長浜まちづくりセンター
利用者アンケート

長浜まちづくりセンター

実施概要

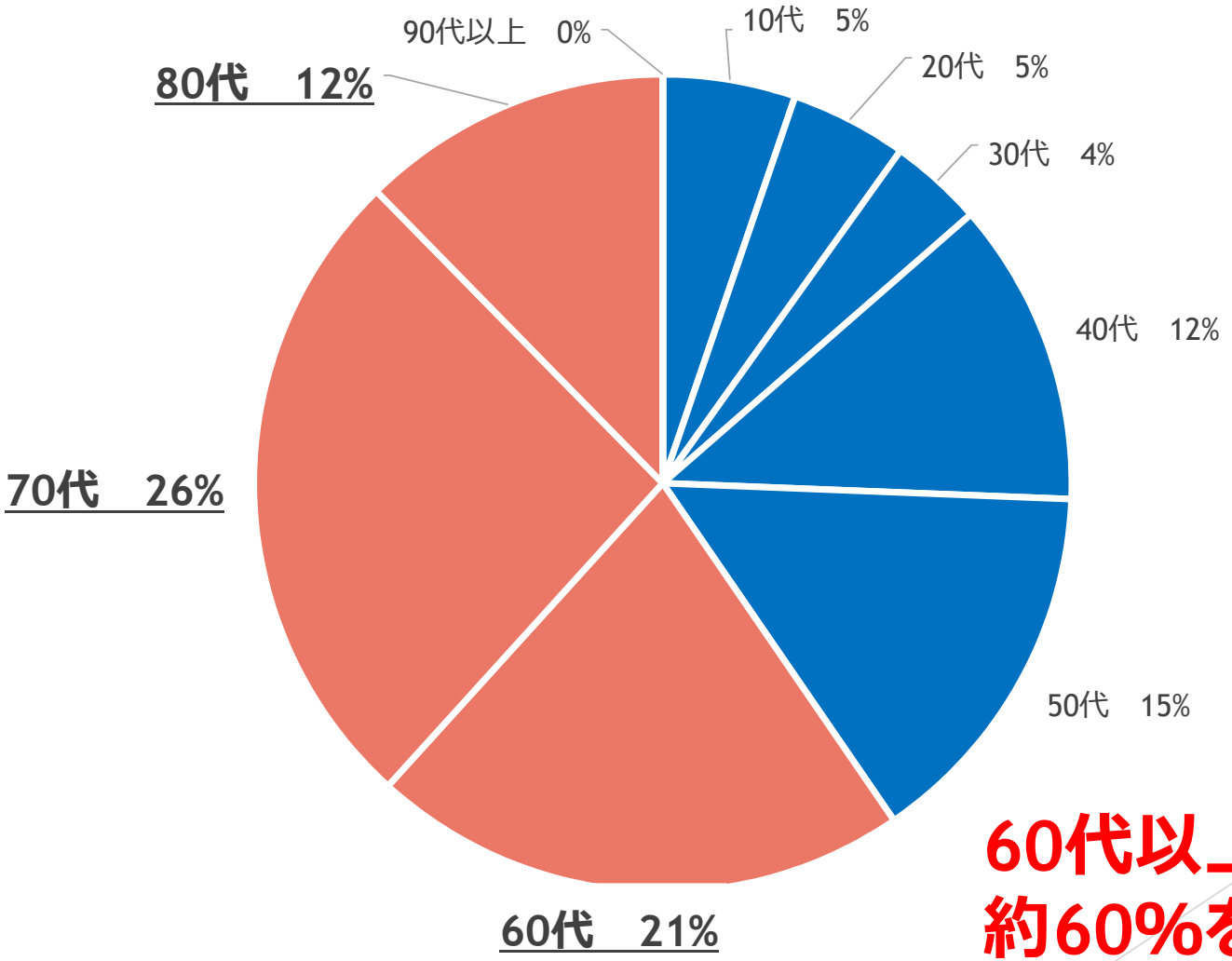
調査目的：長浜まちづくりセンターのサービスを向上させるため

実施日時：2024年９月１日(日)～９月30日(月)

