

## **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 : 164 件
- 4 調査主体 : 公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会 北生涯学習センター

# 令和7年度 お客様アンケート結果 ( 北生涯学習センター)

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          |
|    | 3.0%   | 3.0%   | 48.2%   | 6.7%   | 1.2%    | 4.3%    | 1.8%    | 0.6%    | 1.2%    | 3.7%             |
| 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<br>の都道府県 |
|    | 0.0%   | 0.6%   | 3.7%    | 1.2%   | 1.8%    | 2.4%    | 14.6%   | 1.8%    | 0.0%    | 0.0%             |

問2

|    |              |             |             |             |             |             |             |                               |            |             |      |        |
|----|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------------|------------|-------------|------|--------|
| 年代 | (1)<br>80歳以上 | (2)<br>70歳代 | (3)<br>60歳代 | (4)<br>50歳代 | (5)<br>40歳代 | (6)<br>30歳代 | (7)<br>20歳代 | (8)<br>15(中学生<br>を除く)~19<br>歳 | (9)<br>中学生 | (10)<br>小学生 | 無回答  | 計      |
|    | 11.6%        | 29.9%       | 22.0%       | 12.8%       | 9.8%        | 10.4%       | 3.7%        | 0.0%                          | 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<br>室 | (4)美術室 | (5)料理室 | (6)体育室 | (7)フクロウの<br>部屋 | (8)その他 | 無回答  | 計      |
|      | 59.8%  | 11.0% | 4.9%        | 4.9%   | 1.2%   | 16.5%  | 1.8%           | 0.0%   | 0.0% | 100.0% |

問4

|      |               |        |        |        |        |        |        |        |        |      |        |
|------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|--------|
| 利用頻度 | (1)ほとんど<br>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%          | 18.3%  | 4.9%   | 4.3%   | 23.2%  | 25.6%  | 3.7%   | 14.6%  | 4.9%   | 0.6% | 100.0% |

問5

|                  |                      |                |              |              |                 |                       |        |        |
|------------------|----------------------|----------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------------|--------|--------|
| 利用する理由<br>(複数回答) | (1)自宅職<br>場学校に近<br>い | (2)交通の<br>便がよい | (3)料金が<br>安い | (4)設備がよ<br>い | (5)職員の<br>応対がよい | (6)受講した<br>い講座があ<br>る | (7)その他 | 計      |
|                  | 15.9%                | 30.5%          | 26.8%        | 8.5%         | 9.2%            | 3.4%                  | 5.8%   | 100.0% |

問6

|                |              |                |                |               |                |              |              |              |               |         |        |
|----------------|--------------|----------------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------|--------|
| 利用目的<br>(複数回答) | (1)仲間づく<br>り | (2)知人友<br>人の誘い | (3)自主G活<br>動参加 | (4)講座教<br>室参加 | (5)生涯学<br>習のため | (6)技術の<br>向上 | (7)健康の維<br>持 | (8)体力づく<br>り | (9)ストレス<br>解消 | (10)その他 | 計      |
|                | 15.5%        | 1.9%           | 22.3%          | 5.7%          | 9.4%           | 7.9%         | 15.5%        | 11.3%        | 4.9%          | 5.7%    | 100.0% |

問7

|          |                |               |              |              |        |      |        |
|----------|----------------|---------------|--------------|--------------|--------|------|--------|
| どのような集まり | (1)友人・グ<br>ループ | (2)地域の集<br>まり | (3)学校・職<br>場 | (4)講座・教<br>室 | (5)その他 | 無回答  | 計      |
|          | 58.5%          | 1.8%          | 6.1%         | 25.0%        | 7.9%   | 0.6% | 100.0% |

問8

|         |              |       |             |       |      |        |
|---------|--------------|-------|-------------|-------|------|--------|
| 本日の窓口対応 | (1)とても満<br>足 | (2)満足 | (3)やや不<br>満 | (4)不満 | 無回答  | 計      |
|         | 40.2%        | 57.3% | 0.0%        | 0.0%  | 2.4% | 100.0% |

