

令和2年度
アバンセ利用に関するアンケート調査
報告書

令和2年9月

アバンセ指定管理者

公益財団法人佐賀県女性と生涯学習財団

■ 1. 調査の概要

(1) 目的

施設利用状況や、利用者ニーズを把握・分析することにより今後のサービス向上を図るためアンケート調査を実施した。

(2) アンケート調査の実施期間

令和2年8月18日（火）～同年9月4日（金） ※休館日を除く

(3) 調査方法

- ・ 貸館を利用される主催者に配布・窓口回収。
- ・ 情報サービスフロア、視聴覚ライブラリー、生活工房利用者に配布・窓口回収。
- ・ 交流サロン、学習コーナーにアンケート用紙・回収箱を設置し、自由に回答。
- ・ Web アンケートのページを開設しアバンセホームページや、QR コードを館内に掲示する等によりスマートフォンからのアクセスを促した。

(4) アンケート回収状況

回収数	アンケート用紙	120名
	Web アンケート	25名
	<u>合 計</u>	<u>145名</u>

※ 新型コロナウイルス感染症の影響により入館者数では、今年8月の前年同月比は86.8%であった。

(5) 報告書中の表記

- ・ 本報告書では、集計結果の数値を小数点以下第2位で四捨五入して算出しているため、合計が100%に一致しないことがある。
- ・ 「（複数回答）」とある設問は、1人の回答者が2つ以上の回答を出してよい設問であるため各回答の合計比率は、100%を超える場合がある。
- ・ 無回答は含まない。

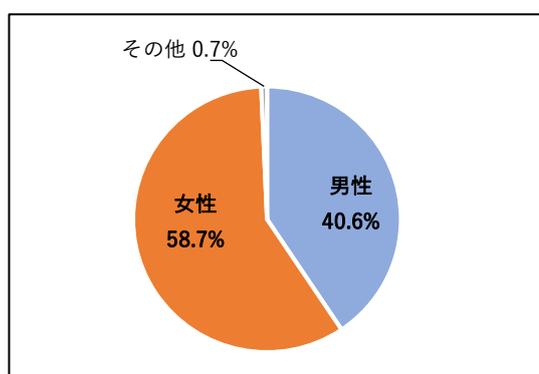
■ 2. 設問別調査結果

Q1. あなたご自身のことについてお尋ねします

○ 性 別

男女の比率については、概ね6：4（女性：男性）で女性の割合が高い。

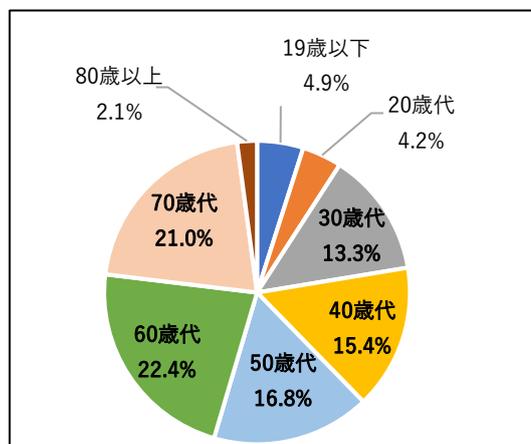
	用紙	web	回答計	%
男性	46	12	58	40.6
女性	72	12	84	58.7
その他	0	1	1	0.7
計	118	25	143	100.0



○ 年 齢

全体的な回答者の年齢層は「60歳代」の22.4%が最も多く、用紙による回答者の年齢層は「70歳代」が最も多いものの、Webアンケートによる回答者の年齢層で多い層は「30歳代」と「60歳代」で、比較的若い層のため全体的な年齢層は例年より若干低くなっている。

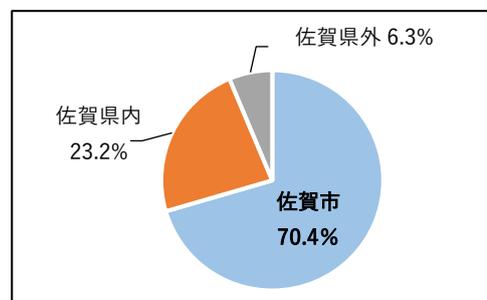
	用紙	web	回答数	%
19歳以下	4	3	7	4.9
20歳代	5	1	6	4.2
30歳代	13	6	19	13.3
40歳代	17	5	22	15.4
50歳代	21	3	24	16.8
60歳代	26	6	32	22.4
70歳代	29	1	30	21.0
80歳以上	3	0	3	2.1
計	118	25	143	100.0



