

令和4年度

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)

①2022年7月18日(月)～2022年8月17日(水)

②2022年11月25日(金)～2022年12月31日(土)

アンケート総数113件 (①49件 ②64件)

対象

期間中来館の施設利用者

令和4年度 東久留米市立生涯学習センターアンケート集計結果

- ①利用者の8割が60歳代以上、70歳代が半数以上を占める。
- ②「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。
- ③「スタッフ対応の親切さ」の満足度は77%と他の項目に比べ高い
- ④「掲示板・室内表示の見やすさ」の重要度は低い。
- ⑤「付帯サービス（自動販売機・ロッカー等）」不満の割合が高い。

全体的な満足度

大変満足	満足	普通	不満
11%	61%	25%	4%

団体の種類	平均年齢
講座・教室	11%
NPO・NGO団体	2%
サークル	25%
ボーイスカウト15	1%
行政	1%
子ども食堂、他サ..	1%
市民運動	1%
大学校友会	1%
陶芸	1%
文化協会 合唱..	1%

利用頻度が高い部屋	利用目的
集会学習室4	19%
集会学習室5	17%
集会学習室3	16%
集会学習室2	11%
創作室	10%
音楽室	9%
集会学習室1	7%
和室	6%
フラット	2%
料理室	2%
ホール	1%

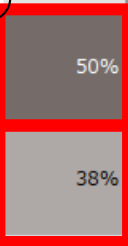
重視度

評価項目	重視度				
	きわめて重要	重要	普通	重要ではない	全く重要ではない
①施設に関する情報発信・Pr	21%	42%	33%	3%	1%
②施設予約の取りやすさ	50%	35%	14%		
③施設利用申請手続きのしやすさ	38%	41%	21%		
④現在の貸出時間帯の区切り方	20%	47%	33%		
⑤設備・備品の充実度・使いやすさ	23%	49%	27%	2%	
⑥スタッフ対応の親切さ	22%	55%	22%	1%	
⑦掲示板・室内表示の見やすさ	10%	42%	46%	3%	
⑧建物/室内/設備の清潔さ・快適さ	27%	57%	17%		
⑨付帯サービス（自動販売機、ロッカー等）	21%	40%	34%	4%	2%

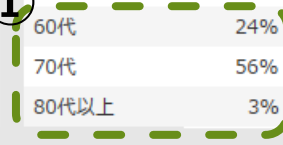
満足度

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	11%	58%	29%	2%	1%
②施設予約の取りやすさ	13%	35%	27%	19%	6%
③施設利用申請手続きのしやすさ	11%	39%	39%	9%	3%
④現在の貸出時間帯の区切り方	10%	42%	46%	1%	1%
⑤設備・備品の充実度・使いやすさ	6%	42%	44%	6%	1%
⑥スタッフ対応の親切さ	27%	50%	22%		
⑦掲示板・室内表示の見やすさ	7%	49%	43%	1%	
⑧建物/室内/設備の清潔さ・快適さ	12%	52%	30%	5%	
⑨付帯サービス（自動販売機・ロッカー等）	6%	35%	47%	8%	4%

②



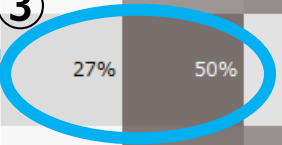
①



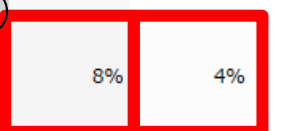
④



③



⑤



<満足の理由>

- ・スタッフが親切・丁寧である (34)
- ・施設が使いやすい (広さ、設備等) (20)
- ・立地が良く使いやすい (近い、駐車場がある等) (11)
- ・トイレが綺麗 (11)
- ・施設は新しくはないが清潔 (9)
- ・利用料金が安い (8)

<不満の理由>

予約システムについて

- ・予約が取りづらい (20)
- ・予約システムが不便である (3)
- ・ネット予約の際、クレジットカード決済を導入してほしい。(予約してから1度入金に来なければいけないのが、手間です...) (3)

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ほしい (3)

施設について

- ・学習室1・2のパーティションの修理をお願いします (2)
- ・空調が弱い (2)

