

「公共施設の利用状況について」に関する調査結果

【第4回アンケート】

芦屋市では、施設の清掃や保守管理を民間事業者に委託しています。施設をご利用いただいた際に感じられたことを今後の契約更新に反映させるため、アンケート調査を実施しました。

ご回答いただいたモニターの皆様、ご協力ありがとうございました。

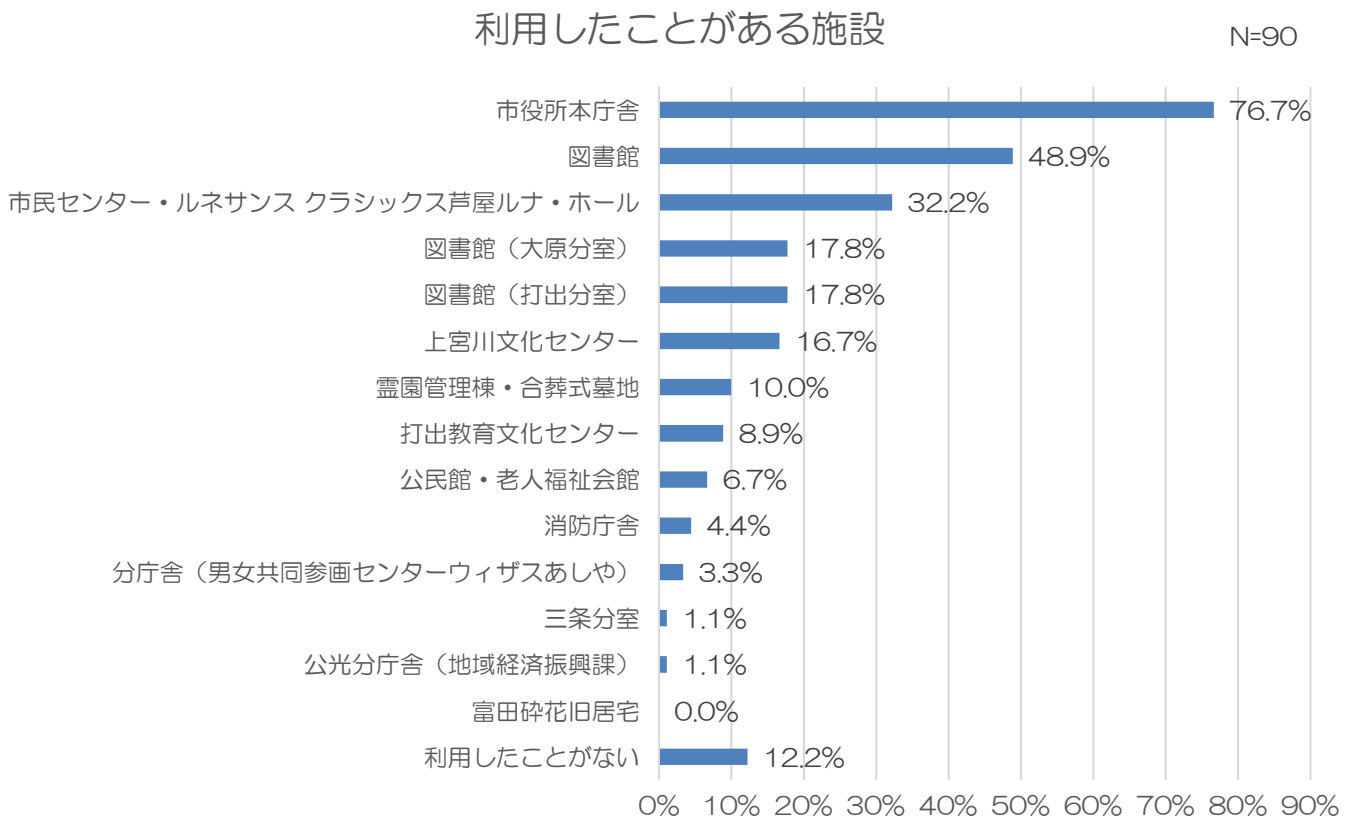
- 調査期間 令和5年1月13日から1月26日まで
- 設問数 6問
- 有効回答率 91.8% (対象者数98人 有効回答者数90人)
- 有効回答者の構成割合 男性：50.0%、女性：50.0%
(18~20歳代20.0%、30歳代20.0%、40歳代20.0%、50歳代20.0%、60歳代以上20.0%)

