

# 公共施設の管理状況、施設予約システムのご利用状況と利用料金の決済機能に関する調査結果

## 【第4回アンケート】

今回のアンケートでは、次の2点について、お伺いしました。

### 公共施設の管理状況について

芦屋市では、これまで施設ごとに個別に委託していた施設の清掃や保守管理を平成31年4月から包括的に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、今後の施設の清掃や維持管理に反映させるためアンケート調査を行いました。

### 施設予約システムのご利用状況と利用料金の決済機能について

芦屋市では、WEB上で複数の公共施設の貸室等の空き状況を同時に検索する機能を備えた「施設予約システム」を運用しておりますが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、窓口での接触回数の軽減と更なる利便性向上について検討しております。当該システムのご利用状況と利用料金の決済機能についてアンケート調査を行いました。

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。

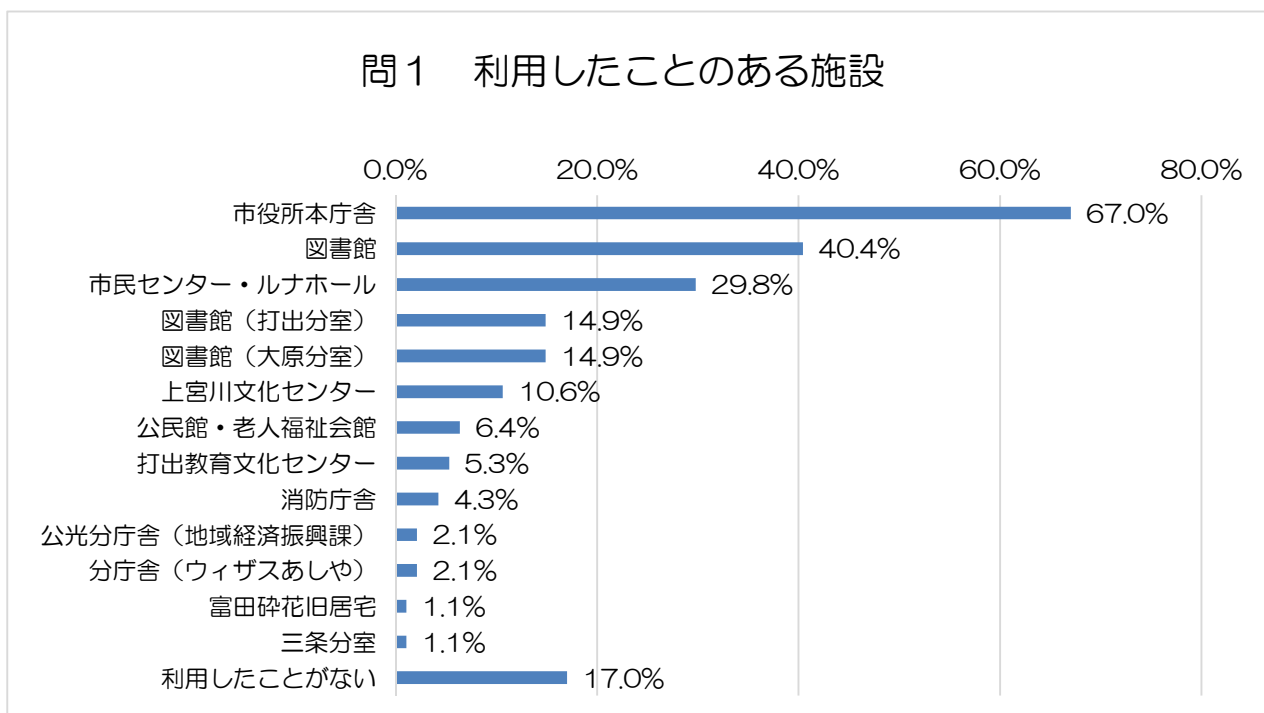
- 調査期間 令和3年1月27日から2月9日まで
  - 設問数 11問（分岐質問を除く。）
  - 有効回答率 95.9%（有効回答者数 94人）
  - 有効回答者の構成割合 男性：48.9%、女性：51.1%  
（18～20歳代 14.9%、30歳代 19.1%、40歳代 23.4%、50歳代 19.1%、60歳代 18.1%、70歳以上 5.3%）
- ※ 各選択肢の構成比(%)は小数点第2位以下を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。また、複数選択可能な設問は選択肢の構成比(%)の合計が100%を超える場合があります。

