

東大阪市立市民多目的センター 2020年度利用者アンケート及び集計結果

作成：足立浩一

今年度利用者アンケートの集計結果について、以下のとおり報告します。

実施期間：令和3年3月8日～22日

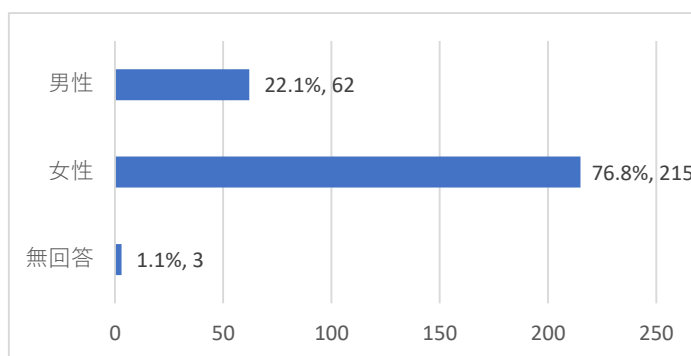
対象者：市民多目的センター利用者、利用団体

回答数：280件

問1. あなたについて教えてください。

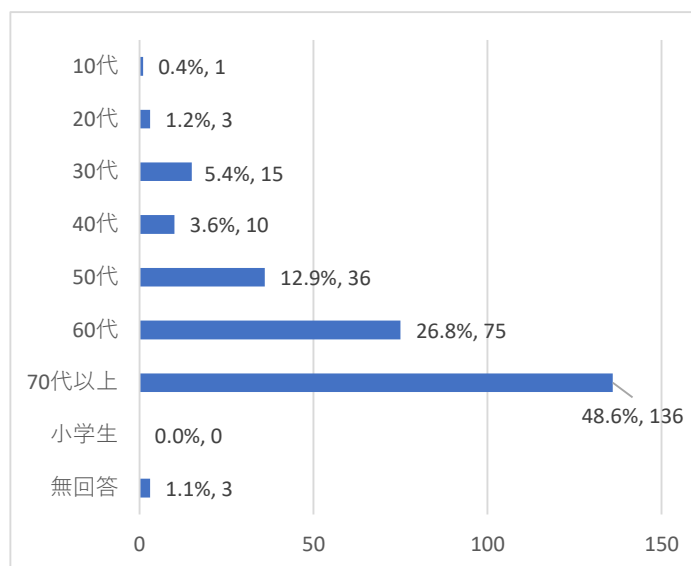
1) 性別

	回答数	割合
男性	62	22.1%
女性	215	76.8%
無回答	3	1.1%



2) 年代

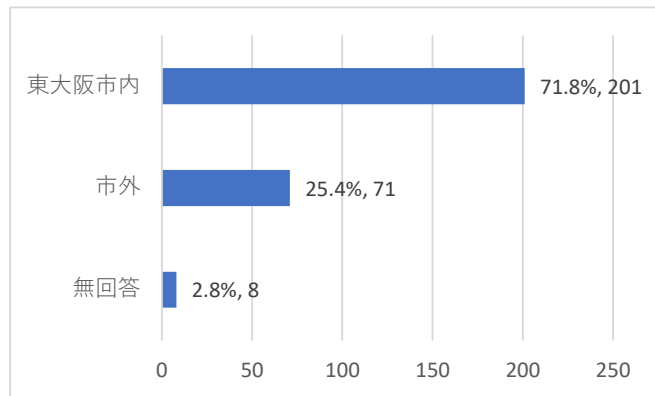
	回答数	割合
10代※	1	0.4%
20代	3	1.1%
30代	15	5.4%
40代	10	3.6%
50代	36	12.9%
60代	75	26.8%
70代以上	136	48.6%
小学生	0	0.0%
無回答	3	1.1%



