

令和5年度（第2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)

2024年2月1日(木)～2024年2月29日(木)

アンケート回答総数124件 (Web回答101、用紙回答23)

※190団体にアプローチ

対象

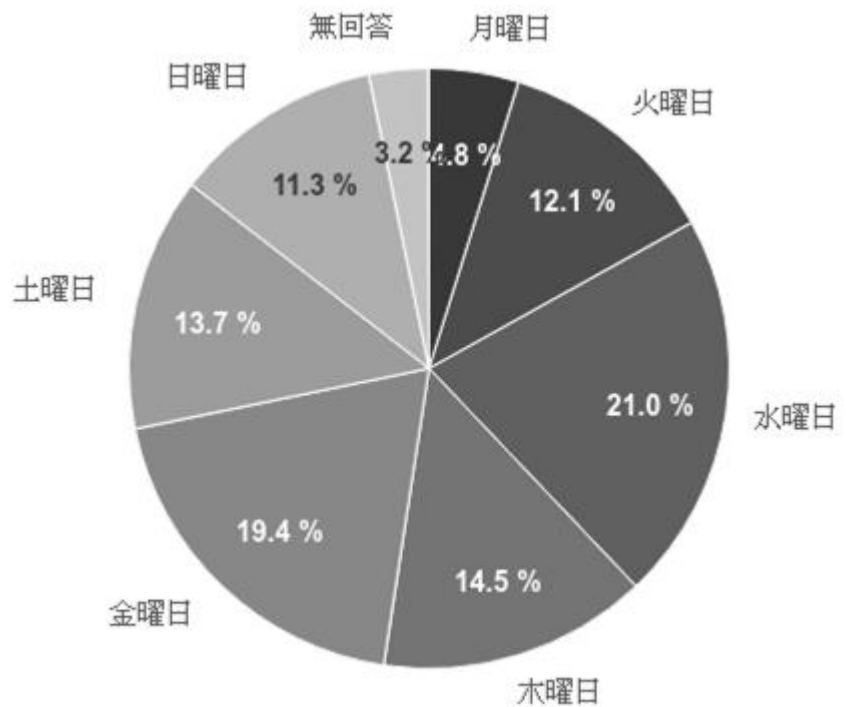
施設利用者 (窓口、HP、SNSにて告知)

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

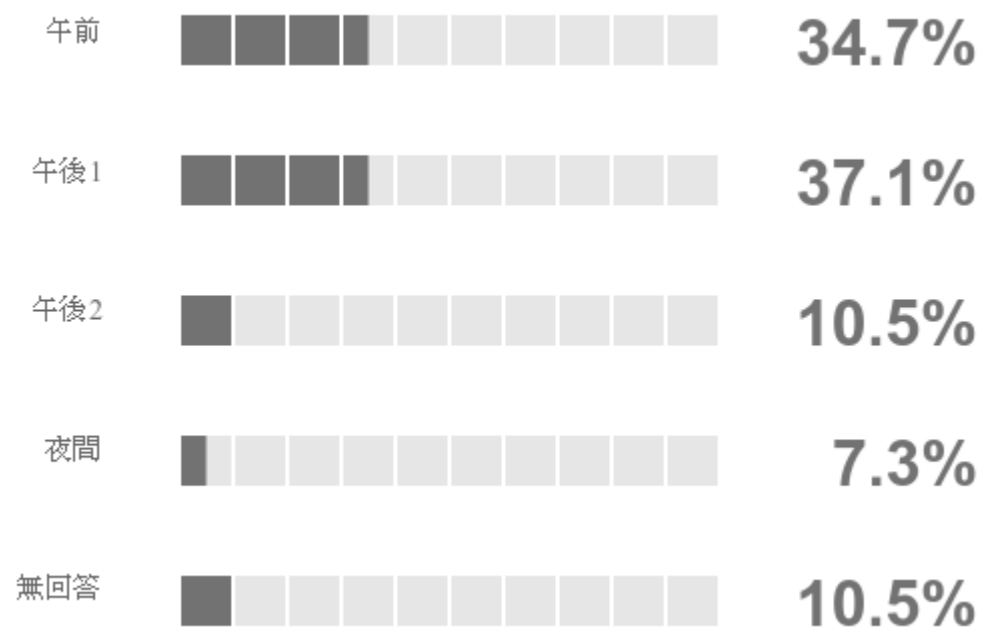
<質問内容>

- ▶ Q1よく利用する曜日を一つだけお答えください。
- ▶ Q2よく利用する時間帯を一つだけお選びください。
- ▶ Q3当日ご利用になった部屋をお答えください。
- ▶ Q4主な利用目的を一つだけお答えください。
- ▶ Q5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
- ▶ Q6利用頻度をお答えください。
- ▶ Q7あなたのお住まい（または団体の主な活動拠点）をお答えください。
- ▶ Q8あなたの年代をお選びください。
- ▶ Q9あなたの職業をお選びください。
- ▶ Q10性別をお答えください。
- ▶ Q11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。
- ▶ Q12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。
- ▶ Q13Q12で回答頂いた7つの項目の満足度について、どのようなところが（極めて）満足、（極めて）不満足でしたか。
- ▶ Q14当施設の情報をどの媒体で確認されていますか。（複数選択可）
- ▶ Q15生涯学習センターに期待することをお答えください。（複数選択可）
- ▶ 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よく利用する曜日を一つだけお答えください。