回答数　：359

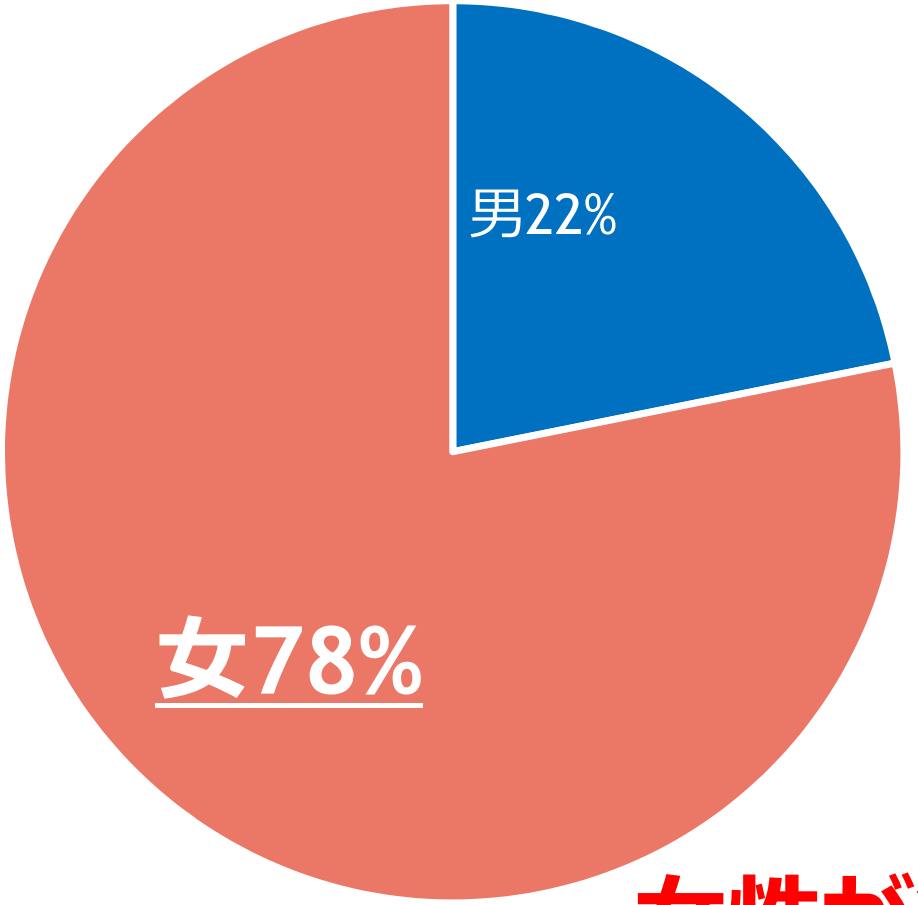
調査方法：施設利用者（部屋の貸出時）に窓口配布

1.あなたの年齢



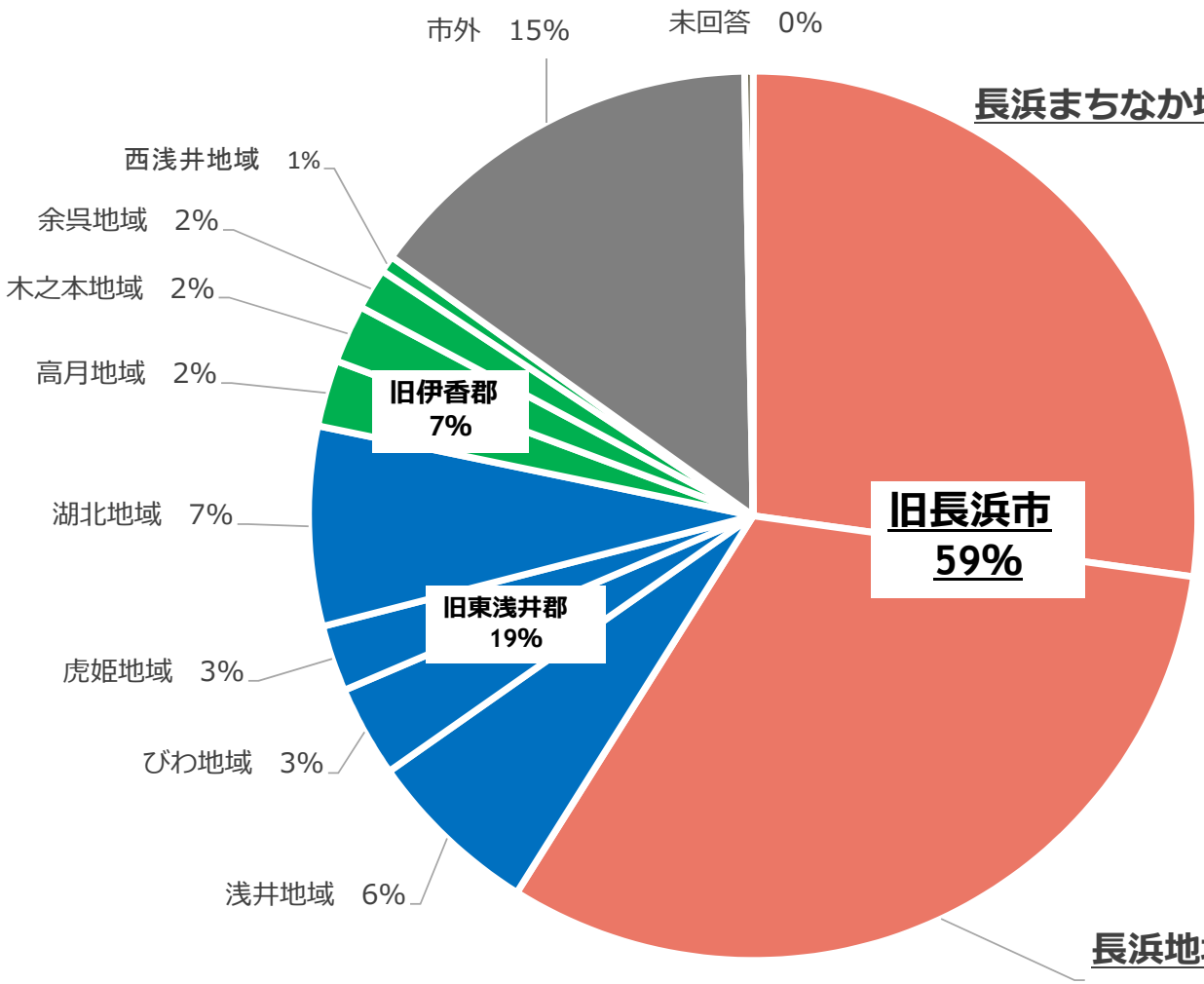
60代以上と回答した人が、約60%を占めた。

2.あなたの性別



女性が約80%を占めた。

3.あなたのお住まい

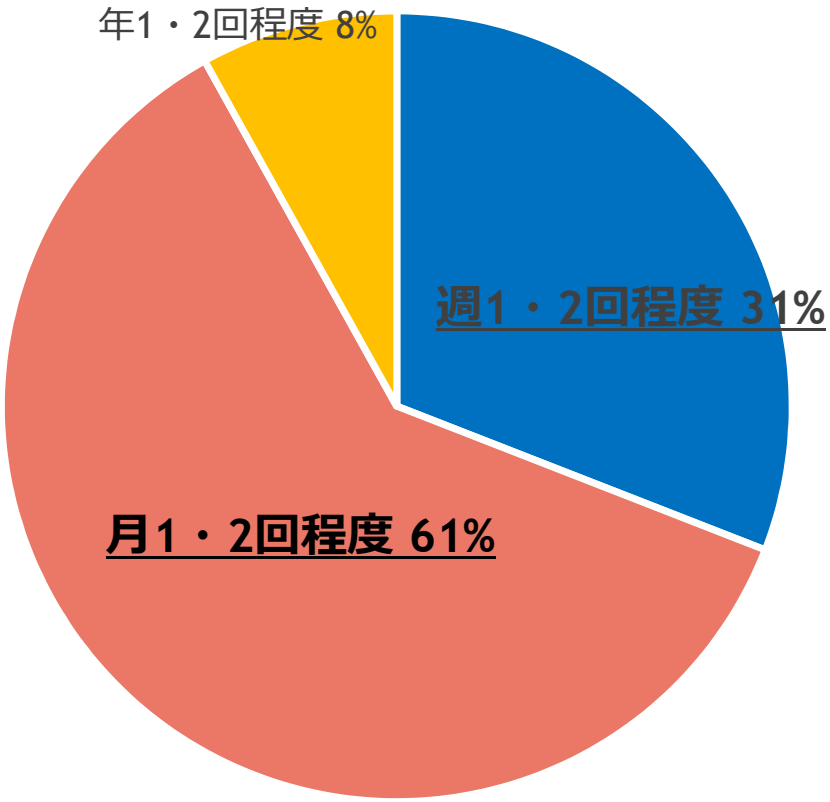


長浜まちなか地区（第1～9連合区）　27%

長浜地域（まちなか地区除く）　32%

旧長浜市が約60%を占めた。

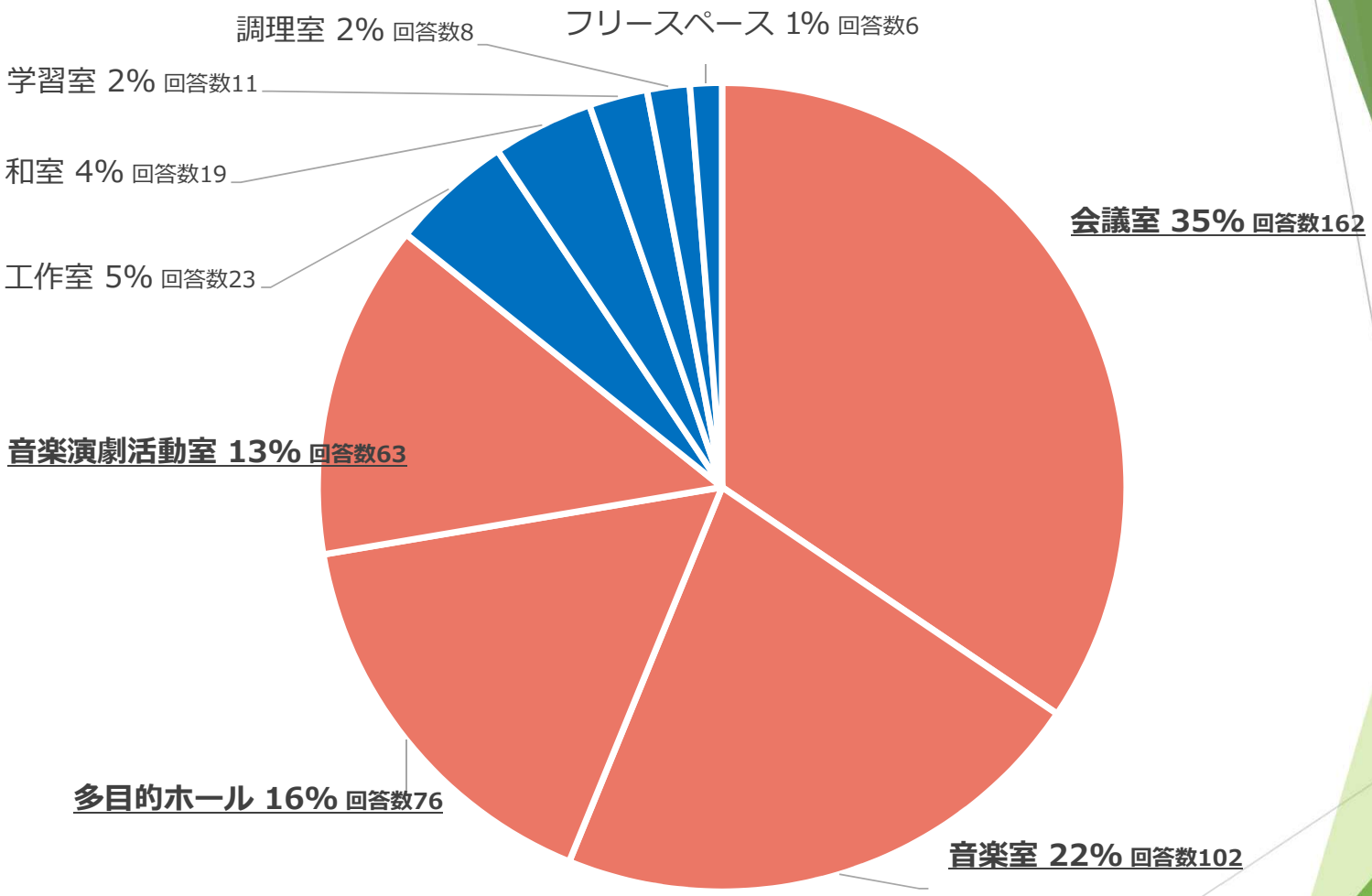
4.まちづくりセンターの利用頻度はどのくらいですか？