※10代は中学生以上

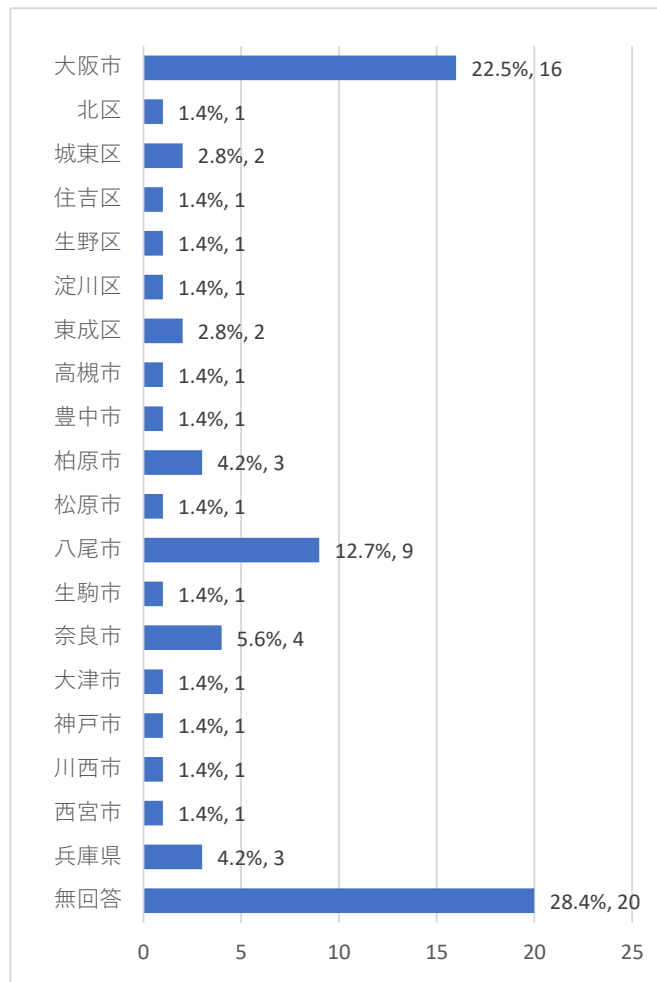
3) 居住地

	回答数	割合
東大阪市内	201	71.8%
市外	71	25.4%
無回答	8	2.8%



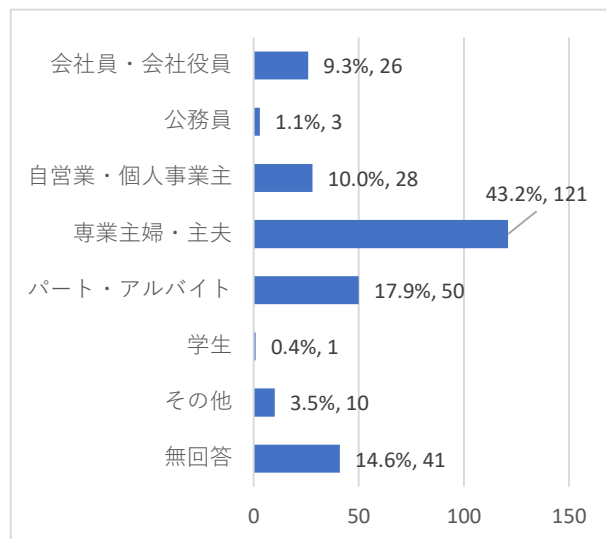
3 補足設問) 市外の内訳

		回答数	割合
大 阪 市	大阪市	16	22.5%
	北区	1	1.4%
	城東区	2	2.8%
	住吉区	1	1.4%
	生野区	1	1.4%
	淀川区	1	1.4%
	東成区	2	2.8%
大 阪 府	高槻市	1	1.4%
	豊中市	1	1.4%
	柏原市	3	4.2%
	松原市	1	1.4%
	八尾市	9	12.7%
府 外	生駒市	1	1.4%
	奈良市	4	5.6%
	大津市	1	1.4%
	神戸市	1	1.4%
	川西市	1	1.4%
	西宮市	1	1.4%
	兵庫県	3	4.2%
	無回答	20	28.2%



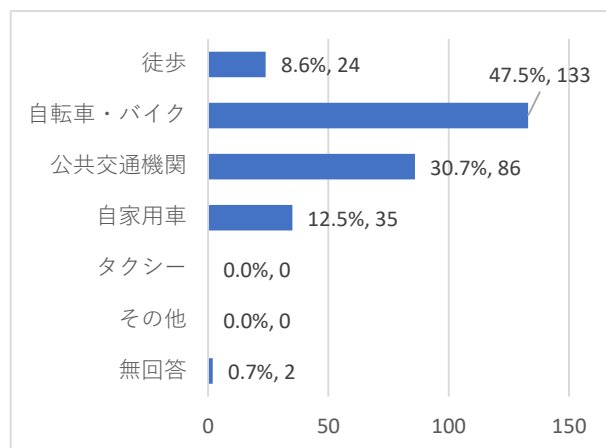
4) 職業

	回答数	割合
会社員・会社役員	26	9.3%
公務員	3	1.1%
自営業・個人事業主	28	10.0%
専業主婦・主夫	121	43.2%
パート・アルバイト	50	17.9%
学生	1	0.4%
その他	10	3.5%
無回答	41	14.6%



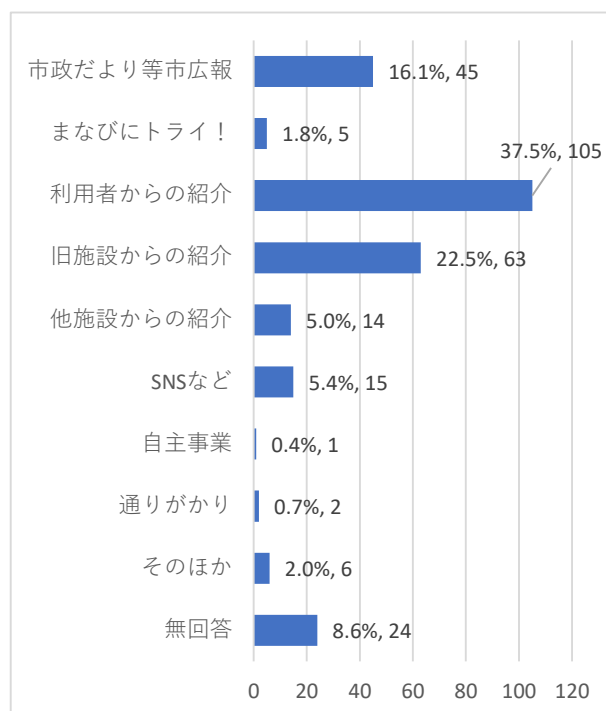
5) 主な交通手段

	回答数	割合
徒歩	24	8.6%
自転車・バイク	133	47.5%
公共交通機関	86	30.7%
自家用車	35	12.5%
タクシー	0	0.0%
その他	0	0.0%
無回答	2	0.7%



