

令和3年度 知多市勤労文化会館 利用者アンケート調査集計結果

知多市健康文化部生涯学習課

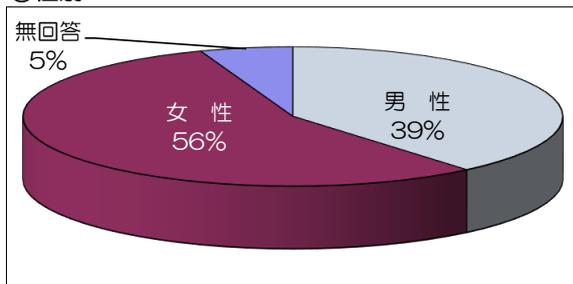
I 調査概要

- 1 調査目的 知多市勤労文化会館の利用者の満足度を調査し、指定管理者の管理運営の改善及び利用者へのサービス向上を目指す。
- 2 調査期間 令和3年11月25日(木)～12月24日(金)
※休館日(11/29・12/6・12/13・12/20)を除く。
- 3 調査対象 調査期間中に勤労文化会館に来館された方
- 4 調査方式 勤労文化会館にアンケート用紙と回収箱を設置。
- 5 回収枚数 127枚 ※設問に回答が無い場合もあるため、各設問の回答計は一致しない。

II 調査結果

問1 あなた自身について

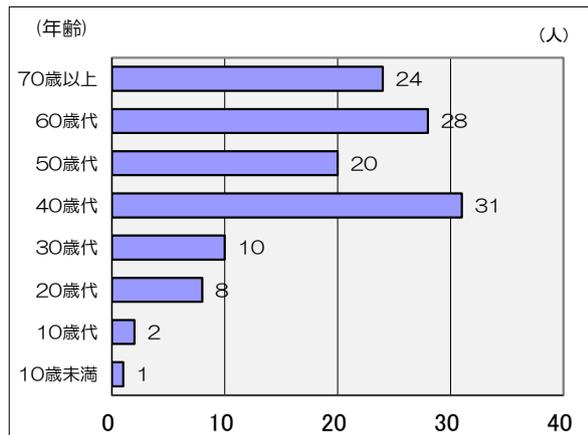
①性別



	令和3年度	令和2年度	昨年比
男性	49	31	18
女性	70	54	16
無回答	7	7	0
計	126	92	34

女性の利用者が男性の利用者に比べ、多くなっています。

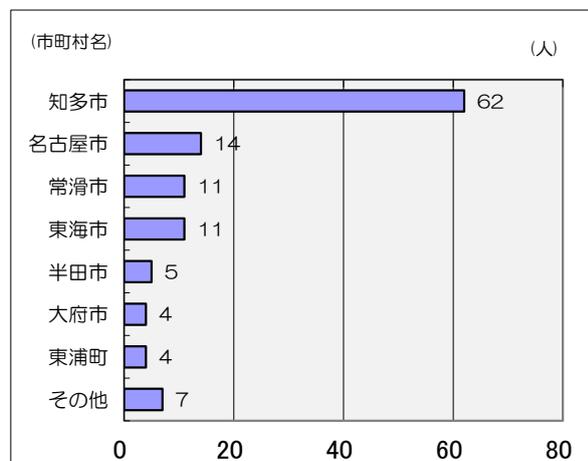
②年齢



	令和3年度	令和2年度	昨年比
10歳未満	1	0	1
10歳代	2	3	△1
20歳代	8	7	1
30歳代	10	9	1
40歳代	31	12	19
50歳代	20	18	2
60歳代	28	24	4
70歳以上	24	16	8
計	124	89	35

