

令和元年度
アバンセ利用に関するアンケート調査
報告書

令和元年 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

令和元年8月20日(火)～9月6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。
- ・ 交流サロンにアンケート用紙・回収箱を設置し、自由に回答。

(4) アンケート回収状況

- ・ 回収数 225名

(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。

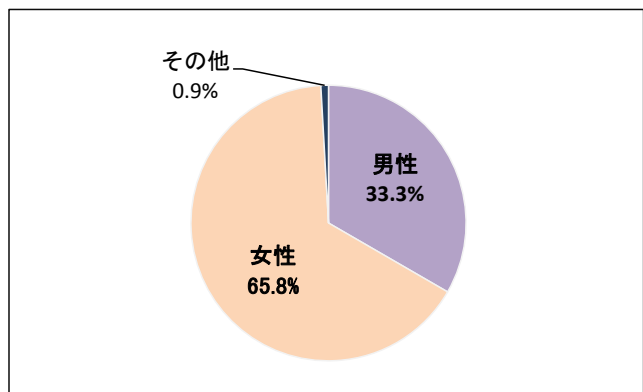
■ 2. 設問別調査結果

問1 あなたご自身のことについてお尋ねします。

① 性別

男女の利用比率については、概ね7：3（女性：男性）で女性の割合が高い。

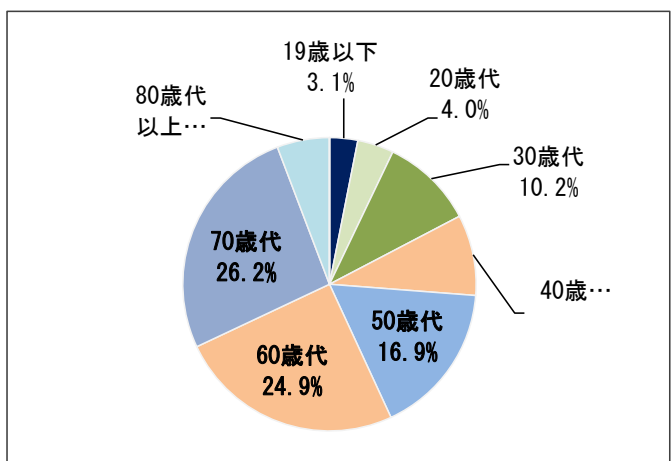
	回答数	%
男 性	75	33.3
女 性	148	65.8
その他	2	0.9
合計	225	100



② 年齢

利用者の年齢層は「70 歳代」の 26.2%と最も多く、次いで「60 歳代」の 24.9%だった。最も少ないのは「19 歳以下」の 3.1%、「20 歳代」の 4.0%だった。

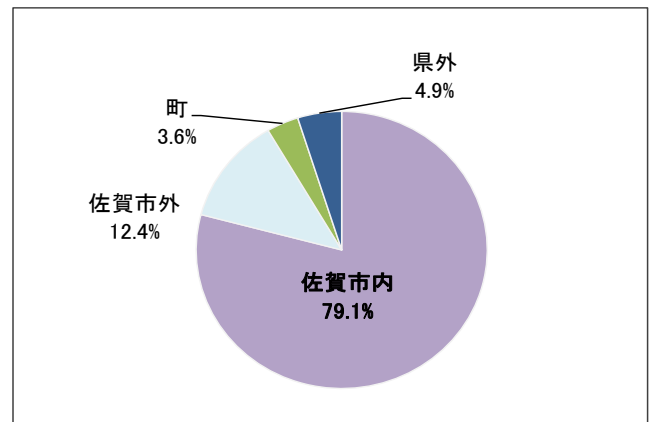
	回答数	%
19歳以下	7	3.1
20歳代	9	4.0
30歳代	23	10.2
40歳代	20	8.9
50歳代	38	16.9
60歳代	56	24.9
70歳代	59	26.2
80歳代以上	13	5.8
合計	225	100



