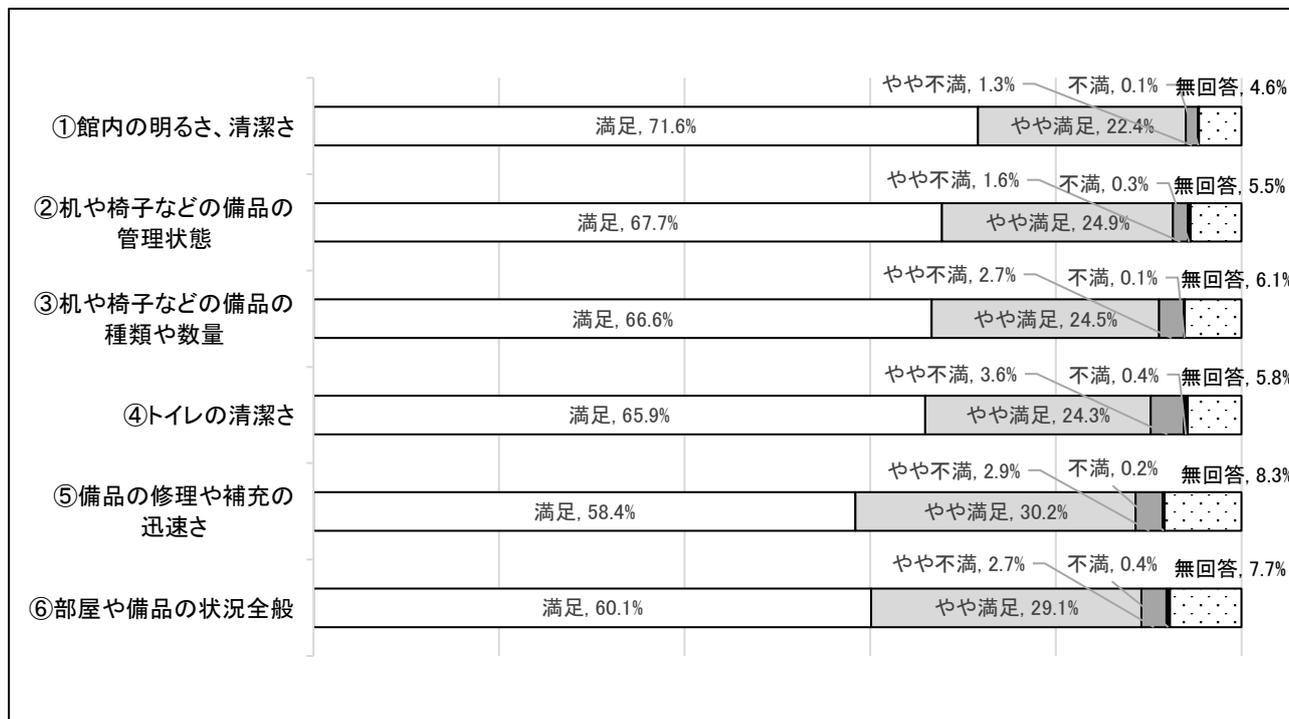
- ・新しい企画があると教えてくれる。本のことを聞くと、丁寧に教えてくれる。
- ・いつも丁寧に優しく対応して下さるので、安心して過ごすことができます。
- ・いつもさわやかな挨拶。丁寧な対応に感謝しております。
- ・公民館に行くと話しかけてくれたり、子どものことを気にかけてくれたりしてうれしい。
- ・皆さんいつも明るく挨拶してくれます。温かい対応でとても親切です。
- ・公民館によってまちまち。
- ・笑顔もないし、対応も友好的とは思えない場合があります。
- ・公民館としては当たり前かもしれませんが、一般利用者は知らないルールを「当たり前」ように話されると不快です。

