

札幌エルプラザ公共4施設利用者アンケート 報告書1【公共4施設 総計】

令和2年度
回答数N=609

【アンケートについて】

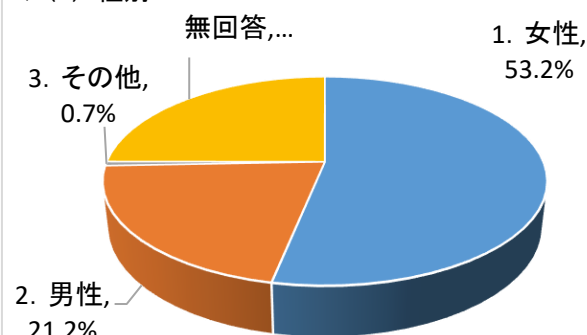
今回のアンケートは、より快適に札幌エルプラザ公共4施設をご利用いただくための参考としてお聞きしました。アンケートの結果は、今後の施設運営および事業に活用させていただきます。
なお、いただいた個人情報等は以上の目的のみで使用いたします。

Q1:ご自身についてお尋ねします。(以下、記入およびあてはまる項目の数字に○をつけてください。)

Q1(1):性別(任意)

	人数(人)	割合(%)
1. 女性	324	53.2%
2. 男性	129	21.2%
3. その他	4	0.7%
無回答	152	25.0%
合計(N)	609	100.0%

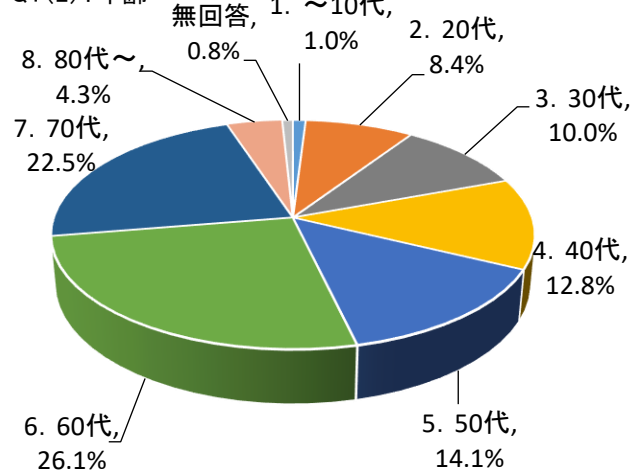
Q1(1):性別



Q1(2):年齢

	人数(人)	割合(%)
1. ~10代	6	1.0%
2. 20代	51	8.4%
3. 30代	61	10.0%
4. 40代	78	12.8%
5. 50代	86	14.1%
6. 60代	159	26.1%
7. 70代	137	22.5%
8. 80代~	26	4.3%
無回答	5	0.8%
合計(N)	609	100.0%

Q1(2):年齢

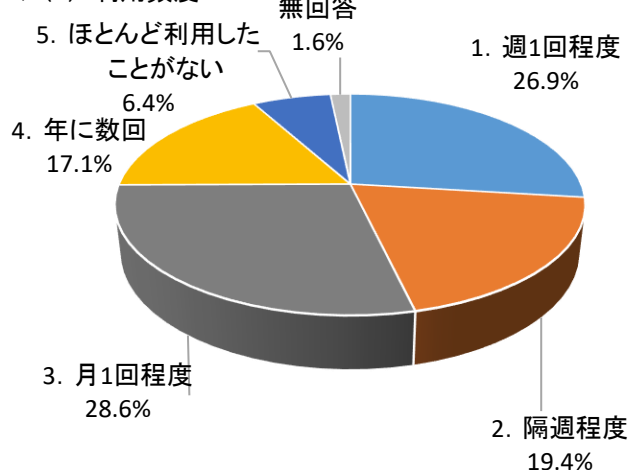


Q1(2):「60代・70代」が約半数を占めていますが「40代・50代」で▲6.2P、代わりに「20代・30代」で+5.7Pと若い世代の利用者が増えました。

Q1(3):利用頻度

	人数(人)	割合(%)
1. 週1回程度	164	26.9%
2. 隔週程度	118	19.4%
3. 月1回程度	174	28.6%
4. 年に数回	104	17.1%
5. ほとんど利用したことがない	39	6.4%
無回答	10	1.6%
合計(N)	609	100.0%

