

令和5年度

大村市市民交流プラザでの利用者アンケート

1 実施主体

指定管理者 SINCO・NBC・SOCIA JV

2 アンケート実施期間

令和5年11月6日～令和6年2月18日

3 アンケート実施方法

施設利用者へ受付窓口で依頼し、その場で記入してもらう方法で実施

4 アンケート項目

- ①回答者属性
- ②利用条件等
- ③接客態度、施設管理の状況等
- ④総合的な評価
- ⑤その他(意見等)

5 アンケート回収数

213件

6 施設の所管課

産業振興部商工振興課

7 総括（施設の所管課長）

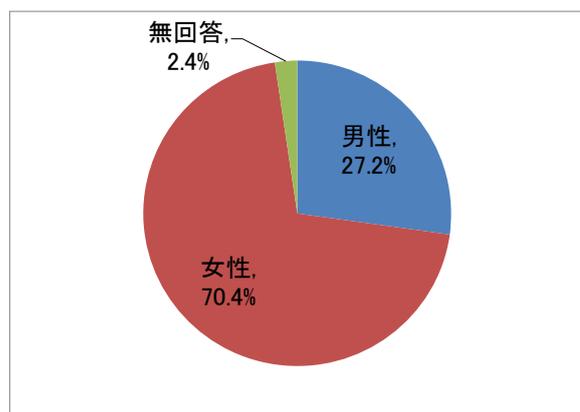
利用者がコロナ禍前の水準に戻りつつある中、指定管理者はしっかりと施設のサービスの維持・向上に取り組んでおられ、満足度のアンケートの結果をみても、約9割の利用者から「とても満足」、「満足」との回答が得られている。

自由意見も職員の対応や施設の使いやすさなども良い評価が多く、施設自体の評価は良好であることがうかがえるが、予約や利用申込みが他と比べると満足度がやや低い結果が出ているので、デジタル化への移行等も視野に入れながら利用しやすい方法を今後検討していきたい。

— 集計結果 —

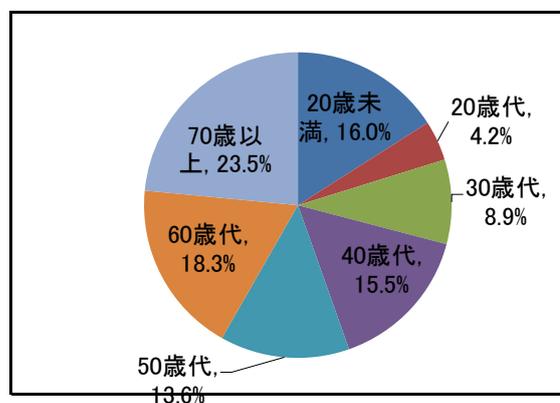
①-1 性別

項目	人数	構成比
男性	58	27.2%
女性	150	70.4%
無回答	5	2.4%
合計	213	100%



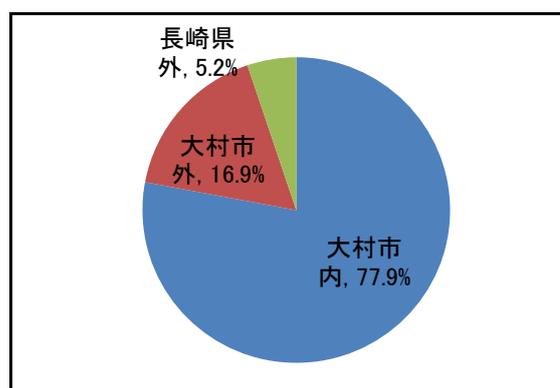
①-2 年齢

項目	人数	構成比
20歳未満	34	16.0%
20歳代	9	4.2%
30歳代	19	8.9%
40歳代	33	15.5%
50歳代	29	13.6%
60歳代	39	18.3%
70歳以上	50	23.5%
無回答	0	-
合計	213	100%