※図表中のN値は、分類別回答者数を表します。
※複数回答の設問(MA)は、回答比率が100%を超えます。

【アンケート結果】

問1 利用したことがある施設について (MA)

令和4年度(令和4年4月から令和5年1月まで)に利用したことがある施設についてお伺いします。

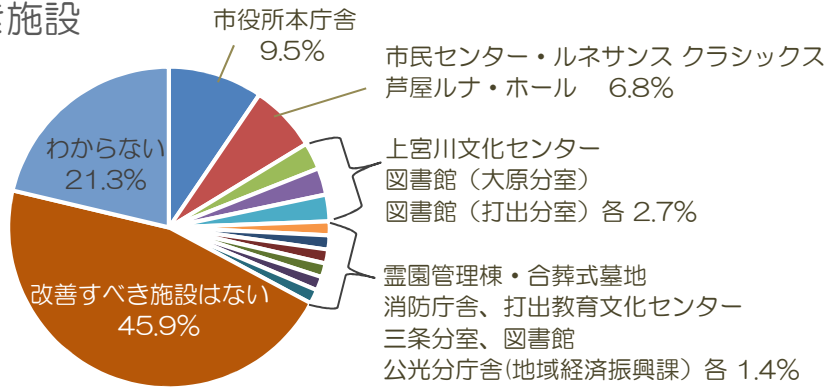


問2-1 施設の設備について

令和4年度（令和4年4月から令和5年1月まで）に利用したことがある施設についてお伺います。特に改善すべきと感じた施設はありますか。

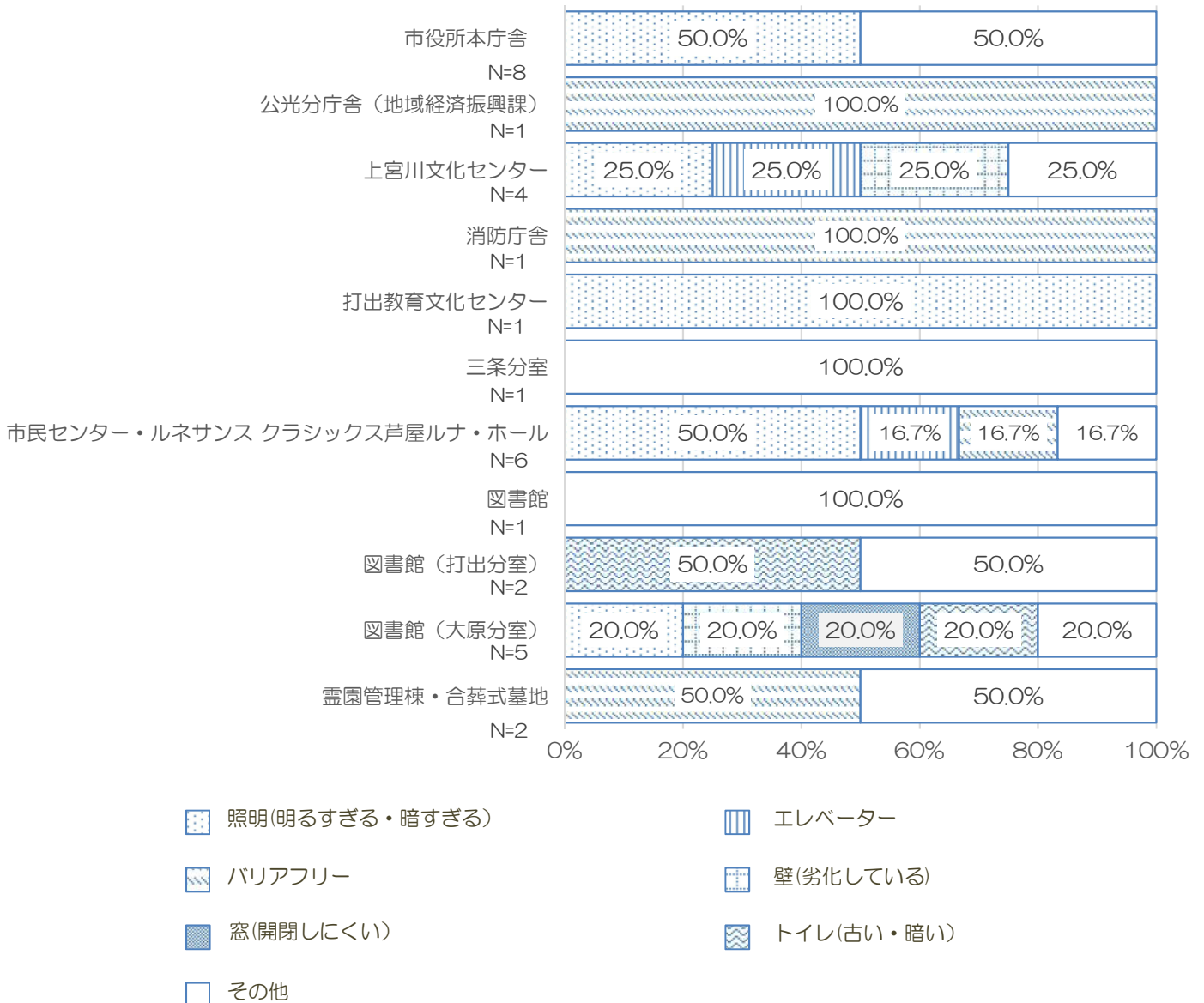
設備を改善すべき施設

N=74



問2-2 改善すべき設備について (MA)

改善すべき設備



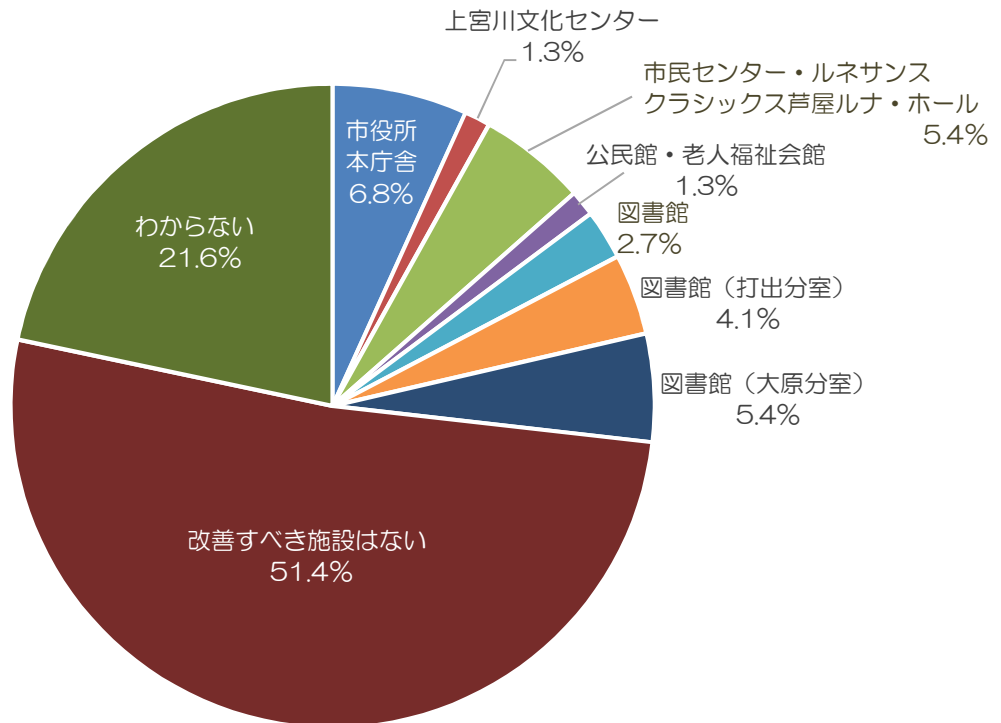
| ＜2-2 その他＞ | |
|--------------------------------|---|
| 市役所 | 「課」の場所（案内）がもう少し分かりやすくなるとうい。 |
| | 駐車場 入庫と出庫車が料金所でクロスして危ないと思う。 |
| | 庁舎の正面玄関がどこなのか？ |
| | 駐車場の充実。 |
| 上宮川文化センター | 自習室を利用したい。 |
| 三条分室 | 窓に網戸があるとよい。 |
| 市民センター・ルネサンス クラシックス芦屋ルナ・ホール | マイクの音量について。後ろの方に聞こえる音量だと前の方が大きすぎ、音が割れて聞こえにくい。担当者の答えは「設備が古いから」でした。 |
| 図書館 | 読書する部屋（場所）をもっと広くしてほしい。 |
| 図書館（打出分室） | おいている本が少ない。 |
| 図書館（大原分室） | 閲覧席が少ないと思います。 |
| 霊園管理棟・合葬式墓地 | バリアフリーに含まれるかもしれないが、お参りをする方も高齢化しており、階段の手すりや通路の舗装など歩きやすく整備してもらいたい。 |