6) きっかけ

	回答数	割合
市政だより等市広報	45	16.1%
まなびにトライ!	5	1.8%
利用者からの紹介	105	37.5%
旧施設からの紹介	63	22.5%
他施設からの紹介	14	5.0%
SNSなど	15	5.4%
自主事業	1	0.4%
通りがかり	2	0.7%
その他	6	2.0%
無回答	24	8.6%



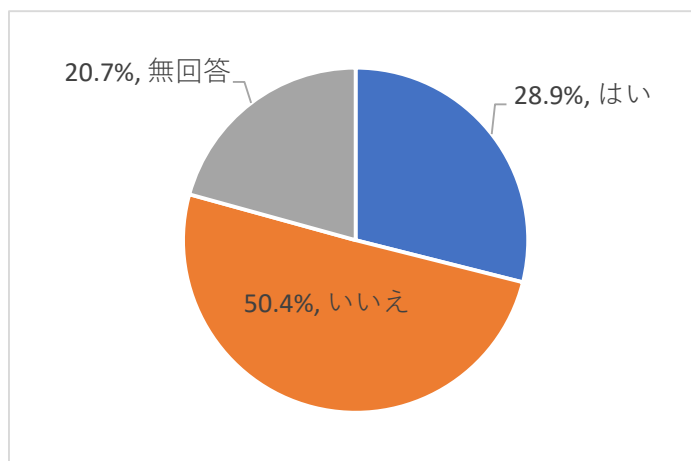
※その他・・・チラシ、パンフレットなど

※他施設・・・永和図書館、社会福祉協議会など

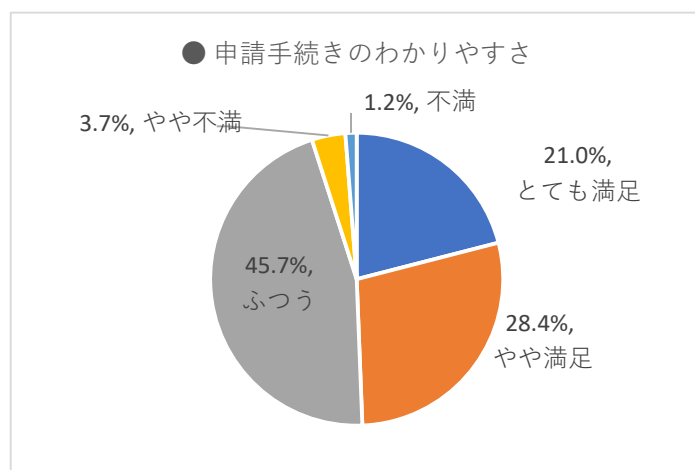
問2. あなたの満足度を教えてください。

1) 利用申請手続きをしたことがありますか？

	回答数	割合
はい	81	28.9%
いいえ	141	50.4%
無回答	58	20.7%



1 補足設問) 「はい」と回答した方(81名)にお聞きします。

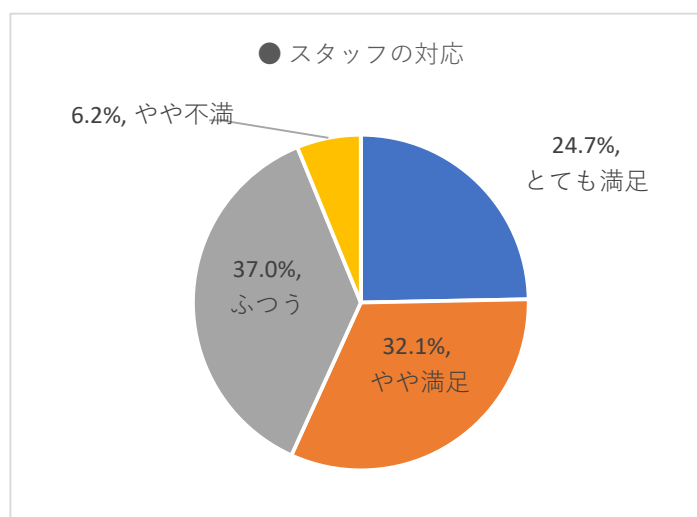