○ お住まい

利用者の住まいは、「佐賀市」の70.4%が最も多いが、今回は例年より1割弱の減少となっている。

	用紙	web	回答計	%
佐賀市	88	12	100	70.4
佐賀県内	23	10	33	23.2
佐賀県外	6	3	9	6.3
計	117	25	142	100.0



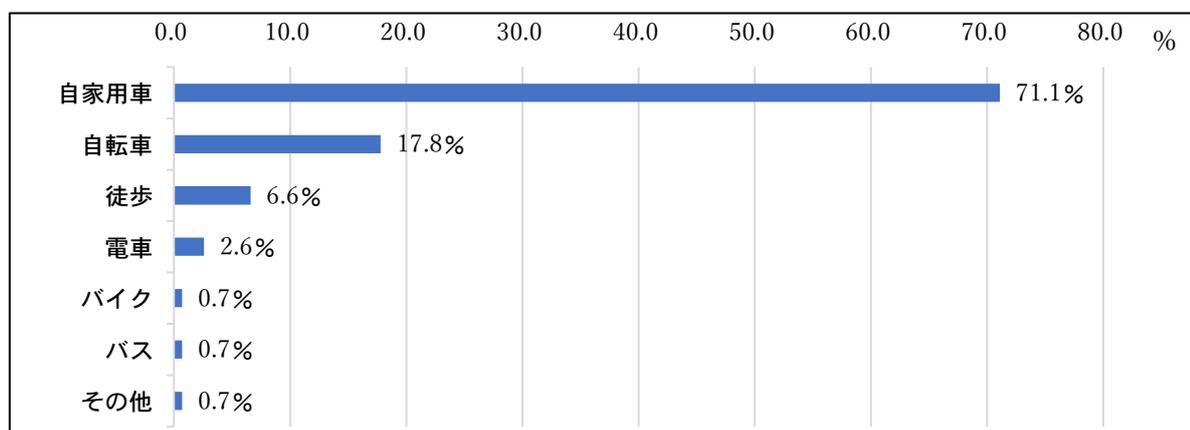
※ 佐賀市以外の回答

- 〈佐賀県内〉 唐津市（3名）、鳥栖市（2名）、伊万里市（2名）、武雄市（3名）、小城市（7名）、神埼市（4名）、白石町（2名）、上峰町（1名）
- 〈佐賀県外〉 福岡県（3名）、長崎県（1名）、横浜市（1名）

○ アバンセまでの交通手段 【複数回答】

交通手段は、「自家用車」の71.1%が最も多く、次いで「自転車」の17.8%だった。

	用紙	web	回答計	%
自家用車	92	16	108	71.1
自転車	23	4	27	17.8
徒歩	6	4	10	6.6
電車	1	3	4	2.6
バイク	1	0	1	0.7
バス	0	1	1	0.7
その他	1	0	1	0.7
計	124	28	152	100.0



