

令和4年度利用者アンケート実施結果

【第1回】

【利用者アンケート結果 一覧】		港区民センター		港近隣センター		
設問①	この施設をお知りになったきっかけ	回答数	割合	回答数	割合	
	1 友人知人から	29	33.0%	24	26.4%	
	2 当施設ホームページ	3	3.4%	3	3.3%	
	3 それ以外のホームページ	0		2	2.2%	
	4 広報やチラシ	3	3.4%	2	2.2%	
	5 前から知っていた	46	52.3%	54	59.3%	
	6 その他	7	8.0%	6	6.6%	
	合計	88	100.0%	91	100.0%	
設問②	施設を利用することを決めた理由	回答数	割合	回答数	割合	
	1 立地が良い	56	56.6%	34	31.5%	
	2 利用料金が安い	26	26.3%	52	48.1%	
	3 部屋や備え付けの物品が良い	6	6.1%	13	12.0%	
	4 その他	11	11.1%	9	8.3%	
	合計	99	100.0%	108	100.0%	
設問③	今回の予約方法	回答数	割合	回答数	割合	
	1 窓口	52	71.2%	51	57.3%	
	2 FAX	5	6.8%	0		
	3 インターネット	16	21.9%	38	42.7%	
	合計	73	100.0%	89	100.0%	
設問④	本日で利用された部屋（複数回答可）		回答数	割合	回答数	割合
	港区民センター	港近隣センター				
	1 ホール	講堂	1	1.1%	54	54.0%
	2 菊	集会所 1	10	11.5%	18	18.0%
	3 1階和室	集会所 2	5	5.7%	20	20.0%
	4 椿	集会所 3	11	12.6%	1	1.0%
	5 松竹	集会所 4	25	28.7%	6	6.0%
	6 梅	和室	1	1.1%	1	1.0%
	7 楓		7	8.0%		
	8 榎		19	21.8%		
	9 2階和室		8	9.2%		
		合計	87	100.0%	100	100.0%
	設問⑤	満足度		回答数	割合	回答数
・予約までの流れ						
1 大変満足			28	33.3%	27	29.0%
2 満足			55	65.5%	64	68.8%
3 不満			1	1.2%	2	2.2%
4 大変不満			0		0	
		合計	84	100.0%	93	100.0%
・スタッフの対応		回答数	割合	回答数	割合	
1 大変満足			31	34.1%	39	39.0%
2 満足			60	65.9%	61	61.0%
3 不満			0		0	
4 大変不満			0		0	
		合計	91	100.0%	100	100.0%
・施設の清掃状況		回答数	割合	回答数	割合	
1 大変満足			26	28.0%	29	28.4%
2 満足			53	57.0%	70	68.6%
3 不満			13	14.0%	3	2.9%
4 大変不満			1	1.1%	0	
		合計	93	100.0%	102	100.0%
・備品や設備		回答数	割合	回答数	割合	
1 大変満足			20	24.1%	23	23.0%
2 満足			50	60.2%	64	64.0%
3 不満			2	2.4%	5	5.0%
4 大変不満			1	1.2%	1	1.0%
5 使用していない			10	12.0%	7	7.0%
		合計	83	100.0%	100	100.0%
・ホームページの分かりやすさ		回答数	割合	回答数	割合	
1 大変満足			21	22.8%	19	19.2%
2 満足			39	42.4%	36	36.4%
3 不満			2	2.2%	1	1.0%
4 大変不満			0		1	1.0%
5 見ていない			30	32.6%	42	42.4%
		合計	92	100.0%	99	100.0%
・感染症防止対策		回答数	割合	回答数	割合	
1 大変満足			26	27.4%	30	28.6%
2 満足			67	70.5%	74	70.5%
3 不満			2	2.1%	1	1.0%
4 大変不満			0		0	
		合計	95	100.0%	105	100.0%
・総合評価		回答数	割合	回答数	割合	
1 大変満足			23	25.3%	35	34.0%
2 満足			67	73.6%	68	66.0%
3 不満			1	1.1%	0	
4 大変不満		0		0		
	合計	91	100.0%	103	100.0%	
設問⑥	もしあれば利用してみたいサービス（複数回答可）		回答数	割合	回答数	割合
	1 事前準備・片付け		3	7.5%	10	27.0%
	2 交流の場の提供		4	10.0%	4	10.8%
	3 施設紹介動画		6	15.0%	1	2.7%
	4 細かな料金設定		12	30.0%	18	48.6%
	5 イベント・講座の充実		11	27.5%	4	10.8%
	6 イベント運営時の補助		4	10.0%	0	
	合計	40	100.0%	37	100.0%	

