

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、平成30年度に引き続き、平成31年4月25日から令和元年5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(13頁及び14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

2,072人 (前年度: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85.1%の方がクラブ・サークル会員としての活動、53.4%の方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	1,764人
B	公民館主催の講座・事業への参加	1,107人
C	図書室の利用	797人
D	町内自治会その他の地域における団体での利用等	462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。

1,960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、あいさつ・コミュニケーション等に不満があるとの意見、職員の資質や対応に偏りがあるとの意見などをいただいておりますので、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まいります。

なお、前年調査時にも見られた時間前の開錠については、市民全体のために公共施設を管理運営する観点から改善が必要であるため、より適正な管理運営に向けて引き続き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3.8（前年度：3.7（+0.1ポイント））

「4」・・・ 1,617人（82.5%）
「3」・・・ 312人（15.9%）
「2」・・・ 20人（1.0%）
「1」・・・ 6人（0.3%）
「その他」・・・ 5人（0.3%）

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）

2,072人中673人がコメントを記入

以下、典型的にコメントをまとめました。（一人で複数の記載がある場合があります件数の合計とは一致しません。）

1 （やや）満足に関係すると思われるコメント 689件

項番	項目	件数
(1)	対応が親切・丁寧など	400件
(2)	あいさつ・コミュニケーション等に満足	91件
(3)	雰囲気が良い・気楽にできる・施設への愛着	68件

(4)	速やか、適切・的確な対応	50件
(5)	職員が熱心・協力的・積極的	25件
(6)	美観・利用環境の向上への意識が感じられる	17件
(7)	その他利用者への配慮等に満足	13件
(8)	全て満足	7件
(9)	以前より良くなった	6件
(10)	ほぼ満足・やや満足	5件
(11)	職員の地域理解	4件
(12)	サークル活動への理解・支援	4件
(13)	時間前の開錠に満足	2件
(14)	以前と変わらず満足	1件

2 (やや) 不満に関係すると思われるコメント 48件

項番	項目	件数
(1)	あいさつ・コミュニケーション等に不満	13件
(2)	職員の資質・対応に偏りがある	6件
(3)	親身さに欠ける	5件
(4)	職員の業務への理解が不十分	4件
(5)	事務的・融通が利かない・積極性に欠けている	4件
(6)	使用開始・終了時間の管理が厳しい	3件
(7)	勤務態度が良くない(私語等)	2件
(8)	職員が少ない・時々窓口が不在	2件
(9)	職員間の意思疎通に不満	1件
(10)	利用者への説明が不十分、段取りが悪い	1件
(11)	対応が不公平	1件
(12)	地域との連携の不足	1件
(13)	開錠を早めてほしい	1件
(14)	その他対応に不満	5件

3 満足・不満に分類できないコメント 50件

項番	項目	件数
(1)	まだわからない・あまりわからない	16件
(2)	普通	11件
(3)	不満はない	3件
(4)	以前勤務していた職員への満足	1件
(5)	特にない、その他分類不明	18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, 885人の方から回答があり、平均3.4点の結果が得られましたが、テーブル・椅子の不備・不具合、施設・設備全体の老朽化、空調関係の不備・不具合のほか、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いております。

昨年度に引き続き、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な更新等に取り組んでまいります。

また、整理・整頓や衛生面、清掃関係についても多くのご意見をいただいておりますので、改善を図り、快適な学習環境の整備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3.5（前年度：3.3（+0.2ポイント））

「4」・・・ 1,111人（58.9%）

「3」・・・ 570人（30.2%）

「2」・・・ 169人（9.0%）

「1」・・・ 32人（1.7%）

「その他」・・・ 3人（0.2%）

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）

2,072人中766人がコメント記入

以下、典型的にコメントをまとめました。（一人で複数の記載がある場合があります件数の合計とは一致しません。）

1（やや）満足に関係すると思われるコメント 385件

項番	項目	件数
(1)	きれい、整理・整頓・清掃に満足	94件
(2)	（ほぼ・概ね）満足・十分	59件
(3)	テーブル・椅子が新しくなった、整備された	53件
(4)	備品に満足	49件
(5)	その他部屋や設備等が良くなった	46件
(6)	その他施設が快適、使いやすい	26件
(7)	空調設備が快適	16件
(8)	トイレが良くなった	13件
(9)	照明が明るくなった	10件
(10)	修理の対応などが早くなった	4件
(11)	図書室に満足	2件
(12)	その他のご意見	13件

