

公民館利用者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、本年5月20日から6月14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

別紙のとおり

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

2,113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)

回答者の約87%がクラブ・サークル会員としての活動、同じく約51%が公民館主催の講座・事業への参加で公民館を利用されています。また、個人としての図書室の利用も多く見受けられました。

項番	項目	人数
A	クラブ・サークル会員として活動	1,835人
B	公民館主催の講座・事業への参加	1,069人
C	図書の利用	876人
D	町内自治会その他の地域における団体での利用	457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。

平均3.7点の結果が得られましたが、私語やテレビを見ているなど職員の不適切な勤務態度について指摘があったほか、20人の方から、あいさつ・コミュニケーション等について不快・不満があるなどの意見がありましたので全館で真摯に受け止め、公民館全体の問題として改善に努めて参ります。

なお、時間前の開錠については、市民全体のための公共施設の管理運営としては改善が必要と考えられるため、このような実態については利用者のご理解を求め、より適正な管理運営を目指して参ります。

A 評定（満足：4、やや満足：3、やや不満：2、不満：1）

平均3.7

B どのようなところが（やや）満足・（やや）不満だったか（自由記述）

2, 113人中658人がコメント記入

以下、典型的にコメントをまとめさせていただきました。

1 （やや）満足に関係すると思われるコメント

658人中541人

（一人で複数の記載がある場合があります合計が一致しません。以下同じ。）

項番	項目	人数
(1)	あいさつ・コミュニケーション等に満足	55人
(2)	雰囲気が良い・気楽にできる・施設への愛着	4人
(3)	きちんとしている	1人
(4)	的確な処理	8人
(5)	時間前の開錠に満足	2人
(6)	その他利用者への配慮等に満足	34人
(7)	対応が親切・丁寧など	437人
(8)	職員の地域理解	1人
(9)	職員の積極性・熱心さ	5人
(10)	以前と変わらず満足	5人
(11)	ほぼ満足・やや満足	2人
(12)	全て満足	4人

2 (やや) 不満に関係すると思われるコメント

658人中77人

項番	項目	人数
(1)	私語等	5人
(2)	テレビを見ている	1人
(3)	あいさつ・コミュニケーション等に不満	20人
(4)	職員間の意思疎通に不満	1人
(5)	館長一人が精通している・人による	2人
(6)	職員が少ない・時々窓口が不在	3人
(7)	12時から1時に誰もいない	1人
(8)	職員が多い	1人
(9)	入ってくるたびに出てこなくてもいい	1人
(10)	手話ができる職員がいない	7人
(11)	17時過ぎに職員がいない・窓口がしまっておりすぐに対応して いただけなかった	3人
(12)	型にはまりすぎ・事務的・融通が利かない	5人
(13)	立場の違いによるズレが出る	1人
(14)	役所の立場を優先	1人
(15)	不公平な対応	3人
(16)	館による違いに不満	1人
(17)	地域との連携の不足	1人
(18)	クラブ・サークル等連絡会組織との連携に関する不満	1人
(19)	施設予約に関する不満	4人
(20)	開錠を早めてほしい	3人
(21)	21時迄借りているのに21時ぴったりに出ろという	1人
(22)	時間が短すぎる	1人
(23)	その他対応に不満	13人

3 満足・不満に分類できないコメント

658人中55人

項番	項目	人数
(1)	過去の職員への満足	3人
(2)	和室が広くて気持ち良い	1人

(3)	概ね対応ができています・不満はない	3人
(4)	対応は良いが満足は難しい・満足度が判りかねる	2人
(5)	過去の職員への不満	11人
(6)	駐車場についての不満	2人
(7)	顔見知りが少なくなった	1人
(8)	図書館と公民館との職員の区別が無いので判断ができなかったことがあった	1人
(9)	普通	3人
(10)	まだわからない・あまりわからない	24人
(11)	児童開架季節の絵本	1人
(12)	特になしなど分類不明なコメント	7人

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。

平均3.3点の結果ですが、多くの施設・外構・設備・備品等の不備・不具合・設置要望等のご意見をいただきました。本や備品が古い・少ない、テーブル・椅子の破損、畳、空調設備、音響設備などのうち消耗品や小破修繕で対応可能なものについては、予算の再配分の効果を生かして積極的に更新等の対応を行い、快適な学習環境の整備に努めます。

A 評定（満足：4、やや満足：3、やや不満：2、不満：1）

平均3.3

B どのようなところが（やや）満足・（やや）不満だったか（自由記述）

2, 113人中805人がコメント記入

以下、典型的にコメントをまとめさせていただきました。

1 （やや）満足に関係すると思われるコメント

805人中213人

（一人で複数の記載がある場合があります合計が一致しません。以下同じ。）

項番	項目	人数
(1)	空調設備が快適	23人
(2)	備品に満足	34人
(3)	その他部屋や設備等が良くなった	23人
(4)	きれい、整理・整頓・清掃に満足	71人
(5)	その他職員の対応が良くなった	8人

