

令和5年度（第1回）

東久留米市立生涯学習センター  
利用者アンケート集計結果

# 利用者アンケートの概要

## 目的

生涯学習センターでは、生涯学習のための講座、公演等の開催による学習機会を得る場、あるいは、心豊かに暮らしていくための学びや文化活動を自主的に行うサークルや団体の活動の場としてご利用いただいています。これまでの利用実態に加え、利用者皆様の要望、意見を認識・検討し、施設運営に反映させるため本アンケートを実施しております。

## 実施期間 (WEBアンケートにて実施)

2023年7月10日(月)～2023年8月9日(水)

アンケート総数39件 (170団体にアプローチ)

## 対象

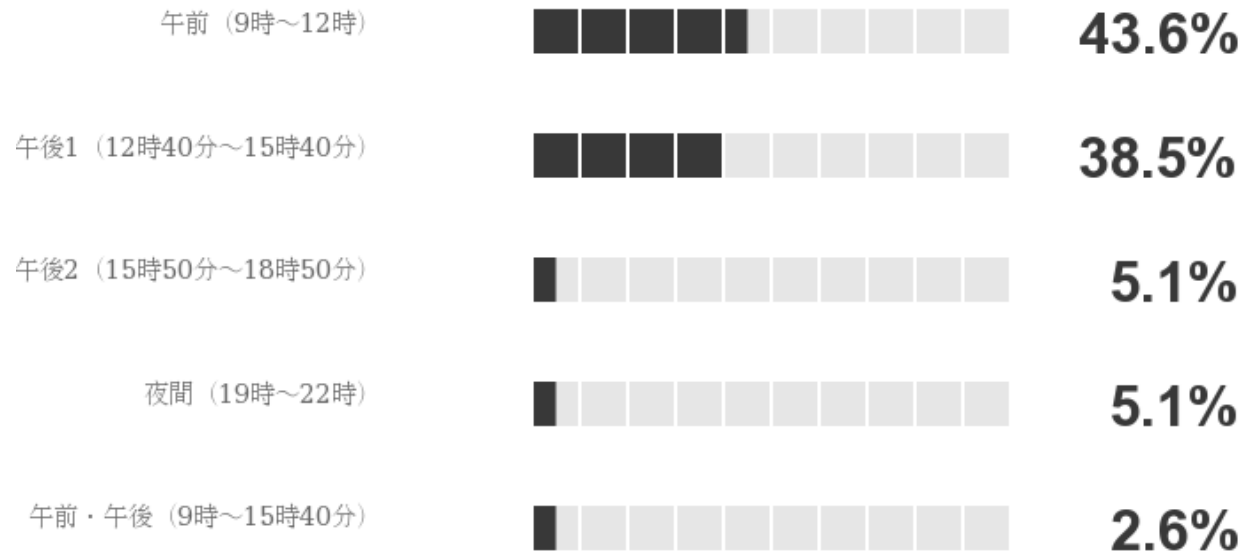
施設利用者 (窓口、HP、SNSにて告知)

