

# 令和6年度 福岡市市民福祉プラザ 利用者アンケート結果

## <アンケート調査概要>

- 1.目的：本調査は、市民福祉プラザの利用者の意見・要望を明らかにし、今後のサービス向上に反映させることを目的とします。
- 2.実施期間：令和6年9月1日～9月30日
- 3.調査対象：期間中の利用者
- 4.調査方法：利用団体に鍵を貸し出す際、利用人数分の用紙を配布し、点検時に回収しました。
- 5.回収研修：配布数-2000枚 回収件数-1527件  
(回収率-76%)

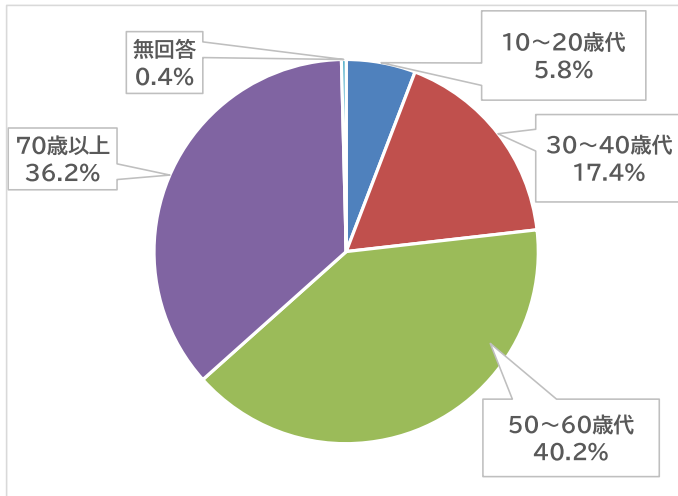
## <アンケート項目>

- 1.利用された方の属性
  - ①年代
  - ②利用回数(年間)
  - ③利用施設(複数回答あり)
- 2.問い
  - 問1 職員の対応
  - 問2 施設や設備の使いやすさ
  - 問3 ①照明について  
②空調について
  - 問4 清掃
  - 問5 総合的な満足度
  - 問6 その他自由記述

# 令和6年度福岡市市民福祉プラザアンケート結果

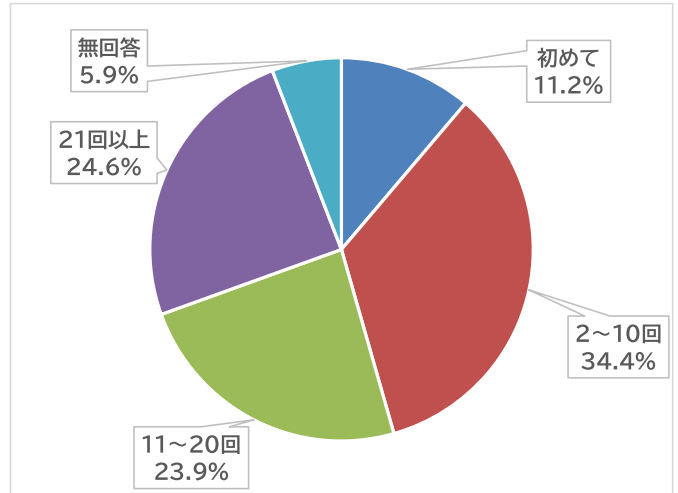
## ① 年代

選択項目	人数	構成比
10～20歳代	89	5.8%
30～40歳代	265	17.4%
50～60歳代	614	40.2%
70歳以上	553	36.2%
無回答	6	0.4%
合計	1,527	100.0%