図表中のN値は、分類別回答者数を表示します。

## 【アンケート結果】

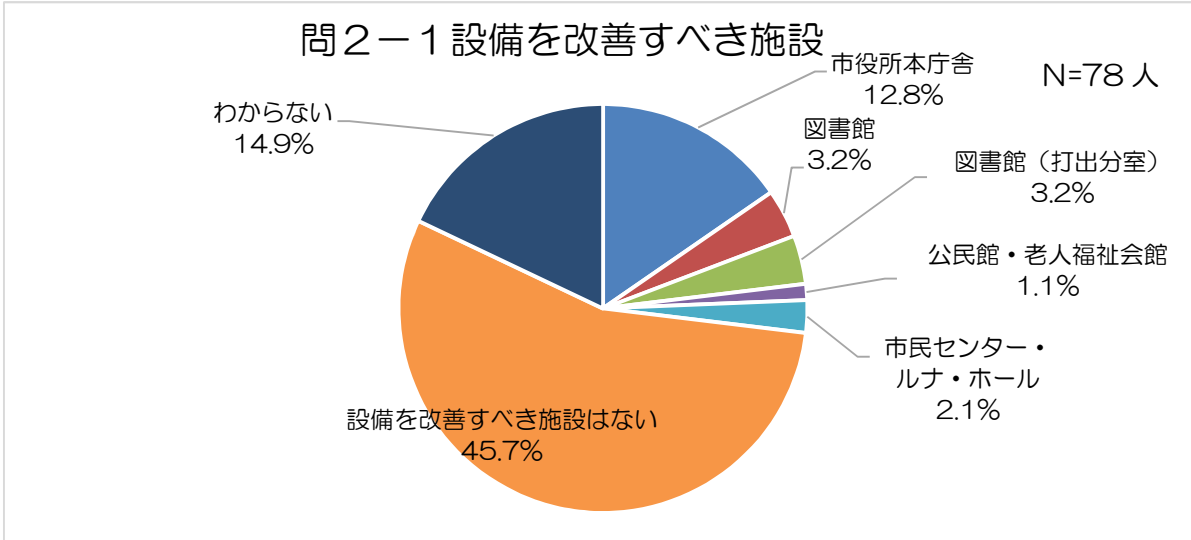
### 公共施設の管理状況について

問1 令和2年度（令和2年4月から令和3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。  
（複数選択）

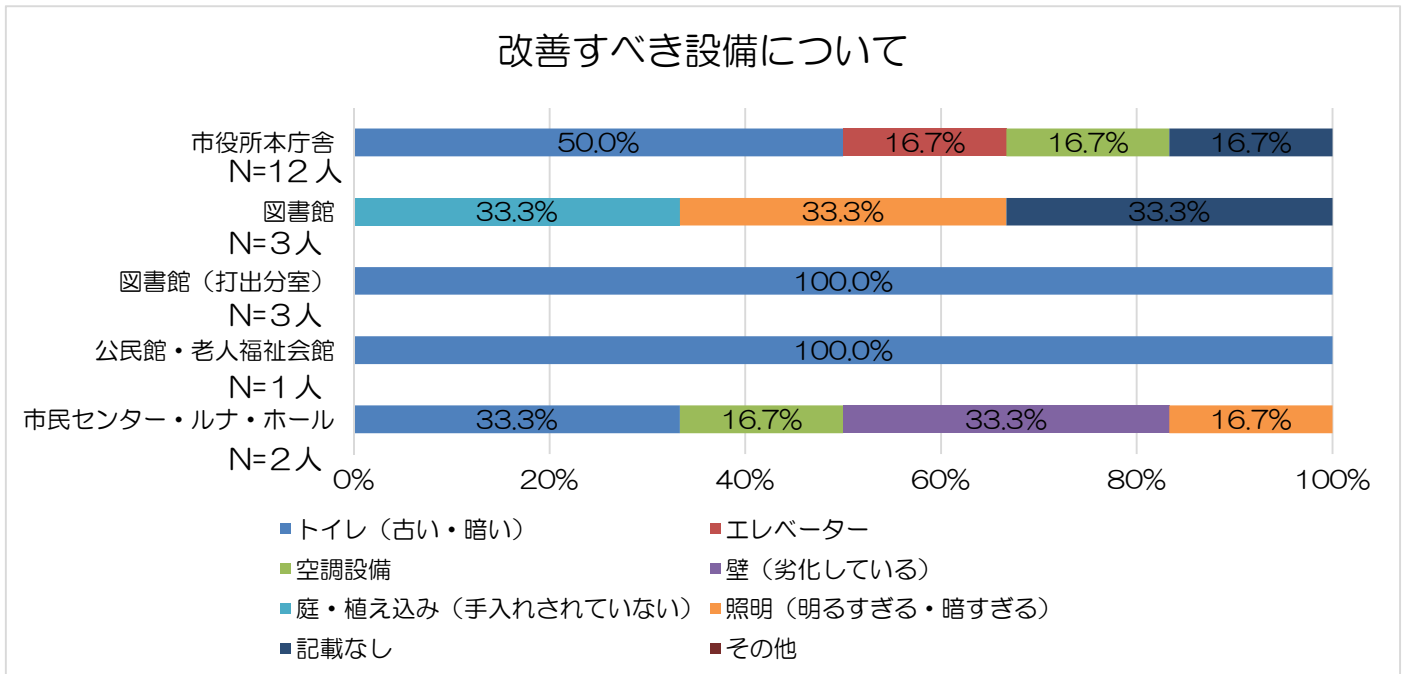


問2 施設の設備について

2-1 令和2年度（令和2年4月から令和3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。設備を改善すべきと感じられた施設はありますか。