Q1(3):利用頻度



Q1(3):利用頻度では「1.週1回~2.隔週程度」で+6.4P、「4.年に数回~5.ほとんど利用したことがない」で▲4.2Pとなり、今年度は利用頻度は高くなっています。コロナ禍でも多くの方に継続的に利用いただいております。

Q1(4):居住区

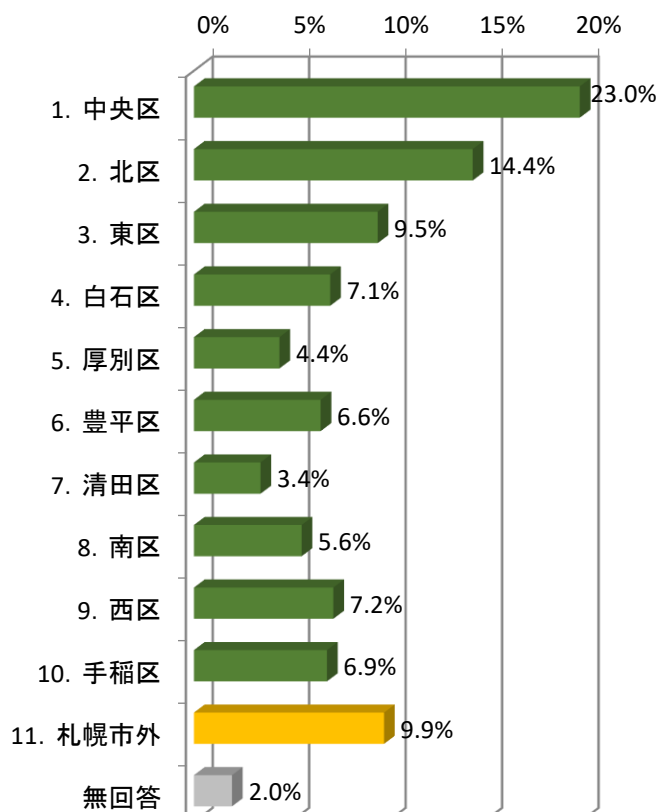
	人数(人)	割合(%)
1. 中央区	140	23.0%
2. 北区	88	14.4%
3. 東区	58	9.5%
4. 白石区	43	7.1%
5. 厚別区	27	4.4%
6. 豊平区	40	6.6%
7. 清田区	21	3.4%
8. 南区	34	5.6%
9. 西区	44	7.2%
10. 手稲区	42	6.9%
11. 札幌市外	60	9.9%
無回答	12	2.0%
合計(N)	609	100.0%

11.札幌市外の回答(N=60)

回答内容	回答数
江別市	13
小樽市	7
北広島市	7
石狩市	6
千歳市	4
恵庭市	2
喜茂別町	1
その他無回答	20
計	60

Q1(4):居住区では「1.中央区」+2.8P、「10.手稲区」+2.4Pとアップ。昨年+3.5Pアップした「6.豊平区」は▲3.5Pとなり昨年の伸びは一時的のようです。「11.札幌市外」では毎年道外の方や道内各地からの利用者が居ましたが今年度は近郊の方となっています。

Q1(4):居住区

Q2:札幌エルプラザ公共4施設の中で、利用されたことがある施設についてお尋ねします。
(複数回答可)

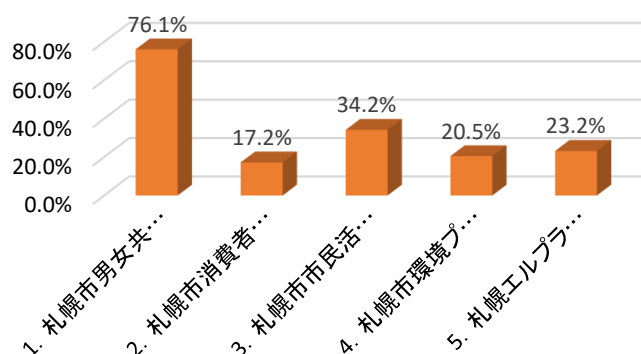
有効割合=有効回答数N=518に対する割合

	人数(人)	有効割合(%)
1. 札幌市男女共同参画センター	394	76.1%
2. 札幌市消費者センター	89	17.2%
3. 札幌市市民活動サポートセンター	177	34.2%
4. 札幌市環境プラザ	106	20.5%
5. 札幌エルプラザ情報センター	120	23.2%
無回答	91	14.9%