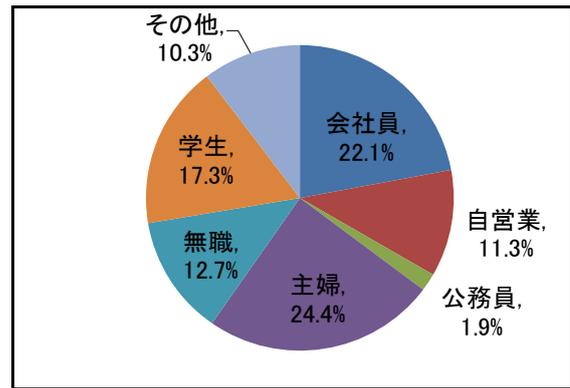
①-3 住所

項目	人数	構成比
大村市内	166	77.9%
大村市外	36	16.9%
長崎県外	11	5.2%
無回答	0	-
合計	213	100%



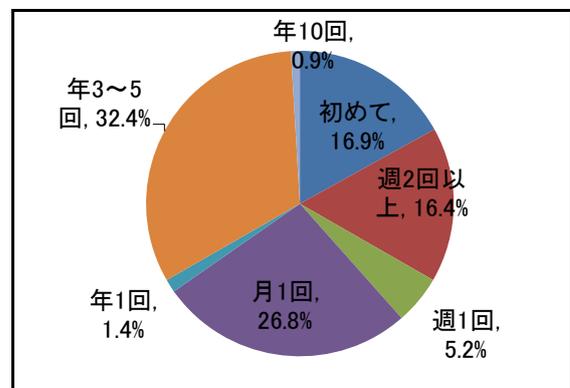
①-4 職業

項目	人数	構成比
会社員	47	22.1%
自営業	24	11.3%
公務員	4	1.9%
主婦	52	24.4%
無職	27	12.7%
学生	37	17.3%
その他	22	10.3%
未回答	0	-
合計	213	100%



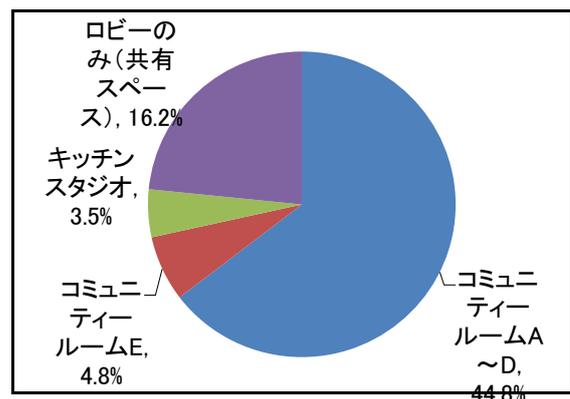
②-1 利用回数

項目	人数	構成比
初めて	36	16.9%
週2回以上	35	16.4%
週1回	11	5.2%
月1回	57	26.8%
年1回	3	1.4%
年3~5回	69	32.4%
年10回	2	0.9%
無回答	0	-
合計	213	100%



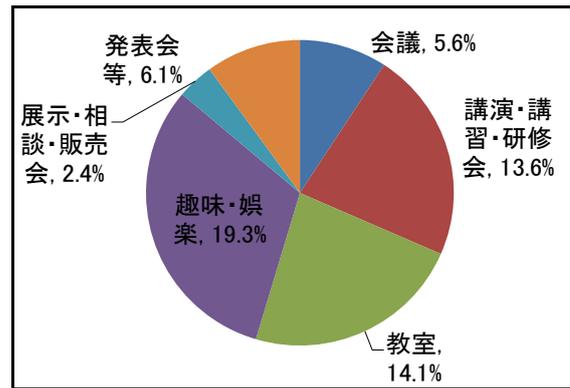
②-2 利用施設

項目	人数	構成比
コミュニティールームA~D	102	44.8%
コミュニティールームE	11	4.8%
キッチンスタジオ	8	3.5%
ロビーのみ(共有スペース)	37	16.2%
ホール(舞台のみ含む)	29	12.7%
ラウンジ(展示室)	21	9.2%
楽屋A~C	20	8.8%
会議室	0	-
合計	228	100.0%