2 (やや) 不満に関係すると思われるコメント 465件

項番	項目	件数
(1)	テーブル・椅子の不備・不具合	43件
(2)	整理・整頓・衛生面の不満、清掃の不備、清掃用具の不足	38件
(3)	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件
(4)	空調・換気設備の不備・不具合	31件
(5)	その他、館や部屋が狭い、収納スペース不足などの不満	29件
(6)	調理室設備・備品の不備・不具合（(16)除く）	26件
(7)	映像・音響設備・備品の不具合・設置要望	24件
(8)	照明の不備・不具合、室内が暗い	20件
(9)	エレベーターの設置・バリアフリー対応要望	18件
(10)	床や畳の汚れ・傷み等の不備・不具合	17件
(11)	洋式化等トイレに関する要望	17件
(12)	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	16件
(13)	消耗品の補充が不十分	14件
(14)	ドア・窓（網戸含む）・自動ドアの不備・不具合	12件
(15)	その他各種備品・設備等の設置要望（鏡の設置等）	11件
(16)	調理室でお湯が使えない	7件
(17)	故障等が多い、施設の不具合が改善されない	7件
(18)	和室の備品の不具合・老朽化・不備	6件
(19)	ネット環境、パソコン関連の充実の要望	6件
(20)	駐車場の不満	5件
(21)	使用ルールへの不満	4件
(22)	排水の不具合	3件
(23)	使用マナーへの不満	2件
(24)	自動販売機の設置要望	1件
(25)	その他施設・外構・設備・備品の不備・不具合・設置要望	53件
(26)	その他の不満・要望等	21件

3 満足・不満に分類できないコメント 26件

項番	項目	件数
(1)	不便・不満はない、変わらない、特にない、普通	16件
(2)	部屋や備品等にかかわらないコメント、その他	10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

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973人のうち、366人の方がコメントを記載し、「施設・設備・備品が良くなった」という類型のコメントが144件、「職員の対応が良くなった、親切等」という類型のコメントが108件でした。

机や椅子などの備品をはじめ、館内設備の改修について最も多く評価をしていただき、次いで、職員の対応についても「対応が早い」「話しやすくなった」等、多くの評価をいただきました。

次に「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17人のうち、12人の方が「使いづらい」「館内環境に不満」等の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。

最後に「あまり変わらない」とした回答者855人のうち、コメントを記載した48人の方のコメントの主なものは、「以前からよかった」という類型が12件、「施設・設備・備品等が改善した」という類型が9件でした。

A 評定

- 1 全体として良くなった（または「やや良くなった」）
973人 52.7%（前年度：28.5%（+24.3ポイント））
- 2 あまり変わらない
855人 46.3%（前年度：71.0%（-24.7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」）
17人 0.9%（前年度：0.4%（+0.5ポイント））

B (やや)良くなった点、(やや)悪くなった点（自由記述）

2,072人中450人がコメント記入

以下、典型的にコメントをまとめました。（一人で複数の記載がある場合があり件数の合計とは一致しません。）

- 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
405件

項番	項目	件数
(1)	施設・設備・備品が良くなった	144件
(2)	職員の対応が良くなった、親切等	108件
(3)	清潔、整理・整頓されている	36件
(4)	明るくなった、美しくなった	33件
(5)	利用しやすくなった、入りやすい	28件
(6)	配架・掲示・展示等が良くなった	8件
(7)	施設・設備・備品に不満	4件
(8)	主催講座が良くなった、増えた	4件
(9)	期待している、楽しみ	2件

(10)	以前の職員への不満	2件
(11)	図書室が良くなった	2件
(12)	その他のご意見	34件

2 「あまり変わらない」とした回答者のコメント 48件

項番	項目	件数
(1)	以前から良かった	12件
(2)	施設・設備・備品等が改善した	9件
(3)	変わらない、変化がない	5件
(4)	施設・設備・備品等の改善を要望	4件
(5)	満足している	3件
(6)	いつも丁寧に対応、よくしてもらっている	2件
(7)	知らなかった、気がつかなかった	2件
(8)	職員に対応や職員との交流が良くなっている	1件
(9)	熱意を感じる、対応する姿勢を感じる	1件
(10)	使い勝手・職員に対応への不満	1件
(11)	予約するのが面倒になった	1件
(12)	どのように変化するのか不安	1件
(13)	特に無し	5件
(14)	その他のご意見	1件