週1・2回程度、月1・2回程度合わせて90%を超え
全体的に利用頻度が高いことが分かった。

5.まちづくりセンターのどの部屋を利用していますか？

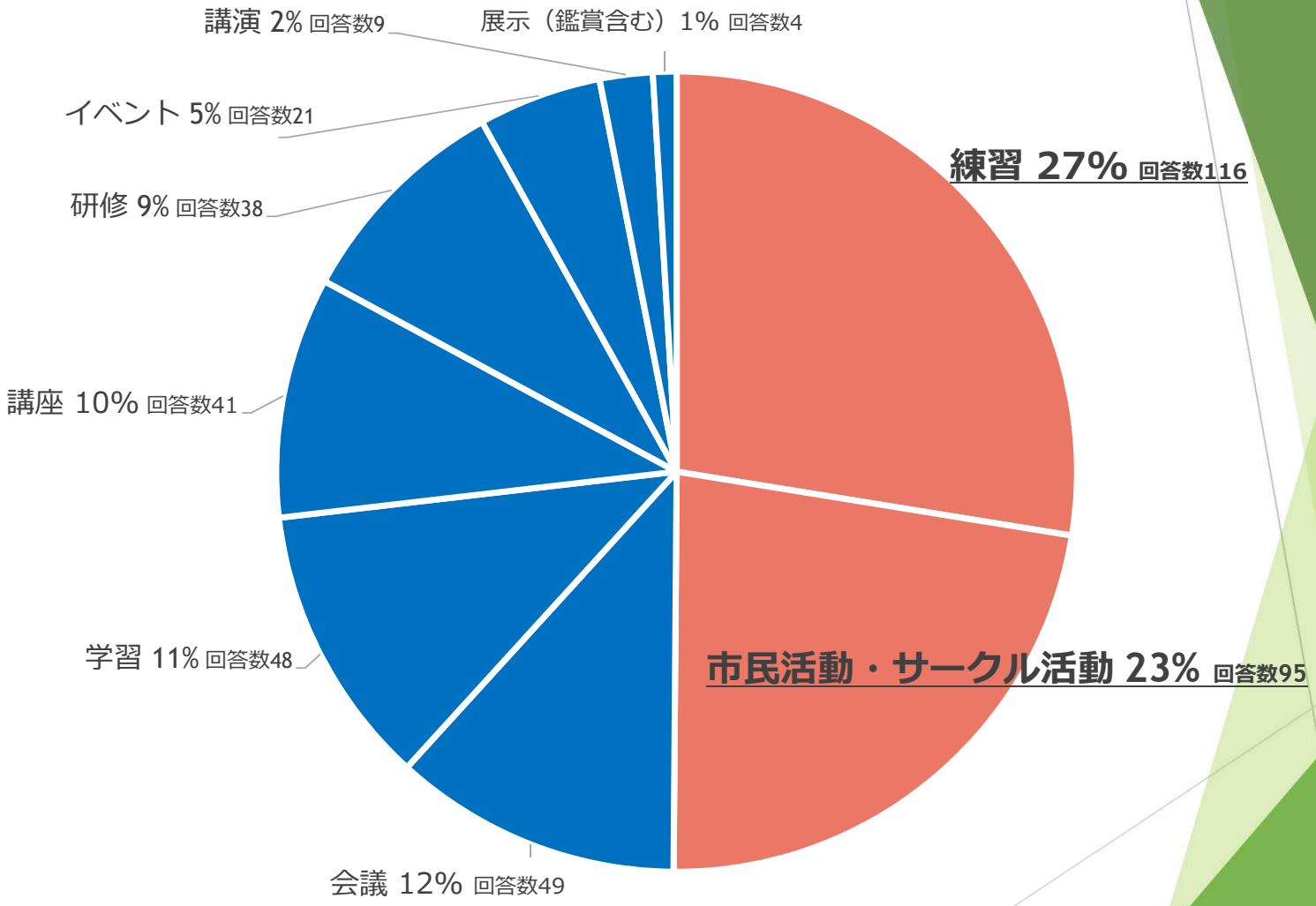
※複数回答可



会議室の利用が一番多く、次に音楽室、多目的ホール、音楽演劇活動室と音楽や体を使った活動ができる部屋の利用が多かった。

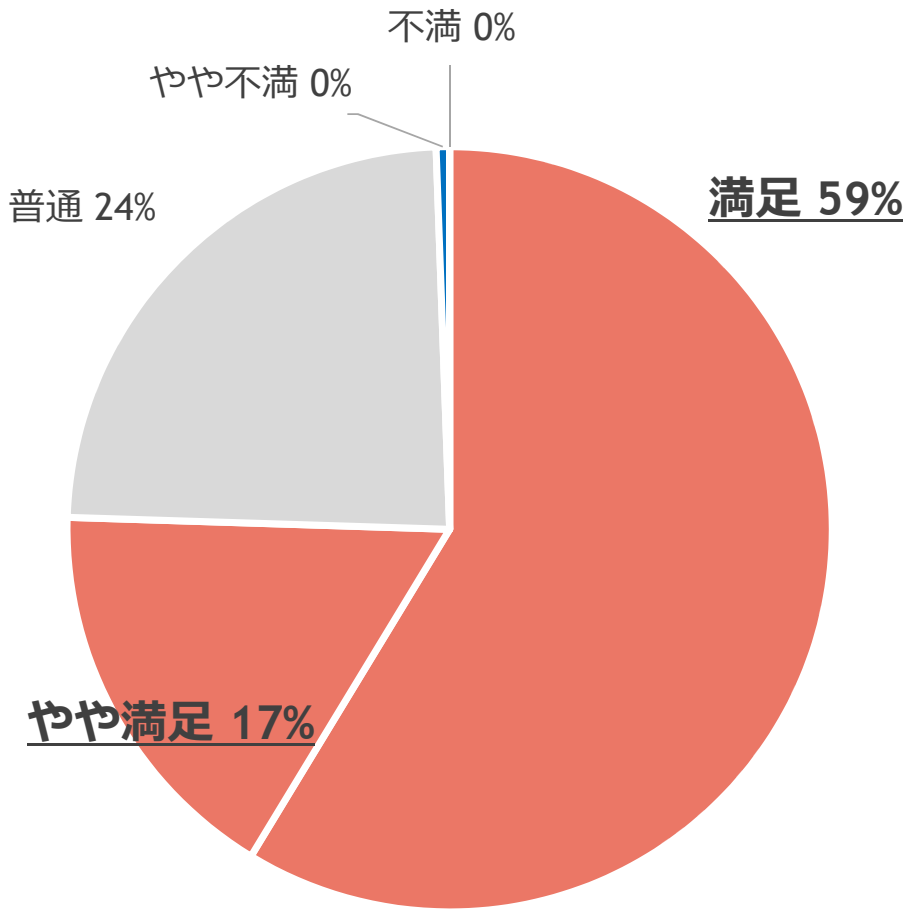
6.主にどのような目的で、まちづくりセンターを利用していますか？

※複数回答可



練習やサークル活動が上位を占める結果となった。

7.職員の接客態度・説明



満足、やや満足が75%を超え、満足度が高いことが分かった。

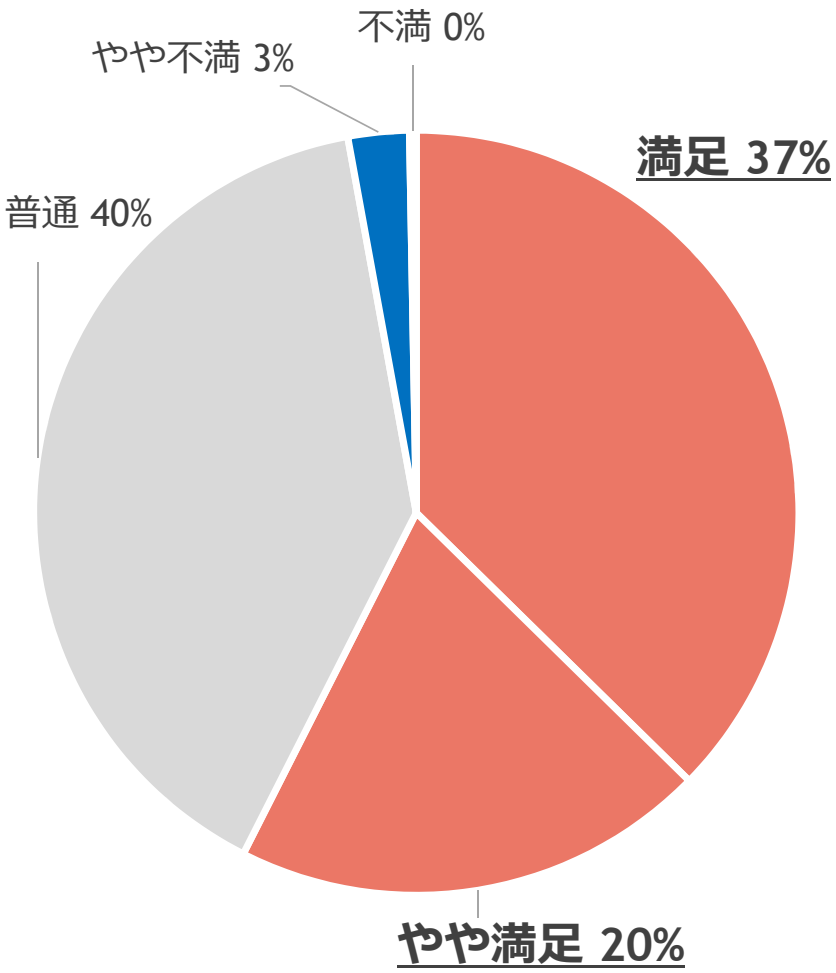
その理由

・気さくに話してもらえて親近感がある
・いつも丁寧に対応してもらっています
・毎回笑顔で対応ありがとう
・とても礼儀正しいです
・雑談にも対応してくれる
・素敵な笑顔であいさつしてくれる
・事務的なことだけでなくいろんな情報を教えてくれる
・大丈夫アンケート取らなくてもよい
・みんな親切
・対応が優しい
・本の検索時親切な対応でよかった

・職員によって対応が悪い人もいる
・たまに説明不足がある

・手話を使ってほしい　聴覚障がい者のため
・以前ホワイトボードで消えないペンがあった。その旨伝えたところ、新たなペンに変えてくれたが、消えないペンで苦労して消したインクカスを掃除して帰るように言われた。事前のチェックミスでないでしょうか。すいませんの一言もなかった
・時間に厳しすぎる、融通がきかない

