

さいたま市武蔵浦和コミュニティセンター 利用者満足度調査 結果報告書



2023年1月7日
株式会社 MSS



1. 調査概要		1
2. サマリー		5
3. 調査結果		9
4. 参考資料(アンケート用紙)		38

1. 調査概要



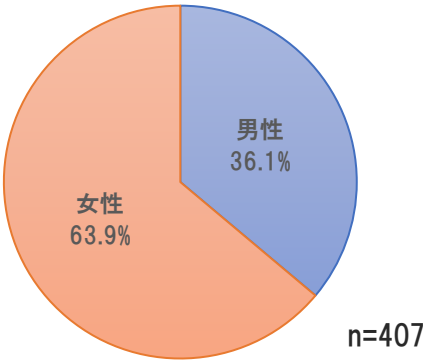
1-1. 調査概要

- 調査場所 : さいたま市武蔵浦和コミュニティセンター
- 調査対象 : 調査期間中、施設に来館した利用者に対して無作為に配布
- 有効サンプル数 : 414名
- 調査方法 : 利用者による自記式アンケート
(施設受付職員による配布・回収)
- 調査期間 : 2022年10月1日～10月31日
- 報告書の見方
(諸注意) :
- 集計表の「全体」の数字は「無回答」を含まない。
 - 集計表の%の数字は小数点第2位以下を四捨五入しているため、見かけの数字の合計が100%にならないことがある。
 - 4段階評価の満足度の数表・グラフの数字は、4段階の加重平均のスコアを使用している。
※加重平均: 「そう思う/満足」=4、「まあそう思う/やや満足」=3、「あまりそう思わない/やや不満」=2、「そう思わない/不満」=1としたときの平均点
 - 集計表の中で、セル(集団)のサンプル数が20未満と少なく注意が必要なものは、集計表にグレー地で示している。



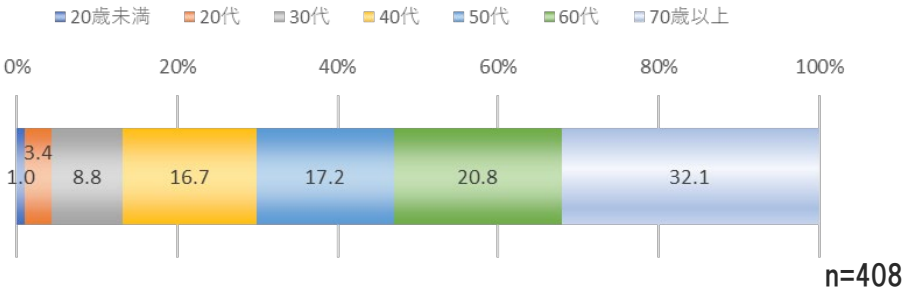
1-2. 回答者属性

性別



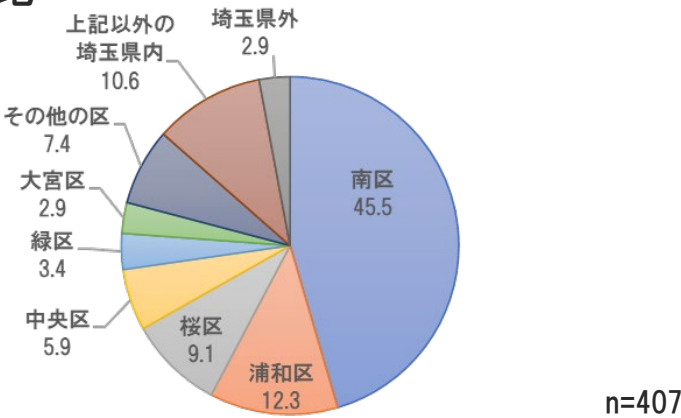
全体	男性	女性
407	147	260
100.0	36.1	63.9

年齢



全体	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
408	4	14	36	68	70	85	131
100.0	1.0	3.4	8.8	16.7	17.2	20.8	32.1

居住地



全体	南区	浦和区	桜区	中央区	緑区	大宮区	その他の区	上記以外の埼玉県内	埼玉県外
407	185	50	37	24	14	12	30	43	12
100.0	45.5	12.3	9.1	5.9	3.4	2.9	7.4	10.6	2.9

2. サマリー



評価すべきところ



総合満足度のほか、「施設」「清掃」「職員」と多くの項目で高い評価を維持できている。新型コロナウイルス対策についても依然高評価。



昨年度同様、全体的に高い評価を得ているが、施設利用希望者も多い為、予約方法・システムやキャンセル枠の運用を改善することで更なる満足度向上に繋がる。

改善すべきところ



施設利用の満足度自体は高いものの、前回同様「予約方法」、「支払方法」に対する不満意見が依然多く見られる。



引き続き、予約システムの改善、予約開始日の分散、現金以外での支払方法等の検討が必要。



◇全体的に満足度が高い

- ◆総合満足度は、前回調査の評価から0.8ポイント減少しているが、「満足」と「やや満足」の比率の合計は97.9%と依然として非常に高い満足度を示している。(P10、P31)
- ◆月に1回以上の利用者(「週3回以上」「週に1～2回程度」「月に2～3回程度」「月1回程度」)が80.8%と多く、リピート利用が多い。(P17)

◇アクティブな高齢者の利用率が高い

- ◆「70歳以上」の利用者が32.1%で最も高く、「60代」(20.8%)と合わせた『60代以上』は52.9%となっている。(P12)
- ◆年代が高くなるほど利用頻度も高く、月に2回以上の利用者は70代以上では約半数を占めている。(P17)

◇目的は「サークル活動」が中心、指定管理者主催の講座・イベントは高評価

- ◆利用目的は、「サークル活動」が36.7%(P16)、利用する部屋は「集会室」が51.0%で最も多い。(P15)
- ◆すべての講座・イベントで「満足」「やや満足」の合計は8割を超えており、『武蔵浦和シネマ(映画上映鑑賞)』が93.8%で最も高い。(P29)

◇施設の利用手続き・予約方法に不満

- ◆『利用手続き(予約など)がしやすい』でやや不満が高く、意見・要望として、「抽選システムが利用しづらい」「現金以外の支払方法があった方がよい」「予約が取りづらい」といった内容があげられており、手続きシステムなどの改善要望が求められている。(P19、P36、P37)

◇新型コロナウイルス対策は概ね満足

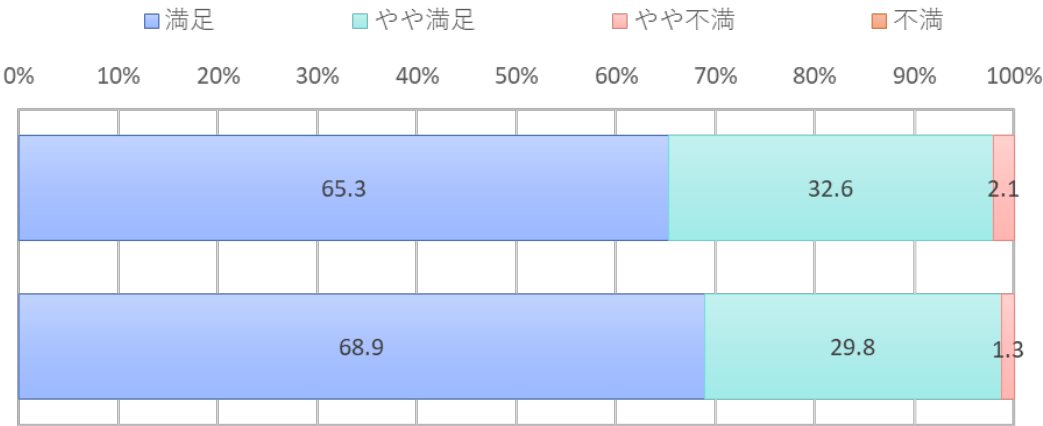
- ◆すべての項目で9割半ば以上が「充分だと思う」「まあ充分だと思う」と回答しており、概ね満足されていることがうかがえる。(P33)

3. 調査結果



3-1. 総合満足度

Q16 あなたは、【武蔵浦和コミュニティセンター】を総合的にどのように感じましたか。



(%)

		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満
経年比較	今回	386	65.3	32.6	2.1	0.0
	前回	386	68.9	29.8	1.3	0.0

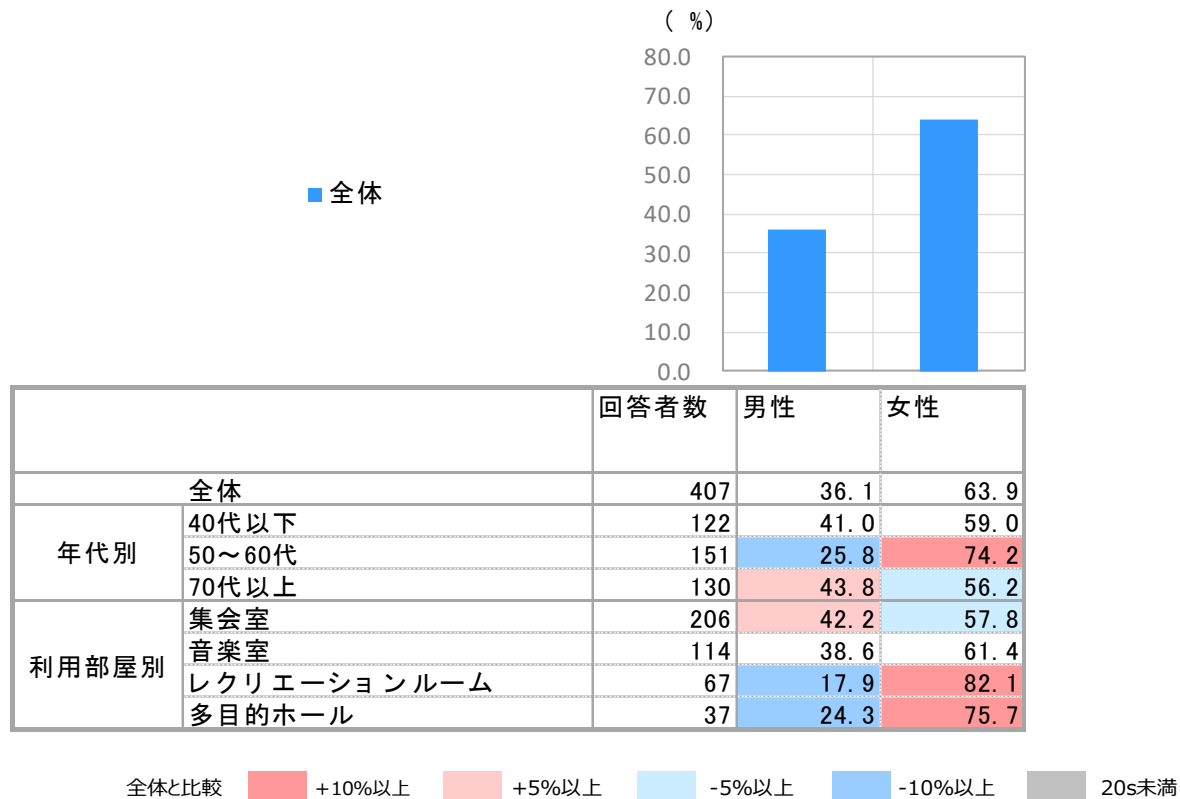
TOP2BOX	加重平均
97.9	3.63
98.7	3.68

※TOP2BOX :「満足」と「やや満足」の比率の合計(%)
※加重平均:「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

- ◆ 総合満足度は、「満足」と「やや満足」の比率の合計は97.9%と9割半ばを超えている。
- ◆ 前回調査と比較すると、「満足」「やや満足」の比率が0.8ポイント減少し、加重平均も0.05減少している。

3-2. 性別

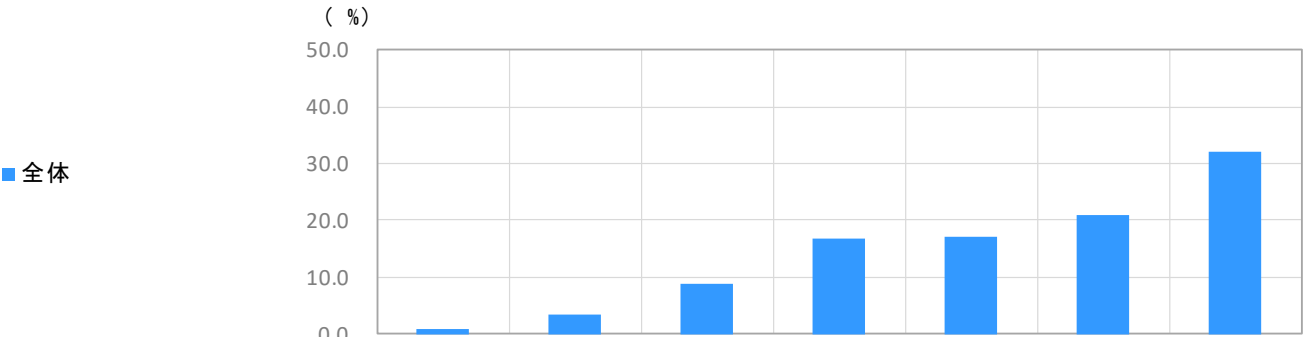
Q1 あなたの性別をお答えください。



- ◆ 全体では、「男性」が36.1%、「女性」が63.9%で、「女性」の方が比率が高くなっている。
- ◆ 年代別では、『70代以上』は「男性」の比率が43.8%と他の年代と比べてやや高くなっている。
- ◆ 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』の「女性」が82.1%と、他の部屋と比べて高くなっている。