40歳代以上の利用が全体の80%以上を占めています。特に40歳代の利用者が、昨年と比べて大幅に増加しています。

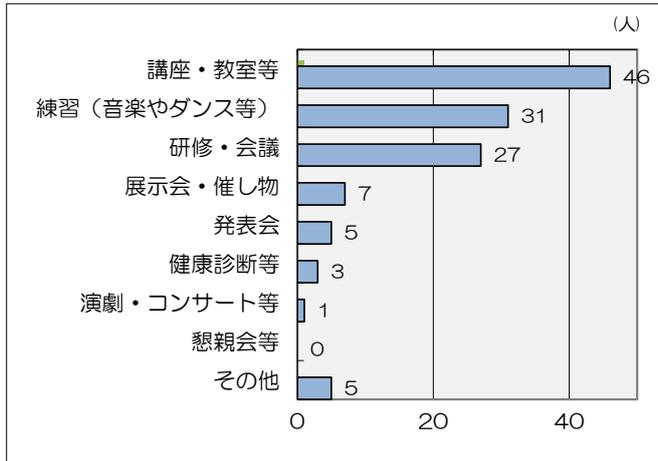
③住所地



	令和3年度	令和2年度	昨年比
知多市	62	43	19
名古屋市	14	9	5
常滑市	11	9	2
東海市	11	5	6
半田市	5	0	5
大府市	4	3	1
東浦町	4	1	3
その他	7	14	△7
計	118	84	34

昨年と同様、回答者の50%以上が知多市に住んでいる方となっています。近隣市町以外に名古屋市から多くの方にご利用いただいております。尾張地区や西三河地区、三重県在住の方からもご利用いただいております。

④来館の目的



(人)

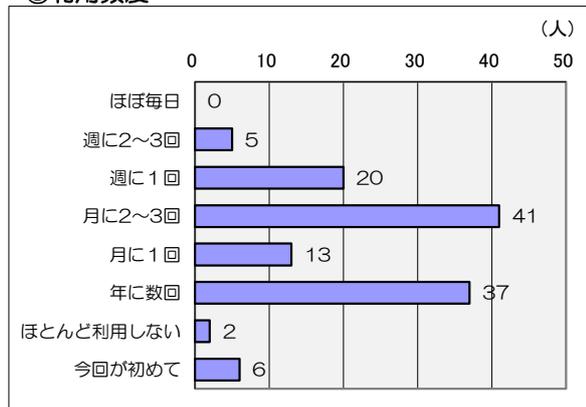
目的	回答数
講座・教室等	46
練習（音楽やダンス等）	31
研修・会議	27
展示会・催し物	7
発表会	5
健康診断等	3
演劇・コンサート等	1
懇親会等	0
その他	5
計	125

その他の詳細

講習会	2
学習会	1
舞台利用	1

講座・教室等、練習（音楽やダンス等）、研修・会議を目的にご利用されている方が80%を超えています。その他、多岐にわたる目的で利用されています。

⑤利用頻度

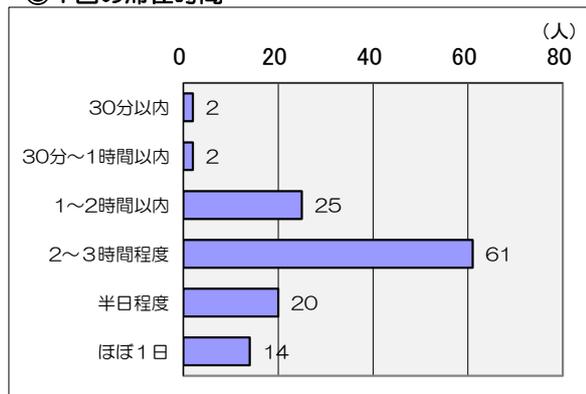


(人)

	令和3年度	令和2年度	昨年比
ほぼ毎日	0	1	△1
週に2~3回	5	5	0
週に1回	20	15	5
月に2~3回	41	30	11
月に1回	13	17	△4
年に数回	37	17	20
ほとんど利用しない	2	1	1
今回が初めて	6	3	3
計	124	89	35

昨年同様、月に2~3回利用いただいている方の割合が多くなっています。また、年に数回利用されている方の割合が昨年と比べ大幅に増加しています。

⑥1回の滞在時間



(人)