8.施設の利用に関する情報の発信・表示



その理由

・わかりやすい

・しっかりと表示されていてわかりやすい

・webで利用状況が分かりやすい

・サークル利用が多いので他の情報をあまり知らない

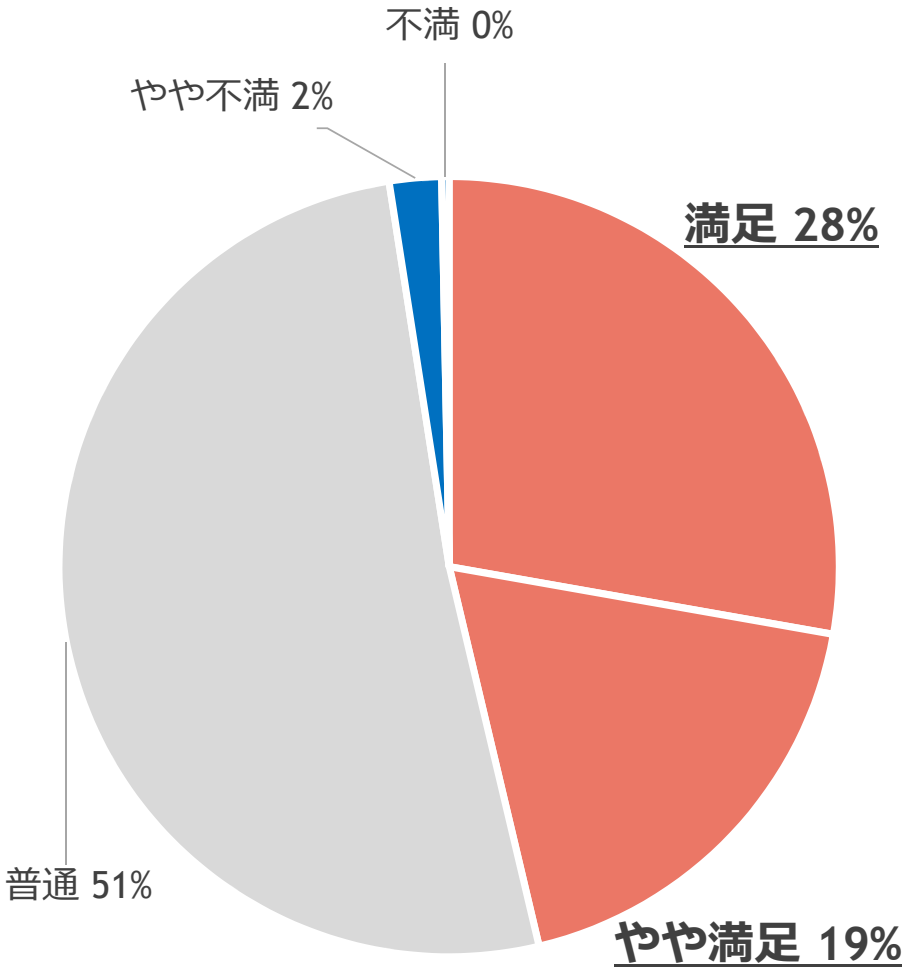
・何をやっているかよくわからない

・施設の設備（備品等）情報がのってるとよい

・ちらし・ポスターの掲示場所がもう少し目立つとよい

満足、やや満足が約60%を占めたが、利用者に伝わりやすいように工夫する必要があることが分かった。

9.ホームページやＳＮＳなどによる情報提供



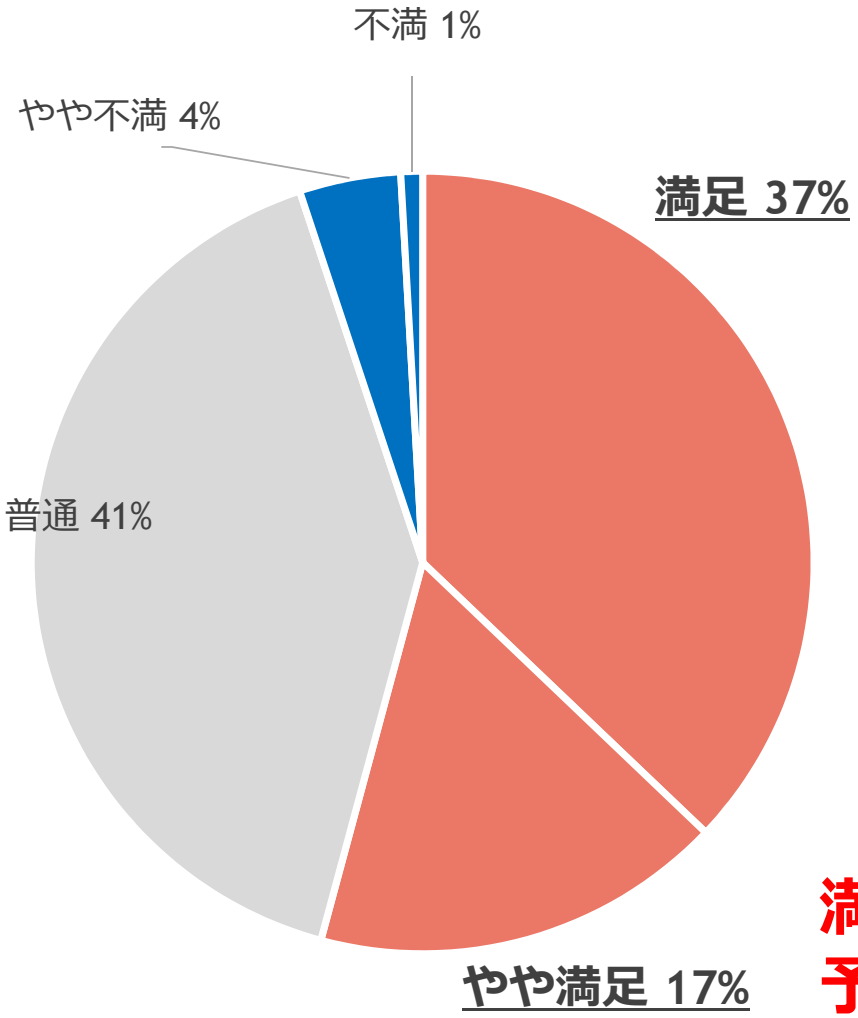
その理由