3. 部屋や備品等の状況について

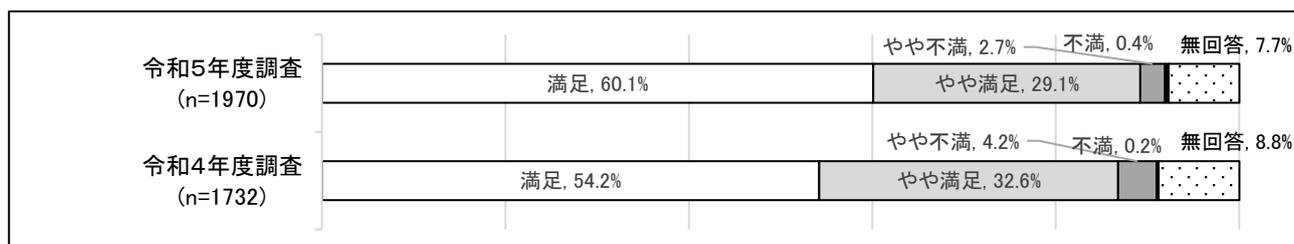
部屋や備品等の状況について、項目ごとに4段階の評定で回答をお願いしました。

昨年度と比較して、「満足」及び「やや満足」の合計は 2.4 ポイント上昇していますが、今後もいただいたご意見を参考に、消耗品や小破修繕等に対応可能なものは、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。

(1) 項目別評価



(2) 前年度比較 [部屋や備品の状況全般について]



【主なご意見】(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 館内の明るさ、清潔さ

- ・カーテン、ブラインドの汚れが気になる。
- ・トイレ、階段が暗い。
- ・いつもきれいにしてある。

② 備品の要望、管理状況

- ・壊れた机や椅子のがたつきが目立つ。
- ・ホワイトボードのペンのインクが薄い。
- ・机や椅子が重たいので軽いものにして欲しい。
- ・調理室の備品などが古いので新しいものにして欲しい。
- ・椅子などの修理を迅速にしてくれた。

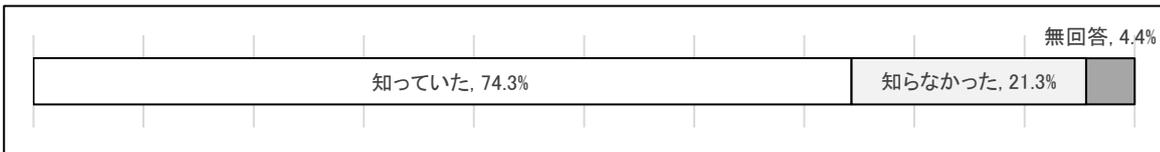
③ 建物・設備

- ・トイレが寒い、暖房便座を希望。
- ・たたみを新しくしてほしい。
- ・網戸を修理してほしい。

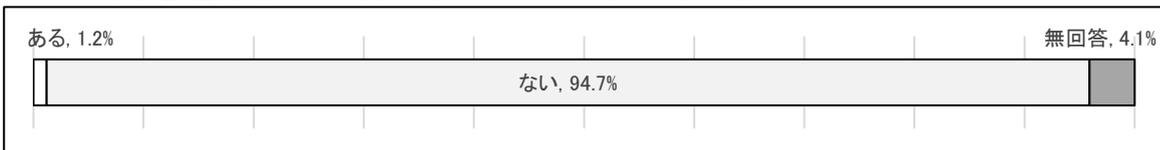
4. 公民館の避難所機能について

公民館が避難所に指定されていることについて、「知っていた」と回答した方は 74.3%、公民館を避難所として利用したことが「ある」と回答した方は 1.2%となりました。