←※N=609に対する割合

Q2:施設の利用状況では「1.札幌市男女共同参画センター」~「4.札幌市環境プラザ」までの4施設で前年を上回る利用率でしたが、昨年利用を大きく伸ばした「5.札幌エルプラザ情報センター」は▲7.1Pのダウンとなりました。

Q2:利用されたことがある施設



【施設の満足度について】

満足度においては、満足・不満回答を指数化しグラフだけでは読み取れない「満足度指数」を表記しています。
 ※満足度指数＝とても良い×100+良い×66.7+やや悪い×33.3/有効回答数

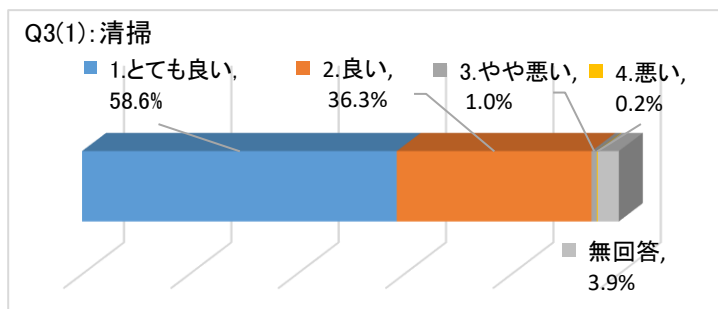
Q3: 施設全体についてお尋ねします。

Q3(1): 清掃はいかがですか？

	人数(人)	割合(%)
1.とても良い	357	58.6%
2.良い	221	36.3%
3.やや悪い	6	1.0%
4.悪い	1	0.2%
無回答	24	3.9%
合計(N)	609	100.0%

Q3(1): 清掃に対する満足度では、「1.とても良い」で+6.3Pと高くなり、満足度指数でも+2.7Pと満足度が向上しました。

(満足度指数: 86.6%)

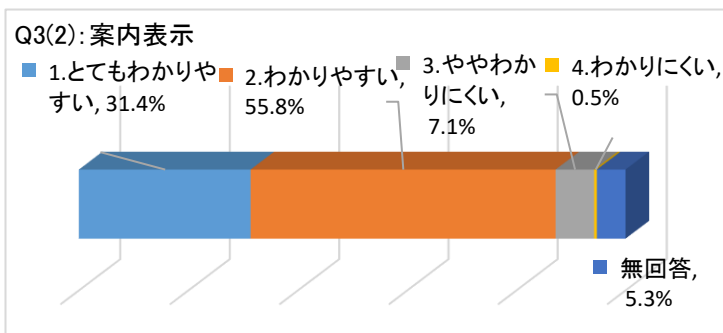


Q3(2): 案内表示はいかがですか？

	人数(人)	割合(%)
1.とてもわかりやすい	191	31.4%
2.わかりやすい	340	55.8%
3.ややわかりにくい	43	7.1%
4.わかりにくい	3	0.5%
無回答	32	5.3%
合計(N)	609	100.0%

Q3(2): 案内表示では「1.とてもわかりやすい」で+3.5Pとアップし、満足度指数でも+1.5Pアップしました。しかし「3.ややわかりにくい」方が7.1%と高く【施設の満足度】の中では一番低い満足度指数となっています。

(満足度指数: 74.9%)

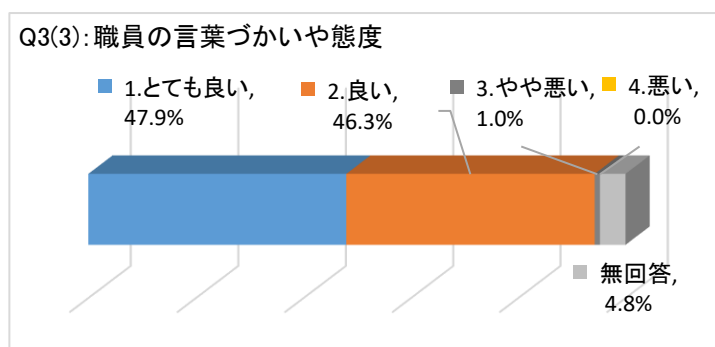


Q3(3): 職員の言葉づかいや対応はいかがですか？

	人数(人)	割合(%)
1.とても良い	292	47.9%
2.良い	282	46.3%
3.やや悪い	6	1.0%
4.悪い	0	0.0%
無回答	29	4.8%
合計(N)	609	100.0%

