

公共施設満足度調査結果

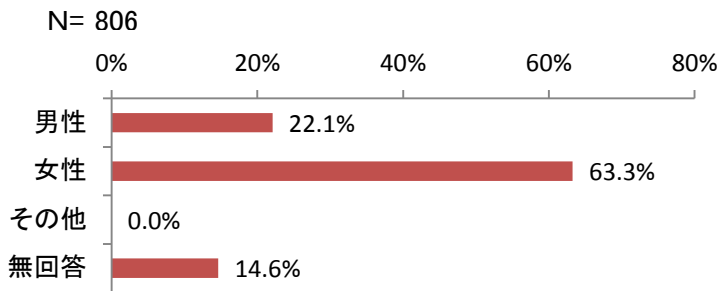
地域集会施設10館まとめ

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。

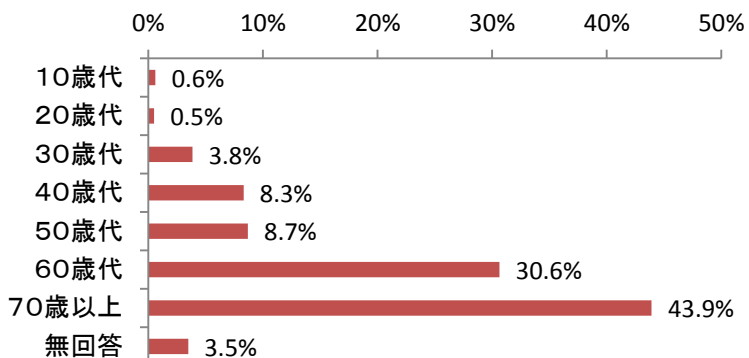
【ア あなたの性別は】

No	カテゴリー	件数	割合
1	男性	178	22.1%
2	女性	510	63.3%
3	その他	0	0.0%
	無回答	118	14.6%
合計		806	100%



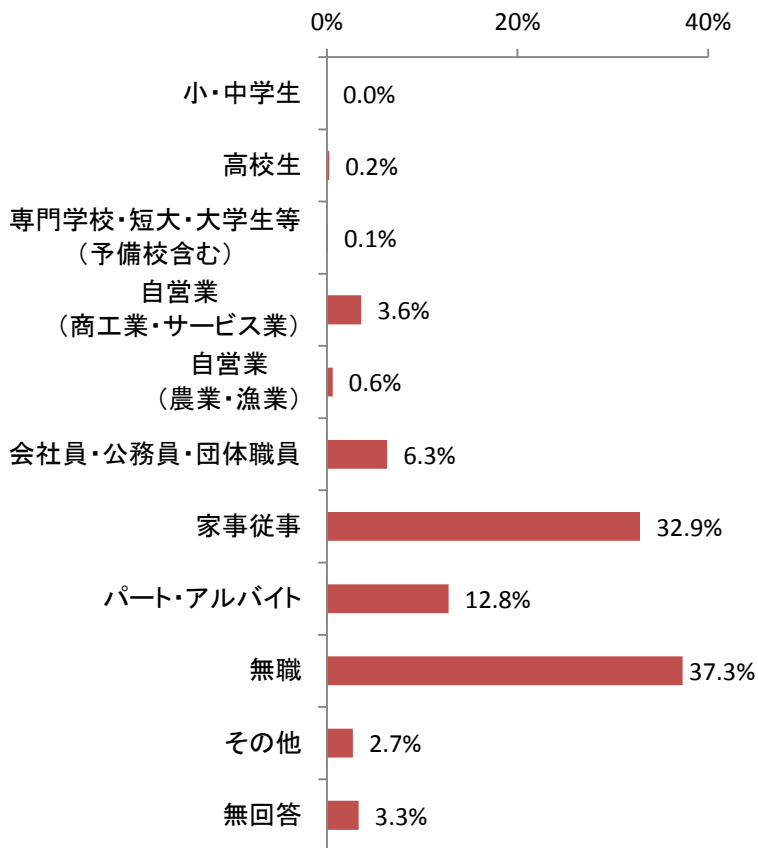
【イ あなたの年齢は】

No	カテゴリー	件数	割合
1	10歳代	5	0.6%
2	20歳代	4	0.5%
3	30歳代	31	3.8%
4	40歳代	67	8.3%
5	50歳代	70	8.7%
6	60歳代	247	30.6%
7	70歳以上	354	43.9%
	無回答	28	3.5%
合計		806	100.0%



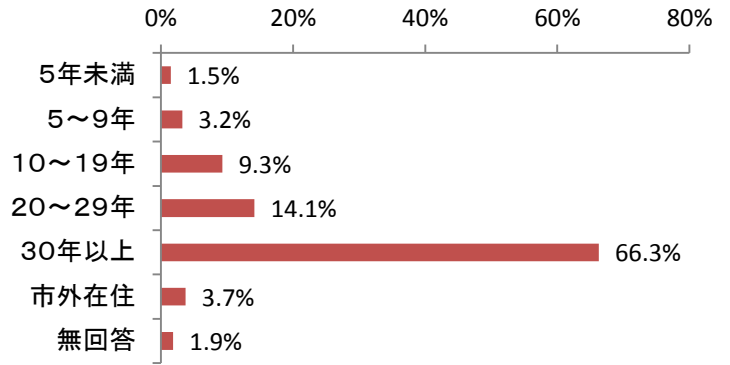
【ウ あなたの職業は】

No	カテゴリー	件数	割合
1	小・中学生	0	0.0%
2	高校生	2	0.2%
3	専門学校・短大・大学生等 (予備校含む)	1	0.1%
4	自営業 (商工業・サービス業)	29	3.6%
5	自営業 (農業・漁業)	5	0.6%
6	会社員・公務員・団体職員	51	6.3%
7	家事従事	265	32.9%
8	パート・アルバイト	103	12.8%
9	無職	301	37.3%
10	その他	22	2.7%
	無回答	27	3.3%
合計		806	100%