③ お住まい

利用者の住まいは、「佐賀市内」の79.1%が最も多く、佐賀市内の利用者が多い状況にある。

	回答数	%
佐賀市内	178	79.1
佐賀市外	28	12.4
町	8	3.6
県外	11	4.9
合計	225	100



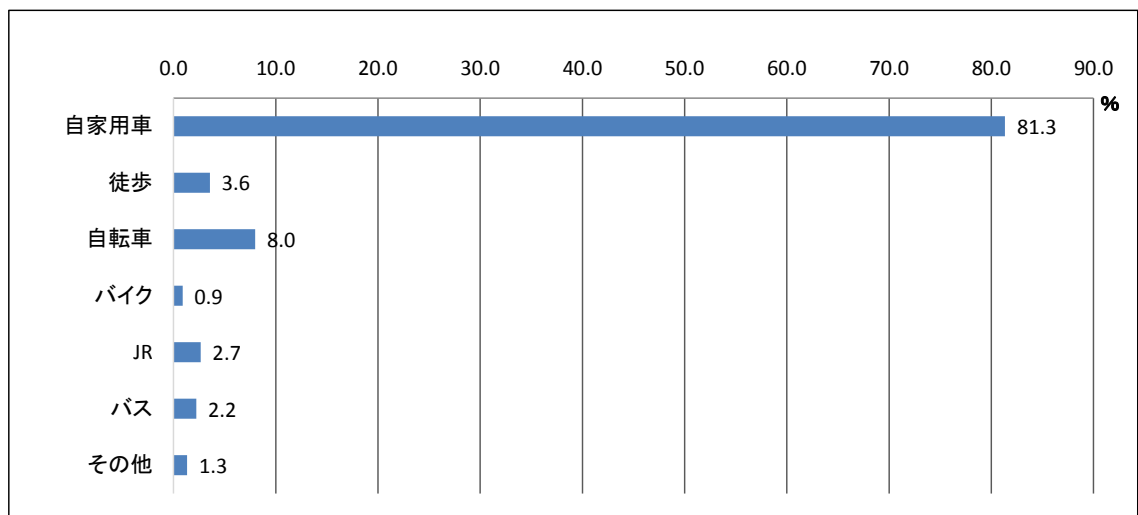
※佐賀市内以外の回答

- 〈佐賀市外〉 唐津市 1名、鳥栖市 2名、多久市 2名、伊万里市 3名、武雄市 2名、小城市 11名、嬉野市 1名、神埼市 3名、無記入 3名
- 〈町〉 吉野ヶ里町 2名、上峰町 1名、みやき町 2名、大町町 1名、白石町 2名
- 〈県外〉 福岡県 7名、長崎県 1名、無記入 3名

④ アバンセまでの交通手段

交通手段は、「自家用車」の81.3%が最も多く、次いで「自転車」の8.0%だった。

	回答数	%
自家用車	183	81.3
徒歩	8	3.6
自転車	18	8.0
バイク	2	0.9
JR	6	2.7
バス	5	2.2
その他	3	1.3
合計	225	100



問2 よく利用される施設(部屋)はどこですか。〔複数回答可〕

最も多く利用されているのは、「研修室」の19.6%、次いで「生活工房」の15.4%、「情報サービスフロア」の11.7%で、最も少ないのは「放送スタジオ」の0.3%だった。

	回答数	%
ホール	23	6.9
展示ギャラリー	5	1.5
展示コーナー	8	2.4
情報サービスフロア	39	11.7
特別会議室	6	1.8
企画ミーティングルーム	13	3.9
音楽スタジオ	9	2.7
放送スタジオ	1	0.3
学習コーナー	21	6.3
交流サロン	24	7.2
生活工房	51	15.4
美術工芸室	24	7.2
調理実習室	4	1.2
和室	8	2.4
研修室	65	19.6
視聴覚ライブラリー	23	6.9
その他	8	2.4
合計	332	100