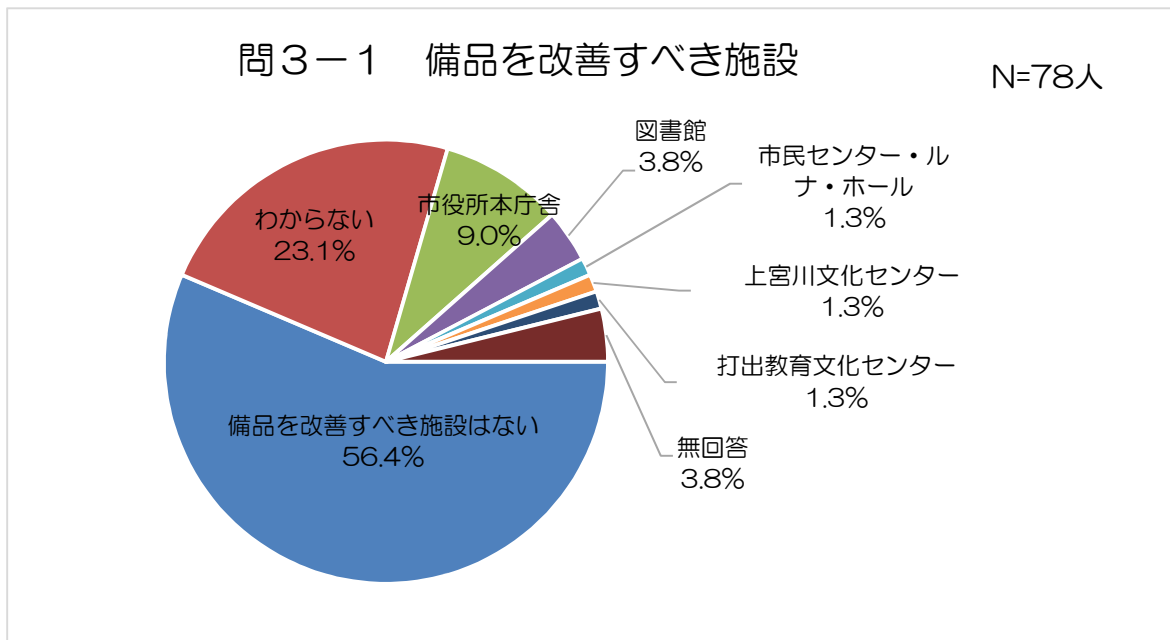
2-2 改善すべき設備について伺います。（複数選択）



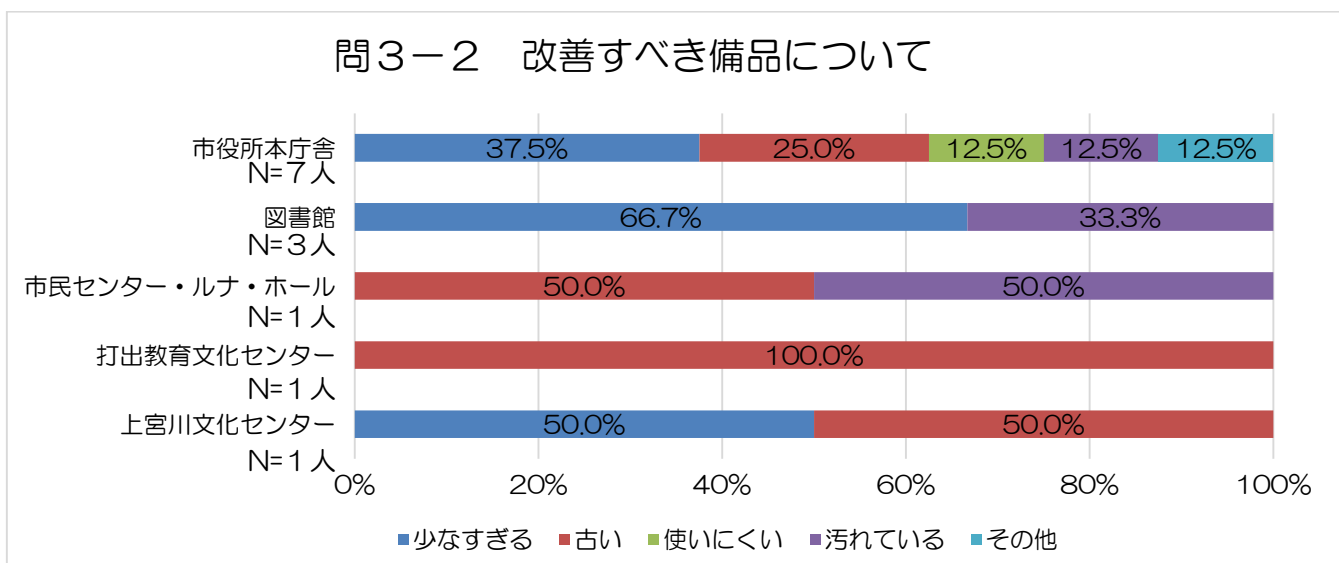
<2-2の その他 >	
市役所	案内表が少ない、空気が汚い（換気不十分）
	郵便局のATMがあれば助かる。市外の市役所には必ずあるが、。
	地下の駐車場が狭く、台数が少ないと思う。本庁舎の地下は全て解放するべきではないでしょうか。役所の車は他に専用の駐車場がある方が良くと思う
	工事中で空きスペースになっている期間が長い。
市民センター・ルナ・ホール	ディスプレイ壁の色など明るい感じがしない
図書館	床がフローリングに変わったが、靴音が響くので、以前の様に絨毯の方が良かった。
設備を改善すべき施設はない	特に気になる事はありませんでした。
	トイレ（古い・暗い）
	基本的に芦屋市の設備は豪華すぎる。もっと我慢してお金を掛けずに設備を使うべき。