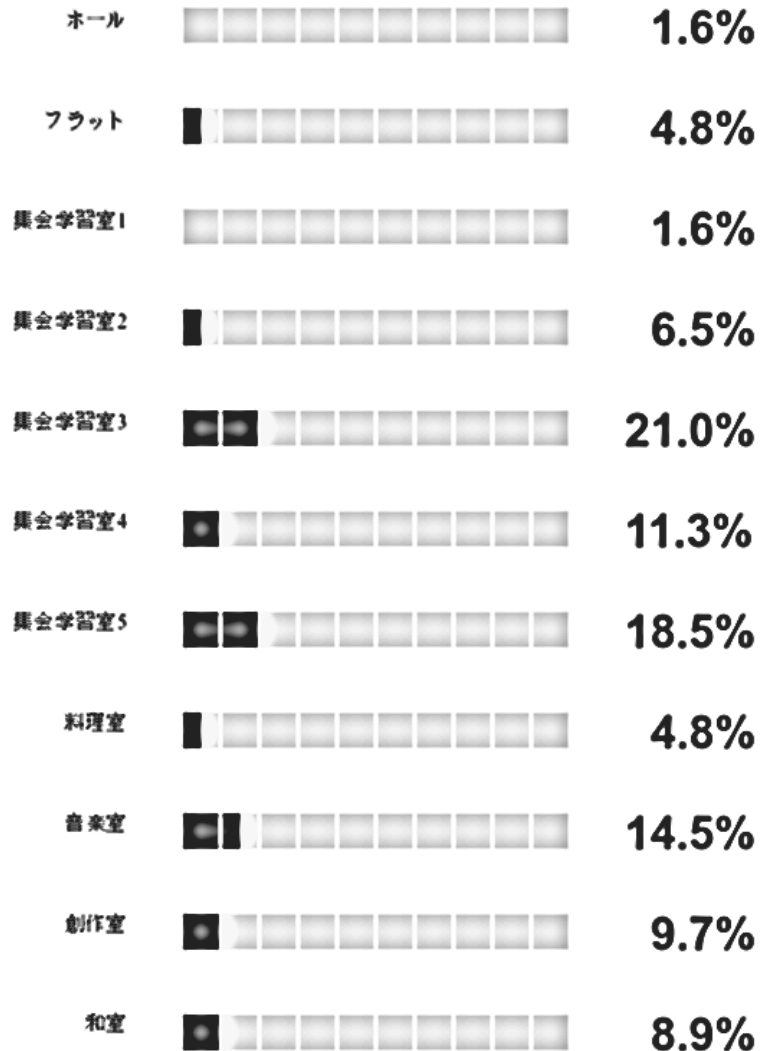


Q2よく利用する時間帯を一つだけお選びください。

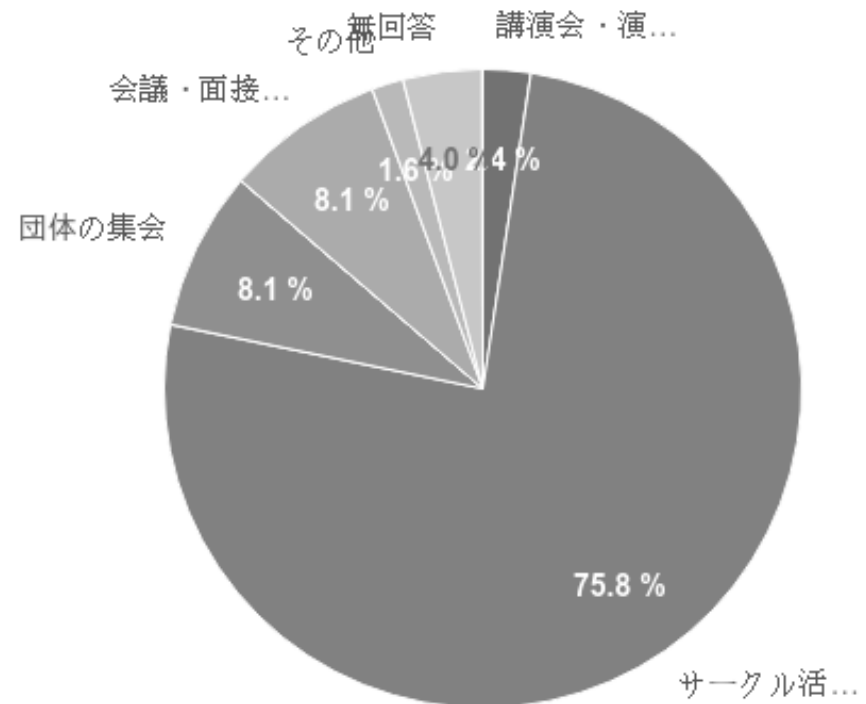


大半の団体が活動日時を時間、曜日で固定しており、時間帯は午後1・午前、曜日は水曜日の固定が最も多い。

Q3当日ご利用になった部屋をお答えください。

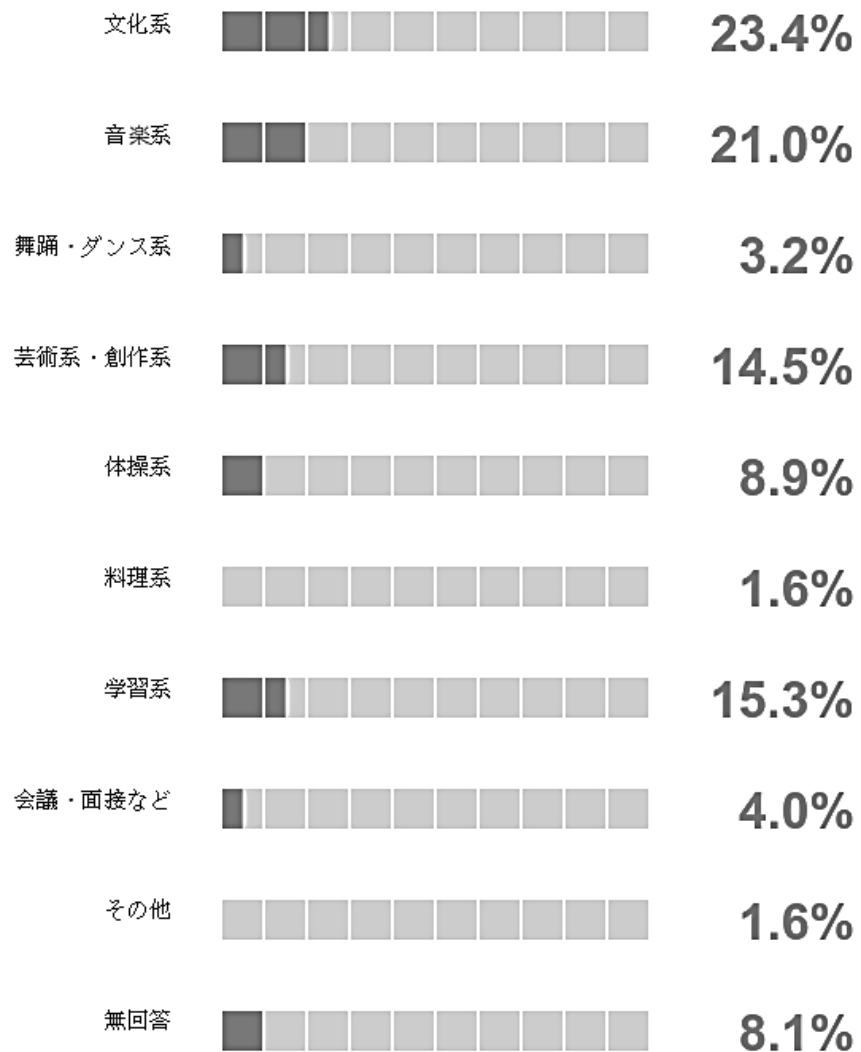


Q4主な利用目的を一つだけお答えください。

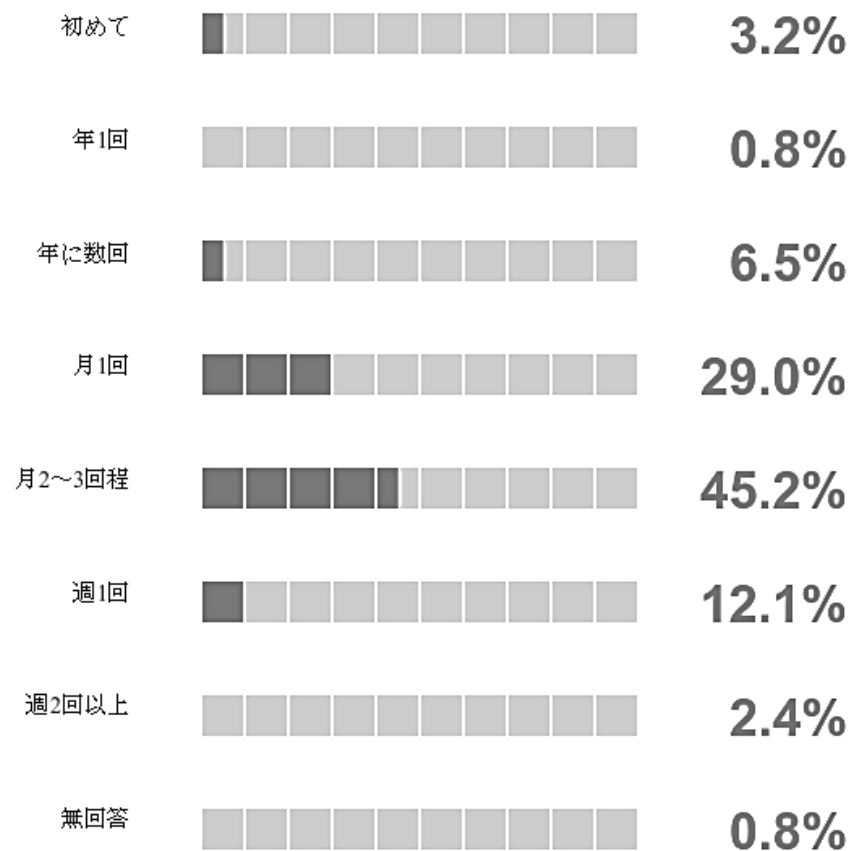


- ①使用部屋は利用者の活動人数に適した学習室3、5が上位を占める。
- ②利用目的ははサークル活動が76%を占めている。

Q5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。



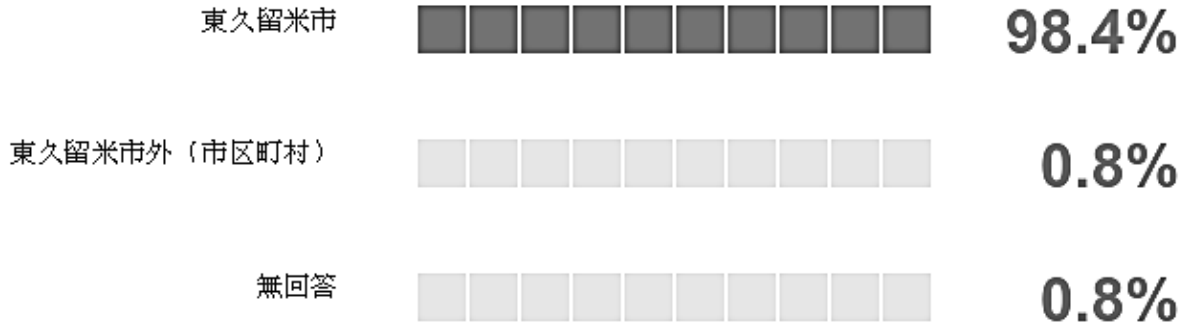
Q6利用頻度をお答えください。



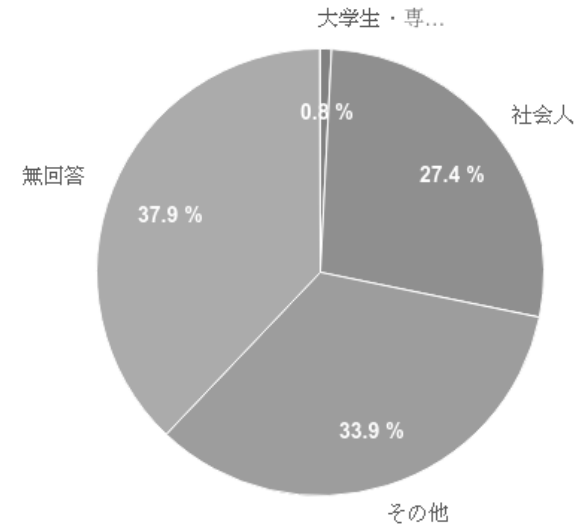