Q3(3): 職員の言葉づかいでは「1.とても良い」が+5.6Pと高くなり満足度指数も+1.3Pアップしました。しかし「3.やや悪い」と回答された方も+0.3P増えました。

(満足度指数: 83.1%)

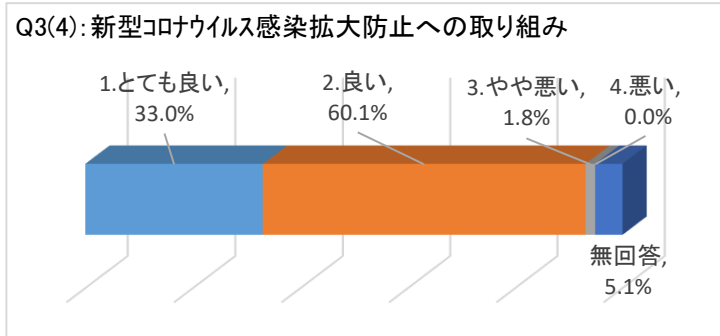


Q3(4): エルプラザの新型コロナウイルス感染拡大防止への取り組みについていかがですか？

	人数(人)	割合(%)
1.とても良い	201	33.0%
2.良い	366	60.1%
3.やや悪い	11	1.8%
4.悪い	0	0.0%
無回答	31	5.1%
合計(N)	609	100.0%

Q3(4): 新型コロナウイルス感染拡大防止への取組では「4.悪い」と答えた方は「0」でした。ただし「1.とても良い」の割合が33.0%と高い数値ではなく満足度指数も77.6%、清掃・職員の言葉づかいに比べ低い満足度で、今後、改善に取り組んでいきます。

(満足度指数: 77.6%)

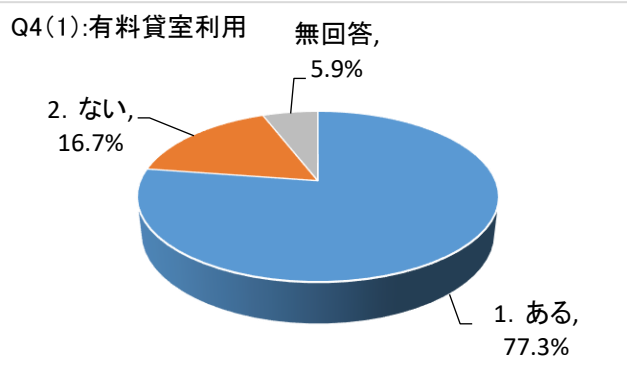


Q4: 有料貸室の利用についてお尋ねします？

Q4(1): 有料貸室を利用されたことがありますか？

	人数(人)	割合(%)
1. ある	471	77.3%
2. ない	102	16.7%
無回答	36	5.9%
合計(N)	609	100.0%

Q4(1): 昨年に比べ「1.ある」と答えた方が+2.9Pとなり利用の割合が増えました。



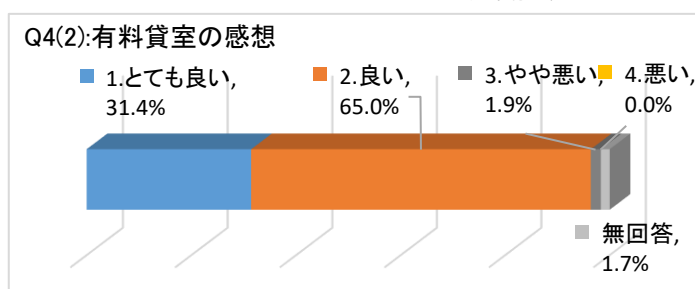
※以下は(1)で「1.ある」と答えた方にお尋ねします。

Q4(2): 有料貸室を利用された感想はいかがですか？

	人数(人)	割合(%)
1. とても良い	148	31.4%
2. 良い	306	65.0%
3. やや悪い	9	1.9%
4. 悪い	0	0.0%
無回答	8	1.7%
利用者計	471	100.0%

Q4(2): 「2.良い」で+5.7P、「3.やや悪い」▲1.7Pとなりましたが、「1.とても良い」が微減であり満足度指数は横ばいという結果となっています。

(満足度指数: 76.7%)