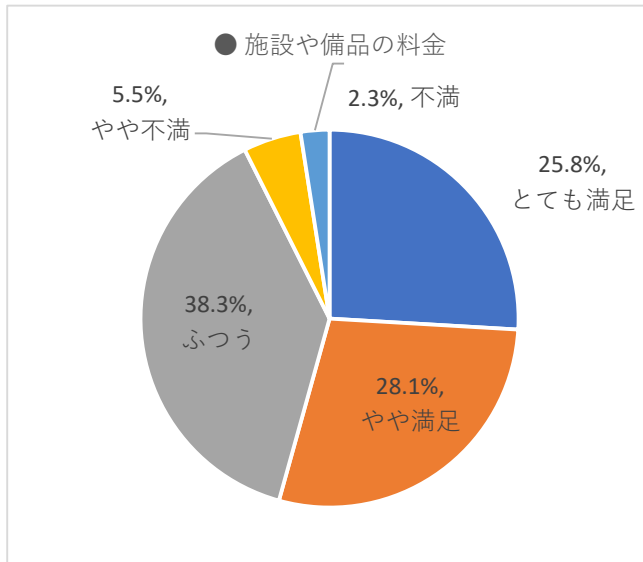
● 申請手続きのわかりやすさ

	回答数	割合
とても満足	17	21.0%
やや満足	23	28.4%
ふつう	37	45.7%
やや不満	3	3.7%
不満	1	1.2%

● スタッフの対応

	回答数	割合
とても満足	17	21.0%
やや満足	23	28.4%
ふつう	37	45.7%
やや不満	3	3.7%
不満	1	1.2%





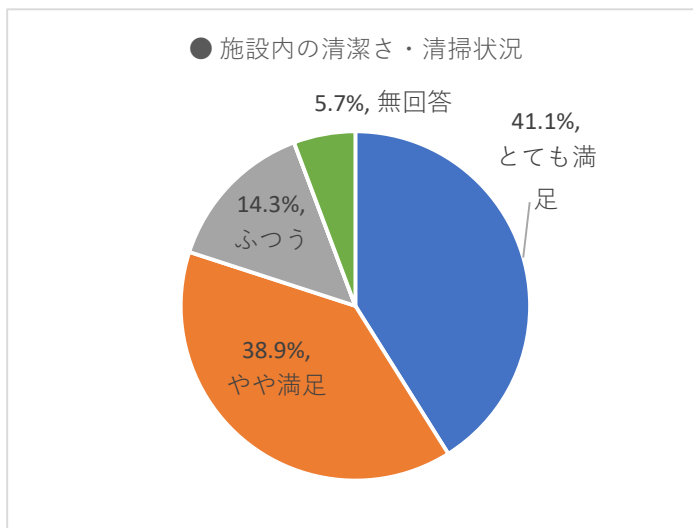
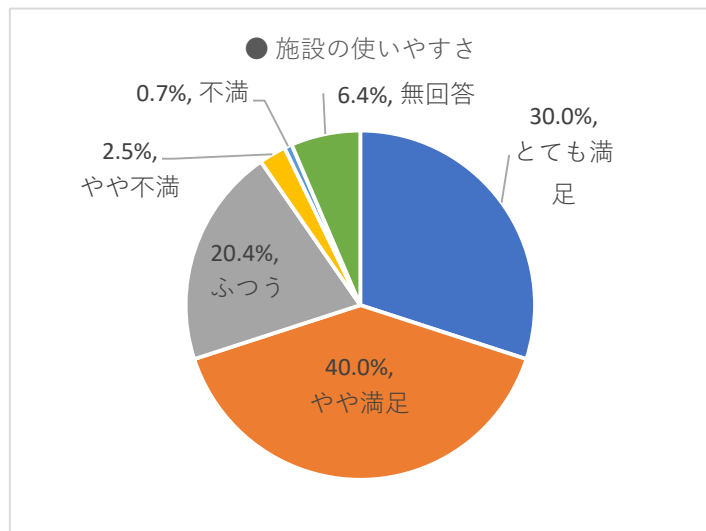
● 施設や備品の料金

	回答数	割合
とても満足	21	25.8%
やや満足	23	28.1%
ふつう	31	38.3%
やや不満	4	5.5%
不満	2	2.3%

2) あなたの満足度を教えてください。

● 施設の使いやすさ

	回答数	割合
とても満足	84	30.0%
やや満足	112	40.0%
ふつう	57	20.4%
やや不満	7	2.5%
不満	2	0.7%
無回答	18	6.4%