・イベント開催当日の様子の発信よく見てます
・今どきの感じで良い
・webで利用状況が分かりやすい

・ほとんど利用していないのでわからない
・使いこなせない
・見たことがない
・もう少し頻度を増やしてもよい

満足、やや満足が50%近くを占めたが、HPやSNSを見ない人も一定数いることが分かった。

10.利用予約（申込）の方法



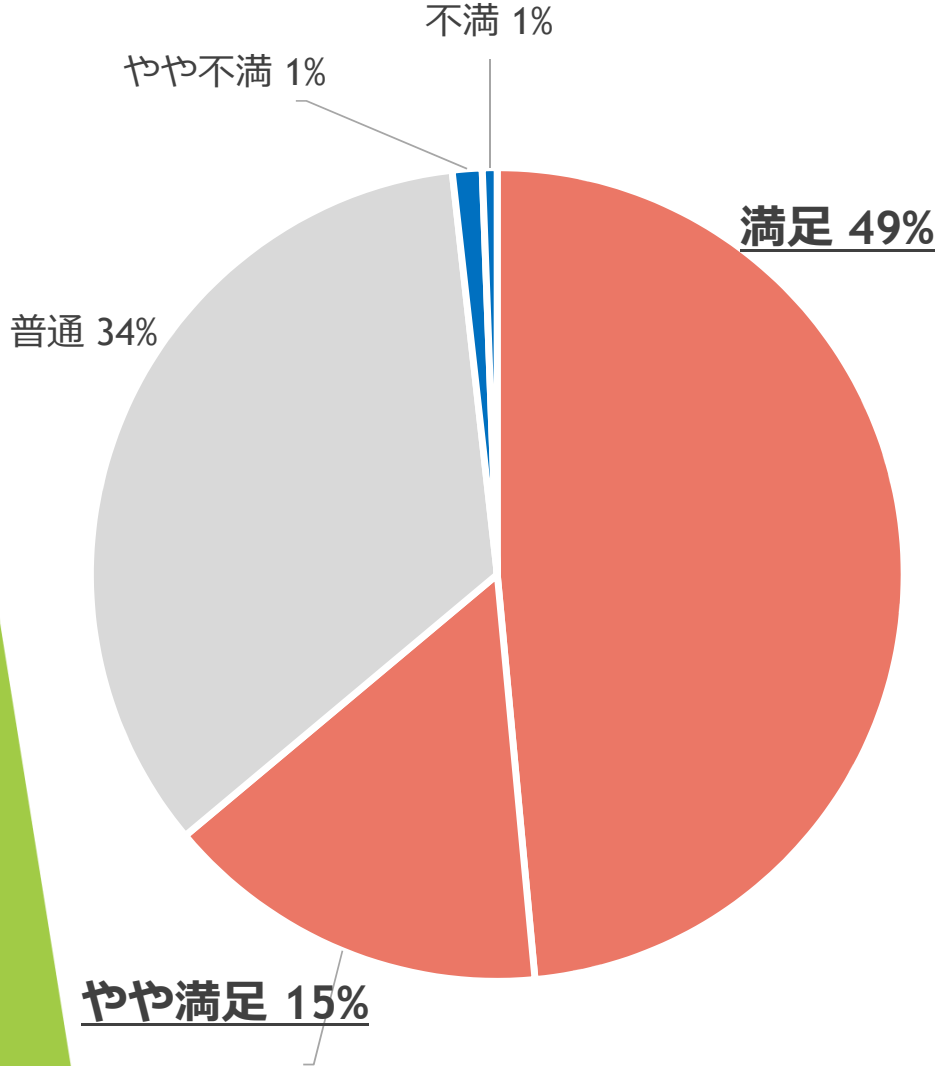
その理由

・音楽室の空き時間帯を一括で見られると時短になる
・ネットでは、やりにくい
・予約の仕方が分かりづらい
・予約の仕方が難しい
・連続日程選択できるとよい
・システムがもう少しスムーズならなおよし
・ネットではキャンセルできない時があった