〈その他〉

・講師控え室

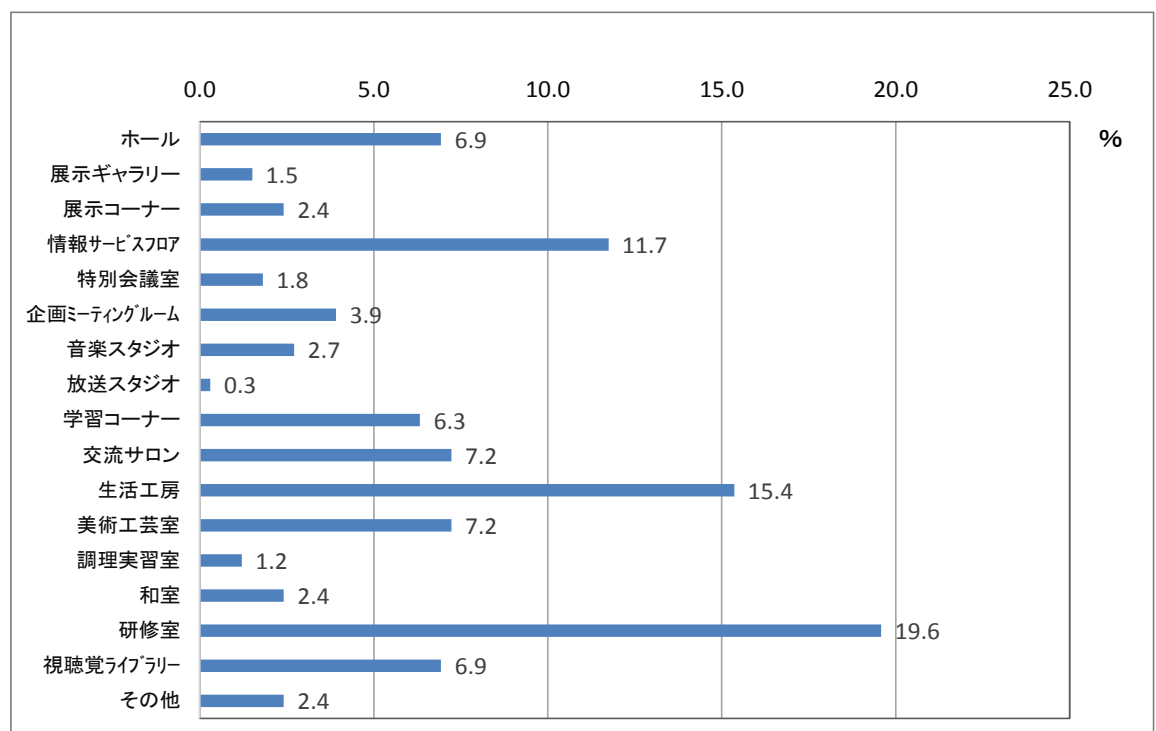
・ポスターやチラシの依頼

・放送大学

・幼児室

・本、雑誌大変よいものがありいつも読んでいます。

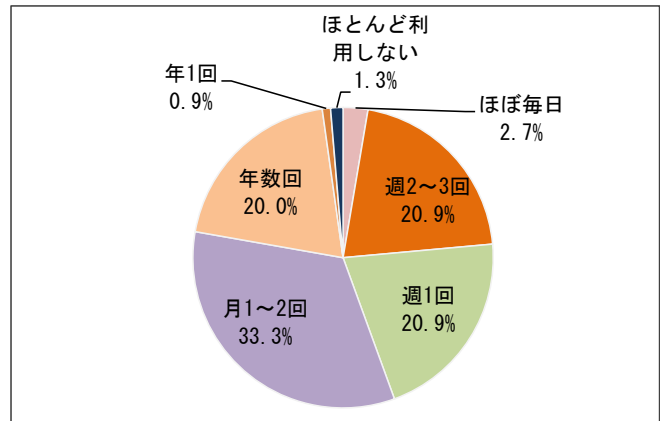
(記載なし 3件)



問3 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33.3%の利用が最も多く、次いで「週1回」「週2～3回」の20.9%の順だった。週1回以上利用している人は44.5%と半数近くを占めている。

	回答数	%
ほぼ毎日	6	2.7
週2～3回	47	20.9
週1回	47	20.9
月1～2回	75	33.3
年数回	45	20.0
年1回	2	0.9
ほとんど利用しない	3	1.3
合計	225	100

