

令和6年度 公民館に関するアンケート(令和6年12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12月2日から令和7年1月10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)

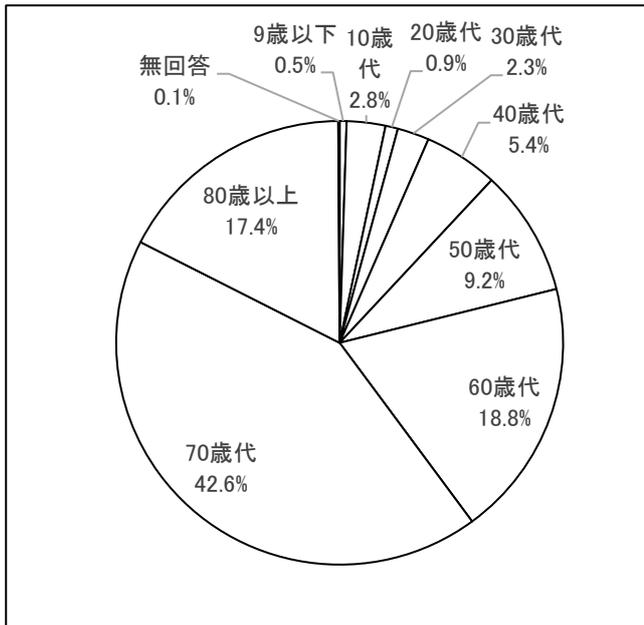
イ アンケートの配布

- (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

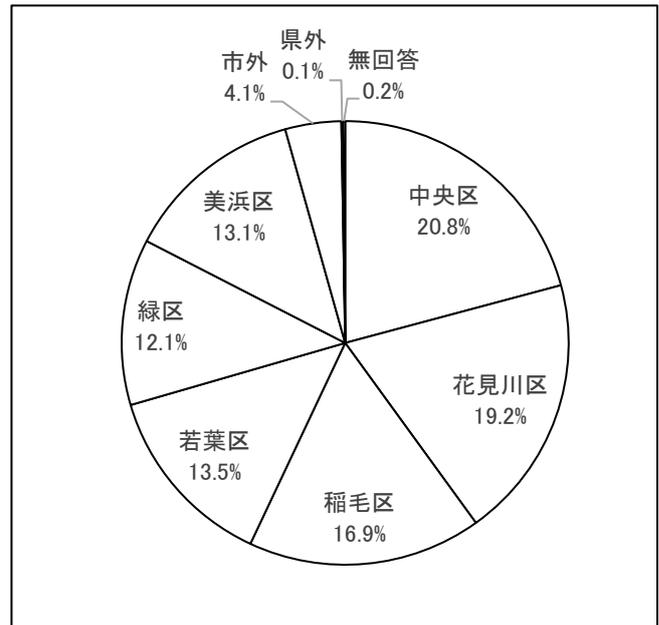
回答者数 1,850人(前年度:1,970人)

回答者属性

(1) 年齢



(2) 居住地域

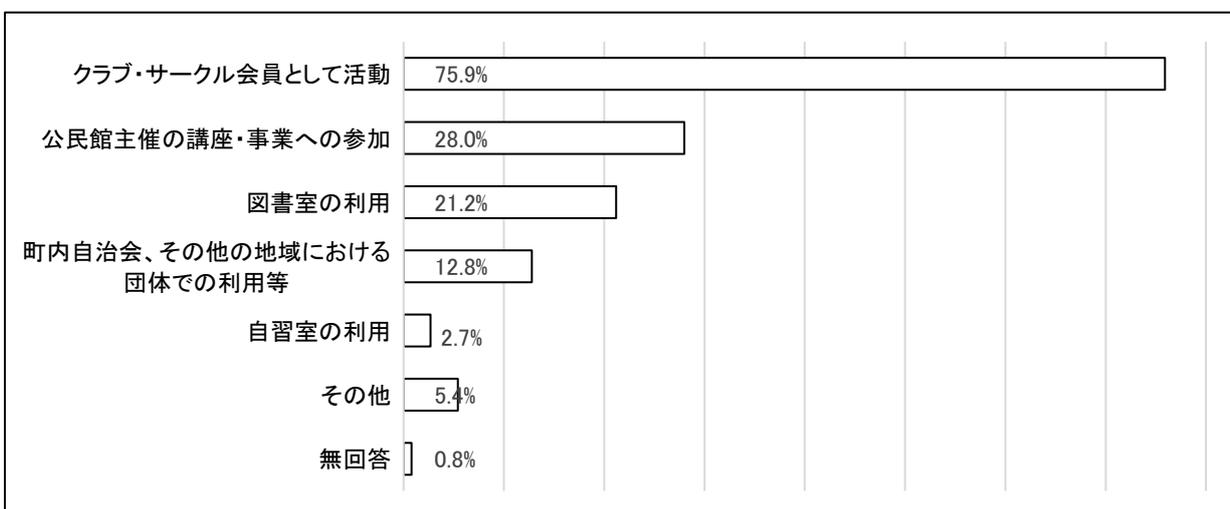


1. 公民館の利用等について

(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 75.9%の方がクラブ・サークル会員として活動、28.0%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。