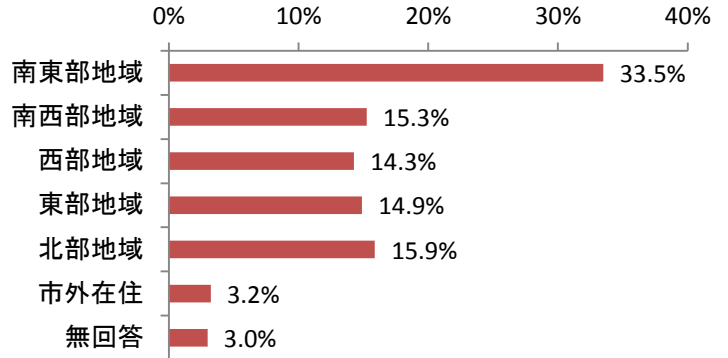
【エ あなたは、茅ヶ崎市内に住んで何年になりますか】

No	カテゴリー	件数	割合
1	5年未満	12	1.5%
2	5～9年	26	3.2%
3	10～19年	75	9.3%
4	20～29年	114	14.1%
5	30年以上	534	66.3%
6	市外在住	30	3.7%
	無回答	15	1.9%
	合計	806	100%



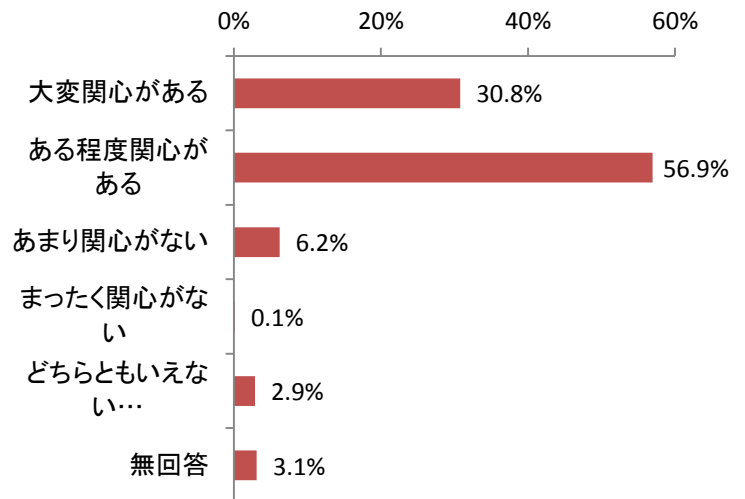
【オ お住まいの地域はどこですか】

No	カテゴリー	件数	割合
1	南東部地域	270	33.5%
2	南西部地域	123	15.3%
3	西部地域	115	14.3%
4	東部地域	120	14.9%
5	北部地域	128	15.9%
6	市外在住	26	3.2%
	無回答	24	3.0%
	合計	806	100%



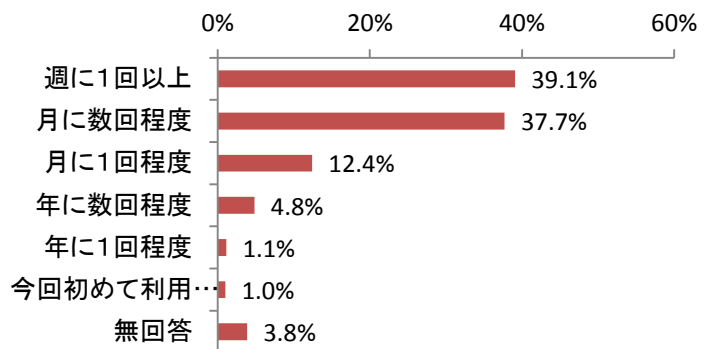
【カ あなたは、公共施設のあり方に関心をお持ちですか】

No	カテゴリー	件数	割合
1	大変関心がある	248	30.8%
2	ある程度関心がある	459	56.9%
3	あまり関心がない	50	6.2%
4	まったく関心がない	1	0.1%
5	どちらともいえない・わからない	23	2.9%
	無回答	25	3.1%
	合計	806	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	315	39.1%
2	月に数回程度	304	37.7%
3	月に1回程度	100	12.4%
4	年に数回程度	39	4.8%
5	年に1回程度	9	1.1%
6	今回初めて利用した	8	1.0%
	無回答	31	3.8%
	合計	806	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。

