

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 調査機関 : 令和 3 年 11 月 15 日から令和 3 年 12 月 15 日まで
- 3 回収結果 : 1 6 5 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3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	
	3.6%	0.0%	11.5%	63.0%	6.1%	2.4%	1.2%	0.6%	0.0%	1.8%	
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%	0.0%	0.0%	2.4%	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%	0.6%	2.4%	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
	16.4%	33.3%	29.7%	11.5%	3.0%	2.4%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	100.0%

問3

性別	(1)男性	(2)女性	無回答	計
	13.9%	80.6%	5.5%	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
	37.6%	10.3%	7.3%	3.6%	0.6%	31.5%	9.1%	0.0%	0.0%	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
	3.6%	30.9%	10.3%	1.2%	17.0%	20.6%	9.1%	4.2%	1.8%	1.2%	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
	23.8%	31.0%	13.3%	4.4%	7.7%	16.1%	3.6%	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6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
	12.7%	3.4%	18.9%	13.4%	4.5%	4.5%	17.5%	12.7%	10.0%	2.4%	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
	44.2%	1.8%	7.9%	35.8%	7.9%	2.4%	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
	24.8%	73.3%	0.6%	0.6%	0.6%	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	12.1%	76.4%	4.2%	0.0%	5.5%	1.8%	100.0%
②ロビー清潔度	13.3%	83.0%	0.6%	0.0%	1.2%	1.8%	100.0%
③トイレ清潔度	12.1%	77.6%	8.5%	0.0%	0.6%	1.2%	100.0%
④全体清潔度	13.3%	83.0%	1.2%	0.0%	1.2%	1.2%	100.0%
計	12.7%	80.0%	3.6%	0.0%	2.1%	1.5%	100.0%

問11

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	16.4%	78.8%	0.6%	0.0%	4.2%	0.0%	100.0%
②態度・表情	20.6%	75.2%	1.8%	0.0%	2.4%	0.0%	100.0%
③ことばづかいの丁寧さ	21.8%	73.9%	1.2%	0.0%	2.4%	0.6%	100.0%
④説明のわかりやすさ	20.6%	74.5%	1.8%	0.0%	3.0%	0.0%	100.0%
⑤親切さ	22.4%	73.9%	1.2%	0.0%	2.4%	0.0%	100.0%
⑥全体の満足度	21.8%	74.5%	1.2%	0.0%	2.4%	0.0%	100.0%
計	20.6%	75.2%	1.3%	0.0%	2.8%	0.1%	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	7.3%	51.5%	1.2%	0.0%	33.9%	6.1%	100.0%
②グループ活動支援	5.5%	53.3%	2.4%	0.6%	33.9%	4.2%	100.0%
③生涯学習情報	3.6%	57.6%	1.8%	0.0%	30.9%	6.1%	100.0%
④学習相談	3.0%	44.2%	0.6%	0.0%	46.1%	6.1%	100.0%
⑤各部屋の設備	5.5%	71.5%	6.1%	1.8%	13.9%	1.2%	100.0%
⑥全体の満足度	7.3%	78.2%	2.4%	0.6%	9.7%	1.8%	100.0%
計	5.4%	59.4%	2.4%	0.5%	28.1%	4.2%	100.0%
総合計	12.9%	70.5%	2.3%	0.2%	12.1%	2.0%	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	40.6%	57.0%	2.4%	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	26.7%	67.3%	6.1%	100.0%
③自主開館日の利用料金をご存じですか	26.1%	70.3%	3.6%	100.0%

問14

コロナ対策	(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
	18.2%	76.4%	2.4%	0.0%	1.8%	1.2%	100.0%