(1) 公民館が避難所に指定されていることを、ご存じでしたか。



(2) 公民館を避難所として利用されたことはありますか。

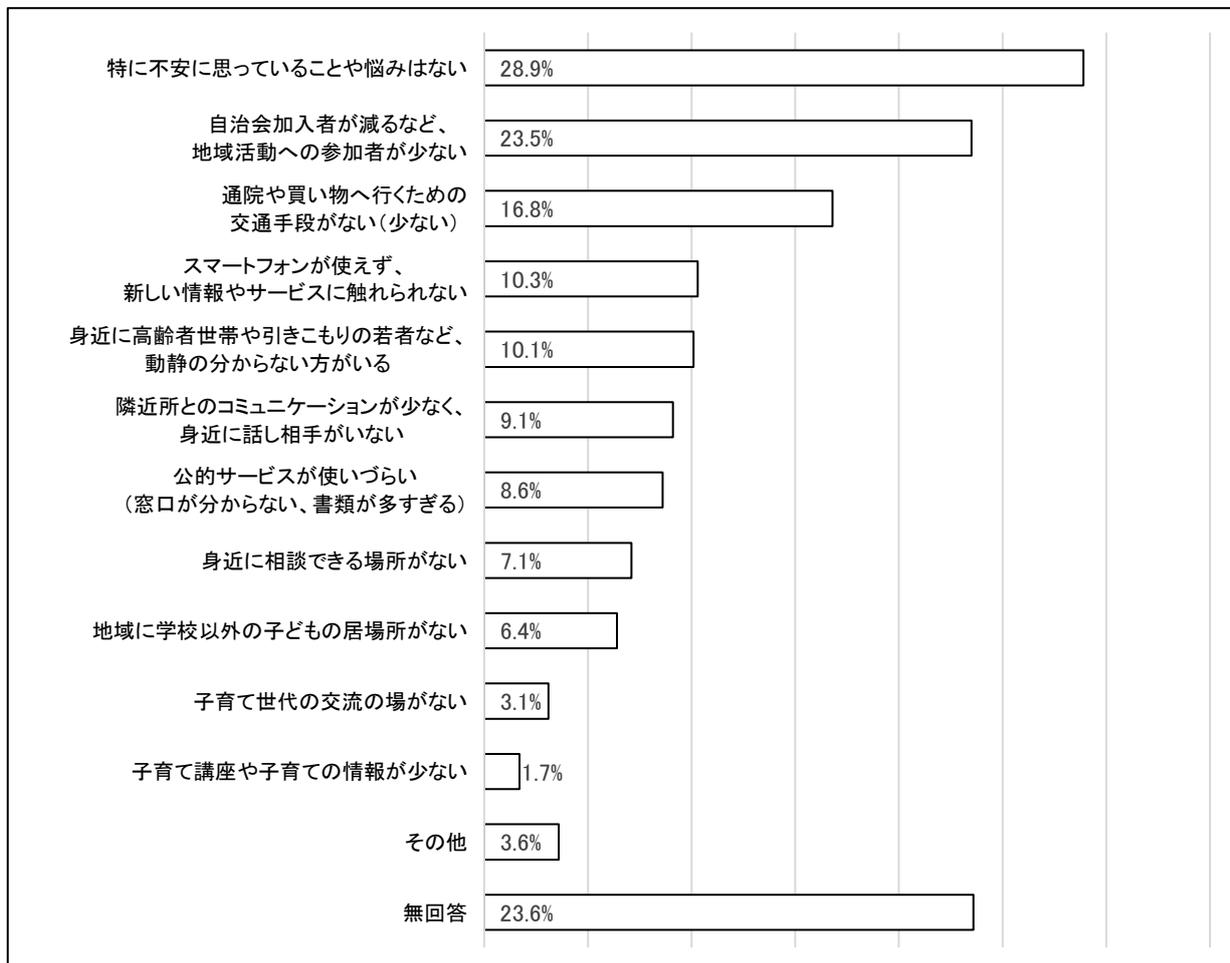


5. 地域生活で感じている不安や悩み

「特に不安に思っていることや悩みはない」と回答した方が最も多く 28.9%、次いで「自治会加入者が減るなど、地域活動への参加者が少ない」が 23.9%、「通院や買い物へ行くための手段がない(少ない)」が 16.8%と続いています。

(1) 地域生活で感じている不安や悩みについて教えてください。(複数回答)

項目	件数	割合
特に不安に思っていることや悩みはない	569	28.9%
自治会加入者が減るなど、地域活動への参加者が少ない	463	23.5%
通院や買い物へ行くための交通手段がない(少ない)	330	16.8%
スマートフォンが使えず、新しい情報やサービスに触れられない	202	10.3%
身近に高齢者世帯や引きこもりの若者など、動静の分からない方がいる	198	10.1%
隣近所とのコミュニケーションが少なく、身近に話し相手がない	180	9.1%
公的サービスが使いづらい(窓口が分からない、書類が多すぎる)	170	8.6%
身近に相談できる場所がない	139	7.1%
地域に学校以外の子どもの居場所がない	127	6.4%
子育て世代の交流の場がない	62	3.1%
子育て講座や子育ての情報が少ない	33	1.7%
その他	71	3.6%
無回答	465	23.6%



6. 其他のご意見(自由記述)

自由記述については、367人の方から408件のご意見を頂き(複数の意見をまとめて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。

	項目	件数
(1)	施設の貸出・予約について	21
(2)	職員の対応について	43
(3)	館内の設備・備品について	65
(4)	図書室について	18
(5)	館内の環境や装飾について	20
(6)	駐車場について	10
(7)	主催事業について	58
(8)	広報活動について	11
(9)	使用料金について	10
(10)	運営全体について	74
(11)	その他の意見	78
	合計	408

