

公共施設満足度調査結果

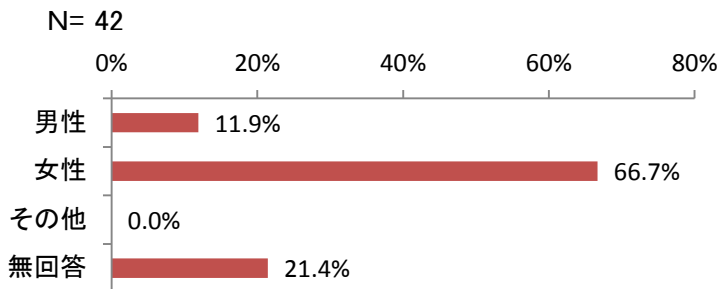
鶴嶺西コミュニティセンター

問1

次のア～キの各項目について、あてはまるものをそれぞれ1つずつ選び、番号に○印を付けてください。

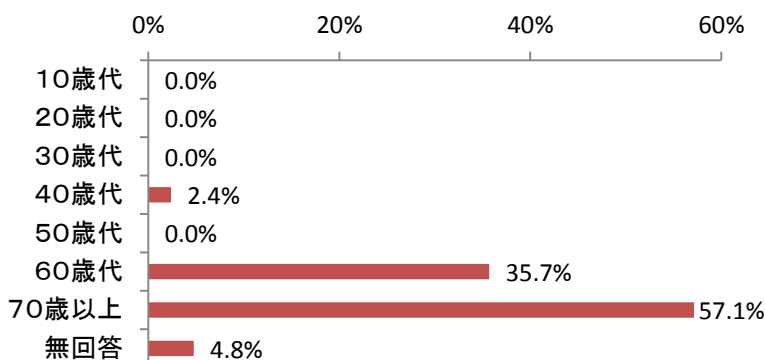
【ア あなたの性別は】

| No | カテゴリー | 件数 | 割合    |
|----|-------|----|-------|
| 1  | 男性    | 5  | 11.9% |
| 2  | 女性    | 28 | 66.7% |
| 3  | その他   | 0  | 0.0%  |
|    | 無回答   | 9  | 21.4% |
| 合計 |       | 42 | 100%  |



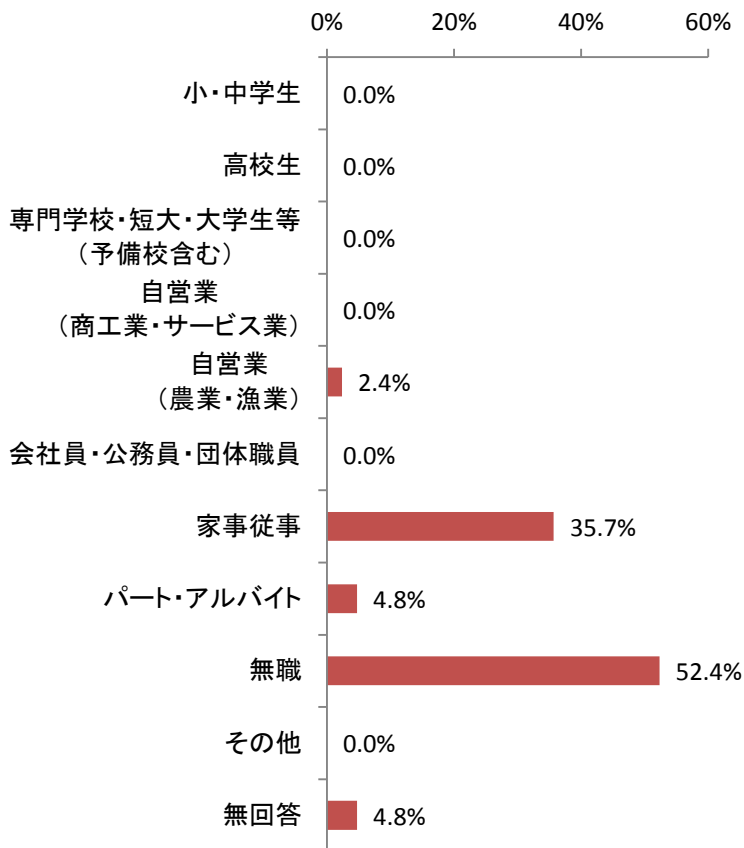
【イ あなたの年齢は】

| No | カテゴリー | 件数 | 割合     |
|----|-------|----|--------|
| 1  | 10歳代  | 0  | 0.0%   |
| 2  | 20歳代  | 0  | 0.0%   |
| 3  | 30歳代  | 0  | 0.0%   |
| 4  | 40歳代  | 1  | 2.4%   |
| 5  | 50歳代  | 0  | 0.0%   |
| 6  | 60歳代  | 15 | 35.7%  |
| 7  | 70歳以上 | 24 | 57.1%  |
|    | 無回答   | 2  | 4.8%   |
| 合計 |       | 42 | 100.0% |