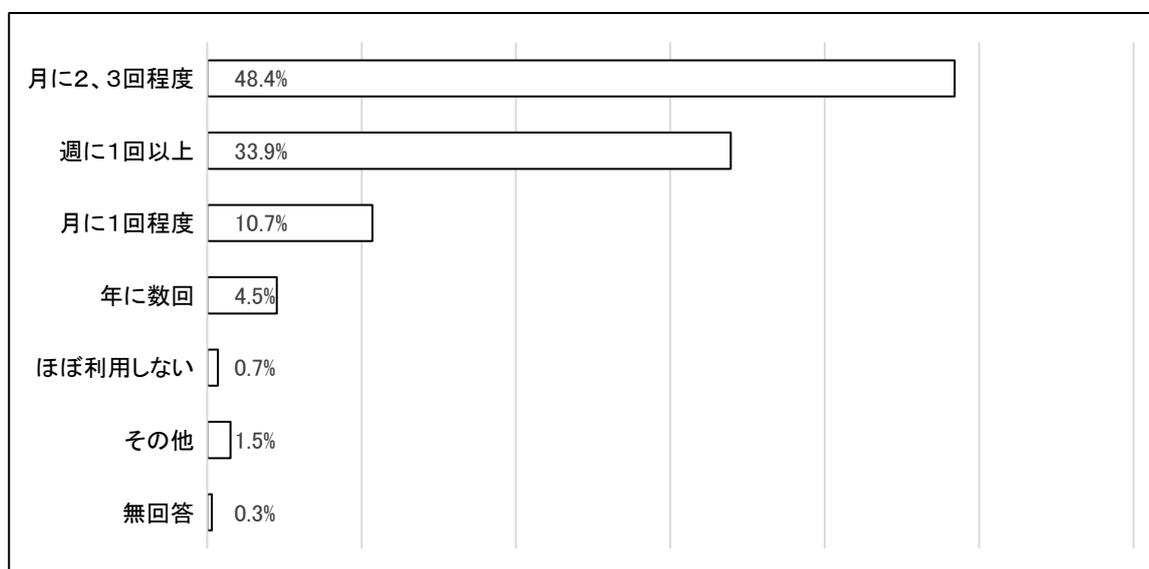
項目	件数	割合
クラブ・サークル会員として活動	1,404	75.9%
公民館主催の講座・事業への参加	518	28.0%
図書室の利用	392	21.2%
町内自治会その他の地域における団体での利用等	237	12.8%
自習室の利用	50	2.7%
その他	99	5.4%
無回答	14	0.8%



(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 48.4%、次いで「週に1回以上」が 33.9%、「月に1回程度」と回答した方が 10.7%と続いています。

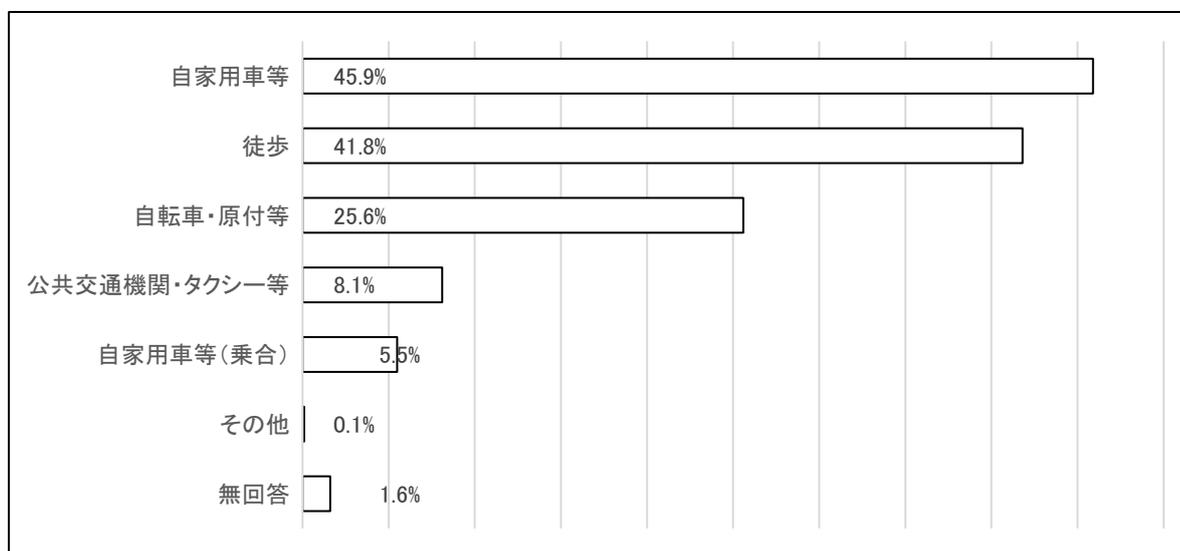
頻度	件数	割合
月に2、3回程度	895	48.4%
週に1回以上	627	33.9%
月に1回程度	198	10.7%
年に数回	83	4.5%
ほぼ利用しない	13	0.7%
その他	27	1.5%
無回答	7	0.3%



