

## 生涯学習センターにおけるお客様アンケートについて 【アンケート調査結果の報告】

### はじめに

本アンケート調査は、公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会が管理運営する「生涯学習センター」において実施致しました。

この調査により、お客様の利用動機や、意向等を把握し、施設におけるサービス提供の意識向上を図るとともに、更なるサービスの充実に活用させていただきます。

### 調査実施の概要

- 1 調査方法 : 施設窓口にてアンケート用紙を配布、回収
- 2 調査期間 : 令和6年7月20日から令和6年8月20日まで
- 3 回収結果 : 150件
- 4 調査主体 : 公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会 千種生涯学習センター

令和6年度 お客様アンケート結果 (千種生涯学習センター)

問1

|    |        |        |         |        |         |         |         |         |         |              |        |
|----|--------|--------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|--------|
| 住所 | (1)千種区 | (2)東区  | (3)北区   | (4)西区  | (5)中村区  | (6)中区   | (7)昭和区  | (8)瑞穂区  | (9)熱田区  | (10)中川区      |        |
|    | 54.7%  | 2.7%   | 5.3%    | 4.0%   | 2.0%    | 0.7%    | 2.0%    | 0.7%    | 0.7%    | 0.7%         |        |
| 住所 | (11)港区 | (12)南区 | (13)守山区 | (14)緑区 | (15)名東区 | (16)天白区 | (17)愛知県 | (18)岐阜県 | (19)三重県 | (20)その他の都道府県 | 計      |
|    | 0.7%   | 0.7%   | 3.3%    | 0.0%   | 8.7%    | 3.3%    | 8.7%    | 0.7%    | 0.0%    | 0.7%         | 100.0% |

問2

|    |          |         |         |         |         |         |         |                   |        |         |      |        |
|----|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------|--------|---------|------|--------|
| 年代 | (1)80歳以上 | (2)70歳代 | (3)60歳代 | (4)50歳代 | (5)40歳代 | (6)30歳代 | (7)20歳代 | (8)15(中学生を除く)~19歳 | (9)中学生 | (10)小学生 | 無回答  | 計      |
|    | 10.0%    | 31.3%   | 16.0%   | 15.3%   | 13.3%   | 4.7%    | 4.0%    | 1.3%              | 2.7%   | 1.3%    | 0.0% | 100.0% |

問3

|      |        |       |         |        |        |        |           |        |      |        |
|------|--------|-------|---------|--------|--------|--------|-----------|--------|------|--------|
| 利用施設 | (1)集会所 | (2)和室 | (3)視聴覚室 | (4)美術室 | (5)料理室 | (6)体育室 | (7)フロアの部屋 | (8)その他 | 無回答  | 計      |
|      | 44.0%  | 3.3%  | 4.7%    | 3.3%   | 0.0%   | 43.3%  | 0.7%      | 0.0%   | 0.7% | 100.0% |

問4

|      |           |        |        |        |        |        |        |        |        |      |        |
|------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|--------|
| 利用頻度 | (1)ほとんど毎日 | (2)週1回 | (3)週2回 | (4)週3回 | (5)月1回 | (6)月2回 | (7)月3回 | (8)年数回 | (9)初めて | 無回答  | 計      |
|      | 0.0%      | 25.3%  | 9.3%   | 4.7%   | 16.7%  | 22.7%  | 8.0%   | 6.7%   | 6.7%   | 0.0% | 100.0% |

問5

|              |              |            |          |          |              |               |        |        |
|--------------|--------------|------------|----------|----------|--------------|---------------|--------|--------|
| 利用する理由(複数回答) | (1)自宅職場学校に近い | (2)交通の便がよい | (3)料金が安い | (4)設備がよい | (5)職員への対応がよい | (6)受講したい講座がある | (7)その他 | 計      |
|              | 29.3%        | 12.1%      | 23.3%    | 10.2%    | 8.4%         | 12.6%         | 4.2%   | 100.0% |

問6

|            |          |            |            |           |            |          |          |          |           |         |        |
|------------|----------|------------|------------|-----------|------------|----------|----------|----------|-----------|---------|--------|
| 利用目的(複数回答) | (1)仲間づくり | (2)知人友人の誘い | (3)自主G活動参加 | (4)講座教室参加 | (5)生涯学習のため | (6)技術の向上 | (7)健康の維持 | (8)体力づくり | (9)ストレス解消 | (10)その他 | 計      |
|            | 14.6%    | 6.4%       | 10.9%      | 7.9%      | 5.2%       | 9.7%     | 16.9%    | 17.6%    | 8.6%      | 2.2%    | 100.0% |

問7

|          |            |           |          |          |        |      |        |
|----------|------------|-----------|----------|----------|--------|------|--------|
| どのような集まり | (1)友人・グループ | (2)地域の集まり | (3)学校・職場 | (4)講座・教室 | (5)その他 | 無回答  | 計      |
|          | 50.7%      | 5.3%      | 5.3%     | 26.0%    | 7.3%   | 5.3% | 100.0% |

問8

|         |          |       |         |       |      |        |
|---------|----------|-------|---------|-------|------|--------|
| 本日の窓口対応 | (1)とても満足 | (2)満足 | (3)やや不満 | (4)不満 | 無回答  | 計      |
|         | 28.7%    | 68.7% | 1.3%    | 0.0%  | 1.3% | 100.0% |