### 問3 施設の備品について

3-1 令和2年度（令和2年4月から令和3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。備品を改善すべきと感じられた施設はありますか。



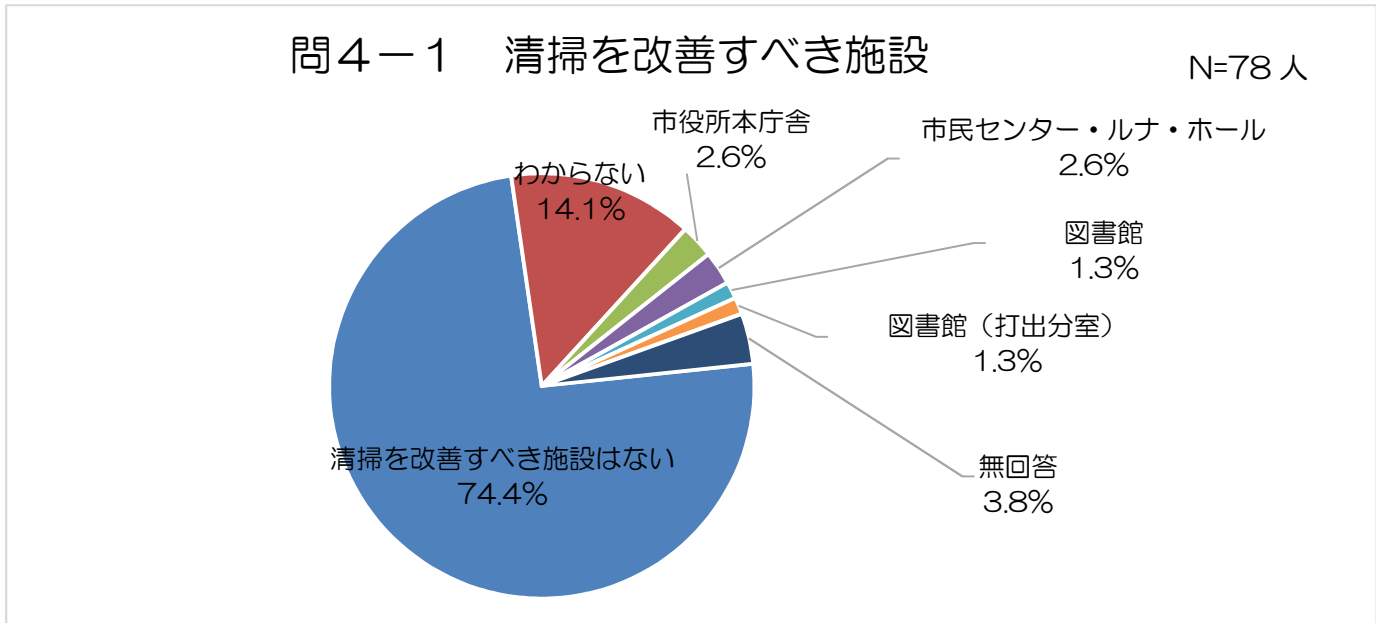
### 3-2 改善すべき備品について伺います。（複数選択）



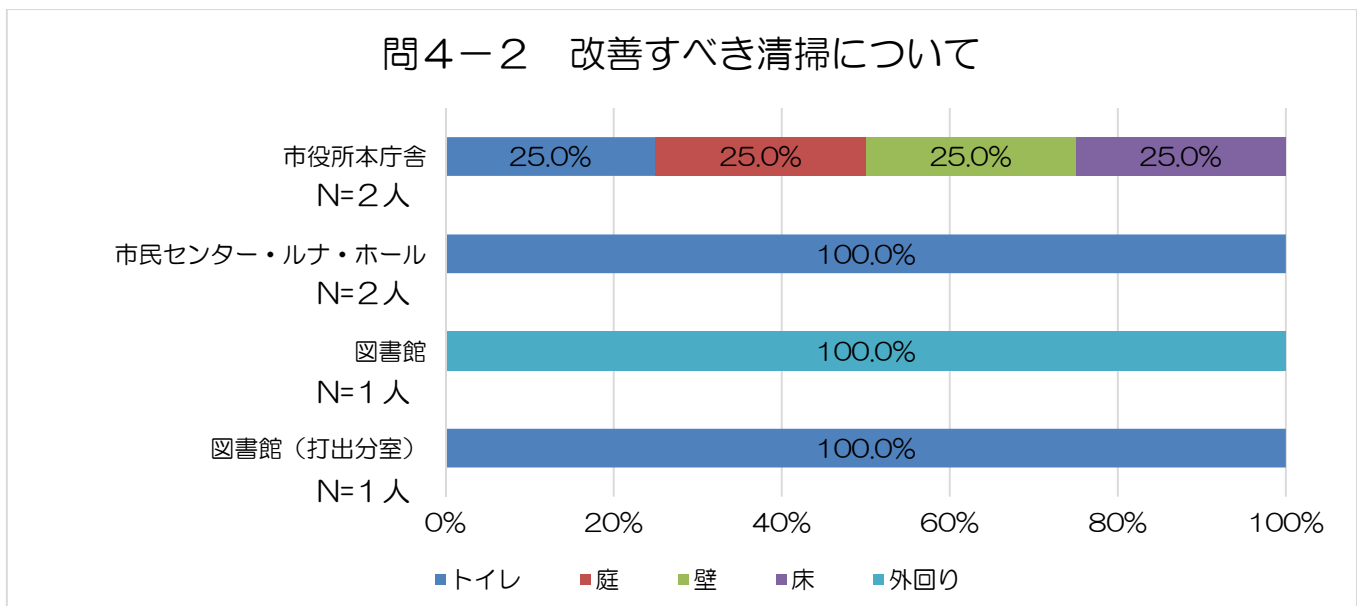
＜3-2の その他＞	
市役所	今の時期なので、豪華にして長く滞在されることを防ぐために、あまりお金をかける必要はないと思う。
市民センター・ルナ・ホール	古くなっている。
備品を改善すべき施設はない。	待合室の椅子で密になる傾向がある。奥の空きスペースを活用するなり、現在のコロナ渦、距離を確保できるようにすべきである。
	特に気になる事はありません。