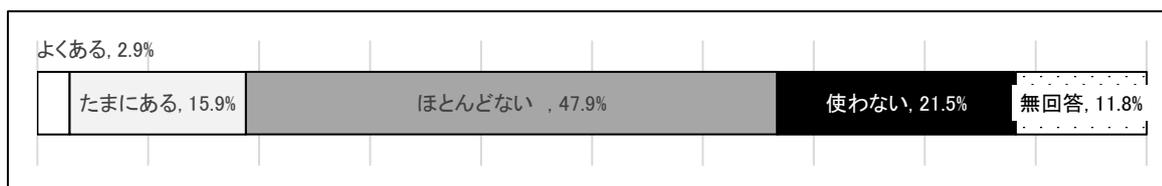
(3)どのような交通手段でお越しですか。(複数回答)

「自家用車等」での来館が 45.9%と最も高く、次いで「徒歩」が 41.8%、「自転車・原付等」が 25.6%、「公共交通機関・タクシー等」が 8.1%と続いています。

手段	件数	割合
自家用車等	850	45.9%
徒歩	774	41.8%
自転車・原付等	474	25.6%
公共交通機関・タクシー等	149	8.1%
自家用車等(乗合)	102	5.5%
その他	1	0.1%
無回答	30	1.6%



(4)駐車場が満車になることはありますか。

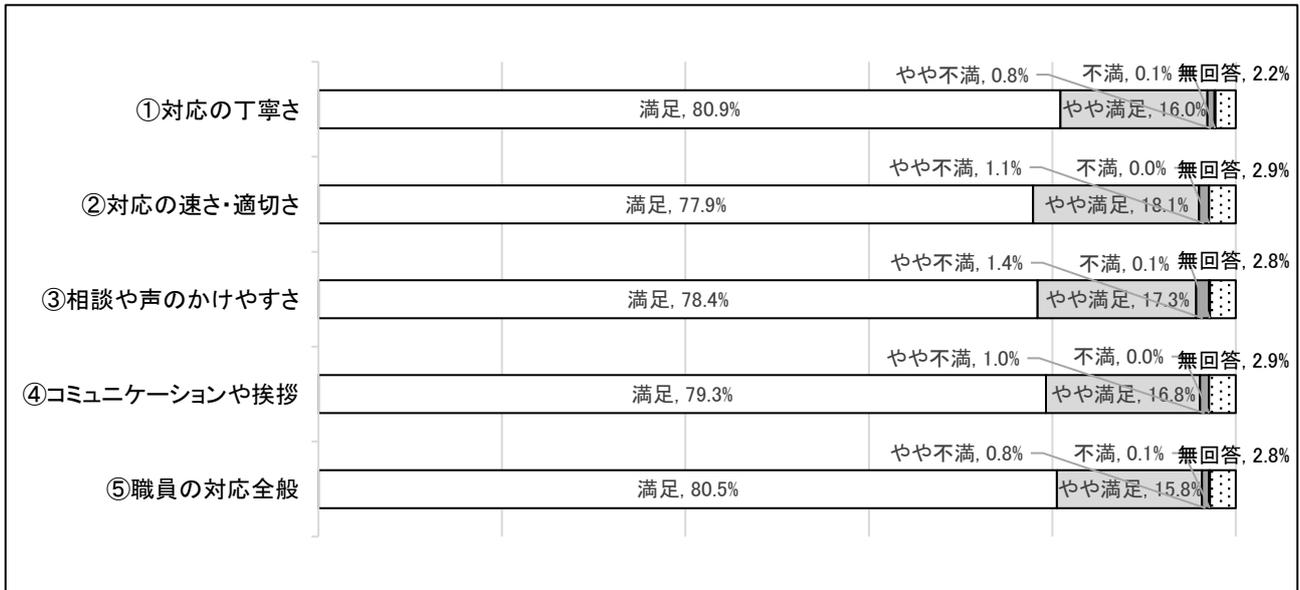


2. 職員の対応について

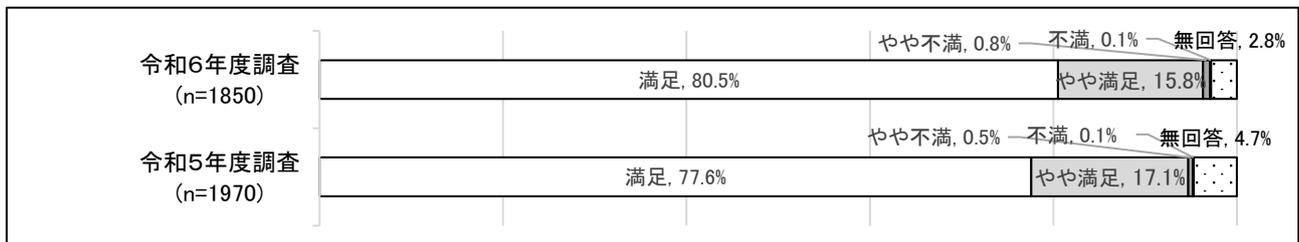
職員の対応について、項目ごとに4段階の評定で回答をお願いいたしました。

いずれの項目においても、「満足」及び「やや満足」の合計 95%を超えています。「職員が親切、丁寧だ」と評価するご意見がありました。

(1) 項目別評価



(2) 前年度比較(⑤職員の対応全般)

