

## 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】

### I 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。

### II 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5年11月15日から令和5年12月15日まで
- 3 回収結果 : 158件
- 4 調査主体 : 公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会 西生涯学習センター

# 令和5年度 お客様アンケート結果 (西生涯学習センター)

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	
	3.2%	1.9%	8.9%	55.1%	0.6%	3.2%	2.5%	0.0%	0.6%	1.9%	
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
	0.6%	1.3%	1.9%	1.3%	1.9%	2.5%	8.9%	1.9%	1.3%	0.6%	1.00

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
	8.9%	32.9%	19.0%	15.2%	14.6%	3.8%	3.2%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%	100.0%

問3

性別	(1)男性	(2)女性	無回答	計
	35.4%	57.6%	7.0%	100.0%

問4

利用施設	(1)集会室	(2)和室	(3)視聴覚室	(4)美術室	(5)料理室	(6)体育室	(7)フクロウの部屋	(8)その他	無回答	計
	43.0%	10.8%	9.5%	3.8%	1.9%	28.5%	1.9%	0.0%	0.6%	100.0%

問5

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
	2.5%	25.3%	5.1%	1.3%	15.8%	22.8%	10.1%	13.9%	1.9%	1.3%	100.0%

問6

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)職員の対応がよい	(6)受講したい講座がある	(7)その他	計
	21.5%	30.6%	21.5%	6.0%	8.3%	7.2%	4.9%	100.0%

問7

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)体カづくり	(9)ストレス解消	(10)その他	計
	17.1%	4.9%	22.4%	9.4%	5.2%	5.9%	12.6%	12.9%	5.6%	3.8%	100.0%

問8

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
	53.2%	3.2%	2.5%	29.1%	10.8%	1.3%	100.0%

問9

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
	43.0%	54.4%	0.0%	0.0%	2.5%	100.0%

問10

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	27.8%	62.0%	1.3%	0.6%	5.7%	2.5%	100.0%
②ロビー清潔度	29.1%	63.3%	0.0%	0.0%	1.9%	5.7%	100.0%
③トイレ清潔度	30.4%	54.4%	9.5%	0.0%	1.9%	3.8%	100.0%
④全体清潔度	30.4%	62.7%	1.3%	0.0%	0.6%	5.1%	100.0%
計	29.4%	60.6%	3.0%	0.2%	2.5%	4.3%	100.0%

問11

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	32.9%	62.0%	0.0%	0.0%	3.2%	1.9%	100.0%
②態度・表情	36.1%	60.1%	0.6%	0.0%	1.9%	1.3%	100.0%
③ことばづかいの丁寧さ	36.7%	59.5%	0.0%	0.0%	2.5%	1.3%	100.0%
④説明のわかりやすさ	37.3%	57.0%	1.3%	0.6%	2.5%	1.3%	100.0%
⑤親切さ	41.1%	53.8%	0.0%	0.0%	3.8%	1.3%	100.0%
⑥全体の満足度	37.3%	58.9%	0.0%	0.6%	1.9%	1.3%	100.0%
計	36.9%	58.5%	0.3%	0.2%	2.6%	1.4%	100.0%

問12

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	18.4%	28.5%	1.9%	0.0%	36.7%	14.6%	100.0%
②グループ活動支援	22.2%	36.1%	3.2%	1.9%	26.6%	10.1%	100.0%
③生涯学習情報	15.2%	33.5%	1.9%	0.0%	35.4%	13.9%	100.0%
④学習相談	10.1%	22.8%	0.6%	0.0%	50.6%	15.8%	100.0%
⑤各部屋の設備	20.3%	44.9%	4.4%	3.2%	17.1%	10.1%	100.0%
⑥全体の満足度	22.8%	48.7%	1.3%	0.6%	15.8%	10.8%	100.0%
計	18.1%	35.8%	2.2%	0.9%	30.4%	12.6%	100.0%
総合計	28.0%	50.5%	1.7%	0.5%	13.0%	6.3%	100.0%

問13

自主開館について	(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	36.7%	59.5%	3.8%	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	25.3%	70.3%	4.4%	100.0%
③自主開館日の利用料金をご存じですか	25.3%	70.3%	4.4%	100.0%