問3-1 施設の備品について

令和4年度（令和4年4月から令和5年1月まで）に利用したことがある施設についてお伺います。特に改善すべきと感じた施設はありますか。

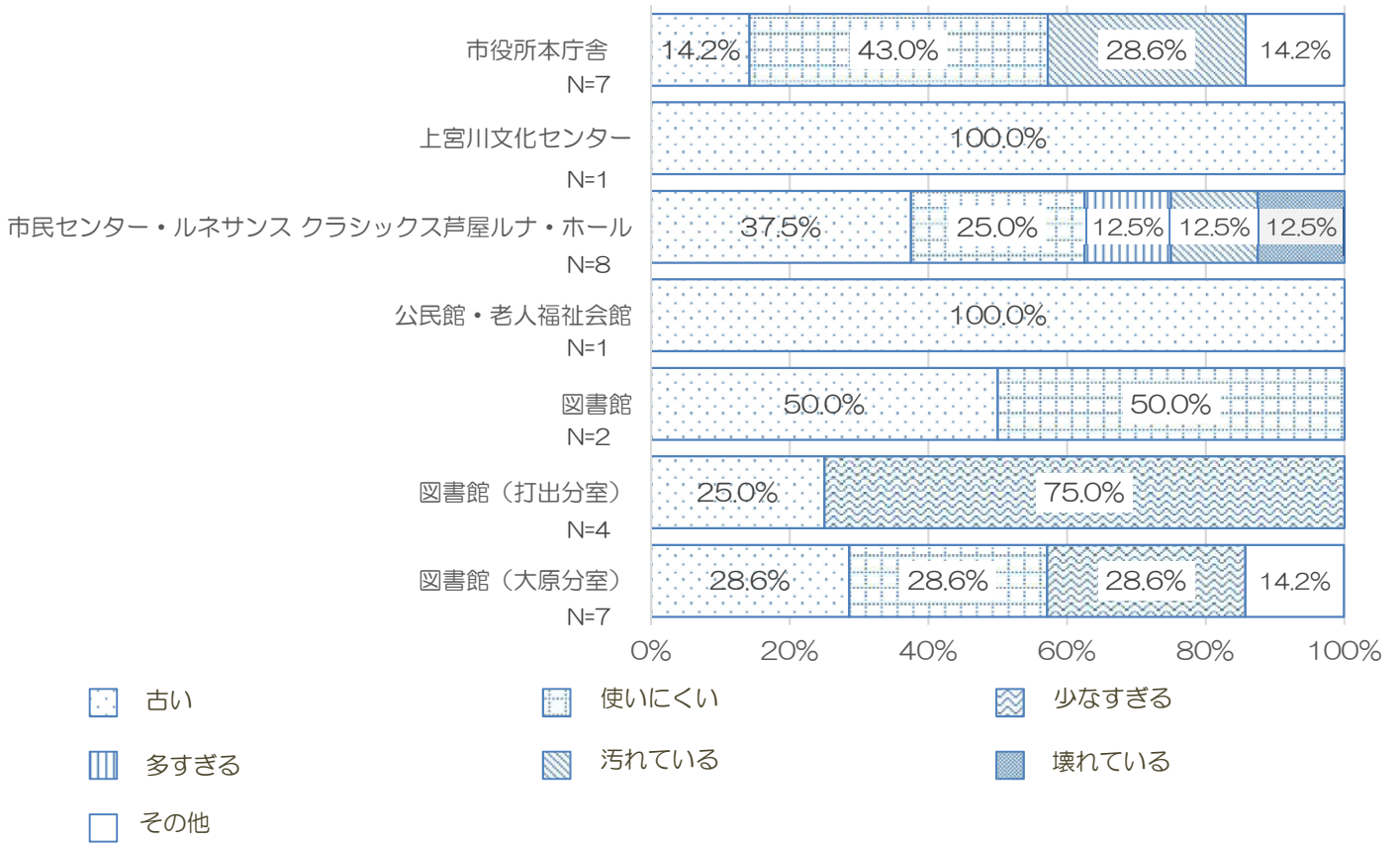
備品を改善すべき施設

N=74



問3-2 改善すべきと感じた理由について (MA)

改善すべきと感じた理由について

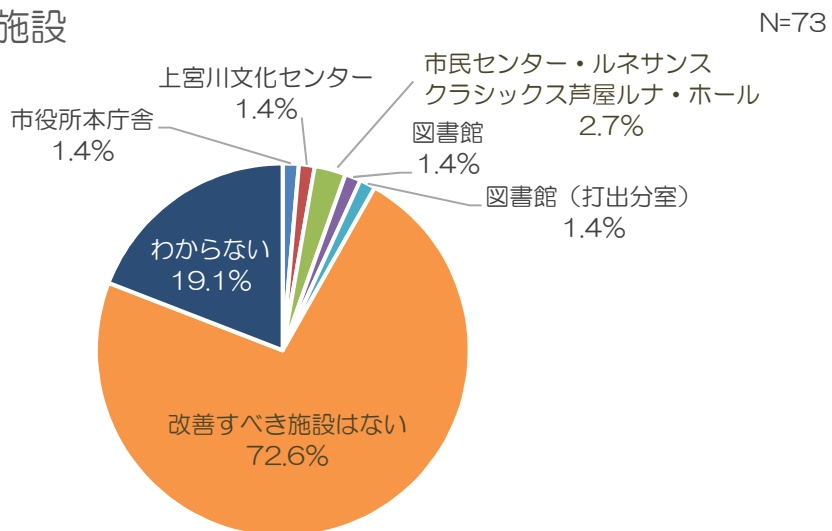


| <3-2 その他 > | |