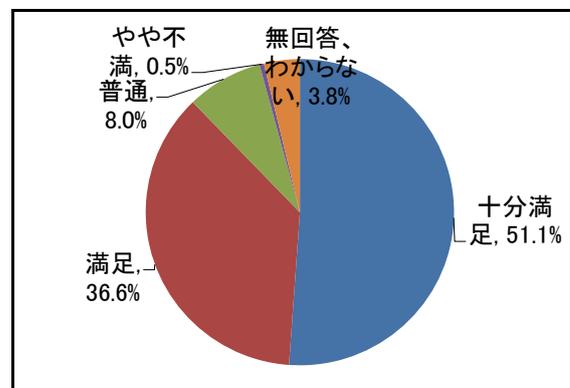
②-3 利用目的

項目	人数	構成比
会議	12	5.6%
講演・講習・研修会	29	13.6%
教室	30	14.1%
趣味・娯楽	41	19.3%
展示・相談・販売会	5	2.4%
発表会等	13	6.1%
学習・練習	61	28.6%
その他	22	10.3%
未回答	0	-
合計	213	100.0%



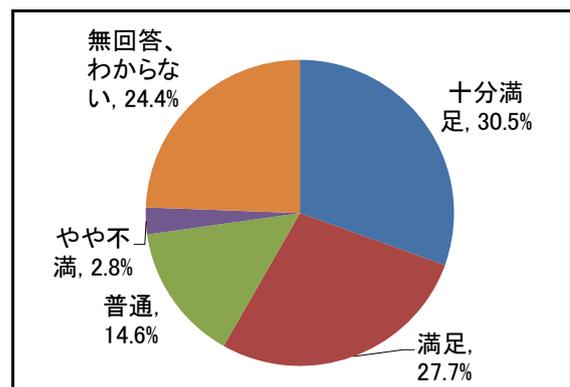
②-4 開館日、利用時間の利用しやすさ

項目	人数	構成比
十分満足	109	51.1%
満足	78	36.6%
普通	17	8.0%
やや不満	1	0.5%
不満	0	-
無回答、わからない	8	3.8%
合計	213	100%



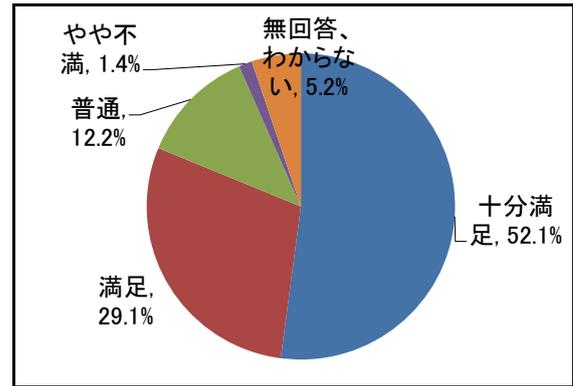
②-5 予約、利用申し込みのしやすさ

項目	人数	構成比
十分満足	65	30.5%
満足	59	27.7%
普通	31	14.6%
やや不満	6	2.8%
不満	0	-
無回答、わからない	52	24.4%
合計	213	100%



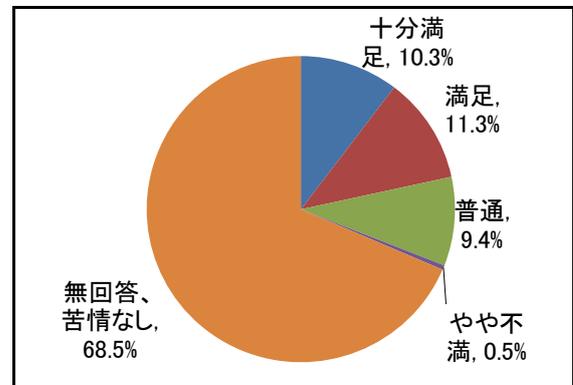
③-1 職員の接客態度

項目	人数	構成比
十分満足	111	52.1%
満足	62	29.1%
普通	26	12.2%
やや不満	3	1.4%
不満	0	-
無回答、わからない	11	5.2%
合計	213	100%



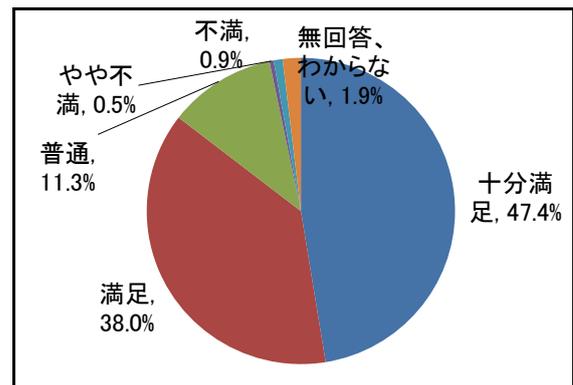
③-2 苦情への対応

項目	人数	構成比
十分満足	22	10.3%
満足	24	11.3%
普通	20	9.4%
やや不満	1	0.5%
不満	0	-
無回答、苦情なし	146	68.5%
合計	213	100%