月の利用数は月2～3回の利用が多く、活動のしやすさでは隔週であることが伺える。

令和5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

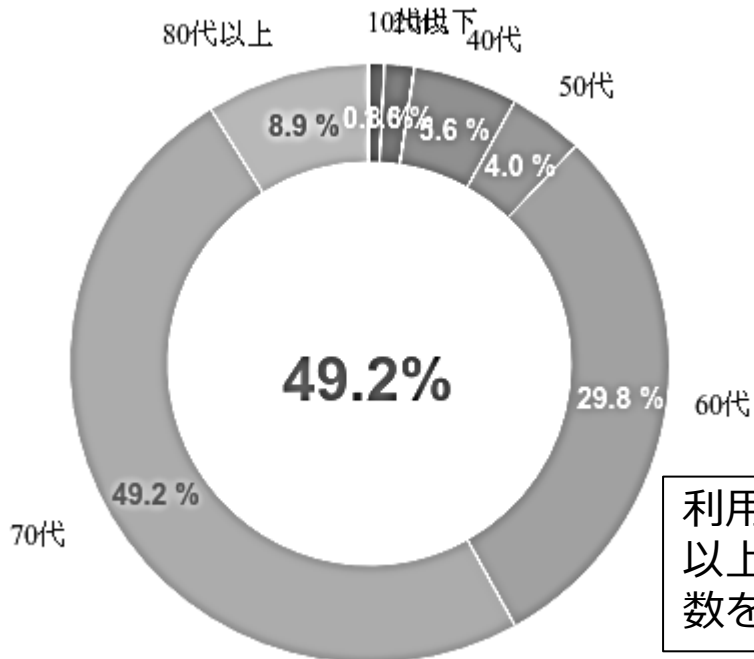
Q7あなたのお住まい（または団体の主な活動拠点）をお答えください。



Q9あなたの職業をお選びください

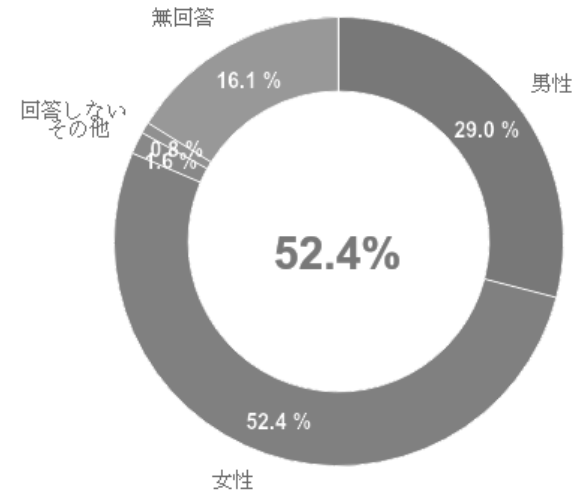


Q8あなたの年代をお選びください。



利用者の役9割が60歳代以上、70歳代がほぼ半数を占める。

Q10あなたの性別をお答えください。



Q11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。

Q12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。

※ 5段階評価。0は無回答

重視度

	5	4	3	2	1	0
申請方法の分かりやすさ	29.03%	33.06%	31.45%	1.61%		4.84%
予約状況の取りやすさ	33.87%	30.65%	25.81%			9.68%