問4 清掃を改善すべき施設

4-1 令和2年度（令和2年4月から令和3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。備品を改善すべきと感じられた施設はありますか。



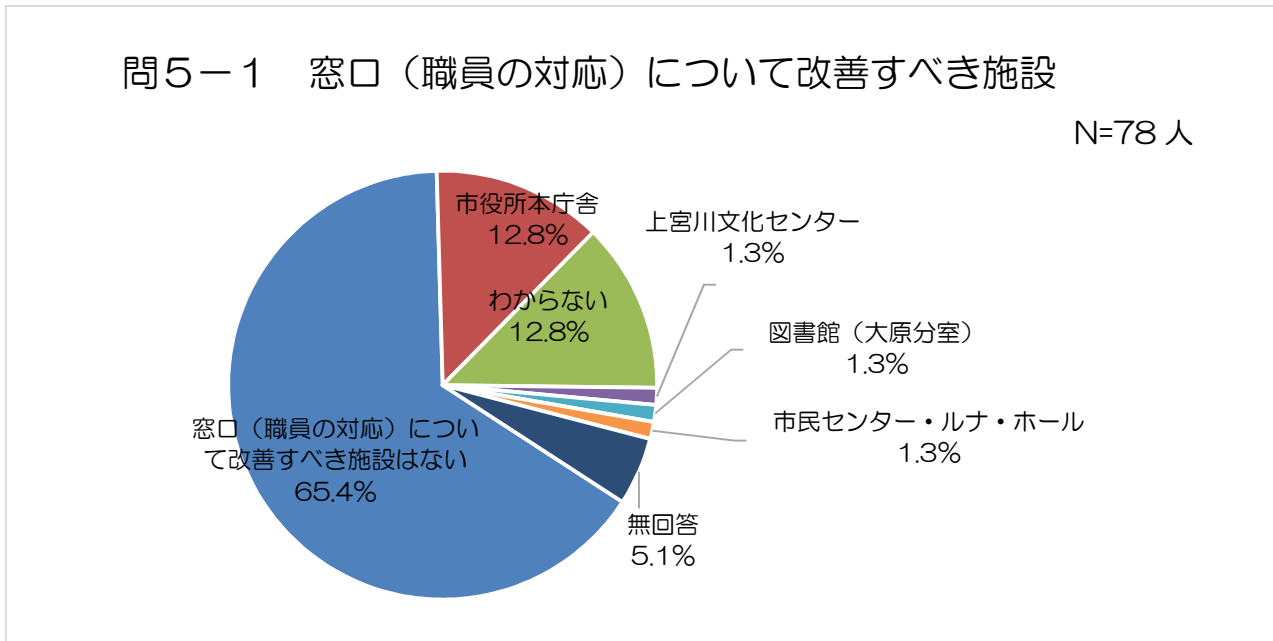
4-2 改善すべき清掃について伺います。（複数選択）



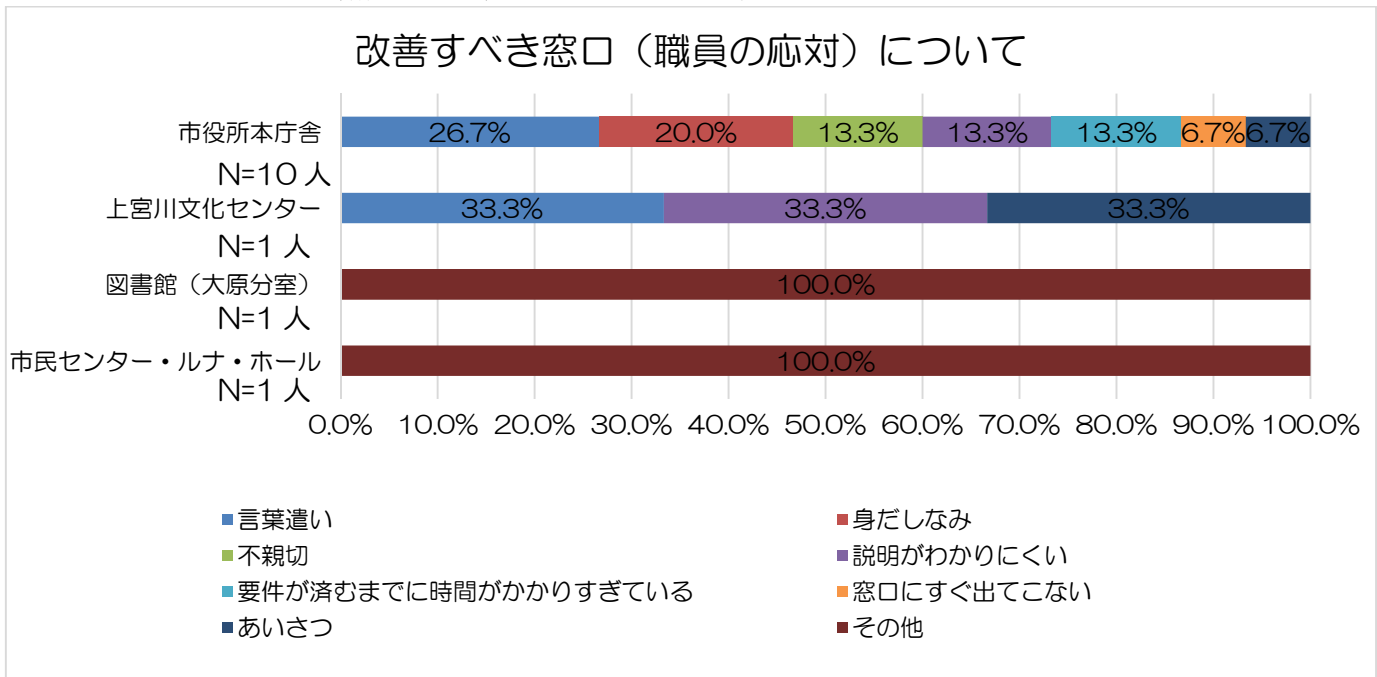
＜4-2の その他＞	
清掃を改善すべき施設はない。	別に気にならなかった。
	劣化はある程度、仕方ないと思う。

問5 窓口（職員の対応）について改善すべき施設

5-1 令和2年度（令和2年4月から令和3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。窓口（職員の対応）を改善すべきと感じられた施設はありますか。



5-2 改善すべき窓口（職員の対応）について伺います。（複数選択）



＜5-2の その他＞	
