

# 平成30年度桂台コミュニティハウス 利用者アンケート実施概要

8月～10月の間、桂台コミュニティハウスの利用者にアンケートを依頼し、185名の方から回答いただきました。回答者の「月平均利用回数」は昨年度と同様、概ね3回となっています。回答者の「住所」「性別」「年齢」「利用形態」は、『1 アンケート実施方法等』にある通りです。

## 1 館内の様子 ①受付スタッフの対応 ②利用案内等の掲示 ③清掃の状態

「受付スタッフの対応」では、「とても感じが良い」「感じが良い」の合計が97%、「清掃の状態」では、「きれい」が89%と高い評価をいただきました。とりわけ「受付スタッフの対応」が「とても感じが良い」との割合が昨年度比+9%と大きく伸び、とてもうれしく思っています。

一方で、「利用案内等の掲示」では、「わかりやすい」が74%のほぼ昨年度並みに留まっています。利用の多い貸出図書に関する案内やコミュニティハウスだより、自主事業の案内等、「来館者にわかりやすい情報提供」に努めてきましたが、まだまだ工夫や改善が必要と考えています。

## 2 桂台コミュニティハウスの広報 ①ホームページ ②コミュニティハウスだより

「ホームページ」の認知度は、41%と昨年度より5%増、「コミュニティハウスだより」の認知度は78%とほぼ前年度並みとなっています。「コミュニティハウスだより」を知ったツールとしては、「小学校配付」「自治会回覧」「館内掲示」が主たる手段となっており、紙媒体による周知が効果的である結果となっています。「小学校配付」で知ったとの回答が46%と昨年度比+16%となったのは、児童を通して配付依頼を桂小学校に加えて、近隣の3小学校にも広げた効果だと思えます。コミュニティハウスの様子を広く知っていただくためには、内容は勿論ですが、魅力ある紙面づくりと周知の方法の工夫も必要と考えています。

## 3 自主事業で取り扱ってほしいテーマ(ジャンル)等…自由記載欄

30名の方から44件のご意見・要望等をいただきました。予算上の制約や講師確保の難しさといった課題はありますが、アンケート等を踏まえて多くの方に参加いただき、楽しんでいただける教室や講座を実施できるよう引き続き工夫をしていきます。

ご希望のテーマの中には、桂台コミュニティハウスでサークル活動をしており、新しい会員を募集しているグループもあることから、こういった活動を広くお伝えすることも大切であると考えています。

## 4 コミュニティハウスの運営等について…自由記載欄

46名の方から52件のご意見・要望等をいただきました。分野では、「施設運営全般に関するもの」「図書に関するもの」併せて70%強となっています。概要では「プラス評価」が65%と昨年度比+17%となっています。「マイナス評価」や「提案・要望」についても丁寧に対応をしていく必要があると考えています。なお、具体的な本の購入希望については、「図書リクエスト」として取り扱っていきます。

## 1 アンケート実施方法等

※ 各項目の割合(%)の合計は、端数処理のため100%にならない項目があります。

### (1) 8月～10月に、ご利用者にアンケートを依頼し、即日回収する。

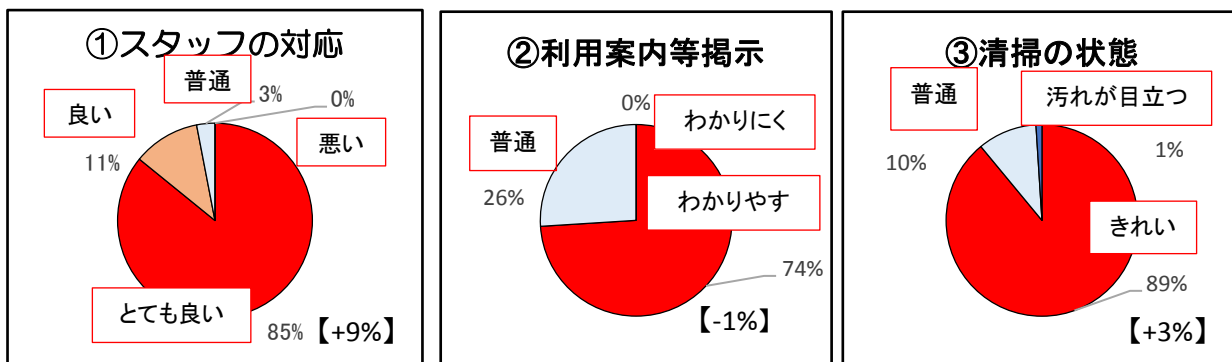
団体利用者67名 個人利用者85名 自主事業参加者33名→合計185名≪29年度合計183名≫