	令和3年度	令和2年度	昨年比
30分以内	2	0	2
30分~1時間以内	2	3	△1
1~2時間以内	25	21	4
2~3時間程度	61	30	31
半日程度	20	27	△7
ほぼ1日	14	7	7
計	124	88	36

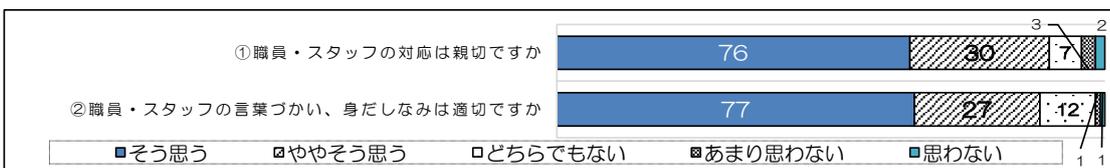
75%以上の方が、2時間以上の滞在となっており、長時間利用される方が多い傾向にあります。

問2 施設利用満足度について

●職員・スタッフについて

(人)

	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	計
①職員・スタッフの対応は親切ですか	76	30	7	3	2	118
②職員・スタッフの言葉づかい、身だしなみは適切ですか	77	27	12	1	1	118

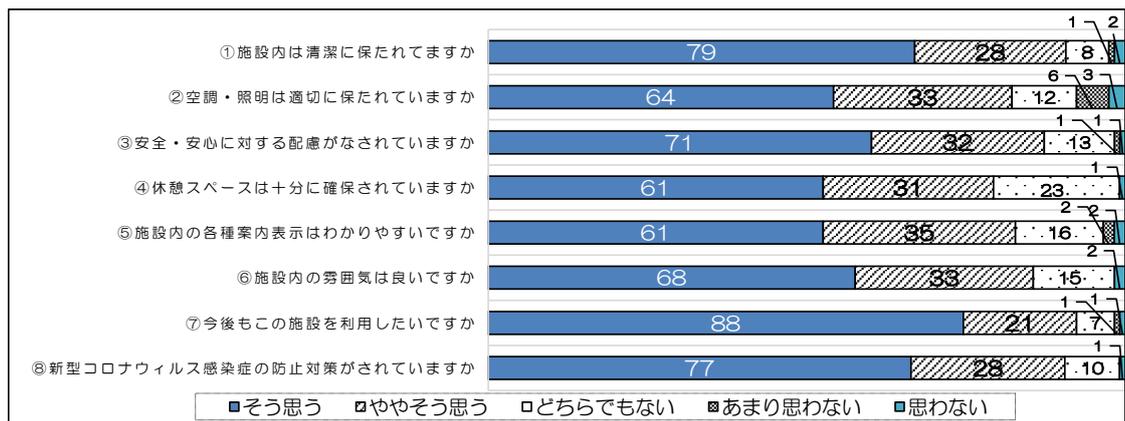


①②どちらの項目も85%以上の方が、そう思う・ややそう思うと回答しており、大多数の利用者から満足と回答いただいています。

●施設管理について

(人)

	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	計
①施設内は清潔に保たれていますか	79	28	8	1	2	118
②空調・照明は適切に保たれていますか	64	33	12	6	3	118
③安全・安心に対する配慮がなされていますか	71	32	13	1	1	118
④休憩スペースは十分に確保されていますか	61	31	23	0	1	116
⑤施設内の各種案内表示はわかりやすいですか	61	35	16	2	2	116
⑥施設内の雰囲気は良いですか	68	33	15	0	2	118
⑦今後もこの施設を利用したいですか	88	21	7	1	1	118
⑧新型コロナウイルス感染症の防止対策がされていますか	77	28	10	0	1	116

