令和7年2月27日

令和6年度指定管理施設に関するアンケート調査結果報告書

指定管理施設利用者の満足度や要望などを把握することと目的に、下記のとおりアンケート調査を実施しましたので報告します。

記

- 施設名：名瀬公民館
- 指定管理者：特定非営利活動法人 WARABEE
- 所管課：教育委員会事務局 学び・スポーツ推進課

1. アンケート調査の方法

期間 令和6年9月1日（日）～令和7年1月31日（金） 153日間
方法 来場者から聞き取り調査
回答数 55件

2. 回答者の概要

- 1) 性別 男性 16名（29.1%） 女性 39名（70.9%）
- 2) 年齢 10歳未満 0名（0%） 10代 1名（1.8%） 20代 0名（0.0%）
30代 2名（3.6%） 40代 9名（16.4%） 50代 11名（20.0%）
60代 32名（58.2%）
- 3) 職業 会社員 11名（20.4%） パート・アルバイト 6名（11.1%）
公務員 4名（7.4%） 自営 10名（18.5%） 学生 1名（1.9%）
無職 22名（40.7%）
- 4) 利用した施設はどこですか？
2F会議室 12名（19.4%） 2F研修室 11名（17.7%） 2F和室 13名（21.0%）
図書室 1名（1.6%） 3F和室 4名（6.5%） 調理室 1名（1.6%）
体操室 17名（27.4%） 3F会議室 0名（0.0%） 体育館 3名（4.8%）
その他 0名（0.0%）

3. 回答内容

- 1) 開館日・開館時間について
5 大変満足 33名（60.0%） 4 やや満足 13名（23.6%） 3 普通 8名（14.5%）
2 やや不満 1名（1.8%） 1 大変不満 0名（0.0%）

2) 施設・サービス内容について

5 大変満足 19名(35.2%) 4 やや満足 14名(25.9%) 3普通 11名(20.4%)
2 やや不満 9名(16.7%) 1 大変不満 1名(1.9%)

3) 施設の清潔さについて

5 大変満足 27名(49.1%) 4 やや満足 15名(27.3%) 3普通 10名(18.2%)
2 やや不満 3名(5.5%) 1 大変不満 0名(0.0%)

4) 職員・スタッフの対応について

5 大変満足 18名(32.7%) 4 やや満足 21名(38.2%) 3普通 8名(14.5%)
2 やや不満 5名(9.1%) 1 大変不満 3名(5.5%)

5) 施設全体の満足度について

5 大変満足 5名(29.4%) 4 やや満足 5名(29.4%) 3普通 4名(23.5%)
2 やや不満 2名(11.8%) 1 大変不満 1名(5.9%)

6) 自由意見

- ・とてもいいと思います。
- ・これからも長く利用させていただきたいので、設備投資をお願いできたら嬉しいです。(特に床、壁、クーラー等)
- ・もっと情報提供をして欲しい。高齢者への配慮、工夫が無いように思えます。(例えば3階に体操室があるなど) エレベーターがあると良い。駐車場も柱があって止めづらい。
- ・老朽化が酷い所の修理をお願いしたい。
- ・扇風機等の修理、整備をお願いしたい。
- ・クーラーを取り付けてほしい。
- ・新館建設を望む
- ・長年多くの方々の活動の場として利用されてきたんだろうなと感じます。そのため床や壁の劣化、また鍵が締めづらかったり、扇風機の故障がそのままであったり、クーラーが効かなかったりと設備がだいぶ古くなっていると思います。是非改善していただき、これからも長く愛される活動の場であってほしいなと思います。
- ・公民館が利用できるのは素晴らしいです。
- ・駐車場が2台並ぶので、前の車をいちいち放送しなければならないのが不便。
- ・いつもコピー等お世話になりありがとうございます。
- ・3階以上にもトイレがあると良い。また3階もフラットに靴のまま利用できると良いです。
- ・コピー等気持ちよくとってくださるスタッフの方がいてありがたいです。
- ・スタッフによって対応が違うことがある。
- ・いつも気持ち良く使わせていただいています。ありがとうございます。
- ・Wi-Fiがあると良いです。
- ・2階研修室の冷房設備は是非修理していただきたい。
- ・合唱団の時、駐車場の件で度々車の移動の呼びかけがあります。何か良い方法はないかなと思います。
- ・1階の花壇等キレイにされてとても嬉しく思います。

- ・ 3階体操室の扇風機を修理してください。(2008年以來故障しています。)
- ・ 床のニスを塗ってほしい。サッシの故障が多いです。扇風機がだいぶ壊れて使用でない。
- ・ 清掃用モップを増やして欲しい。扇風機の修理をしてほしい。
- ・ 窓ガラスの不具合を直してほしい。3階体操室の床、扇風機の修理をしてほしい。
- ・ 電気照明が長らく消えているので直してほしい。
- ・ クーラーから熱風が出て熱中症になりそうです。至急取替えを希望します。
- ・ エアコンから熱風、床がボロボロ、窓が壊れている。
- ・ エアコンが効かない、床が汚い、窓が閉まらない。

4. 所管課としての調査要約及び特記事項

利用者アンケートの結果「施設全体の満足度」を見てみると、「大変満足」「やや満足」の割合が、6割以下となっており、利用者の施設満足度は少し低いと考える。

自由意見にあるとおり、利用者の不満は、主に施設の老朽化に対する点が多い。修繕費用も高額となるため、指定管理者のみでは対応してきれない。担当課としても出来る限りの対応をとっていきたい。