3-3. 年齢

Q2 あなたの年齢をお答えください。



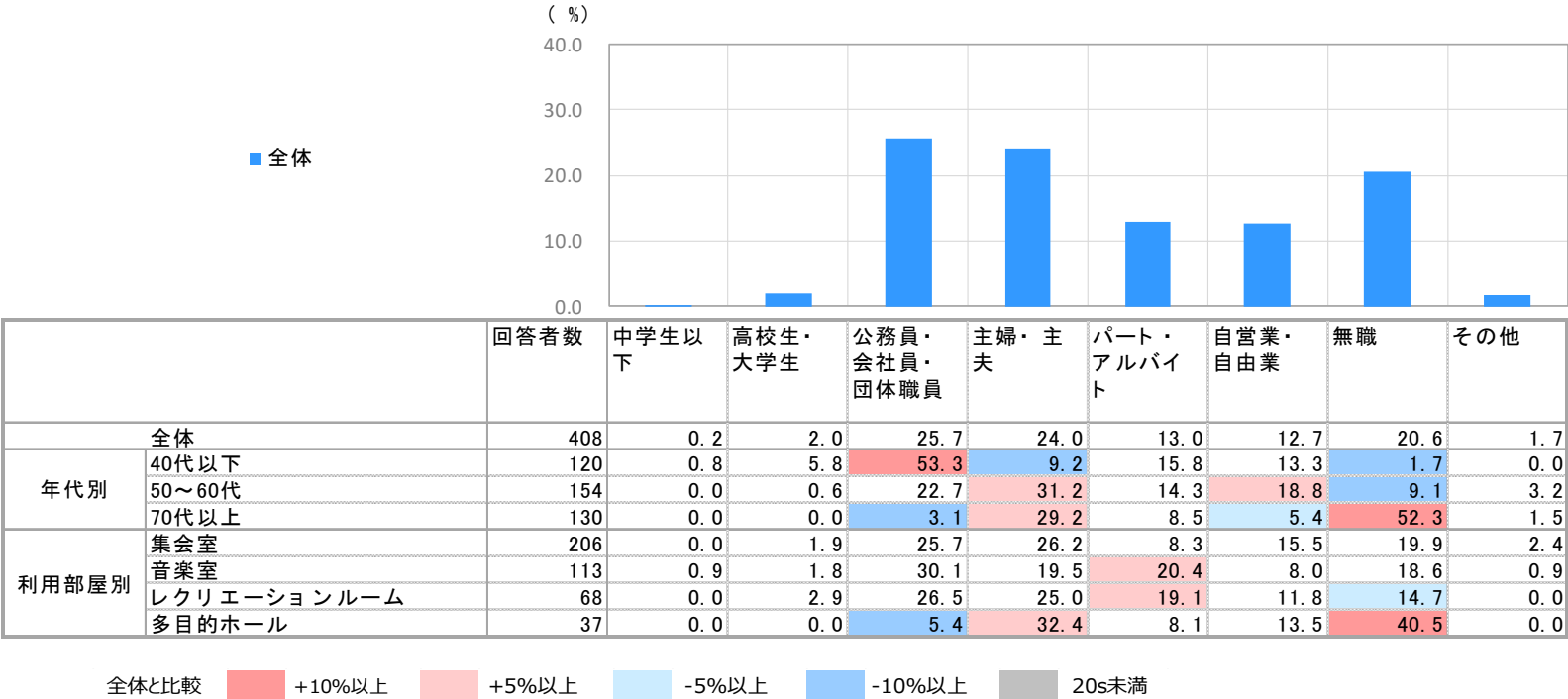
		回答者数	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
年代別	全体	408	1.0	3.4	8.8	16.7	17.2	20.8	32.1
	40代以下	122	3.3	11.5	29.5	55.7	0.0	0.0	0.0
	50～60代	155	0.0	0.0	0.0	0.0	45.2	54.8	0.0
	70代以上	131	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
利用部屋別	集会室	204	0.5	2.9	8.3	15.2	14.7	20.1	38.2
	音楽室	115	2.6	2.6	11.3	17.4	18.3	25.2	22.6
	レクリエーションルーム	68	0.0	5.9	7.4	25.0	26.5	22.1	13.2
	多目的ホール	37	0.0	2.7	0.0	5.4	13.5	10.8	67.6

全体と比較 +10%以上 +5%以上 -5%以上 -10%以上 20s未満

- ◆ 全体では「70歳以上」が最も高く32.1%で、次いで「60代」が20.8%が続いている。高齢層の比率が高く、60代以上で半数以上を占めている。
- ◆ 利用部屋別では、『多目的ホール』の「70歳以上」は67.6%と約7割を占めている。

3-4. 職業

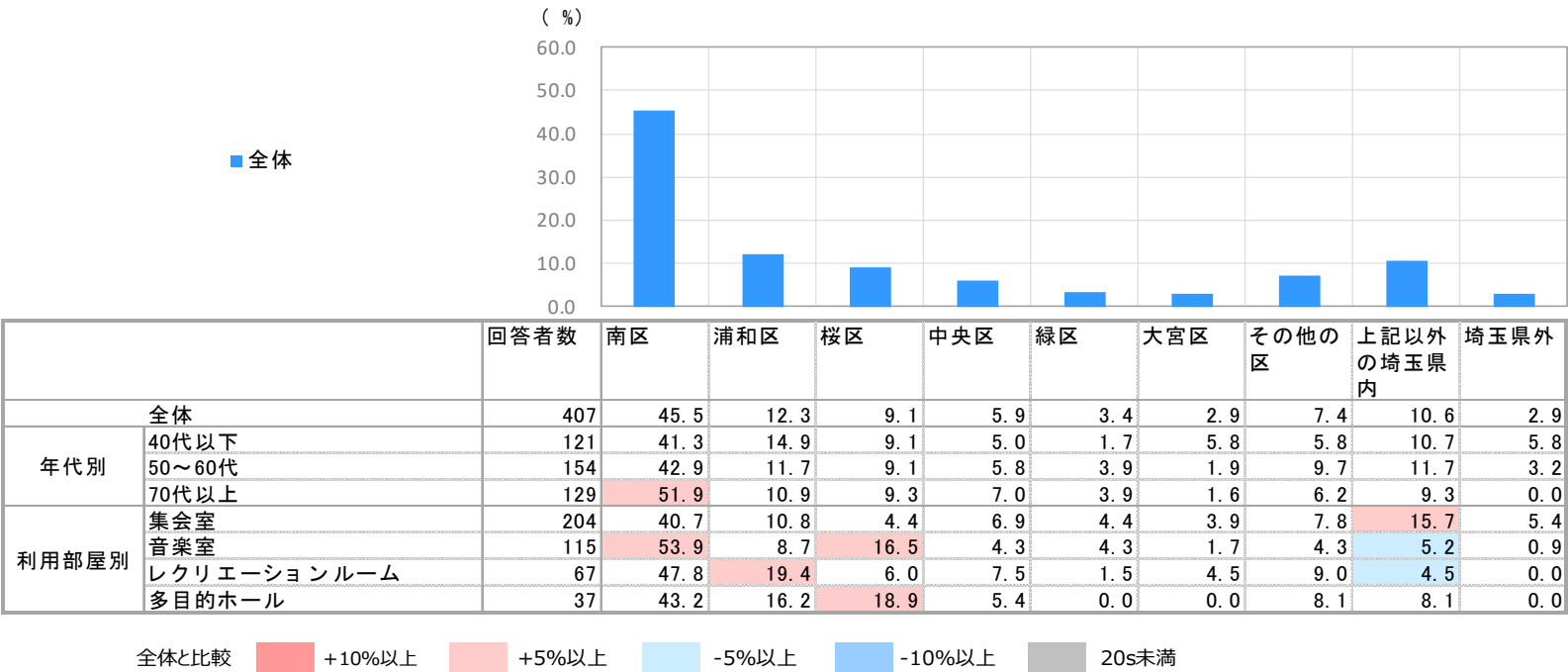
Q3 あなたのご職業をお答えください。



- ◆ 全体では、「公務員・会社員・団体職員」が25.7%と最も高く、次いで「主婦・主夫」が24.0%で続いている。
- ◆ 年代別では、『40代以下』では「公務員・会社員・団体職員」が最も高く、『70代以上』では「無職」が最も高くなっている。

3-5. 居住地

Q4 あなたのお住まいをお答えください。

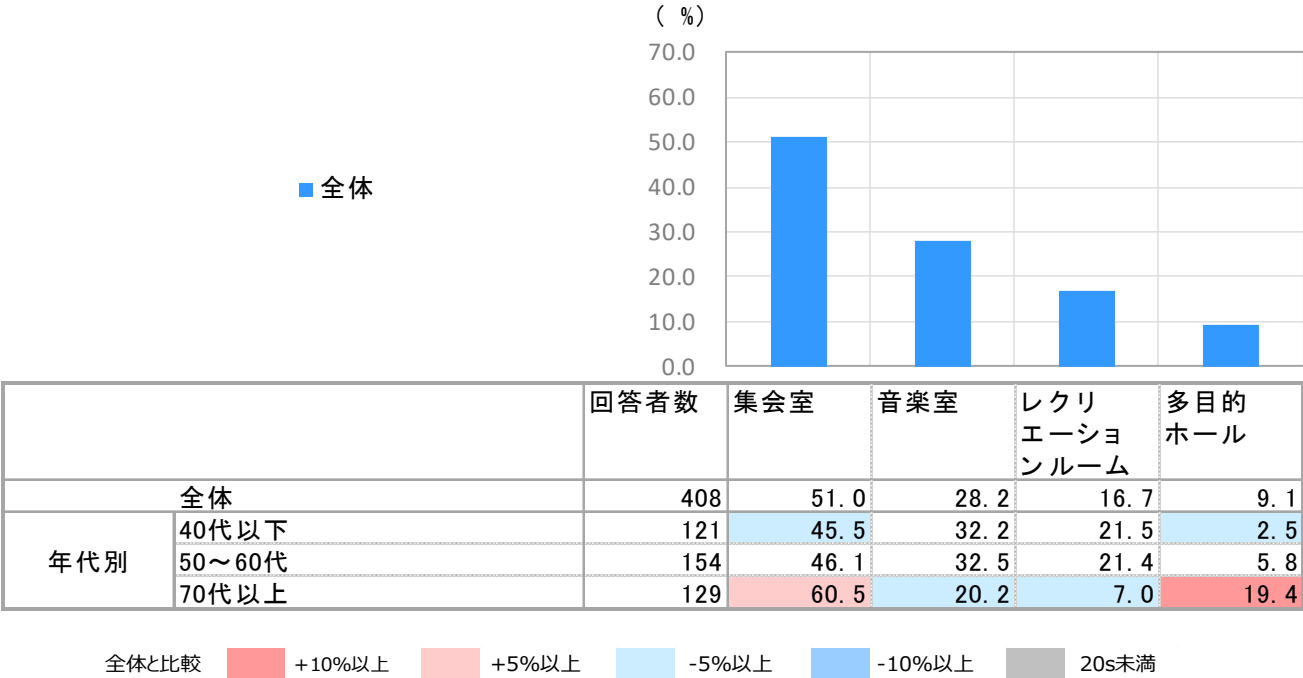


◆ 全体では、「南区」が最も高く、45.5%と約半数を占めている。さいたま市内在住者の利用者は全体の約9割を占めている。



3-6. 利用部屋

Q5 主に利用される部屋をお答えください。

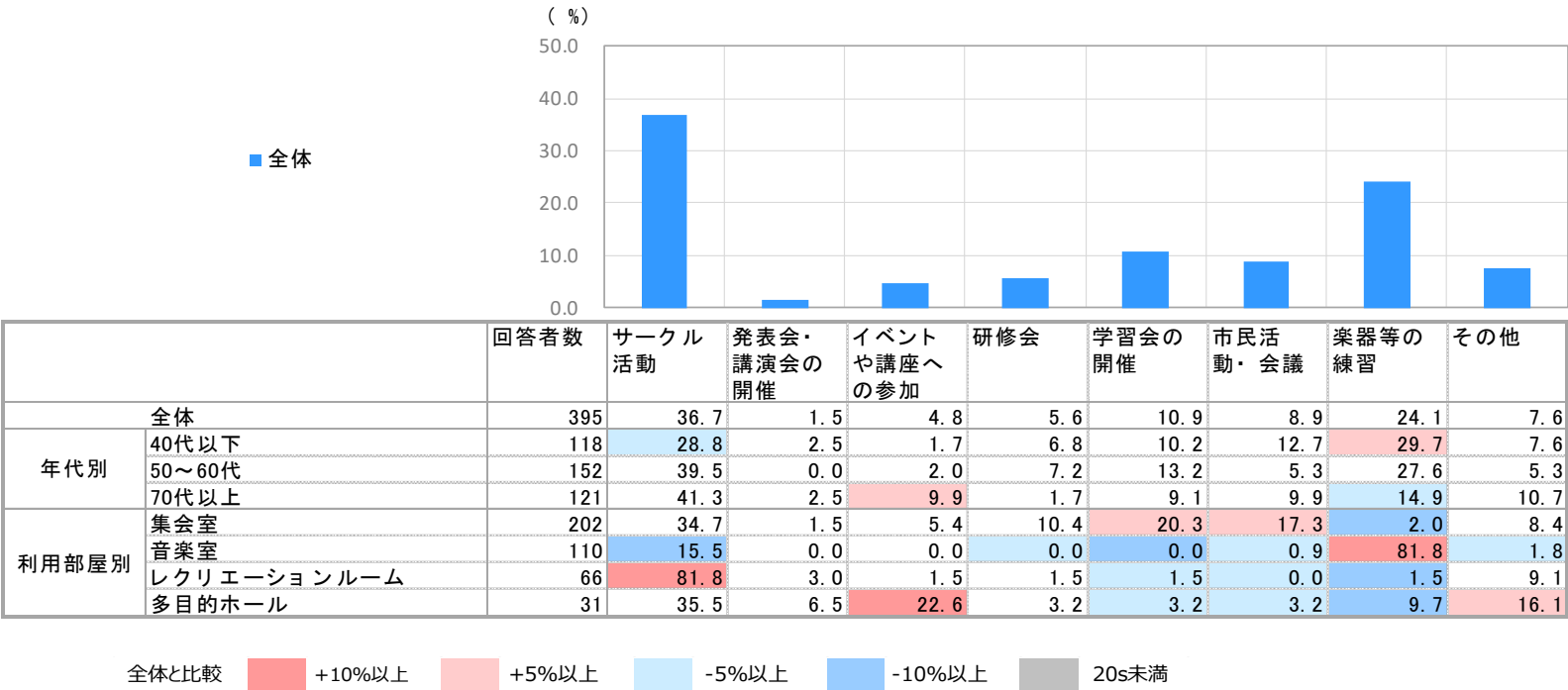


- ◆ 全体では、「集会室」が最も高く、51.0%となっている。
- ◆ 年代別では、『70代以上』の「集会室」(60.5%)と「多目的ホール」(19.4%)がそれぞれ他の年代より高くなっている。



