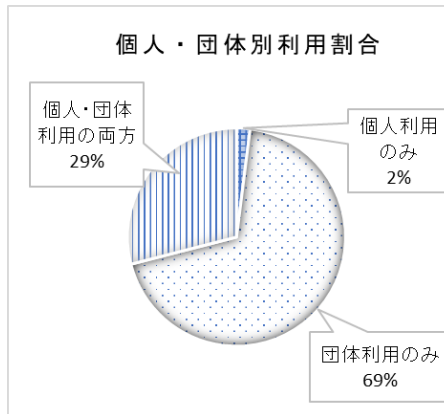
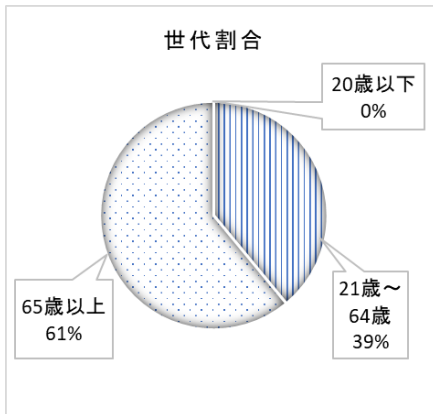


令和2年度 豊田地区センター利用者アンケート結果

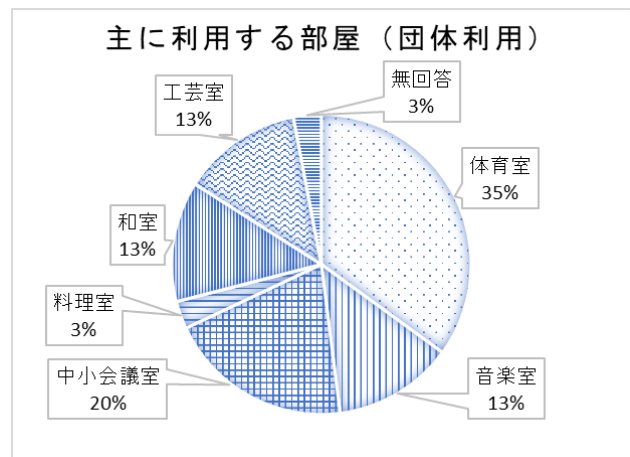
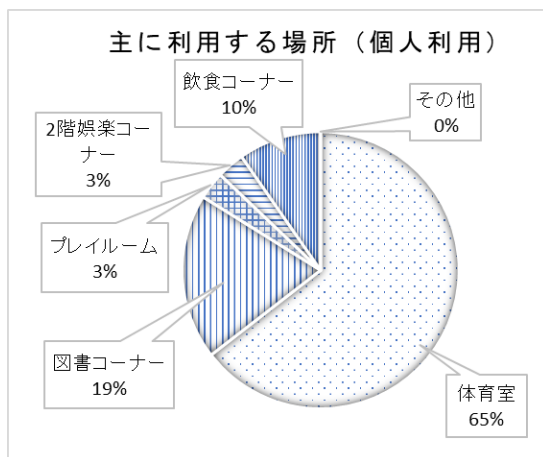
令和2年12月3日から13日にかけて利用者アンケートを実施し、利用者101人から回答を回収しました。

■ 回答者の属性

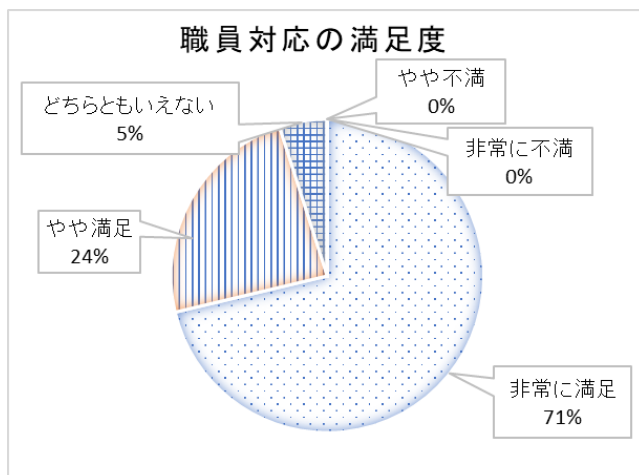
(問1 世代別、問2 個人と団体の利用別、問3 個人利用の場所、問4 団体利用の部屋)