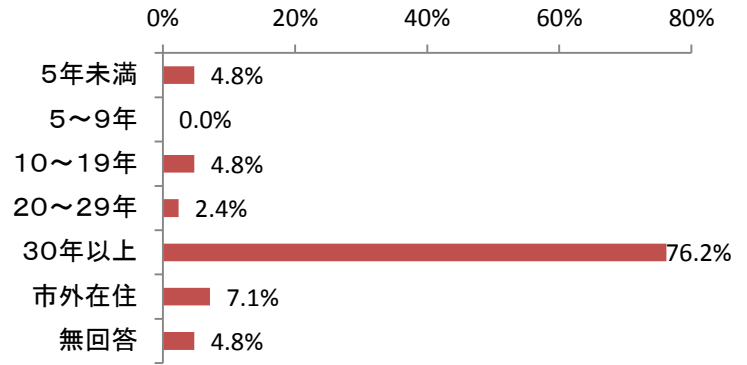
【ウ あなたの職業は】

| No | カテゴリー                   | 件数 | 割合    |
|----|-------------------------|----|-------|
| 1  | 小・中学生                   | 0  | 0.0%  |
| 2  | 高校生                     | 0  | 0.0%  |
| 3  | 専門学校・短大・大学生等<br>(予備校含む) | 0  | 0.0%  |
| 4  | 自営業<br>(商工業・サービス業)      | 0  | 0.0%  |
| 5  | 自営業<br>(農業・漁業)          | 1  | 2.4%  |
| 6  | 会社員・公務員・団体職員            | 0  | 0.0%  |
| 7  | 家事従事                    | 15 | 35.7% |
| 8  | パート・アルバイト               | 2  | 4.8%  |
| 9  | 無職                      | 22 | 52.4% |
| 10 | その他                     | 0  | 0.0%  |
|    | 無回答                     | 2  | 4.8%  |
| 合計 |                         | 42 | 100%  |



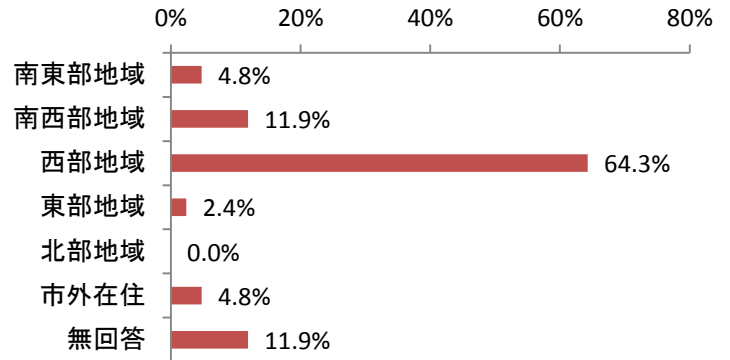
【エ あなたは、茅ヶ崎市内に住んで何年になりますか】

| No | カテゴリー  | 件数 | 割合    |
|----|--------|----|-------|
| 1  | 5年未満   | 2  | 4.8%  |
| 2  | 5～9年   | 0  | 0.0%  |
| 3  | 10～19年 | 2  | 4.8%  |
| 4  | 20～29年 | 1  | 2.4%  |
| 5  | 30年以上  | 32 | 76.2% |
| 6  | 市外在住   | 3  | 7.1%  |
|    | 無回答    | 2  | 4.8%  |
|    | 合計     | 42 | 100%  |



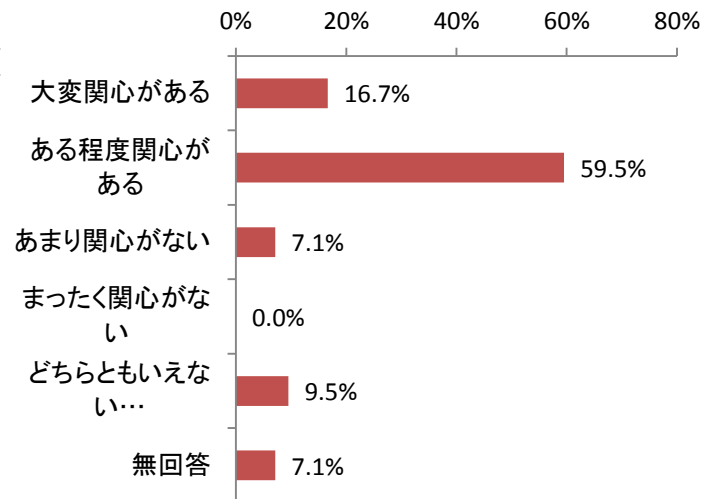
【オ お住まいの地域はどこですか】

| No | カテゴリー | 件数 | 割合    |
|----|-------|----|-------|
| 1  | 南東部地域 | 2  | 4.8%  |
| 2  | 南西部地域 | 5  | 11.9% |
| 3  | 西部地域  | 27 | 64.3% |
| 4  | 東部地域  | 1  | 2.4%  |
| 5  | 北部地域  | 0  | 0.0%  |
| 6  | 市外在住  | 2  | 4.8%  |
|    | 無回答   | 5  | 11.9% |
|    | 合計    | 42 | 100%  |