令和4年度 東久留米市立生涯学習センターアンケート集計結果

<ご意見・ご要望>

施設について

- ・陶芸釜が古くそろそろ新しくすべき時期に来ている。特に煙突、給油機器、燃焼機器、危険な状況と考えます。
- ・調理室のガスやレンジが古く、使いにくさを感じたことがあります。
- ・たまに、床に金属製の危険なものが落ちていることがあるので注意してほしい。
- ・図書館側の駐車場もセンター利用者が使えるようにしてほしい。(特に夜間) 裏手の駐車場だと荷物の搬入時に不便。また身体の不自由なメンバーがいるので歩いてくるのが大変。

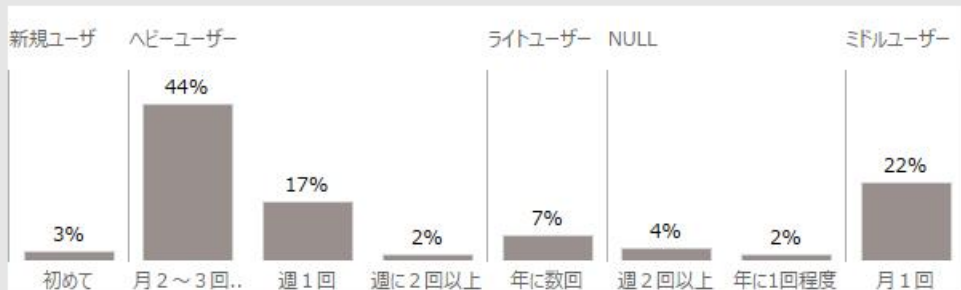
利用時間について

- ・利用時間帯の区切り方を、柔軟にするのは難しいでしょうか？

備品について

- ・楽器のメンテナンスをお願いします(ピアノ、ティンパニー)
- ・コピーする際、硬貨だけでなく、千円札も使えると便利だと思います。
- ・カラー印刷が出来る機械を入れて欲しい。
- ・テーブルの開閉が年寄りには大変危険です。

利用者層



団体の種類

講座・教室	11%
NPO・NGO団体	2%
サークル	25%
ボーイスカウト15	1%
行政	1%
子ども食堂、他サークル活動	1%
市民運動	1%
大学校友会	1%
陶芸	1%
文化協会 合唱連盟	1%

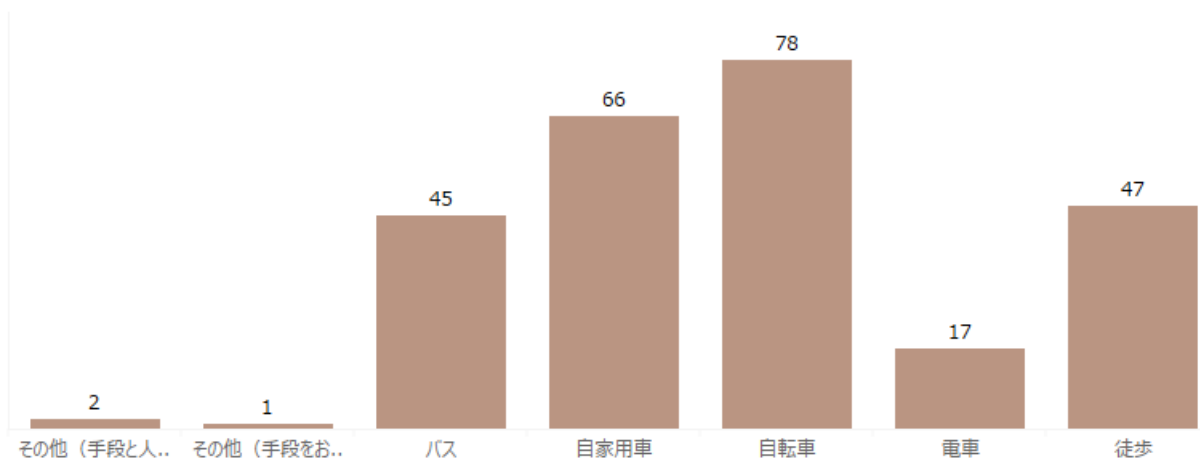
活動内容

学習系	15%
文化系	20%
舞踊・ダンス系	6%
会議・集会	5%
芸術系	18%
サッカー	1%
ヨガ	1%
ヨガ&ストレッチ	1%
音楽系	18%
外国人日本語学習..	1%
講座、講演会、ウォー..	1%
子どもたちの健全育成	1%
詩吟	1%
児童の健全育成	1%
自治会	1%
多文化共生	1%
体操系	4%
着物着付け	1%
特別支援	1%
日本舞踊	1%
福祉系	1%
編み物	1%