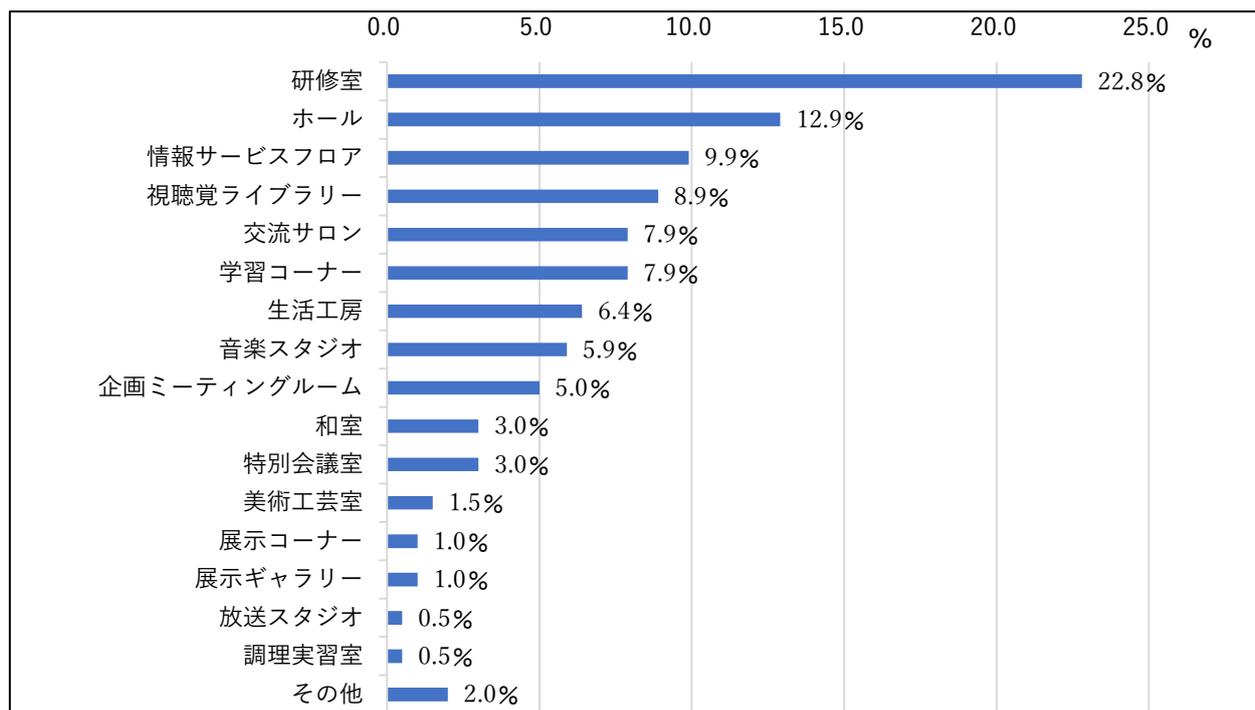
Q2. よく利用される施設（お部屋）はどこですか 【複数回答】

最も多く利用されているのは、「研修室」の22.8%で、次いで「ホール」の12.9%で、最も少ないのは「放送スタジオ」と「調理実習室」の0.5%だった。

	用紙	web	回答計	%
研修室	40	6	46	22.8
ホール	16	10	26	12.9
情報サービスフロア	13	7	20	9.9
視聴覚ライブラリー	17	1	18	8.9
交流サロン	15	1	16	7.9
学習コーナー	11	5	16	7.9
生活工房	13	0	13	6.4
音楽スタジオ	11	1	12	5.9
企画ミーティング	10	0	10	5.0
和室	6	0	6	3.0
特別会議室	4	2	6	3.0
美術工芸室	3	0	3	1.5
展示コーナー	1	1	2	1.0
展示ギャラリー	1	1	2	1.0
放送スタジオ	1	0	1	0.5
調理実習室	0	1	1	0.5
その他	3	1	4	2.0
計	165	37	202	100.0