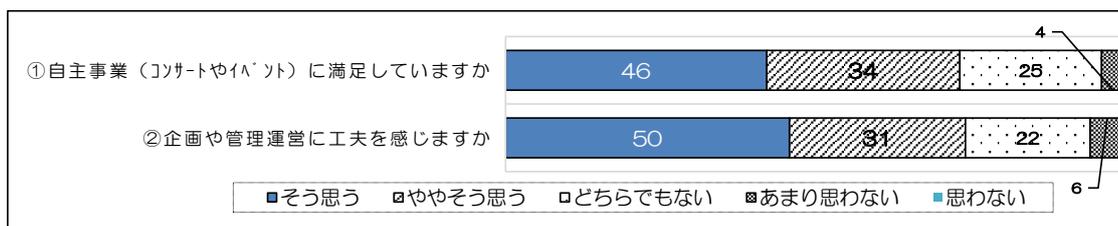


全項目において約80%以上の方が、そう思う・ややそう思うに回答しており、大多数の利用者が満足と回答いただいています。また、90%以上の方が新型コロナウイルス感染症の防止対策がされていると回答されています。

●勤労文化会館のサービスについて

(人)

	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	計
①自主事業（コンサートやイベント）に満足していますか	46	34	25	4	0	109
②企画や管理運営に工夫を感じますか	50	31	22	6	0	109

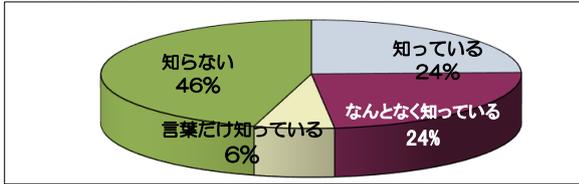


①②どちらの項目も70%以上の方が、そう思う・ややそう思うと回答しており、多くの利用者から満足と回答いただいています。

問3 指定管理者制度について

指定管理者制度は、公の施設の管理を民間事業者等へ委任し、民間のノウハウを活用しながら、市民サービスの向上と経費の節減を図ることを目的に、公の施設の住民サービスの向上を図ることを目的としています。

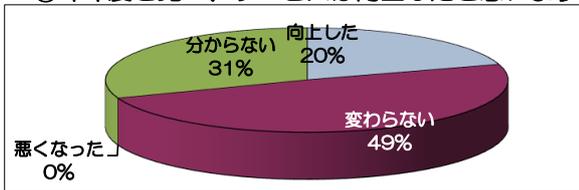
①指定管理者制度を知っていますか



	令和3年度	令和2年度	昨年比
知っている	28	26	2
なんとなく知っている	27	20	7
言葉だけ知っている	7	7	0
知らない	52	29	23
計	114	82	32

指定管理者制度を知らないと回答したのは、全体の46%でした。
 知多市勤労文化会館は平成18年度より指定管理者制度を導入しています。

②昨年度と比べ、サービスは向上したと思いますか



	令和3年度	令和2年度	昨年比
向上した	23	29	△6
変わらない	56	25	31
悪くなった	0	3	△3
分からない	35	25	10
計	114	82	32

昨年度と比べ、サービスが向上したと回答した方は20%となっており、前年度実施したアンケート結果と比較すると、15%程度低くなっています。一方で、変わらないと回答した方が前年の約2倍となっております。

問4 勤労文化会館の施設管理、事業運営について（自由記述）

	件数
職員が親切気持ち良く利用できる	6
空調の効きが悪い、調節できない	4
一斉受付（毎月1日）のやり方を考えて欲しい	2
掃除が隅々まで行き届いている	2
ネット予約の充実化をして欲しい	2
開館・入室可能時間を早くして欲しい	1
イベント内容がマンネリ化している	1
料金単価(安価)の見直しを検討して欲しい	1
来賓駐車場の確保する時間が早すぎる	1
サンカフェに行ってみたい	1
知多市民が優先的に予約できるようにしてほしい	1
予約システムで予約した場合は窓口で紙の票の記入をなくしてほしい	1
リハーサル室、多目的ホールでもオーケストラの練習ができるようにしてほしい	1
自主事業が活発でよい	1
まちがどピアノをいつでも弾けるようにしてほしい	1
楽しい演奏会を企画してほしい	1