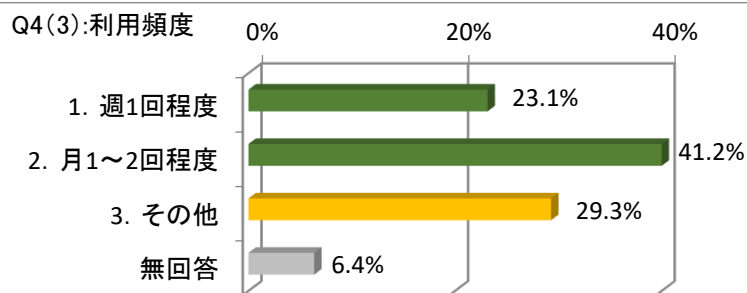


Q4(3): 利用の頻度について

	人数(人)	割合(%)
1. 週1回程度	109	23.1%
2. 月1~2回程度	194	41.2%
3. その他	138	29.3%
無回答	30	6.4%
利用者計	471	100.0%

3. その他の利用頻度(N=138)

利用頻度	回答数
年数回	38
年1~2回	23
年3~4回	13
年5~6回	11
必要時/随時	7
初めて	4
たまに	3
過去数回	3
上記以外の回答	4
その他で無回答	32



Q4(3): 利用頻度では「1.週1回程度」が横ばい「2.月1~2回程度」で▲3.3Pダウン。Q4(1)で若干の利用者は増えましたが、利用頻度は下がりました。

Q5: 活動支援施設の利用についてお尋ねします。

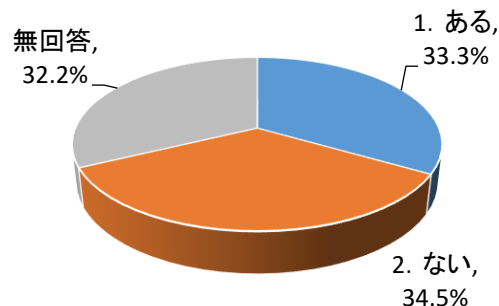
活動支援施設: 会議コーナー・男女共同参画研究室・消費者サロン・食材研究室・ミーティングルーム

Q5(1): 活動支援施設を利用されたことがありますか？

	人数(人)	割合(%)
1. ある	203	33.3%
2. ない	210	34.5%
無回答	196	32.2%
合計(N)	609	100.0%

Q5: 「1.ある」と答えた方が+3.1Pアップし、「2.ない」と答え当た方が▲3.6Pと利用された方の割合が増えました。

Q5:活動支援施設の利用



※(1)で「1. ある」と答えた方にお尋ねします。

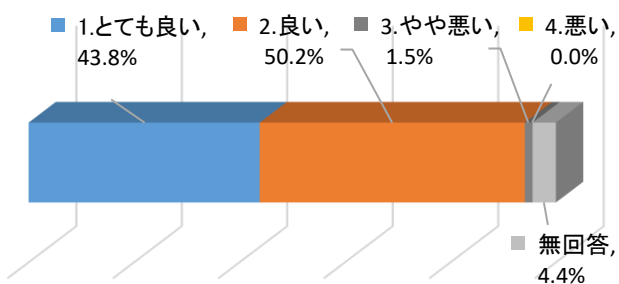
Q5(2): 活動支援施設を利用された感想はいかがですか？

(満足度指数: 81.5%)

	人数(人)	割合(%)
1.とても良い	89	43.8%
2.良い	102	50.2%
3.やや悪い	3	1.5%
4.悪い	0	0.0%
無回答	9	4.4%
利用者計	203	100.0%

Q5(2): 「1.とても良い」との満足の方が+9.8Pと大幅アップとなり、満足度指数でも+4.6Pで80%を超えました。

Q5(2):活動支援施設の感想



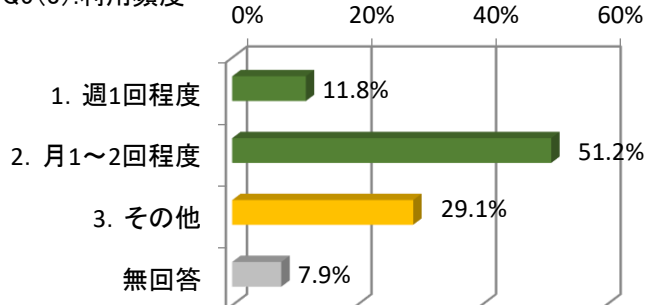
Q5(3): 利用の頻度について

	人数(人)	割合(%)
1. 週1回程度	24	11.8%
2. 月1~2回程度	104	51.2%
3. その他	59	29.1%
無回答	16	7.9%
利用者計	203	100.0%

3.その他の利用頻度(N=59)