〈その他〉

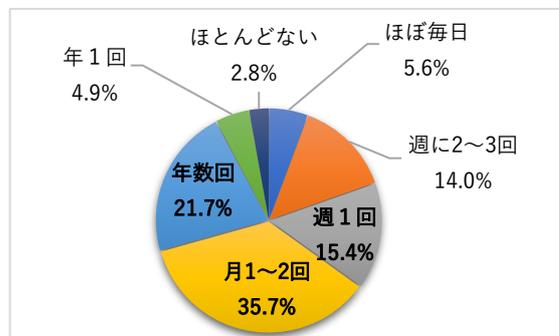
- ・放送大学
- ・講師控室



Q3. どのくらいの頻度で利用されますか

利用頻度は、「月1～2回」の35.7%が最も多く、次いで「年数回」の21.7%の順だった。週1回以上利用している人の割合は計35%で、全体の3分の1以上だった。

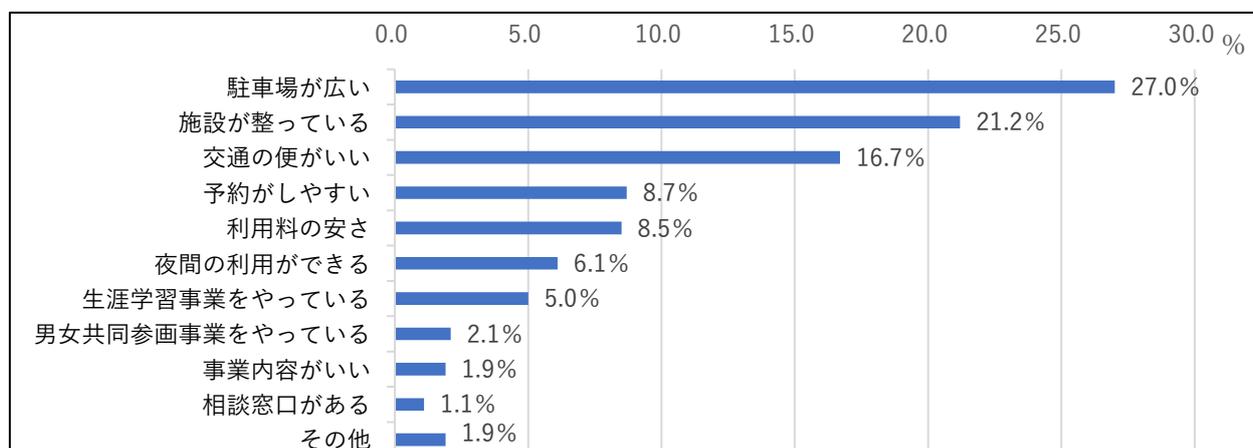
	用紙	web	回答計	%
ほぼ毎日	6	2	8	5.6
週に2～3回	15	5	20	14.0
週1回	20	2	22	15.4
月1～2回	45	6	51	35.7
年数回	26	5	31	21.7
年1回	4	3	7	4.9
ほとんどない	2	2	4	2.8
計	118	25	143	100.0



Q4. 今回の利用にアバンセを選ばれたポイントは何ですか【複数回答】

最も多かった理由としては、「駐車場が広い」の27%で、次いで「設備が整っており利用しやすい」が21.2%、「交通の便がいい」の16.7%の順だったことから、駐車場の広さが車でのアクセスの良さに貢献していると考えられる。

	用紙	web	回答計	%
駐車場が広い	90	12	102	27.0
施設が整っており、利用しやすい	79	1	80	21.2
交通の便がいい	53	10	63	16.7
予約がしやすい	32	1	33	8.7
利用料の安さ	28	4	32	8.5
夜間の利用ができる	18	5	23	6.1
生涯学習事業をやっている	17	2	19	5.0
男女共同参画事業をやっている	8	0	8	2.1
事業内容がいい	6	1	7	1.9
相談窓口がある	4	0	4	1.1
その他	4	3	7	1.9
計	339	39	378	100.0



※ その他の回答

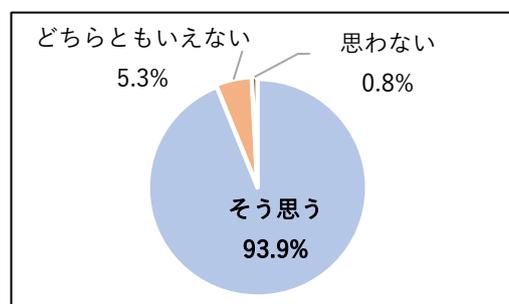
- ・ テーブルが広いので使いやすい
- ・ 勉強しやすい 椅子が足りてない (2件)
- ・ 時間潰しに涼むため
- ・ 放送大学がある
- ・ 本が借りられて新聞が読める