市役所	<p>対応される方によって情報の差がある。(不明点も配慮して提案してくれる方や、聞いたことしか伝えてくれない方、説明している方もあまりわかっていないなど)</p> <p>マイナンバーのポイント入力の窓口で担当者が1人しかおらず、1人に対する時間がかかり過ぎるので、誰も待っていないけどなかなか番が来なかった。</p> <p>対応の動きがのんびりしている。</p> <p>対応は良すぎると思います。そのせいで、一部の市民がつけあがり、滅茶苦茶偉そうに窓口の職員にマウントしている姿が散見されます。</p> <p>時には毅然とした対応を、上司が出てきてしてもいいと感じております。</p>
市民センター・ルナ・ホール	職員数は適切か？もし対応に人数が足りない時間帯等あれば、他業務職員の応援にて対応すべき。

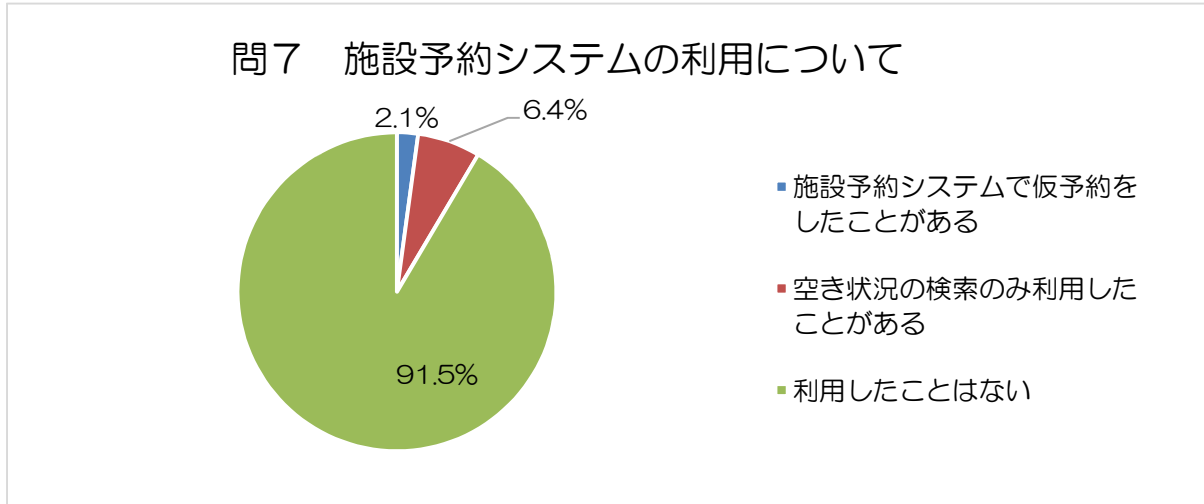
上宮川文化センター	全体の施設についても言えることなのですが、直ぐに対応してくれなかったり、めんどくさそうに感じる事が多い。話し方が丁寧でない。
図書館（大原分室）	マニュアル対応的で素っ気ない感じです。別に問題があるわけではないです。今はコロナなので自粛とも言えますので。
わからない	笑顔がない
窓口（職員の対応）を改善すべき施設はない	特にありません。 特に改善点はありません。いつも気持ちよく対応とてもらって感謝しています。