利用頻度	回答数
年数回	19
年1~2回	6
たまに	4
年5~6回	2
年3~4回	1
初めて	1
その他	5
※その他で無記入	21

Q5(3):利用頻度



Q5(3): 「1.週1回程度」で+1.1P、「2.月1~2回程度」で+3.9Pとアップ、昨年同様に活動支援施設の利用者及び利用頻度も増えています。

【施設の利用方法について】

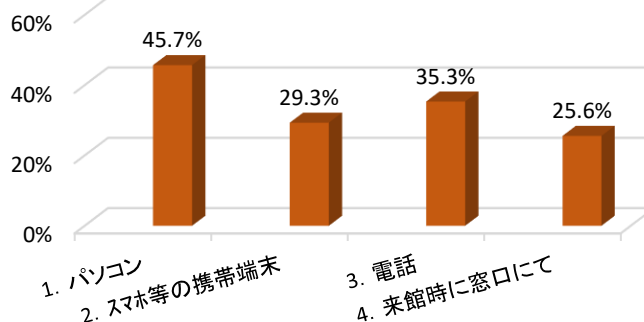
Q6: 有料貸室、活動支援施設の予約・支払について

Q6(1): 空き室状況をどのように確認していますか？(利用している全てに○をつけてください)

	人数(人)	有効割合(%)
1. パソコン	159	45.7%
2. スマホ等の携帯端末	102	29.3%
3. 電話	123	35.3%
4. 来館時に窓口にて	89	25.6%
無回答	261	42.9%
有効回答者計	348	

Q6(1): 昨年は「4. 来館時に窓口にて」が43.2%とトップでしたが、今年度は「1. パソコン」が+10.3Pアップの45.7%、「2. スマホ等」も+9.5Pアップで29.3%となりました。「3. 電話」は▲3.5Pの35.3%です。

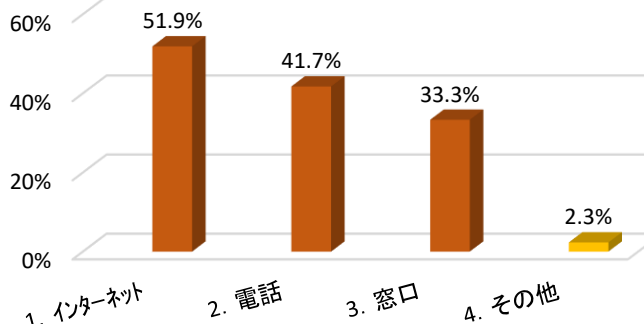
Q6(1): 空き情報をどのように確認していますか



Q6(2): どのように利用予約していますか？予約方法を教えてください。(複数回答可)

	人数(人)	有効割合(%)
1. インターネット	179	51.9%
2. 電話	144	41.7%
3. 窓口	115	33.3%
4. その他	8	2.3%
無回答	264	43.3%
有効回答者計	345	

Q6(2): 利用予約方法を教えてください



Q6(2): 昨年は「利用したい予約方法は」との設定で、「1. インターネット」がトップで「2. 電話」「3. 窓口」に大きく差をつけていましたが、実際には「1. インターネット」が50%を越えています、「電話」「窓口」での予約もされています。

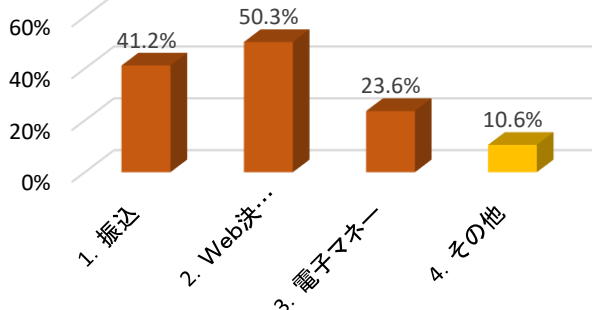
4. その他の回答(有効8件)

- ・ファックス
- ・スマホ
- ・代表者がしてくれる
- ・グループ代表がする
- ・無回答 4件

Q6(3): 実現してほしい支払方法があればお聞かせください。(複数回答可)

	人数(人)	有効割合(%)
1. 振込	82	41.2%
2. Web決済(クレジットカード等)	100	50.3%
3. 電子マネー	47	23.6%
4. その他	21	10.6%
無回答	410	67.3%
有効回答者計	199	