利用目的

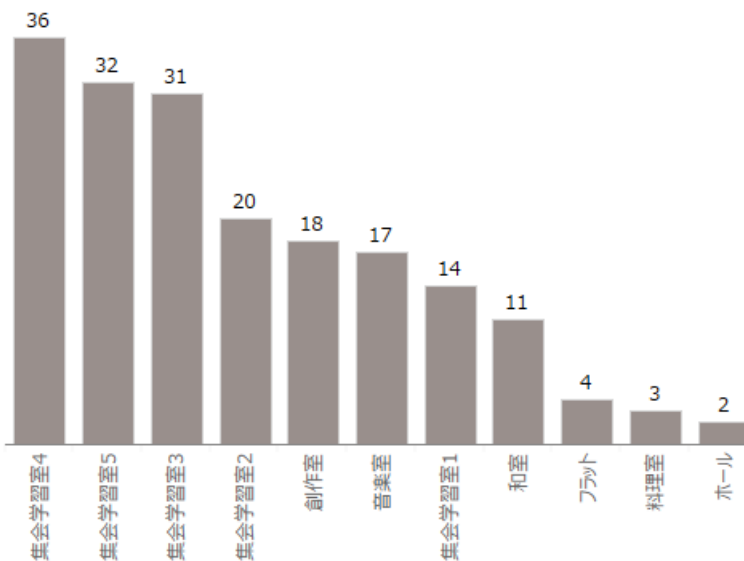
講座実施	10%
公演・演奏会・イベント	3%
会議・集会	17%
練習	11%
サークル活動	53%
フラ教室	1%
ヨガ	1%
絵画教室	1%
絵画制作	1%
体操	1%
陶芸	1%
陶芸作陶	1%
文化庁 伝統文化親子教室	1%

施設までの交通手段

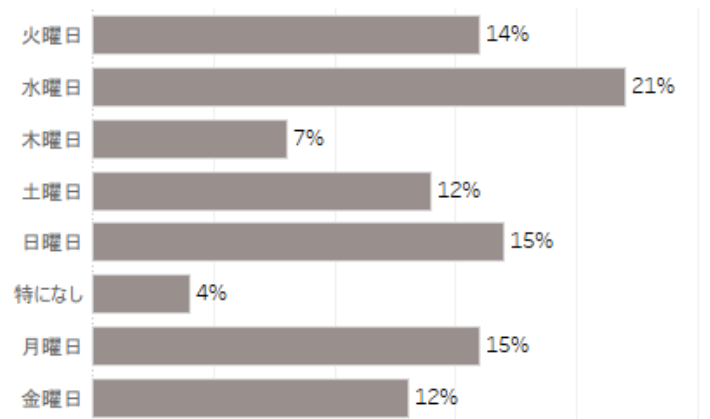


- ①利用者の44%が月2～3回のヘビーユーザーである。
- ②利用目的は「サークル活動」が全体の53%と最も多い。
- ③施設までの交通手段で一番は自転車で全体の30%、次に自家用車で全体の26%。