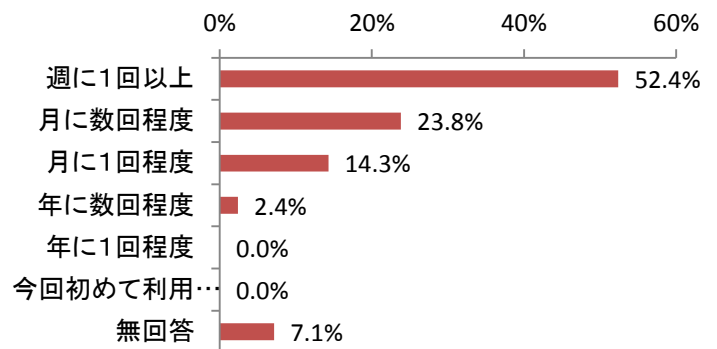
【カ あなたは、公共施設のあり方に関心をお持ちですか】

| No | カテゴリー           | 件数 | 割合    |
|----|-----------------|----|-------|
| 1  | 大変関心がある         | 7  | 16.7% |
| 2  | ある程度関心がある       | 25 | 59.5% |
| 3  | あまり関心がない        | 3  | 7.1%  |
| 4  | まったく関心がない       | 0  | 0.0%  |
| 5  | どちらともいえない・わからない | 4  | 9.5%  |
|    | 無回答             | 3  | 7.1%  |
|    | 合計              | 42 | 100%  |



【キ あなたは、この公共施設をどのくらいの頻度で利用されますか】

| No | カテゴリー     | 件数 | 割合    |
|----|-----------|----|-------|
| 1  | 週に1回以上    | 22 | 52.4% |
| 2  | 月に数回程度    | 10 | 23.8% |
| 3  | 月に1回程度    | 6  | 14.3% |
| 4  | 年に数回程度    | 1  | 2.4%  |
| 5  | 年に1回程度    | 0  | 0.0%  |
| 6  | 今回初めて利用した | 0  | 0.0%  |
|    | 無回答       | 3  | 7.1%  |
|    | 合計        | 42 | 100%  |



問2

この施設に対する、ア～クの各項目の「重要度」「満足度」について、あなたの考えに最も近いものをそれぞれ1つずつ選び、番号に○印を付けてください。

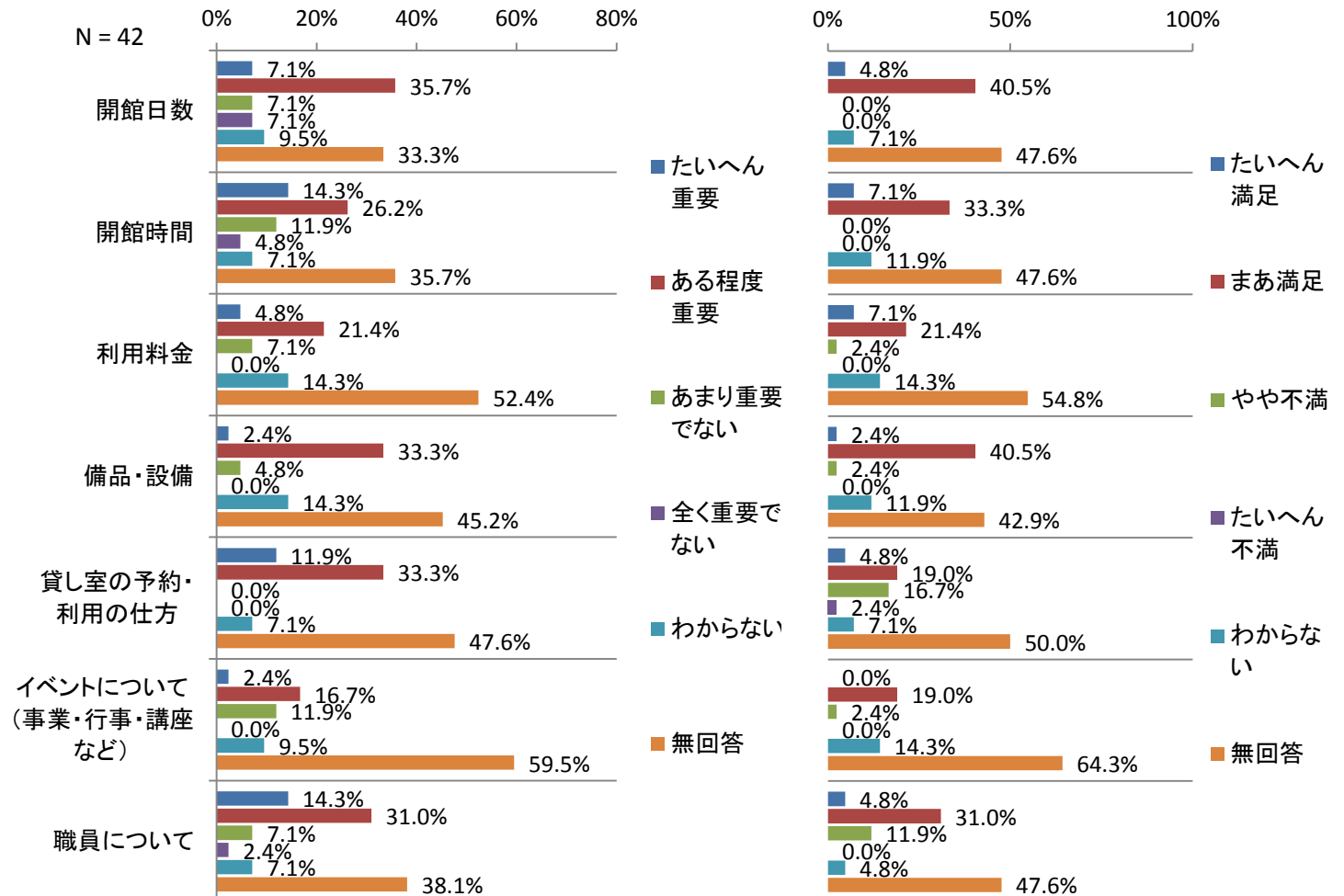
また、満足度で「やや不満」「たいへん不満」に○印を付けた場合は、その理由として最もあてはまるものを下の枠内から選び、記号に○印を付けてください。