|------------|---------------------------|
| 市役所 | 玄関受付の風格がない。 |
| 図書館 (大原分室) | 大原分室は小規模という事もあり図書館は狭めでした。 |

問4-1 清掃を改善すべき施設について

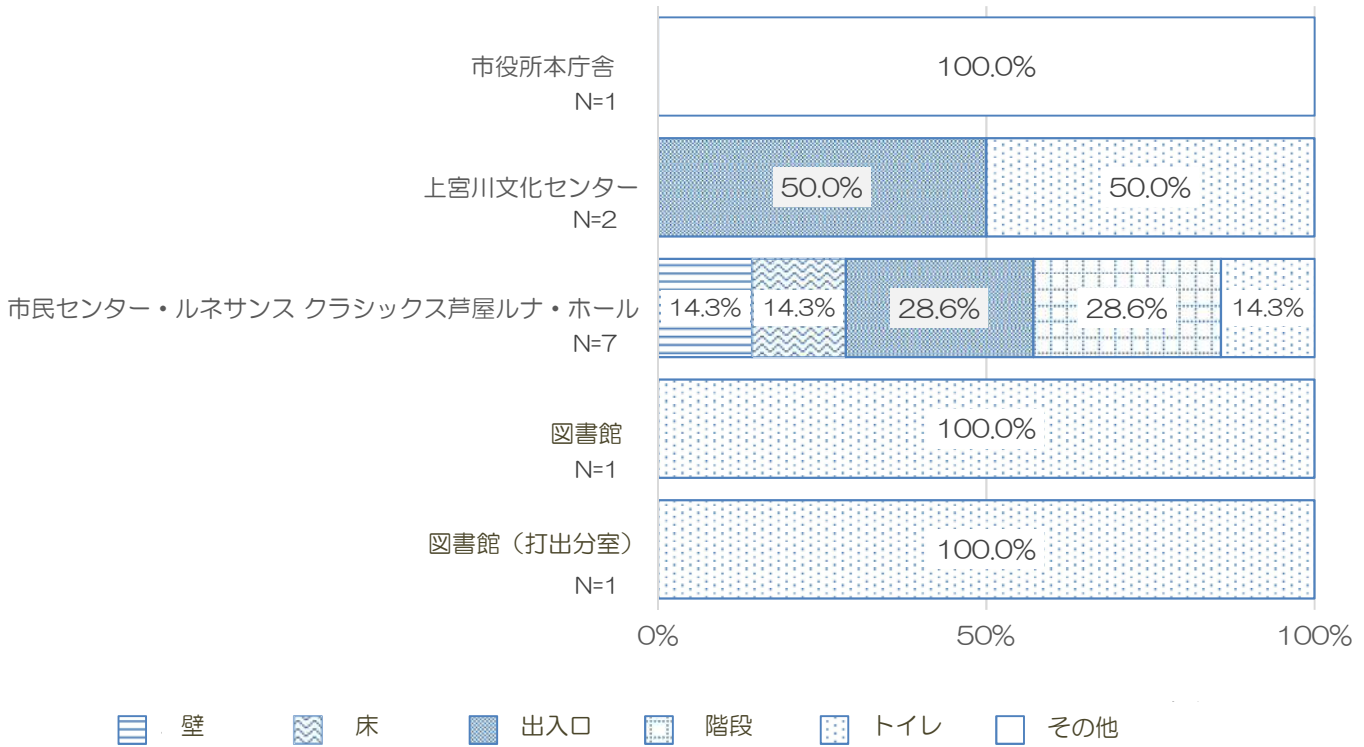
令和4年度(令和4年4月から令和5年1月まで)に利用したことがある施設について伺います。特に清掃状況を改善すべき施設はありますか。