(6)	図書室に満足	4人
(7)	その他施設が快適である	53人
(8)	ほぼ・概ね・全体的に満足・十分	12人
(9)	その他のご意見	9人

2 (やや) 不満に関係すると思われるコメント

805人中571人

項番	項目	人数
(1)	施設・設備の老朽化・古めかしさへの不満、全般の改善要望	34人
(2)	図書室資料や読書環境、自習スペース等に関する不満・要望	38人
(3)	その他、館や部屋が狭いなどの不満	13人
(4)	整理・整頓・衛生面への不満、清掃・臨時清掃の不備	38人
(5)	床や畳の汚れ・傷み等への不備・不具合	36人
(6)	壁の汚れ・破損等への不備・不具合	8人
(7)	ドア・窓・自動ドアの不備・不具合	9人
(8)	空調・換気設備の不備・不具合	44人
(9)	照明の不備・不具合、室内が暗い	30人
(10)	洋式化等トイレに関する要望	16人
(11)	映像・音響設備・備品の不具合・設置要望	35人
(12)	調理室でお湯が使えない	14人
(13)	その他調理室設備・備品の不備・不具合	29人
(14)	テーブル・椅子の不備・不具合	90人
(15)	その他各種備品等の設置要望	32人
(16)	エレベーターの設置・バリアフリー対応要望	13人
(17)	その他施設・外構・設備・備品の不備・不具合・設置要望	141人
(18)	故障等が多い、施設の不具合が改善されない	22人
(19)	自動販売機の設置要望	3人
(20)	ネット環境充実の要望	3人
(21)	使用ルールへの不満	6人
(22)	使用マナーへの不満	6人
(23)	その他の不満・要望等	14人

3 満足・不満に分類できないコメント

805人中40人

項番	項目	人数
(1)	不便・不満はない、変わらない、特にない、普通	24人
(2)	部屋や備品等にかかわらないコメント、その他	16人

第4 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

三段階の評定を求め、その評定ごとにコメントをまとめました。

「全体として良くなった（又はやや良くなった）」とした回答者515人のうち、139人の方がコメントを記載し、「施設・設備・備品が良くなった」というタイプのコメントが31人、「職員の対応が良くなった、話をよく聞いてくれる、聞きやすい」というタイプが30人でした。他の意見も含めてハード（施設）とソフト（接遇等）の両面からの評価をしていただいたほか、少数意見の中では、「期待している、楽しみ」といったコメントもいただきました。

「全体として悪くなった（又はやや悪くなった）」とした回答者9人のうち、5人の方がそれぞれタイプの異なるコメントを記載されました。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。

「あまり変わらない」とした回答者1,284人のうちコメントを記載した105人のコメントの主なものは、「まだわからない、わからない、指定管理がわからない」というタイプが25人、「以前から良かった」というタイプが21人でした。

A 評定

- 1 全体として良くなった（又はやや良くなった）・・・・・・・・・・515人
- 2 あまり変わらない・・・・・・・・・・・・・・・・・・1,284人
- 3 全体として悪くなった（又はやや悪くなった）・・・・・・・・・・9人

B (やや)良くなった点、(やや)悪くなった点（自由記述）

2,113人中296人がコメント記入

以下、典型的にコメントをまとめさせていただきました。

- 1 「全体として良くなった（又はやや良くなった）」とした回答者のコメント

296人中139人

（一人で複数の記載がある場合があります合計が一致しません。以下同じ。）

項番	項目	人数
(1)	施設・設備・備品が良くなった	31人
(2)	清潔、整理・整頓されている	12人

(3)	利用しやすくなった、入りやすい	9人
(4)	配架・掲示・展示等が良くなった	8人
(5)	人員体制が良くなった・適度になった、少人数の割には良くなった	3人
(6)	利用者のための心遣い等	2人
(7)	愛想・挨拶・礼儀・身だしなみが良い	7人
(8)	元気、前向き、積極的な姿勢	4人
(9)	親切・丁寧、わかりやすい	12人
(10)	職員の対応が良くなった、話をよく聞いてくれる、聞きやすい	30人
(11)	以前の職員への不満	4人
(12)	明るくなった、美しくなった	10人
(13)	期待している、楽しみ	2人
(14)	その他のご意見	15人

2 「あまり変わらない」とした回答者のコメント

296人中105人

項番	項目	人数
(1)	使用時間に関する要望	2人
(2)	施設・設備・備品等の改善要望	6人
(3)	施設・設備・備品等が改善した	3人
(4)	登録票の提示が大変、運用が厳しいなど	3人
(5)	従前どおり利用、今までどおりでお願いしたい	3人
(6)	職員の対応や職員との交流が良くなっている	3人
(7)	いつも丁寧に対応、よくしてもらっている	2人
(8)	以前から良かった	21人
(9)	熱意を感じる、対応する姿勢を感じる	2人
(10)	使い勝手・職員の対応への不満	2人
(11)	指定管理になってどこが変わったか説明が無い	2人
(12)	変わりない、変化がない	17人
(13)	まだわからない、わからない、指定管理がわからないなど	25人
(14)	知らなかった、気がつかなかった	3人
(15)	特に無し	4人
(16)	その他のご意見	10人
(17)	他施設に対するコメント	1人