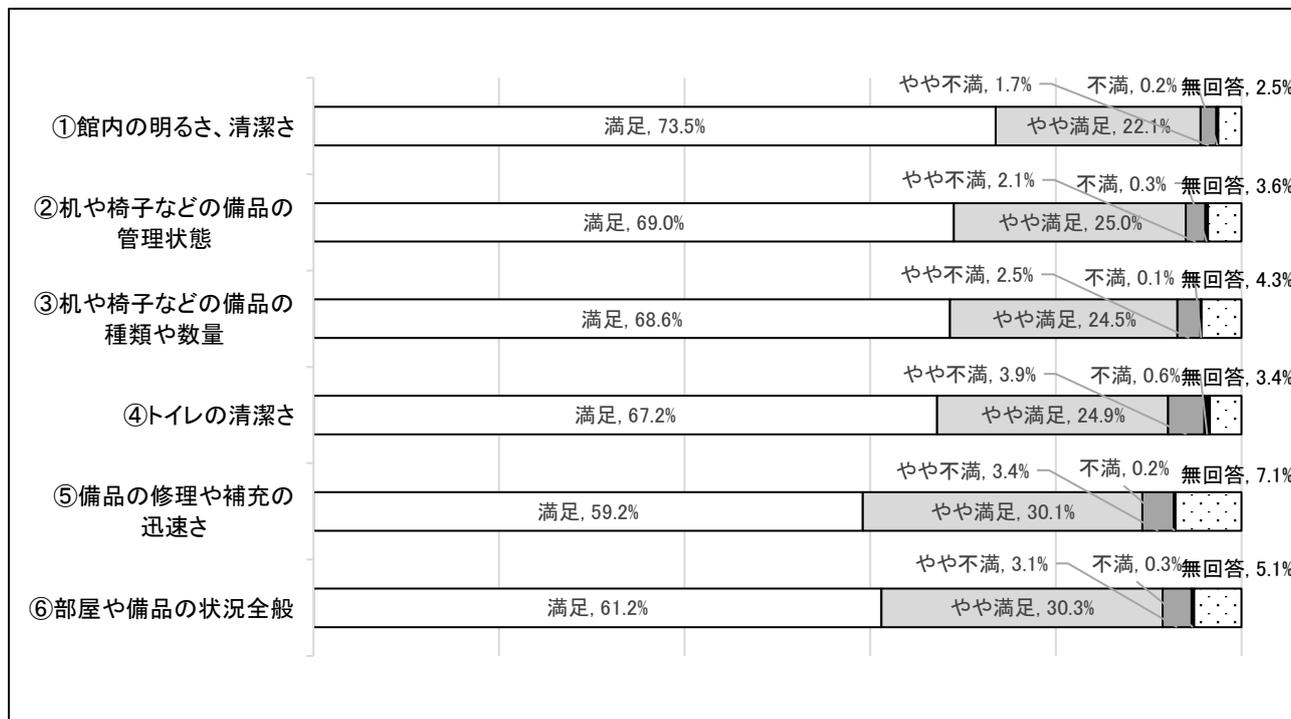


3. 部屋や備品等の状況について

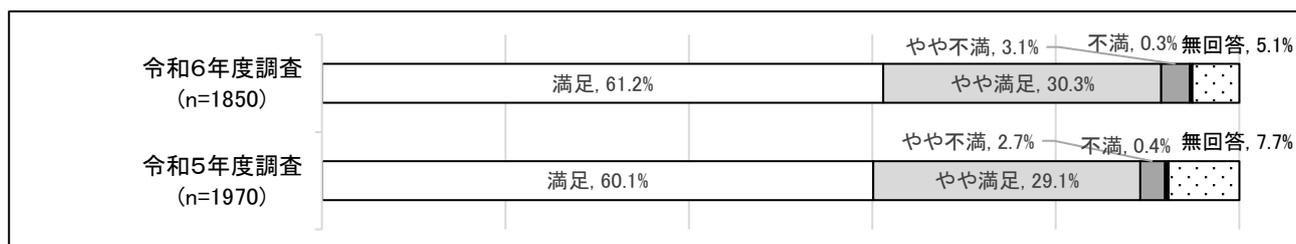
部屋や備品等の状況について、項目ごとに4段階の評定で回答をお願いしました。

昨年度と比較して、「満足」及び「やや満足」の合計は 2.3 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、備品の購入、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いきます。

(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 館内の環境等

- ・ 土足利用の人がいるので仕方がないが、床の汚れが気になる。
- ・ 調理室の天井エアコン吹き出し口にホコリが積もっていることが多く、調理台に落ちてくる。
- ・ 食器に汚れが付着していたり冷蔵庫内の整理、掃除が不十分であったりするので気になる。
