

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12月19日

ベックス株式会社



1. 調査概要	_____	3
2. サマリー	_____	7
3. 調査結果	_____	10
4. 質問間クロス集計	_____	42
5. 参考資料(アンケート用紙)	_____	44

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

調査目的

さいたま市武蔵浦和コミュニティセンターの施設運営及びサービスの維持・向上につなげることを目的として、利用者を対象にアンケート調査を実施。

調査対象

調査期間中に施設を利用した者に対して無作為に配布

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

2023年10月1日～10月30日 [30日間]

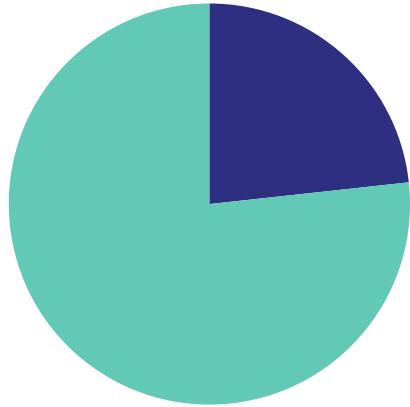
回収サンプル数

440件

報告書の見方 (諸注意)

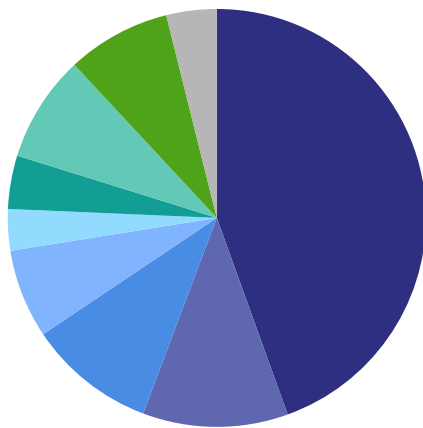
- ・ 集計表の「全体」の数字には「無回答」、「わからない」を含まず、「回答者数」は各項目の有効回答件数を示す。
- ・ 集計表の%の数字は小数点以下第2位を四捨五入しているため、見かけの数字の合計が100%にならないことがある。
- ・ 4段階評価の満足度の数表・グラフの数字は、4段階のスコアの加重平均値を使用している。
 - ※加重平均の例:「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均値
- ・ クロス集計における集計表の中で、サンプル数が少なく注意が必要なものは、数値に*を付している。
- ・ 年齢別の集計では、『40代以下』、『50～60代』、『70代以上』の3区分に分類している。

《 性別 》



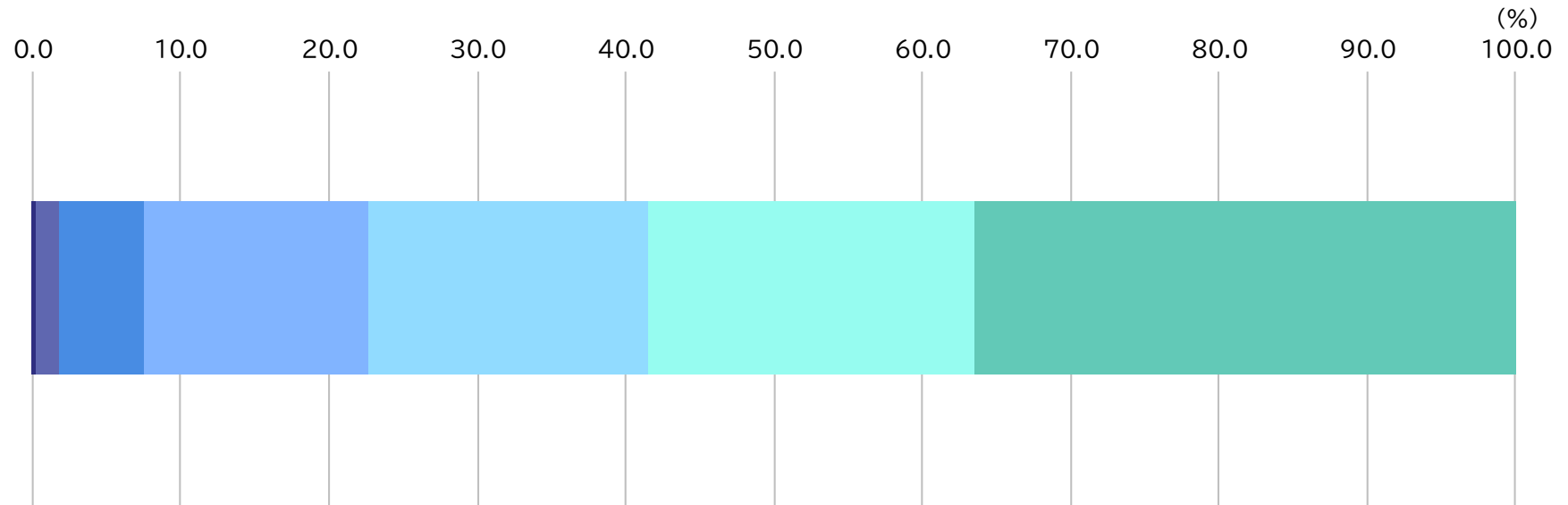
全体	■ 男性	■ 女性
437件	159件	278件
100.0%	36.4%	63.6%