・予約がとれない（一人が長時間借りすぎ）
・先着順の申込方法が不満
・ホールは抽選にしてほしい

満足、やや満足が半数以上であったが、
予約システムに対する要望・意見が多かった。

11.職員の窓口対応・電話対応（説明のわかりやすさ、接遇）



その理由

・主に窓口対応についてだが、丁寧に対応してもらっている

・予約方法・登録を一緒にしてもらったので満足

・優しい

・親しみやすい口調で良い

・電話で話すとき丁寧すぎてなかなか切れない

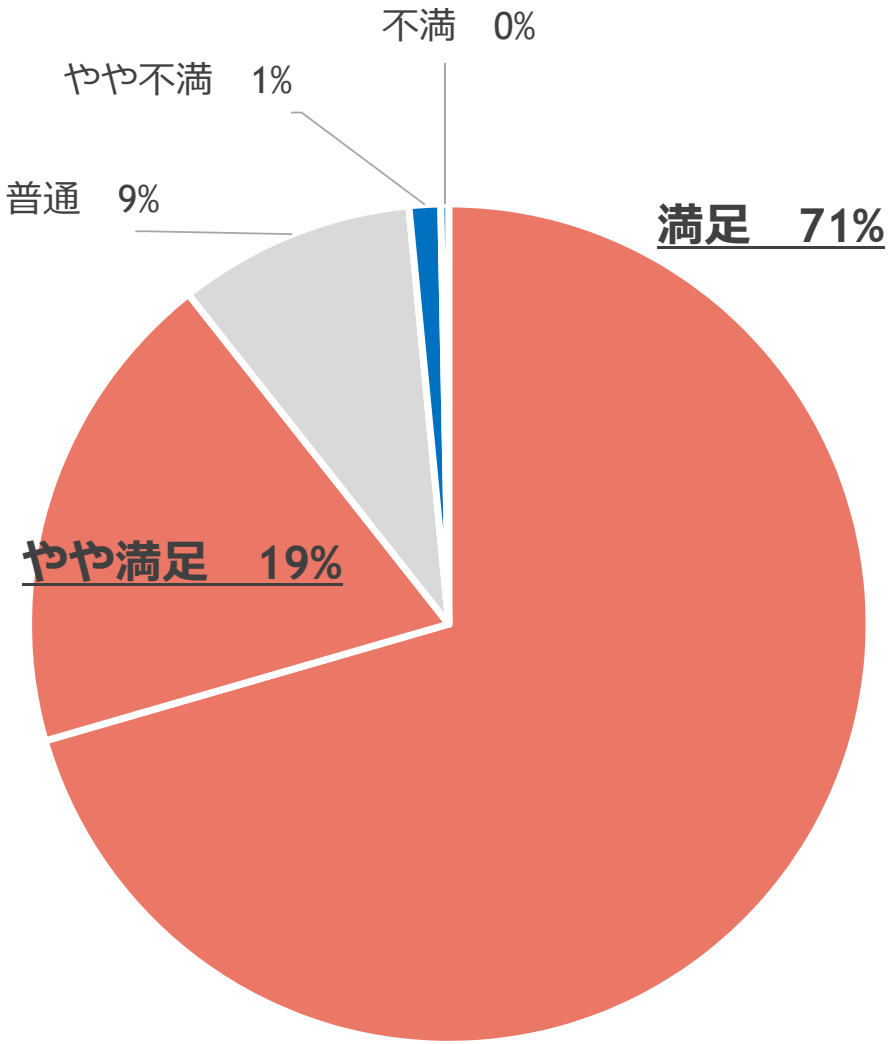
・手話を使うようにしてほしい

・人によってばらつきがある

・その時によって態度が悪い

満足、やや満足が60%を超え、満足度が高いことが分かった。

12.施設の清潔感



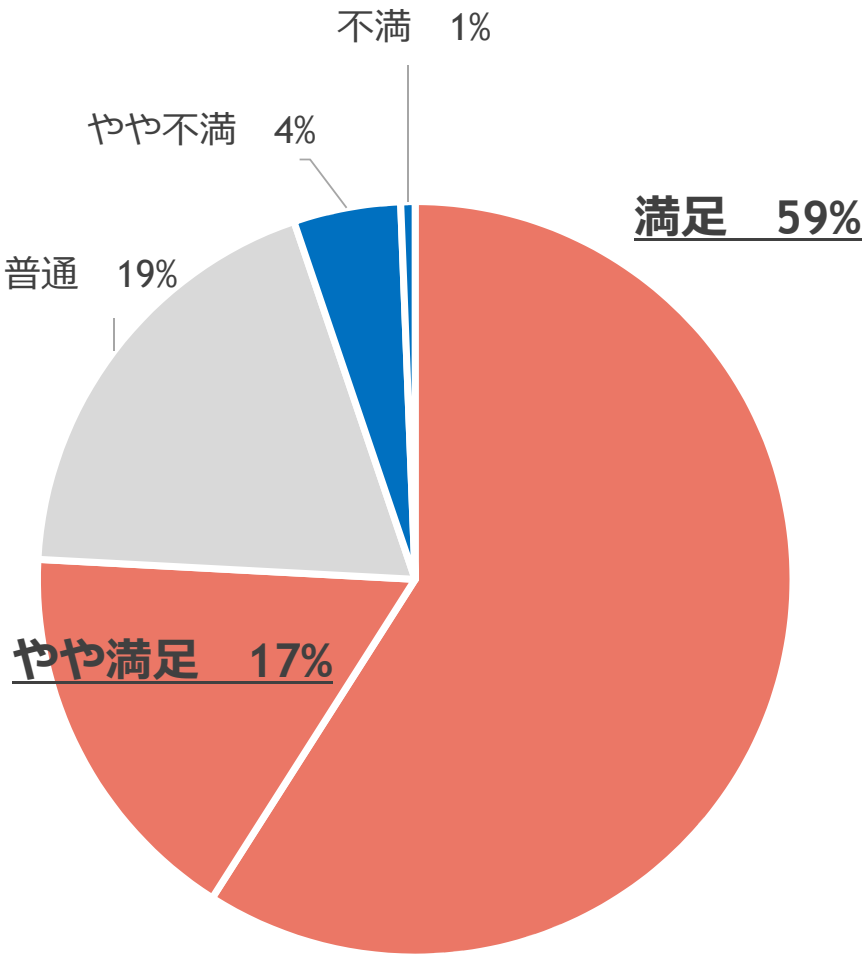
その理由

・清掃員の方がおられるのと、各団体の方が利用後に台拭きなどされている
・トイレがきれい
・ゴミもなく床も光っていてきれい
・土足なのにきれい
・いつもきれい　前利用者もていねい

・鏡の手形が気になる（特定の利用者では？）
・モップにごみがいっぱい
・ホワイトボードマーカーが書けない
・机はきれいだが椅子の上のほこりが気になる
・会議室の椅子が最近汚い

満足、やや満足が90%を占め、
満足度が高いことが分かった。

13.開館時間



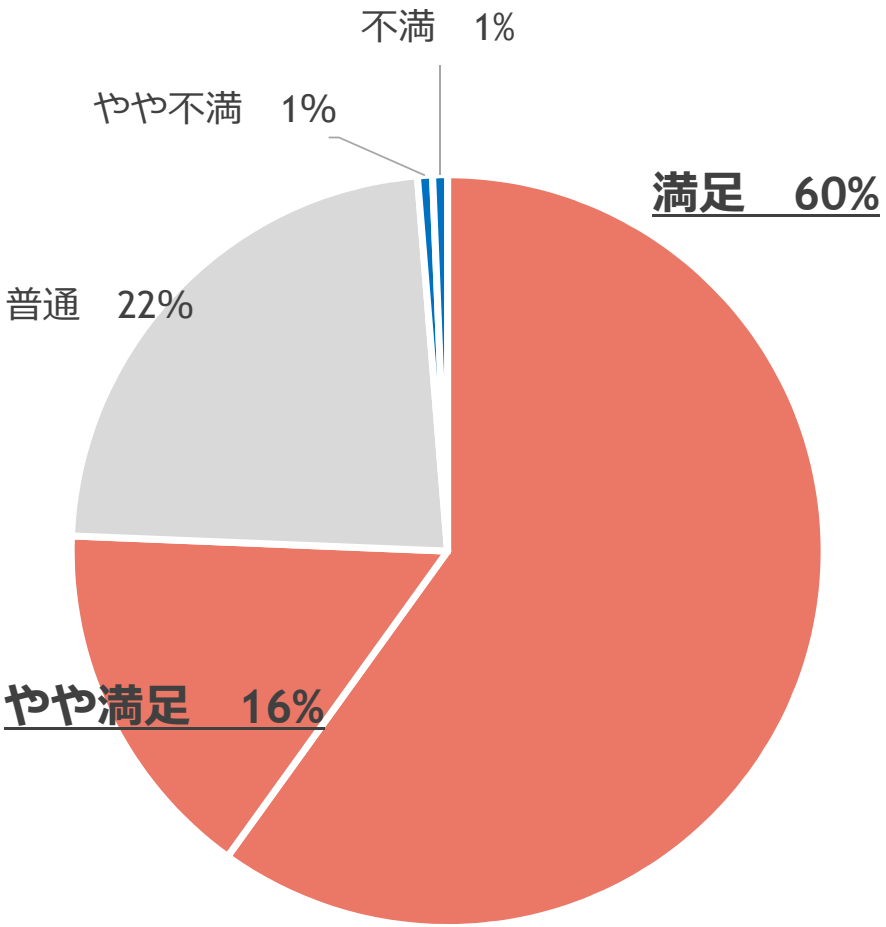
その理由

・早い時間からの開館ありがとう
・平日昼間利用が主だが利用者に合わせて開館されている
・思う存分できる
・これだけ整った施設をこの料金で利用できるのは市外からは羨ましい