## 令和5年度 東久留米市立生涯学習センターアンケート質問内容

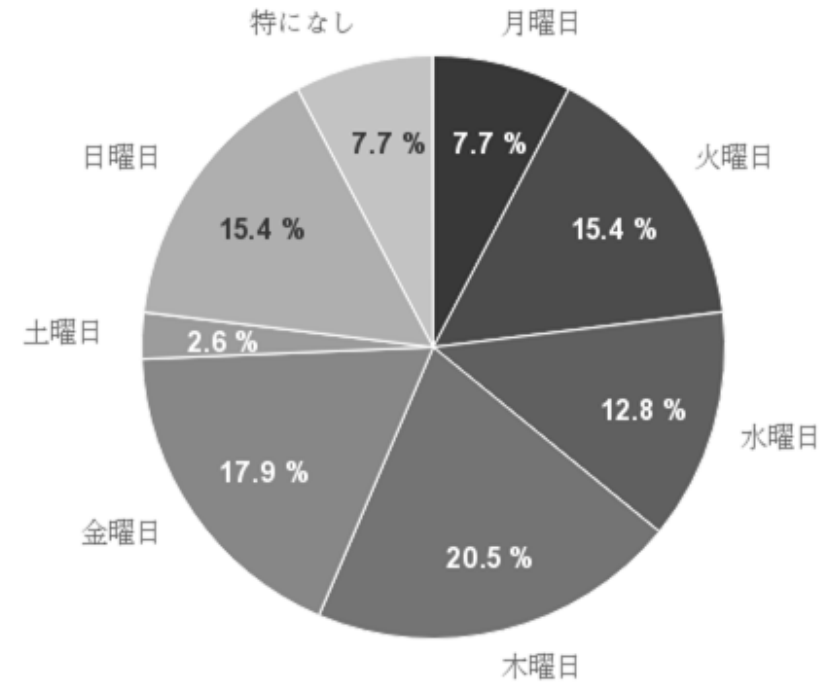
### <質問内容>

- ▶ Q1よく利用する時間帯を一つだけお答えください
- ▶ Q2よく利用する曜日を一つだけお答えください
- ▶ Q3利用頻度が高い部屋をお答えください。（複数選択可）
- ▶ Q4主な利用目的を一つだけお答えください
- ▶ Q5利用頻度をお答えください。
- ▶ Q6あなた（または所属する団体）の主な活動内容をお答えください
- ▶ Q7あなた（または所属する団体）の主な活動拠点をお答えください
- ▶ Q8年齢をお答えください。
- ▶ Q9当てはまる交通手段をお答えください。（複数選択可）
- ▶ Q10当施設を選んだ理由をお答えください。
- ▶ Q11当施設を知るきっかけとなった情報源をお答えください。
- ▶ Q12各項目について、あなたが普段施設を利用する際にどの程度重要とご感じますか。
- ▶ Q13各項目について、今回施設を利用した際の満足度をお選びください。
- ▶ Q14当施設を利用してよかった点をお答えください。
- ▶ Q15当施設を利用する際のお困りごとやご要望はありますか
- ▶ Q16その他ご意見・ご要望等ございましたらご記入ください