問9

|                 |              |       |             |       |              |      |        |
|-----------------|--------------|-------|-------------|-------|--------------|------|--------|
| 施設の設備の印象・<br>感想 | (1)とても満<br>足 | (2)満足 | (3)やや不<br>満 | (4)不満 | (5)わからな<br>い | 無回答  | 計      |
|                 | 28.0%        | 57.3% | 4.9%        | 0.6%  | 5.5%         | 3.7% | 100.0% |
| ①部屋等清潔度         | 31.1%        | 62.8% | 2.4%        | 0.0%  | 0.6%         | 3.0% | 100.0% |
| ②ロビー清潔度         | 28.7%        | 60.4% | 7.3%        | 1.2%  | 0.6%         | 1.8% | 100.0% |
| ④全体清潔度          | 29.9%        | 63.4% | 3.0%        | 0.6%  | 0.6%         | 2.4% | 100.0% |
| 計               | 29.4%        | 61.0% | 4.4%        | 0.6%  | 1.8%         | 2.7% | 100.0% |

問10

|             |              |       |             |       |              |      |        |
|-------------|--------------|-------|-------------|-------|--------------|------|--------|
| 職員の接遇満足度    | (1)とても満<br>足 | (2)満足 | (3)やや不<br>満 | (4)不満 | (5)わからな<br>い | 無回答  | 計      |
|             | 32.9%        | 63.4% | 1.2%        | 0.0%  | 1.2%         | 1.2% | 100.0% |
| ①身だしなみ      | 36.0%        | 59.8% | 2.4%        | 0.0%  | 0.6%         | 1.2% | 100.0% |
| ③こじばづかいの丁寧さ | 37.2%        | 59.8% | 1.2%        | 0.0%  | 0.6%         | 1.2% | 100.0% |
| ④説明のわかりやすさ  | 40.9%        | 56.1% | 1.2%        | 0.0%  | 0.6%         | 1.2% | 100.0% |
| ⑥全体の満足度     | 37.2%        | 59.8% | 1.2%        | 0.0%  | 0.6%         | 1.2% | 100.0% |
| 計           | 36.8%        | 59.8% | 1.4%        | 0.0%  | 0.7%         | 1.3% | 100.0% |

問11

|                 |              |       |             |       |              |       |        |
|-----------------|--------------|-------|-------------|-------|--------------|-------|--------|
| 施設の運営事業の満<br>足度 | (1)とても満<br>足 | (2)満足 | (3)やや不<br>満 | (4)不満 | (5)わからな<br>い | 無回答   | 計      |
|                 | 13.4%        | 31.1% | 0.0%        | 0.0%  | 41.5%        | 14.0% | 100.0% |
| ②グループ活動支援       | 14.6%        | 37.2% | 0.6%        | 1.2%  | 34.1%        | 12.2% | 100.0% |
| ③生涯学習情報         | 14.6%        | 39.0% | 0.6%        | 0.0%  | 33.5%        | 12.2% | 100.0% |
| ④学習相談           | 9.8%         | 23.8% | 0.0%        | 0.0%  | 51.2%        | 15.2% | 100.0% |
| ⑤各部屋の設備         | 18.3%        | 45.1% | 4.9%        | 1.2%  | 21.3%        | 9.1%  | 100.0% |
| 計               | 15.1%        | 38.1% | 1.3%        | 0.4%  | 32.7%        | 12.3% | 100.0% |
| 総合計             | 26.8%        | 51.9% | 2.1%        | 0.3%  | 13.0%        | 5.8%  | 100.0% |

問13

|         |       |        |       |        |
|---------|-------|--------|-------|--------|
| また利用したい | (1)はい | (2)いいえ | 無回答   | 計      |
|         | 88.4% | 0.6%   | 11.0% | 100.0% |