Q6(3) 実現してほしい支払方法



Q6(3): 昨年までは「1. 振込」がトップでしたが今年度は「2. Web決済(クレジットカード等)」が50.3%と半数以上の方が要望されています。また「3. 電子マネー」も+4.7Pアップしました。

4. その他の支払方法(N=21)

回答内容	回答数
現行通り	7
現金	4
窓口	1
当日	1
上記以外の回答	3
※その他で無回答	5

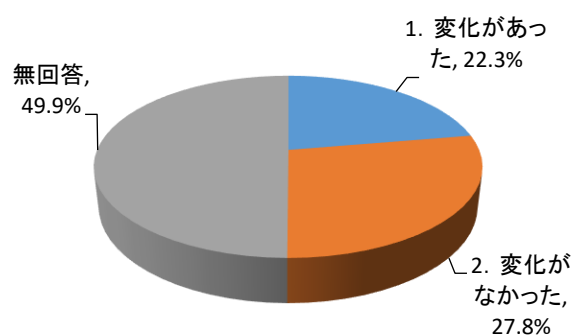
Q7: 有料貸室、活動支援施設での活動について。

Q7(1) 今年度、主催または参加する団体の活動に変化はありましたか？

	人数(人)	割合(%)
1. 変化があった	136	22.3%
2. 変化がなかった	169	27.8%
無回答	304	49.9%
合計(N)	609	100.0%

Q7(1):コロナ禍の今年度は「1.変化があった」と答える方が大勢を占めるようなイメージでしたが、「1.変化があった」に比べ「2.変化がなかった」が5.5P上回りました。また半数の方は「無回答」でした。

Q7(1):活動の変化



Q7(1)で「1.変化があった」かたの変化の内容

項目	項目数	割合(%)
活動開催中止・減	50	44.6%
参加人員減	20	17.9%
オンラインの活用	15	13.4%
休みが増えた	6	5.4%

Q7(2) 時勢に合わせた活動を行うにあたり、施設にあつたら良いと思う物品やサービスはありますか？

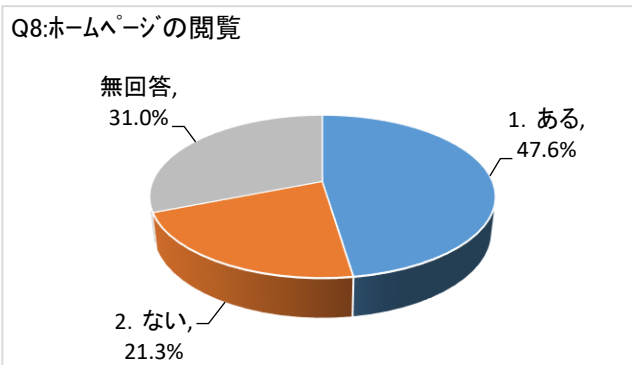
大項目	項目	項目数	割合(%)
物品	PC周辺機器	14	31.8%
	コロナ対策品	7	15.9%
	什器	2	4.5%
	物品その他	6	13.6%
施設	換気・室温	3	6.8%
	新たな貸室	2	4.5%

Q8:当施設のホームページについてお尋ねします。

Q8(1):当施設のホームページをご覧になったことはありますか？

	人数(人)	割合(%)
1. ある	290	47.6%
2. ない	130	21.3%
無回答	189	31.0%
合計(N)	609	100.0%

Q8(1):ホームページの閲覧では「1.ある」と答えた方が+4.4P、「2.ない」方が▲4.0Pと、閲覧されている方が増えています。

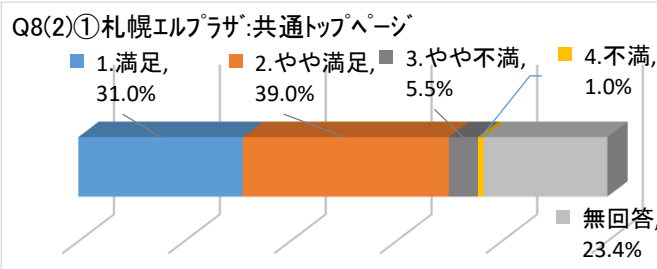


※ Q8(2):ご覧になったことのある施設のホームページの満足度を伺います。

(満足度指数: 76.9%)