3 「全体として悪くなった（又はやや悪くなった）」とした回答者のコメント

296人中5人

項番	項目	人数
(1)	挨拶の返事がなかった	1人
(2)	不親切	1人
(3)	親切に面倒を見てくれていた担当者の代わりに来た担当者はあまり面倒見が良くない	1人
(4)	職員の雰囲気が悪くなった	1人
(5)	会員が増え部屋が狭いのに変えてもらえないのは不平等	1人

4 評定が空欄だった回答者のコメント

296人中46人

項番	項目	人数
(1)	前年度同様親切・丁寧、気持ち良く利用	2人
(2)	対応が良い	2人
(3)	初めて利用したなど過去と比較できない	11人
(4)	わからない、変化はあまり感じない	18人
(5)	まだ日が浅い	10人
(6)	その他のご意見	3人

第5 その他（自由記述）

自由記述については、487人の方からコメントを頂きましたが、11の大分類、347の小分類に類型化しました。

11の大分類とそれぞれに含まれる小分類数は、「1 全般にかかわるコメント（小分類数42）」、「2 指定管理者制度に関するコメント（小分類数7）」、「3 館内での飲食に関するコメント（小分類数1）」、「4 使用料に関するコメント（小分類数12）」、「5 施設維持管理業務・大規模改修に関するコメント（小分類数61）」、「6 社会教育事業に関する業務（主催講座・定期使用団体・図書室等）に関するコメント（小分類数106）」、「7 施設運営業務（施設貸出等）に関するコメント（小分類数64）」、「8 広報・広聴に関するコメント（小分類数7）」、「9 経営管理業務（計画・報告・予算等）に関するコメント（小分類数3）」、「10 職員等についてのコメント（小分類数40）」、「11 その他のコメント（小分類数4）」として整理させていただきました。

小分類によるコメントの類型は後掲のとおり極めて多彩ですが、回答総数2, 113人に占める大分類に該当するコメント数の割合から、市民の皆様の関心の内容を伺うことができ、今後より深く掘り下げてご意見をお伺いすることも検討してまいります。

最もコメントの多かった大分類の類型が、5.3%にあたる113人の方のコメントがあった「10 職員等についてのコメント」の類型であり、次に5.2%にあたる110人の方のコメントがあった「6 社会教育事業に関する業務（主催講座・定期使用団体・図書室等）に関するコメント」の類型、続いて4.1%にあたる86人の方のコメントがあった「5 施設維持管理業務・大規模改修に関するコメント」でした。

2, 113人中487人がコメント記入

以下、典型的にコメントをまとめさせていただきました。

1 全般にかかわるコメント

487人中83人

項番	項目	人数
(1)	地域に密着した公民館であってほしい	1人
(2)	いつまでも公民館や図書館を地域で利用したい	1人
(3)	なくなると困る、縮小しないでほしい	2人
(4)	地域の公民館として大切・満足、身近で親しみ、近くにあって良い	5人
(5)	環境が静か	1人
(6)	交通の便が良い	2人
(7)	いろいろな公民館を利用している	1人
(8)	今後も活用したい、積極的に利用する	2人
(9)	これからの時代に合った活動をするためにどうあるべきかを考え 公民館の動向を！	1人
(10)	公民館の利用目的を忘れずに	1人
(11)	いつも気持ちよく使用	17人
(12)	あまり変わらず利用しやすい	2人
(13)	現状通りで満足	5人
(14)	満足	5人
(15)	良くなったのではないか	1人
(16)	現在のところ問題はない	2人
(17)	不満はない	1人
(18)	夜間、市民の部屋の利用は全くない。閉鎖してもよいのでは	1人
(19)	子供達が気軽に利用している	1人

(20)	きれいに利用されている	1人
(21)	長年利用している	1人
(22)	これから時間が出来るのでいろいろ参加したい	1人
(23)	子どもが小さいときは利用していた	1人
(24)	花々や展示品、特に小学生の作品、楽しく拝見	1人
(25)	館内のディスプレイ（展示）が季節ごとにより楽しみ	1人
(26)	ロビーがうまく活用され、掲示物が判り易くて良い	1人
(27)	入口のディスプレイ（展示）が楽しみ	1人
(28)	館内は花が常時あり心が休まる	1人
(29)	館内にも花がたくさん飾ってあり目を楽しませていただいている	1人
(30)	館内の植物の手入れが美しくされ、金魚の水槽等もあって癒される	1人
(31)	かざりがいつもすてき	1人
(32)	廊下の展示品を定期的に新しくしてほしい	1人
(33)	古い公民館は建物本体の建替えが必要	2人
(34)	老朽化が進んでいるが少しでも長く利用できることを望む	1人
(35)	2階建ての公民館がほしい	1人
(36)	初めて利用	2人
(37)	数か月しかたっていないのでわからない	1人
(38)	初めて来たのでわからない、たまにしか来ないのでわからない	2人
(39)	最近利用するようになった、引っ越してきたばかりでわからない	3人
(40)	何をやるどころかわからない、自分の活動以外はわからない	2人
(41)	暗い感じ、暗いイメージ	2人
(42)	その他のコメント	7人