### (2) 回答者の属性

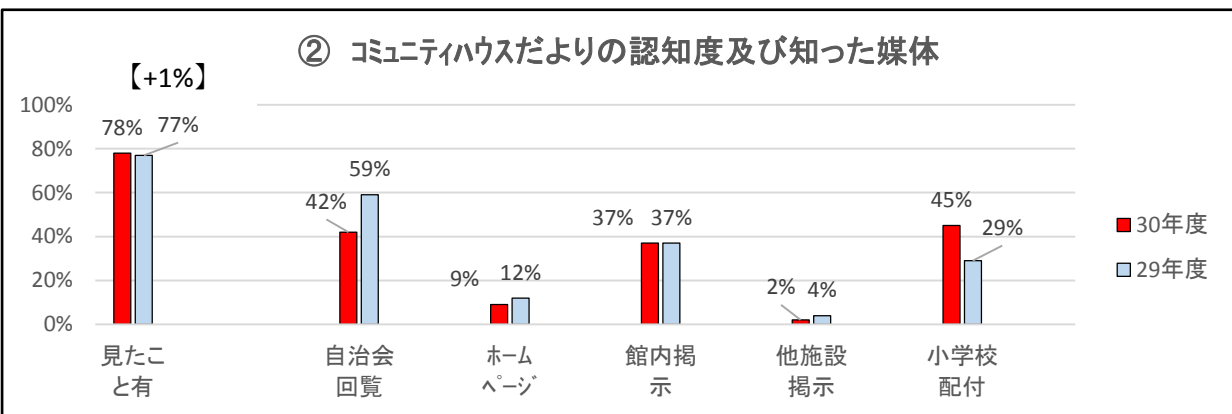
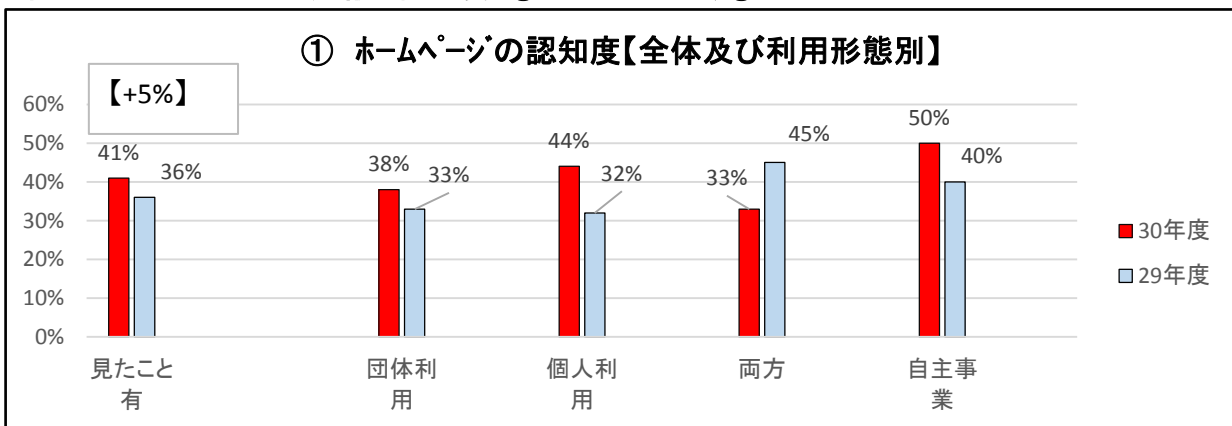
|          |   |            |           |
|----------|---|------------|-----------|
| 住所       | 区内:97%  | 市内:2%      | 市外:2%     |
| 性別       | 男性:23%  | 女性:77%     |           |
| 年齢       | 22歳以下:16%   | 23～64歳:50% | 65歳以上:34% |
| 利用形態     | 団体利用のみ:22%【2.2回/月】≪2.5回≫ 個人利用のみ:26%【2.7回/月】≪3.4回≫ |            |           |
| 【月毎利用回数】 | 両方利用:23%【3.7回/月】≪3.7回≫ 自主事業参加:18%                 |            |           |

全利用者の平均利用回数 30年度:2.9回/月 ← 29年度:3.0回/月

## 2 アンケート概要 ①受付スタッフの対応、②利用案内等掲示、③清掃の状態【対前年度増減】



## 3 桂台コミュニティハウス広報の認知度 ①ホームページ、②コミュニティハウスだより



## 4 自主事業で取り扱ってほしいテーマ・分野

※30名から44件の回答有

- (1) 趣味の教室:20件  
軽体操・運動、手芸、絵画・書道 等
- (2) 生活(料理・おやつ作り)や子育ての教室:6件
- (3) 講座・講演会:8件
- (4) その他意見・要望・提案等:10件

「4」「5」とも具体的ご意見・要望等は別添資料に記載してあります。

## 5 施設運営等へのご意見・要望等 (46名52件)

|              |     |     |
|--------------|-----|-----|
| 施設運営全般に関するもの | 20件 | 38% |
| 環境整備に関するもの   | 4件  | 8%  |
| 図書に関するもの     | 17件 | 33% |
| 開館日・時間に関するもの | 1件  | 2%  |
| 職員対応に関するもの   | 7件  | 13% |
| 広報に関するもの     | 2件  | 4%  |
| その他          | 1件  | 2%  |
| プラス評価        | 34件 | 65% |
| マイナス評価・指摘    | 2件  | 4%  |
| 提案・要望        | 10件 | 19% |
| その他          | 6件  | 12% |



### 2① 受付スタッフの対応

| とても感じが良い | 感じが良い | 普通 | 良くない |
|----------|-------|----|------|
| 85%      | 11%   | 3% | 0%   |

### 2② 利用案内等掲示

| わかりやすい | 普通  | わかりにくい |
|--------|-----|--------|
| 74%    | 26% | 0%     |

### 2③ 清掃の状態

| きれい | 普通  | 汚れが目立つ |
|-----|-----|--------|
| 89% | 10% | 1%     |

### 3① ホームページの認知度

|      | 見たこと有 |  | 団体利用 | 個人利用 | 両方  | 自主事業 |
|------|-------|--|------|------|-----|------|
| 30年度 | 41%   |  | 38%  | 44%  | 33% | 50%  |
| 29年度 | 36%   |  | 33%  | 32%  | 45% | 40%  |

### 3② コミュニティハウスたよりの認知度

|      | 見たこと有 |  | 自治会回覧 | ホームページ | 館内掲示 | 他施設掲示 | 小学校配付 |
|------|-------|--|-------|--------|------|-------|-------|
| 30年度 | 78%   |  | 42%   | 9%     | 37%  | 2%    | 45%   |
| 29年度 | 77%   |  | 59%   | 12%    | 37%  | 4%    | 29%   |