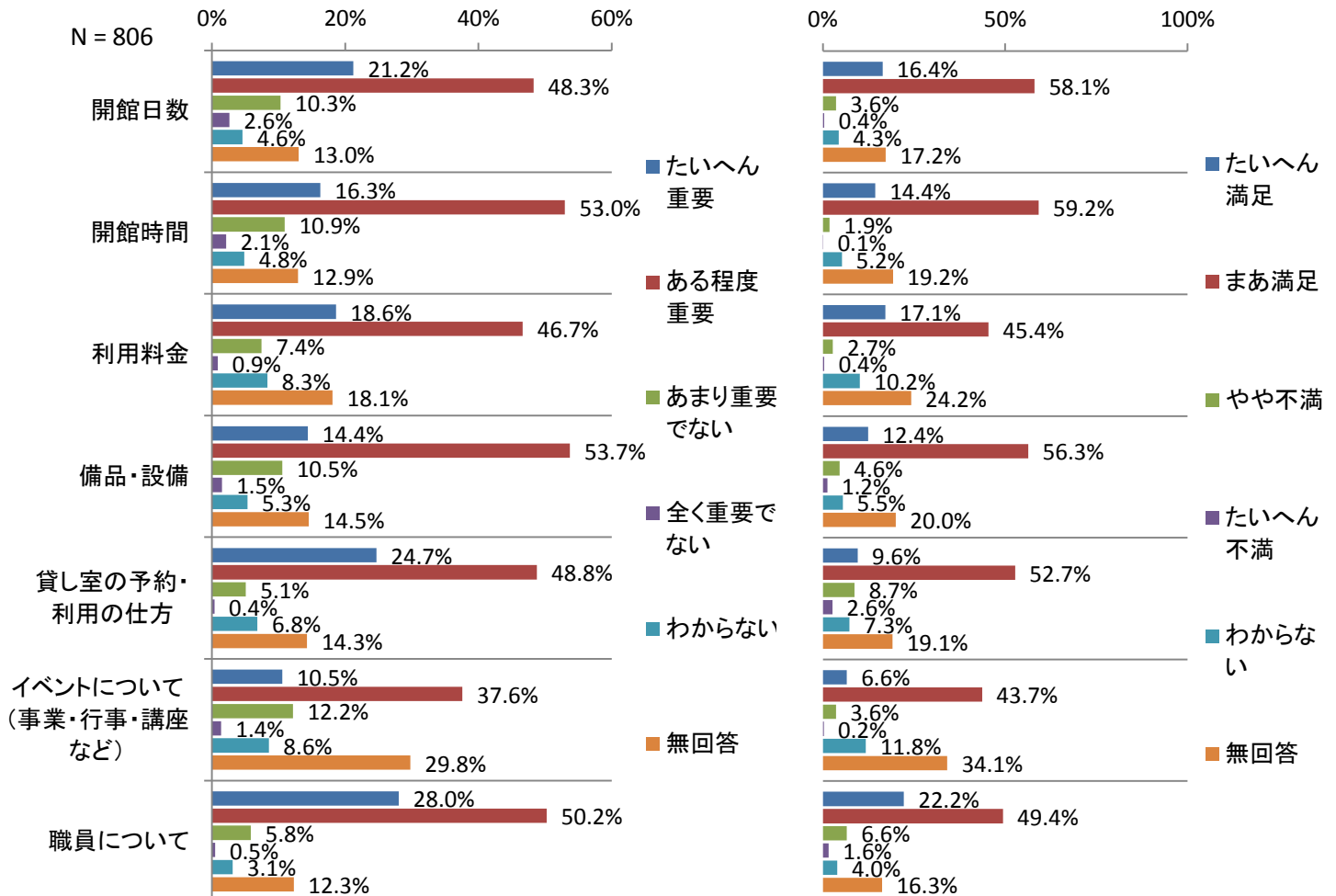
また、満足度で「やや不満」「たいへん不満」に○印を付けた場合は、その理由として最もあてはまるものを下の枠内から選び、記号に○印を付けてください。

N = 806

	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	171	389	83	21	37	105	132	468	29	3	35	139
	21.2%	48.3%	10.3%	2.6%	4.6%	13.0%	16.4%	58.1%	3.6%	0.4%	4.3%	17.2%
イ 開館時間	131	427	88	17	39	104	116	477	15	1	42	155
	16.3%	53.0%	10.9%	2.1%	4.8%	12.9%	14.4%	59.2%	1.9%	0.1%	5.2%	19.2%
ウ 利用料金	150	376	60	7	67	146	138	366	22	3	82	195
	18.6%	46.7%	7.4%	0.9%	8.3%	18.1%	17.1%	45.4%	2.7%	0.4%	10.2%	24.2%
エ 備品・設備	116	433	85	12	43	117	100	454	37	10	44	161
	14.4%	53.7%	10.5%	1.5%	5.3%	14.5%	12.4%	56.3%	4.6%	1.2%	5.5%	20.0%
オ 貸し室の予約・利用の仕方	199	393	41	3	55	115	77	425	70	21	59	154
	24.7%	48.8%	5.1%	0.4%	6.8%	14.3%	9.6%	52.7%	8.7%	2.6%	7.3%	19.1%
カ イベントについて (事業・行事・講座など)	85	303	98	11	69	240	53	352	29	2	95	275
	10.5%	37.6%	12.2%	1.4%	8.6%	29.8%	6.6%	43.7%	3.6%	0.2%	11.8%	34.1%
キ 職員について	226	405	47	4	25	99	179	398	53	13	32	131
	28.0%	50.2%	5.8%	0.5%	3.1%	12.3%	22.2%	49.4%	6.6%	1.6%	4.0%	16.3%