2 指定管理者制度に関するコメント

487人中10人

項番	項目	人数
(1)	指定管理になって特に職員の対応が良いように思う	1人
(2)	指定管理移行前と同様、よくやっただいている	1人
(3)	まだ変化は実感していない	1人
(4)	指定管理に変わったことを初めて知った	3人
(5)	指定管理開始になってから日も浅いのでおいおいなれていきます	1人
(6)	指定管理になったということも知らなかったし、特に変わったとこ	1人

	ろも気づかず利用させてもらっている	
(7)	指定管理移行で変更になった点などを掲示して欲しい	1人

3 館内での飲食に関するコメント

487人中4人

項番	項目	人数
(1)	飲食を認めてほしい	4人

4 使用料に関するコメント

487人中29人

項番	項目	人数
(1)	無料でありがたい、助かる	9人
(2)	使用時無料の継続をお願いしたい、有料化しないでほしい、有料化が心配	10人
(3)	部屋の使用料が無償であり、クラブに入りやすく、老後の趣味として助かっている	1人
(4)	安い料金で使用している	1人
(5)	備品等は連協が寄付しているところに、その上、将来、料金をちょう収することが検討されているようだが、非常に抵抗感を感じる	1人
(6)	光熱費等かかっているので使用料は集めるべきと思う	1人
(7)	草が伸び放題のため、料金をとってはどうか	1人
(8)	天井灯、トイレの石けん等は必要、各サークルで使用料金1回100円~200円ぐらい集めては？	1人
(9)	使用料(1人100円程度)を取って頂き、そのお金でワックスがけをして頂きたい	1人
(10)	利用する人としらない人とあり、施設保持のためにも多少利用料が発生しても良い	1人
(11)	有料化すべきである。市の施設で有料化してないのは公民館だけである。受益者負担の原則に反すると思う	1人
(12)	少人数で広い部屋を使ったりしており、部屋面積に応じた使用料を取れば良い	1人

5 施設維持管理業務・大規模改修に関するコメント

487人中86人

項番	項目	人数
(1)	きれい、部屋がきれい、明るく清潔	5人
(2)	掃除がよくゆき届いている	4人
(3)	快適	3人
(4)	施設の故障箇所をすぐ直して欲しい	1人
(5)	設備が老朽化、メンテ不良が散見	1人
(6)	狭く雑然としている	1人
(7)	雨漏り対策	1人
(8)	床の張替え	1人
(9)	階段の手すりを両方に付けてほしい	1人
(10)	和室用の小さなイスを増やしてほしい	1人
(11)	お湯が出るようになるとよい	4人
(12)	調理室備品等の更新・設置要望	4人
(13)	会議室でインターネットが使いたい	1人
(14)	全体を明るくしてほしい	1人
(15)	電灯本体の故障？	1人
(16)	講堂に照明がないところがある	1人
(17)	ここの公民館以外で電気が抜けている所なんて一つもない	1人
(18)	照明が切れていたり、録音設備が使えないのが残念	1人
(19)	映像装置の設置希望	1人
(20)	講堂の音響設備にスマートフォンや i-pod をつなげられるようにしてほしい	1人
(21)	オーディオを直すか新しくしてほしい	1人
(22)	音響があまり良くない	1人
(23)	総会の折、発言者の声が聞こえず、議事進行担当者用と出席者用のマイク複数本あった方がよい	1人
(24)	エアコンが新しくなった	1人
(25)	エアコンがつき過ぎしやすい	1人
(26)	空調の調節の不満・要望	3人
(27)	エアコンのフィルターの掃除を	1人
(28)	換気扇やエアコン等の掃除ができてない	1人