【第2回】

【利用者アンケート結果 一覧】		港区民センター		港近隣センター		
設問①	今回の予約方法	回答数	割合	回答数	割合	
	1 窓口	72	75.0%	36	45.0%	
	2 FAX	0		7	8.8%	
	3 インターネット	24	25.0%	37	46.3%	
	合計	96	100.0%	80	100.0%	
設問②	本日より利用された部屋（複数回答可）					
	港区民センター	回答数	割合	回答数	割合	
	1 ホール	0		43	39.8%	
	2 菊	13	11.0%	5	4.6%	
	3 1階和室	6	5.1%	33	30.6%	
	4 梅	22	18.6%	3	2.8%	
	5 松竹	14	11.9%	13	12.0%	
	6 梅	17	14.4%	11	10.2%	
	7 楓	18	15.3%			
	8 榎	18	15.3%			
	9 2階和室	10	8.5%			
	合計	118	100.0%	108	100.0%	
設問③	満足度					
	・予約までの流れ	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	33	34.4%	26	29.2%	
	2 満足	60	62.5%	63	70.8%	
	3 不満	3	3.1%	0		
	4 大変不満	0		0		
		合計	96	100.0%	89	100.0%
	・スタッフの対応	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	33	33.7%	38	37.3%	
	2 満足	64	65.3%	64	62.7%	
	3 不満	0		0		
	4 大変不満	1	1.0%	0		
		合計	98	100.0%	102	100.0%
	・施設の清掃状況	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	26	26.3%	23	22.1%	
	2 満足	62	62.6%	74	71.2%	
	3 不満	8	8.1%	7	6.7%	
	4 大変不満	3	3.0%	0		
		合計	99	100.0%	104	100.0%
	・備品や設備	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	20	21.5%	16	16.8%	
	2 満足	48	51.6%	65	68.4%	
	3 不満	5	5.4%	1	1.1%	
	4 大変不満	0		1	1.1%	
	5 使用していない	20	21.5%	12	12.6%	
		合計	93	100.0%	95	100.0%
	・ホームページの分かりやすさ	回答数	割合	回答数	割合	
1 大変満足	10	10.2%	12	12.8%		
2 満足	47	48.0%	41	43.6%		
3 不満	1	1.0%	3	3.2%		
4 大変不満	0		0			
5 見ていない	40	40.8%	38	40.4%		
	合計	98	100.0%	94	100.0%	
・感染症防止対策	回答数	割合	回答数	割合		
1 大変満足	24	24.0%	19	18.4%		
2 満足	74	74.0%	83	80.6%		
3 不満	2	2.0%	1	1.0%		
4 大変不満	0		0			
	合計	100	100.0%	103	100.0%	
・総合評価	回答数	割合	回答数	割合		
1 大変満足	25	25.5%	22	21.2%		
2 満足	71	72.4%	82	78.8%		
3 不満	2	2.0%	0			
4 大変不満	0		0			
	合計	98	100.0%	104	100.0%	
設問④	もしあれば利用してみたいサービス（複数回答可）	回答数	割合	回答数	割合	
	1 事前準備・片付け	3	9.1%	6	15.0%	
	2 交流の場の提供	5	15.2%	7	17.5%	
	3 施設紹介動画	4	12.1%	6	15.0%	
	4 細かい料金設定	12	36.4%	14	35.0%	
	5 イベント・講座の充実	5	15.2%	4	10.0%	
	6 イベント運営時の補助	0		3	7.5%	
	7 その他	4	12.1%	0		
	合計	33	100.0%	40	100.0%	
設問⑤	この施設をお知りになったきっかけ	回答数	割合	回答数	割合	
	1 友人知人から	15	35.7%	3	8.3%	
	2 当施設ホームページ	6	14.3%	6	16.7%	
	3 それ以外のホームページ	0		0		
	4 広報やチラシ	0		0		
	5 SNS	0		4	11.1%	
	6 前から知っていた	21	50.0%	21	58.3%	
	7 その他	0		2	5.6%	
	合計	42	100.0%	36	100.0%	
設問⑥	施設を利用することを決めた理由	回答数	割合	回答数	割合	
	1 立地が良い	27	50.9%	15	35.7%	
	2 利用料金が安い	22	41.5%	26	61.9%	
	3 部屋や備え付けの物品が良い	3	5.7%	1	2.4%	
	4 その他	1	1.9%	0		
	合計	53	100.0%	42	100.0%	