重要度

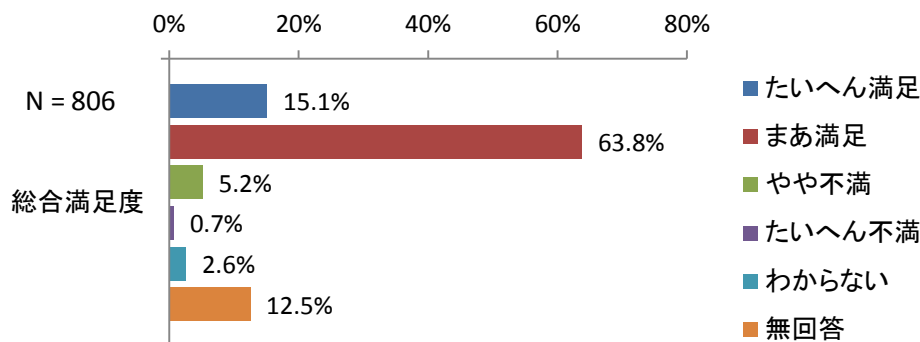
満足度



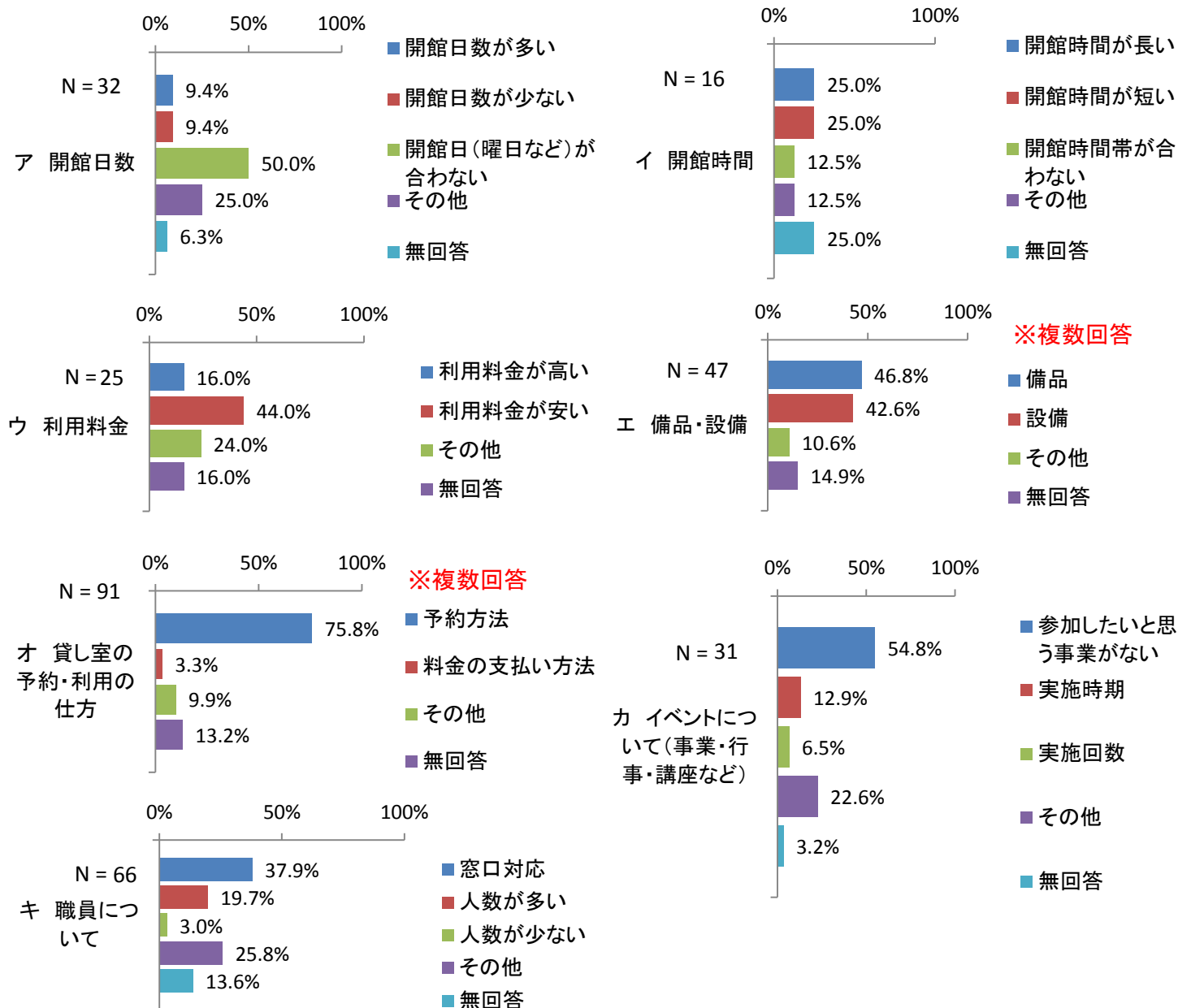
		満足度					
		たいへん満足	まあ満足	やや不満	たいへん不満	わからない	無回答
ク	総合満足度	122 15.1%	514 63.8%	42 5.2%	6 0.7%	21 2.6%	101 12.5%

(件数)

不満足の原因【ク】  
(主な理由)  
※( )の施設名は調査実施施設  
①となりの部屋が空いているのに、半分しか使用出来ないのが？です。(浜須賀会館)  
②使いたい時に使えない。空があっても借りられないのは、おかしい。もっと利用が増えるように借りやすくしてほしい。フリースペースがある所を増やして、地域のつながりをもてるようにしてほしい。(海岸地区コミュニティセンター)  
③駐車場がない、又は少ない。高齢者の車の利用出来る様にしてほしい。(小和田地区コミュニティセンター)  
④予約・キャンセルの方法を改善してほしい。毎回毎回1か月前の同じ日に予約に行くことは大変です。もう少し他市の方法を見習ってほしい。(茅ヶ崎地区コミュニティセンター)  
⑤駐車場が無い事(高砂コミュニティセンター)