Q5. アバンセの施設についてお尋ねします。

① 施設が明るくて開放的である

利用者の大半が「そう思う」(93.9%)と回答している。

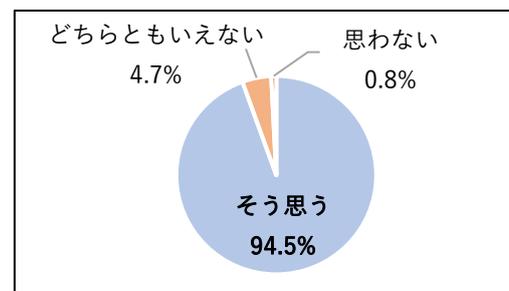
	用紙	web	回答計	%
そう思う	110	15	125	93.9
どちらともいえない	7	0	7	5.3
思わない	1	0	1	0.8
計	118	15	133	100.0



② 整頓や掃除が行き届いている

利用者の大半が「そう思う」(94.5%)と回答している。

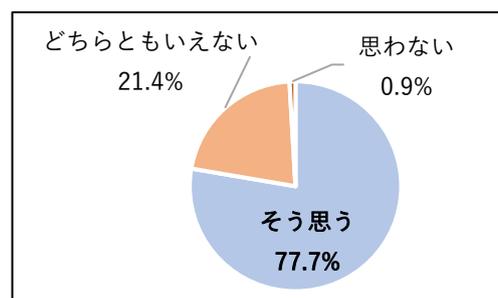
	用紙	web	回答計	%
そう思う	109	13	122	94.5
どちらともいえない	6	0	6	4.7
思わない	1	0	1	0.8
計	116	13	129	100.0



③ 案内表示がわかりやすい

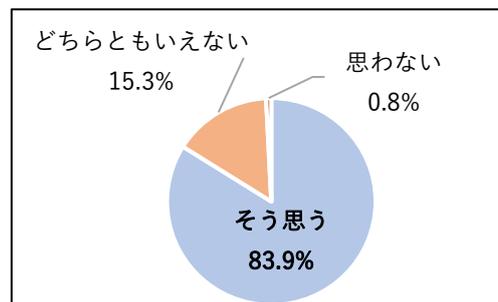
利用者の多くは「そう思う」(77.7%)と回答している。

	用紙	web	回答計	%
そう思う	87	0	87	77.7
どちらともいえない	24	0	24	21.4
思わない	1	0	1	0.9
計	112	0	112	100.0



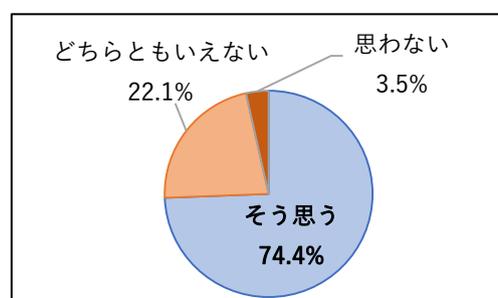
- ④ エレベーターやトイレが使いやすい
 利用者の多くは「そう思う」（83.9%）と回答している。

	用紙	web	回答計	%
そう思う	94	5	99	83.9
どちらともいえない	18	0	18	15.3
思わない	1	0	1	0.8
計	113	5	118	100.0



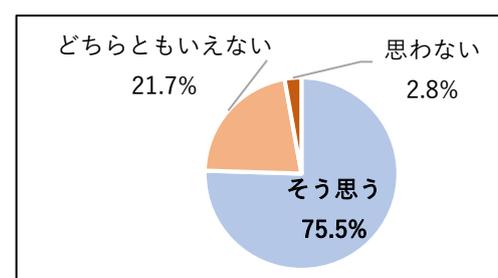
- ⑤ 施設の付属設備や備品（机・イス・マイク等）が充実している。
 4分の3近くの利用者が「そう思う」（74.4%）と回答している。

	用紙	web	回答計	%
そう思う	79	5	84	74.4
どちらともいえない	25	0	25	22.1
思わない	4	0	4	3.5
計	108	5	113	100.0



- ⑥ 予約や利用手続きがスムーズである
 利用者の多くが「そう思う」（75.5%）と回答している。

	用紙	web	回答計	%
そう思う	79	1	80	75.5
どちらともいえない	23	0	23	21.7
思わない	3	0	3	2.8
計	105	1	106	100.0