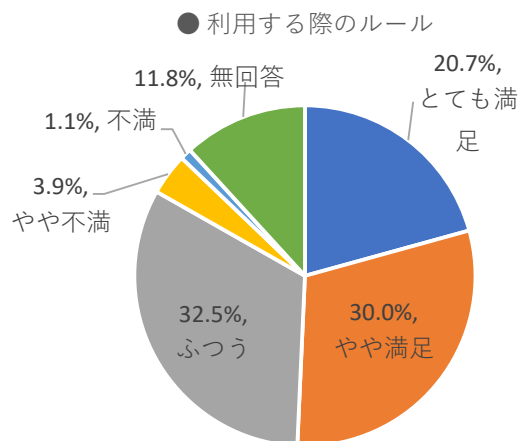


● 施設内の清潔さ・清掃状況

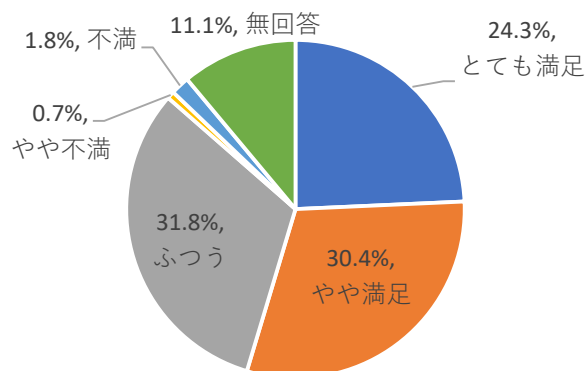
	回答数	割合
とても満足	115	41.1%
やや満足	109	38.9%
ふつう	40	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	16	5.7%

● 利用する際のルール

	回答数	割合
とても満足	58	20.7%
やや満足	84	30.0%
ふつう	91	32.5%
やや不満	11	3.9%
不満	3	1.1%
無回答	33	11.8%



● スタッフの対応・言葉遣い



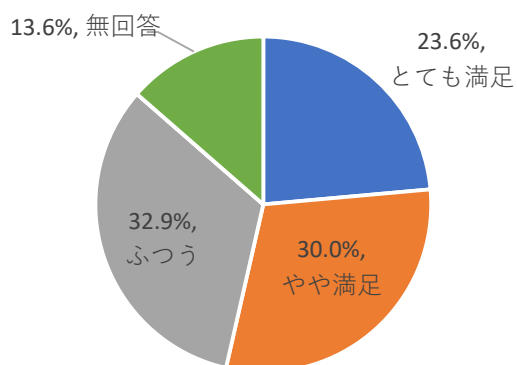
● スタッフの対応・言葉遣い

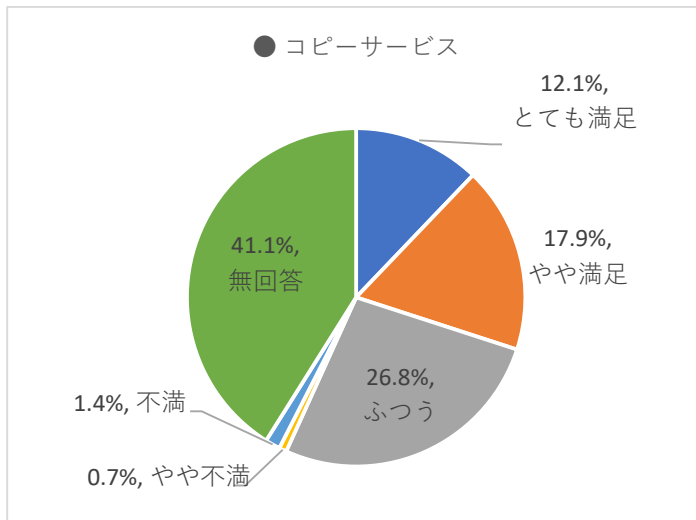
	回答数	割合
とても満足	68	24.3%
やや満足	85	30.4%
ふつう	89	31.8%
やや不満	2	0.7%
不満	5	1.8%
無回答	31	11.1%

● スタッフの身だしなみ

	回答数	割合
とても満足	66	23.6%
やや満足	84	30.0%
ふつう	92	32.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	38	13.6%

● スタッフの身だしなみ



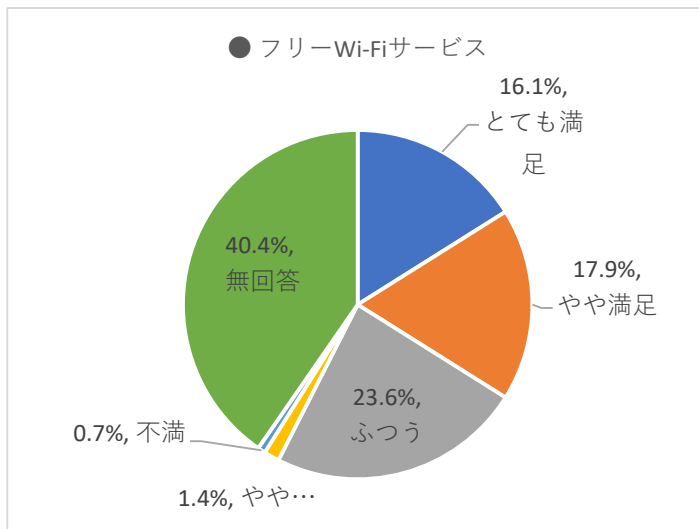
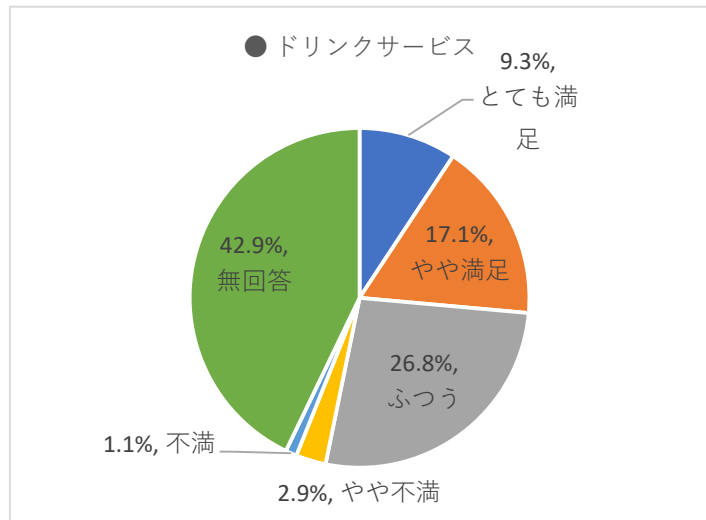