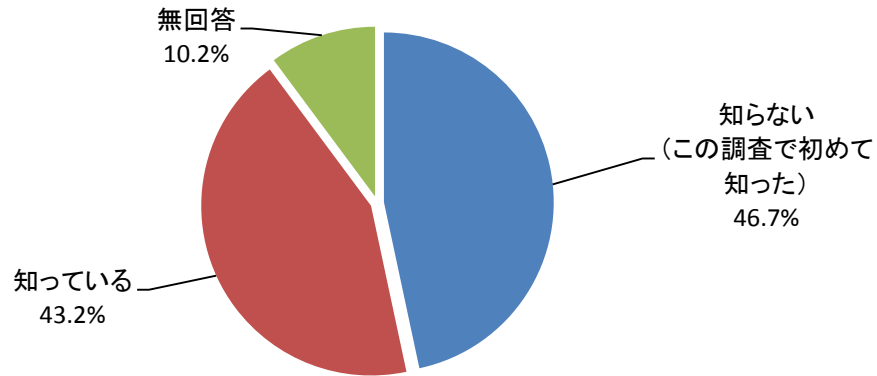
### ◆不満足の原因【ア～キ】



### 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。

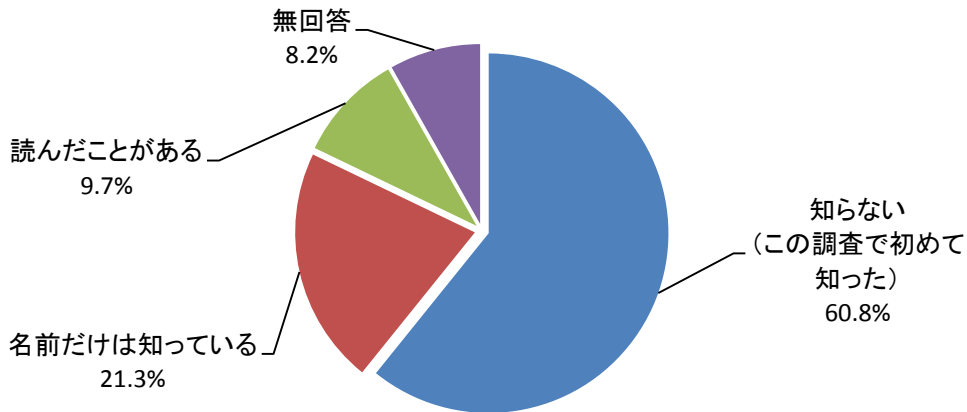
N = 806



### 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 = 806



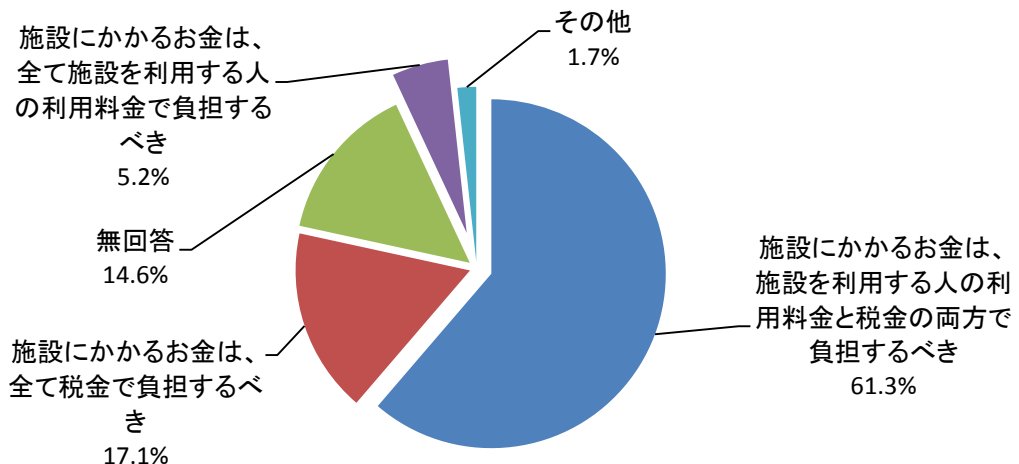
調査対象の37施設全てを対象に「利用料金」の考え方についてお伺いします。

※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。

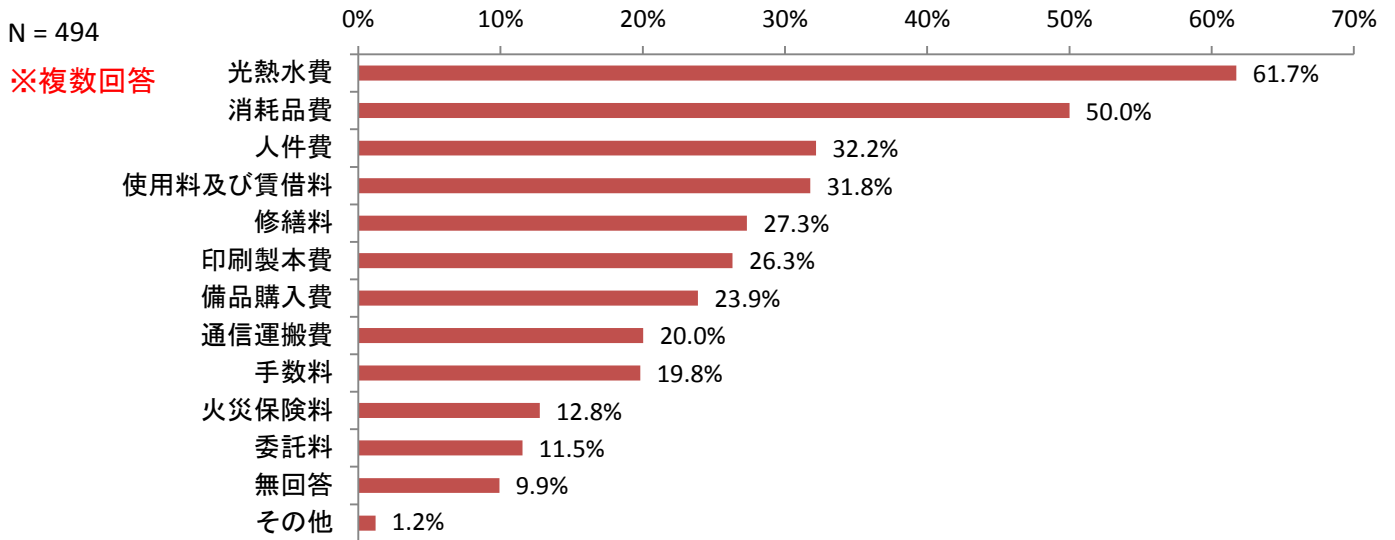
N = 806



### 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。)

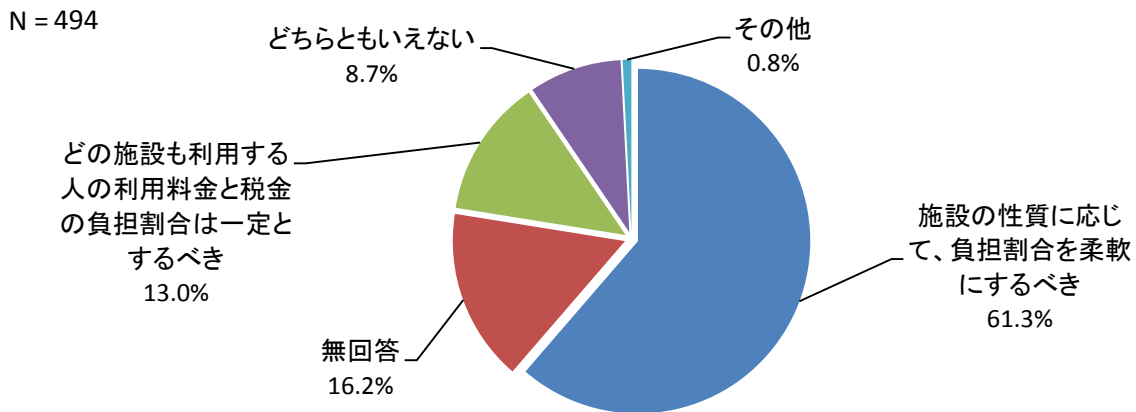