※ 回答理由やご意見（自由意見）

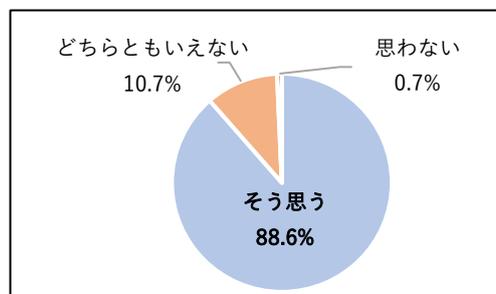
- ・利用手続きでカギを貸していただける時間が20～30分前だとありがたい。
- ・マシン等を使うことが多いのですが使えるのが少ない。
- ・暗いような気がします。特にロビー、床の黒ずみも。
- ・臨時学習コーナーは良いことだ。9月以降も使っていない研修室は学習に開放すべきだ。
- ・図書の予約が窓口か電話に限られネット（web）で行えない。システムはあるのに利用できるようにシステム設定せず開放していないのはもったいない。

Q6. 職員の対応についてお尋ねします。

① 接客態度が良い。

利用者の多くが「そう思う」（88.6%）と回答している。

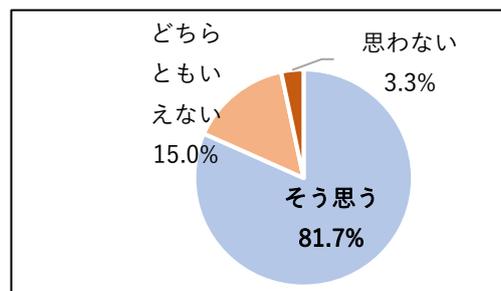
	用紙	web	回答計	%
そう思う	107	17	124	88.6
どちらともいえない	8	7	15	10.7
思わない	0	1	1	0.7
計	115	25	140	100.0



② 親しみやすい雰囲気である。

利用者の多くが「そう思う」（81.7%）と回答している。

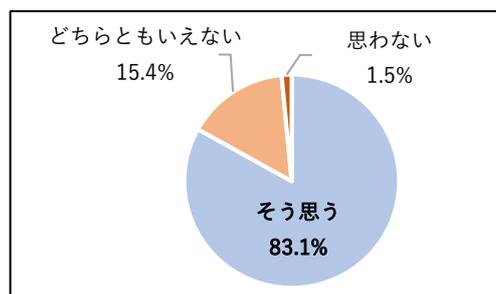
	用紙	web	回答計	%
そう思う	109	16	125	81.7
どちらともいえない	17	6	23	15.0
思わない	2	3	5	3.3
計	128	25	153	100.0



③ 職員の回答はわかりやすい

利用者の多くが「そう思う」（83.1%）と回答している。

	用紙	web	回答計	%
そう思う	98	15	113	83.1
どちらともいえない	12	9	21	15.4
思わない	1	1	2	1.5
計	111	25	136	100.0



※ 回答理由やご意見（自由意見）

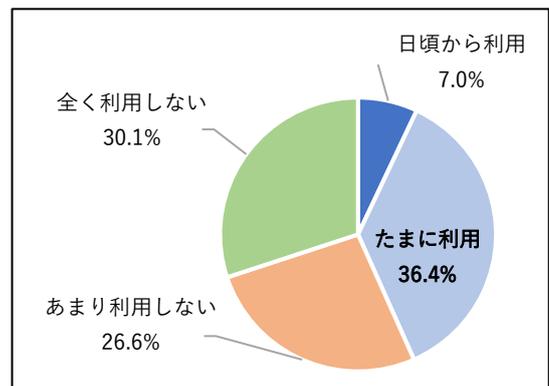
- ・スムーズに予約対応及び接客対応頂いた。
- ・その方によって①②③の回答は変わります。
- ・非常に丁寧に対応していただき好感が持てた。
- ・忘れ物したときに担当の方が親切でした。
- ・笑顔が少ない。

- ・あまりお話したことがありません。
- ・親切に対応していただいています。
- ・丁寧すぎるといってもいい。但し、愚人的対応なので、もっとシステム化、機械化、自動化を進めたほうが良い。