《 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	■ 川口市	■ 上記以外の埼玉県内
436件	194件	49件	43件	30件	14件	18件	36件	17件	35件
100%	44.5%	11.2%	9.9%	6.9%	3.2%	4.1%	8.3%	3.9%	8.0%

《 年齢 》



全体	■ 20歳未満	■ 20代	■ 30代	■ 40代	■ 50代	■ 60代	■ 70歳以上
436件	1件	7件	25件	66件	82件	96件	159件
100%	0.2%	1.6%	5.7%	15.1%	18.8%	22.0%	36.5%

2

サマリー

評価すべきところ

「総合満足度」で90%超で満足と高い評価を得ている。

「利便性」、「施設・設備」、「職員」、「清掃や手入れの状況」の項目で特に高い満足度が得られている。



すでに十分な満足度が得られている。
引き続き、全体的な満足度の向上に取り組んでとよい。

改善すべきところ

前回と同様「利便性」の評価の中で、「利用手続き(予約など)」に対しては不満足割合がやや高くなっている。これに関連して、自由回答において、予約のとりやすさ等に対する意見・要望が多くみられる。



利用手続きの仕方、予約状況の表示や、インターネット抽選の申込みにおけるわかりやすさなど、より多くの人に安心してご利用いただけるよう、引き続き、利用者の目線に立った工夫・改善が望まれる。

● 全体的に満足度が高い。スタッフは質の高い評価

- ・ 総合満足度は、「満足」と「やや満足」の合計は98.3%と前回(97.9%)と同程度の高い評価を得ている。
⇒ P11、P31
- ・ 「利便性」、「施設・設備」、「職員」、「清掃や手入れの状況」の各項目で、「満足」と「やや満足」の合計が98%前後が多くなっており、質の高い満足度が得られている。 ⇒ P20~27

● 利用者は60代以上が中心

- ・ 男女の比率はおおよそ4:6で女性の方が多い。 ⇒ P12
- ・ 年代別では、「70歳以上」(36.5%)が最も高く、次いで、「60代」が22%、「50代」が18.8%と続く。 ⇒ P13
- ・ 利用部屋別の年代別をみると、『70代以上』の「集会室」、『50~60代』の「音楽室」、『70代以上』の「多目的ホール」がそれぞれ高くなっている。 ⇒ P16

● 利用目的は「サークル活動」、「楽器等の練習」が多い

- ・ 「サークル活動」(33.2%)、「楽器等の練習」(19.8%)が高く、次いで、「イベントや講座への参加」(12.7%)、「学習会の開催」(10.6%)の順に高い。 ⇒ P17
- ・ 利用部屋別の利用目的では、『レクリエーションルーム』での「サークル活動」が最も高く、77.8%を占める。 ⇒ P17

● 利用手続きに関する意見・要望が多い

- ・ 利便性では『利用手続き(予約など)がしやすい』でやや不満の割合が高い(13.6%)。意見・要望として、「予約が取りづらい」といった声が多くあげられており、予約方法等における工夫・改善が求められている。 ⇒ P20、43