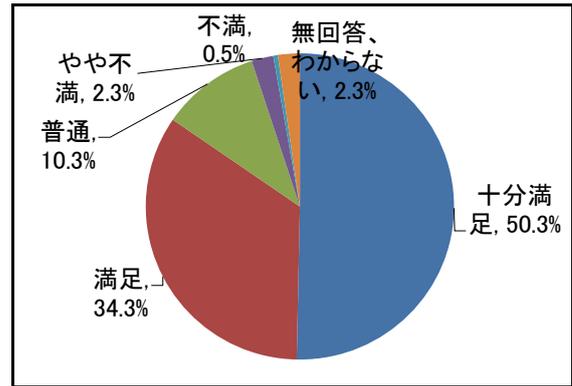
③-3 設備管理の程度

項目	人数	構成比
十分満足	101	47.4%
満足	81	38.0%
普通	24	11.3%
やや不満	1	0.5%
不満	2	0.9%
無回答、わからない	4	1.9%
合計	213	100%



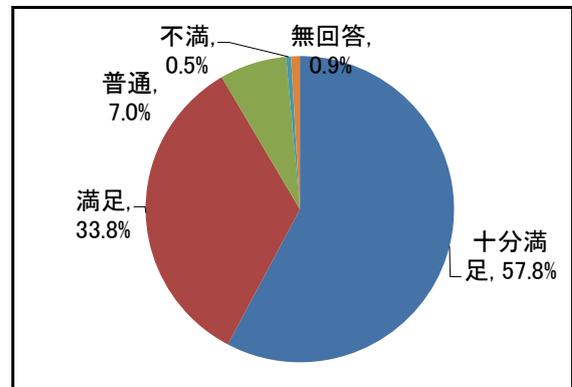
③-4 備品整備の程度

項目	人数	構成比
十分満足	107	50.3%
満足	73	34.3%
普通	22	10.3%
やや不満	5	2.3%
不満	1	0.5%
無回答、わからない	5	2.3%
合計	213	100%



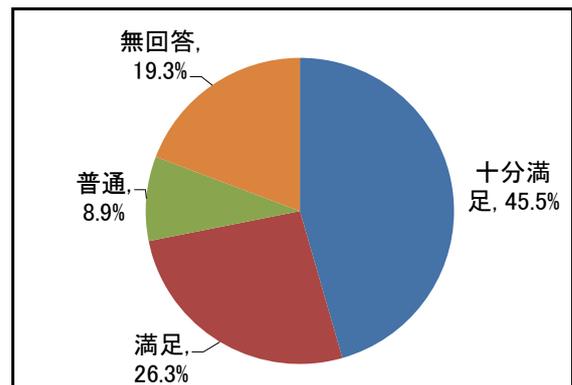
③-5 清掃業務の程度

項目	人数	構成比
十分満足	123	57.8%
満足	72	33.8%
普通	15	7.0%
やや不満	0	-
不満	1	0.5%
無回答	2	0.9%
合計	213	100%



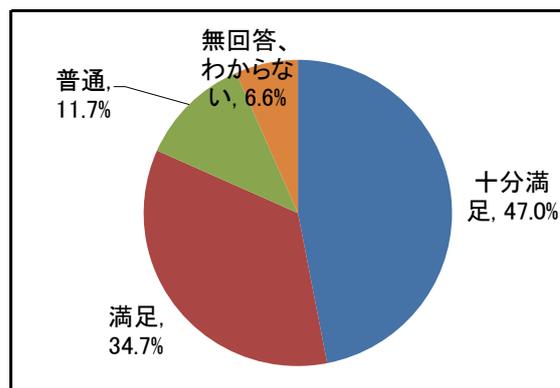
③-6 個人情報管理の程度

項目	人数	構成比
十分満足	97	45.5%
満足	56	26.3%
普通	19	8.9%
やや不満	0	-
不満	0	-
無回答	41	19.3%
合計	213	100%