Q7. アバンセのホームページについて、どのくらいの頻度で利用していますか。

ホームページの利用頻度は、「たまに利用する」が36.4%と一番多く、次いで「全く利用しない」が30.1%だった。Web アンケートの実施により全体の割合は、例年の調査と比較して増えているように見えるが、「あまり利用しない」と「全く利用しない」が全体の半分以上を占めている状況である。

	用紙	web	回答計	%
日頃から利用	8	2	10	7.0
たまに利用	40	12	52	36.4
あまり利用しない	34	4	38	26.6
全く利用しない	36	7	43	30.1
計	118	25	143	100.0



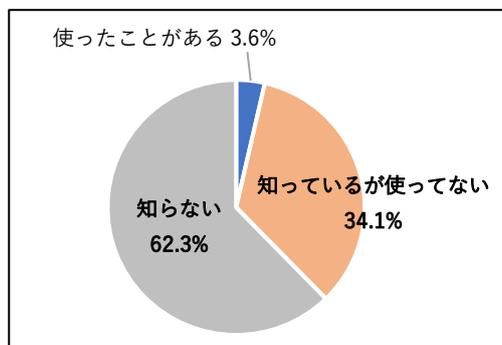
※ 回答理由やご意見（自由意見）

- ・施設について、イベントについて見ています。
- ・空き状況の確認のため。
- ・パソコンがないので。
- ・アバンセに来る頻度が少ないため。
- ・図書関連では、書籍の検索・参照しか利用できない。予約ができない。

Q8. アバンセ貸館の利用状況がわかる QR コードがあることをご存じですか。

最も多かった回答は「知らなかった」で62.3%、次いで「知っているが使ってない」が34.1%だった。実際に「使ったことがある」と回答した人は3.6%と極僅かだった。

	用紙	web	回答計	%
使ったことがある	2	3	5	3.6
知っているが使ってない	40	7	47	34.1
知らない	71	15	86	62.3
計	113	25	138	100.0

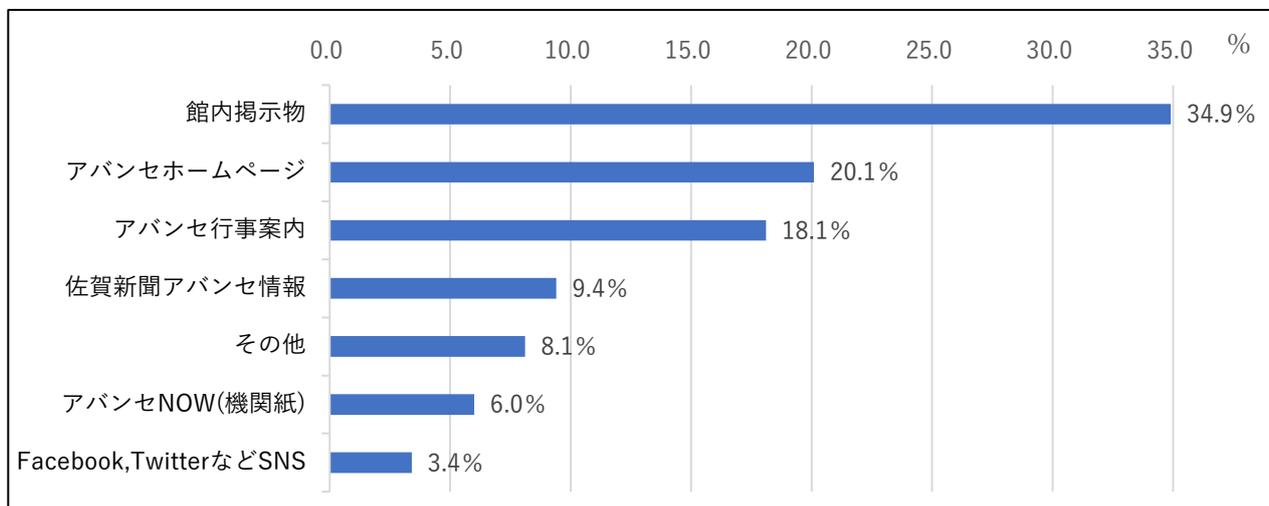


Q9. アバンセで開催されるイベント情報をどのようにして知りましたか 【複数回答】

最も多かった回答は「館内掲示物」の34.9%、次いで「アバンセホームページ」が20.1%だった。紙媒体の占める割合が約70%で、web情報での合計は23.5%と4分の1にも満たなかった。