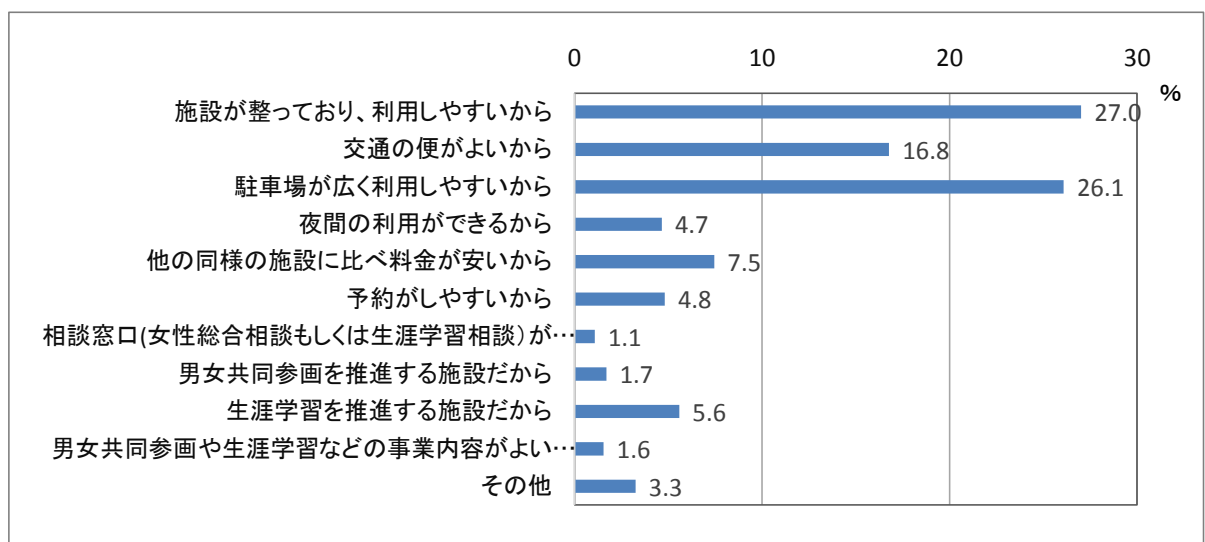


問4 アバンセを利用される理由は何ですか。(複数回答)

利用者の多くは、「施設が整っており、利用しやすいから」の27.0%と回答が最も多く、次いで「駐車場が広く利用しやすいから」の26.1%、「交通の便がよいから」の16.8%の順に多かった。

問1の④で自家用車の利用による来館が多いことから、駐車場の広さが来館にも繋がったと考えられる。

	回答数	%
施設が整っており、利用しやすいから	174	27.0
交通の便がよいから	108	16.8
駐車場が広く利用しやすいから	168	26.1
夜間の利用ができるから	30	4.7
他の同様の施設に比べ料金が安いから	48	7.5
予約がしやすいから	31	4.8
相談窓口(女性総合相談もしくは生涯学習相談)があるから	7	1.1
男女共同参画を推進する施設だから	11	1.7
生涯学習を推進する施設だから	36	5.6
男女共同参画や生涯学習などの事業内容がよいから	10	1.6
その他	21	3.3
合計	644	100.0



※その他の回答。

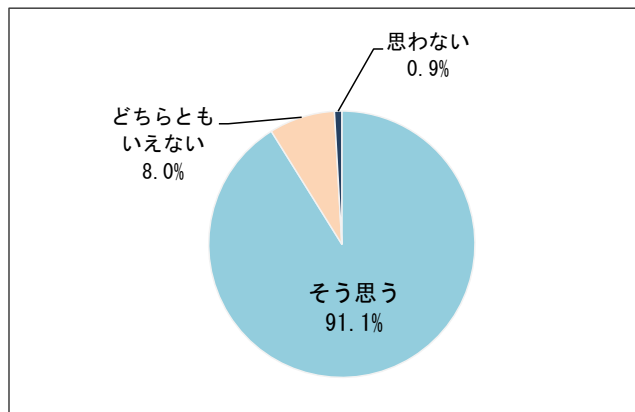
- ・ ゆめさが大学。 3 件
- ・ 公共施設だから。
- ・ 本の貸出期間が4週間と長くて読みやすい。
- ・ 静かで勉強しやすい。
- ・ 清潔な雰囲気だから。 2 件
- ・ トイレがきれい。
- ・ 雑誌の予約が可能。
- ・ 機材の借用のため。 2 件
- ・ 子どもと一緒に利用できる。
- ・ 洋裁も楽しく会話が出来、頭の運動になります。
- ・ 自分に時間に合わせて利用ができるから。
- ・ 環境が良く、静か。(時にはうるさい時もある)