3-7. 利用目的

Q6 本日は、【武蔵浦和コミュニティセンター】をどのような目的で利用しましたか。

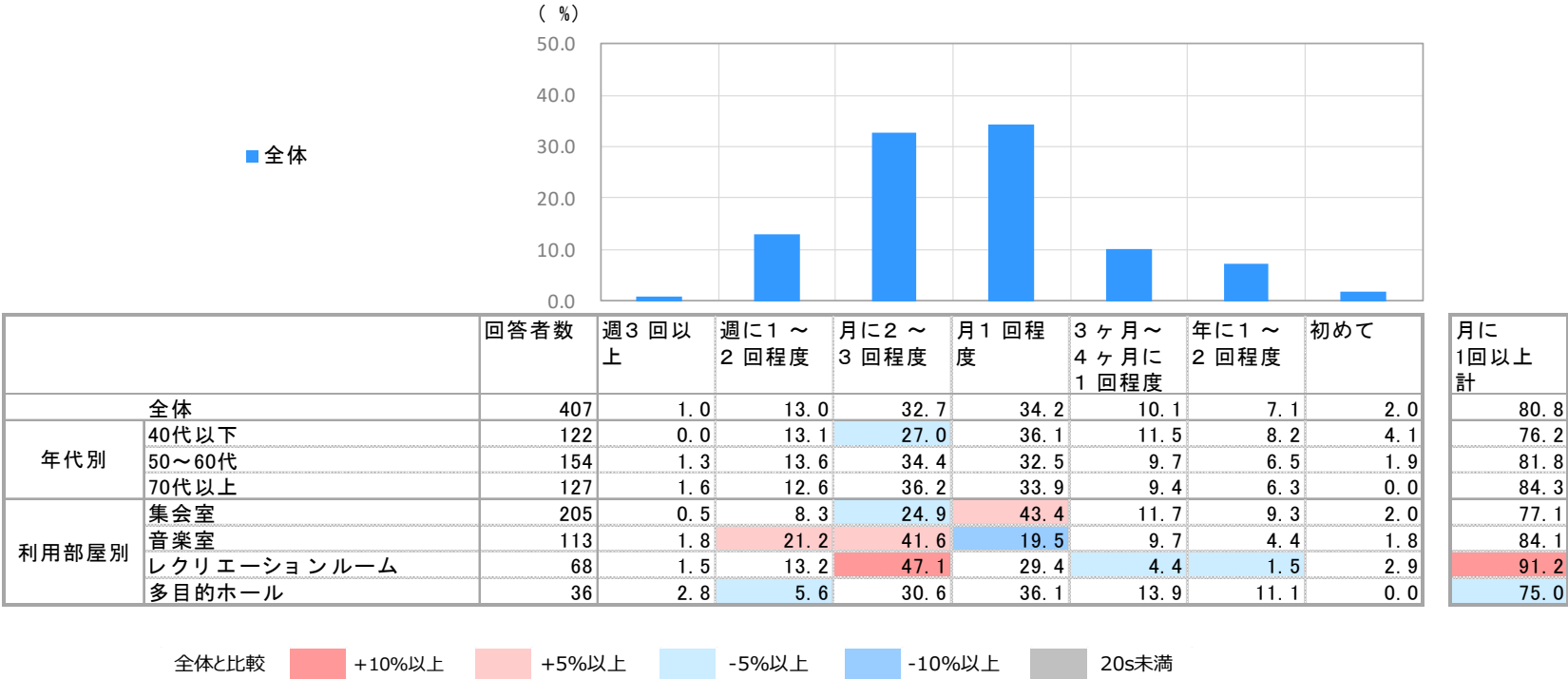


- ◆ 全体では、「サークル活動」が36.7%と最も高く、次いで「楽器等の練習」が24.1%で続いている。
- ◆ 年代別では、『40代以下』は「楽器等の練習」(29.7%)が他の年代より高くなっている。



3-8. 利用頻度

Q7【武蔵浦和コミュニティセンター】をどのくらいの頻度で利用していますか。

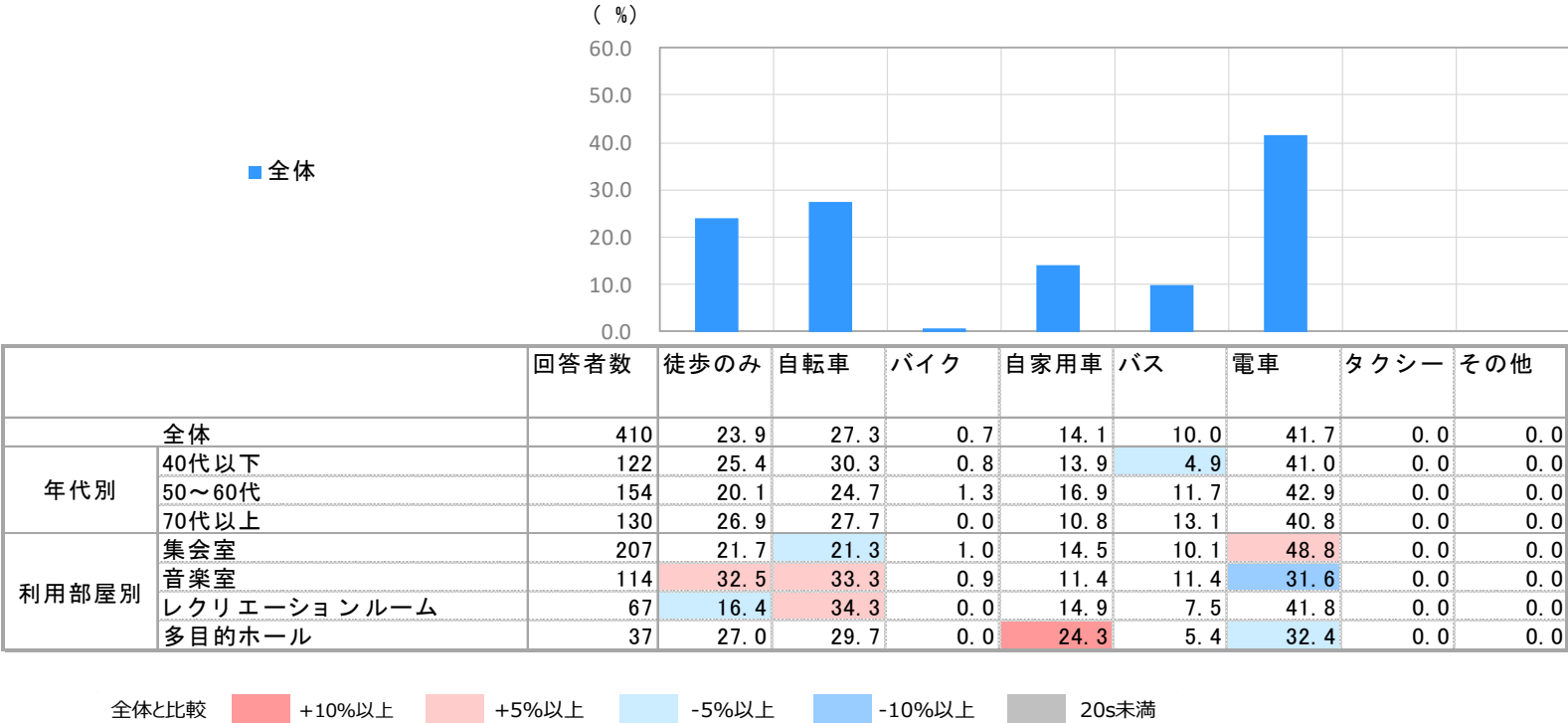


- ◆ 全体では、「月1回程度」が34.2%と最も高く、次いで「月に2～3回程度」が32.7%で続いている。
- ◆ “月に1回以上”(「週3回以上」「週に1～2回程度」「月に2～3回程度」「月1回程度」)が8割を超えており、リピート利用が多いことがうかがえる。
- ◆ 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』の“月に1回以上”が91.2%と高く、“月に2回以上”でも半数を超えている。



3-9. 交通手段

Q8 今回は、【武蔵浦和コミュニティセンター】へ来るのにどのような交通機関を使いましたか。

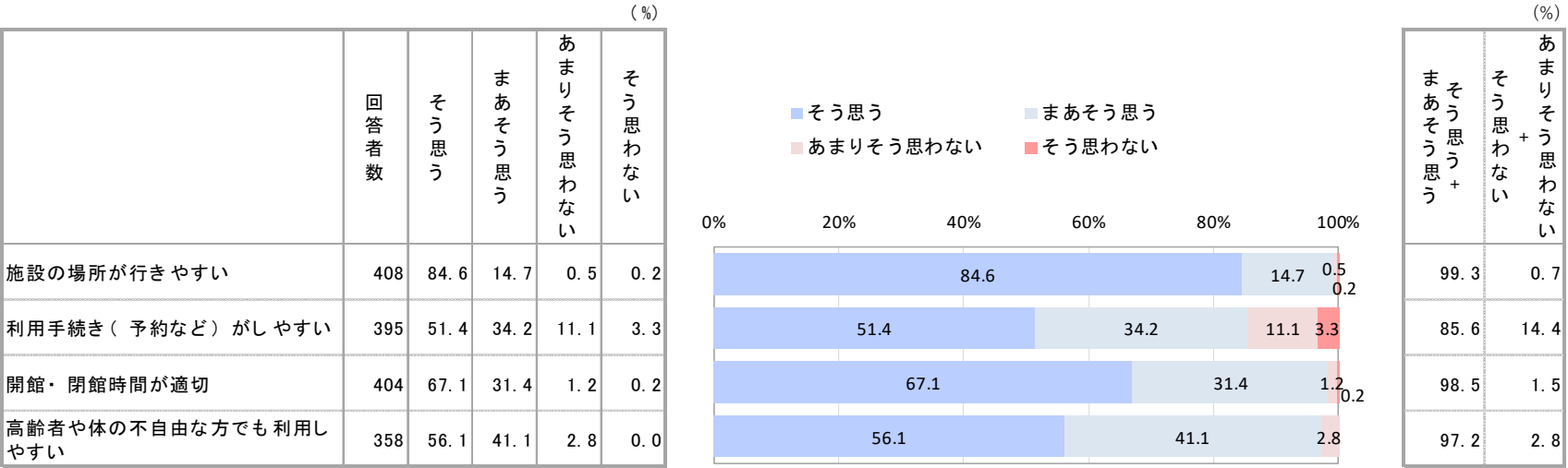


◆ 全体では、「電車」が41.7%と最も高く、次いで「自転車」が27.3%、「徒歩のみ」が23.9%が続いている。



3-10. 「利便性」の評価(単純集計)

Q9【武蔵浦和コミュニティセンター】の「利便性」についてはいかがでしたか。

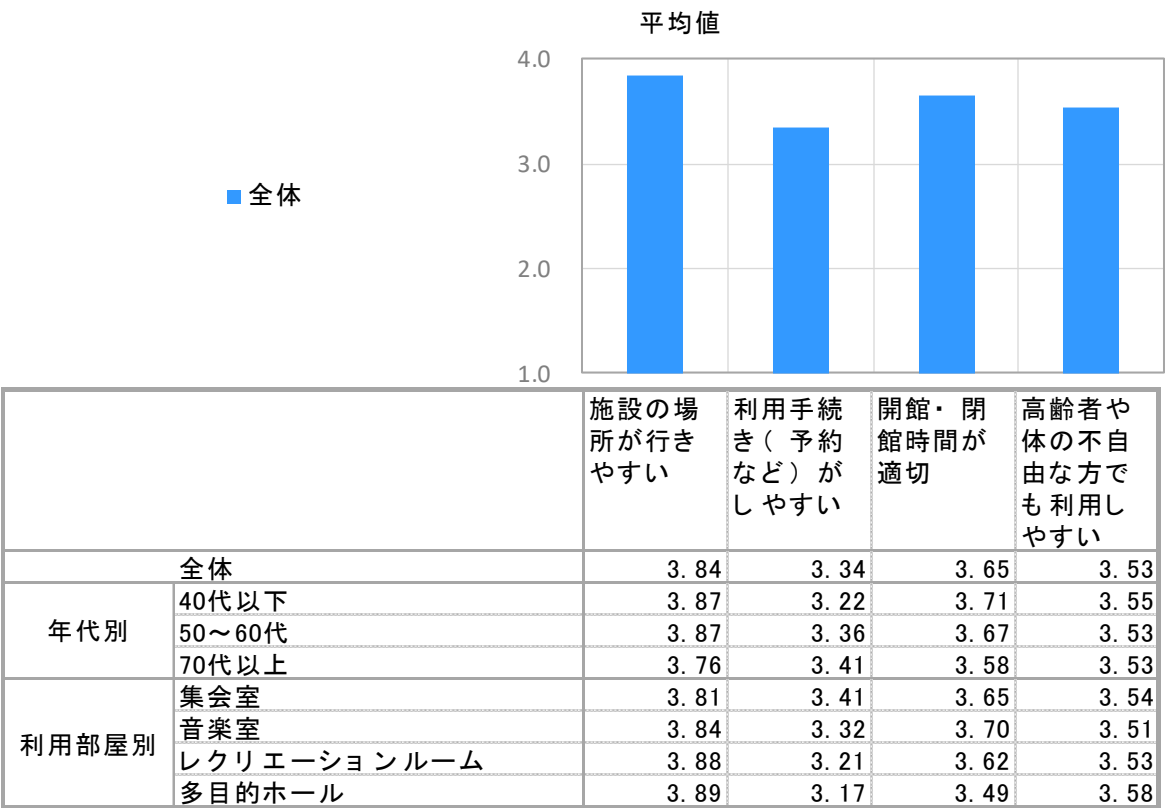


- ◆『施設の場所が行きやすい』『開館・閉館時間が適切』『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』は、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割半ばを超えて非常に高い満足度を示している。
特に『施設の場所が行きやすい』は「そう思う」だけで84.6%と、質の高い利便性評価となっている。
- ◆『利用手続き(予約など)がしやすい』は、「あまりそう思わない」「そう思わない」の合計が14.4%と、他の項目に比べて不満がやや高くなっている。



3-11.「利便性」の評価(クロス集計)