問9

|             |          |       |         |       |          |      |        |
|-------------|----------|-------|---------|-------|----------|------|--------|
| 施設の設備の印象・感想 | (1)とても満足 | (2)満足 | (3)やや不満 | (4)不満 | (5)わからない | 無回答  | 計      |
| ①部屋等清潔度     | 26.0%    | 59.3% | 8.0%    | 2.0%  | 3.3%     | 1.3% | 100.0% |
| ②ロビー清潔度     | 27.3%    | 70.0% | 0.7%    | 0.7%  | 0.7%     | 0.7% | 100.0% |
| ③トイレ清潔度     | 27.3%    | 68.0% | 2.0%    | 0.0%  | 1.3%     | 1.3% | 100.0% |
| ④全体清潔度      | 26.7%    | 71.3% | 1.3%    | 0.0%  | 0.0%     | 0.7% | 100.0% |
| 計           | 26.8%    | 67.2% | 3.0%    | 0.7%  | 1.3%     | 1.0% | 100.0% |

問10

|             |          |       |         |       |          |      |        |
|-------------|----------|-------|---------|-------|----------|------|--------|
| 職員の接客満足度    | (1)とても満足 | (2)満足 | (3)やや不満 | (4)不満 | (5)わからない | 無回答  | 計      |
| ①身だしなみ      | 28.0%    | 68.7% | 0.7%    | 0.0%  | 2.7%     | 0.0% | 100.0% |
| ②態度・表情      | 30.7%    | 62.0% | 5.3%    | 0.0%  | 2.0%     | 0.0% | 100.0% |
| ③ことばづかいの丁寧さ | 32.0%    | 62.0% | 4.0%    | 0.0%  | 2.0%     | 0.0% | 100.0% |
| ④説明のわかりやすさ  | 27.3%    | 66.0% | 4.0%    | 0.0%  | 2.7%     | 0.0% | 100.0% |
| ⑤親切さ        | 32.0%    | 62.0% | 4.0%    | 0.0%  | 2.0%     | 0.0% | 100.0% |
| ⑥全体の満足度     | 31.3%    | 64.7% | 3.3%    | 0.0%  | 0.7%     | 0.0% | 100.0% |
| 計           | 30.2%    | 64.2% | 3.6%    | 0.0%  | 2.0%     | 0.0% | 100.0% |

問11

|             |          |       |         |       |          |      |        |
|-------------|----------|-------|---------|-------|----------|------|--------|
| 施設の運営事業の満足度 | (1)とても満足 | (2)満足 | (3)やや不満 | (4)不満 | (5)わからない | 無回答  | 計      |
| ①講座の内容      | 12.7%    | 45.3% | 1.3%    | 0.0%  | 40.0%    | 0.7% | 100.0% |
| ②グループ活動支援   | 15.3%    | 51.3% | 0.7%    | 0.7%  | 31.3%    | 0.7% | 100.0% |
| ③生涯学習情報     | 10.7%    | 55.3% | 2.7%    | 0.0%  | 30.0%    | 1.3% | 100.0% |
| ④学習相談       | 9.3%     | 44.7% | 2.7%    | 0.0%  | 41.3%    | 2.0% | 100.0% |
| ⑤各部屋の設備     | 12.7%    | 55.3% | 15.3%   | 3.3%  | 12.7%    | 0.7% | 100.0% |
| ⑥全体の満足度     | 14.7%    | 66.0% | 8.0%    | 1.3%  | 9.3%     | 0.7% | 100.0% |
| 計           | 12.6%    | 53.0% | 5.1%    | 0.9%  | 27.4%    | 1.0% | 100.0% |
| 総合計         | 22.8%    | 60.8% | 4.0%    | 0.5%  | 11.4%    | 0.6% | 100.0% |

問12

|                |        |          |        |             |          |         |           |             |            |             |
|----------------|--------|----------|--------|-------------|----------|---------|-----------|-------------|------------|-------------|
| あったら良いもの(3つまで) | (1)自習室 | (2)カフェ喫茶 | (3)図書館 | (4)キッズベビー対応 | (5)トレマシン | (6)キッチン | (7)音楽スタジオ | (8)動画録画スタジオ | (9)オンライン予約 | (10)全館Wi-Fi |
|                | 10.9%  | 25.9%    | 6.4%   | 2.7%        | 8.2%     | 1.4%    | 5.5%      | 2.3%        | 8.6%       | 11.8%       |
| あったら良いもの(3つまで) | (11)なし | (12)その他  | 計      |             |          |         |           |             |            |             |
|                | 10.5%  | 5.9%     | 100.0% |             |          |         |           |             |            |             |

問13

|                |        |         |         |        |          |        |            |           |            |         |
|----------------|--------|---------|---------|--------|----------|--------|------------|-----------|------------|---------|
| あったら良いもの(3つまで) | (1)趣味  | (2)職業能力 | (3)子育て  | (4)親子  | (5)子どもだけ | (6)中高生 | (7)多世代イベント | (8)無料イベント | (9)ミニコンサート | (10)作品展 |
|                | 29.7%  | 4.7%    | 3.0%    | 5.9%   | 2.5%     | 2.5%   | 5.9%       | 11.4%     | 10.2%      | 3.8%    |
| あったら良いもの(3つまで) | (11)健康 | (12)無し  | (13)その他 | 計      |          |        |            |           |            |         |
|                | 11.4%  | 8.1%    | 0.8%    | 100.0% |          |        |            |           |            |         |

問14

|                         |       |        |       |        |
|-------------------------|-------|--------|-------|--------|
| 自主閉館について                | (1)はい | (2)いいえ | 無回答   | 計      |
| ①実施していることをご存じですか        | 29.3% | 59.3%  | 11.3% | 100.0% |
| ②当協会独自の取り組みであることをご存じですか | 18.7% | 66.7%  | 14.7% | 100.0% |
| ③自主閉館日の利用料金をご存じですか      | 18.0% | 67.3%  | 14.7% | 100.0% |