(29)	部屋がカビ臭い	1人
(30)	トイレがきれいになって感じが良い	1人
(31)	トイレが洋式になりとても楽になった	1人
(32)	トイレがせまい	1人
(33)	トイレの便座を温かくして欲しい	2人
(34)	男子の小便器の流れが悪い	1人
(35)	トイレの洋式化希望	4人
(36)	トイレの改修希望	2人
(37)	2階のトイレもリフォームして下さい	1人
(38)	1階だけでなく2階のトイレ洋式に直してもらいたい。	1人
(39)	エレベーターをつけてほしい	1人
(40)	会員の減少の一因としてエレベーターがないこと	1人
(41)	エスカレーターが欲しい	1人
(42)	外灯がほしい	1人
(43)	雑草がきれいに刈られ、庭もいつも花が咲き気持良い、庭・植栽・花壇の手入れが素晴らしい	5人
(44)	緑豊かな環境にあり敷地内で季節ごとにいろいろな花が咲く	1人
(45)	花壇等のお花を見るとなごむ	1人
(46)	玄関前の花壇の花がいつも季節折々の花がきれいに植えられており、通る度に子どもと楽しんでいる	1人
(47)	プランターが置かれて楽しみ	1人
(48)	草刈りや清掃は業者委託を	1人
(49)	花壇がなくなり残念	1人
(50)	建物周辺の植物の管理はだれが受け持っていますか？	1人
(51)	機材（備品）を変えたりした方が良い	1人
(52)	カーテンを新しくしてほしい	1人
(53)	鏡・大きな鏡の設置希望	2人
(54)	出し入れの楽な机を準備して頂けたら嬉しく思います	1人
(55)	ほうきがほしい	1人
(56)	茶杓が紛失されたままで補充されない	1人
(57)	卓球ネットの交換希望	4人
(58)	自販機の設置希望	3人
(59)	自販機の代金が高い	1人

(60)	不用品の整理を時々やってもらいたい	1人
(61)	その他維持管理・改修に関する不満のコメント	8人

6 社会教育事業に関する業務（主催講座・定期使用団体・図書室等）に関するコメント
487人中110人

項番	項目	人数
(1)	主催事業・各種講座を増やしてほしい	3人
(2)	各種講座を増やしてほしい	2人
(3)	他館のほうが講座回数が多い	1人
(4)	他区内の公民館より講座（新規）の催しが少ないように感じます	1人
(5)	2018年になってから市政だよりに載る参加講座がないようです	1人
(6)	定期的に公民館講座を開催してほしい	1人
(7)	同様の講座をどんどんお願い致します。	1人
(8)	これからもたくさんいろいろ講座を計画、参加させてください	1人
(9)	希望する講座があったらまた参加したい	1人
(10)	太巻き寿司講習会を開いてほしい	1人
(11)	パソコン関連事業が多い	1人
(12)	講師の話がわかりやすかった	1人
(13)	受講内容を生かしたい	1人
(14)	地域に合った事業をどんどん進めてほしい	1人
(15)	企画がマンネリ化しているようなので、何か目新しいものを	1人
(16)	活気あふれる事業等を計画してほしい	1人
(17)	サークル同士の交流や公民館をこえて交流したい	1人
(18)	若い人にもっと利用してもらえるような企画を考えてほしい	1人
(19)	交流イベントで若い人、外部の人（普段利用してない人）と交流したい	1人
(20)	小学生が参加できるプログラム、子どもたちの利用が増えるようなイベント・企画を期待	2人
(21)	当公民館は初めてであり、講座参加も久しぶりで何とも言えない	1人
(22)	単に貸館機能化（生涯教育的要素の欠除）のおそれがないようにお願いしたい	1人
(23)	サークル活動も増えて利用者が喜んでいる	1人
(24)	これからも利用者がふえるよう話をして行きたい	1人

(25)	土日祝日開館しているので、大人が家を留守にしている児童・生徒のための利用を考えたい	1人
(26)	とてもよく学習できる	1人
(27)	楽しかった、楽しく通っている	4人
(28)	ピアノを活用すると楽しい	1人
(29)	楽しい仲間と逢える	1人
(30)	地域の方たちと気軽に触れ合える	1人
(31)	集う場所があることで人とのつながりが出来て幸せ	1人
(32)	子供と高齢者が一緒に出来る事があれば	1人
(33)	公民館を使えて幸せ、利用できて感謝、活動が続けられ感謝	4人
(34)	場所の確保ができて助かる	3人
(35)	いつも部屋を使用	2人
(36)	いつも利用	6人
(37)	今後も活動、これからも利用、定期的に使用	5人
(38)	今後とも今まで通り利用させて頂きたい	1人
(39)	和室を利用、将来も変わることなく利用させていただくことを念ずる	1人
(40)	今後共趣味の中で広く使わせて戴きたい	1人
(41)	長い間利用したが年齢的に利用回数が減った	1人
(42)	仕事から離れて自由な時間を得て公民館にお世話になって20年を越え今は生きがいとなっている	1人
(43)	地元密着型の公民館で、他の地域から来る自分にとっては利用しやすい	1人
(44)	サークル会員の高齢化により会員の減少が続いており、予算が立てにくくなってきている	1人
(45)	地域の学習や会合等にとって無くてはならない場所	1人
(46)	公民館は地域の人達が楽しく使えるものにしてほしい	1人
(47)	練習場として非常に助かっている	1人
(48)	クラブ活動でお世話になっている	1人
(49)	月2回が規定だが4回使いたい	1人
(50)	月4回一度で予約できるようになるとありがたい	2人
(51)	クラブ連協加入団体は第3回までは予約なしで使用できるようにして欲しい	1人