- ・ カーテンが汚れている。
- ・ ホールの照明の球切れがあり、暗い。
- ・ 施設も古くなってきましたが、トイレなどいつもきれいにされていて、とても気持ちよく使用させていただいています。

② 備品の要望、管理状況

- ・ 講堂に鏡が欲しい。
- ・ キャスター付きの机が置いてあると助かる。
- ・ 黒板を白板にしてほしい。資料を貼る磁石を設置してほしい。
- ・ チラシ等を貼ってあるボードが古く、錆びているので新しいものになれば良いと思います。
- ・ 利用者が少ないのでやや不満とは申し訳ないのですが、調理器具が古いです。しかし、オーブンレンジとか時計、照明等新しくしていただきありがとうございます。

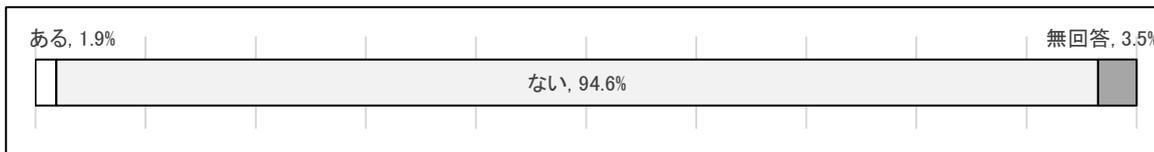
③ 建物・設備

- ・ トイレが狭く使いにくい。
- ・ トイレはきれいですが、冬は便座が冷たいので是非暖房便座に変えてほしいです。
- ・ エレベーターが無いので高齢者には来館はきびしい。
- ・ 全体的に古いのでアップデートして欲しい。