利用料金	22.58%	33.87%	35.48%			8.06%
アクセス	19.35%	34.68%	35.48%	0.81%	1.61%	8.06%
スタッフ対応	16.94%	40.32%	31.45%			11.29%
施設内の清潔さ	17.74%	41.94%	29.03%			11.29%
会場設備・備品	16.13%	36.29%	33.87%	0.81%		12.90%

満足度

	5	4	3	2	1	0
申請方法の分かりやすさ	12.10%	36.29%	38.71%	1.61%	0.81%	10.48%
予約状況の取りやすさ	8.87%	27.42%	35.48%	13.71%	4.03%	10.48%
利用料金	10.48%	33.87%	38.71%	4.03%	3.23%	9.68%
アクセス	9.68%	32.26%	46.77%	0.81%		10.48%
スタッフ対応	20.16%	45.97%	23.39%			10.48%
施設内の清潔さ	12.10%	44.35%	29.84%	2.42%		11.29%
会場設備・備品	9.68%	29.03%	44.35%	2.42%	3.23%	11.29%

① 重要度では「予約状況の取りやすさ」「申請の分かりやすさ」についての重視度が高く、特に「予約状況の取りやすさ」については不満の割合が高い。

② 「スタッフ対応」の満足度は他の項目に比べ高い。

Q12Q11で回答頂いた7つの項目の満足度について、どのようなところが（極めて）満足、（極めて）不満足でしたか。

<（極めて）満足の理由>

- ・スタッフが親切・丁寧である（10）
- ・施設が使いやすい（居心地の良さ、静か広さ、設備等）（3）
- ・立地が良く使いやすい（近い、駐車場がある等）（4）
- ・施設が清潔（3）
- ・利用料金が安い（3）
- ・予約抽選が一ヶ月分、申し込み出来るのが良い。
- ・予約がWebで分かりやすい
- ・予約が取りやすい。（2）
- ・備品の貸し出し（2）

<（極めて）不満の理由>

予約システムについて

- ・予約が取りづらい（13）
- ・予約システムが不便・わかりにくい（2）

窓口業務について

- ・利用料は電子マネー等ネットで済ませ承認書等の書類関係もペーパーレスにしてほしい。（4）
- ・窓口対応してくださるスタッフの方の知識量？対応能力に差がありすぎる。