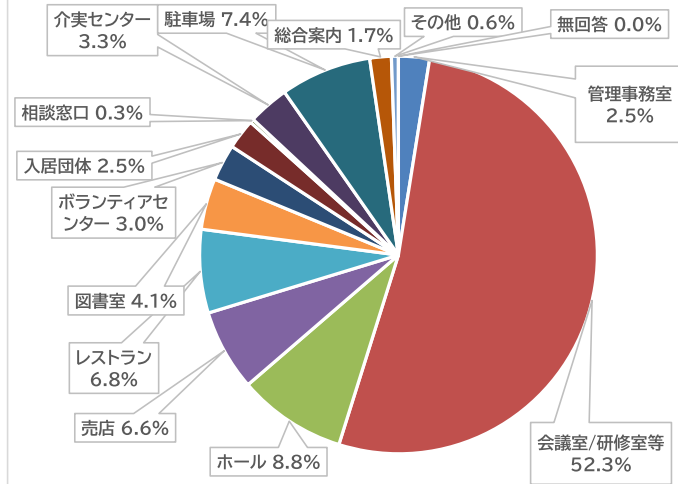
## ② 利用回数(年間)

選択項目	件数	構成比
初めて	171	11.2%
2～10回	525	34.4%
11～20回	365	23.9%
21回以上	376	24.6%
無回答	90	5.9%
合計	1,527	100.0%



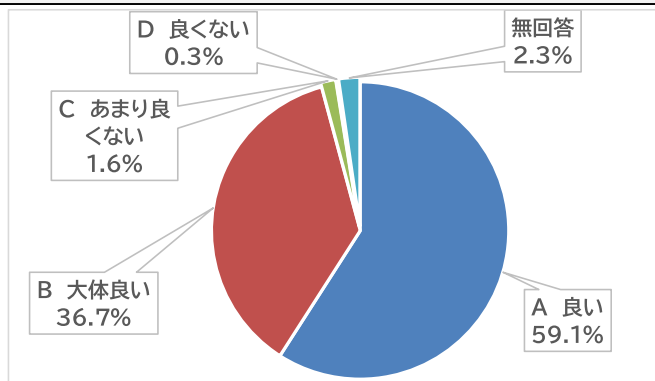
## ③ どの施設をご利用いただきましたか(複数回答可)

選択項目	件数	構成比
管理事務室	66	2.5%
会議室/研修室等	1379	52.3%
ホール	233	8.8%
売店	174	6.6%
レストラン	179	6.8%
図書室	109	4.1%
ボランティアセンター	78	3.0%
入居団体	65	2.5%
相談窓口	8	0.3%
介実センター	88	3.3%
駐車場	195	7.4%
総合案内	46	1.7%
その他	15	0.6%
無回答	0	0.0%
合計	2,635	100.0%



## 問1 職員の対応について

選択項目	件数	構成比
A 良い	902	59.1%
B 大体良い	561	36.7%
C あまり良くない	25	1.6%
D 良くない	4	0.3%
無回答	35	2.3%
合計	1,527	100.0%

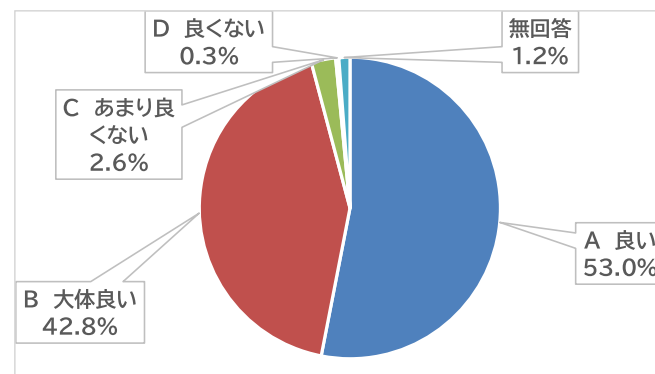


### (自由意見)

- ・ 気配りなど行き届いています。
- ・ 駐車場の係の方に親切にいただきました。
- ・ 受付同士で大声で話しているのは聞き苦しい。
- ・ 職員の方の挨拶がとても良い印象を受けました。気持ちの良い対応で心地よく利用させて頂いています。
- ・ 職員の方で時折あいさつに応えられなかったり、横柄な態度の方がいらっしゃるのは気持ちが良いものではありません。
- ・ ボラ連、管理事務所の方がとても親切で優しく対応していただいています。ありがとうございます。駐車場の方々も優しい方ばかりです。
- ・ 図書室の方に本を探す相談をしたらとても丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。
- ・ いつもありがとうございます。親切に対応してくださって感謝しています。
- ・ 職員の方々の丁寧な対応、ありがたく助かっています。
- ・ 行き届いた設備と職員の方々の徹底したサービスに感謝しています。