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
13件

項番	項目	件数
(1)	予約を取るのが面倒、取りづらい。	3件
(2)	不親切	3件
(3)	館内の環境が不満	3件
(4)	使いづらくなった	2件
(5)	最近良くなってきている	1件
(6)	本が減った	1件

4 評定が空欄だった回答者のコメント 24件

項番	項目	件数
(1)	わからない、変化はあまり感じない	7件
(2)	初めて利用したなど過去と比較できない	5件
(3)	備品等が充実している	3件
(4)	前年度同様親切・丁寧、気持ち良く利用	1件
(5)	対応が良い	1件
(6)	その他のご意見	7件

第5 その他（自由記述）

自由記述については、464人の方からコメントを頂きましたが、11の大分類、101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14）」、「2 指定管理者制度に関するコメント（小分類数1）」、「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3）」、「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28）」、「6 社会教育事業に関する業務（主催講座等）に関するコメント（小分類数12）」、「7 施設運營業務（施設貸出等）に関するコメント（小分類数18）」、「8 広報・広聴に関するコメント（小分類数1）」、「9 職員等についてのコメント（小分類数10）」、「10 図書室に関すること（小分類8）」、「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2,072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、204人の方のコメントがあった「9 職員等についてのコメント」の類型であり、次に158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」の類型でした。

2,072人中464人がコメント記入

以下、典型的にコメントをまとめました。（一人で複数の記載がある場合があり件数の合計とは一致しません。）

1 全般にかかわるコメント 53件

項番	項目	件数
(1)	地域づくりの施設・場所であってほしい	10件
(2)	利用者も協力して公民館を作り上げていくことが大切	9件
(3)	今後使っていきたい、良く利用している	8件
(4)	利用しやすくなった	7件
(5)	現状を継続するように努力いただきたい	4件
(6)	このアンケートが不満	4件
(7)	公民館の利用を増やして行ってほしい	3件
(8)	館内の雰囲気にも不満	2件
(9)	館内の雰囲気が良い	1件
(10)	公民館の今後が心配	1件
(11)	これから公民館について考えていこうと思う	1件
(12)	もっと公的な活動があればいいと思う	1件
(13)	公民館に休みがあっても良いと思う	1件
(14)	利用者のモラル低下を招くので厳しく管理してください	1件

2 指定管理者制度に関するコメント 2件

項番	項目	件数
(1)	指定管理になってよくなったと思う	2件

3 館内での飲食に関するコメント 3件

項番	項目	件数
(1)	飲食を認めてほしい	3件

4 使用料に関するコメント 5件

項番	項目	件数
(1)	無料でありがたい、助かる	3件
(2)	有料化が不安	1件
(3)	有料化は仕方がない。安価な設定にしてほしい。	1件

5 施設維持管理業務・大規模改修に関するコメント 159件

項番	項目	件数
(1)	きれい、部屋がきれい、明るく清潔	25件
(2)	トイレの洋式化希望	17件
(3)	トイレの便座にヒーターを希望	14件
(4)	シャワートイレ希望	8件
(5)	エレベーターの設置を希望	9件
(6)	床・壁・扉等施設の改修を希望	3件
(7)	調理室に給湯器をつけてほしい	3件
(8)	工事期間中、使用できない期間を短くしてほしい。	2件
(9)	荷物を入れられるロッカーを希望	2件
(10)	机等備品が更新されて満足	2件
(11)	公民館毎に差があるので老朽化している館を改修してほしい	2件
(12)	エアータオル希望	1件
(13)	下駄箱の設置を希望	1件
(14)	窓の清掃をしてほしい	1件
(15)	施設改修で費用負担を求められるのが不安	1件
(16)	Wi-Fi等ネット環境の整備を希望	1件
(17)	オーディオ系備品を充実してほしい	1件
(18)	施設が汚れていた	1件
(19)	駐車場の整備をお願いします	1件
(20)	非常放送設備がほしい	1件
(21)	樹木の選定をしてほしい	1件
(22)	プレハブを設置してほしい	1件

(23)	公民館周辺が暗い	1件
(24)	障子の張替に満足	1件
(25)	Wi-Fiが使えて満足	1件
(26)	ピアノの調律をしてほしい	1件
(27)	施設・備品の改修に期待している。満足している。	20件
(28)	施設・備品に関する不満・要望のコメント	37件