● コピーサービス

	回答数	割合
とても満足	34	12.1%
やや満足	50	17.9%
ふつう	75	26.8%
やや不満	2	0.7%
不満	4	1.4%
無回答	115	41.1%

● ドリンクサービス

	回答数	割合
とても満足	26	9.3%
やや満足	48	17.1%
ふつう	75	26.8%
やや不満	8	2.9%
不満	3	1.1%
無回答	120	42.9%

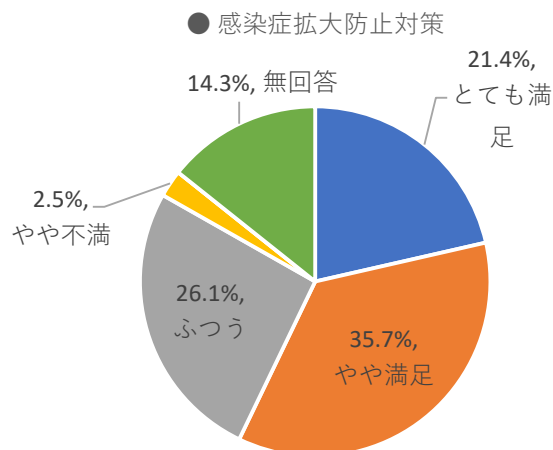


● フリーWi-Fiサービス

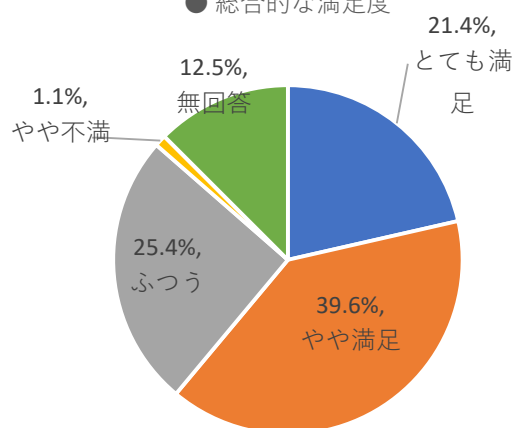
	回答数	割合
とても満足	45	16.1%
やや満足	50	17.9%
ふつう	66	23.6%
やや不満	4	1.4%
不満	2	0.7%
無回答	113	40.4%

● 感染症拡大防止対策

	回答数	割合
とても満足	60	21.4%
やや満足	100	35.7%
ふつう	73	26.1%
やや不満	7	2.5%
不満	0	0.0%
無回答	40	14.3%



● 総合的な満足度



● 総合的な満足度

	回答数	割合
とても満足	60	21.4%
やや満足	111	39.6%
ふつう	71	25.4%
やや不満	3	1.1%
不満	0	0.0%
無回答	35	12.5%

2 補足設問) 「不満」「やや不満」と回答された方からの具体的な改善点

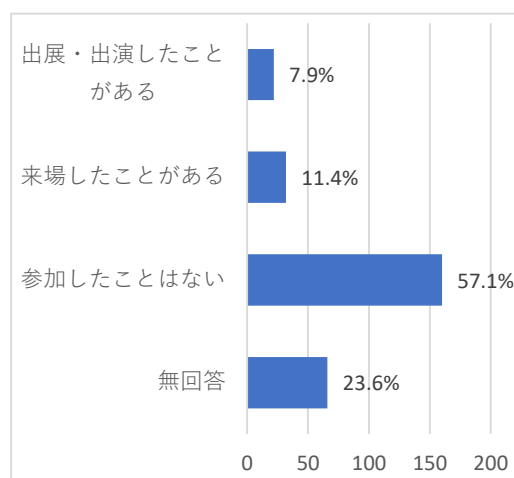
- ・時計を設置してほしい。
- ・午前中の使用料金に比べて午後や夜間の使用料金が高い。
- ・コロナ禍で夜間が20時までの利用であっても料金が変わらなかったこと。
- ・鍵の貸し出しを5分前から10分前にしてほしい。
- ・駅からの道順が判りにくい。
- ・鍵の返却の際、少しでも遅れると早く返すようにと言われる。
- ・大会議室でWi-Fiサービスが使えないことがあった。
- ・申請手続きが電話やインターネットでできたらよい。
- ・利用時間の10分前には終わるようにと言われるがそれはどうかと思う。
- ・自動販売機を設置してほしい。
- ・土足厳禁の部屋にスリッパを用意してほしい。下駄箱を設置してほしい。
- ・コロナで仕方ないですが、ラウンジが使えないのは残念です。
- ・卓球台を増やしてほしい。
- ・コピー代が高い。
- ・別室の音や声が気になる。各自気を付けるよう注意してほしい。
- ・舞台（大会議室1ステージ）に照明が欲しい。