N= 42

|                            | 重要度        |             |            |           |            |             | 満足度       |             |            |           |            |             |
|----------------------------|------------|-------------|------------|-----------|------------|-------------|-----------|-------------|------------|-----------|------------|-------------|
|                            | たいへん重要     | ある程度重要      | あまり重要でない   | 全く重要でない   | わからない      | 無回答         | たいへん満足    | まあ満足        | やや不満       | たいへん不満    | わからない      | 無回答         |
| ア 開館日数                     | 3<br>7.1%  | 15<br>35.7% | 3<br>7.1%  | 3<br>7.1% | 4<br>9.5%  | 14<br>33.3% | 2<br>4.8% | 17<br>40.5% | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0% | 3<br>7.1%  | 20<br>47.6% |
| イ 開館時間                     | 6<br>14.3% | 11<br>26.2% | 5<br>11.9% | 2<br>4.8% | 3<br>7.1%  | 15<br>35.7% | 3<br>7.1% | 14<br>33.3% | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0% | 5<br>11.9% | 20<br>47.6% |
| ウ 利用料金                     | 2<br>4.8%  | 9<br>21.4%  | 3<br>7.1%  | 0<br>0.0% | 6<br>14.3% | 22<br>52.4% | 3<br>7.1% | 9<br>21.4%  | 1<br>2.4%  | 0<br>0.0% | 6<br>14.3% | 23<br>54.8% |
| エ 備品・設備                    | 1<br>2.4%  | 14<br>33.3% | 2<br>4.8%  | 0<br>0.0% | 6<br>14.3% | 19<br>45.2% | 1<br>2.4% | 17<br>40.5% | 1<br>2.4%  | 0<br>0.0% | 5<br>11.9% | 18<br>42.9% |
| オ 貸し室の予約・利用の仕方             | 5<br>11.9% | 14<br>33.3% | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0% | 3<br>7.1%  | 20<br>47.6% | 2<br>4.8% | 8<br>19.0%  | 7<br>16.7% | 1<br>2.4% | 3<br>7.1%  | 21<br>50.0% |
| カ イベントについて<br>(事業・行事・講座など) | 1<br>2.4%  | 7<br>16.7%  | 5<br>11.9% | 0<br>0.0% | 4<br>9.5%  | 25<br>59.5% | 0<br>0.0% | 8<br>19.0%  | 1<br>2.4%  | 0<br>0.0% | 6<br>14.3% | 27<br>64.3% |
| キ 職員について                   | 6<br>14.3% | 13<br>31.0% | 3<br>7.1%  | 1<br>2.4% | 3<br>7.1%  | 16<br>38.1% | 2<br>4.8% | 13<br>31.0% | 5<br>11.9% | 0<br>0.0% | 2<br>4.8%  | 20<br>47.6% |

重要度

満足度

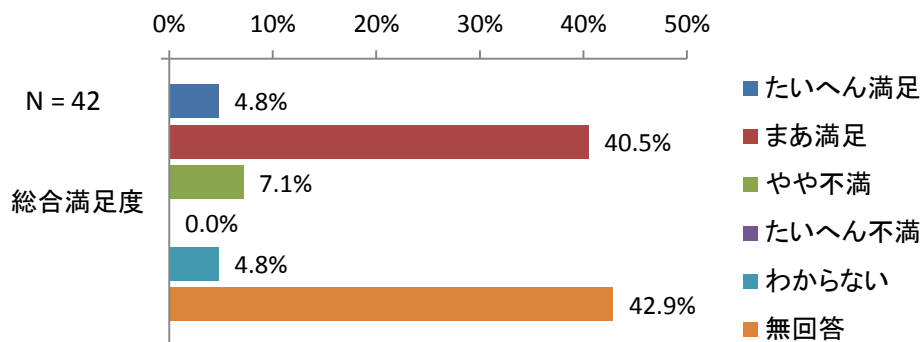


|   |       | 満足度       |             |           |           |           |             |
|---|-------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
|   |       | たいへん満足    | まあ満足        | やや不満      | たいへん不満    | わからない     | 無回答         |
| ク | 総合満足度 | 2<br>4.8% | 17<br>40.5% | 3<br>7.1% | 0<br>0.0% | 2<br>4.8% | 18<br>42.9% |