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

- ・月に予約できる日数を増やしてほしい。
- ・利用する時の書類提出を簡素化できると良いかな。
- ・地元活動団体が利用優先されるような制度があっても良いと思います。(他地区の団体が満杯で部屋が使えなかったこともあったので)使いたい時に使える、が理想です。
- ・予約のキャンセルをする場合できるだけ早く電話で申し出し、他のサークルが利用しやすいように注意喚起する。

(2) 職員の対応について

- ・急なお願い事等を迅速に対応して下さる事はとても感謝しています。あいさつ等も気持ち良く対応して下さいるのでこれからも続けてください。
- ・現在勤務の職員の方々は率先して挨拶して下さり、気分よく利用させてもらっています。
- ・受付等の際、温かいお声がけを頂けるので、普段身内以外の人と関わることの少ない子供が安心して他者と接することができ、大変有難いです。
- ・公民館はサービス業であるとの認識を持って欲しい。

(3) 館内の設備・備品について

- ・高齢化が進み階段の上り下りがつらいのでエレベーターがほしい。
- ・トイレ(おむつがえシートが欲しい)、廊下の照明(節電とは思いますが子供が少し不安がる場面があった)がもう少し明るいと感じました。
- ・調理室に給湯器があると助かります。冬の水は冷たいです。洗い物にお湯が使えるとありがたいです。

- ・ 自動販売機があると良い

(4)図書室について

- ・ 公民館によっては図書館と併設されている所があります。併設されていると、とても便利です。立地条件やスペースの問題があるでしょうが、図書館へのアクセスは高齢者にはとても大事なことです。小さな図書室でも良く、希望いたします。
- ・ 新しい読みたい本はなかなか順番がこないのは残念ですが、致し方ないと思っております。
- ・ もっと本が増えてほしい。

(5) 館内の環境や装飾について

- ・ 備品は多少不足な物もあるがほぼ満足。
- ・ 建物まわりがきれいに整備されており、とても気持ち良く公民館を利用させていただいております。
- ・ 花壇等がいつもきれいに手入れされていて気持ちよく利用させていただいています。
- ・ 駐車に突出している樹木は危険です。整備願います。

(6)駐車場について

- ・ サークル活動のため車で来館する者が多く、駐車スペース確保のいつもご配慮頂いておりありがたく思っています。
- ・ 駐車できたら良いが、狭く不便。
- ・ 場所が分かりにくく駐車場が少ない

(7) 主催事業について

- ・ 多種多様な講座があったらいい。勤務終了後も参加できる講座があるといい。
- ・ 退職後の男性が参加できるような企画を考えていただき、外出の機会を増やすことはできないでしょうか。
- ・ 公民館で活動する団体が出られるイベントをもう少し増やしてほしい。
- ・ 地域の拠点として、住民が自由に参加できるような催しや講習などの企画をしてほしい。

(8) 広報活動について

- ・ 公民館情報誌をはやめに出してほしい。
- ・ 公民館の行事等、公民館に来ることが少ないので日程等がわかりにくい。
- ・ 自治会掲示板の活用や館外掲示をしてはどうか。

(9)使用料金について

- ・ 公民館を無料で利用できるのは本当に有難いのでずっと続けて頂きたいです。
- ・ 光熱費等もありますので、利用料を1回1人100~200円位お支払いさせて頂くやり方もそろそろあっても良いのでは…と思います。
- ・ 無料で利用でき、とても助かっています。

(10)運営全体について

- ・ 地域のコミュニケーション、情報発信の場所として活用されることを期待します。
- ・ 飲食可能な部屋があると、助かります。
- ・ 高齢者用の自習室があったら良いと思う。

- ・ 公民館を利用している人達が高齢化しているように感じます。新しい住居も増えているのに、利用者が増えないのは不思議です。地域コミュニティを豊かにしてほしいです。

(11)その他の意見

- ・ 人々の価値観の多様化、プライバシー意識の高まり、近所付き合いが希薄化しつつある昨今、地域の防災拠点として地域住民の生きがい作りや交流の場として、今後も活動して頂きたいと願っています。
- ・ 世代を超えての交流という役割を公民館の行事等に期待しています。
- ・ 来館の交通手段が少なく、他地域の方との交流が少ないと思う。
- ・ 公民館は公共の場で公平に使うところと思いますが、子どもが騒ぐ、走り回るなどの苦情があると保護者が責められているように感じます。子どもが騒いで走れるコーナーがあるといいなあと思います。高齢の方の場が多く優先されているように感じます。