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

施設について

- ・施設が古い
- ・空調が悪い
- ・音楽室がかび臭い
- ・全体的に暗い
- ・鍵ケースから鍵が取り出しにくい

※（ ）件数、（ ）無は1件

<（極めて）不満の理由>

- ・プロジェクター台がない
- ・共同使用するので、清潔さは保って頂きたい

備品

- ・ピアノの調律ができていない

料金

- ・使用料は市で負担していただきたい
- ・料金がもう少し安いと嬉しい

事業・講座

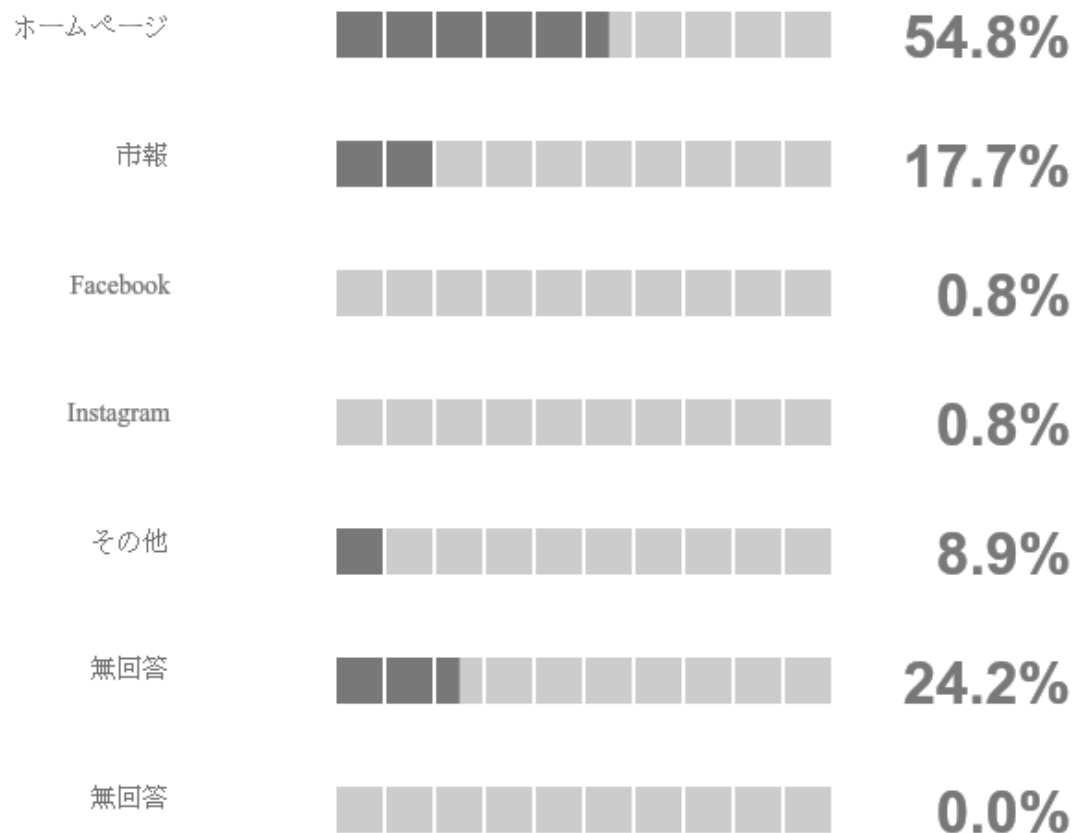
- ・見学への呼びかけ今一つ
- ・体験レッスンがない

その他

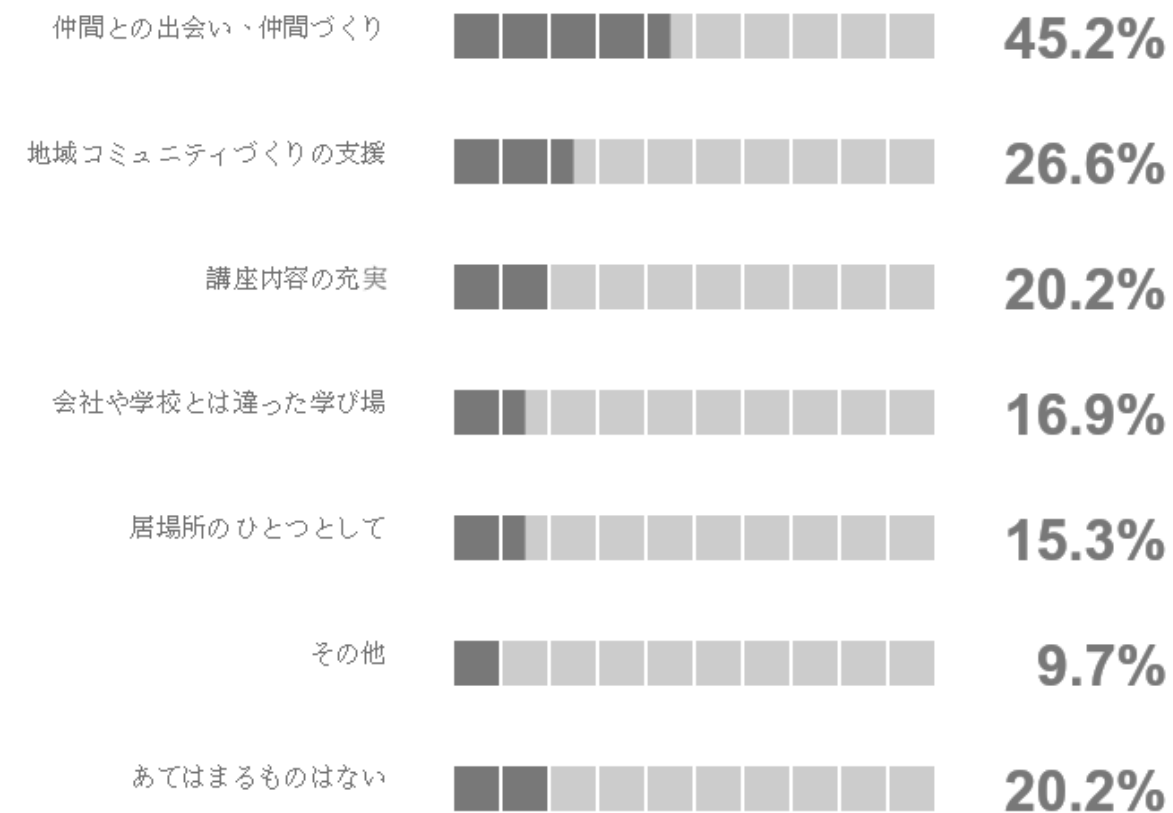
- ・文化祭の時期が会場予約、厳しい。
- ・舞台スタッフが、公民館時代は親身になってくれて有り難かったが、今はちょっとね。

令和5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

Q13施設の情報をどの媒体で確認されていますか。
(複数選択可)



Q14生涯学習センターに期待すること (複数選択可)



Q15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

- ・Wi-Fiが他の部屋でも使えるようにしてください。部屋の鍵が開けにくいところがある
- ・早く古い設備をなおしてほしい。
- ・陶芸窯の更新。
- ・学習室1の部屋を使えるように早く直してほしい。(2)
- ・施設が古くなっているから仕方ないが音楽室がカビ臭い。

予約について

- ・ある1団体が、複数の団体名を使い使用しているため、なかなか抽選当たらない状況。
不公平だし、正規の手続き踏んでもとある1団体が複数の団体名で申し込みされると、使用出来なくなる。特に水曜と土曜夜間。