4. 公民館の避難所機能について

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) 公民館を避難所として利用されたことはありますか。



【利用したことのある方のご意見】

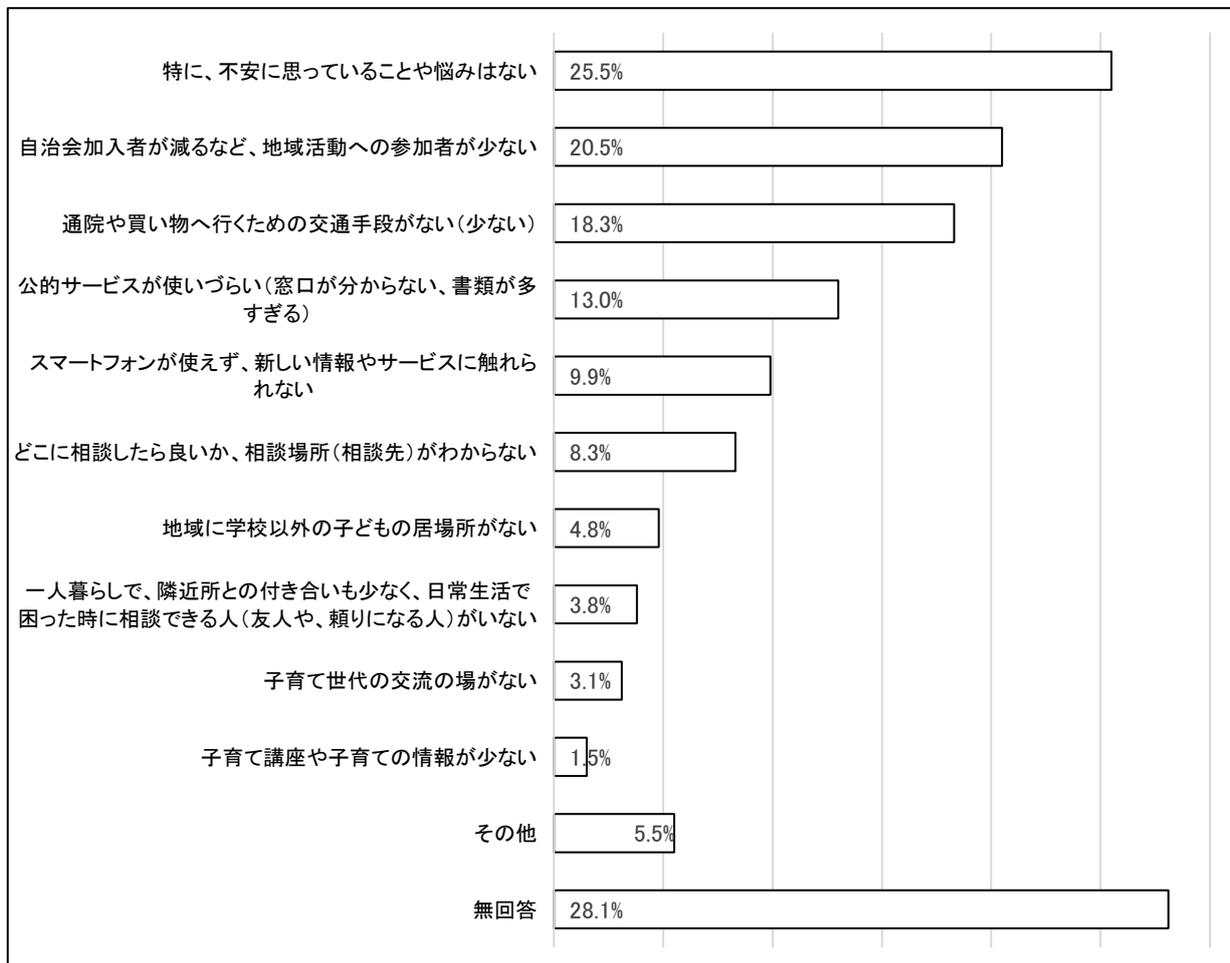
- ・ どんな物が置いてあるのかわからず、何を自分で準備して持っていくべきかが、わからなかったです。
- ・ 障害者(車いす)の対応(トイレ・段差)が出来ず、他の対応できる公民館に回された。車いすの方は利用できませんと記した方がよいと思います。
- ・ 火災の時、避難住民とともに集会室を利用時、温かい食べ物・飲み物を提供できなかった。(自治会で何とかすべき案件ではあったが)

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 25.5%、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 20.5%、「通院や買い物へ行くための手段がない(少ない)」が 18.3%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	472	25.5%
自治会加入者が減るなど、地域活動への参加者が少ない	380	20.5%
通院や買い物へ行くための交通手段がない(少ない)	339	18.3%
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)	241	13.0%
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	183	9.9%
どこに相談したら良いか、相談場所(相談先)がわからない	154	8.3%
地域に学校以外の子どもの居場所がない	88	4.8%
一人暮らしで、隣近所との付き合いも少なく、日常生活で困った時に相談できる(友人や、頼りになる人)がいない	71	3.8%
子育て世代の交流の場がない	57	3.1%
子育て講座や子育ての情報が少ない	28	1.5%
その他	101	5.5%
無回答	519	28.1%



6. 公民館全般に対するご意見、期待すること(実施して欲しい取り組みや事業・講座)など(自由記述)