## 問2 プラザ施設や設備の使いやすさはいかがでしたか

選択項目	件数	構成比
A 良い	810	53.0%
B 大体良い	654	42.8%
C あまり良くない	40	2.6%
D 良くない	5	0.3%
無回答	18	1.2%
合計	1,527	100.0%

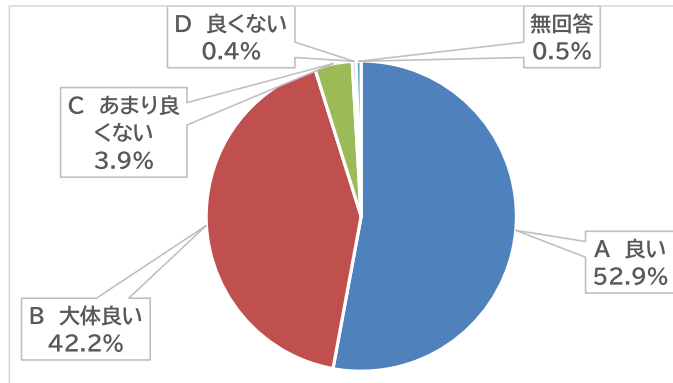


### (自由意見)

- ・ 音楽室を使わせてもらい、ありがとうございます。とても良い部屋です。
- ・ 和室でも椅子があつて助かりました。
- ・ チラシが沢山置いてあり有効に使わせていただいています。
- ・ 1階のショップが良い。
- ・ プロジェクター・DVDの調子が悪い。
- ・ カルペになって利用しやすくなった。
- ・ 1階の椅子が以前は低くてひじ掛けもなく立ち上がりに困りましたが、今はそれが端の方にあり、座りやすい椅子、テーブルになったので助かっています。
- ・ 6カ月前の予約のシステムになってずいぶん助かっています。
- ・ ネットで予約できるようになって大変助かっています。
- ・ 4階の会議室を利用中、廊下を歩く音が気になります。

問3-① 照明はいかがでしたか

選択項目	件数	構成比
A 良い	808	52.9%
B 大体良い	645	42.2%
C あまり良くない	60	3.9%
D 良くない	6	0.4%
無回答	8	0.5%
合計	1,527	100.0%

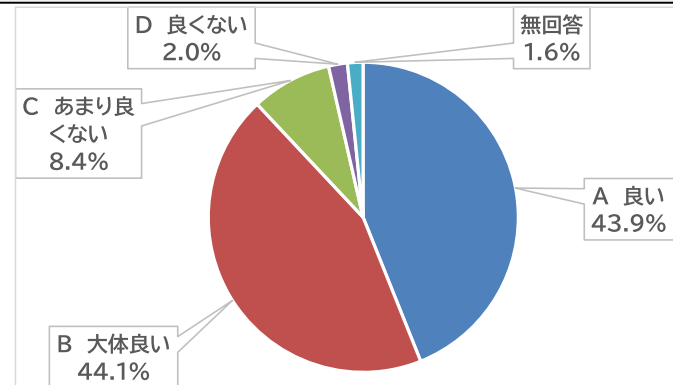


(自由意見)

- ・ 部屋の照明が暗い。(会議室)(5)
- ・ 照明がゆっくりつくのでもう少しパツとつくといい。
- ・ 照明(天井)がチカチカして集中がそがれる。

問3-② 空調はいかがでしたか

選択項目	件数	構成比
A 良い	671	43.9%
B 大体良い	673	44.1%
C あまり良くない	128	8.4%
D 良くない	30	2.0%
無回答	25	1.6%
合計	1,527	100.0%