	用紙	web	回答計	%
館内掲示物	45	7	52	34.9
アバンセホームページ	22	8	30	20.1
アバンセ行事案内	24	3	27	18.1
佐賀新聞アバンセ情報	9	5	14	9.4
その他	10	2	12	8.1
アバンセNOW(機関紙)	7	2	9	6.0
Facebook, TwitterなどSNS	1	4	5	3.4
計	118	31	149	100.0

- 〈その他の回答〉
- ・親友の紹介
 - ・知人から（2件）



■ その他意見、要望（自由意見）

- ・パソコン講座が年間通してあればもっと勉強したいです。
- ・パソコン教室があればいろいろ勉強したいです！
- ・学習できるスペースを増やしてほしい。いすや机が少ないので困る。自分以外にもスペースが少ないという声を聞きます。ここは静かで勉強しやすい場所なので本当にありがたいです。自宅で勉強できない学生さんや集中して勉強したい人には貴重な場所です。
- ・ロックミシン不足、アイロン不足（使う頻度が多いのでコードレスは充電不足となります）
- ・布や糸くずなどを床に散らかすのを注意してほしい。スリッパにくっついて広範囲にゴミが散らばります。机にゴミ箱を置いてその都度入れてほしい。（生活工房）
- ・生活工房での私語が高すぎる時もあり静かに作業している人は不自由な思いをしています。
- ・友人と生活工房に来ることを楽しみにしています。ほとんどのグループは静かに和気あいあいと楽しく作業をされていますが、一部の方々の会話が大きすぎてストレスが溜まります。一部の人たちだけでなく皆が楽しめる工房にしてください。
- ・いつも快適に使用させていただいております。
- ・いつもお世話になっております！学習環境としてとてもいいです。
- ・ありがとうございました。また利用させていただきます。（他4件）
- ・施設の利用代が安くて助かりました。
- ・運動するスペースが欲しい。
- ・アバンセの行事は楽しみにしているが早くコロナが終わってほしいものです。
- ・新型コロナウイルス感染症対策のための設備（例えば講師の会の前にアクリル板）や対応の具体策がもう少しわかるものがあれば活用したい。
- ・コロナ禍で、隣接する佐賀市立図書館が以前のように利用できない現状において、アバンセの果たすべき役割は大きいと思います。
- ・コロナ対策をしてもらっているので安心できますが、トイレ後、指先をほんの少し濡らしただけの人を何人か見かけて、あの手でドアノブやエレベーターのボタンを触られると思うと心配になりました。ウィズコロナ、なかなか難しいですね。
- ・60～70代の男性がマスクをしないでいつも利用されるのが怖いです。マスクはしてほしいです。
- ・エアコンが弱い。
- ・売店、パンや弁当が購入出来たら嬉しいですが……。たまにワークショップなどあったら参加したい。
- ・ホームレスくさい
- ・アバンセ祭、今年も行われてほしいです。
- ・駐車場の入り口と出口の場所を別にしてほしいです。
- ・日曜祝日の利用が17時までで平日と極端な開きがある。休みの日こそ利用したいワークの人のことを考えるとシフト制勤務で日祝も22時までにしてほしい。

- ・久しぶりに利用させていただきましたが、まず玄関の両サイドのお花の下の掃除がなされていなくて気分を害しました。玄関先ですので皆さまが気分よく入館できるようにお願いします。
- ・1.図書のシステム化を進めてほしい。2.イベント情報の提供媒体に LINE があるとさらに使い勝手が良い。メアド登録でメルマガ等のプッシュ通知でもよい。
- ・一人暮らしで寂しい毎日元気で過ごす 80 歳の老婆の楽しみで新聞その他の雑誌を読ませていただいています、感謝です。
- ・トイレの泡クリーナーが入っていませんでした。トイレもですが掃除する方がおられるので机の上とか常に拭いていただけませんか。このコロナの時期だけでも・・・。