Q9【武蔵浦和コミュニティセンター】の「利便性」についてはいかがでしたか。

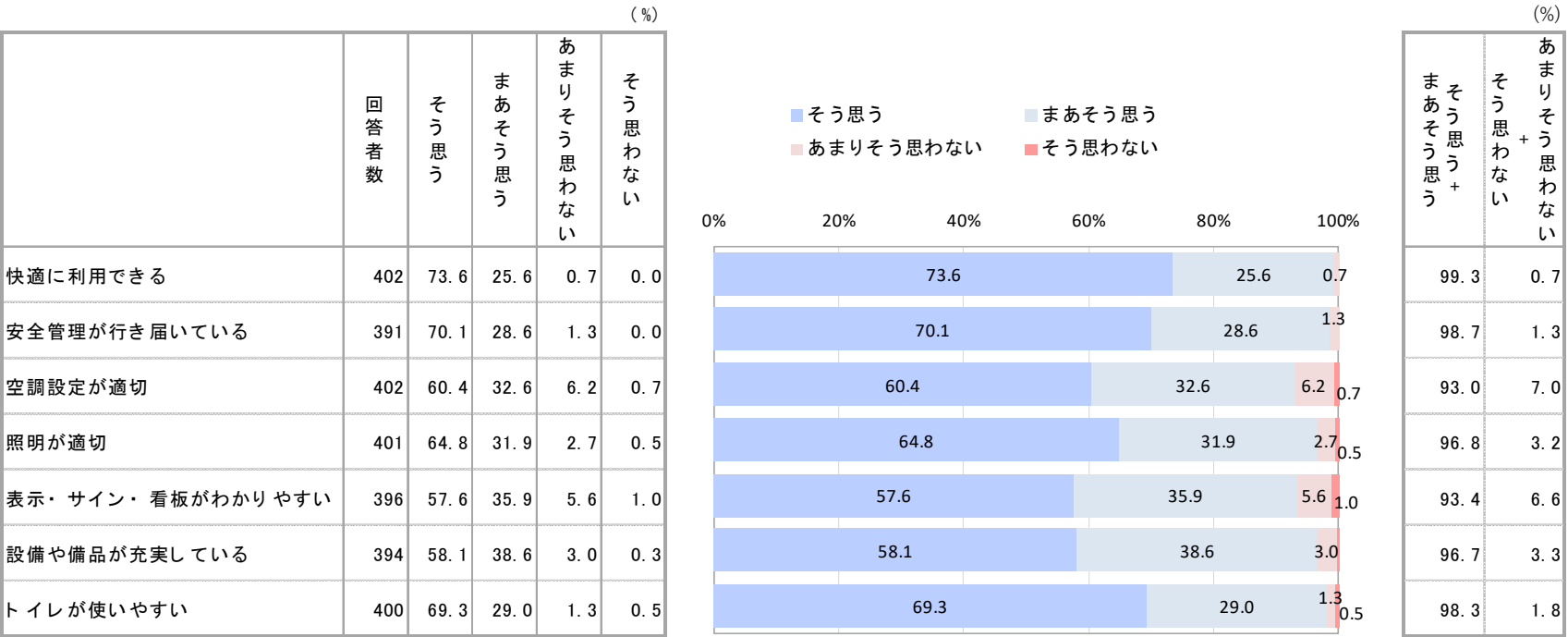


※加重平均:「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 利用部屋別では、『多目的ホール』の「利用手続き(予約など)がしやすい」が3.17と、やや低くなっている。

3-12.「施設・設備」の評価(単純集計)

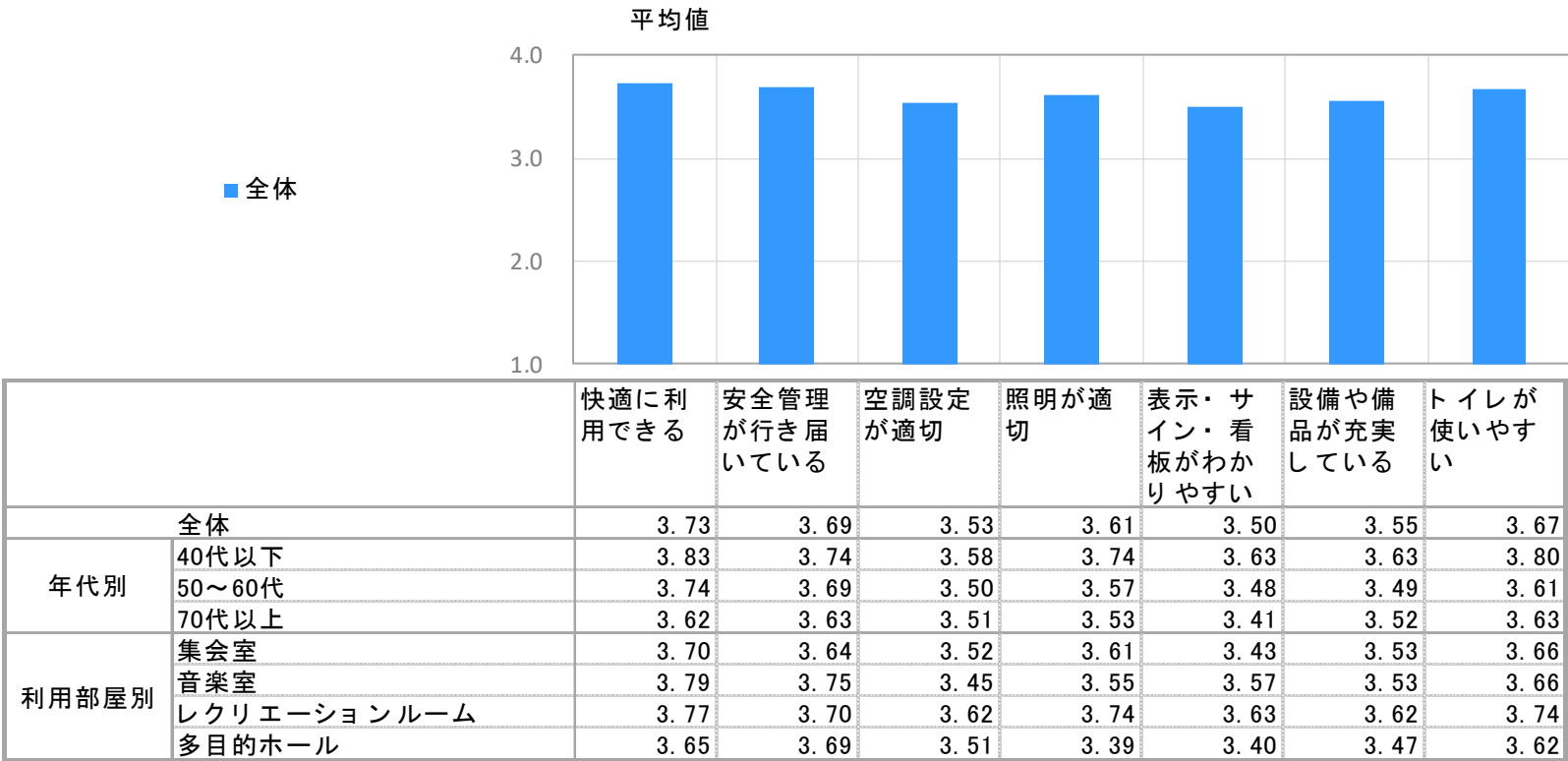
Q10【武蔵浦和コミュニティセンター】の「施設・設備」についてはいかがでしたか。



◆ すべての項目で、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割を超え、高い満足度を示している。
特に、『快適に利用できる』は、99.3%と極めて高い満足度となっている。

3-13.「施設・設備」の評価(クロス集計)

Q10【武蔵浦和コミュニティセンター】の「施設・設備」についてはいかがでしたか。



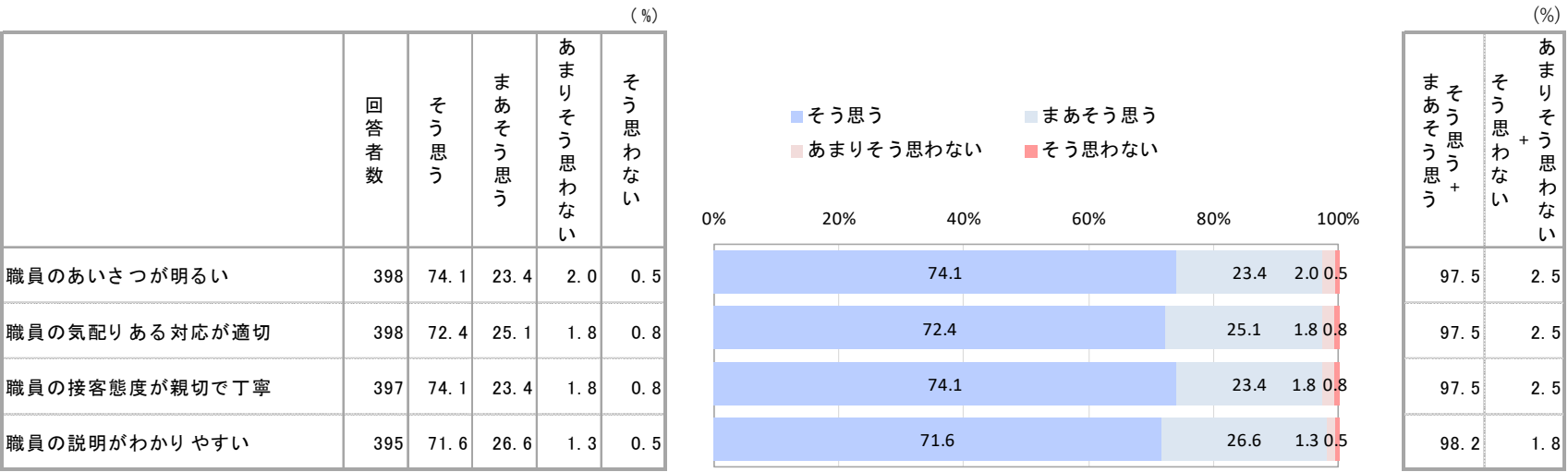
※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 年代別では、『40代以下』の「快適に利用できる」は3.80を超え、非常に高い評価となっている。



3-14. 「職員」の評価(単純集計)

Q11 【武蔵浦和コミュニティセンター】の「職員」についてはいかがでしたか。

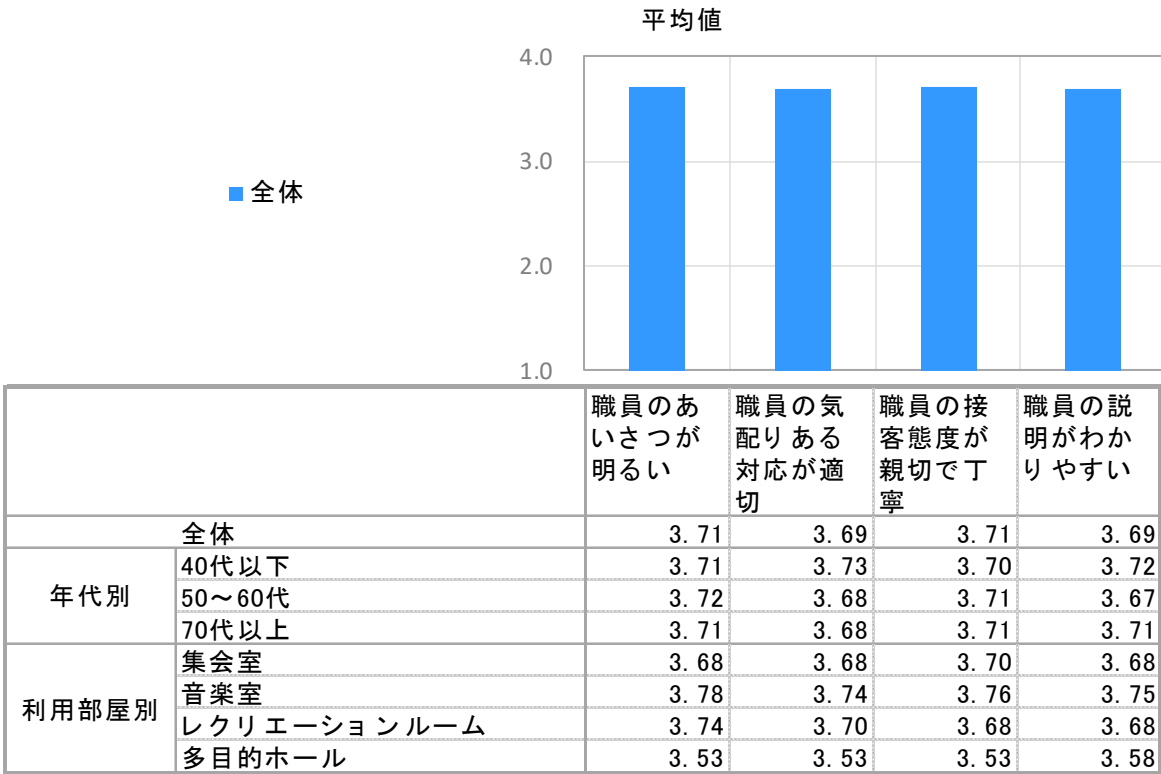


◆ すべての項目で、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割半ばを超え、非常に高い満足度を示している。



3-15.「職員」の評価(クロス集計)

Q11【武蔵浦和コミュニティセンター】の「職員」についてはいかがでしたか。

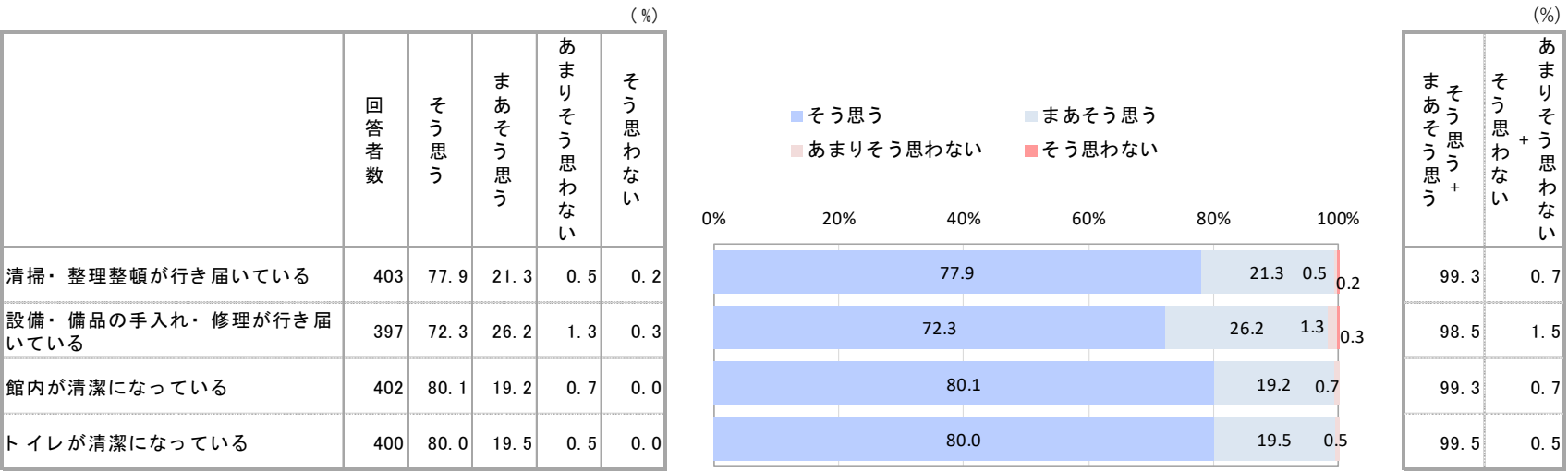


※加重平均:「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

◆ すべての年代、利用部屋で3.50を超え、評価が高くなっている。

3-16. 「清掃や手入れの状況」の評価(単純集計)