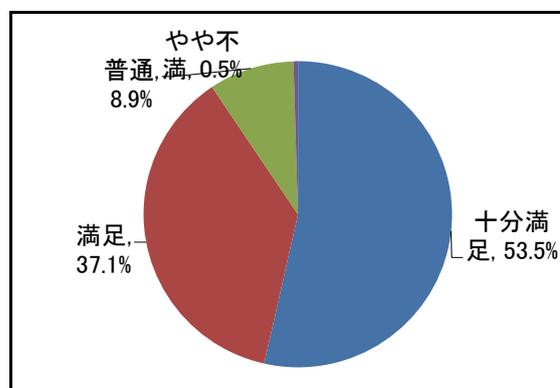
③-7 平等利用の確保の状況

項目	人数	構成比
十分満足	100	47.0%
満足	74	34.7%
普通	25	11.7%
やや不満	0	-
不満	0	-
無回答、わからない	14	6.6%
合計	213	100%



④ 総合的な満足度

項目	人数	構成比
十分満足	114	53.5%
満足	79	37.1%
普通	19	8.9%
やや不満	1	0.5%
不満	0	-
無回答	0	-
合計	213	100%



⑤ その他(意見等)

- ・ 学割をお願いします。
- ・ 施設全体いつもきれいです。気持ちよく使わせてもらっています。
- ・ いつもきれいに清掃されスタッフのみなさんのすばらしさを感じられます。特にトイレは美しく掃除され気持ちよく利用させていただいています。スタッフの皆さんに感謝です。
- ・ 受付の職員の方が、毎回とても親切で、とても利用しやすいです。
- ・ とても便利に利用しています。できればAM9時から開館してもらえると尚良いです。夜の利用は多いのでしょうか?夜を1時間早くする訳にはいかないのでしょうか?
- ・ いつもお世話になっております。どこの部屋も心地よく使わせていただいています。今後ともよろしく願いいた
- ・ 料理教室たくさん企画してください。
- ・ 気持ちよく使わせて頂いています。
- ・ 突然の利用についても、丁寧に対応いただき感謝しかありません。いつもありがとうございます。
- ・ いつも使わせて頂いております。今後ともよろしく願いします。
- ・ ありがとうございました。
- ・ いつも使わせていただきありがとうございます。
- ・ Thank you!!
- ・ 特にございません。
- ・ 職員の対応→とても満足。大村では一番!

- ・ 車イスへの対応も親切にしてもらいました。職員の皆様のこまやかな対応ありがとうございました。
- ・ 1時間に1度は床をそうじしたらどうでしょうか？12月11日5時半、床に水がこぼれていましたよ。
- ・ 外で食事、中ではトイレを使った。とても良かった。
- ・ 場所がわかりにくい、駐車場が近くにあるので良かった。高校生がとても多く勉強している。
- ・ 東彼杵にはプラザおおむらのような場所がないので、とても羨ましいです。
- ・ 満足です。いつもありがとうございます。
- ・ 集合場所に使わせてもらいました。トイレも綺麗くて清潔でした。
- ・ とても良かったです。また利用したいです。
- ・ 美容実技練習ではお世話になりました。国家試験がんばります。
- ・ トイレにソファアーはいらないと思います。
- ・ トイレがとてもきれいでびっくりしました。
- ・ 去年も記入したがプラザとプラットがわかりにくい、表に大きく表示できないのか。看板とか。
- ・ イス運動の場合は使いにくい！
- ・ ラウンジのイスが高すぎる。
- ・ 夜遅くまで利用できる、とてもありがたいです。飲食もできるので、大変使いやすいです。
- ・ また利用したいです。
- ・ 採用面接の為、施設をお借りしました。面接者にわかりやすく案内表示を出して頂き非常に助かりました。また利用させてください。
- ・ ネットで予約もできれば尚、利用しやすいです。(楽屋) 職員の方にはよくしていただいています。ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 楽屋が個人練習に使いやすい広さなので、良いと思います。
- ・ トイレが使いやすかった。
- ・ ガラス張りの部屋ステキでした。
- ・ スタッフのみなさんがとても親切にしてくださいました。