20歳以下の利用者からの回答は得られませんでした。
今年度は、小中学生の利用が減っていることも影響していると思われます。



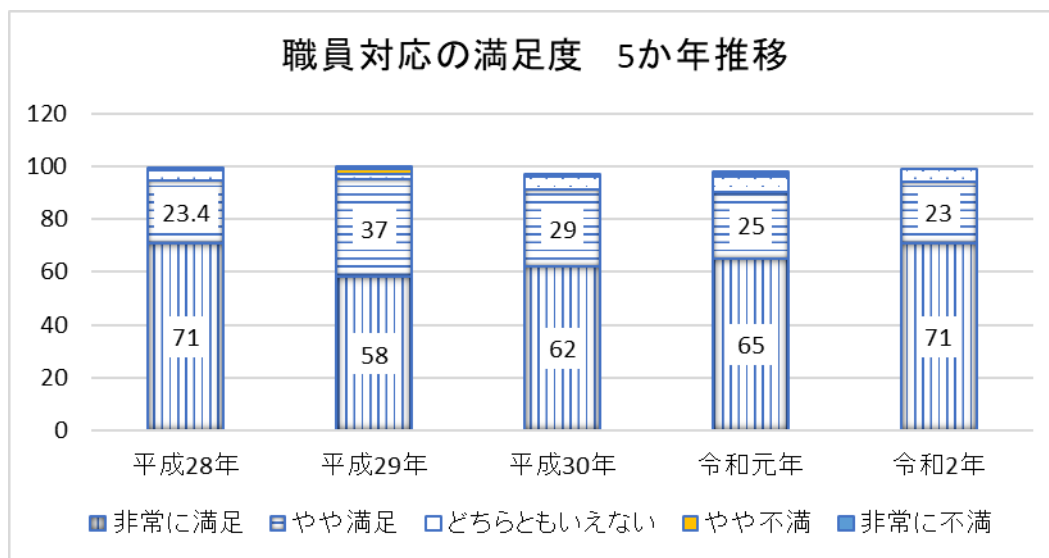
■ 職員対応の満足度（問5）



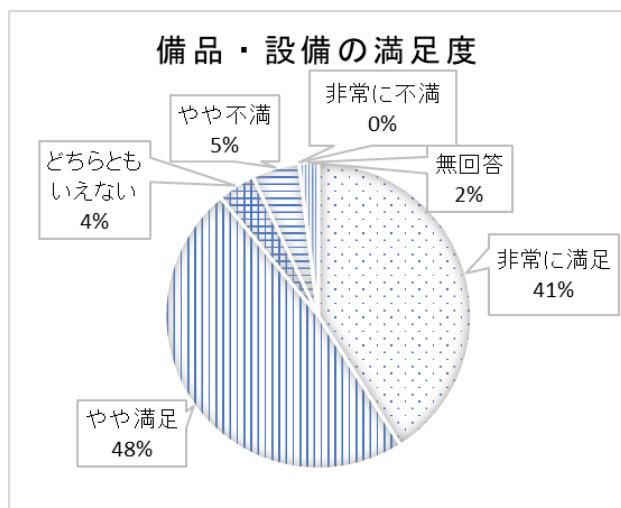
今回も職員対応の満足度は、高い結果となりました。非常に満足が7割以上を占め、やや満足を加えると95%に達しました。