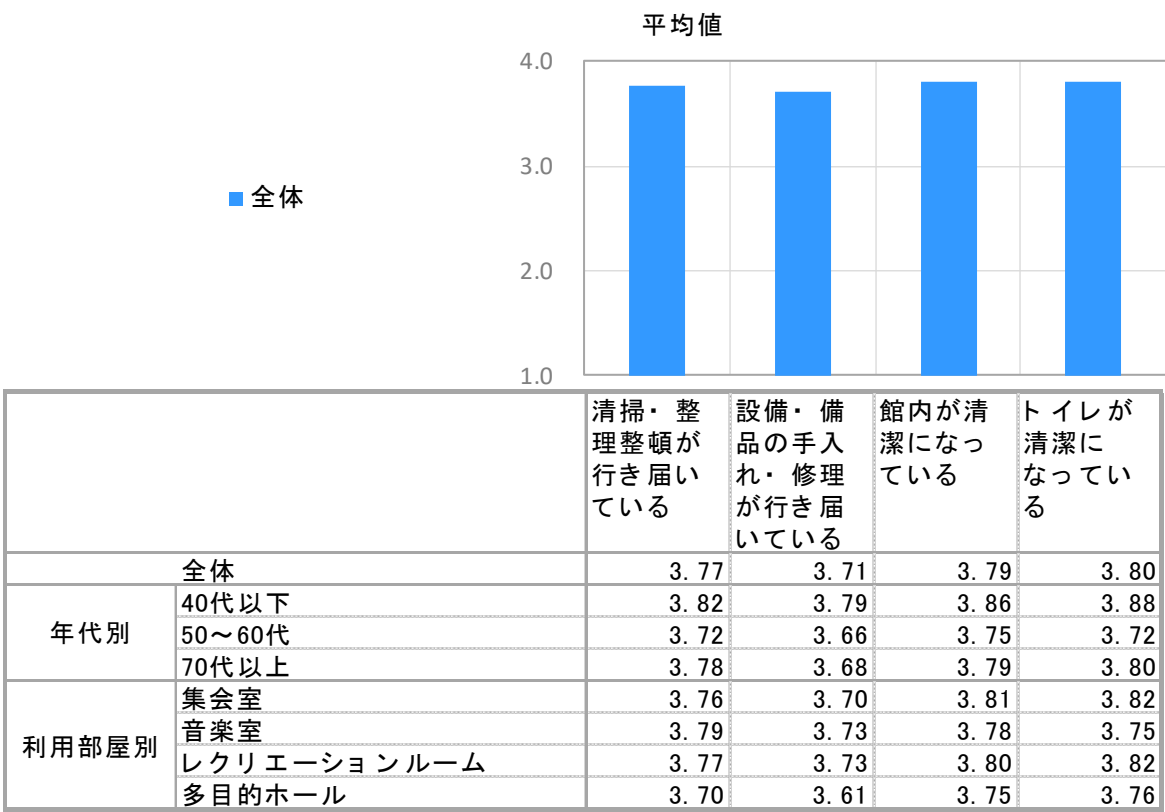
Q12【武蔵浦和コミュニティセンター】の「清掃や手入れの状況」についてはいかがでしたか。



◆ すべての項目で、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割半ばを超え、非常に高い満足度を示している。

3-17.「清掃や手入れの状況」の評価(クロス集計)

Q12【武蔵浦和コミュニティセンター】の「清掃や手入れの状況」についてはいかがでしたか。



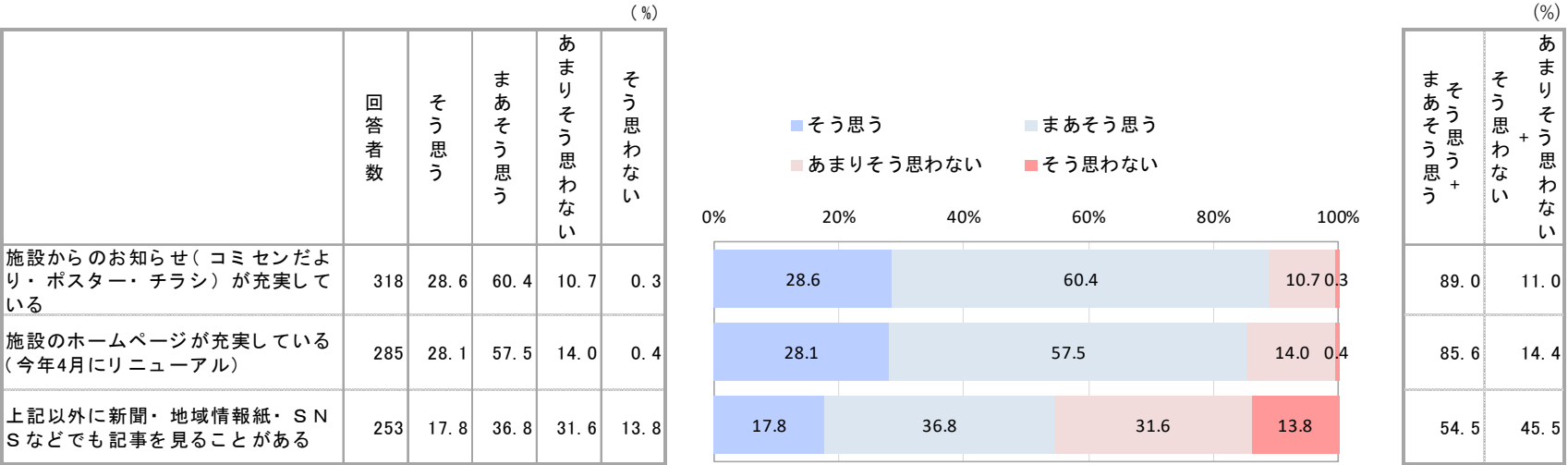
※加重平均:「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ すべての年代、利用部屋で3.50を超え、評価が高くなっている。
- ◆ 年代別では、すべての項目で『40代以下』の評価が高くなっている。



3-18. 「情報提供」の評価(単純集計)

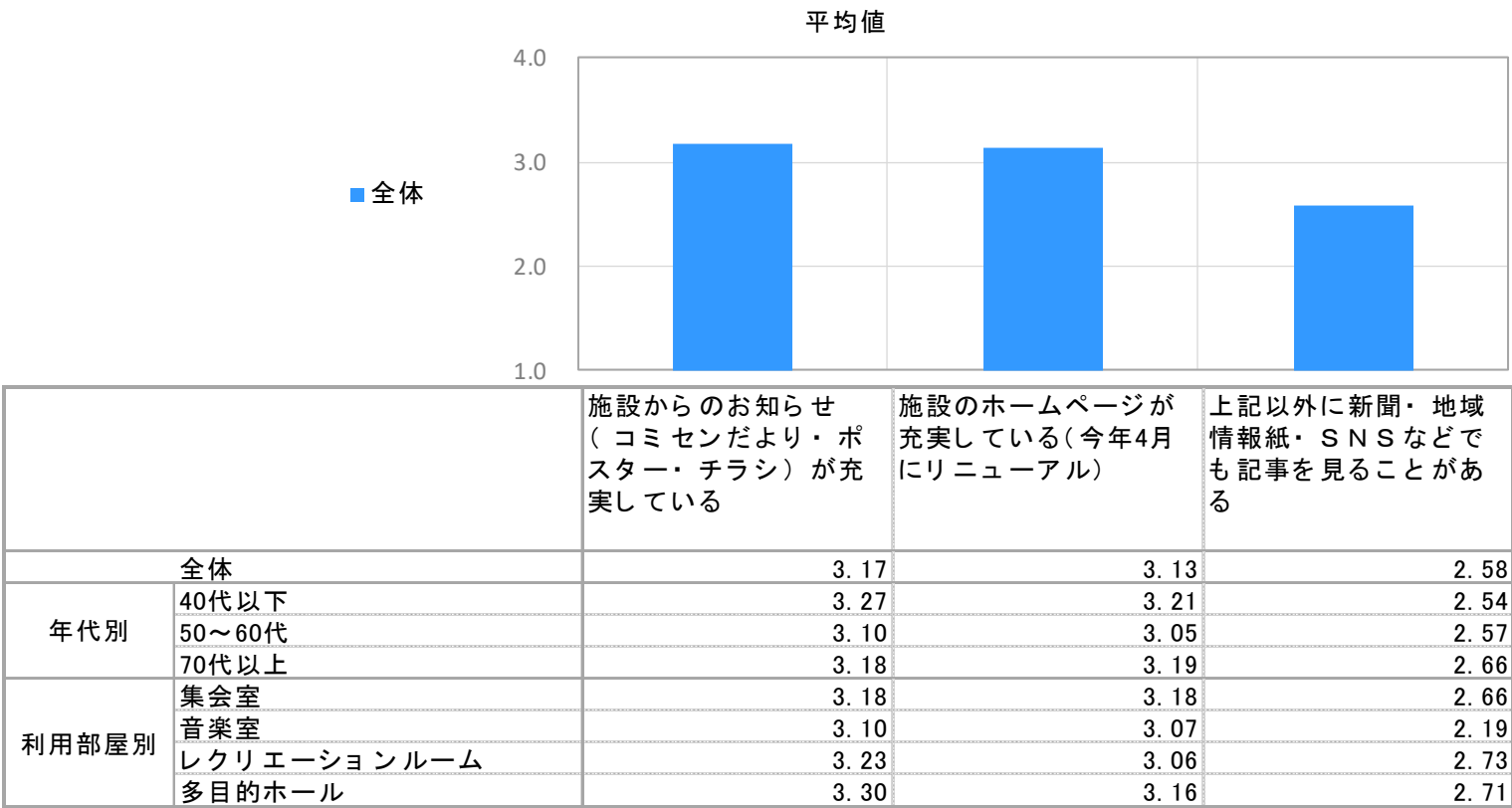
Q13【武蔵浦和コミュニティセンター】の「情報提供」についてはいかがでしたか。



- ◆『施設からのお知らせ(コミセンだより・ポスター・チラシ)が充実している』『施設のホームページが充実している(今年4月にリニューアル)』は、「そう思う」「まあそう思う」の合計が8割半ばを超え、評価が高い。
- ◆一方で、『上記以外に新聞・地域情報紙・SNSなどでも記事を見ることがある』は54.5%と低くなっている。また、3項目ともに「そう思う」は「まあそう思う」割合を下回っており、P19の評価項目『利用手続き(予約など)がしやすい』でも不満がやや多くみられ、昨年度と同様、情報提供と提供する媒体については改善の余地があることがうかがえる。

3-19.「情報提供」の評価(クロス集計)

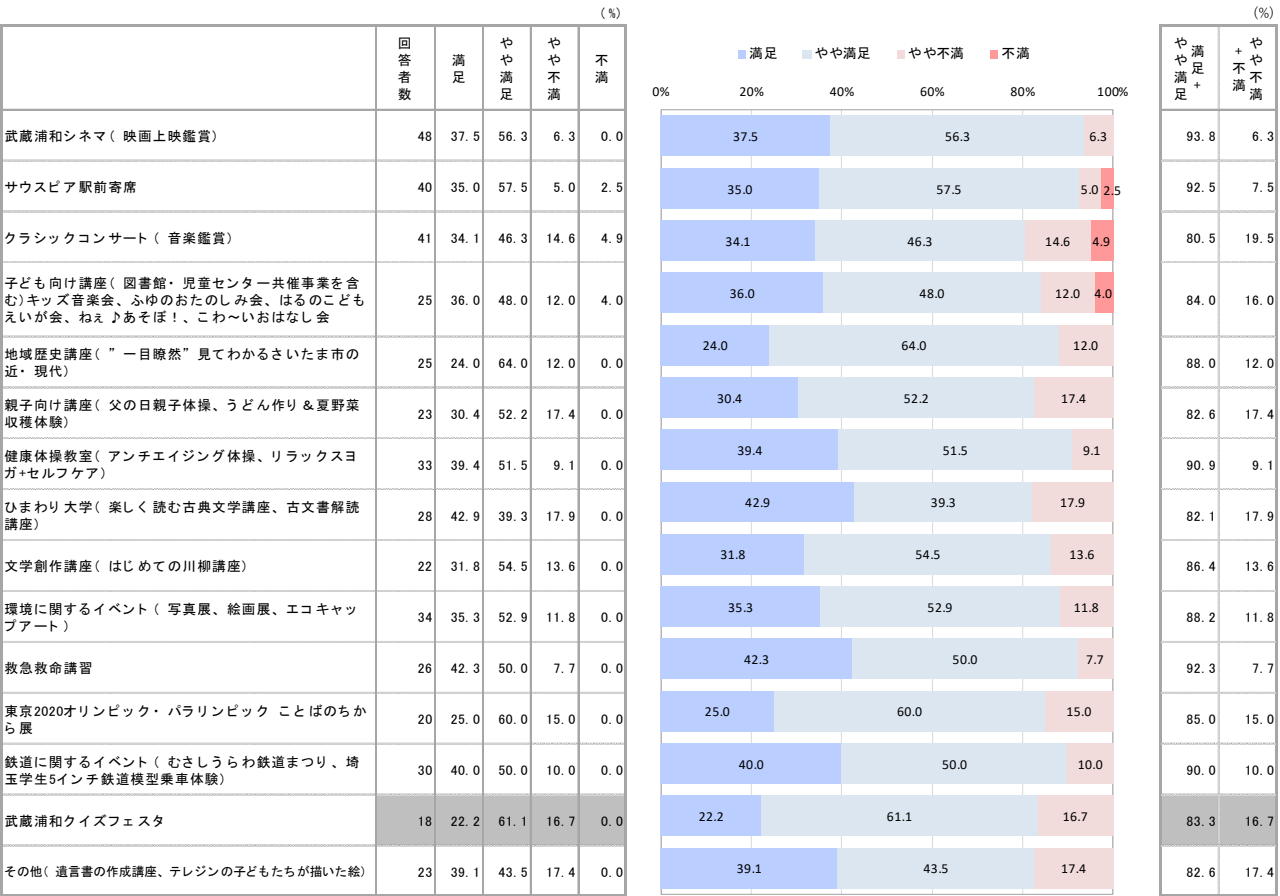
Q13【武蔵浦和コミュニティセンター】の「情報提供」についてはいかがでしたか。



※加重平均:「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 利用部屋別では、『音楽室』の「上記以外に新聞・地域情報誌・SNSなどでも記事を見ることがある」が2.19と低くなっている。