Q1よく利用する時間帯を一つだけお答えください



Q2よく利用する曜日を一つだけお答えください



大半の団体が活動日時を時間、曜日で固定しており、時間帯は午前、曜日は木曜日の固定が最も多い。

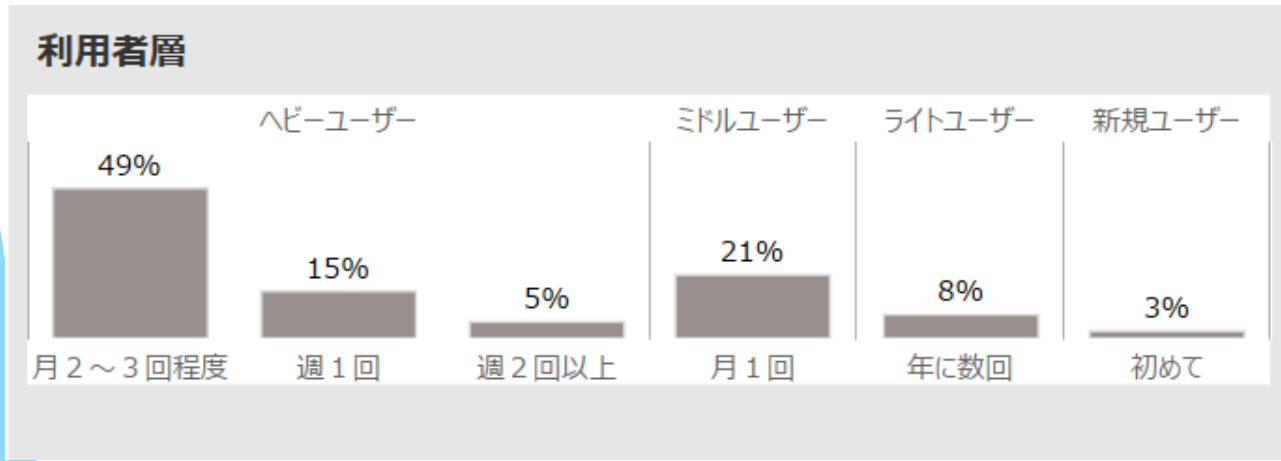
Q3利用頻度が高い部屋をお答えください。（複数選択可）



Q4主な利用目的を一つだけお答えください



Q5利用頻度をお答えください。

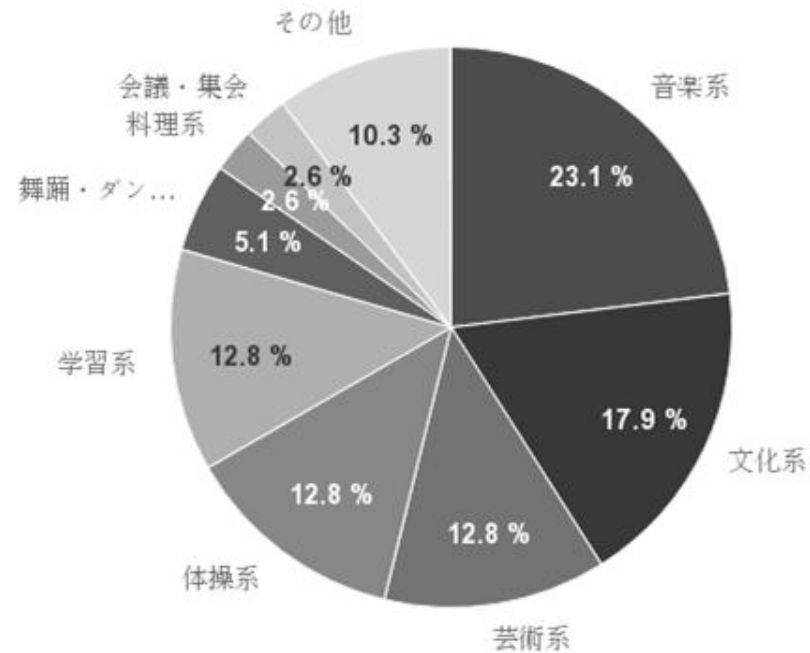


使用部屋は「学習室」が全体の65%をしめており、「料理室」が最も少ない。料理関係のサークル以外に使用用途がないため妥当ではあるが、有効利用されるよう、対策を練っていきたい。

利用目的ははサークル活動が62%を占めている。

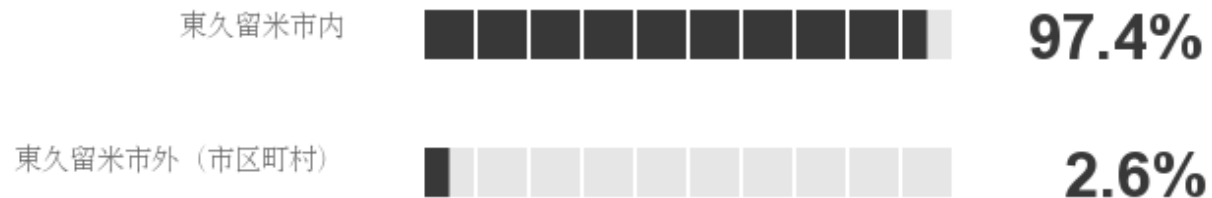
また、月の利用数は月2～3回の利用が多く、活動のしやすさでは隔週であることが伺える。

Q6あなた（または所属する団体）の主な活動内容をお答えください



活動内容は音楽系が最も多く23.1%、次いで文科系17.9%、芸術系、体操系、学習系12.8%となっている。活動拠点については全体の97.4%が市内を拠点としている。

