

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 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 中生涯学習センター

令和3年度 お客様アンケート結果 (中生涯学習センター)

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	
	6.0%	3.3%	2.0%	8.0%	4.7%	22.7%	9.3%	4.0%	2.7%	6.7%	
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%	2.7%	6.0%	2.0%	1.3%	6.0%	8.7%	0.7%	2.0%	0.7%	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
	17.3%	39.3%	21.3%	10.0%	6.0%	1.3%	2.7%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

問3

性別	(1)男性	(2)女性	無回答	計
	25.3%	68.7%	6.0%	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
	54.0%	10.0%	7.3%	8.7%	0.0%	19.3%	0.0%	0.0%	0.7%	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
	0.0%	22.7%	7.3%	2.0%	19.3%	32.7%	8.0%	5.3%	2.7%	0.0%	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
	13.7%	27.0%	19.3%	7.3%	11.2%	15.9%	5.6%	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
	14.3%	4.8%	22.6%	14.7%	9.1%	6.7%	9.5%	8.7%	7.9%	1.6%	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
	44.0%	1.3%	4.7%	42.0%	8.0%	0.0%	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
	27.3%	70.0%	1.3%	0.0%	1.3%	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	18.0%	66.7%	3.3%	0.0%	6.0%	6.0%	100.0%
②ロビー清潔度	22.0%	70.7%	2.0%	0.0%	0.7%	4.7%	100.0%
③トイレ清潔度	20.0%	70.0%	4.7%	0.0%	1.3%	4.0%	100.0%
④全体清潔度	21.3%	72.0%	0.7%	0.0%	0.7%	5.3%	100.0%
計	20.3%	69.8%	2.7%	0.0%	2.2%	5.0%	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	20.7%	77.3%	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%	100.0%
②態度・表情	22.0%	73.3%	2.0%	0.0%	1.3%	1.3%	100.0%
③ことばづかいの丁寧さ	23.3%	73.3%	0.7%	0.0%	1.3%	1.3%	100.0%
④説明のわかりやすさ	19.3%	73.3%	3.3%	0.0%	2.0%	2.0%	100.0%
⑤親切さ	23.3%	70.7%	1.3%	0.7%	2.0%	2.0%	100.0%
⑥全体の満足度	23.3%	72.0%	1.3%	0.0%	1.3%	2.0%	100.0%
計	22.0%	73.3%	1.4%	0.1%	1.7%	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	14.7%	38.0%	2.0%	0.0%	30.7%	14.7%	100.0%
②グループ活動支援	12.7%	42.7%	3.3%	1.3%	26.0%	14.0%	100.0%
③生涯学習情報	8.7%	44.7%	4.7%	0.0%	26.7%	15.3%	100.0%
④学習相談	6.0%	34.7%	0.7%	0.0%	37.3%	21.3%	100.0%
⑤各部屋の設備	12.7%	51.3%	6.0%	2.0%	15.3%	12.7%	100.0%
⑥全体の満足度	15.3%	60.7%	2.7%	0.7%	10.0%	10.7%	100.0%
計	11.7%	45.3%	3.2%	0.7%	24.3%	14.8%	100.0%
総合計	17.7%	62.0%	2.4%	0.3%	10.3%	7.3%	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	24.0%	74.0%	2.0%	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	12.7%	84.0%	3.3%	100.0%
③自主開館日の利用料金をご存じですか	12.0%	84.0%	4.0%	100.0%

問11

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
	16.0%	74.7%	2.7%	0.0%	4.0%	2.7%	100.0%