問5 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 (91.1%)」と回答している。

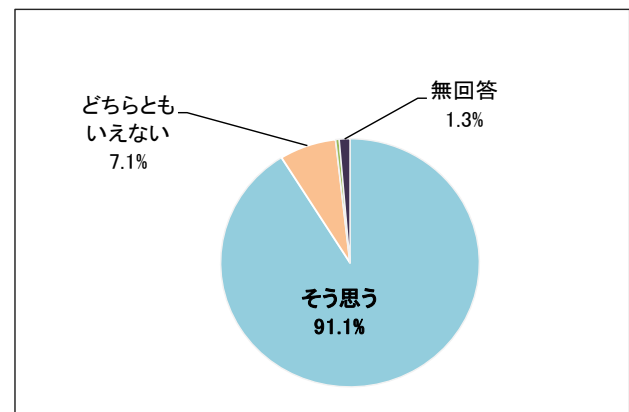
	回答数	%
そう思う	205	91.1
どちらともいえない	18	8.0
思わない	2	0.9
計	225	100.0



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 (91.1%)」と回答している。

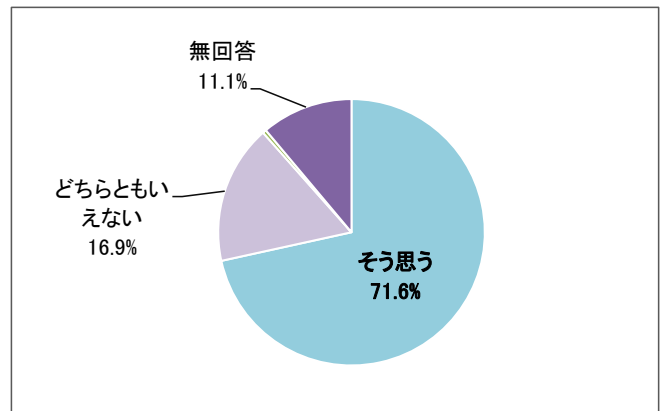
	回答数	%
そう思う	205	91.1
どちらともいえない	16	7.1
思わない	1	0.4
無回答	3	1.3
計	225	100



③予約や利用手続きがスムーズである。

利用者の大半が、「そう思う（71.6%）」と回答している。

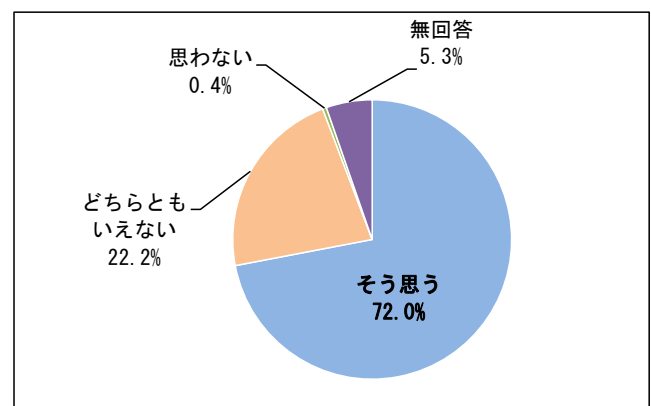
	回答数	%
そう思う	161	71.6
どちらともいえない	38	16.9
思わない	1	0.4
無回答	25	11.1
計	225	100



④案内表示がわかりやすい

利用者の大半が、「そう思う（72.0%）」と回答している。

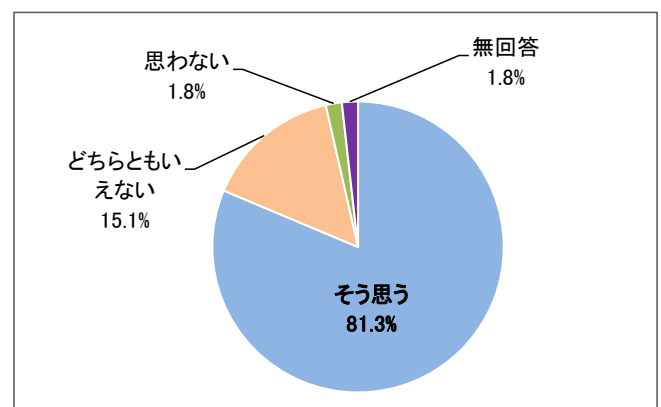
	回答数	%
そう思う	162	72.0
どちらともいえない	50	22.2
思わない	1	0.4
無回答	12	5.3
計	225	100