施設を利用する人が利用料金として負担すべき「施設にかかるお金」を「管理運営に係る経費」とした場合、そこに含める経費として適当と思うものを全て選び番号に○印を付けてください。



### 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。)

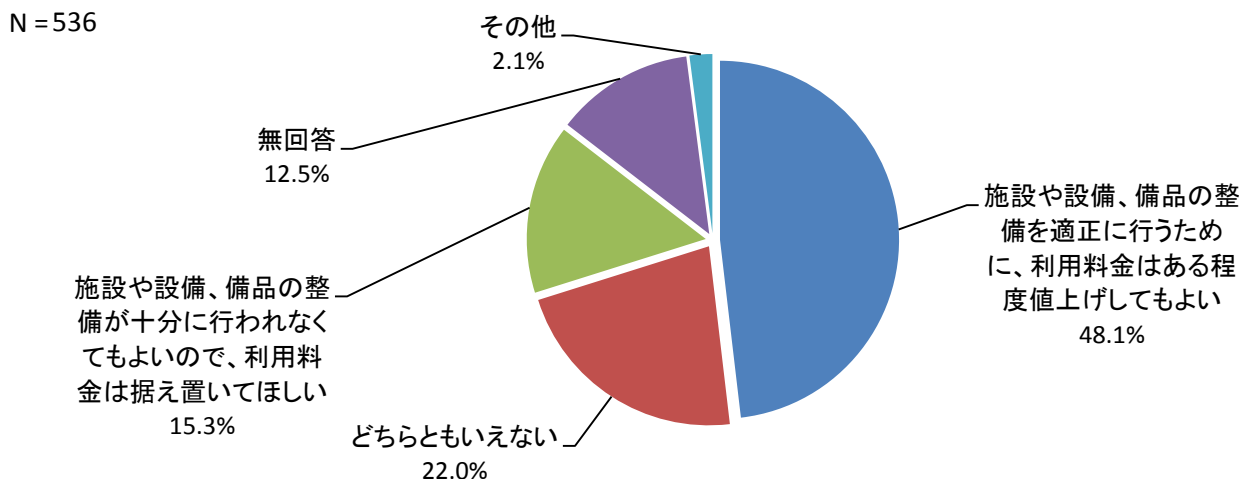
利用する人の利用料金と税金の負担割合は、どの程度が適当と思いますか。あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。



### 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。)

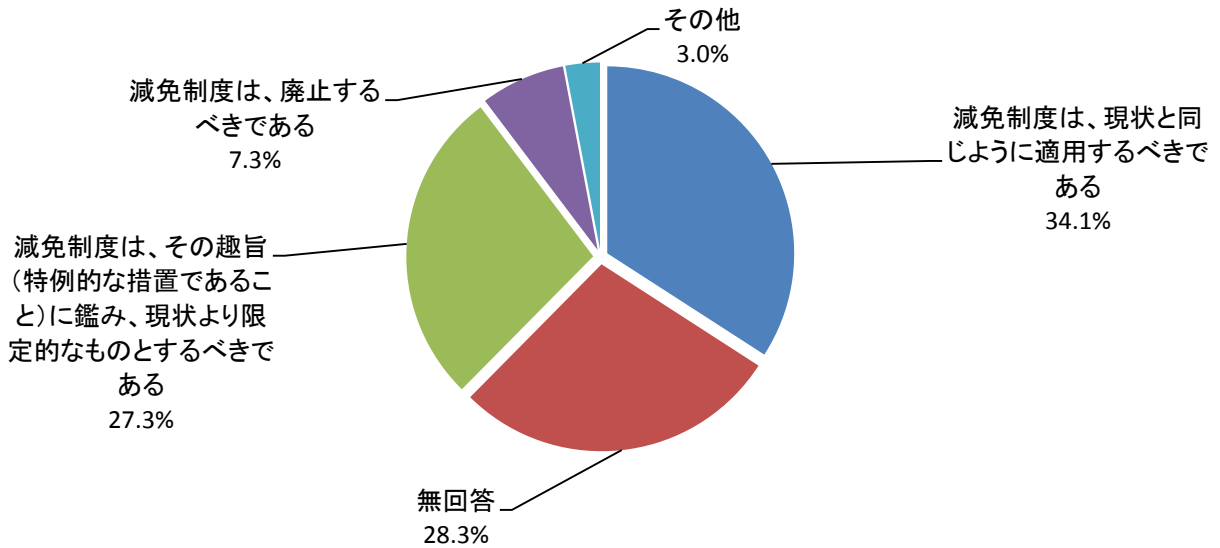
現在の水準で施設の開館日時や設備、備品を維持し、将来にわたって安定したサービスを提供するために、利用料金の改定を行うことについて、あなたの考えに最も近いものを1つ選び、番号に○印を付けてください。