アンケートにご協力いただいた方の回答ではありますが、やや不満、非常に不満の回答がなかったことは、満足度の高さを裏打ちしていると思われます。

5か年の推移を見ると、非常に満足の割合が前年に比べて6ポイント上昇し、4年前の水準に回復し、非常に満足とやや満足の合計も同様の傾向となっています。

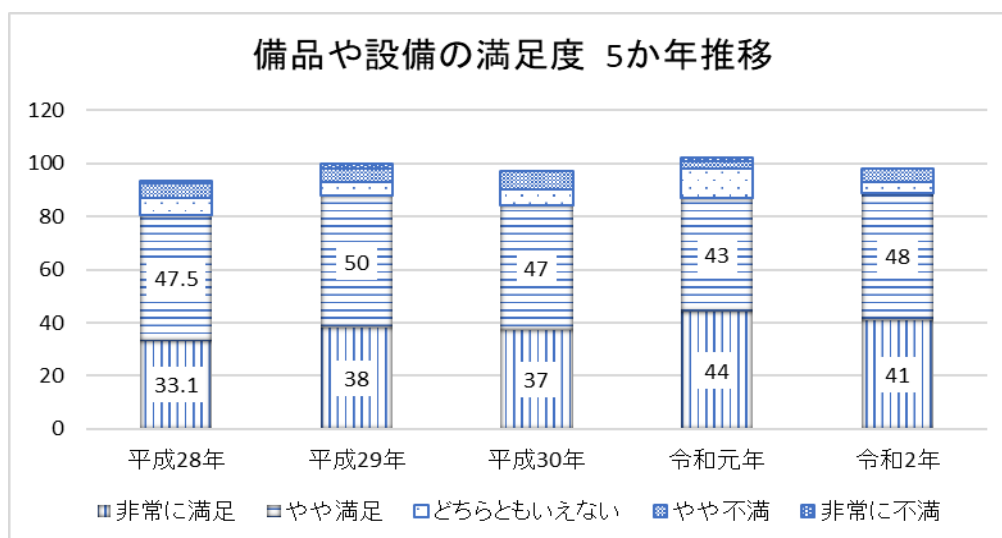


■ 備品や設備の満足度（問6）

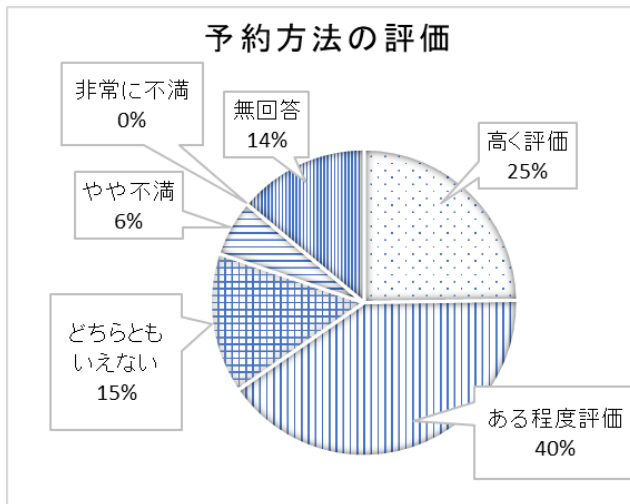


備品・設備の満足度は、職員対応の満足度に比べると劣ります。非常に満足とやや満足で9割に達しますが、やや満足が5割近くを占め、満点を頂けていない状況です。

過去5か年の推移を見ると満足度は徐々に高まっていますが、今回のアンケートでも備品の劣化など、具体的な不満箇所のご指摘いただきましたので、改善に努めてまいります。



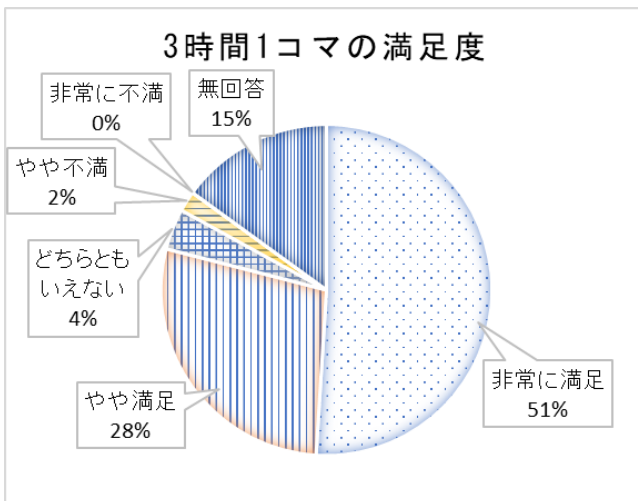
■ 予約方法への評価（問7）



現在の部屋の予約方法への評価を伺いました。2年度は6月から予約方法を一部変更していますが、変更に関してのご意見は少なく、インターネット予約を希望されるご意見が目立ちました。