⑤エレベータやトイレが使いやすい

利用者の大半が、「そう思う（81.3%）」と回答している。

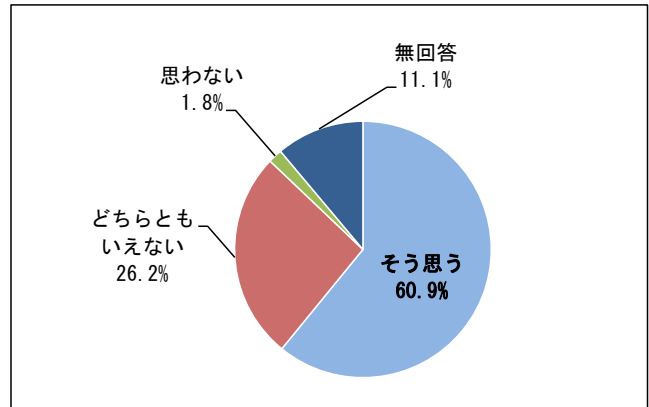
	回答数	%
そう思う	183	81.3
どちらともいえない	34	15.1
思わない	4	1.8
無回答	4	1.8
計	225	100



⑥施設の付属設備(机・イス・マイク等)が充実している

利用者の大半が、「そう思う (60.9%)」と回答している。

	回答数	%
そう思う	137	60.9
どちらともいえない	59	26.2
思わない	4	1.8
無回答	25	11.1
計	225	100



※回答理由や意見(自由意見)

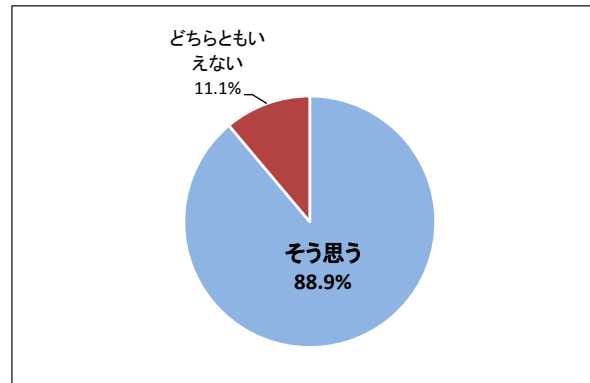
- ・ 明るくて掃除もよく出来ている。
- ・ ロックミシンを増やしてほしい。
- ・ 3本ロックミシンは1台なので故障のときは困る。 2件
- ・ 生活工場のミシンが古くて使いにくい。
- ・ 1階の入口の椅子は、読書や勉強するのに使われるのでしょうか。
- ・ 食事が出来ればうれしいです。
- ・ 特に、ここが悪いところがない。
- ・ 交流サロンに、椅子と机を増やして欲しい。
- ・ 交流サロンで勉強をしようとしても、あいていない事が多いから、利用できないことが多い。
椅子と机を増やしてほしい。
- ・ お掃除はされているが、トイレの利用者が汚している事が多い。電気が暗い所も見受けられる。
- ・ 全体的にとっても良い。
- ・ 掃除がきちんとされている。
- ・ 建ってから年数が経つせいか、すみずみにほこりがあったり、少し暗い所がある。
- ・ 4階の5の部屋は、暗いのでどうにかしてもらいたい。

問6 職員の対応についてお尋ねします。

①言葉遣いが丁寧でわかりやすい

利用者の大半が、「そう思う（88.9%）」と回答している。

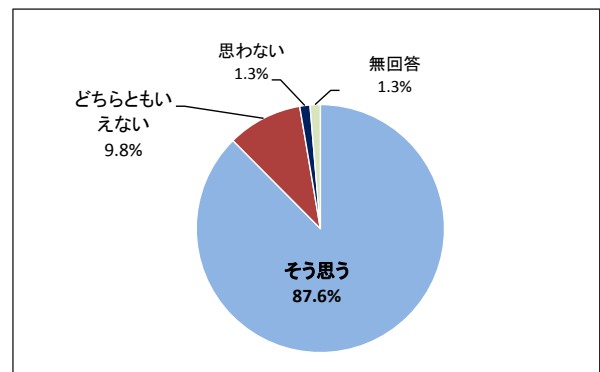
	回答数	%
そう思う	200	88.9
どちらともいえない	25	11.1
思わない	0	0.0
計	225	100