### 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 = 806



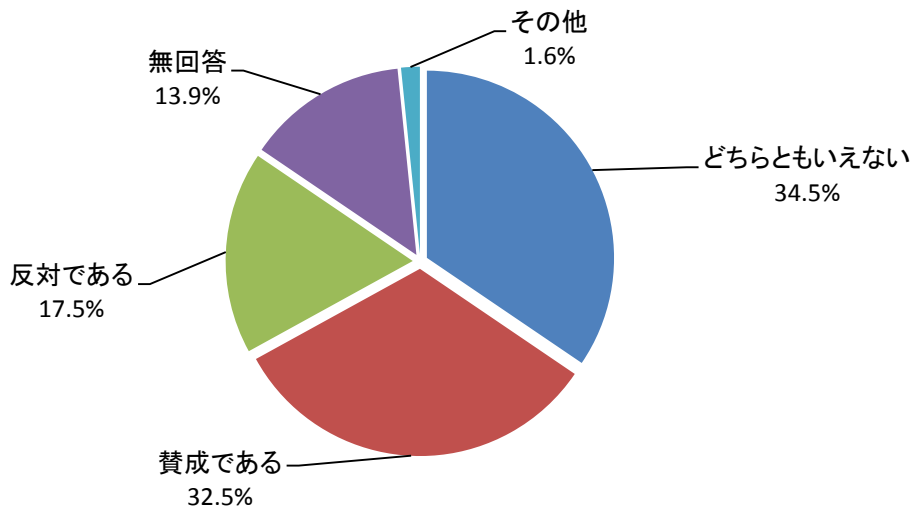
### 問10

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 = 806





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	1
運営について	・施設の役割における広義の意見	22
利用について	・施設の利用に関する狭義の意見	47
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。	33
使用料について	・使用料に関する意見	40
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	7
その他	・施設の使用料等の見直しとは関係のない意見。 ・解説不能な意見。	36

<各分類における主な意見>

※( )の施設は調査実施施設

【修繕について】

- ① コミセンのトイレの水(手洗用)の量が少なく、満足のいく手洗いができない事がしばしばです。多勢の人が利用する日時には水圧をあげて、感染予防の一助の手洗いが出来るようにしていただきたい。(鶴嶺東コミュニティセンター)

【運営について】

- ① 人件費を減らす方法として、施設の管理運営を地区のボランティアに一部を託し、有給人員を整理することが考えられる。(浜須賀会館)
- ② 私の利用しているコミュニティセンターは、サークル活動も活発で、生涯学習としての役目を果たすため十分に役立っていると思います。市内にある各コミセンでの催しや、どんなサークルが活動しているかなどの紹介が一年に一度くらいあったらいいなと思います。転居してきた方や、何か始めたいと思っている方の案内になるものか必要ではないでしょうか。(小出地区コミュニティセンター)
- ③ どの施設も人が多すぎます。(すべての施設を見たわけではありません。)人を減らせば人件費が助かる。(茅ヶ崎地区コミュニティセンター)
- ④ コミセンは一般市民が安い人件費で運営しているが、公民館市職員が勤務している。よって公民館の人件費が数万円かかっていると思われる。よって今後公民館の建て替はしないでコミセンを充実させてはどうか。(鶴嶺東コミュニティセンター)
- ⑤ コミセンは地域の人々の、交流の場、研修、親睦の場であるので、民間企業、政治、宗教、営利目的の各団体の利用は絶対認めることは出来ません。(地域に関係のない団体の利用は認めない)(高砂コミュニティセンター)

【利用について】

- ① いつも会館を使わせていただき有難いと思います。一つお願いですが、浜須賀会館の玄関からロビーに入るところに、ガラスの立派なドアがあります。それを押したり引いたりして開閉するのですが、高齢者や身体の不自由な者にとって、大変重く、難儀しております。どちらか一方を自動扉にしていただけると、助かるのですが。予算のこともありますが、ご一考ください。(浜須賀会館)
- ② ピアノを設置している所もあるようですが、ピアニストの育成が目的でなく、音感の育成が目的なのであれば、木琴や鉄琴などの(シロフォン)でも十分に効果は、達せられると思います。調律などの維持費や設置面積なども、もったいないと思います。  
カラオケ装置は、新曲のダウンロードとか何とかで、24Hr通電しっぱなしになっていますが、ダウンロードは月初め日とか、週の何曜日とかにして、特定日のみ通電状態にしておく様にする事で省電力につながり、ムダな電気の消費を抑える事ができます。大所からの御指導をお願いいたします。(小和田地区コミュニティセンター)
- ③ 施設管理運営委員のメンバーが何年も変わらず独占的で納得がいけない時がある。カラーが変わらない。(小出地区コミュニティセンター)
- ④ 設備利用者の備品(現在持込)を保管できる運営を考えてほしい。  
設備は地域に向けていると思うので仕方ないのかと思うが、今の時成駐車スペースをある程度確保してほしい。(コミュニティセンター湘南)
- ⑤ 予約も1ヶ月まとめて予約出来ると助かります。又、サークルで先生のお礼も少ないので、高い報酬を支払ってるサークルは利用できない様にすべきだと思います。(茅ヶ崎地区コミュニティセンター)
- ⑥ 駐車場の駐車できる台数が少ないと思います。土、日の車の多く来ると予想される時は、隣接の小学校と提携するなど台数増ができないでしょうか。(鶴嶺東コミュニティセンター)
- ⑦ 当日の空きがあれば個人の使用(楽器・歌・ダンス等の練習)を認めていただけると良いのですが。時間は短く(1時間~1時間半程度)でもいいので。ご近所迷惑になるのではなかなか家では個人練習が出来ないものなので近くて安く練習できるといいないつも思っています。(高砂コミュニティセンター)