また、ご自身で予約されたことのない方もいると思われ、無回答が多い結果となりました。

■ 3時間1コマの利用時間への満足度（問8）

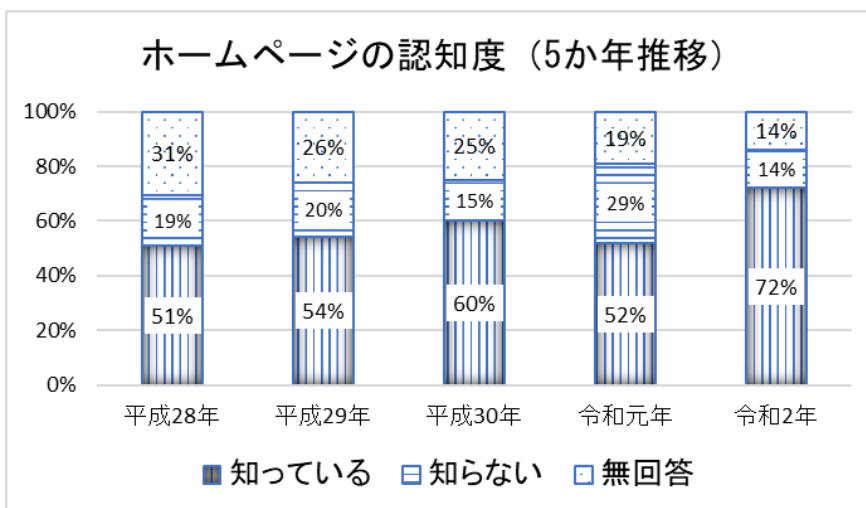


3時間単位の部屋の利用時間への満足度は、非常に満足が半数以上であり、やや満足と併せて8割近くを占めました。

この設問も無回答が多くありました。3時間1コマは、他館でも多く採用されており、特に課題として認識されていない方が多いためと思われます。

ただし、当日に1時間単位の利用ができる館もあり、当館でも導入を希望するご意見がありました。

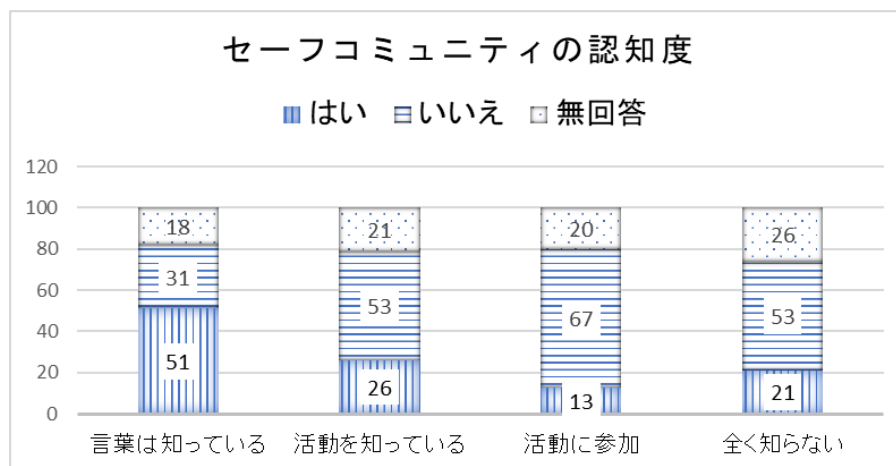
■ ホームページの認知度（問9）



当館のホームページの認知度は、昨年度は低い結果が出ましたが、5か年の推移を見ると高まってきており、今回は7割を超えました。

長い休館期間中に情報収集のため利用した方も多いためと思われます。

■ セーフコミュニティの認知度（問 12）



この設問は、セーフコミュニティの認知度を「全く知らない」から「活動に参加」までの4段階で想定し、どの段階かを問う設計となっています。しかし、項目ごとに「はい」「いいえ」を答える形式としたため、矛盾した回答や無回答も多くなっています。次回は設問を見直します。

自由記載欄のまとめ

■ 職員対応

（良い評価）

- ・とても親切に対応されていた。／とても親切だと思います。／どなたもとても親切でいつ来ても気持ちがいいです。
- ・いつも丁寧な対応をいただいています。／いつも細かく丁寧に対応してくださいます。
- ・明るい感じが良い。／いつも笑顔で元気いっぱいありがたい。
- ・他の地区センターも数か所利用しているが格段に良い感じでした。／いろいろなセンターを利用しますが豊田地区センターの方は一番気持ちがいい対応です。
- ・徐々に対応が良くなってきました。今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。／いつもありがとうございます。

（ご意見・ご指摘）

- ・大事なことは早めにパソコンに上げてください。対応に個人差があるように思います。

■ 施設の備品・設備

（ご指摘）

- ・食器などが汚れているときがある（料理室）
- ・備品カバーの補充（料理室）
- ・備品で購入してほしいものがある。劣化した備品は取り換えてほしい。（料理室）
- ・室温調整が難しい（和室）
- ・やや古くなってしまっている感じがします。（体育室）