Q8(2)①.札幌エルプラザ共通トップページ

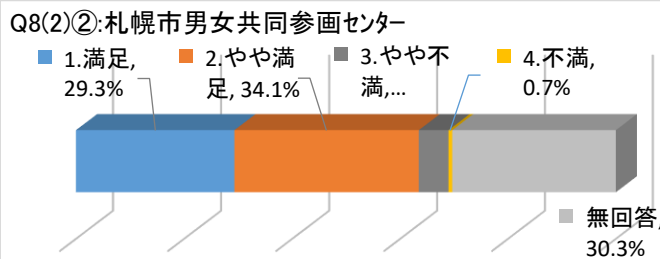
	人数(人)	割合(%)
1.満足	90	31.0%
2.やや満足	113	39.0%
3.やや不満	16	5.5%
4.不満	3	1.0%
無回答	68	23.4%
閲覧者計	290	100.0%



(満足度指数: 77.4%)

Q8(2)②.札幌市男女共同参画センター

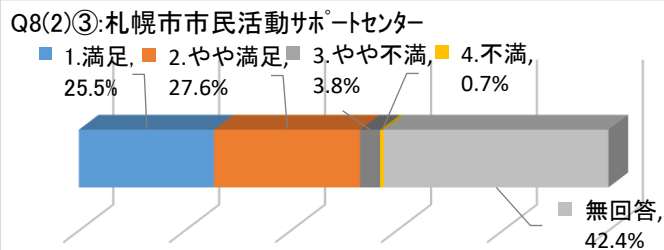
	人数(人)	割合(%)
1.満足	85	29.3%
2.やや満足	99	34.1%
3.やや不満	16	5.5%
4.不満	2	0.7%
無回答	88	30.3%
閲覧者計	290	100.0%



(満足度指数: 78.5%)

Q8(2)③.札幌市市民活動サポートセンター

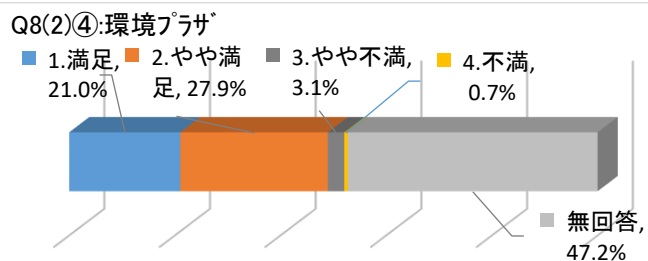
	人数(人)	割合(%)
1.満足	74	25.5%
2.やや満足	80	27.6%
3.やや不満	11	3.8%
4.不満	2	0.7%
無回答	123	42.4%
閲覧者計	290	100.0%



(満足度指数: 77.1%)

Q8(2)④.札幌市環境プラザ

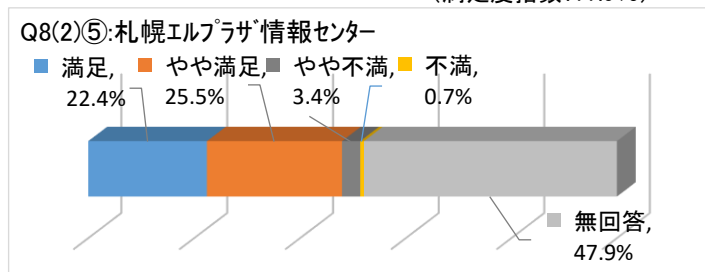
	人数(人)	割合(%)
1.満足	61	21.0%
2.やや満足	81	27.9%
3.やや不満	9	3.1%
4.不満	2	0.7%
無回答	137	47.2%
閲覧者計	290	100.0%



Q8(2)⑤.札幌エルプラザ情報センター

	人数(人)	割合(%)
満足	65	22.4%
やや満足	74	25.5%
やや不満	10	3.4%
不満	2	0.7%
無回答	139	47.9%
閲覧者計	290	100.0%

(満足度指数:77.9%)



Q8(2)①～⑤: ホームページの満足度指数は、全てのホームページで前年を上回りました。また①札幌エルプラザ共通トップページの「1.満足」と答えた方が31.0%と一番高く、また「無回答」の方も23.4%と一番少ない回答率でした。しかし、全てのホームページで「無回答」の方が昨年を上回りました。

全体を通して

今年度も609名の方々に利用者アンケートの回答を頂きました。札幌エルプラザをご利用いただいている皆様の貴重な声を今後の施設運営に生かしていこうと考えております。

お忙しい中、アンケートにお答えいただきました皆様に感謝申し上げますとともに、今後も継続して皆様からのお声を頂ければと考えております。どうぞよろしく願いいたします。