

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 7 年 11 月 15 日から令和 7 年 12 月 15 日まで
- 3 回収結果 : 1 5 0 件
- 4 調査主体 : 公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会 熱田生涯学習センター

令和7年度 お客様アンケート結果 (熱田生涯学習センター)

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 | |
|----|--------|--------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|------|
| | 3.3% | 2.0% | 0.0% | 0.7% | 0.7% | 4.0% | 2.0% | 5.3% | 40.7% | 8.7% | |
| 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 |
| | 10.0% | 6.0% | 0.7% | 4.0% | 3.3% | 2.0% | 4.0% | 0.0% | 0.7% | 2.0% | 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 |
|----|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------|--------|---------|------|--------|
| | 7.3% | 34.0% | 24.0% | 22.0% | 5.3% | 4.0% | 2.0% | 1.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |

問3

| 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 |
|------|--------|-------|---------|--------|--------|--------|------------|--------|------|--------|
| | 46.0% | 9.3% | 8.7% | 5.3% | 2.0% | 28.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 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 |
|------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|--------|
| | 0.7% | 20.0% | 10.7% | 8.7% | 18.7% | 22.0% | 12.0% | 6.0% | 1.3% | 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)職員の対応がよい | (6)受講したい講座がある | (7)その他 | 計 |
|--------------|--------------|------------|----------|----------|-------------|---------------|--------|--------|
| | 22.2% | 11.3% | 16.5% | 8.9% | 13.3% | 25.8% | 2.0% | 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 |
|------------|----------|------------|------------|-----------|------------|----------|----------|----------|-----------|---------|--------|
| | 14.7% | 5.6% | 20.6% | 21.8% | 5.2% | 6.0% | 11.9% | 9.9% | 2.8% | 1.6% | 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 |
|----------|------------|-----------|----------|----------|--------|------|--------|
| | 40.7% | 3.3% | 0.0% | 53.3% | 2.0% | 0.7% | 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 |
|---------|----------|-------|---------|-------|------|--------|
| | 36.7% | 61.3% | 1.3% | 0.0% | 0.7% | 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 | 27.3% | 66.0% | 3.3% | 0.0% | 3.3% | 0.0% | 100.0% |
| ②ロビー清潔度 | 30.7% | 68.0% | 0.7% | 0.0% | 0.7% | 0.0% | 100.0% |
| ③トイレ清潔度 | 26.0% | 68.7% | 4.7% | 0.0% | 0.7% | 0.0% | 100.0% |
| ④全体清潔度 | 29.3% | 68.7% | 1.3% | 0.0% | 0.7% | 0.0% | 100.0% |
| 計 | 28.3% | 67.8% | 2.5% | 0.0% | 1.3% | 0.0% | 100.0% |

問10

| 職員の接遇満足度 | (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 | 31.3% | 66.0% | 0.0% | 0.0% | 2.7% | 0.0% | 100.0% |
| ②態度・表情 | 33.3% | 62.0% | 2.0% | 0.0% | 2.7% | 0.0% | 100.0% |
| ③ことばづかいの丁寧さ | 32.7% | 64.0% | 0.7% | 0.0% | 2.7% | 0.0% | 100.0% |
| ④説明のわかりやすさ | 30.0% | 66.0% | 1.3% | 0.0% | 2.7% | 0.0% | 100.0% |
| ⑤親切さ | 34.7% | 62.0% | 0.7% | 0.0% | 2.7% | 0.0% | 100.0% |
| ⑥全体の満足度 | 34.0% | 62.7% | 0.7% | 0.0% | 2.7% | 0.0% | 100.0% |
| 計 | 32.7% | 63.8% | 0.9% | 0.0% | 2.7% | 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 | 28.7% | 40.7% | 0.7% | 0.0% | 30.0% | 0.0% | 100.0% |
| ②グループ活動支援 | 24.7% | 41.3% | 0.7% | 0.0% | 33.3% | 0.0% | 100.0% |
| ③生涯学習情報 | 18.7% | 38.7% | 2.0% | 0.0% | 40.7% | 0.0% | 100.0% |
| ④学習相談 | 15.3% | 33.3% | 0.7% | 0.0% | 50.7% | 0.0% | 100.0% |
| ⑤各部屋の設備 | 20.7% | 58.0% | 4.7% | 0.7% | 16.0% | 0.0% | 100.0% |
| ⑥全体の満足度 | 23.3% | 68.7% | 2.0% | 0.0% | 6.0% | 0.0% | 100.0% |
| 計 | 21.9% | 46.8% | 1.8% | 0.1% | 29.4% | 0.0% | 100.0% |
| 総合計 | 27.5% | 58.4% | 1.6% | 0.0% | 12.4% | 0.0% | 100.0% |

問13

| また利用したい | (1)はい | (2)いいえ | 無回答 | 計 |
|---------|--------|--------|------|--------|
| | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% |