● 新型コロナウイルス対策も高評価

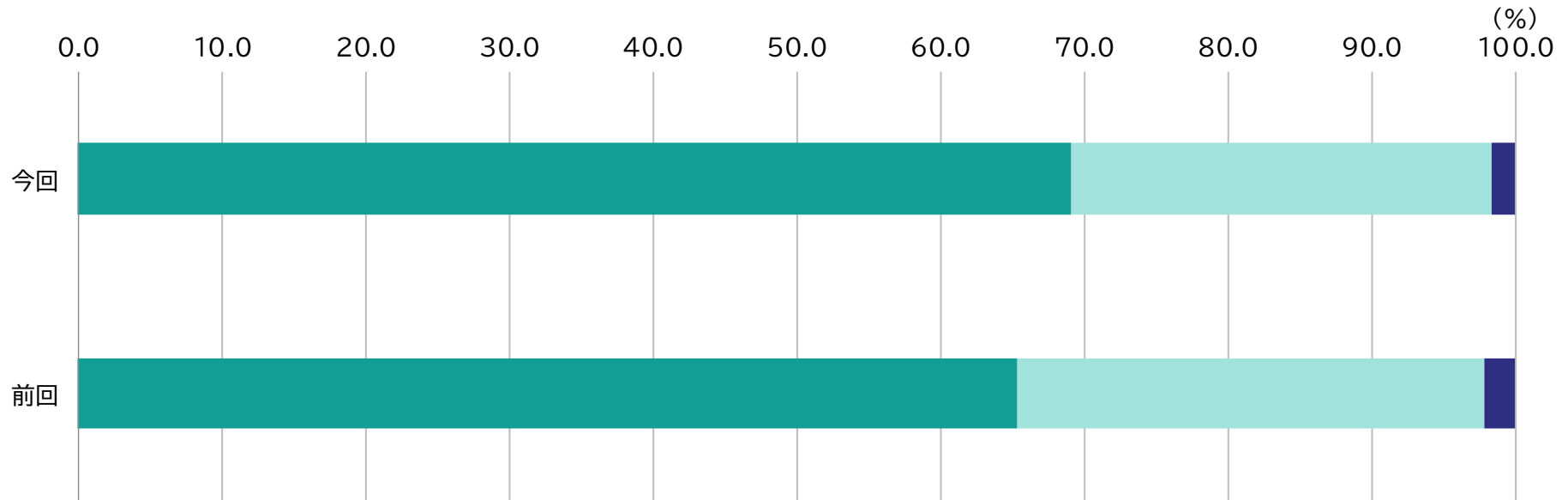
- ・ 総合的な対策の評価は98.3%。個別の評価項目でも、「十分だと思う」と「まあ十分だと思う」の比率の合計がすべての項目で96%以上と高い評価を得ている。 ⇒ P33

3

調查結果

3-1. 総合満足度(経年比較)

Q16) あなたは、【さいたま市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)



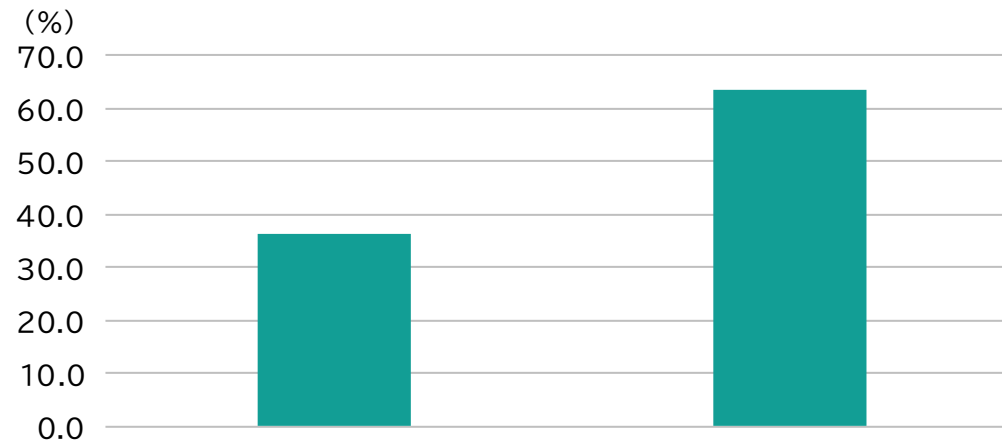
		回答者数	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満	TOP2 BOX	加重平均
経年比較	今回	418件	69.1%	29.2%	1.7%	0.0%	98.3%	3.67
	前回	386件	65.3%	32.6%	2.1%	0.0%	97.9%	3.63

※TOP2:「満足」と「やや満足」の割合の合計(%)