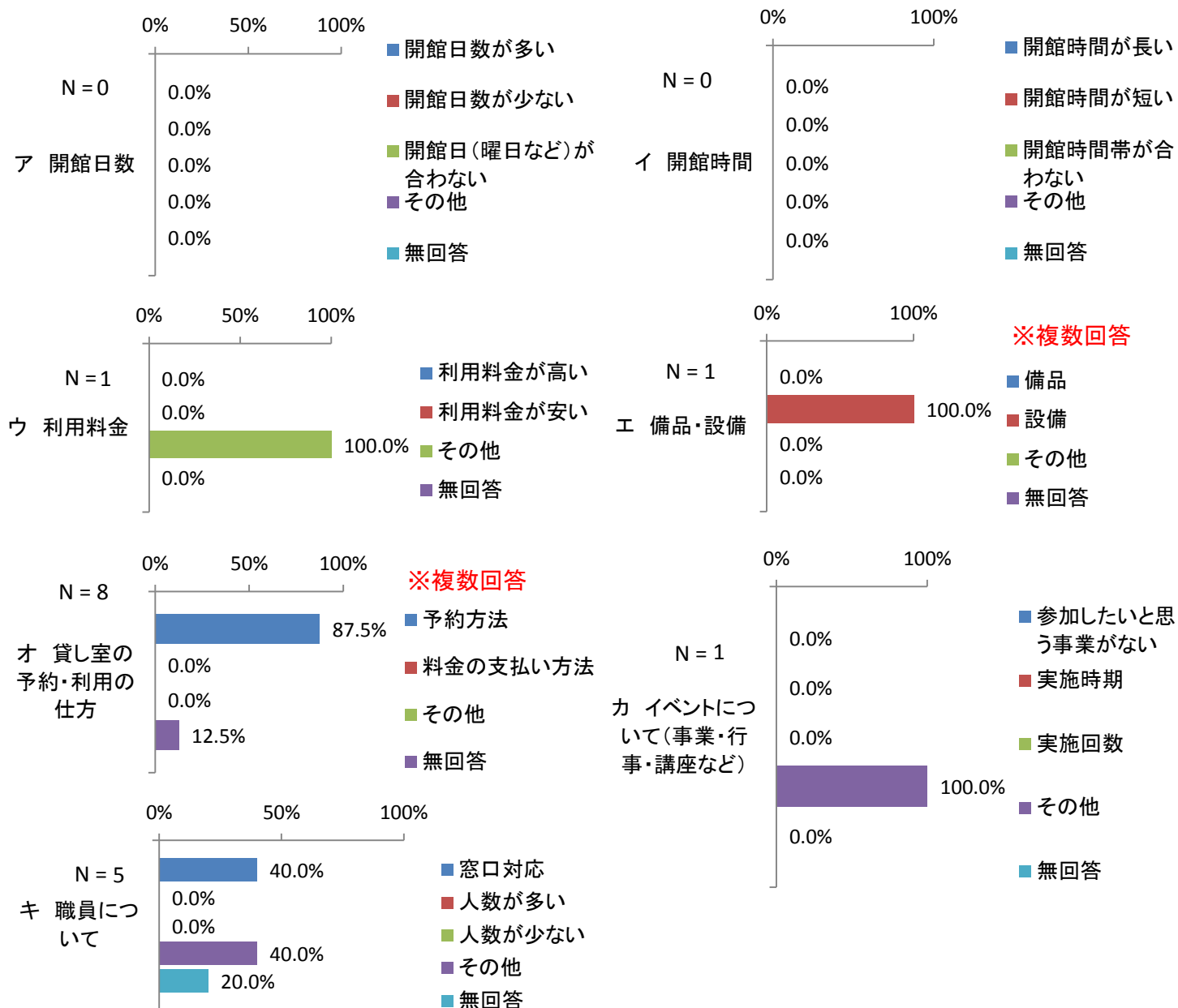
(件数)

**不満足の原因【ク】**  
(主な理由)

- ・対応が事務的で、あたたかみにかける。



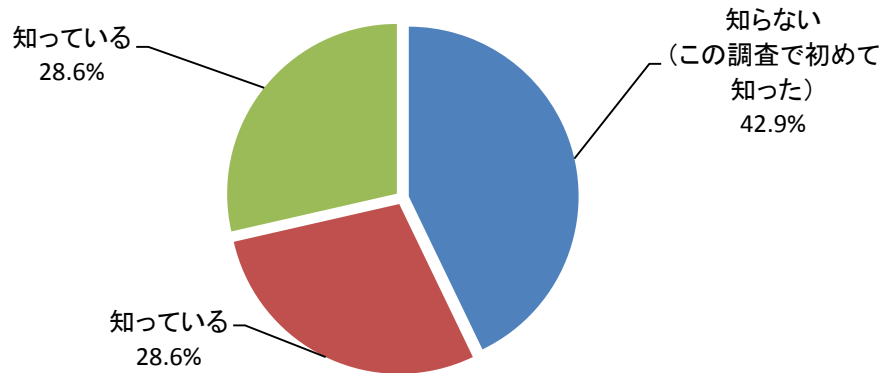
◆不満足の原因【ア～キ】



### 問3

調査対象としている37施設において、築30年以上経っている建物は延床面積割合で、40%に上っています。建物の老朽化が進むと、修繕などのために多くのお金が必要となり、施設を維持することが難しくなるという問題は全国的に起きています。この公共施設老朽化問題について、いずれか1つを選び、番号に○印を付けてください。