(52)	講師への謝礼が高い、月一万	1人
(53)	頑張ってるけど稽古している	1人
(54)	できるだけ健康で、国に負担がかからない様頑張ります、協力して下さい	1人
(55)	引き続き利用させていただき体の調子を整えていきたい	1人
(56)	希望者がいても部屋が狭いので入会できない	1人
(57)	参加者が増えたため広い部屋を使いたい	3人
(58)	大きな部屋希望	1人
(59)	広い部屋でしかできないクラブを優先してもらえない	1人
(60)	役員が参加しなければならないが、役員の人員が少ないため、来年ぐらいで退会になるかと心配	1人
(61)	手続きを簡単にして頂きたい	1人
(62)	これからも行事に参加し協力したい	1人
(63)	ボランティア活動可能	1人
(64)	必要があればボランティアを集めて協力	1人
(65)	ボランティアとして階段下の物置内にダンボール箱用棚及び用具整理棚設置に参加した	1人
(66)	主催事業のお手伝いをしたい	1人
(67)	利用者が壁を清掃すると明るくなる	1人
(68)	年に一度の文化祭をもう少し盛大に出来ないか?	1人
(69)	クラブ連絡会について使用にあたって説明が必要	1人
(70)	公民館主体で全員の協力を得て行う体制を確立して、各クラブが役員を順番、強制でない活動をしたい	1人
(71)	協議会のあり方について今一度検討し、優先予約を改善して利用者として平等にすべき	1人
(72)	連協への加入メリットはあるものの、連協の役員をしたくないクラブがある	1人
(73)	現在、入会・退会やむなし色々なクラブがあるのが実状	1人
(74)	クラブ連協の役割が不可解	1人
(75)	毎年の夏季の草取り奉仕作業の件ですが、公民館利用されているクラブ全体で協力し合えるよう工夫をお願いしたい	1人
(76)	利用だけするサークルにも草刈作業も協力させて下さい(利用者により不評です)	1人

(77)	図書室の利用ができるので、ありがたい	1人
(78)	図書館ネットワークがあり助かる	1人
(79)	本の検索助かる	1人
(80)	本の予約等インターネットでできる仕組みは非常に便利	1人
(81)	図書室でリクエスト資料が受け取れて便利	1人
(82)	図書室のみ利用	1人
(83)	いただいた葉は重宝している	1人
(84)	図書室内の飾り物、置物（窓際の「農家模型」など）は素晴らしい。	1人
(85)	徒歩で15分程度の図書室があるとありがたい	1人
(86)	図書室のない公民館で本等を取りよせ、返却できるように端末を導入して欲しい	1人
(87)	今読みたい本なかなか届かなく冊数を増やしていただけたらと思う事があります	1人
(88)	新しい本をなかなか借りられない	1人
(89)	図書室の本で調べものやノートを取れるスペースがあるとうれしい	1人
(90)	図書室にソファ等設置希望	1人
(91)	本がもっとふえるとうれしい	1人
(92)	図書が古い	1人
(93)	雑誌類の数・種類が少ない	1人
(94)	月刊誌他週刊誌	1人
(95)	三大紙	1人
(96)	いつか新しい広い図書室になるといい	1人
(97)	図書室の開室時間を早めてほしい	1人
(98)	夜間、図書の返却で利用することがある	1人
(99)	月、木も開館してくれていて助かる	1人
(100)	他地区の図書館と図書の交換があればよい。現実に本を見て手にとって借りたいかどうか判断したい	1人
(101)	千葉県図書館外のものも含め図書をさがすPCないしタブレットがあると助かる	1人
(102)	ここは子どもが本が好きになり司書として働きたいと思った所なので、子どもが大きくなるまでずっと残っていると良い	1人
(103)	囲碁・将棋・トランプなど遊べる娯楽室を作してほしい	1人

(104)	軽い健康運動ができる体育館を作ってほしい	1人
(105)	サークル活動後、サークル仲間がお茶を飲みながら談笑できる場所をぜひ設備してほしい	1人
(106)	今後とも鞭撻願います	1人

