

# 1 広まちづくりセンター 利用状況アンケート調査結果について

(令和2年11～12月実施)

アンケートにご協力頂きありがとうございます。

このアンケート結果に基づき、職員一同、利用者の皆様にさらに利用しやすい施設となるよう取り組んで参ります。

広まちづくりセンター館長 若本 正

回収枚数 518枚

## 1 広まちづくりセンターのアンケートの結果（全体について）

アンケートの結果は、全体としてはどの項目も昨年度と比較して大きな割合の変化はありませんでした。

広まちづくりセンターの利用者は女性が約85%、また60才以上の利用者が約70%であり、高齢者の利用が多いことがわかります。また、約90%の方が毎月一回は利用されていることから、講座やサークルなど定例的な活用をされている方が多いことがわかります。

84%の方が施設利用に満足といただいておりますが、職員の対応や施設の整備、使用料および駐車場代などにかかわっての要望がありました。

## 2 結果および自由意見を受けて、当センターでは次のことに取り組んでいきたいと思えます。

### (1) 施設使用料の減額および駐車料金の無料化等の要望

施設使用料は、呉市で利用率等をもとに定められています。また駐車場は、広市民センターは複合施設のため、図書館など様々な施設を利用される方のための駐車場となっており、市民センターの方針にもとづき、各施設とも処理を行っています。

講座の参加者への駐車場無料処理についても毎年、ご要望をいただいておりますが、他の有料駐車場をもつまちづくりセンターも当センターと同様に一時間分の無料措置しか行っていません。ご理解いただければ幸いです。

### (2) 快適な施設利用への要望について（室内環境・コピー利用について）

○ 機器の故障および部屋の修繕についてはその都度、すぐに修理申請は行っていますが、修理等に時間がかかる場合もあり、ご迷惑をおかけしました。掃除機の掃除の要望がありました。毎月の臨時休館日で行うようにしていますが、今後、気をつけます。

○ 換気へのご協力をお願いしましたが、一部の部屋は窓を開けることでエアコンの室外機など音が大きくて窓をあけての使用が難しい部屋があります。部屋の使用申請があった時に、事前にお知らせするようにします。

○ コピー機の利用についての要望がありました。コピー機は一般利用者の使用は許可されていません。ただし、印刷機については、生涯学習、まちづくり活動等（営利を除く）で利用することができます。必要な場合は、申請書を提出していただければ有料ですが利用可能ですので利用を希望される場合は、職員に申し出てください。

### (3) まちづくりセンター職員の窓口対応等についての意見

電話や窓口での対応が親切・丁寧で良いとの意見も多く頂いておりますが、職員一同、さらに親切で丁寧な窓口対応を目指して参ります。

#### (4) 学んだことを地域づくりで活用することについての意見

「教わったことを人に伝えたり、作ったものを人にあげて喜ばれた」など、学んだことを26%の方が生かしておられます。「機会があれば活用したい」と考えておられる方も46%もおられます。活用できる場づくりや情報提供を今後とも心がけてまいります。

#### (5) 今後、まちづくりセンターに力を入れてほしいことの具体的意見

##### ①講座の充実について

前年度の要望を受け、高齢者の方の健康づくり目的の定期講座を2講座、増設しましたが、コロナ禍の中、多くの講座が遅れての開講または中止となりました。しかしながら、特に高齢者の方にとっては、外出を控えることも大切ですが、健康づくりにつながる活動の場の確保も重要です。令和3年度は、健康づくりにつながる「腸活クッキング」と「フラダンス」講座を新しい定期講座として、拡充することとしました。

短期講座においても、来年度も積極的に開講していきたいと考えます。具体的な要望もアンケートにはありましたが、ご要望の講座の開設には、適任の講師を見つけることが必要です。地域の皆様から講師の自薦・推薦があればぜひ、まちづくりセンターに情報提供ください。また一方で広まちづくりセンターでは10名を満たない講座についてはひきつづき今年度も原則として開講できませんのでご了承ください。

働いている人や子育て中の人にも参加できるように土日開催の講座開設の要望については今後、より意識して検討して行きます。

##### ②講座の開催月・受講料・申込み等の方法

広まちづくりセンターで行う定期講座は、原則8月と11月にお休みとなっています。11月は広の伝統的な教育祭のためであることはご承知と思いますが、8月に実施しないことになった経緯を調べると、過去に大幅な予算減が行われた時に、ひとつの定期講座を10ヶ月開催に押さえることで、講座数を維持することにした経緯があるようです。8月開催については要望が多ければ見直しも検討したいと考えますが、その場合、講座数減をあわせて検討せざるを得なくなります。また、現状では大雨警報などで講座を中止した場合の予備日として8月は役立っている面もありますので、慎重に考えたいと思います。