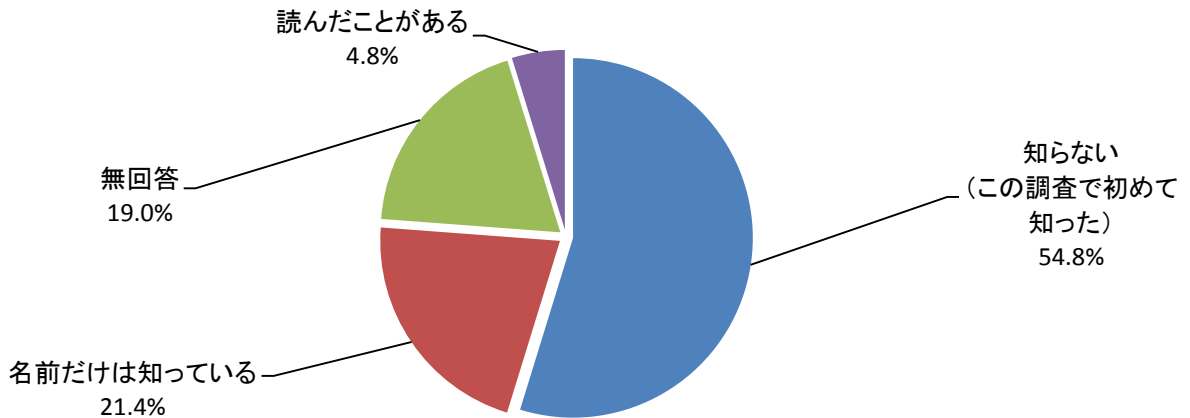
N = 42



### 問4

茅ヶ崎市では、公共施設の「今」をわかりやすくお知らせするデータブックとして「茅ヶ崎市公共施設白書」を平成25年12月に発行しました。茅ヶ崎市公共施設白書について、あてはまるものを1つ選び、番号に○印を付けてください。

N = 42



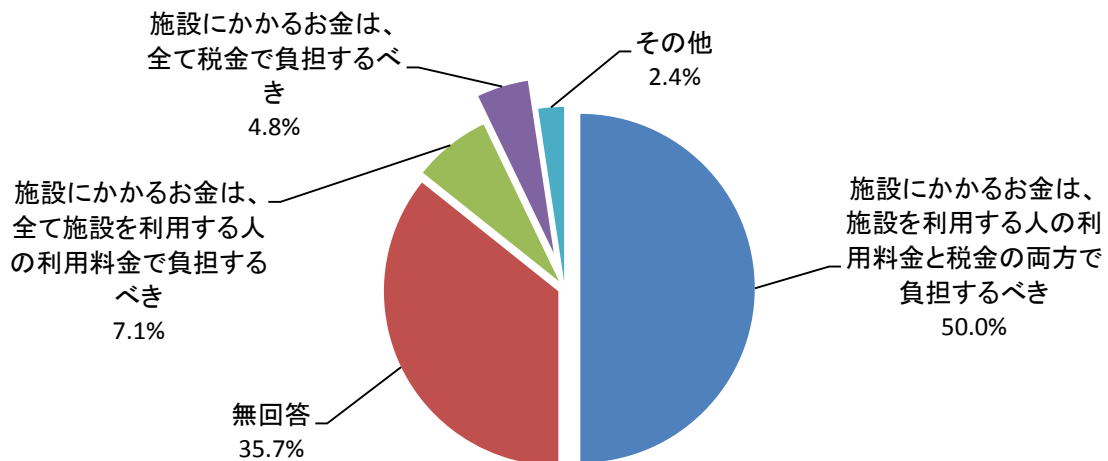
調査対象の37施設全てを対象に「利用料金」の考え方についてお伺いします。

※ここでの「利用料金」は、会議室や貸し室を利用するための利用料金のことを指します。観覧料や入場料金、フリースペースや施設の共用部分などの利用料金ではありません。

### 問5

現在、公共施設の建設や運営には、みなさまの税金が使われています。その一方で、将来にわたって施設を維持するために、「サービスを受けたい(例えば会議室を使用したいなど)」と希望される人が選択的に利用する施設については、応分の利用者負担(利用料金)をお願いする「受益者負担」という考え方があります。このことについて、あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。