- ・受付の際に時間がかかりすぎる。
- ・窓が開けられないこと。
- ・定期的に使用する団体の申し込みを早くできるようにしてほしい。
- ・ドリンクの種類を増やしてほしい。
- ・トイレの荷物かけの位置が高く、高齢者には使いにくい。

問3. 自主事業について

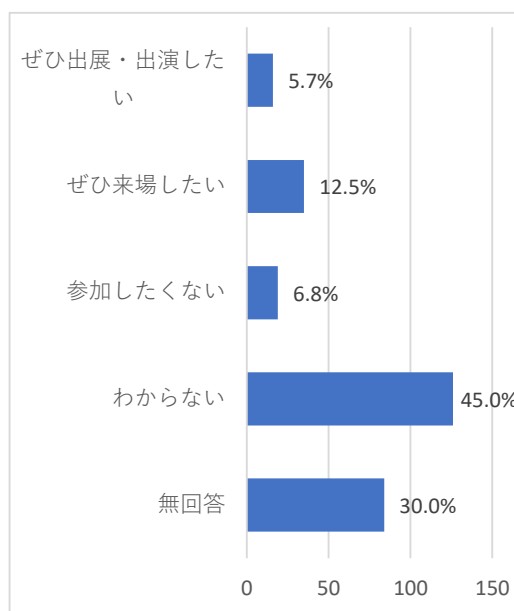
●TAMOKU Festivalについて

	回答数	割合
出展・出演したことがある	22	7.9%
来場したことがある	32	11.4%
参加したことはない	160	57.1%
無回答	66	23.6%



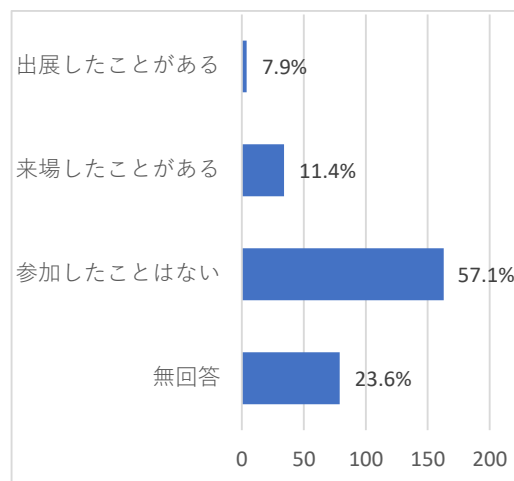
●これからのTAMOKU Festivalについて

	回答数	割合
ぜひ出展・出演したい	16	5.7%
ぜひ来場したい	35	12.5%
参加したくない	19	6.8%
わからない	126	45.0%
無回答	84	30.0%