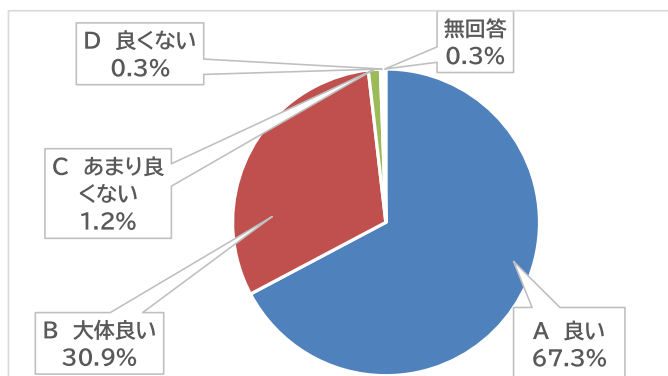


(自由意見)

- ・ 空調が良くなって喜んでます。
- ・ 猛暑の際、エアコンだけではあまり効かないが、扇風機を設置いただいたので大変助かりました。
- ・ 夏、多人数の講座では扇風機やサーキュレーター使用は必須です。ブラインドをブックスタンドで少しよけてあったのは助かりました。
- ・ ボランティアルームの空調(冷房の効き)が悪い。
- ・ 部屋の空調は良いですが、廊下の空調がなく夏はとても暑いです。
- ・ 冷房の効きが悪く、運動するには暑くて熱中症になりそう。途中でできてしまうこともありました。部屋に温度計を置くといった対策して下さい。
- ・ 長時間いたので少し寒かった。上着を持ってきていましたが、咳が出始めました。
- ・ 1階のエントランスが少し夏場暑い。
- ・ 空調が悪い部屋がある。
- ・ ホールの空調の効きがよくない。ホール前も少し暑かった。

#### 問4 清掃はいきとどいてましたか

選択項目	件数	構成比
A 良い	1027	67.3%
B 大体良い	472	30.9%
C あまり良くない	19	1.2%
D 良くない	5	0.3%
無回答	4	0.3%
合計	1,527	100.0%

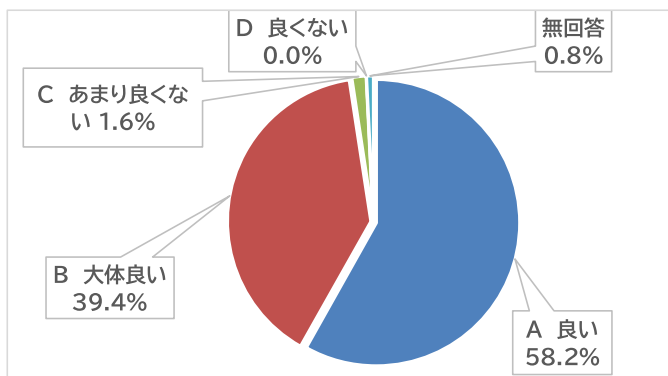


(自由意見)

- ・ 館内がきれいにされており、よい環境でした。
- ・ トイレの清掃は行き届いていて気持ちいいです。
- ・ トイレはきれいだけど、鍵に油をさしてスムーズに。
- ・ トイレ設備がいつも残念。

#### 問5 総合満足度

選択項目	件数	構成比
A 良い	888	58.2%
B 大体良い	602	39.4%
C あまり良くない	25	1.6%
D 良くない	0	0.0%
無回答	12	0.8%
合計	1,527	100.0%



(自由意見)

- ・ 気持ちよく使わせていただいています。
- ・ いつもありがとうございます。快適に安心して利用させていただいております。これからもよろしく願います。(27)
- ・ 無料で助かっています。
- ・ 市民にとって大切な施設を利用させていただき、大変ありがたいです。
- ・ ハード面、ソフト面共に充実していると思う。ますます使いやすい施設となるよう、期待している。
- ・ とても助かっています。ふくふくで練習できるのでたくさんの活動ができます。ありがとうございます。
- ・ ふくふくプラザはいつも催物もあり、利用者の方も多く拝見できて活気のある施設だと思います。皆さん、頑張ってください。
- ・ 毎月1回の句会で利用させていただいています。快適です。これからもどうぞよろしく願います(2)
- ・ 駅からのアクセスもよく、きれいな施設でとても重宝させていただいております。職員の方の対応もいつも気持ちいいです。ありがとうございます。