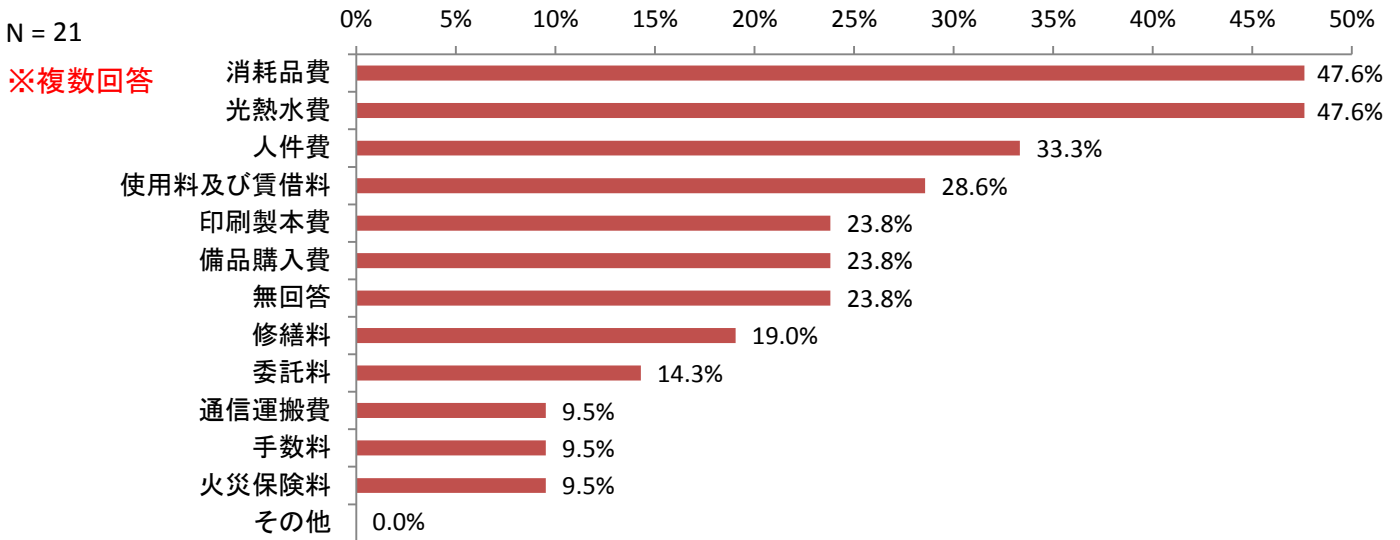
N = 42



**問6**

(※問5で「2. 施設にかかるお金は、施設を利用する人の利用料金と税金の両方で負担すべき」とお答えの方に伺います。)

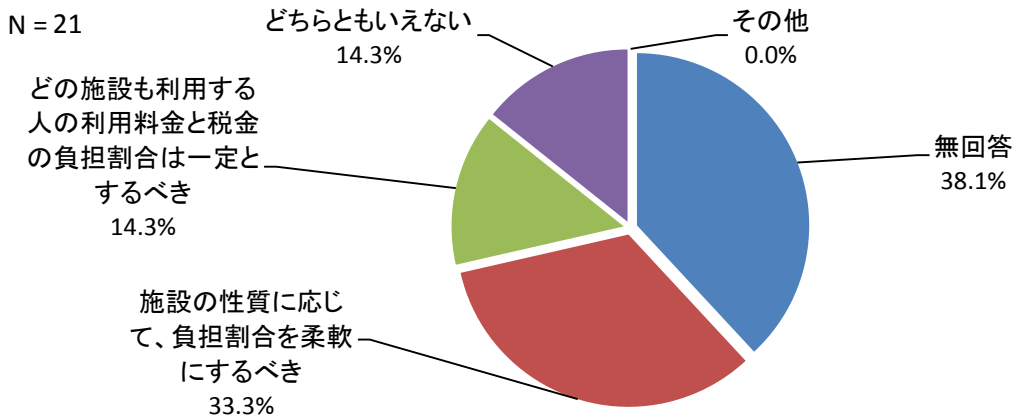
施設を利用する人が利用料金として負担すべき「施設にかかるお金」を「管理運営に係る経費」とした場合、そこに含める経費として適当と思うものを全て選び番号に○印を付けてください。



**問7**

(※問5で「2. 施設にかかるお金は、施設を利用する人の利用料金と税金の両方で負担すべき」とお答えの方に伺います。)

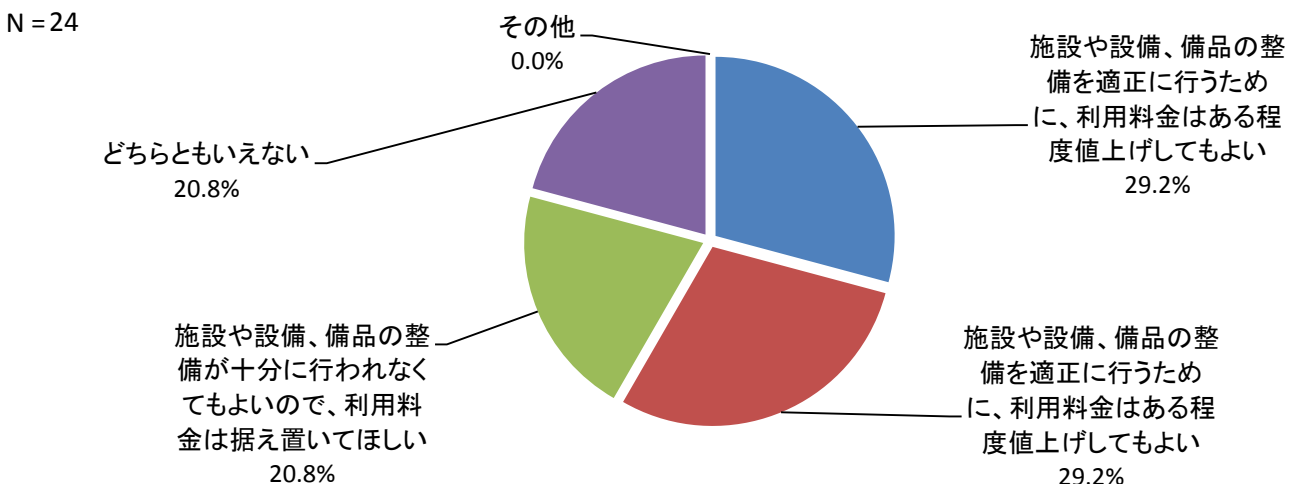
利用する人の利用料金と税金の負担割合は、どの程度が適当と思いますか。あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。



**問8**

(※問5で「1. 施設にかかるお金は、全て施設を利用する人の利用料金で負担すべき」又は「2. 施設にかかるお金は、施設を利用する人の利用料金と税金の両方で負担すべき」とお答えの方に伺います。)