Q14 あなたが参加した主催事業の講座・イベントに、どの程度満足されましたか。

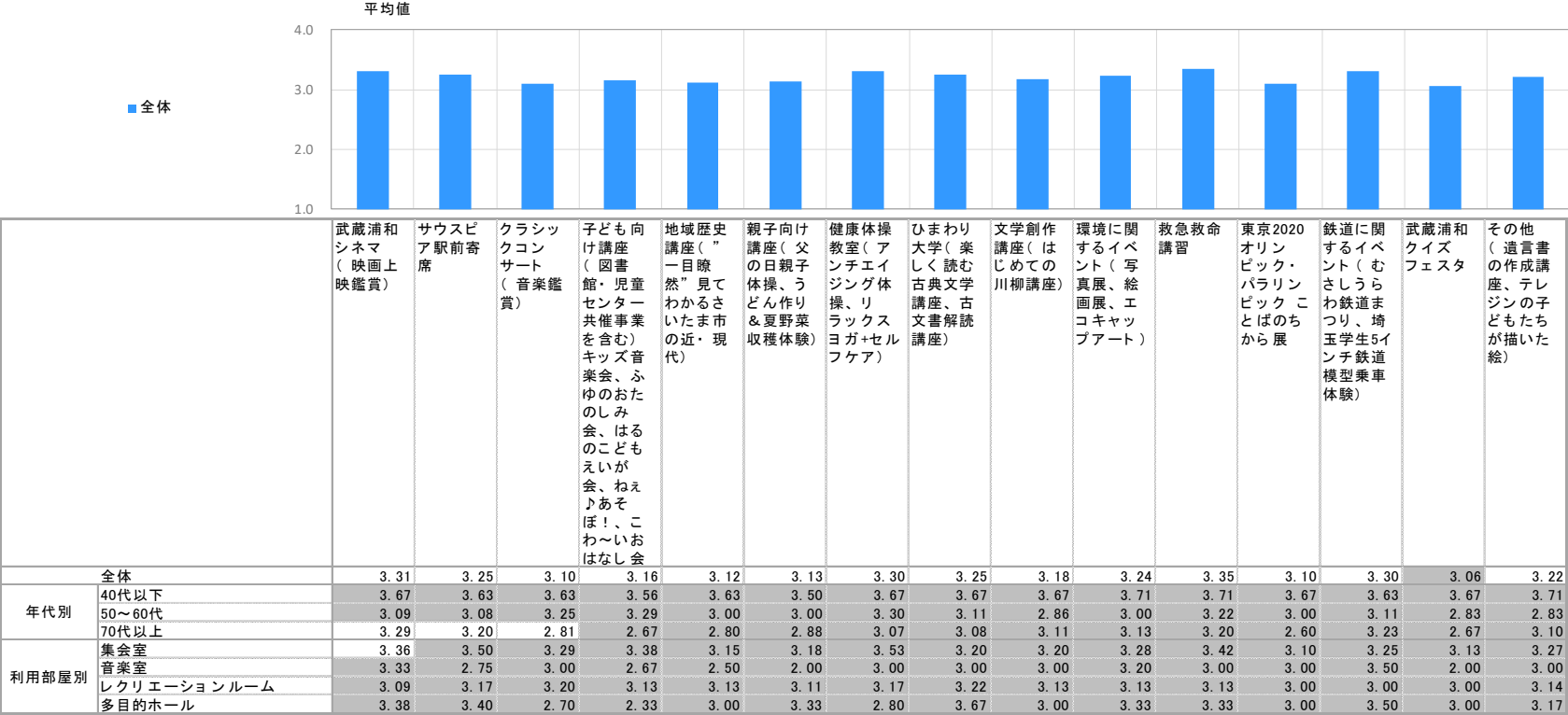


※グレー地: サンプル数僅少(n=20未満)の為 参考値。

- ◆ すべての講座・イベントで「満足」「やや満足」の合計は8割を超えており、『武蔵浦和シネマ(映画上映鑑賞)』が93.8%と最も高く、次いで『サウスピア駅前寄席』が92.5%で続いている。
- ◆ 一方、『クラシックコンサート(音楽鑑賞)』については、「やや不満」「不満」の合計が約2割となり、不満の割合がやや高くなっている。

3-21. 講座・イベントの満足度(クロス集計)

Q14 あなたが参加した主催事業の講座・イベントに、どの程度満足されましたか。



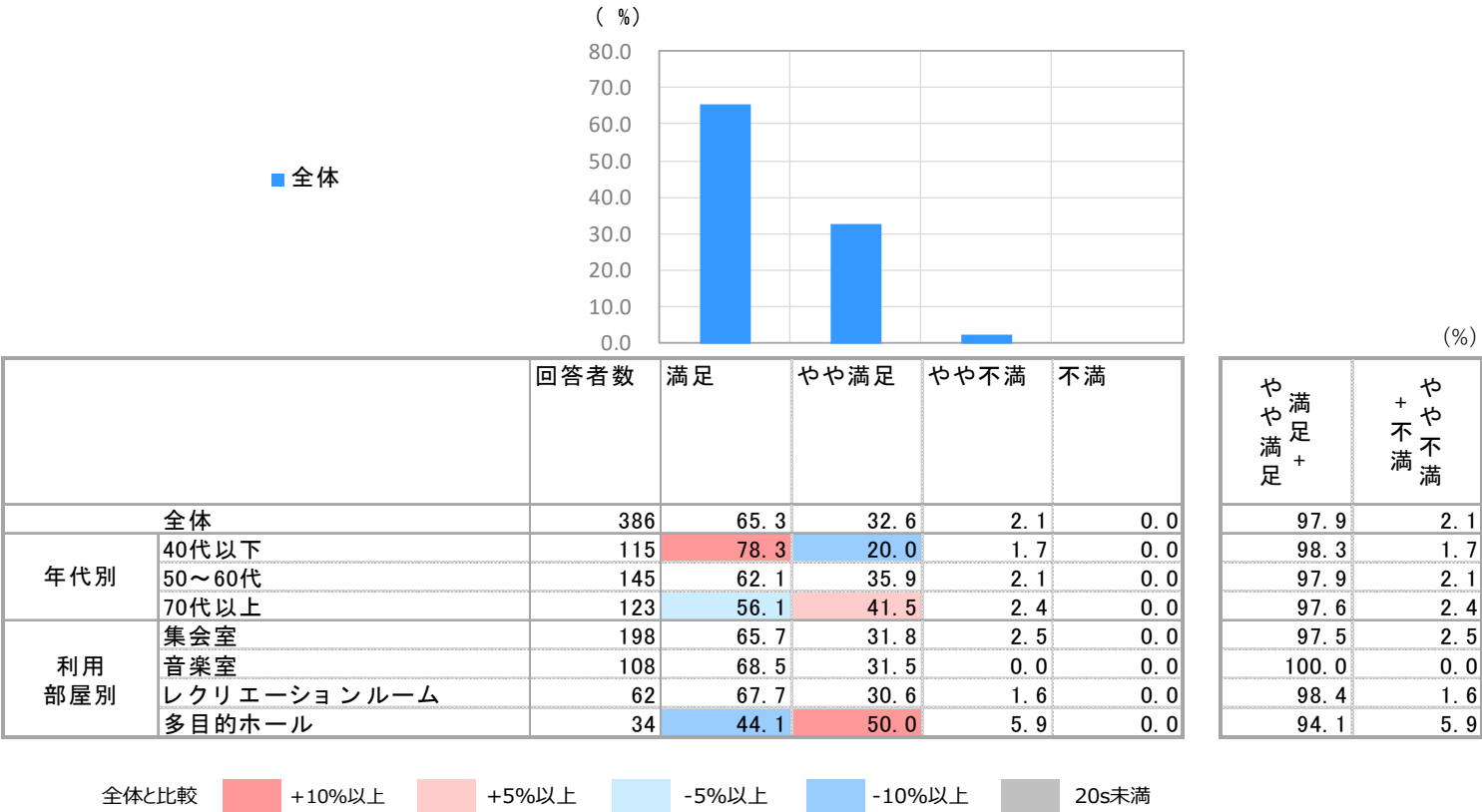
※加重平均：「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

◆ 全体では、『救急救命講習』が3.35と最も高く、次いで『武蔵浦和シネマ(映画上映鑑賞)』が3.31が続いている。



3-22. 総合満足度

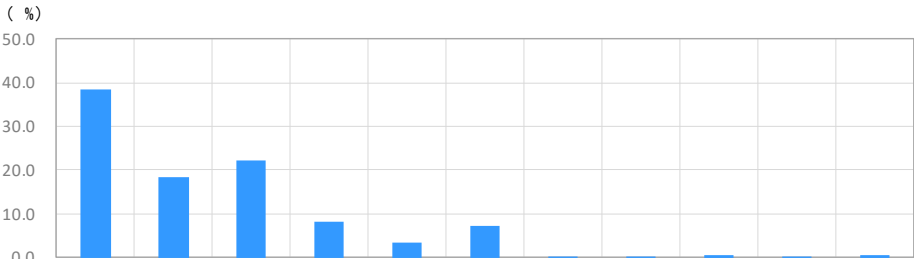
Q16 あなたは、【武蔵浦和コミュニティセンター】を総合的にどのように感じましたか。



- ◆ 全体では、「満足」と「やや満足」の比率の合計が97.9%と非常に高い満足度を示している。
- ◆ 年代別では、『40代以下』は「満足」だけで78.3%となっており、他の年代よりも高くなっている。

3-23. 推奨意向(ネットプロモータースコア:NPS)

Q17 あなたは、本日使用した施設を利用することを友人や知人にお薦めする可能性はありますか。



	回答者数	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点	0点
全体	374	38.5	18.4	22.2	8.3	3.5	7.2	0.3	0.3	0.5	0.3	0.5
年代別	40代以下	112	48.2	17.9	19.6	8.0	1.8	3.6	0.0	0.0	0.0	0.9
	50～60代	145	37.2	16.6	23.4	8.3	4.8	6.9	0.7	0.7	0.7	0.0
	70代以上	114	29.8	21.1	23.7	8.8	3.5	11.4	0.0	0.0	0.9	0.9
利用 部屋別	集会室	192	35.9	18.8	24.0	9.9	3.6	7.3	0.0	0.0	0.5	0.0
	音楽室	105	40.0	21.0	16.2	8.6	3.8	6.7	1.0	0.0	1.0	1.9
	レクリエーションルーム	62	43.5	17.7	27.4	4.8	1.6	3.2	0.0	1.6	0.0	0.0
	多目的ホール	32	43.8	15.6	18.8	3.1	3.1	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0

推奨者	中立者	批判者	NPS
57.0	30.5	12.6	44.4
66.1	27.7	6.3	59.8
53.8	31.7	14.5	39.3
50.9	32.5	16.7	34.2
54.7	33.9	11.5	43.2
61.0	24.8	14.3	46.7
61.3	32.3	6.5	54.8
59.4	21.9	18.8	40.6

全体と比較 +10%以上 +5%以上 -5%以上 -10%以上 20s未満

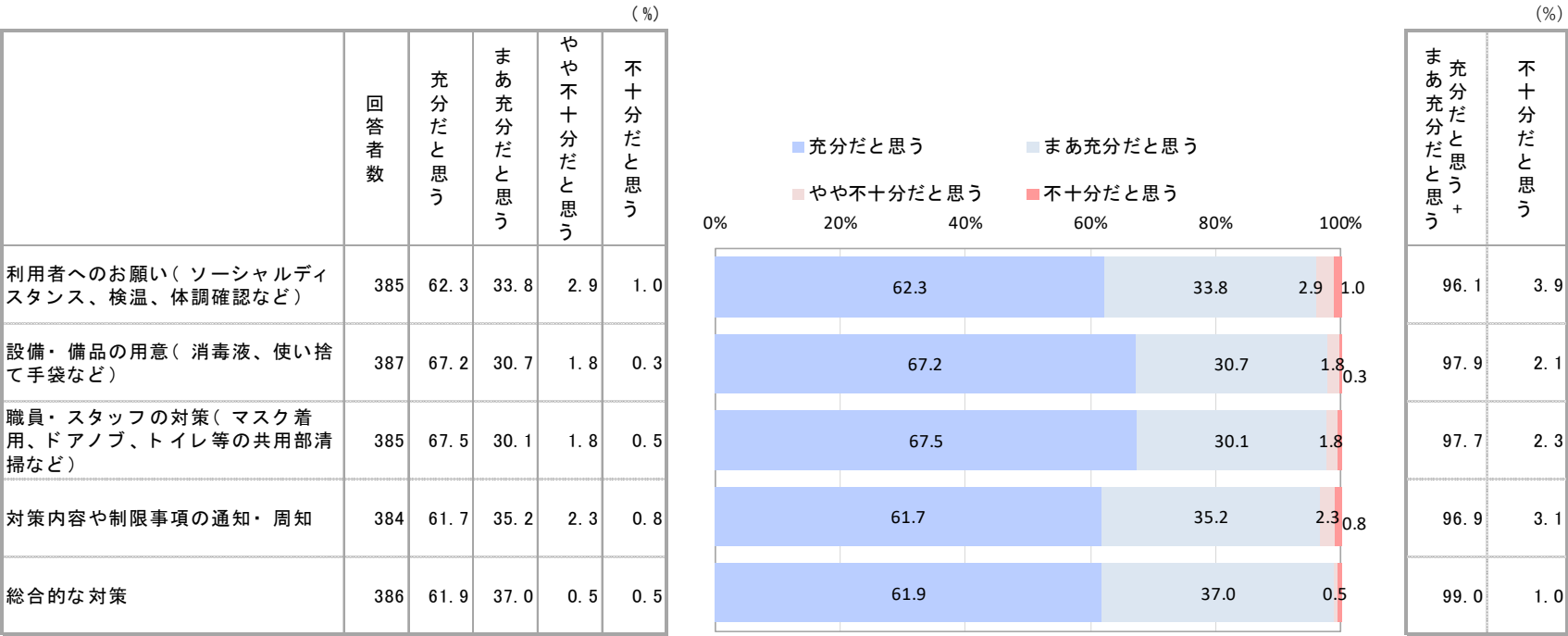
※「薦める可能性が非常に高い＝10点」～「薦める可能性がまったくない＝0点」

ネットプロモータースコアとは、
 推奨意向の有無を10点から0点までで採点してもらい、**0～6点と採点した人を「批判者」、7～8点を「中立者」、9～10点を「推奨者」と位置づけ、「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いて算出します。**
 満足度の指標として、一般的な4段階評価では、「不満」または「やや不満」と答える人の比率が少なく、時系列の変化や属性による差異が見えにくくなる傾向がありますが、ネット・プロモータースコアは4段階評価に比べて回答が分散する傾向にありその欠点を補ってくれるものです。
 NPSは一般的にマイナスなど低い値で算出されますが、「推奨者」を増やす(＝NPSを上げる)ための取り組みを検討していく上での重要な指標です。