本年度の集計結果は以上となります。

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。

(5)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。

その他をご利用の場合はカに交通手段をご記入ください。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() (所要時間:約 分)

(6)満車等で駐車場及び駐輪場が使いにくくなったことはありますか。

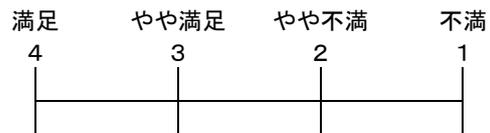
(アからエのいずれかに○を付けてください。)

ア よくある イ たまにある ウ ほとんどない エ 使わない

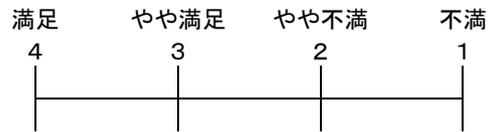
2. 職員の対応についてお伺いします。

(それぞれの項目で4(満足)~1(不満)のうち最もあてはまると感じるものに○を付けてください。)

① 対応の丁寧さ



② 対応の速さや適切さ



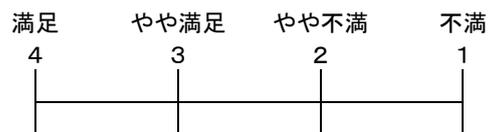
③ 積極性や協力性



④ コミュニケーションや挨拶



⑤ 職員の対応全般について



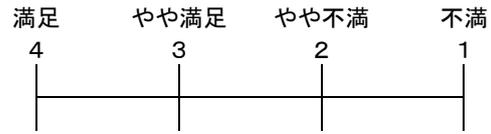
その他、職員の対応についてご意見があればお書きください。(任意)

()

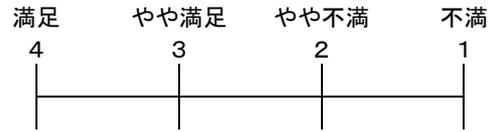
3. 部屋や備品等の状況についてお伺いします。

(それぞれの項目で4(満足)~1(不満)のうち最もあてはまると感じるものに○を付けてください。)

① 館内の明るさ、清潔さ



② 机や椅子などの備品の管理状況



③ 机や椅子などの備品の種類や数量



④ トイレの清潔さ



⑤ 備品の修理や補充の迅速さ



⑥ 部屋や備品の状況全般について



その他、部屋や備品等の状況についてご意見があればお書きください。(任意)

()

4. 公民館の避難所機能についてお伺いします。

(1) 公民館が避難所に指定されていることを、ご存じでしたか。

(アかイのいずれかに○を付けてください。)

ア 知っていた イ 知らなかった

(2) 公民館を避難所として利用されたことはありますか。

(アかイのいずれかに○を付けてください。)

ア ある イ ない

(3) (2)で「ア ある」を記載された方に伺います。

避難所利用時に困ったことはありましたか。それはどんな時ですか。

(アかイのいずれかに○を付けてください。)

ア ある() 困ったことをご記入ください。

イ ない

5. 全般についてお伺いします。

(1) 地域生活で感じている不安や悩みについて教えてください。

(次のアからシに該当するものがありましたら○を付けてください。その他不安等がある場合はシに内容をご記入ください。複数回答可です。)

ア 通院や買い物へ行くための交通手段がない(少ない)

イ 隣近所とのコミュニケーションが少なく、身近に話し相手がいない

ウ 身近に相談できる場所がない

エ 身近に高齢者世帯や引きこもりの若者など、動静の分からない方がいる

オ 自治会加入者が減るなど、地域活動への参加者が少ない

カ 公的サービスが使いづらい(窓口が分からない、書類が多すぎる)

キ スマートフォンが使えず、新しい情報やサービスに触れられない

ク 子育て講座や子育ての情報が少ない

ケ 子育て世代の交流の場がない

コ 地域に学校以外の子どもの居場所がない

サ 特に、不安に思っていることや悩みはない

シ その他()←自由にご記入ください。

(2) その他、公民館に期待することなど、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6年1月31日までにご回答をお願いいたします。