②接客態度がよい

利用者の大半が、「そう思う（87.6%）」と回答している。

	回答数	%
そう思う	197	87.6
どちらともいえない	22	9.8
思わない	3	1.3
無回答	3	1.3
計	225	100



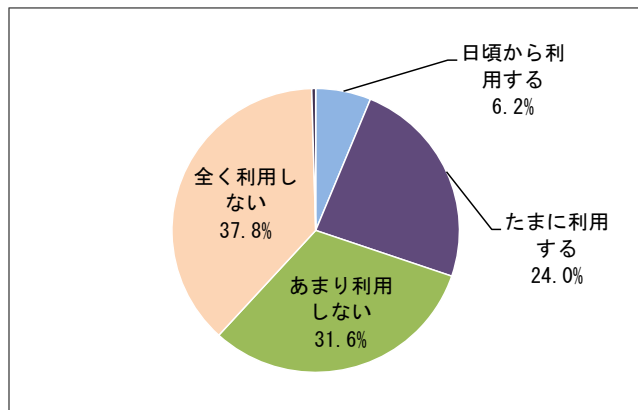
※回答をされた理由や意見（自由意見）

- ・ お年寄りの利用者が多いため、会話がきちんと成立するような話し方をされているだろうと思ったから。
- ・ どちらかと言えば上から目線の言葉使いのように思える。
- ・ とても心地よい思いです。ありがとうございます。
- ・ 職員さんと話したことがない。 2 件
- ・ 職員スタッフの人数が多く、ありがとうございました。
- ・ いつも感じよく対応していただき、感謝しています。 3 件
- ・ 図書貸出の対応が丁寧です。
- ・ 初めての申込みでも、やさしく対応してくださりありがとうございました。
- ・ 図書などよく借りますが手続き時、丁寧に応対される。
また、アバンセでない催しだったのに、調べてくださってありがたかった。
- ・ うろおぼえの題名で本を尋ねても相談にのってもらえる。

問 7 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ますか。

ホームページの利用頻度は、「全く利用しない」の 37.8%と回答した人が多く、次いで「あまり利用しない」の 31.6%だった。ホームページをあまり利用されていないという状況が分かった。

	回答数	%
日頃から利用する	14	6.2
たまに利用する	54	24.0
あまり利用しない	71	31.6
全く利用しない	85	37.8
無回答	1	0.4
計	225	100.0



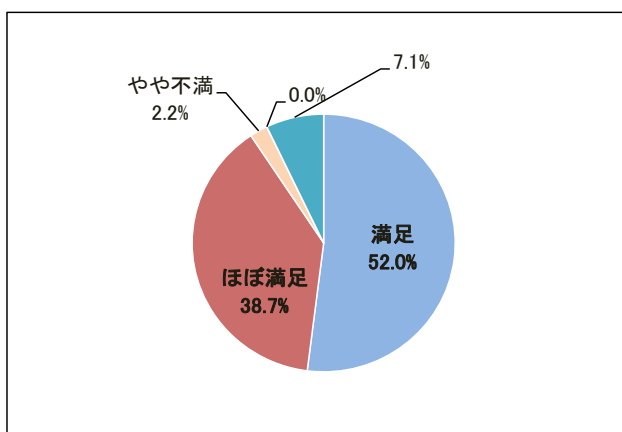
※回答をされた理由や意見(自由意見)

- ・ パソコンやインターネットを使えないから。
- ・ 部屋が空いているか確認する。
- ・ 見る必要性を感じないから。
- ・ 必要な時々利用させてもらう。
- ・ ほとんど毎日来ており、ホームページより 質問の方が安易。
- ・ 利用してみたい。
- ・ ホームページを開いてみようと思うことがない。
- ・ 見やすくなった。
- ・ 休館日を調べるのに、たまに利用します。

問 8 平成 31 年 3 月に、各階の洋式トイレを温水洗浄便座に取り替えをおこないましたが、いかがでしょうか。

利用については、「満足」の 52.0%と回答した人が多く、次いで「ほぼ満足」の 38.7%、だった。

	回答数	%
満足	117	52.0
ほぼ満足	87	38.7
やや不満	5	2.2
不満	0	0.0
無回答	16	7.1
計	225	100.0



※回答をされた理由や意見(自由意見)