Q7あなた（または所属する団体）の主な活動拠点をお答えください



Q8年齢をお答えください。

平均年齢

30代	3%
40代	3%
50代	5%
60代	31%
70代	49%
80代以上	10%

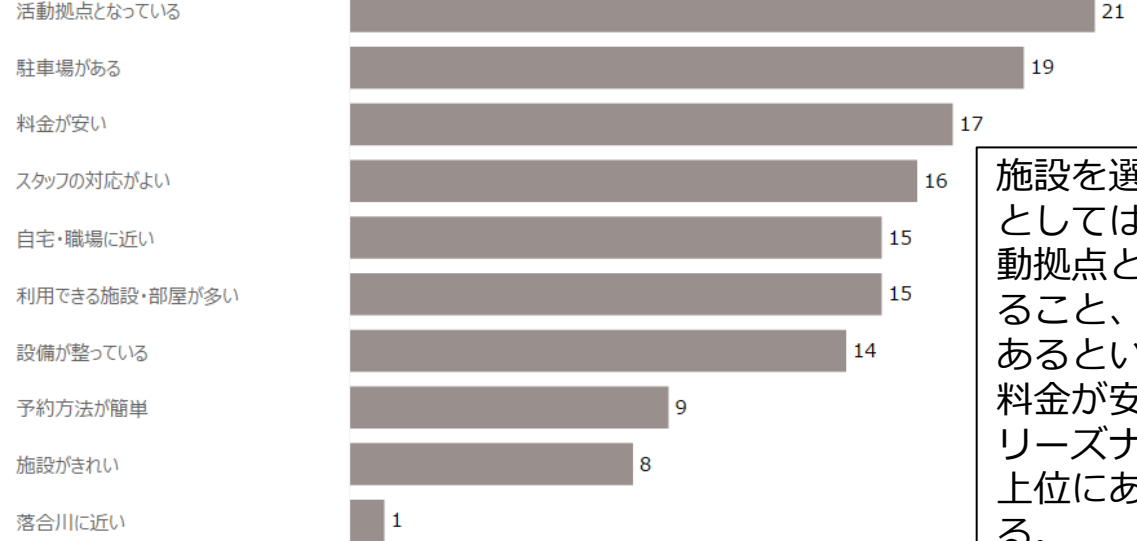
利用者の9割が60歳代以上、70歳代がほぼ半数を占める。

Q9当ではまる交通手段をお答えください。(複数選択可)