1. 実施期間

第1回 2022年 9月1日～ 9月30日

第2回 2023年 2月1日～ 2月28日

2. 回答数

第1回

港区民センター	100
港近隣センター	106

第2回

港区民センター	100
港近隣センター	104

3. アンケート項目

別紙 アンケート用紙 参照

4. 港区民センター・港近隣センターの利用者満足度について

港区民センター及び港近隣センターの利用満足度について調査した結果、【利用者アンケート結果 一覧】の通り港区民センター・港近隣センターの清掃の項目が他よりも低くなっている。

総合評価について、利用者満足度調査の結果を受けて、港近隣センターは100%と非常に高い満足度を得られており、定期的に館内の消毒作業にあたる際に、挨拶・清掃も兼ねていることが満足度につながっていると考える。

設備・備品の項目について、両施設は施設の設置から30年以上経過しており老朽化が著しく、また、港区民センターは移転が決まっていることもあり大幅な改修は難しい状態である。このため設備について抜本的な改善は難しいが、利用に問題がある設備については改修し、予算の範囲において備品の交換を進めるなど、少しでも利用者満足度を向上できるよう努めていきたい。

港区民センターについても、港近隣センターと比較して利用率が高いが、今年度同様職員・アルバイトによる定期的な館内の消毒作業の際に清掃を実施し、利用者満足度の向上を図っていきたい。

【改善策：老朽化した設備の修理・交換】

港区民センター・港近隣センターは施設の設置から30年以上が経過しており、施設・設備の老朽化が著しく改修の必要な部分もあり、利用者に清潔感を与えない一因となっている。この点を改善するため、軽微な補修については適宜対応し、大幅な改修の必要性のある部分については、区役所と綿密な連携をとり改修案を提示することで、施設利用者の利便性を確保し、利用満足度を向上させる。