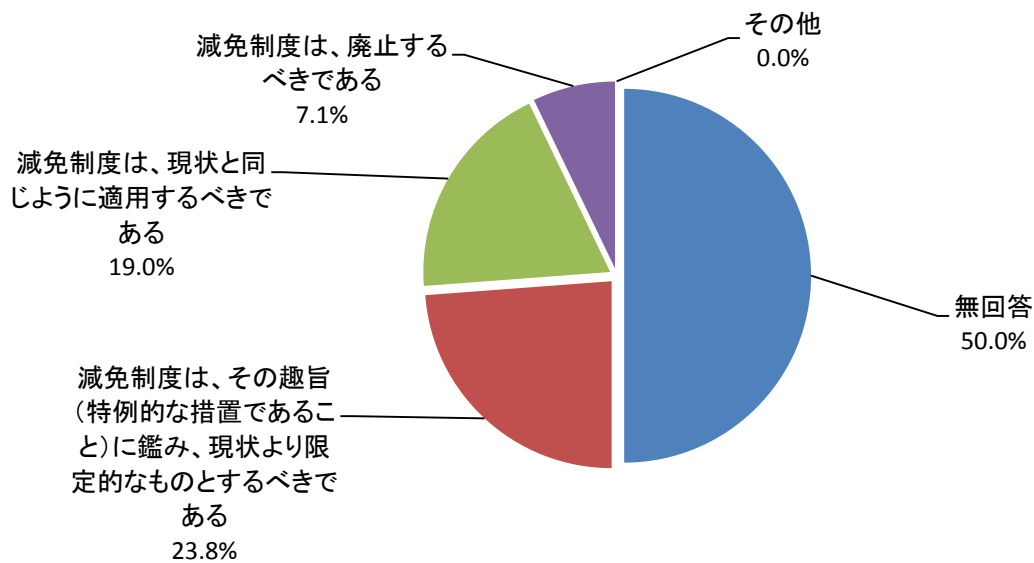
現在の水準で施設の開館日時や設備、備品を維持し、将来にわたって安定したサービスを提供するために、利用料金の改定を行うことについて、あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。



### 問9

いくつかの施設では、利用料金を減額、免除することで、対象となる団体の活動を助ける「減免制度」があります。一方で、減免した分の利用料金は、みなさまの税金で負担していただいております。このことを踏まえ、必要性を精査した上で見直すこととして、あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。

N = 42



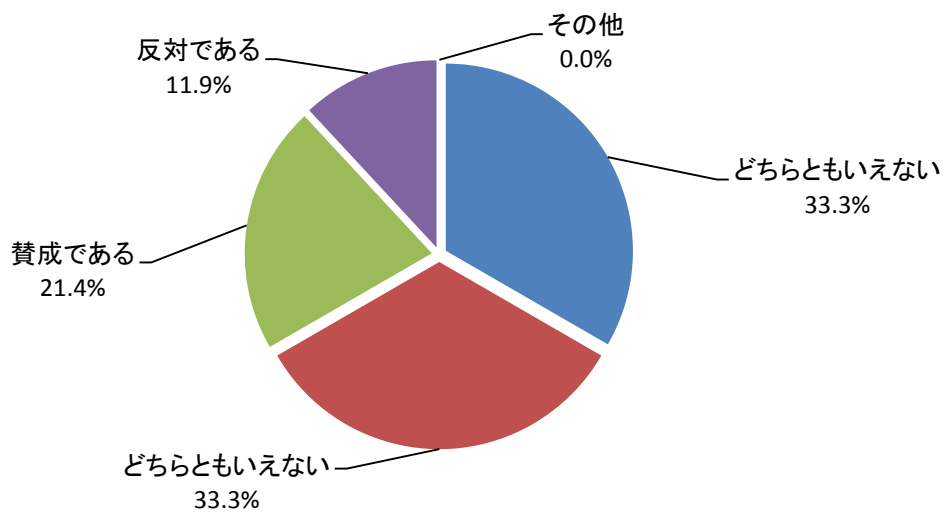
### 問10

前述のとおり、公共施設の建設や運営にはみなさまの税金が使われているため、設置目的に合った利用や、市民の利用に限定しているところがほとんどです。

一方で、一般の利用者よりも申込期間を制限し、割増料金を設定した上で、設置目的外や民間企業等の利用を認めて、利用料金の増収を図るという考え方があります。

このことについて、あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。

N = 42



**問11**

そのほか、市の公共施設について、ご提案等がありましたら、自由にお書きください。

**◆意見の分類及び件数**

| 分類の種類        | 分類の考え方                              | 件数 |
|--------------|-------------------------------------|----|
| 修繕について       | ・施設の修繕に関する意見                        | 0  |
| 運営について       | ・施設の役割における広義の意見                     | 0  |
| 利用について       | ・施設の利用に関する狭義の意見                     | 4  |
| 施設整備について     | ・施設の新設を求める意見。又は、既存施設の改修を求める意見。      | 1  |
| 使用料について      | ・使用料に関する意見                          | 1  |
| 減免について       | ・減免に関する意見                           | 0  |
| 満足度調査の内容について | ・満足度調査の内容に関する意見                     | 0  |
| その他          | ・施設の使用料等の見直しとは関係のない意見。<br>・解読不能な意見。 | 1  |

**<各分類における主な意見>****【利用について】**

おそうじもいきとどいていて、気持ちよく使わせて頂いています。

**【施設整備について】**

公共施設が多すぎるのでは？

**【使用料について】**

公民館5館の利用が無料、老人施設の利用が無料、のため1つの団体がいくつもの団体に分割し利用しているため有料にして、各種団体が利用できるようにする。受益者負担が原則。藤沢市は公民館も有料。