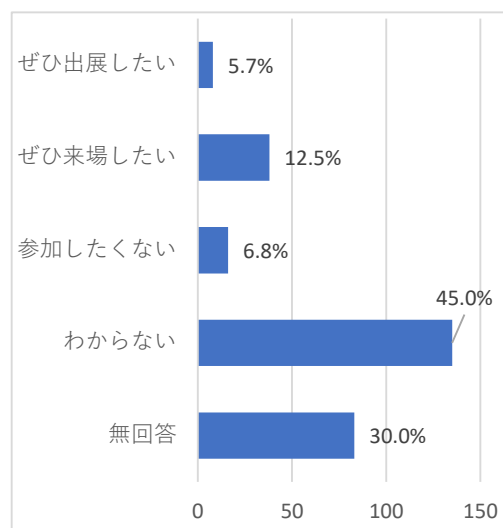
●TAMOKU ギャラリーについて

	回答数	割合
出展したことがある	4	1.4%
来場したことがある	34	12.1%
参加したことはない	163	58.2%
無回答	79	28.3%



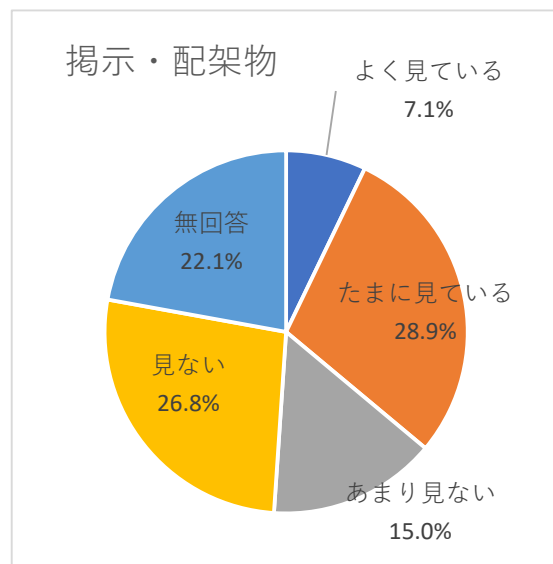
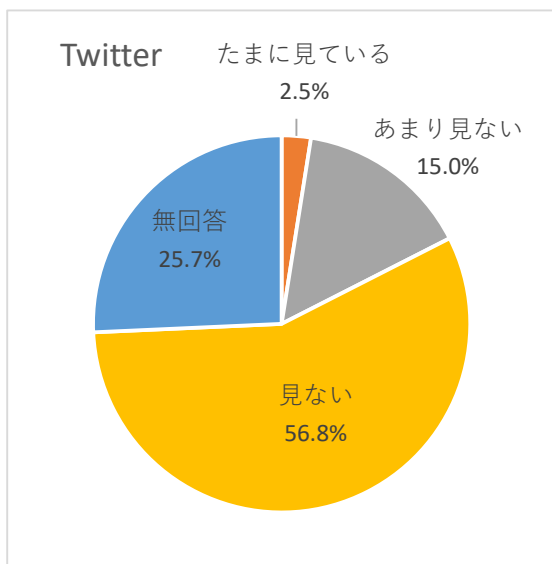
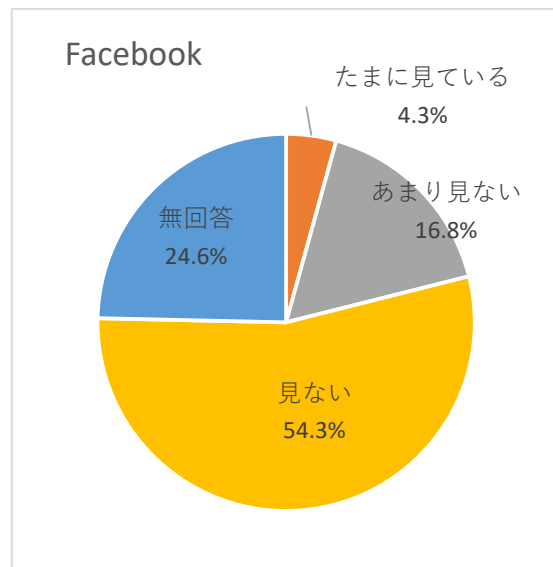
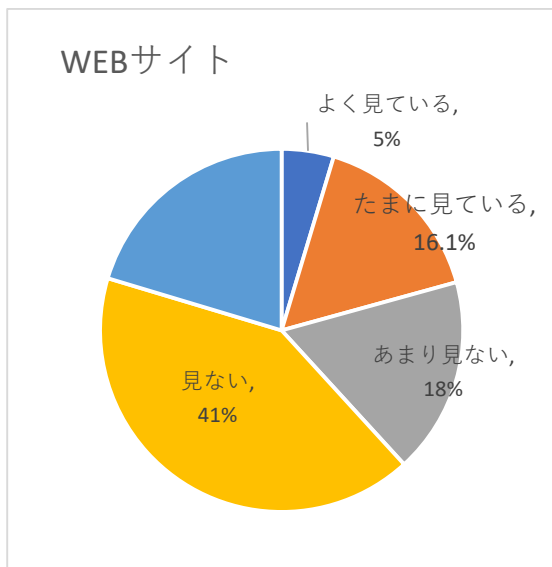
●これからのTAMOKU ギャラリーについて

	回答数	割合
ぜひ出展したい	8	2.9%
ぜひ来場したい	38	13.6%
参加したくない	16	5.7%
わからない	135	48.2%
無回答	83	29.6%



問4. 広報ツールについて

	よく見ている	たまに見ている	あまり見ない	見ない	無回答
WEBサイト	13 4.6%	45 16.1%	49 17.5%	116 41.4%	57 20.4%
Facebook	0 0.0%	12 4.3%	47 16.8%	152 54.3%	69 24.6%
Twitter	0 0.0%	7 2.5%	42 15.0%	159 56.8%	72 25.7%
掲示・配架物	20 7.1%	81 28.9%	42 15.0%	75 26.8%	62 22.1%



問5. ご意見・ご要望

- ・いつもありがとうございます。
- ・とても清潔で利用しやすいです。今後とも利用したいと思います。
- ・気持ちよく使わせてもらっています。
- ・いつも丁寧に対応いただき感謝しています。
- ・トイレにウォシュレットを設置してほしい。
- ・鍵の貸し出しを10分前にしてほしい。
- ・卓球台を増やしてほしい。
- ・大会議室2にスリッパと下駄箱を設置してほしい。
- ・時計を設置してほしい。
- ・電話予約での仮予約の猶予を2・3日にしてほしい。
- ・WEBや電話で予約できるようにしてほしい。
- ・3か月ごとではなく、1年単位で予約できるようにしてほしい。
- ・料金がもっと安ければいいのに。
- ・コピーやドリンク、Wi-Fiサービスがあるのを知らなかった。もっとPRしてはどうか。
- ・和室の畳がはがれてきています。

- ・和室にトイレに行くとき用の履物がほしい。
- ・カレンダーを設置してほしい。
- ・TAMOKUギャラリーに出展してみたい。

以上