- ・部屋の予約において、あらかじめ優先されるイベント等が決まっている場合、そのことを表示していただきたい。
- ・せめて一ヶ月に一度は使用できるようにお願いしたいです。
- ・予約状況の、当選と落選をどのように決めるのか？分からない。
- ・毎週やっているサークルは、場所優先してほしい。

事業・講座について

- ・幅広い講座をお願いします(時代に適した)。

備品について

- ・黒板用のチョークは、各部屋に常備していただきたいと思います。
- ・音楽室のテーブル重く、何とかして頂きたい。
- ・学習室5の椅子はよいが、学習室2は低いように思う。
- ・短時間の利用になりますがCD、映像が使用できる器具各教室に設置してほしい。本来利用できる物があると思いますが、教室に常時設置されているように希望します。

運営について

- ・準備室の大掃除を年1回利用者が集まってすると良いと思う。不用品の処分をその時できる。
- ・午後の区分を13時~17時にしてほしい。

令和5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

各質問をマトリックスに落とし込み分析（例1）利用頻度別

総合満足度（施設平均）
3.686

施設名
東久留米市立生涯学習センター

建物名
すべて

年
2024

月
すべて

利用頻度	
週2回以上	2.42%
週1回	12.10%
月2～3回程	45.16%
月1回	29.03%
年に数回	6.45%
年1回	0.81%
初めて	3.23%
無回答	0.81%
重要度平均	
申請方法の分かりやすさ	3.9274
予約状況の取りやすさ	4.0763
アクセス	3.7417
利用料金	3.8333
スタッフ対応	3.8103
施設内の清潔さ	3.8534
会場設備・備品	3.7544
満足度平均	
申請方法の分かりやすさ	3.6410
予約状況の取りやすさ	3.2650
アクセス	3.5641
利用料金	3.4915
スタッフ対応	3.9402
施設内の清潔さ	3.7155
会場設備・備品	3.4483
全体的な満足度	3.6864