## 問6 その他、お気付きの点への回答

### 〔駐車場〕

Q 駐車場料金を安くしてほしい。

駐車場を少し増やしてほしい。

A 駐車場使用料については条例で定められていますのでご了承ください。ご要望は福岡市に報告いたします。なお、駐車台数に限りがありますので、車でしか来ることができない方のために、公共交通機関のご利用をお願いいたします。また、施設の構造上、駐車スペースの拡張はできませんので、現状でご理解をお願いいたします。

Q 駐車場でICカードなどが使えるようにしてほしい。(キャッシュレス)

A 駐車料金精算機のキャッシュレスへのご要望は福岡市に報告いたします。

Q 駐車場があいているときは使わせて欲しい。使用ルールが良くわからないので、事前確認がホームページなどでできるとありがたい。

A 駐車場は駐車スペースに限りがありますので、基本、館内を利用される方にご利用いただいています。なお、来館される方にはなるべく公共交通機関のご利用にご協力をお願いしています。駐車場の空き情報は、駐車場入口の「空車」の表示でご確認をお願いいたします。ホームページでは公表しておりませんが、現状でのご理解をお願いいたします。

### 〔貸室〕

Q 和室用の座椅子が増えると助かります。足の悪い方優先にはしていますが。

A 現在5脚座椅子を置いておりますが、ご意見を踏まえ増設いたします。

Q 椅子が良くない。長く座っていると腰にくる。

A 貸室の椅子は、月に1回点検を行い補修をするとともに、予算の範囲内で一定数を段階的に新品に交換しておりますので、ご理解をお願いいたします。

Q Wi-Fiがどこでも利用できるようにしてほしい。

A 会議室及び教室形式の研修室に有線と無線の通信環境を整備しております。なお、和室研修室や軽運動室等の実習室については、当面設置の予定はございません。また、1階ではフリーWi-Fiをご利用できますので、現状でのご理解をお願いいたします。

Q 会議室の使用時間帯の切り方を考えてほしい。10:00～12:30とか。

A 貸室の時間帯などは条例に規定されておりますので、ご要望は福岡市に報告いたします。

Q 調理室一番奥のタイマーの電池がずっと切れています。

調理室のレンジの温度セットが100度に出来るようにしてほしい。

水道の蛇口を上げて出る式に変えて欲しい。

食器などの使用後の熱湯消毒を行うことになっているが、他の光線消毒など考えられませんか？

A 調理実習室のタイマーを交換するとともに、今後は定期的に点検をいたします。設備や備品に関しては、今後の大規模修繕や購入の参考とさせていただきます。

Q 32名で参加しましたが、調理実習室に食器がお茶碗、汁椀など24個しかなく足りません。30個くらいはほしいです。

A 調理実習室は定員45人分の食器を備えております。半数は備品倉庫に格納しておりますので、ご入用の際は職員にお声かけくださいますようお願いいたします。

Q ホールのドアの開閉の音が気になった。

A ホールの扉は内外の音漏れがないよう気密構造となっており、扉を開けると風圧で音が鳴ります。構造上の特性ですので、ご理解をお願いいたします。

Q 部屋の鍵が低すぎてあけにくい。

A 車いすの方も鍵の施錠をしやすいよう鍵穴が低い位置にある扉となっておりますのでご理解をお願いいたします。

Q 部屋を取るのがむずかしくなった。

予約のやり方がもっと簡単になると助かります。

A 令和6年4月に福岡市公共施設案内・予約システム(通称:コミネット)を導入したため、予約方法が大幅に変わりました。プラザに出向くことなくご自宅のパソコン・携帯電話で予約可能です。インターネット通信環境をお持ちでない方はプラザ1階管理事務室前「コミネット街頭端末」にて予約入力も可能です。管理事務室職員にお気軽にお声かけください。