令和3年度利用者アンケート実施結果

【第1回】

【利用者アンケート結果 一覧】		港区民センター		港近隣センター		
設問1	施設を何で知ったか	回答数	割合	回答数	割合	
	1 友人知人から	30	19.9%	21	32.3%	
	2 インターネット	7	4.6%	2	3.1%	
	3 広報やチラシ	3	2.0%	4	6.2%	
	4 前から知っていた	101	66.9%	35	53.8%	
	5 その他	10	6.6%	3	4.6%	
	合計	151	100.0%	65	100.0%	
設問2	施設利用を決めた理由	回答数	割合	回答数	割合	
	1 便利な場所にある	92	58.2%	50	76.9%	
	2 利用料金が安い	44	27.8%	9	13.8%	
	3 部屋や備え付けの物品が良い	9	5.7%	1	1.5%	
	4 その他	13	8.2%	5	7.7%	
	合計	158	100.0%	15	100.0%	
設問3	利用した部屋	回答数	割合	回答数	割合	
	港区民センター			港近隣センター		
	1 ホール	8	5.1%	35	54.7%	
	2 菊	11	7.0%	6	9.4%	
	3 1階和室	5	3.2%	1	1.6%	
	4 橘	28	17.7%	7	9.9%	
	5 松竹	30	19.0%	18	28.1%	
	6 梅	31	19.6%	4	6.3%	
	7 楓	21	13.3%			
	8 橘	22	13.9%			
9 2階和室	2	1.3%				
	合計	158	100.0%	64	100.0%	
設問4	利用満足度	回答数	割合	回答数	割合	
	1) 予約手続き	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	39	27.5%	45	47.9%	
	2 満足	100	70.4%	48	51.1%	
	3 不満	2	1.4%	1	1.1%	
	4 大変不満	1	0.7%	0		
		合計	142	100.0%	94	100.0%
	2) スタッフの対応	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	50	34.5%	52	53.1%	
	2 満足	95	65.5%	46	46.9%	
	3 不満	0		0		
	4 大変不満	0		0		
		合計	145	100.0%	98	100.0%
	3) 清掃	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	49	31.0%	31	32.0%	
	2 満足	101	63.9%	65	67.0%	
	3 不満	6	3.8%	1	1.0%	
	4 大変不満	2	1.3%	0		
		合計	158	100.0%	97	100.0%
	4) 備品や設備	回答数	割合	回答数	割合	
1 大変満足	34	24.8%	24	25.8%		
2 満足	92	67.2%	67	72.0%		
3 不満	7	5.1%	2	2.2%		
4 大変不満	4	2.9%	0			
5 使用していない	0		0			
	合計	137	100.0%	93	100.0%	
5) 総合満足度	回答数	割合	回答数	割合		
1 大変満足	43	27.2%	30	30.6%		
2 満足	110	69.6%	67	68.4%		
3 不満	5	3.2%	1	1.0%		
4 大変不満	0		0			
5 見ていない	0		0			
	合計	158	100.0%	98	100.0%	
設問5	感染症対策	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	43	27.2%	26	26.5%	
	2 満足	112	70.9%	72	73.5%	
	3 不満	3	1.9%	0		
	4 大変不満	0		0		
	合計	158	100.0%	98	100.0%	

【第2回】

【利用者アンケート結果 一覧】		港区民センター		港近隣センター		
設問1	施設を何で知ったか	回答数	割合	回答数	割合	
	1 友人知人から	9	11.5%	22	24.7%	
	2 インターネット	4	5.1%	6	6.7%	
	3 広報やチラシ	1	1.3%	6	6.7%	
	4 前から知っていた	61	78.2%	51	57.3%	
	5 その他	3	3.8%	4	4.5%	
	合計	78	100.0%	89	100.0%	
設問2	施設利用を決めた理由	回答数	割合	回答数	割合	
	1 便利な場所にある	63	79.7%	56	62.9%	
	2 利用料金が安い	6	7.6%	20	22.5%	
	3 部屋や備え付けの物品が良い	2	2.5%	2	2.2%	
	4 その他	8	10.1%	11	12.4%	
	合計	79	100.0%	33	100.0%	
設問3	利用した部屋	回答数	割合	回答数	割合	
	港区民センター	港近隣センター				
	1 ホール	講堂	1	1.4%	59	57.8%
	2 菊	集会室 1	7	9.5%	5	4.9%
	3 1階和室	集会室 2	1	1.4%	19	18.6%
	4 椿	集会室 3	9	12.2%	2	2.0%
	5 松竹	集会室 4	39	52.7%	8	7.8%
	6 梅	和室	1	1.4%	9	8.8%
	7 楓		16	21.6%	0	
	8 橘		0		0	
9 2階和室		0		0		
	合計	74	100.0%	102	100.0%	
設問4	利用満足度					
	1) 予約手続き	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	29	33.7%	31	34.4%	
	2 満足	55	64.0%	56	62.2%	
	3 不満	2	2.3%	3	3.3%	
	4 大変不満	0		0		
		合計	86	100.0%	90	100.0%
	2) スタッフの対応	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	35	38.5%	36	37.9%	
	2 満足	56	61.5%	57	60.0%	
	3 不満	0		1	1.1%	
	4 大変不満	0		1	1.1%	
		合計	91	100.0%	95	100.0%
	3) 清掃	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	27	27.8%	35	35.4%	
	2 満足	57	58.8%	59	59.6%	
	3 不満	12	12.4%	5	5.1%	
	4 大変不満	1	1.0%	0		
		合計	97	100.0%	99	100.0%
	4) 備品や設備	回答数	割合	回答数	割合	
1 大変満足	22	22.9%	21	26.3%		
2 満足	50	62.5%	57	71.3%		
3 不満	5	5.2%	2	2.5%		
4 大変不満	3	3.1%	0			
5 使用していない	0		0			
	合計	80	93.8%	80	100.0%	
5) 総合満足度	回答数	割合	回答数	割合		
1 大変満足	27	28.1%	30	30.6%		
2 満足	67	69.8%	68	69.4%		
3 不満	2	2.1%	0			
4 大変不満	0		0			
5 見えていない	0		0			
	合計	96	100.0%	98	100.0%	
設問5	感染症対策	回答数	割合	回答数	割合	
	1 大変満足	29	36.7%	25	25.5%	
	2 満足	65	67.0%	73	74.5%	
	3 不満	3	3.8%	0		
	4 大変不満	0		0		
	合計	97	107.5%	98	100.0%	