- ◆ 推奨意向の全体の得点をみると、最も高いのは「10点」の38.5%。「0点」は0.5%であった。
- ◆ ネットプロモータースコアは、推奨者(10点・9点)57.0% － 批判者(6～0点)12.6% ＝ NPS 44.4となっている。

3-24. 新型コロナウイルス対策への評価

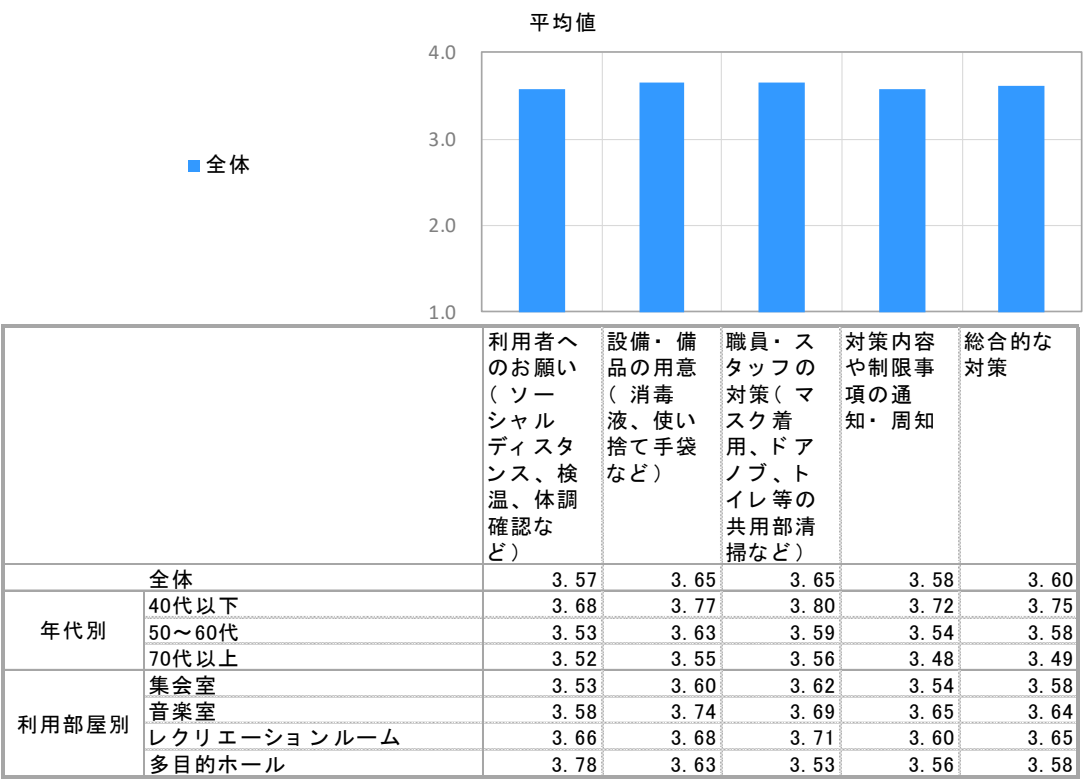
Q19 当施設の新型コロナウイルス対策は、どのようにお感じになりましたか。



◆ すべての対策で「充分だと思う」「まあ充分だと思う」の合計は9割半ばを超えており、非常に高い評価となっている。

3-25. 新型コロナウイルス対策への評価(クロス集計)

Q19 当施設の新型コロナウイルス対策は、どのようにお感じになりましたか。



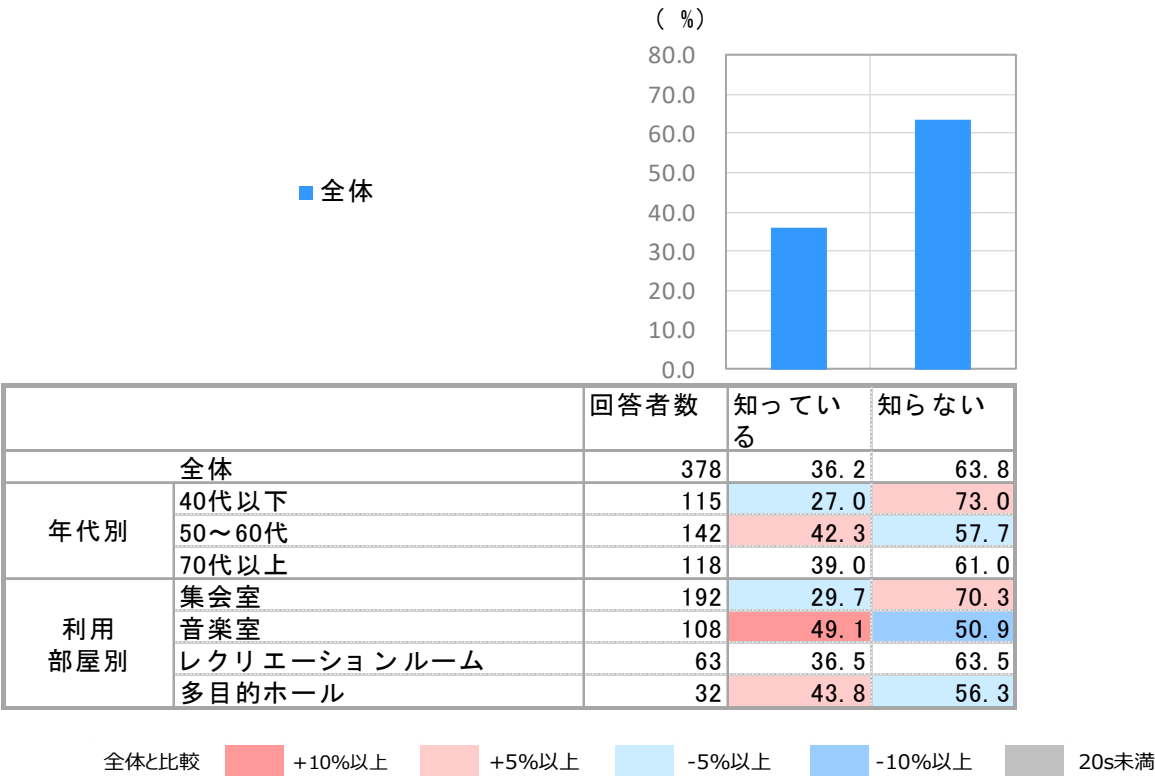
※加重平均：「充分だと思う」=4、「まあ充分だと思う」=3、「やや不十分だと思う」=2、「不十分だと思う」=1としたときの平均点

◆ 全体では、『設備・備品の用意(消毒液、使い捨て手袋など)』『職員・スタッフの対策(マスク着用、ドアノブ、トイレ等の共用部清掃など)』が3.65と最も高くなっている。



3-26. オーエンス・アイル認知度

Q20 あなたは、【武蔵浦和コミュニティセンター】の指定管理者として、
オーエンス・アイルグループが管理・運営を行っていることを知っていますか。



- ◆ オーエンス・アイルグループの管理・運営認知は、全体で「知っている」が36.2%となっている。
- ◆ 年代別では、『40代以下』の「知っている」が27.0%と、他の年代よりも低くなっている。
- ◆ 利用部屋別では、『集会室』の「知っている」が29.7%と、他の部屋よりも低くなっている。

Q21 最後に、【武蔵浦和コミュニティセンター】全般に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

コメント	性別	年齢
いつもありがとうございます。	女性	20代
受付の方々はいとも丁寧なので有難いです。	女性	20代
いつもありがとうございます。	女性	30代
とても良い施設ですが、そのため予約が取りにくく、なかなか利用できずにいます。キャンセルが出たときにお知らせがもらえるなど。現状より早朝深夜に利用できるサービスなどあるととてもうれしいです。(もっと高くなって良いので)	女性	30代
空調の効きが改善されると嬉しいです。	女性	30代
支払いの運用ルールが異なるのを統一して欲しい。	女性	30代
きれいでピアノの調律もとても良いです。ただその点もあってか倍率が高く予約がとりにくくて、少し不満です。	女性	30代
多目的ホールの予約がとにかくとりづらいですね。	女性	40代
フリーWiFiがあるとよい。	女性	40代
予約がしづらいのでシステムを変更してほしいです。	女性	40代
いつも快適に利用させていただき、ありがとうございます。利用料金値上げとなる前に節電など、できることがあればお知らせいただきたいと思います。今後ともよろしくお願いいたします。	女性	40代
人気の為、予約がとりにくい。	女性	40代
いつもありがとうございます。	女性	40代
午後の予約は13時～17時なので、駐輪場もその時間で置けるようにしてほしいです。	女性	40代
支払いが当日で良いので、すごく便利です。価格も安く、きれいな施設で、もっと予約がとれると嬉しいです。	女性	40代
レクリエーションルームをもっと増やしてほしいです。	女性	40代
WiFiに対応してほしい。多目的ホールの抽選について同じ団体の人が別の名前前で登録したりしているのでは？と思われることがある。企画書や参加する人を先に提出するのと対策をとってはいかがでしょうか。個人の事前のレクリエーションなどその方がさいたま市在住ではないのはおかしいと思います。個人の場合は文化施設などにした方がよい。デジタル録音設備がほしいです。	女性	50代
消毒に関して、手袋はなくて良い。布巾はキッチンペーパーで良い。	女性	50代
当館だけではなくが、さいたま市コミセンで他の館、ピアノのある部屋の広さ、価格などを調べようとしたら、広さ、価格が別々のページになっていて、またどの部屋にピアノがあるかわからず、とても調べにくかった。	女性	50代
WiFiが使えるとありがたいです。浦和コミュニティセンターでは利用できて便利です。	女性	50代
レクリエーションルームに、撮影用に台か椅子がほしいです。夏はエアコンがあまり効かないので扇風機があると有難いです。	女性	50代
きれいな施設で、職員(特に受付の方)の対応が良く、とても利用しやすいです。いつもありがとうございます。	女性	50代
コミセンだよりについて、A3→A4のサイズで良いです。	女性	50代
電話対応の女性の最初の言葉は「はい、武蔵浦和コミュニティセンターの・・・」がゆくりすぎて、急ぎの時聞る。もっと普通に話してほしい。(男性受付の方は早口で無駄がないです)	女性	50代
レクリエーションルームの空調フィルター(?)のホコリがずっと1年程気になっています。(窓側鏡側エアコン1と2の間の30cm角給気窓です)	女性	50代
夜間の多目的ホールの18:00からだとして18:30開演がほしい。17:30から利用できたら準備などがきて良い。夜間の利用枠に空きがあるのはその点もあると思う。	女性	50代
いつもありがとうございます。これからも頑張ってください。	女性	50代
駅前で大変アクセスがよいです。	女性	50代
他の施設に比べ、講座・イベントなど魅力的なものがない。ただサークルの人が集うレンタルスペースが主な事業になっている。	女性	50代
いつもお世話になって、ありがとうございます。	女性	50代
また利用させていただきます。	女性	60代
電子マネーなど現金以外も使えるとうれしい。	女性	60代
Q18にも述べましたが パーテーション付集客室のパーテーション開錠について、他コミセンでは利用時開錠した状態で使用できる事もあり、又、操作時女性だけでは困難である。よろしくお願いいたします。	女性	60代
バーがあって居みづいですが広々として気持ちいいです。床が硬いのでタコ厚手のものが必要です。	女性	60代
2か所の集客室を借りた時、防火壁の開閉が負担に感じる。(スタッフの方に助けて頂いています)	女性	60代
小型の郵便物を預かって頂けたら助かります。(浦和コミセンでは可能です)	女性	60代

コメント	性別	年齢
午後の予約を2分割してほしい。	女性	60代
大変気に入って利用させていただいています。	女性	60代
ないです。	女性	60代
楽譜立ちは、各部屋に常備としてほしい。(桜区はあります)	女性	60代
とても気持ち良く利用させて頂いています。ありがとうございます。	女性	60代
音楽室の中に小さくてもよいので鏡があるとフォームをチェックできるの助かります。普段午前中しか利用しませんが、2～3年前から9Fロビー後部エレベーター側のシートにずっと同じ青年がいる為、申し訳ないとは思っているのですが(自由ですから)、毎回なので勝手に威圧感を感じ、帰りは階段を避けて8Fに下りています。	女性	60代
抽選申込の時、ネットがつながらなかつたりする。	女性	60代
6:30までのロッカーの鍵の貸出しについて、時間延長をして欲しい。8Fまで貸りに行き、又3Fに降りて鍵を開けて荷物をとり再度8Fまで行くことに不便を感じています。	女性	60代
音楽室⑤に大きな鏡を置いていただき、とても便利になりました。ありがとうございます。トイレに消毒がほしいです。(便座をふきたい)	女性	60代
大変きれいな施設で、気持ち良く使わせて頂いています。	女性	60代
WiFi接続ができるようになればうれしい。	女性	60代
これは建物そのものの構造の問題だと思うが、利用している場所が一番上で西陽が当たる関係で夏はクーラーが効かない。温度が下がればもっと快適になると思う。	女性	60代
今はコロナで変則になっているが、予約した利用料の支払いが他の施設で払えないのは不便です。(武蔵浦和だけでは?)	女性	60代
利用料が当日支払うことが出来るのがとても助かります。コロナに関係なく今後もそうしてほしいです。	女性	60代
未長く存続して下さることを希望します。	女性	70歳以上
いつも便利に使わせて頂き有難うございます。	女性	70歳以上
すばらしい設備を利用出来るのはうれしい。	女性	70歳以上
文学講座をもっとふやしてほしい。	女性	70歳以上
もう少し宣伝してほしいと思います。	女性	70歳以上
浦和のコミセンも使ったことがありますが、まあまあだと思う。	女性	70歳以上
音楽室5のカギの位置が床に近いので、少し使いづらいですね。	女性	70歳以上
いつもお世話になり、皆で感謝しています。	女性	70歳以上
常々大変御世話様になって居ります。この先もお世話になります。	女性	70歳以上
高齢者や体の不自由な方用の直結の駐車場が少ない。会報をおかせてほしい。	女性	70歳以上
最近利用させて頂いていないので、あまり分かりません。	女性	70歳以上
8Fの部屋の部屋Noの見取図を8F受付のあたりに提示してほしい。	女性	70歳以上
他のコミュニティセンターはこれからです。	女性	70歳以上
パーキングの割引適用を拡大していただきたいです。	男性	20代
録音した時に原因不明のノイズが乗る。(浦和コミセンでは発生しない) 音楽室貸出備品の共通化をして欲しい。(例:音5でマイクを借りる等)	男性	30代
楽器の管理が行き届いていてとても良いと思います。施設予約が3日前以降だと電話・対面のみの不便を感じます。	男性	30代
ドラムセットの消音が良いと思う。照明・・・もう少し明るくできると尚よい。トイレ・・・たまたま利用した時に汚かった。利用者の使用が濃かったと思う。	男性	30代
いつも丁寧な対応ありがとうございます。	男性	30代
今後ともよろしくお願いいたします。	男性	40代
職員の方の対応も良く利便性も良いため、これからも使わせてもらいます。	男性	40代
さいたま市の公共予約システムが使いづらい。利用料がカード決済できると良い。	男性	40代
いつもありがとうございます。	男性	40代
全体的に明るい室内であることが使い易いと思う。	男性	40代
施設使用の抽選のシステムが使いづらいので改善してほしい。利用日から複数の希望を入力する際、使用目的や人数をその都度入力しないといけないのはわずらわしい。	男性	40代
いい施設でいつもありがとうございます。	男性	50代
利用しやすい環境の提供を引き続きお願いします。	男性	50代
予約が取りづらくなった。	男性	50代
他のコミセンの支払いができないのが不便でしたが、今は事前支払いではないので大丈夫です。	男性	50代