自由記述については、424 人の方から 440 件のご意見をいただき(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)、12 の分類に類型化しました。

	項目	件数
(1)	事業、講座	116
(2)	職員の対応	54
(3)	館内の設備・備品	51
(4)	運営全体	30
(5)	駐車場・交通手段	21
(6)	交流拠点、居場所づくり、自習スペース	20
(7)	図書室	19
(8)	サークル・団体活動	19
(9)	館内の環境や装飾	17
(10)	施設の利用、貸出・予約	14
(11)	広報活動	7
(12)	その他の意見	72
合計		440

【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) 事業、講座

- ・ 小学生以上の子どもに対しても応援して欲しいです。0～3 歳までが優遇されすぎています。
- ・ 後期高齢者となり老いてゆくことへの不安を感じるようになりました。高齢者向けの体力づくり、体操や健康増進のための講座などがあったら参加したい。
- ・ 小学生の子どもがいますが親子で参加できる講座が年間通してありとてもありがたいです。
- ・ ヨガやお料理教室など体験や単発のものがあると気軽に参加できて嬉しいです。
- ・ 毎年同じ講座があるが、不人気の場合含めて新しい講座を、人気の場合は他の公民館でも実施を。

(2) 職員の対応

- ・ 親身になって対応していただき感謝しています。
- ・ 職員の方々が気さくに対応して下さって嬉しい。
- ・ スタッフさんの対応もやさしく親切で、足を運びやすい公民館になっていて、素晴らしい場所です。
- ・ 子連れでも嫌な顔せず対応してくれて助かっている。子どもも好きな場所であるので、これからも利用させていただきます。
- ・ 個人や団体によって態度が違う職員がいます。

(3) 館内の設備・備品

- ・ Wi-Fi 環境が整備されていて、ありがたいです。
- ・ 公民館の利用者が高齢化しているので、エレベーターを必要とする声もよく聞きます。設備のことなので、難しいとは思いますが…。

- ・ 調理室でお湯が使えるとありがたい
- ・ エアコンの効きが悪く、特に夏は暑すぎる。
- ・ 古い公民館は建て替えてもらいたい。
- ・ 車いすや脚の具合が良くない人のため、リフトかエレベーターがほしいです。

(4)運営全体

- ・ 今までにないような取り組みが感じられる。一方、毎年行われている文化祭の規模が小さくなっているように感じられる。
- ・ 現在そのまま使用料が無料であることの継続をお願いします。これって素晴らしいことです。
- ・ 公民館に来るようになって、情報も入りやすく講座に参加できたりして、楽しいです。今利用されていない方も利用しやすい施設になると良いと思います

(5)駐車場・交通手段

- ・ どの公民館にも通ずることですが、駐車場に停められる台数が少なく、「停められなかったらどうしよう」といつも不安です。
- ・ 公民館の行き方交通手段をきちんと説明してほしい
- ・ 高齢者が多いため、免許証を返納したら通えなくなります。交通の便利なところに設置していただけることを望みます。
- ・ 駐車場がもう少したくさんあると活動しやすい。
- ・ バスが減ってきている現状から市で巡回バスを出して下さるとありがたい。

(6) 交流拠点、居場所づくり、自習スペース

- ・ 不登校の子供たちの場所が近所にたくさんあると嬉しい。
- ・ 新しい住民との交流がなかなか難しい。地域全体の高齢化が進む中漠然と不安を感じる。
- ・ 千葉市には児童館がないので、公民館に子供たちが自由に遊べる場所があるといい。
- ・ 玄関ロビーで休めるスペースを作ってほしい。
- ・ 自習スペースの机の数を増やしてほしい。併設している図書館内でも自習をさせてほしい。
- ・ 学習する場所をロビー以外の別なところにしてほしい。

(7)図書室

- ・ 公民館に図書室や図書室に類するスペースがあるとよい。
- ・ 図書室があるおかげで気軽に本を見たり借りたりでき、とてもありがたい。助かります。
- ・ 図書室の中のベンチが復活して嬉しいです。高齢者はとにかくちょっと腰掛けたいのです。
- ・ 図書室の本が少ないと感じます。他の図書館へ行けばいいのですし、リクエストができることも知っていますが、やはり近くの図書室を利用したいです。今は車で来ていますが、あと10年たつと無理になります。本がないと一日も生きていられない私は、今から思い悩んでいます。