1. 実施期間

第1回 2021年12月1日～12月28日

第2回 2022年 3月1日～ 3月31日

2. 回答数

第1回

港区民センター	151
港近隣センター	100

第2回

港区民センター	100
港近隣センター	102

3. アンケート項目

別紙 アンケート用紙 参照

4. 港区民センター・港近隣センターの利用者満足度について

港区民センター及び港近隣センターの利用満足度について調査した結果、【利用者アンケート結果 一覧】の通り港区民センター・港近隣センターの備品・設備の項目が他よりも低くなっている。

清掃について、利用者満足度調査の結果を受けて、港近隣センターは非常に高い満足度を得られており、定期的に館内の消毒作業にあたる際に、清掃も兼ねていることが満足度につながっていると考えられる。

港区民センターについても、港近隣センターと比較して利用率が高いが、今年度同様職員・アルバイトによる定期的な館内の消毒作業の際に清掃を実施し、利用者満足度の向上を図っていきたい。

設備・備品の項目について、両施設は施設の設置から30年以上経過しており老朽化が著しく、また、港区民センターは移転が決まっていることもあり大幅な改修は難しい状態である。このため設備について抜本的な改善は難しいが、利用に問題がある設備については改修し、予算の範囲において備品の交換を進めるなど、少しでも利用者満足度を向上できるよう努めていきたい。

【改善策：老朽化した設備の修理・交換】

港区民センター・港近隣センターは施設の設置から30年以上が経過しており、施設・設備の老朽化が著しく改修の必要な部分もあり、利用者に清潔感を与えない一因となっている。この点を改善するため、軽微な補修については適宜対応し、大幅な改修の必要性のある部分については、区役所と綿密な連携をとり改修案を提示することで、施設利用者の利便性を確保し、利用満足度を向上させる。