問6 そのほか「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。【一部抜粋】

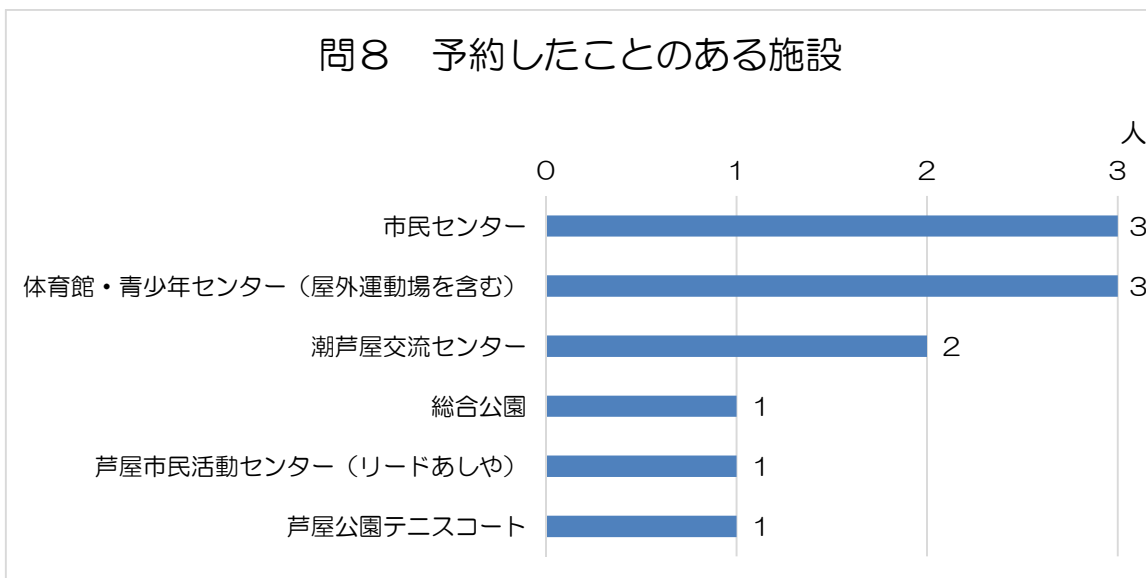
年代	「芦屋の各施設」について（自由記述）
20代	特にありません。
30代	芦屋市公式 LINE で申請や問い合わせができるようにしてほしい。
30代	集会所のメガネをかけた職員さんが態度が怖い。（特に子供に対して）何も悪いことをしていないのに例えばおトイレを利用するだけであーしろこーしろと口うるさく言われたり、集会所の前だけで注意されたり、、なんとかなりませんか。イスの収納の仕方など守れていない時などは仕方ないと思っているのですが、普通以上の注意を言われ続けるのはちょっと違うと思います。集会所の前の路上駐車が曜日や時間帯によって多く、視界が悪い上に公園から飛び出す子供がいるため大変怖いです。路上駐車禁止の看板をもう少し目立つようにしたり、車に対してスピードを落とすように警告できるようにしてほしい。公園からボールが転がることもよくあり、追いかけて子供が飛び出して東側の溝に落ちて中に入って取りに行ったりしているのをよく見る。ボールを追いかけて車を見ずに出る子供もいる。公園の東側階段の前などに柵などを設置したほうがいいと思う。今のままでは悲しい事故がいつ起こってもおかしくないと思います。
30代	感染対策でされているのだと思いますが、図書館で幼児に読み聞かせる場所が少ないのでもう少し椅子の数を増やして欲しいです。（丸テーブルあたり、椅子が一つしか置いていないので少なく感じます。）
30代	コロナウィルスの騒動と緊急事態宣言等によりろくに外出もできておらず、市役所しか答えられません雑誌を置いてあるのは好感が持っています。市役所の窓口の職員の対応も、他の市の公務員よりよほど親切丁寧だと感じています。これは転居してきて最も驚いた事の一つでもあります。是非これからも感じの良い、相談のしやすい芦屋市役所でいてください。
30代	よく利用している図書館の分室のスタッフは、みなさん優しく丁寧な対応をしてくださいます。いつもありがとうございます。
40代	図書館は最近改善されており、とても快適に過ごすことができる。スタッフの対応もとても素晴らしい。
40代	未曾有のコロナ禍で各施設の対応も大変かと思いますが、特に飲食可能な場所やトイレが綺麗に清掃して頂けるとまた施設を使用したいと思います。
40代	特になし。
50代	耳の悪い人の対応が以前より改善されていた。
50代	一部の施設しか利用したことがないので、今回の返答はしにくかったですが、伺った範囲内のところは各所きれいですし、窓口の方の対応もとても親切に感じています。
50代	利用した施設について特に不便を感じた事はありません。
50代	来客対応も含む場所にいらっしゃる方の接客態度は好ましいもので無い事が多いです。施設は立て替えなどで綺麗になっているところと、そうでないところの差が激しい。大がかりな全部立て替えでなくても壁だけ塗るとか小まめな小規模のメンテナンスを重ねて欲しい
50代	この時代ですから、お金を掛けずにやりましょう。
50代	古いものは今の基準に合わないものもあるかと思いますが、可能な限りの手は打っているのかなとは思いますが。
60代	ルナホールの舞台が使いにくい。
60代	特になし。
60代	特になし。
60代	私は手続きに行った時とても、丁寧にわかるように、教えてくれました。とても安心感がありました。
70代	経年劣化は仕方のない事、物は大事に使っていかねばならないので、少しぐらい古くてもメンテナンスさえされていれば問題はないと思います。