施設までの交通手段で一番は自転車で全体の64%、次に自家用車で全体の46%。

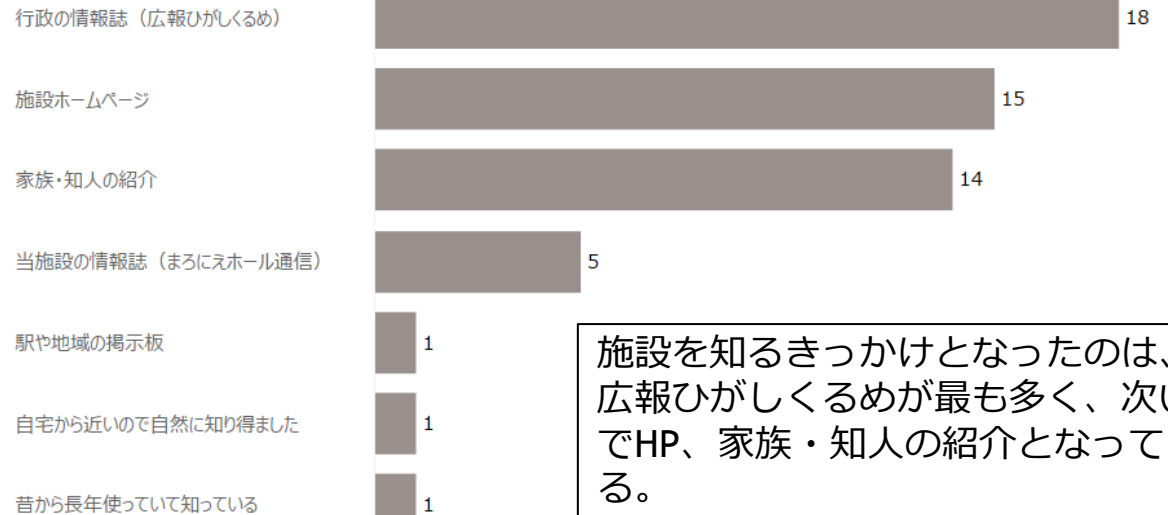


Q10当施設を選んだ理由をお答えください。



施設を選んだ理由としては、主な活動拠点となっていること、駐車場があるという利便性、料金が安いというリーズナブル感が上位にあがっている。

Q11当施設を知るきっかけとなった情報源をお答えください。



施設を知るきっかけとなったのは、広報ひがしくるめが最も多く、次いでHP、家族・知人の紹介となっている。



Q12各項目について、あなたが普段施設を利用する際にどの程度重要と思いますか。  
 Q13各項目について、今回施設を利用した際の満足度をお選びください。

重視度

評価項目	重視度			
	きわめて重要	重要	普通	全く重要ではない
①施設に関する情報発信・Pr	31%	41% <sup>③</sup>	28%	
②施設予約の取りやすさ	54% <sup>①</sup>	26%	21%	
③施設利用申請手続きのしやすさ	38%	33%	28%	
④現在の貸出時間帯の区切り方	18%	49%	31%	3%
⑤設備・備品の充実度・使いやすさ	18%	44%	38%	
⑥スタッフ対応の親切さ	13%	74%	13%	
⑦掲示板・室内表示の見やすさ	10%	41%	49%	
⑧建物/室内/設備の清潔さ・快適さ	36% <sup>④</sup>	44%	21%	
⑨付帯サービス（自動販売機、ロッカー等）	18%	44%	38%	

満足度

評価項目	満足度				
	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
①施設に関する情報発信・Pr	21%	54% <sup>②</sup>	23%	3%	
②施設予約の取りやすさ	13%	31%	41%	8%	8%
③施設利用申請手続きのしやすさ	13%	44%	33%	8%	3%
④現在の貸出時間帯の区切り方	13%	41%	38%	8%	
⑤設備・備品の充実度・使いやすさ	10%	49%	36%	5%	
⑥スタッフ対応の親切さ	31% <sup>②</sup>	49%	18%		3%
⑦掲示板・室内表示の見やすさ	13%	31%	56%		
⑧建物/室内/設備の清潔さ・快適さ	15% <sup>④</sup>	49%	33%		3%
⑨付帯サービス（自動販売機、ロッカー等）	10%	38%	51%		

①「施設の予約の取りやすさ」「施設利用申請の手続きのしやすさ」の重視度が高く、他の項目に比べ不満の割合が高い。  
 ②「スタッフ対応の親切さ」の満足度は80%と他の項目に比べ高い。  
 ③施設に関する情報発信・PRの重要度・満足度が前回のアンケートに比べUPしている（重要度：63%→72%、満足度：70%→75%）。SNSとの相関関係が考えられる。  
 ④前回引き続き、掲示板・室内表示の見やすさについては重要度・満足度ともに低い。  
 ⑤全体的な満足度は70%が満足、28%が普通、3%が不満と回答している。

全体的な満足度 <sup>⑤</sup>				
大変満足	満足	普通	不満	
8%	62%	28%	3%	



Q14当施設を利用してよかった点をお答えください。

Q15当施設を利用する際のお困りごとやご要望はありますか

※（ ）件数

<よかった点（満足の理由）>

- ・スタッフが親切・丁寧である（11）
- ・施設が使いやすい（居心地の良さ、広さ設備等）（7）
- ・立地が良く使いやすい（近い、駐車場がある等）（3）
- ・施設が清潔（1）
- ・利用料金が安い（1）
- ・インターネット予約ができる（1）
- ・交流の場になっている（1）