#### [共有部]

Q 1階のエントランスホールで飲食ができたらとても助かると思いました。施設内に飲食可能な場所がありましたら、1階部分でおしらせいただけますと幸いです。

A 1階は待合い、短時間の打合せスペースとして多くの方にご利用いただけるよう飲食は原則禁止とし熱中症予防のための水分補給のみ可としております。飲食は2階以上のラウンジでできますのでご利用ください。なお、各階エレベーター前は、会議室や研修室等への動線上にあり、障がい者の方のご利用が多い市民福祉プラザでは通常より広いスペースが必要なため、椅子、机等を置いた休憩場所は奥にのみ配置しております。ご理解をお願いいたします。  
飲食可能な場所につきましては、1階にて案内ポスターを掲示いたします。

Q 1階ホール、椅子の数が多すぎ。

1階ホールでの飲食の注意が甘い。テーブルを置くべきではない。

A 1階エントランスホールにつきましては、待ち合いスペースとしてだけでなく、交流の場としてできるよう、ソファやテーブル席を設えましたので、ご理解をお願いいたします。

Q エレベーターの呼び出しスイッチが個別対応になっており、通常の複数エレベーターに慣れている者にとつては不便に感じた。

A エレベーターは視覚障がい者の方の利用を考慮して、個別制御に設定しておりますので、ご理解をお願いいたします。

Q 1階の案内掲示板(電光)が変わるの速すぎて読めなかった。

A ご意見を受け、更新時間を5秒から10秒に変更いたしました。

Q トイレの便座クリーナーがあるとうれしいです。

トイレの便座除菌クリーナーはいつも空ですが使えないものと考えてよいのでしょうか。

A 便座除菌クリーナーは各階男女障がい者用トイレに設置しております。  
クリーナーは業者に月一回点検・補充を依頼しておりますが、ご意見をふまえて点検いたします。

Q トイレの手を乾燥させる機械が弱い。

A 節電のため、風量を調整しております。ご理解をお願いいたします。

- Q テーブルでお弁当をたべられるのは便利だが、ときおり関係なさげな方たちが学習している。  
ロビーで勉強する学生がふえてきて長時間テーブルを使われているのは困る時があります。
- A 各階ラウンジのテーブルや椅子は、利用者や来館者の方の休憩スペースとして設置しておりますので、長時間のご利用はお断りしております。多くの方にご利用いただけるよう、利用者の方に協力を求めます。
- Q 時々、自販機の横のペットボトル(空き)が散乱したのを見たことがあります。
- A 気づき次第業者に回収依頼をしております。
- Q 喫煙所があればなおよい。
- A 市有施設であるプラザは、福岡市の方針に基づき、施設内禁煙となっております。建物周辺での禁煙にもご協力をお願いいたします。
- Q バス利用の為、時刻表の提示がほしい。
- A バス及び地下鉄の時刻表を、1階総合案内横、公衆電話があるスペースの壁に掲示しておりますのでご利用ください。
- Q レストランが5時まであいていれば助かります。  
日曜日もレストランを開けて欲しい。
- A レストランの営業は月曜から土曜日10時から18時までとなっております。なお、就労継続支援A型訓練所のため、日・祝日は休みをいただいております。現状でのご理解をお願いいたします。
- Q レストランはよく利用しますが、器が食べにくい気がします。お年寄りや子供はもっと食べにくそう。  
木製の小さいプレートにご飯、先のとがった箸で食べるとすべりやすい。
- A ご意見・ご要望をレストランにお伝えします。なお、個別にスプーン・フォーク・割りばしも提供しておりますのでお気軽にスタッフのお申し付けください。
- Q 売店は開けて欲しいです。(日曜日利用)  
売店でのテイクアウトできる軽食(パン・おにぎりなど)を増やしてほしいです。  
売店の品数が少ない
- A ご意見・ご要望を売店にお伝えいたします。

アンケートにご協力いただきありがとうございました  
市民福祉プラザは今後とも、みなさまに気持ちよく安心して利用して  
いただける施設を目指し、スタッフ一同努めてまいります。  
貴重なご意見をありがとうございました。