(8)サークル・団体活動

- ・ サークル活動をやらせていただいておりますが、メンバー募集について公民館外への呼びかけを行っていただければ、会員を増やせると思っております。
- ・ 仕事等で平日は無理があるのかもしれませんが、若い人たちがもっと公民館を利用し、サークルにもどんどん加入してほしいと思います。

- ・ サークル役員以外のサークル連絡協議会の役員、文化祭での担当等々を負担に感じる。次期役員を前に辞める人もいます。全般的に高齢化している昨今、役員のあり方を考える必要を感じています。
- ・ 文化祭に参加するクラブが少なくなった事がさみしいです。去年の文化祭の2日目の分、1日目に一緒にした方がよいと思います。

(9) 館内の環境や装飾

- ・ 床にワックスを塗ってほしいです。
- ・ 保育園の子供達の飾りがかわいかったので、次年度もあつたら良いかと思えます。
- ・ 夕方4時過ぎ(冬は特に)には、暗くなるので、2階の廊下の灯りをつけておいてほしい。
- ・ 室内の飾りつけが季節ごとに変化に富み、楽しませてくれています。
- ・ 花壇がすてきです。
- ・ いつもきれいですが、講堂の床が少し汚れているようです。

(10) 施設の利用、貸出・予約

- ・ 毎年更新のために同じ内容を記入し書類の提出をするのが・・・と思っています。その場ですぐ更新できるような仕組みにしていただけると助かります。
- ・ 月の利用が4回と制限されているが、もっと利用したい。
- ・ webで更新手続きできるようにしてほしい。
- ・ 公民館の部屋の予約が個人使用の場合5日前からしか予約できないのが不便です。2週間前くらいにしてほしい
- ・ 利用限度の時間をもっと短くして、コマを増やしてほしい。

(11) 広報活動

- ・ スマホで利用館名を入れると、どんなサークルがあるのかが見られると良い。
- ・ 文化祭等もっと宣伝してほしい。
- ・ 公民館でのイベント、サービスが分からない。もっとPRすべき。

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。(①から⑥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⑥に交通手段をご記入ください。複数回答可です。)

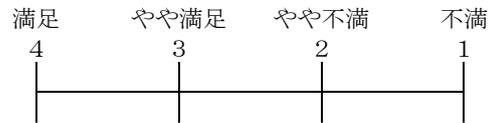
- ① 徒歩 (所要時間：約 分)
- ② 自転車・原付等 (所要時間：約 分)
- ③ 公共交通機関・タクシー等 (所要時間：約 分)
- ④ 自家用車等 (ご自身が運転) (所要時間：約 分)
- ⑤ 自家用車等 (④以外で乗り合い等) (所要時間：約 分)
- ⑥ その他 () (所要時間：約 分)

(6) 満車等で駐車場及び駐輪場が使用できなくなったことはありますか。(①から④のいずれかに○を付けてください。)

- ① よくある ② たまにある ③ ほとんどない ④ 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。)

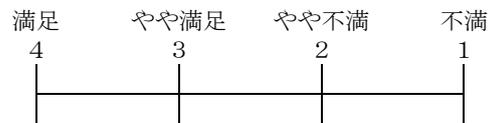
(1) 対応の丁寧さ



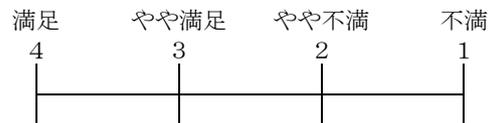
(2) 対応の速さや適切さ



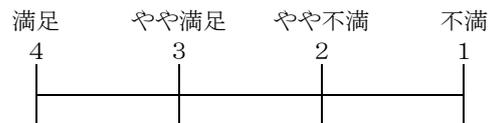
(3) 相談や声のかけやすさ



(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



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 | 満足
4

3

2

1
不満 |
| (2) 机や椅子などの備品の管理状況 | 満足
4

3

2

1
不満 |
| (3) 机や椅子などの備品の種類や数量 | 満足
4

3

2

1
不満 |
| (4) トイレの清潔さ | 満足
4

3

2

1
不満 |
| (5) 備品の修理や補充の迅速さ | 満足
4

3

2

1
不満 |
| (6) 部屋や備品の状況全般について | 満足
4

3

2

1
不満 |

その他、部屋の設備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。

()

4. 公民館の避難所機能についてお伺いします。

(1) 公民館を避難所として利用されたことはありますか。(①か②のいずれかに○を付けてください。)

- ① ある ② ない (4ページの(3)へ)

次の(2)は(1)で「①ある」と答えた方のみ回答してください

(2) 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。(①か②のいずれかに○を付けてください。)

- ① ある 具体的に ()
- ② ない