## 【施設整備について】

- ① 高齢者が利用しやすい様に、フローアにもタタミ等の和室はこれから通用しない。エレベーターを付ける。高齢者を考えた施設に改良すると良い。(浜須賀会館)
- ② 古くなった公共施設を、ずっと維持するのではなく、人口に応じて閉館すべきだと思います。(小和田地区コミュニティセンター)
- ③ 高齢化が進んでいる現状で、徒歩内にある公共施設の充実は中高年代の身体、精神面で生き活きとした生活を送るのに重要である。  
デイサービス施設の手前で自発的に活動する場、高齢者活動の場として充実してほしい。今後、介護保険料だけの施設充実にかかる費用を前の段階に予算を取り、元気な意欲のある老人力の活動の場として充実を希望します。(茅ヶ崎地区コミュニティセンター)

## 【使用料について】

- ① 公共施設だから税を投入するという考え方は、止めなければなりません。超高齢化社会が迫っています。税はそちらへ投入し、施設利用は、基本は受益者負担すべきである。福祉目的の使用であっても、減免するのではなく、その組織、団体等の設立目的、活動内容、助成金を受けているか否かを精査して利用料を判断すべきであろう。又、施設運営経費を民間に委託しているなら、その経費は運営費の中で独立採算が原則では？(浜須賀会館)
- ② 今は無料で利用していますが、税金を使っている以上、利用していない方も多数いますので、利用者が利用料を負担すべきだと思います。他市では利用料を払っている所が多いように思います。(海岸地区コミュニティセンター)
- ③ 施設料金設定は、非常に難しいと思います。立派な施設を作っても料金が高すぎると利用率が悪くなるし、無料だと市民の負担が多くなり過ぎるので、適切な料金設定が必要です。そのために、利用者からの料金アンケート、市民利用者などによるモニタリングを年に数回開き、適切な料金を決定することが必要です。一概に言えないが、無料が一番良くない。利用者の応分の負担は必要だと思う。利用率の悪い施設は有料で民間企業にも使ってもらおう。市民よりも高めの料金を設定する。とにかく、遊休施設を少なくし、経費を回収することです。(小和田地区コミュニティセンター)
- ④ 公共施設は、身近な地域の方々の利用施設なので、料金が上がると利用できなくなってしまう方が増えてしまうのではないかと思います。料金が利用者に負担のかからない程度のもなら上がったとしても、しょうがないと思います。(小出地区コミュニティセンター)
- ⑤ 税金で今迄と同様の体制を望むことは難しいと思います。しかし、全ての利用者から一律に徴収するというのはいかなるものでしょうか。厳しい財政は市政と同様の福祉団体…これはある意味で行政の力の及ばないところを助けています。そのメンバーは全てボランティアです。当然時間だけでなく身銭を切る場合も多いにあるのが現状です。そんな人達の集まりからも徴収なんて考えられません！(コミュニティセンター湘南)
- ⑥ 施設利用料金を若干でも取るべきかと思う。例えば1人1回100程度ならそれほど負担ではないと思います。(茅ヶ崎地区コミュニティセンター)
- ⑦ 公共施設(特に地域のコミュニティセンターは)、地域の活性化には、欠かせない場所であるので、市民が利用する場合は、無料とすべきである。(南湖会館)
- ⑧ 今後の財政の問題に備え、原則として、施設の使用料は有料とすべきと思われます。(鶴嶺東コミュニティセンター)
- ⑨ 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。(鶴嶺西コミュニティセンター)
- ⑩ 現在、各コミセンの会議室等の利用は、すべて無料となっていて、年間の維持管理費は、全額、市の負担で管理しているのが現状です。他の公共施設(勤労市民会館、青少年会館、体育館等)は、利用料金を予約時に徴収し、有料としているようです。有料の理由は、それなりの根拠があると思いますが、各コミセンも市の負担を軽減すべく利用料金を徴収することを提案いたします。利用料金については、管理する人件費、光熱費、年間の各設備委託料等の一部を利用者に負担してもらおうのを前提とします。利用料金の金額については、他の公共施設でも統一していないようなので、各コミセンは独自で設定するのが望ましい。利用料金の設定には他の公共施設の利用料金を参考にしながら、各貸室の面積、設備内容、コミセンの立地条件等を考慮しながら設定したらよいと思います。(高砂コミュニティセンター)

## 【満足度調査の内容について】

- ① 質問の内容が分かりにくく、何度も読み返しました。もっとわかりやすくして下さい。(海岸地区コミュニティセンター)
- ② このアンケートがとても解りにくく、解答しにくかった。公共施設と言っても、いろいろな目的の施設があり、それを一緒にしてしまうのは無理があると思う。(南湖会館)
- ③ このアンケートはおかしいと思います。市が考え、決めるべきことを一般の人にアンケートで直接聞くということは、アンケートの基本を知らないと考えざるを得ません一般の人の感じていること、考えを聞きとり、参考にすることがアンケートではないでしょうか。一般の人の何%がこのアンケート内容を理解して答えているのでしょうか？例：・会館日数の重要度とは？・全体の経費もわからず、経費の内訳なんて考えられませんetc。これにどれだけに経費がかかっているのですか。(高砂コミュニティセンター)