6 社会教育事業に関する業務に関するコメント 46件

項番	項目	件数
(1)	主催事業・各種講座を増やしてほしい	14件
(2)	公民館だより・掲示物・情報誌広報媒体に満足	9件
(3)	主催講座の内容に満足	6件
(4)	講座の提案	4件
(5)	公民館だより・掲示物・情報誌広報媒体に不満	4件
(6)	主催講座が増えて満足、受講してみたい	2件
(7)	文化祭に不満（見学者が少ない等）	2件
(8)	相談しやすい	1件
(9)	新しい企画が出てきて満足	1件
(10)	講座内容に不満	1件
(11)	クラブ連絡協議会の未加入が多くなっている	1件
(12)	クラブ連絡協議会のあり方を見直してほしい	1件

7 施設運營業務（施設貸出等）に関するコメント 55件

項番	項目	件数
(1)	駐車場が狭い。車が止められない。	18件
(2)	施設の予約方法に不満	8件
(3)	施設の予約回数の上限を増やしてほしい。	6件
(4)	駅から近い、来館しやすい	4件
(5)	使用制限の緩和に不満	2件
(6)	下足での利用がありがたい	2件
(7)	自動販売機の設置を希望	2件
(8)	サークル活動を支援してほしい	2件
(9)	IDカードの提示が煩わしい	2件
(10)	意見箱を設置してみたらどうでしょうか	1件
(11)	学習スペースがほしい	1件
(12)	ホームページを充実してほしい	1件
(13)	利用時間区分を見直してほしい	1件
(14)	講堂を増やしてほしい	1件
(15)	駅から遠い	1件

(16)	備品の置き場所が危険	1件
(17)	まわりの草木がなくなって寂しい	1件
(18)	公民館利用者以外の駐車場利用を何とかしてほしい	1件

8 広報・広聴に関するコメント 2件

項番	項目	件数
(1)	もっとPRすべき	2件

9 職員等についてのコメント 204件

項番	項目	件数
(1)	お世話になっております ありがとうございます 今後もよろしくお願ひします 等の感謝の言葉	135件
(2)	親切・丁寧・対応が素晴らしい	46件
(3)	館長の人柄・対応・作品が素晴らしい	10件
(4)	対応が早い	5件
(5)	職員の対応が悪い	3件
(6)	職員の配置に不満	1件
(7)	館長に会ったことがない	1件
(8)	もっと声をかけてもらえると助かると思う	1件
(9)	職員が忙しそうなので余裕のある勤務にしてほしい	1件
(10)	職員の部屋をもっとオープンにしてほしい	1件

10 図書室に関するコメント 23件

項番	項目	件数
(1)	蔵書の充実を図ってもらいたい。新刊を入れてほしい。	9件
(2)	図書室があつて助かります	5件
(3)	開館時間を延ばしてほしい。開館日を増やしてほしい	4件
(4)	レファレンスが充実している	1件
(5)	返却ボックスを外から入れられるようにしてほしい	1件
(6)	本が古い	1件
(7)	配送サービスをしてほしい	1件
(8)	図書室が充実した	1件

11 その他のコメント 34件

項番	項目	件数
(1)	特に無い、無し、他の回答と同様、他に特記事項なし	19件
(2)	他の施設に対するコメント	7件
(3)	クラブ連絡協議会に対してのコメント	3件
(4)	その他分類等が不明なコメント	5件

当財団として、アンケート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まいります。

施設、設備、備品などの修繕、更新等については、計画的に、また、すみやかに実施し、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（平成31年4月・令和元年5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 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

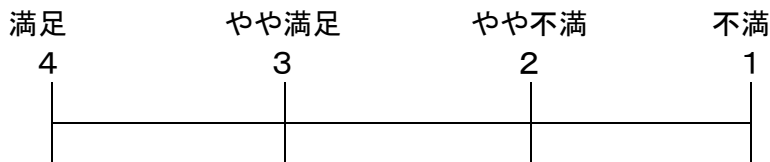
(3) どのような交通手段でお越しですか。

(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。

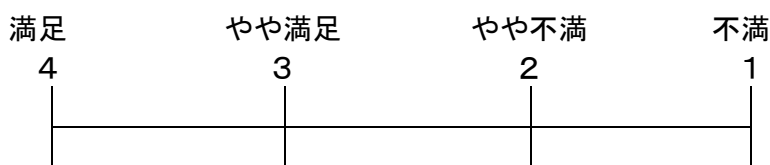
(1) 職員の対応について、満足でしたか、不満でしたか。



(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。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。