令和2年度利用者アンケート実施結果

【利用者アンケート結果 一覧】			港区民センター		港近隣センター		
設問1	施設を何で知ったか		回答数	割合	回答数	割合	
	1	友人知人から	34	38.2%	21	36.2%	
	2	インターネット	5	5.6%	8	13.8%	
	3	広報やチラシ	1	1.1%	2	3.4%	
	4	前から知っていた	44	49.4%	19	32.8%	
	5	その他	5	5.6%	8	13.8%	
合計			89	100.0%	58	100.0%	
設問2	施設利用を決めた理由		回答数	割合	回答数	割合	
	1	便利な場所にある	60	67.4%	20	33.3%	
	2	利用料金が安い	19	21.3%	23	38.3%	
	3	部屋や備え付けの物品が良い	2	2.2%	2	3.3%	
	4	その他	8	9.0%	15	25.0%	
合計			89	100.0%	60	100.0%	
設問3	利用した部屋		回答数	割合	回答数	割合	
		港区民センター					
		港近隣センター					
	1	ホール	講堂	6	5.4%	30	46.2%
	2	菊	集会室1	13	11.7%	3	4.6%
	3	1F和室	集会室2	4	3.6%	19	29.2%
	4	椿	集会室3	16	14.4%	1	1.5%
	5	松竹	集会室4	27	24.3%	6	9.2%
	6	梅	和室	16	14.4%	6	9.2%
	7	楓		10	9.0%	0	
	8	橘		15	13.5%	0	
9	2F和室		4	3.6%	0		
合計			111	100.0%	65	100.0%	
設問4	利用満足度						
	1) 予約手続き		回答数	割合	回答数	割合	
	1	大変満足	34	32.7%	12	20.0%	
	2	満足	63	60.6%	46	76.7%	
	3	不満	7	6.7%	2	3.3%	
	4	大変不満	0		0		
	合計			104	100.0%	60	100.0%
	2) スタッフの対応		回答数	割合	回答数	割合	
	1	大変満足	41	38.0%	11	18.3%	
	2	満足	66	61.1%	48	80.0%	
	3	不満	1	0.9%	1	1.7%	
	4	大変不満	0		0		
	合計			108	100.0%	60	100.0%
	3) 清掃		回答数	割合	回答数	割合	
	1	大変満足	29	25.4%	12	17.4%	
	2	満足	73	64.0%	51	73.9%	
	3	不満	12	10.5%	6	8.7%	
	4	大変不満	0		0		
	合計			114	100.0%	69	100.0%
	4) 備品や設備		回答数	割合	回答数	割合	
	1	大変満足	22	20.0%	6	9.2%	
	2	満足	60	54.5%	44	67.7%	
	3	不満	13	11.8%	3	4.6%	
	4	大変不満	1	0.9%	0		
	5	使用していない	0		0		
	合計			96	87.3%	53	81.5%
	5) 広報		回答数	割合	回答数	割合	
1	大変満足	20	18.2%	6	9.2%		
2	満足	63	57.3%	40	61.5%		
3	不満	3	2.7%	1	1.5%		
4	大変不満	1	0.9%	0			
5	見ていない	23	20.9%	18	27.7%		
合計			110	100.0%	65	100.0%	

1. 実施期間

第1回 2020年10月1日～10月31日

2. 回答数

港区民センター	118
港近隣センター	70

3. アンケート項目

別紙 アンケート用紙 参照

4. 港区民センター・港近隣センターの利用者満足度について

港区民センター及び港近隣センターの利用満足度について調査した結果、【利用者アンケート結果 一覧】の通り港区民センター・港近隣センターの備品・設備の項目が他よりも低くなっている。

清掃について、利用者満足度調査の結果を受けて、港近隣センターは平成29年度から非常に高い満足度を得られるようになっている。

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、定期的に館内の消毒作業にあたる際に、清掃も兼ねているため、港区民センターも前回より満足度を得られるようになってきている。

港区民センターについては、港近隣センターと比較して利用率が高いが、今年度同様職員・アルバイトによる定期的な館内の消毒作業の際に清掃を実施し、利用者満足度の向上を図っていきたい。

設備・備品の項目について、両施設は施設の設置から30年以上経過しており老朽化が著しく、また、港区民センターは移転が決まっていることもあり大幅な改修は難しい状態である。このため設備について抜本的な改善は難しいが、利用に問題がある設備については改修し、予算の範囲において備品の交換を進めるなど、少しでも利用者満足度を向上できるよう努めていきたい。

【改善策：老朽化した設備の修理・交換】

港区民センター・港近隣センターは施設の設置から30年以上が経過しており、施設・設備の老朽化が著しく改修の必要な部分もあり、利用者に清潔感を与えない一因となっている。この点を改善するため、軽微な補修については適宜対応し、大幅な改修の必要性のある部分については、区役所と綿密な連携をとり改修案を提示することで、施設利用者の利便性を確保し、利用満足度を向上させる。