なお、「2ヶ月少ないのに同じ講座料なのはおかしいのではないか」という意見がありましたが、これは誤解です。受講料は1回あたり400円と呉市全体で定められており、呉市内のどのまちづくりセンターの講座も開設回数で受講料を定めていますのでご確認ください。

##### ③サークル活動のPR等、支援の充実

自主サークルに登録いただけるような団体についての月2回の年間の仮予約や教育祭での発表の場づくりなどで支援をすすめています。施設の使用制限および行事等の中止で、今年度は十分な支援が行うことができませんでした。今後、それぞれのサークル活動のPRや広報活動に協力することで、支援をすすめたいと考えます。広まちづくりセンター発行の広報誌「広報ひろ」やfacebook等で取材をご希望の団体は、職員にぜひ一度、ご相談ください。

#### ④広報等の充実

広報は、市政だよりをはじめ、広まちづくりセンター発行の「広報ひろ」（各自治会へ回覧）で毎月、広市民センター全体の行事案内（講座の案内を含む）を行っております。今年度から、館長のことばとして、広の歴史や広を拠点に活動する団体の活動紹介などを加えたものに内容を充実させました。また、英語版もあわせ発行することで、中高等学校の英語の授業等で活用していただくことができました。

ホームページによるHPも今年度、担当者が積極的に行っています

また、昨年度よりはじめた広まちづくりセンターのfacebookによる短期講座などの情報発信もさらに充実させていきます。

また、今年度は、広まちづくりセンターを拠点に活動されている「ひまわり21」と協働しWEB講座も企画し、発信しました。そのことにより、広地区の中学校との交流の場が生まれ、外国の方の講座への参加もみられるようになっていきます。今後もこのような新しい企画にも取り組んでいきます。

## ② 新型コロナウイルス感染症の影響に関するアンケート結果について

回収枚数 38枚

※ このアンケートは使用責任者の方に記入していただきました

### 1 まちづくりセンターのアンケートの結果（全体）について

82%の方がコロナ感染症によってまちづくりセンターの利用にも影響を受けたと回答されていました。活動の延期・中止にとどまらず脱退者が増えたり、会費等の収集減など活動の低迷を余儀なくされたことがわかります。施設の利用にあたって、マスク・消毒等へのご協力以外にも活動時間の短縮、書面による会議、オンラインツールの活用などの工夫をされた団体も見受けられました。

使用申請の方法は仮申請の方法を実施したことから60%の方が問題ないと回答されていますが、ネットの利用などの導入を求める声もありました。

### 2 結果及び自由意見を受けて、当センターで次のとおり取り組んでいきます。

○ ひきつづき、みなさんに安心して利用していただけるように、職員による施設の使用前後の換気および消毒作業を徹底しておこなってまいります。みなさまにも、今後とも・マスク着用・3密を回避した活動および消毒へのご協力をお願いいたします。

○ 現在、呉市からコロナ禍の状況を踏まえ、コロナ感染症に伴う施設のキャンセルについては、全額還付の対象となる特例の措置が認められてきています。しかしながら、還付手続きがたいへん煩雑であることから、仮受付によってお金の支払いは当日使用前に行う方法が認められています。当面の間、この方法も行えますので、必要と思われる方はご利用ください。

ただし、特例措置が解除されたら従来のように1ヶ月前までのキャンセルで2分の1還付、1ヶ月以内のキャンセルは還付無しとなりますのでご注意ください。

○ 非接触型体温計の貸し出しの要望がありますが一台しか市より配布されていないため、一般利用者の方には原則として貸し出しは行っていません。今後もこれまでどおり、利用者の方は、参加前に自宅で検温等を行うことにご協力をお願いします。また、はかり忘れた方はセンター1階入り口付近に設置された非接触体温計をご利用ください。

○ コロナ禍の中で、インターネットを活用しての予約など、ネットの活用の推進は、全国をあげての課題となっており、要望は呉市に伝えます。ただし、高齢者の利用が多いことを考えると慎重な検討も必要と考えます。