Q21 最後に、【武蔵浦和コミュニティセンター】全般に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

コメント	性別	年齢
予約さえとれば非常に使いやすいと思います。ドラムのタムを1つ増やしていただけるとありがたいです。	男性	50代
思い過ごしなら良いのですが、実質同じグループで何人もが抽選に申し込んでいるようなケースがあるのではないかと思っています。12月の音5では24倍とかありえない倍率のこともありましたし、毎月1日の午前5時にはもう10倍とか15倍とかいうことは毎月のようにあります。証拠は全くないのですが、不正があるとしたら残念なことです。どうしても使いたいというグループには民間のホールを紹介するとかできると思います。	男性	60代
プロジェクトのHDMIケーブルがもう少し長いと助かります。	男性	60代
他の区の施設と比較して、明るい雰囲気がとても気に入っています。スタッフの皆さんの温かい対応にも感謝しています。	男性	60代
いつも利用させていただきありがとうございます。他の施設も支障なく気持ち良く利用しておりますが、特に武蔵浦和C.C.はハード面のみならず、係の皆様の対応は優しく丁寧で素晴らしいと思います。引き続きよろしくお願いいたします。	男性	60代
いつも抽選なので、予約がもう少しとりやすくなると良い。	男性	60代
全般的に優れた施設だと思います。	男性	60代
サーキュレーターがない。窓があかない。	男性	60代
支払いを別のコミセンでできたらいい。照明が熱いのでLEDにしてほしい。	男性	60代
料金の支払いを現金以外、suica等の電子マネーを使用可能にしてほしい。	男性	60代
いつもありがとうございます。	男性	60代
近くにこのような施設があり、非常に有難いです。	男性	70歳以上
いつもおつかれさまです。音楽室、サウスポアのコミセンは利用度かなり高いと思いますので、その分の音楽室を分室でもいいので増やすように働きかけてほしい。20人～40人規模の室が3つ、2～5人規模が4つくらい。公民館は駅から遠く、足の悪い人には不便です。	男性	70歳以上
さいたま市の公共施設(区役所等)と8F以上の利用施設が同一である為、出入りが同一で、感染症対応に関してお互いに不安を感じた。感染対策として、ウエスの枚数が足りないのでは(1枚しかない)、充分には短時間では出来ない。	男性	70歳以上
施設利用前日に、翌日配布資料、表示(多目的ホール看板)など預かっていただけると大変助かります。(車がなく当日が雨天などのとき困る)	男性	70歳以上
利用時間帯をもう少し細かくしてもよいのではと思う。	男性	70歳以上
中高大の学生によるバンド等の音楽会。(大ホールが空いているのは、もったいない)	男性	70歳以上
通常は他のコミュニティセンターを利用しています。設備はこちらの方が充実していると感じました。	男性	70歳以上
料金の支払等、他の施設と共通処理が出来るように欲しい。	男性	70歳以上
なし。	男性	70歳以上
下落合コミセン、浦和コミセンを利用しますが、職員の対応等々全て上回っています。	男性	70歳以上
月2回利用に際して、気持ち良く利用できているので、大変ありがたい。	男性	70歳以上
3Fでロッカーを開けられる時間が6:30p.m.までなので、いつも困っている。7:00p.m.までにしていただけないか。	男性	70歳以上
ZOOM、オンライン会議やれるようにして欲しい。	男性	70歳以上
図書館と7Fの拡大を希望。	男性	70歳以上
お世話になっていますので、特にありません。	男性	70歳以上
個人的に徒歩圏内なので利用しやすい。費用的には、若干アップしても良いのでは。スタッフが毎回好印象。	男性	70歳以上
優位性は高いと思う。	男性	70歳以上
飲食可のスペース欲しい。浦和コミセンは一部可。シニアふれあいセンター利用したことありません。	男性	70歳以上
もっと魅力あるものを考えてほしい。	男性	70歳以上
都内と比べて、まあ普通の設備と思う。	男性	70歳以上

4. 参考資料(アンケート用紙)

4. 参考資料(アンケート用紙)

武蔵浦和コミュニティセンター 利用者満足度調査

今後の施設運営に役立てるためアンケートにご協力ください。全部で4ページあります。

ご回答はあてはまる選択肢に○印をつけてください。

Q1 あなたの性別をお答えください。(○印は1つだけ)

1 男性 2 女性

Q2 あなたの年齢をお答えください。(○印は1つだけ)

1 20歳未満 2 20代 3 30代 4 40代
5 50代 6 60代 7 70歳以上

Q3 あなたのご職業をお答えください。(○印は1つだけ)

1 中学生以下 2 高校生・大学生 3 会社員・公務員・団体職員 4 主婦・主夫
5 パート・アルバイト 6 自営業・自由業 7 無職 8 その他()

Q4 あなたのお住まいをお答えください。(○印は1つだけ)

1 南区 2 浦和区 3 桜区 4 中央区 5 緑区 6 大宮区
7 その他の区()区 8 上記以外の埼玉県内()市・町・村 9 埼玉県外

Q5 主に利用される部屋をお答えください。(○印はいくつでも)

1 集客室 2 音楽室 3 レクリエーションルーム 4 多目的ホール

Q6 本日は、【武蔵浦和コミュニティセンター】をどのような目的で利用しましたか。(○印は1つだけ)

1 サークル活動 2 発表会・講演会の開催 3 イベントや講座への参加
4 研修会 5 学習会の開催 6 市民活動・会議
7 楽器等の練習 8 その他()

Q7 【武蔵浦和コミュニティセンター】をどのくらいの頻度で利用していますか。(○印は1つだけ)

1 週3回以上 2 週に1～2回程度 3 月に2～3回程度 4 月1回程度
5 3ヶ月～4ヶ月に1回程度 6 年に1～2回程度 7 初めて

Q8 今回は、【武蔵浦和コミュニティセンター】へ来るのにどのような交通機関を使いましたか。

(○印はいくつでも)

1 徒歩のみ 2 自転車 3 バイク 4 自家用車 5 バス
6 電車 7 タクシー 8 その他()

ここからは【武蔵浦和コミュニティセンター】についての印象をお伺いします。

Q9 【武蔵浦和コミュニティセンター】の「利便性」についてはいかがでしたか。

以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。(○印はそれぞれ1つずつ)

		そう 思う	まあ そう 思う	あ ま り そ う 思 わ な い	そ う 思 わ な い	わ か ら な い
a) 施設の場所が行きやすい	→	1	2	3	4	5
b) 利用手続き(予約など)がしやすい	→	1	2	3	4	5
c) 開館・閉館時間が適切	→	1	2	3	4	5
d) 高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい	→	1	2	3	4	5

Q10 【武蔵浦和コミュニティセンター】の「施設・設備」についてはいかがでしたか。

以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。(○印はそれぞれ1つずつ)

	そう 思う	まあ そう 思う	思 わ な い	あ ま り そ う 思 わ な い	わ か ら な い	
a) 快適に利用できる	→	1	2	3	4	5
b) 安全管理が行き届いている	→	1	2	3	4	5
c) 空調設定が適切	→	1	2	3	4	5
d) 照明が適切	→	1	2	3	4	5
e) 表示・サイン・看板がわかりやすい	→	1	2	3	4	5
f) 設備や備品が充実している	→	1	2	3	4	5
g) トイレが使いやすい	→	1	2	3	4	5

Q11 【武蔵浦和コミュニティセンター】の「職員」についてはいかがでしたか。

以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。(○印はそれぞれ1つずつ)

		そう 思う	まあ そう 思う	思 わ な い	あ ま り そ う 思 わ な い	わ か ら な い
a) 職員のあいさつが明るい	→	1	2	3	4	5
b) 職員の気配りある対応が適切	→	1	2	3	4	5
c) 職員の接客態度が親切丁寧	→	1	2	3	4	5
d) 職員の説明がわかりやすい	→	1	2	3	4	5

Q12 【武蔵浦和コミュニティセンター】の「清掃や手入れの状況」についてはいかがでしたか。

以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。(○印はそれぞれ1つずつ)

		そう 思う	まあ そう 思う	思 わ な い	あ ま り そ う 思 わ な い	わ か ら な い
a) 清掃・整理整頓が行き届いている	→	1	2	3	4	5
b) 設備・備品の手入れ・修理が行き届いている	→	1	2	3	4	5
c) 館内が清潔になっている	→	1	2	3	4	5
d) トイレが清潔になっている	→	1	2	3	4	5

4. 参考資料(アンケート用紙)

Q13 【武蔵浦和コミュニティセンター】の「情報提供」についてはいかがでしたか。

以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。(○印はそれぞれ1つずつ)

	→	そう思う	まあそう思う	あまりそう 思わない	そう思わない	わからない
a) 施設からのお知らせ(コメンタリー・ポスター・チラシ)が充実している	→	1	2	3	4	5
b) 施設のホームページが充実している(今年4月にリニューアル)	→	1	2	3	4	5
c) 上記以外に新聞・地域情報紙・SNSなどでも記事を見ることがある	→	1	2	3	4	5

Q14 この1年間で実施した主催事業について、ご存知でしたか。下記講座・イベントに参加された方は、その内容にどの程度満足されましたか。該当する講座・イベントに回答をお願いします。(○印はそれぞれ1つずつ)

	→	満足	やや満足	やや不満	不満	参加してないので わからない
a) 武蔵浦和シネマ(映画上映鑑賞)	→	1	2	3	4	5
b) サウスピア駅前寄席	→	1	2	3	4	5
c) クラシックコンサート(音楽鑑賞)	→	1	2	3	4	5
d) 子ども向け講座(図書館・児童センター共催事業を含む) キッズ音楽会、ふゆのおたのしみ会、はるのこどもえいが会、 ねえとあそび！、こわーいおはなし会	→	1	2	3	4	5
e) 地域歴史講座(「一目瞭然」見てわかるさいたま市の近・現代)	→	1	2	3	4	5
f) 親子向け講座 (父の日親子体操、うどん作り&夏野菜収穫体験)	→	1	2	3	4	5
g) 健康体操教室 (アンチエイジング体操、リラクソヨガ・セルフケア)	→	1	2	3	4	5
h) ひまわり大学 (楽しく読む古文文学講座、古文書解説講座)	→	1	2	3	4	5
i) 文学創作講座(はじめての川柳講座)	→	1	2	3	4	5
j) 環境に関するイベント (写真展、絵画展、エコキャップアート)	→	1	2	3	4	5
k) 救急救命講習	→	1	2	3	4	5
l) 東京2020オリンピック・パラリンピック ことばのちから展	→	1	2	3	4	5
m) 鉄道に関するイベント (むしうらわ鉄道まつり、埼玉学生5インチ鉄道模型乗車体験)	→	1	2	3	4	5
n) 武蔵浦和クイズフェスタ	→	1	2	3	4	5
o) その他 (造言書の作成講座、テレビの子どもたちが描いた絵)	→	1	2	3	4	5

Q15 今後、充実または開催してほしい、講座・イベントがございましたらご自由にご記入ください。

Q16 あなたは、【武蔵浦和コミュニティセンター】を総合的にどのように感じましたか。(○印は1つだけ)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
------	--------	--------	------

Q17 あなたは、本日使用した施設を利用することを友人や知人にお薦めする可能性はありますか。
「薦める可能性が非常に高い=10点」「薦める可能性がまったくない=0点」としたときの、
10点満点の点数でお答えください。(点数に1つだけ○印をつけてください)

10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点	0点
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Q18 前問でつけた点数について、具体的な理由をお聞かせください。

Q19 当施設の新型コロナウイルス対策は、どのように感じになりましたか。(○印はそれぞれ1つずつ)

	→	充分だと思 う	まあ充分だと思 う	やや不十分だと思 う	不十分だと思 う
a) 利用者へのお願い(ソーシャルディスタンス、検温、体調確認など)	→	1	2	3	4
b) 設備・備品の用意(消毒液、使い捨て手袋など)	→	1	2	3	4
c) 職員・スタッフの対策(マスク着用、ドアノブ、トイレ等の共用部清掃など)	→	1	2	3	4
d) 対策内容や制限事項の通知・周知	→	1	2	3	4
e) 総合的な対策	→	1	2	3	4

Q20 あなたは、【武蔵浦和コミュニティセンター】の指定管理者として、オーエンス・アイルグループが管理・運営を行っていることを知っていますか。(○印は1つだけ)

1 知っている	2 知らない
---------	--------

Q21 最後に、【武蔵浦和コミュニティセンター】全般に対して、ご意見・ご要望があればご自由にご記入ください。
(例: 他のコミュニティセンターとの違いなど)

ご協力ありがとうございました。
今後とも、武蔵浦和コミュニティセンターをよろしくお願いいたします。