・勉強するとき朝7時くらいからしたい
・8：30からにしてほしい
・もう少し遅くまで開けてほしい
・早めに来て図書館の本を読みたい
・閉館の時間がやや不満

満足、やや満足が75%を超え、
満足度が高いことが分かった。

14.利用料金



その理由

・適切だと思う

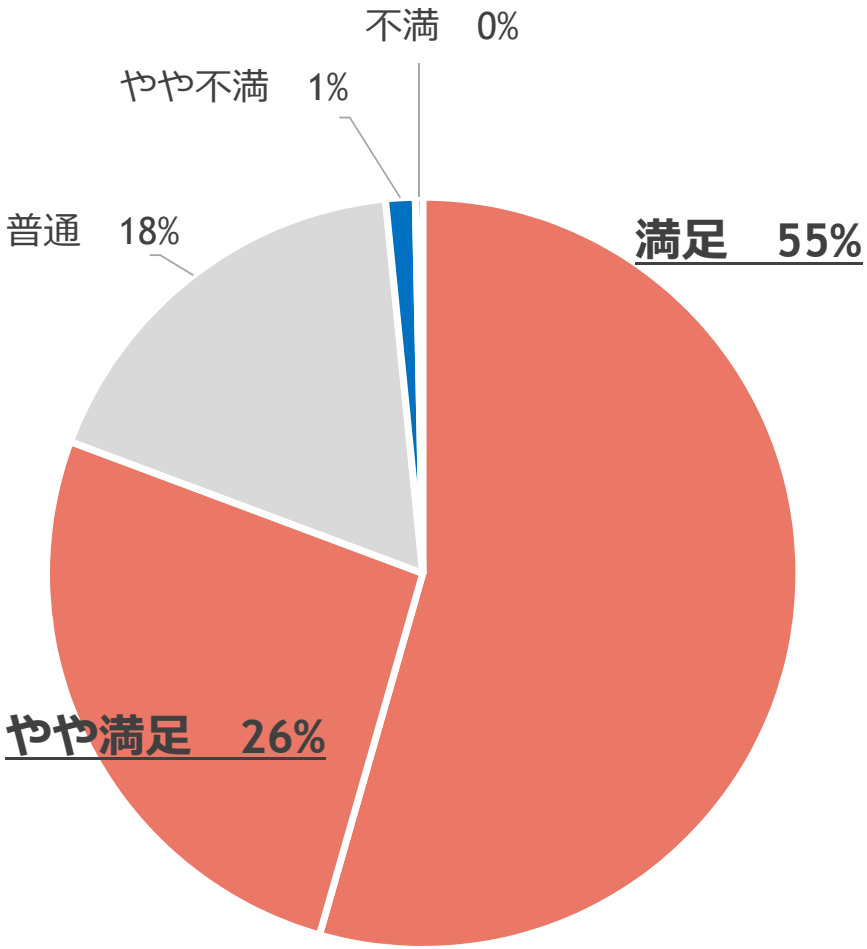
・廉価でのピアノ・ドラム使用助かります

・お得すぎるので満足

・ちょっと高い

満足、やや満足が75%を超え、
満足度が高いことが分かった。

15.まちづくりセンターのサービス全体の評価



その理由

・設備が良い
・音楽活動できて嬉しい
・最高の場所！
・いろいろ借りられる
・総合的にサービスの質が他市より高い
・施設・職員・料金とてもいい

・まちセンがどのような事業をしているのか等伝わりにくいこともある。
・駐車場の出入り

満足、やや満足が約80%を占め、満足度が高いことが分かった。その中でも、職員の対応や施設の設備に対する満足度が高かった。

16.まちづくりセンターの施設やサービスで満足していること。

- 管理運営がしっかりされていて利用していて気持ちが良い
- ライブを開催させてくれる
- 借りられるものが多い
- キッチンカーなどが来て、一日くつろげる
- プロジェクターが使用できること
- 音楽の音漏れもなく、のびのび練習できます。
- 他のまちセンが開いていない月曜日に開いているのがありがたい
- 駅からもアクセス可能で駐車場も広く利用しやすい
- 静かな所
- いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。清潔で冷暖房の整ったところで練習ができるなんてありがたいです。
- イベント楽しい、お得
- いろんなイベントをやっていて盛り上げようという姿勢が感じられていい
- 第３連合区の住人ですが近くで便利です
- 以前はほったらかしだったが、最近ドラムセットのメンテナンスをしてくれる
- 部屋だけでなくいろいろ（イス、机、急須）快く貸してもらった
- 遅くまでの開館ありがたい
- ゆったり座れる椅子で本を読めたり食事もできるテラスもあったり、他の市にはあまりないのではないでしょうか。芸術に活気があり、ここがいつまでも発信できる場であることを祈っています。
- 施設の中が過ごしやすい
- 利用予約がとてもやりやすい
- 予約が表示されていてわかりやすい
- 次回の予約ができるので安心
- ネット予約ができること
- きれいで気持ちよく使える
- 清潔で環境がいい
- とてもきれいで満足しています
- きれいで明るい
- 明るくてトイレも使いやすく気持ちよく利用できる
- 美しくてきれいな空間
- 快適さ
- 調理室が明るく清潔
- 清潔感があり駐車場も十分
- 利用料金が安くてありがたいです
- 音楽室の音響とリーズナブルな使用料
- 駐車料金が無料になること
- みんなやさしい
- 職員さんの対応が親切（どの施設でも）
- 職員に気軽に相談できる
- いろんな本を手軽に借りられる

17.まちづくりセンターの施設やサービスで改善してほしいこと、まちづくりセンターで開催してほしいイベントやプログラム、その他、センターに関するご意見や提案があればお聞かせください。

- 音楽室、多目的ホールの鍵の位置が下についているのが不便
- ドアのロックを紐ではなく、ドアがロックするようにしてほしい
- 鍵の施錠が難しい
- ドア開放できず荷物搬入しにくい
- スリッパの重ね方がおかしい
- 会議室・多目的ホールにモニターの設置・貸出
- 10分前に鍵を貸し出してほしい
- 長浜市内の人に片寄りすぎている
- フロアーも中高生の人たちが多すぎる
- 市の優先は理解できるが、他の会場を探しても見つからずその日の活動を休んだのは残念だった
- 市街地域の人中心になりやすい
- 入ってすぐ何が開催されているかわかるとよい
- まちづくりセンターがどういう施設でどんな事業をしているのかわからない/「まち」を「つくる」のは①まちの中で友達を作る②まちみがきをする③まちかざりをつくる、などと言われるのでそんな火付け役を期待する

- 楽器・機材には改善の余地あり
- 音楽室増やして下さい
- 音楽室のピアノの調律の回数が増えると嬉しい

- 学生の学習室があればよい
- 学習室をもっと広い範囲で使用できるようにしてほしい

- 駐車場が少ない・坂が不便
- 駐車場”空”の表示でも入れない時がある
- 第二駐車場が道を挟むので不便
- 駐車場がいっぱいで向かいの駐車場から来るのが荷物多く大変
- 高齢のため駐車場が満車時困る、改善を

- 予約回数、食堂が欲しい
- 売店があったほうが良いのかも？
- 会議室の飲食を自由にしてほしい

- 料金変えないで
- 市民利用者には利用代金を安くしてほしい

- 予約がなかなか取れないので、時間制限など多くの人に使える工夫が必要
- 予約したい部屋が人気でなかなか取れない
- キャンセル時の情報開示

- 着付け教室、習字教室
- 展示会が楽しみです
- 音楽室・音楽演劇活動室を使ったイベントが増えるとよい
- 障害者が楽しく利用できることをしてほしい
- 開催してほしいイベントは、音楽会・ダンスや歌など
- カフェがあるとよい
- 市の活動が少ない、もっとイベントを増やしてほしい（こんな大きな施設があるのにもったいない）