清掃状況を改善すべき施設



問4-2 改善すべき場所について (MA)

改善すべき場所



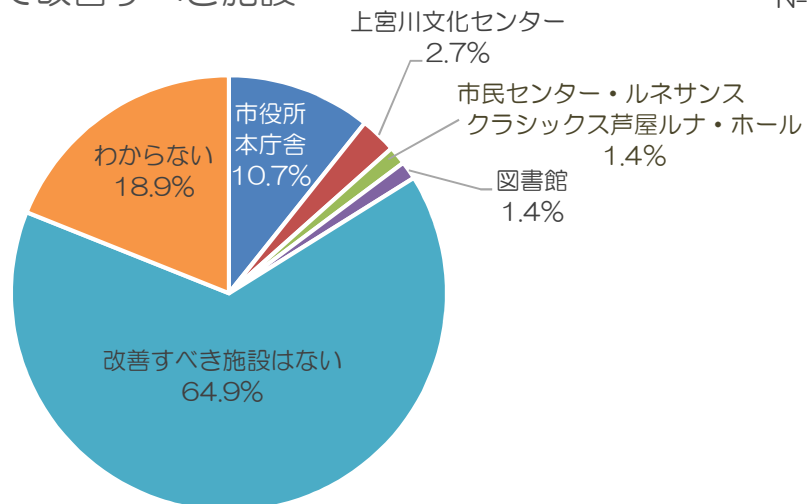
| | |
|-----------|-----|
| ＜4-2 その他＞ | |
| 市役所 | 駐輪場 |