- ・ 和式が好きなので、どちらでも良い。
- ・ 清潔でよい。
- ・ 受付の人達が笑顔で接してくださるので、安心して借りられます。
- ・ 冬場の便座が温かくてよい
- ・ 使用していない。 11 件
- ・ 気がつかなかった。
- ・ これから寒くなってきた時に本領発揮するでしょう。
- ・ 以前からウォシュレットにしてほしいと思っていたので良かった。
- ・ 全部洋式に変更してほしい。
- ・ トイレの洗浄良かったです。ありがとうございました。
- ・ 快適。
- ・ 今まで冷たかったから。
- ・ 和式を洋式に変えてほしい。
- ・ 洋式トイレを増やしてほしい。
- ・ トイレが居心地良いと安心するため。
- ・ ウォシュレットになってよかった。
- ・ 和式を使用しています。
- ・ 冬場は利用しやすいと思います。
- ・ たまたま使ったのが和式だったので、気がつかなかったが良いと思う。
- ・ 公的な場所でありながら、温水洗浄便座になりトイレに行くとホッとする。
- ・ もう少し最新式にしてもらえたらよかった。

■その他意見、要望(自由意見)

- ・ 今後ともトイレなどについて掃除を徹底して使いやすいようにしていただきたい。
- ・ いつも快適に使わせていただいております。ありがとうございました。
- ・ 交流サロンでは、学習行為は禁止となっていますが、ガードマンが当該者に注意喚起するのを見たことはありません。ガードマンにも教育指導のほど、よろしく。
- ・ 生活工房の水砥石を整備してほしい
- ・ 全体的に明るい感じがいい。
- ・ すばらしい施設ですので、もっと 20 年位前は、とても色々な講座や研修会があり、サポータの方もいて活気がありました。前のように市民県民が利用するように宣伝してください。
- ・ 講演会をたくさんしてほしいです。誰でも参加できるイベントや研修会をたくさんしてください。
- ・ 何か飲食できるものを売ってほしい。ケータイやパソコンを充電したいので、コンセントを取り付けたりしてほしい。
- ・ いつも利用しています。ありがとうございます。 4 件

- ・ドアや壁がしっかりしていて、隣や外部の音が入らず非常に使いやすい。掃除が良く出来ている。
- ・明るく開放的な印象です。映画のパンフレットを探してコピーしてくださり助かりました。
- ・いつまでもあってほしい。
- ・いつも快適に利用させてもらっています。ありがとうございます。
- ・たばこの匂いが入ってくる。
- ・必要以上の対応はいらないけれど、話しかけやすい温かな対応があればうれしいです。
- ・生活工房の一部の人の大きな声が気になります。注意して欲しい。
- ・ありがたい。市民が気軽に集まる施設はそうないので、アバンセは大切です。
- ・3階のロッカーが使えない。
- ・全体的に暗い感じがする。
- ・いつもありがとうございます。自販機の内容の充実をお願いします。
- ・駐車場の舗装をして貰いたい。雨の日に利用しやすいと思う。
- ・空調(冷房)がききすぎて寒い。
- ・高校生がうるさい。
- ・生活工房を利用していますが、洋裁等教室を持っている先生の内ある方は、利用料を払われていないと聞きました。月謝を取っているのに払わないのはどうしてでしょうか？
払われているグループの先生もいます。以前、月謝を取っての利用は、出来ないと聞いたことがあります。
- ・1階玄関ホールで食事をされている人を見かけます。
- ・貸館の料金が高いです。小さい部屋を増やしてほしいです。
- ・施設が良いのでなかなか予約(希望日)がとれない。
- ・生活工房のミシンをていねいに扱ってほしい。
- ・静かで利用しやすい。
- ・交流サロンで4人で勉強会(短歌)をする時、他のテーブルで黙々と勉強されている人々に大変迷惑をかけていると思うが、無料ゆえ利用しやすい。
この場所での話は(声を出して)遠慮すべきかどうか迷っている。
- ・トイレが汚れている。利用者にもっと理解を。
- ・高齢の方が多い時、トイレが汚れています。目が見えにくいかもしれないので、何らかの呼びかけ・注意等できないものかと思いますが。