7 施設運營業務（施設貸出等）に関するコメント

487人中78人

項番	項目	人数
(1)	利用報告書に年齢は必要でしょうか。必要なら大きく 60 才以 70 才以上位で良いのでは	1人
(2)	館によって対応が違う	1人
(3)	他館と部屋の使用の取扱いが違うのが納得できない	1人
(4)	部屋に入る時靴を脱ぐのが面倒である	1人
(5)	トイレ使用時に靴のまま使用したい	1人
(6)	赤ん坊の集まりが和室を使えない	1人
(7)	館によって和室が使えないのを統一してほしい	1人
(8)	定期的な活動だけではなく、単発で気軽に部屋を借りられるようになればいい	1人
(9)	卓球のネットの片付けが乱雑で次の方がすぐ使える様な片付けをして欲しい	1人
(10)	備品は使い終わったら戻してほしいが、守られないグループがある	1人
(11)	インターネット予約	1人
(12)	インターネットサービスの反応が遅くなって使いづらくなった	1人
(13)	当日でもネットで空室状態がわかり予約できるとありがたい	1人
(14)	空室状況の検索状況がわからない	1人
(15)	利用者に高齢者が多いのに、予約がパソコンか来館でなければ出来ないのは？利用者の年齢層を考えるべきでは…	1人
(16)	予約について親切でよい	1人
(17)	全体的に使いやすくなった	1人
(18)	気軽に使える	2人
(19)	使い易い公民館であってほしい	1人
(20)	大きな音を出して練習できる	1人
(21)	壁がうすく、隣の音が授業のさまたげになる	1人

(22)	平日利用であまり混雑もなく利用	1人
(23)	部屋を取ることがめんどろになった	1人
(24)	部屋の確保が大変	2人
(25)	練習日が確保できない	1人
(26)	工芸室の利用団体が増え部屋がとりにくくなった	1人
(27)	館の行事を優先することで利用しづらいことがままあるのが不満	1人
(28)	毎週決まって使用しているのに申込みをしなくてはならない	1人
(29)	予約システムで第一希望、第二希望を指定できるとよい	1人
(30)	予約を2回から4回に増やしてほしい	1人
(31)	毎月の3回目の予約も、1, 2回目同様、一括で出来ると良い	1人
(32)	申込を月4次出来たらいい	1人
(33)	午後の時間を半分に分けられると良い	2人
(34)	2時間単位くらいで借りられると便利	1人
(35)	希望の多い所は1時間30分ずつにしたら数多くの利用が出来る	1人
(36)	部屋の使用時間を子供が利用しやすい16~18時の区分を作してほしい	11人
(37)	子供が利用したい時間帯をもう少し作ってほしい	1人
(38)	サークルで部屋を予約するのに1~2時間きざみ等で予約できれば、よりたくさんの人たちに公民館を利用してもらえないか	1人
(39)	空いていれば個人でも自習室としてももう少し自由に使えると助かる	1人
(40)	駐車場を使うときは先に申し込みをするのですか？申し込み方法は？電話？申請書？	1人
(41)	駐車できる台数が多いので安心して車で来られる	1人
(42)	駐車場を増やしてほしい	4人
(43)	駐車場が使いなくなる時がある	1人
(44)	駐車場の広さはやや足りない	1人
(45)	駐車スペースが狭い	2人
(46)	保育園の迎えの車が多く、会員の駐車ができないことが多い	1人
(47)	駐車場が満車でとめられない事があり、少し遠くても他に止められる所があると有難い	1人
(48)	駐車場が少ないので他のイベント使用者が多いか確認していき	1人

	い	
(49)	駐車場の整地	1人
(50)	駐車場を舗装してほしい	1人
(51)	隣の付属駐車場は路面が砂利で難点	1人
(52)	駐車場に停車枠等がないため台数が余りとめられないことがある	1人
(53)	駐車場にラインが無く、毎回駐車に苦労	1人
(54)	駐車場利用のマナーが悪い	1人
(55)	自転車がいっぱい停めるスペースがない	1人
(56)	とても感じよく、コピーを利用している。最初に小銭を用意するよう注意を受け、反省し、感動した。	1人
(57)	コピー代が高い	1人
(58)	音楽を流したりした方が良い	1人
(59)	窓ガラスにブラインドをする団体があるが、どの様な活動をしているか見える様にしてほしい	1人
(60)	公民館出入口のタバコ。全面禁煙にして欲しい。すいがら入れ撤去	1人
(61)	市原市の在住ですが、利用できて良いと思う	1人
(62)	船橋市から来てるのでよくわからない	1人
(63)	災害時の受け入れ等も協力お願いしたい	1人
(64)	その他施設運営に関するコメント	4人

8 広報・広聴に関するコメント

487人中7人

項番	項目	人数
(1)	アンケートはもっとわかりやすい言葉で	1人
(2)	子供や高齢者にもわかりやすい説明をお願いします(受付やその他でも)	1人
(3)	どのような意見、感想があったか知らせてほしい。	2人
(4)	意見・感想への貴方の考えを知らせてほしい	1人
(5)	公民館活動について地域に回覧していただきありがとう	1人
(6)	以前は公民館では何を行っているのか判らなかったが、色々なイベントやらの情報が有り自分も参加してみたいと思った	1人
(7)	市広報等で公民館で行っている内容を広く知らせてほしい	1人

9 経営管理業務に関するコメント

487人中3人

項番	項目	人数
(1)	修繕費を計上してほしい	1人
(2)	予算が少ないのではないか	1人
(3)	少ない予算の中で施設の設備、消耗品等獲得するのは大変だと思うが、もう少し準備できたら尚よろしい	1人