満足度_利用頻度別（平均スコア）

	申請方法の分かりやすさ	予約状況の取りやすさ	アクセス	利用料金	スタッフ対応	施設内の清潔さ	会場設備・備品	全体的な満足度	総計
週2回以上	3.333	3.333	4.000	3.333	4.333	4.667	4.333	4.333	3.958
週1回	3.706	3.375	3.706	3.294	3.941	3.588	3.647	3.588	3.607
月2～3回程	3.549	3.235	3.480	3.451	3.920	3.673	3.240	3.577	3.515
月1回	3.743	3.167	3.528	3.694	4.000	3.750	3.457	3.806	3.643
年に数回	3.625	3.250	3.625	3.000	3.500	3.625	3.625	3.571	3.476
年1回	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
初めて	4.000	4.500	4.000	4.500	4.500	4.000	4.500	4.500	4.313

▼スコア別割合は指標を選択して確認してください。
スタッフ対応

満足度_利用頻度別（スコア別割合）

	5	スタッフ対応 4	3	
週2回以上		33.33%	66.67%	
週1回		20.00%	66.67%	13.33%
月2～3回程		20.41%	53.06%	26.53%
月1回		27.27%	45.45%	27.27%
年に数回		12.50%	25.00%	62.50%
年1回			100.00%	
初めて		50.00%	50.00%	

令和5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

各質問をマトリックスに落とし込み分析（例2） 部屋別満足度

総合満足度（施設平均）

3.686

施設名
東久留米市立生涯学習センター

建物名
すべて

年
2024

月
すべて

▼スコア別割合は指標を選択して確認してください。
会場設備・備品

利用した部屋	
集会学習室3	20.97%
集会学習室5	18.55%
音楽室	14.52%
集会学習室4	11.29%
創作室	9.68%
和室	8.87%
集会学習室2	6.45%
フラット	4.84%
料理室	4.84%
ホール	1.61%
集会学習室1	1.61%
重要度平均	
申請方法の分かりやすさ	3.9274
予約状況の取りやすさ	4.0763
アクセス	3.7417
利用料金	3.8333
スタッフ対応	3.8103
施設内の清潔さ	3.8534
会場設備・備品	3.7544
満足度平均	
申請方法の分かりやすさ	3.6410
予約状況の取りやすさ	3.2650
アクセス	3.5641
利用料金	3.4915
スタッフ対応	3.9402
施設内の清潔さ	3.7155
会場設備・備品	3.4483
全体的な満足度	3.6864

満足度_部屋別（平均スコア）

	利用料金	会場設備・備品	施設内の清潔さ	総計
集会学習室3	3.625	3.348	3.875	3.620
集会学習室5	3.905	3.619	3.857	3.794
音楽室	3.438	3.412	3.467	3.438
集会学習室4	3.500	3.538	3.929	3.659
和室	3.250	3.583	3.500	3.444
創作室	3.100	3.444	3.444	3.321
集会学習室2	3.500	3.000	3.625	3.375
フラット	3.000	3.333	3.333	3.222
料理室	2.750	3.500	3.750	3.333
集会学習室1	4.500	4.000	4.500	4.333
ホール	3.000	3.000	4.000	3.333

満足度_部屋別（スコア別割合）

	会場設備・備品				
	5	4	3	2	1
集会学習室3	4.35%	26.09%	69.57%		
集会学習室5	19.05%	38.10%	33.33%	4.76%	4.76%
音楽室	11.76%	29.41%	52.94%		5.88%
集会学習室4	25.00%	8.33%	66.67%		
和室	9.09%	36.36%	54.55%		
創作室		44.44%	55.56%		
集会学習室2		37.50%	37.50%	12.50%	12.50%
フラット	16.67%	33.33%	33.33%		16.67%
料理室	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	
集会学習室1		100.00%			
ホール			100.00%		

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

他の項目の満足に対して高い評価を頂いております。理由としては「親切」「丁寧」とのことでした。一方で、サービス対応についてのバラつきを指摘いただいております。今後改善し、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。

Wi-Fi利用の範囲については、令和6年3月末に増設を行い、2階学習室すべてと和室にて利用できるようになりました。

④事業・講座について

Q14の「生涯学習センターに期待すること」で、多くの利用者様に期待されている「仲間との出会い・仲間づくり」「地域コミュニティづくりの支援」については、令和5年度に初めて開催した「まろにえサークルフェスタ」、例年開催しております「まろにえまつり」のさらなる活性化等を提案し、皆様の期待される環境づくりに尽力して参ります。

⑤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。