問5-1 窓口（職員の対応）について改善すべき施設について

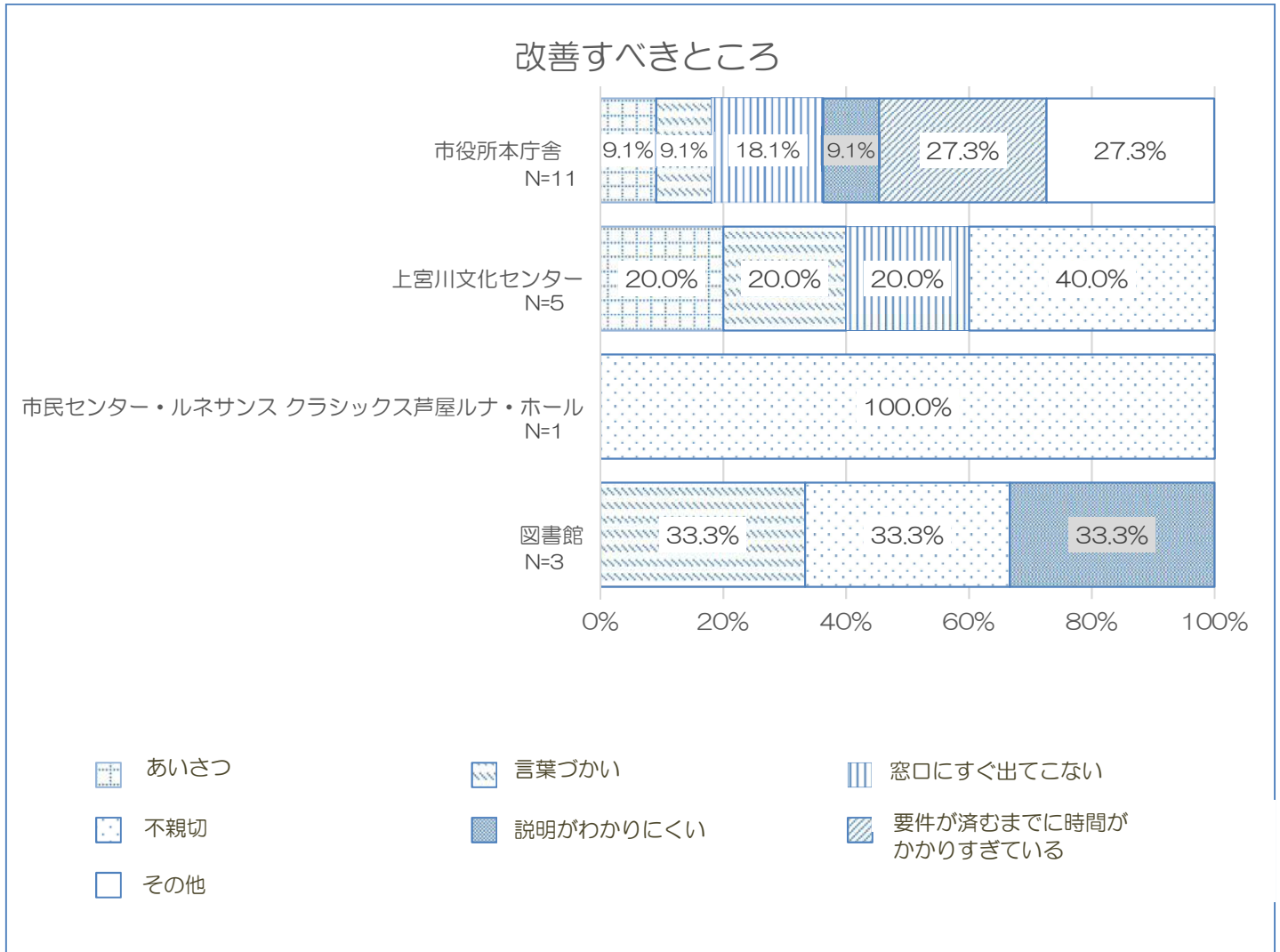
令和4年度（令和4年4月から令和5年1月まで）に利用したことがある施設についてお伺います。特に改善すべきと感じた施設はありますか。

窓口（職員の対応）について改善すべき施設

N=74



問5-2 窓口（職員の対応）について（MA）
改善すべきと感じられたところをお伺いします。



| <5-2 その他 > | |
|------------|---|
| 市役所 | 担当部署のはずなのに内容を把握していない職員がいる。 福祉に関する部署の対応で説明や手際は申し分ないのですが、心が冷たいなあと感じることがありました。 対応が事務的。 |