施設予約システムのご利用状況と利用料金の決済機能について

問7 本市の施設予約システム（インターネットでの施設仮予約）を利用したことがありますか。

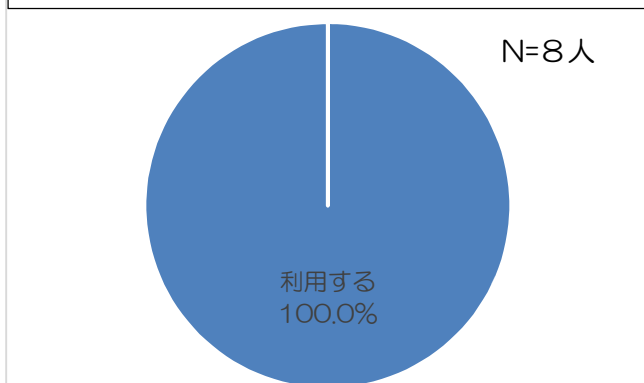


問8 問7で「施設予約システムで仮予約をしたことがある」、「空き状況の検索のみ利用したことがある」と回答したかたに伺います。対象施設はどこですか。（複数選択）

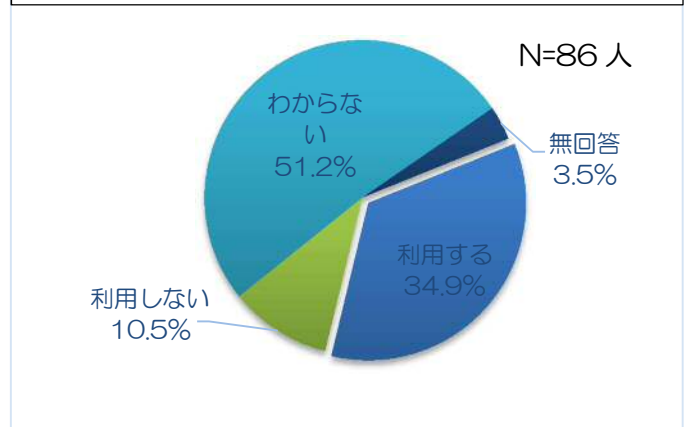


問9 問10 予約管理システムに料金の決済機能（クレジットカードや各種 Pay）があれば利用しますか。

問7で「施設予約システムで仮予約をしたことがある」、「空き状況の検索のみ利用したことがある」と回答したかたにお聞きします。



問7で「利用したことがない」と回答したかたにお聞きします。



## 問11 そのほか「施設予約システム」について、お気づきの点などがありましたらご記入ください。

年代	「施設予約システム」について（自由記述）
20代	申請等をネットでできるとかなり便利になるかと思えます。
30代	どれが出来るか理解出来てない。
30代	公共施設の利用をする予定がないのでよくわかりません。どのような利用の仕方ができるのか広報していただくと助かります。
40代	キャッシュレス化が進んでいますので、料金の決済機能があれば利便性は向上すると思えます。ただ、料金の決済機能の導入が各施設の利用者の増加に直結するわけではないと思えますので、決済機能の導入コストが目的に見合っているかどうか、ご検討をお願いできればと思えます。
40代	デジタル化は必要であるが、年配の方は操作に慣れていなく、不便を感じる方も多くいらっしゃるため、従来の方との併用システムが望ましいと考えます。
40代	特になし。
50代	耳の悪い人への対応の改善。
50代	今は平日働いていますので、施設をゆっくり利用する。時間がありません。仕事を退けばゆっくり利用したいと考えています。
50代	頻繁に利用することがないので必要性を感じないが、利用者には便利なシステムだと思います。
50代	今後予約システムも使ってみようと思う。今まではついででも有ったので不便はなかったが、今後は使いたいと思う。
60代	予約したことがないのでわかりません。
60代	ときどきウェブの作動状況が悪いときがある（部屋の選択ができないなど）ので、改善してほしい。
60代	特になし。
60代	今はコロナ禍で利用したくないですが、コロナが終息したら使ってみたいです。
60代	簡単に予約出来ない様な印象がある。
60代	利用したことがないので、とくにありません。
70代	現在のシステムで、不便とは感じていません。