10 職員等についてのコメント

487人中113人

項番	項目	人数
(1)	お世話になっています、おつかれさまです、これからもよろしく、ありがとう	64人
(2)	これからもお世話になります	1人
(3)	質問などに丁寧に対応、すぐ対応	2人
(4)	これまで同様または以上に身近な公共施設として存在してほしい	1人
(5)	以前と変わらず親切に接して下さるので安心して使用	1人
(6)	何か変わった感じは特にない	2人
(7)	心が休まる	1人
(8)	久しぶりに公民館を利用したが、スタッフの方々が気軽に声をかけてくださるのがびっくり	1人
(9)	明るく朗らか	1人
(10)	10年前と比べたら部屋が明るくなった。指定管理開始の送り物とうれしく思う	1人
(11)	朝来た時の感じがよい	1人
(12)	花壇も館長さんみずから手入れをされていてびっくり	1人
(13)	現在の館長さんが庭の手入に力を入れて、とに角、美しい	1人
(14)	現在の館長がすばらしい	1人
(15)	館長さんの取り組みに感謝	1人
(16)	館長はじめ皆さん良く活動	1人
(17)	いつも明るく館長さんや皆様接して下さる	1人
(18)	館長によっていろいろ変わる	1人
(19)	うるさく言う人がいないのでいい	1人

(20)	入出の際の対応がとても好感が持てるようになった	1人
(21)	いつも笑顔	4人
(22)	いつも親切・丁寧	16人
(23)	スタッフの方々が親切なのでいつも入りやすい	1人
(24)	職員のマナー・対応が良い	3人
(25)	職員の挨拶が嬉しい	2人
(26)	職員の方々が地域のために一生懸命さが伝わってきます	1人
(27)	職員の方々の感じがとっても良く感謝しています	1人
(28)	挨拶など職員の対応が良くなるととてもさわやか	1人
(29)	体制がどのように変わろうとも常に来客のことを気にしていただき感謝	1人
(30)	職員の方々や清掃の方の明るく親切で適切な対応で、コミュニケーションが計れてとても有難い	1人
(31)	夜の当番の方、親切で、不平をいわず、「ごくろうさま」といって下さり、きげんがよく気持ちよい、ありがたい	1人
(32)	以前が悪かったわけではない為利用者としては、あまり変化していない	1人
(33)	前向きなサービス向上に努められることを希望	1人
(34)	事務所全員が交代になるとさみしい	1人
(35)	人事異動が極力少なく	1人
(36)	職員との交流が無い	1人
(37)	職員が生き生きしていない	1人
(38)	事務室内が明るくない、人間関係がうまくいっていないのでは	1人
(39)	職員の私語	1人
(40)	職員のテレビ視聴	1人

1.1 その他のコメント

487人中52人

項番	項目	人数
(1)	特に無い、無し、他の回答と同様、他に特記事項なし	38人
(2)	その他のコメント	5人
(3)	他の施設に対するコメント	6人
(4)	その他分類等が不明なコメント	3人

当財団公民館管理室として、このアンケート調査の結果を真摯に受け止め、常に利用者ファーストの視点に立ち、思いやりのある丁寧・親切な対応ができるよう、引き続き、職員のさらなる資質の向上に努めて参ります。

施設、設備、備品などの修繕、更新等については、計画的にすみやかに実施して参ります。

また、その他のご意見等については、当該館の問題にとどめることなく、中核公民館長会議等において、公民館全体の問題として捉え、共通認識のもと、適切に対応して参ります。

今後も主催事業のアンケート調査や、利用者等の聴き取りを実施するなど、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参ります。

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（平成30年5・6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。差支えの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 所管区域（おおむね中学校区）の団体が登録して利用できること
- イ 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
- ウ 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）
- エ 平成30年4月から公益財団法人千葉市教育振興財団が全47館の指定管理（市議会の議決を経て権限を委任され市有施設の使用許可等を行うこと）を行っていること

(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

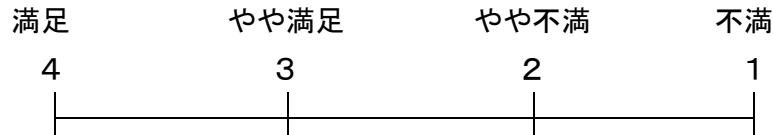
(3) どのような交通手段でお越しですか。

(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。

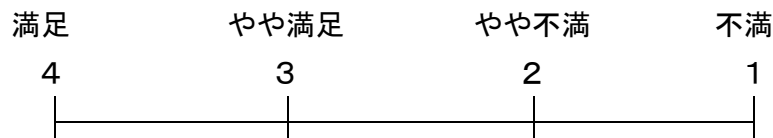
(1) 職員の対応について、満足でしたか、不満でしたか。



(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。具体的にお書きください。

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。具体的にお書きください。

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) (やや)良くなった点、(やや)悪くなった点など具体的にございましたらご記入ください。

5. その他、ご意見を自由にお書きください。

ご協力くださいましてありがとうございました。