- ・体育室の掃除機を取り換えてほしい／体育室の掃除機のヘッドがぐらついてとても使いづらい (2 件)
- ・卓球の防球ネットが重すぎる。
- ・卓球のネットが古くて機能を十分に果たしていない／卓球ネットの古いものが少し不満
- ・卓球ネットの使い方が悪い人がいるため、よくひもが切れていたりする。
- ・コピー代が世間並み 学生や町内会自治会が使うのももう少し安価にならないか

(増要望)

- ・wi-fi を入れてほしい。／ネット接続ができるとうれしいです。特にコロナ禍で距離を保つためにはオンラインで練習ができるととても助かります。
- ・バドミントンコートを増やしてほしい。
- ・喫茶室があると便利と思う。
- ・音楽室の空いているロッカーを使わせてほしい。
- ・鏡がもう 1 台使えるとよい。(会議室)
- ・ロングマットがあるとうれしい。(体育室)

(運用面の要望)

- ・体育室個人利用が 30 分単位では短い。50 分位だと 1 回で帰れるが 30 分だとまた 30 分待たないとやれないのが不満
- ・音楽室の太鼓練習を 15 時まで延ばしてもらいたい。
- ・コロナで規制されているから仕方がないのだが…

(駐車場)

- ・駐車場のマナーがなっていない人がいる。
- ・駐車場が使いづらい点がある。奥が見通せないのでカーブミラーなどがあると助かる。
- ・待っている間に車から離れる人がいて順番待ちのトラブルが起きていた。使い方がもう少し良くなるとよい。

(良い評価)

- ・体育室の照明が明るくととても良い。
- ・お手洗いの便座が新しいもので良かった
- ・コロナ対応が素晴らしい。／コロナ対策の備品なども設置しており、安心して使用できます。いつもありがとうございます。

■ 予約方法

- ・以前は 25 日まで予約変更が可能だったので、抽選を避けるため混んでないところへ変更でき便利だった。変更できるようにしてほしい。
- ・1 回で申し込みできるとよい。
- ・(予約申込を) 1 日に限定されると来れないこともある。

- ・仮申込は少し早い時期でも受け付けてもらいたい。
- ・抽選方法を前に戻してほしい。
- ・センター主催の行事と重なると活動スケジュールが取れなくなる。余裕のある事前にアナウンスしてほしい。
- ・予約が複雑で難しい。難しくても毎回職員の人にお世話をかけてしまいます。
- ・ネット上で予約等できるとよい（6件）

■ 利用時間

- ・3時間枠は長いと思います。
- ・1時間ごとにしてはどうか
- ・せめて2時間が欲しいです。
- ・もう少し長い時間も設定してほしい。
- ・15分前終了でなく、もうちょっと長くやりたい。
- ・12:00～15:00と15:00～18:00は、主婦にとって来にくい人が多い。
- ・1時間単位で追加できるのが良いです。／他の地区センターでは、当日に限り1時間ごとの利用が可能です。そのシステムがあるとありがたいです。

■ 事業の企画希望（問10）

（事業内容）

男性向けの料理教室、手作り品や小物など、手芸教室（1～2回でできるもの）、包丁研ぎ、料理、合唱、コスプレ大会（コスプレしていないと館に入れない）

（ご意見）

- ・現行制度で満足しています。／今やっている企画を大事にしてください。
- ・ステイホームに合う企画があるとうれしい。
- ・センター任せだけでなく個人の意識が必要です。

■ 其他のご意見・ご要望

- ・とても良いです。ありがとうございます。／いつもお世話になりありがとうございます。／良く使わせていただいて感謝です。／職員の方いつもありがとうございます。
- ・毎回気持ちよく利用させてもらっています。
- ・入館時、職員の気配りが行き届いていて安心して利用することができ感謝しています。
- ・大変な時期に感染に留意されながら利用できるようになっていくことに感謝しています。スタッフの皆様もどうぞお気をつけてお過ごしください。
- ・現行制度で満足しています。
- ・今後も続けてください。
- ・バドミントンで利用している。1面のみで使う際にポールがあちこちに散らばって探すのに大変な時がある。1は1、2は2とまとめて置くように周知していただきたい。ネットも2の袋に3が入っているなど番号がバラバラなことが良くある。ネットをほどいてから違っていると大変です。バインダーに注意書きしたらどうか。