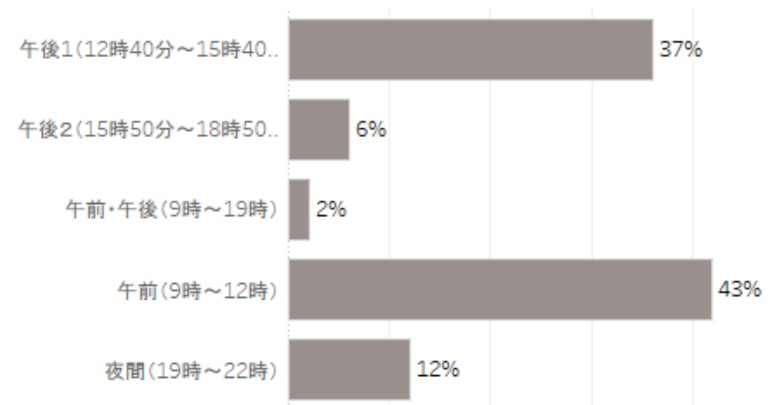
利用頻度が高い部屋



よく利用する曜日

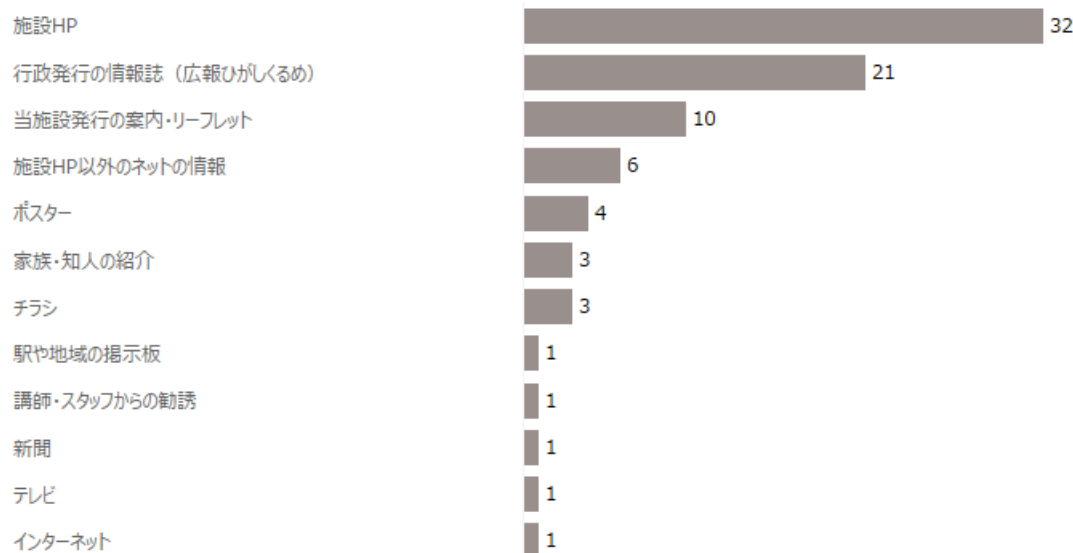


よく利用する時間帯

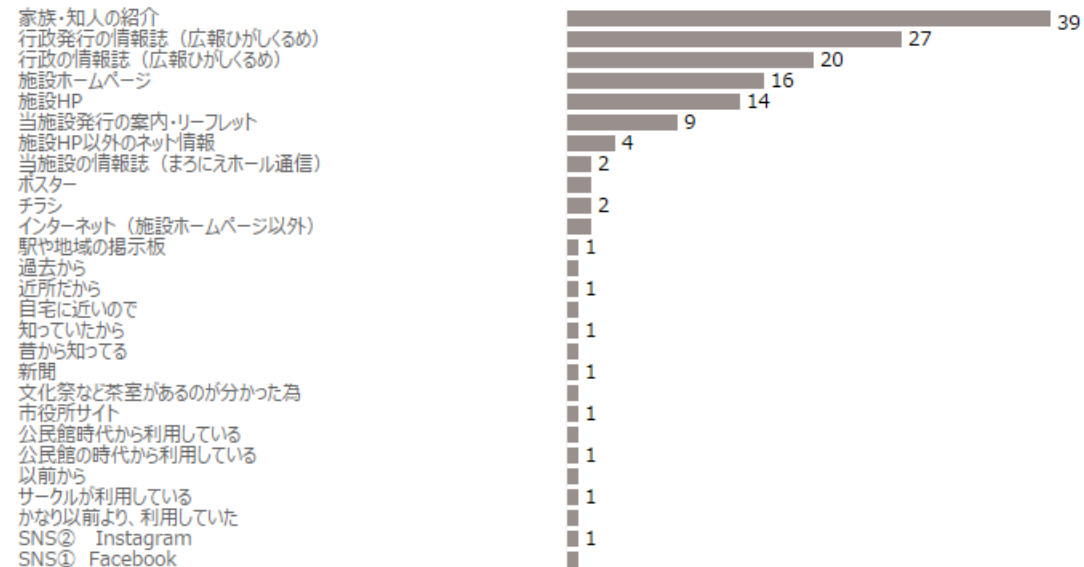


①施設の情報を調べる媒体は施設ホームページが最も多く、次いで広報ひがしくるめとなっている。
 ②施設を知るきっかけとなったのは、広報ひがしくるめが最も多く(27+20=57)、次いで家族・知人の紹介(39)となっている。

情報源(調べる)



情報源(知る)



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

令和4年度の施設利用率は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、アンケートでも見られる通り、ある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、抽選後の空枠が見える化し、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77%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。今後も慢心することなく、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。アンケートにてご要望頂いております楽器のメンテナンス、陶芸窯や調理器具の修繕に関しましては対応済みです。

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。

令和4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。
- ▶ 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