問6 「芦屋市の各施設」について、お気づきの点がありましたらご記入ください。

| <各施設についてのご意見> |
|--|
| 福祉センターにたまにいくのですが、いつもガラガラでせっかくの施設が活用できてないように感じます。もう少し身近に感じられる施設にしてほしいと思います。 |
| 芦屋市にどのような施設があるのか、全然把握していないので、調べてみたいと思いました。 |
| 朝日ヶ丘町の集会所は、駐車場があるにもかかわらず送迎の自動車が路上に駐車することが多い。短時間であっても子どもの飛び出し等を考えると危険なので、やめていただきたい。 |
| どの施設も立派に清掃されております。ありがとうございます！ |
| 車での利用がしやすいように、駐車場の整備や割引きなどを充実してほしい。 |
| 概ね施設は整備されており現状のままでよいものが多い。職員の市民対応も親切で丁寧に対応できていると思う。一部の施設を利用しているだけで何とも言えませんが、問題なく利用させていただいています。 |

| |
|--|
| 今後のこととなりますが、JR芦屋駅南の開発が、市民の誇れる空間になることを期待しております。ペDESTリアンデッキの計画が寒々しい感じで残念です。 |
| テニスコートを増やしてほしい。 |
| 市民センター上の階やルナ・ホール2階のトイレの後、水が流れずボタンを押すことがあります。便器のセンサー感知機能の有無によって違うように思います。市民センターのパイプ椅子に座ると滑り落ちるものがあるので一度点検していただけたらと思います。 |
| 青少年センターは今回の回答施設になかったのですが、管理を外部委託されています。この運営会社が自社ビルのようにカルチャーを増やすため、使用できる部屋が市民の了解なしに減っています。国際交流センターや他の市の施設についても、運営の外部委託の有無に関わらず今回の候補施設に加えていただきたかった。 |
| 昨年度のアンケート調査の中で、図書館職員の言動不良を指摘したが（受付者の態度が不適切）その後不快な思いをすることがなくなり、現状では問題はなくなりました。 |
| 芦屋市の各施設の位置や役割などについて、一覧にして分かりやすい内容のものを掲示してはいかがでしょうか？ |
| オムツ交換台が少ない、またあってもあまり清潔でないことがあるので、オムツ交換台の清掃もお願いしたい。 |
| 中央公園の球場の南側にある遊具場のジャンプステップがこわれています。修理してください。2年ほど前にも壊れたことがありましたが、修理するまで相当期間がかかっていました。定期点検はされていないように思います。 |
| 施設をほとんど利用しない1年でしたので、実際に見ていない。アンケートにお答えできなくて申し訳ございませんでした。 |
| 施設については、市民が使いやすいよう、適切にメンテナンスしていただいていると思います。どこの施設でも職員の方の対応がよく、気持ちよく使わせていただいています。 |
| 市民プールの利用期間の延長。現状8月31日までの利用だが、近年9月もまだ気温が高く十分にプールを活用できるのではないかと感じている。屋外プールの開場期間を9月末あるいは、20日頃まで延長し市民の満足度向上を図り、また資産の稼働日数を上げるなど取組を図ってはどうかと思います。 |
| 原付きではないバイクをとめる場所がありません。 |
| ルナ・ホールへはリニューアル後行きましたが、音響や座席がたいへん素晴らしかったです。 |
| あまり施設の利用をしたことがないですが、わかりやすく対応していただけると利用者にとってはありがたいと思っています。今回の公共施設には含まれていないが、集会所の料金のことでも不満をもった。午前中借りていて1時間の延長をお願いしたら、午後4時間分の料金の支払いが発生した。午後のグループから4時間分の収入があるのに二重取り、せめて1時間分だけにして欲しい。使用届の用紙も前もって数枚欲しいと言ったが断られた。記入可能な所は先にできるのに不合理だ。公共施設が南に多くあるのは土地が北には少ないからであろうとわかるが、高齢者には行きにくく使用が困難である。工夫をして山手にも作るなり、行きやすくなるように検討して欲しい。 |
| 設備は全体的に古い印象はありますが、清潔にされていて特にお金をかけて改善する必要はないです。また職員の方々の対応には満足しています。(市役所の職員数は多いと感じます。)年度末でお金をかけるところを検討しておられるのであれば、子育てしている家庭へのお金の支援が一番有益な使い方と考えます。 |
| 芦屋の施設にあったかどうか覚えていないけれど、出入口に扉があるタイプのトイレにペーパータオルがあると出る時に扉に水がついてなくて衛生的だと思います。扉がない所も置いてあったら水が飛び散ってなくて嬉しいです。 |
| 図書館の返却ポストについて、年末返却ポストが全て利用できなくなるのが、少し困ったことぐらいで、特に改善して欲しいところはありません。いつも、気持ちよく施設を利用させていただいています。 |