<お困りごと（不満の理由）>

予約システムについて

- ・予約が取りづらい（3）
- ・予約システムが不便である（1）

Wi-Fiについて

- ・Wi-Fi利用範囲が限定的、全館で利用できるようにして欲しい（1）

施設について

- ・学習室1・2のパーティションの故障（1）
- ・消毒清掃（2）
- ・鍵ケースから鍵が取り出しにくい（1）
- ・駐車場を早く開けてほしい（1）
- ・プロジェクター台がない（1）
- ・創作室でプロジェクターが利用できない（1）
- ・時間区分について（1）
- ・他の人が、何の活動しているか分かりにくい。
- ・女性スタッフが話の途中で不機嫌になり、利用前の対応で非常に嫌な思いをしたことがあった。その後男性スタッフがフォローをしてくれて感謝。窓口での対応を機嫌で左右されるのは利用者も戸惑うのでやめてもらいたいと感じました。

### Q16その他ご意見・ご要望等ございましたらご記入ください

#### 施設について

- ・ SNSでの発信をいつも楽しみにしています。
- ・ フリーWi-Fiを利用できる場所が限定されているため、貸出用ポケットルーターを備えることでの利便性向上を望む。
- ・ 音楽室で太鼓使用が可能になるのであれば、とっても助かります。
- ・ 使用料金は今後も値上げせず続けてほしい。
- ・ 第1学習室を早く使えるようにしてください。

#### 予約について

- ・ 抽選受付の時の予約数を限定した方が良いのではないのでしょうか？
- ・ 抽選予約は月に1回なので年間契約出来るといい。他所から講師の先生も見えるので。
- ・ 予約システムが大きな問題点である。改善を求めろ！
- ・ お昼の時間帯も予約ができるようにしてほしい。
- ・ 市民文化祭の時期は予約が取れない。

#### 備品について

- ・ 立看板が古く損傷が酷いです！ しかも強風で倒れる危険がありました。設置場所を作り固定できるようにするべきです。
- ・ 音楽室の黒板をホワイトボードに変えて頂きたい。

## 東久留米市立生涯学習センター現状の対応と今後の方向性

### ①予約システムについて

#### 予約の取りづらさについて

現在の施設利用率は55%、反対に見ますと利用可能な枠として45%が残っています。予約の取りづらさは一定の曜日時間帯に希望が集中するためです。施設側としましては、空枠の有効活用のため、抽選後の空枠を見える化し、窓口やホームページ、SNSにて発信し、ご案内しています。空枠情報を利用者様と共有することで利用機会を増やし、競争率を分散できればと考えております。

#### 予約システムが不便、決済方法について

今後「デジタル化の推進」ということが施設としても重要事項となっております。また、デジタル活用に関する理解やスキルが十分でない方に対する支援等も肝要であります。生涯学習センターではスマホ講座を開催し、施設予約システムをスマホで体験していただく等皆様にデジタル活用に関する理解に努めております。現状のシステムの改善、決済のシステム構築につきましては、施設利便性の向上につながることであり、整備手法を検討していくことが必要と考えます。

### ②スタッフの対応について

全体の80%の利用者の方から満足以上の評価を頂きました。理由としては「親切」「丁寧」とのことでした。一方で大変不満とのお声も頂いています。サービスのバラつきを改善し、引き続き高評価を頂けるよう努力して参ります。

### ③施設について

設備の老朽化についての指摘を多々頂いております。施設の大規模改修工事が見送られている中、限られた予算で優先順位をつけ、皆様に安心して施設ご利用いただけるよう効果的な修繕に努めております。

### ④その他ご意見について

今後も施設利用者へのサービスと市民の居場所(学習スペース・交流の場)としての機能向上につなげるための整備手法を検討していくことに努めて参ります。