※加重平均値:「満足」=4,「やや満足」=3,「やや不満」=2,「不満」=1としたときの加重平均値

➤ 総合満足度は、「満足」と「やや満足」の割合の合計で98.3%を占めており、高い満足度が得られている。

Q1) あなたの性別をお答えください。

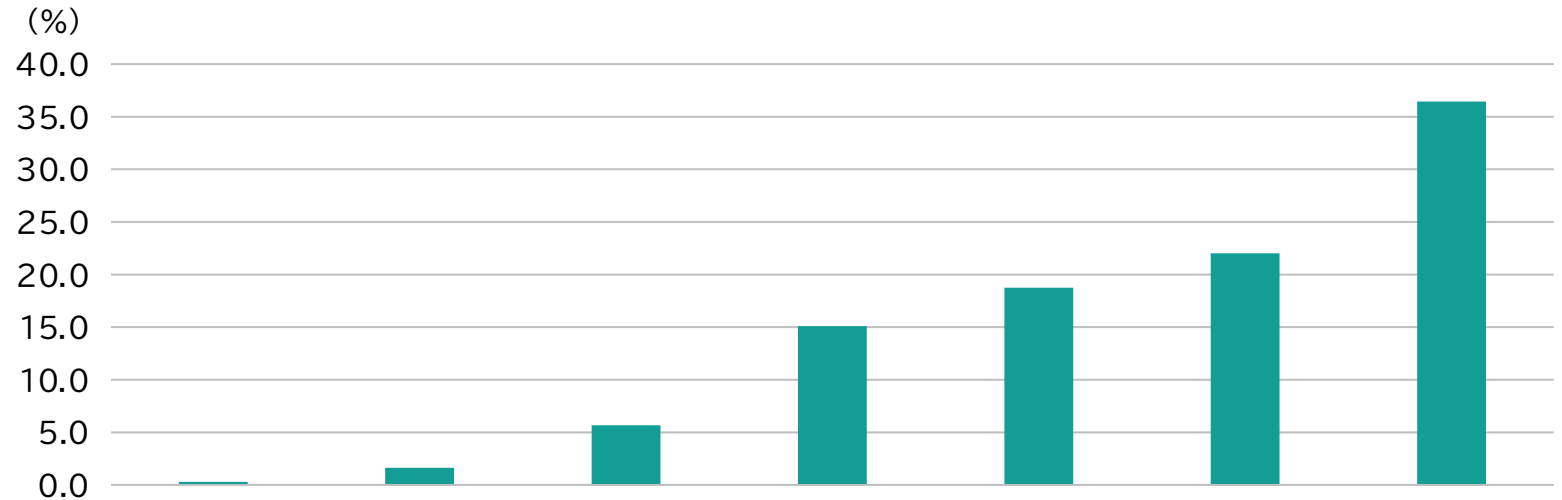


		回答者数	男性	女性
全体		437件	36.4%	63.6%
年代	40代以下	99件	37.4%	62.6%
	50～60代	177件	31.1%	68.9%
	70代以上	158件	42.4%	57.6%
利用部屋別	集会室	233件	41.2%	58.8%
	音楽室	118件	35.6%	64.4%
	レクリエーションルーム	54件	7.4%*	92.6%
	多目的ホール	50件	40.0%	60.0%

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上

- ▶ 全体では、「女性」が63.6%、「男性」が36.4%で、「女性」の割合が高い。
- ▶ 年代別では、『50～60代』の「女性」の割合が68.9%と高く、同年代の「男性」は31.1%と低い。
- ▶ 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』の「女性」(92.6%)の割合が「男性」(7.4%)と比べて顕著に高い。

Q2) あなたの年齢をお答えください。

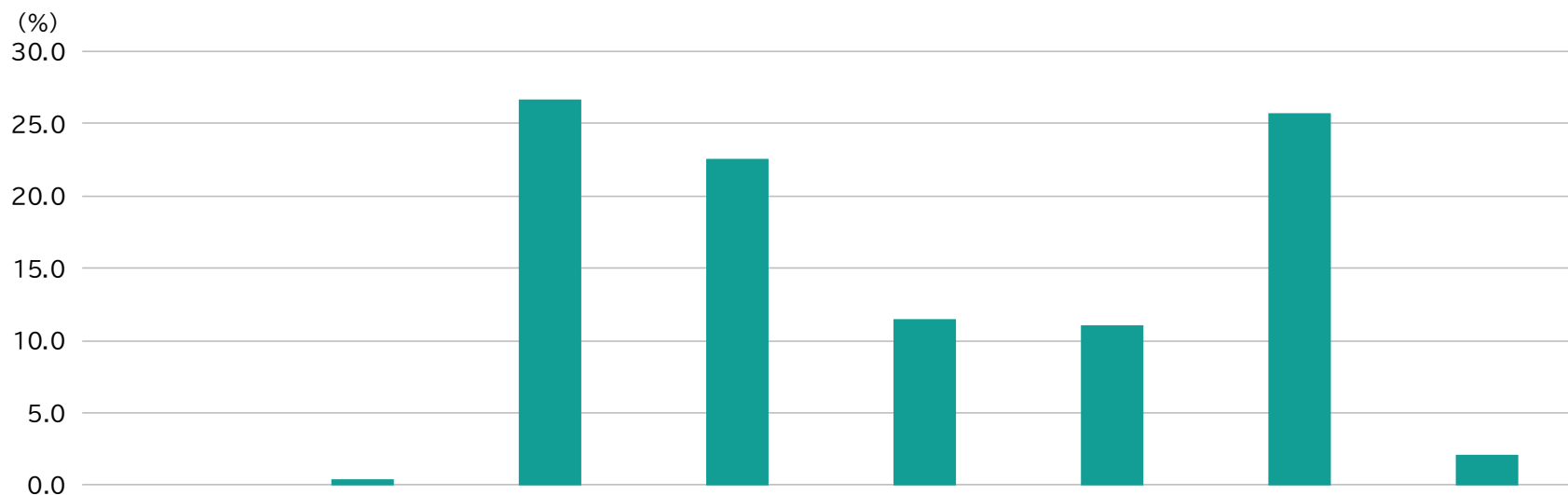


		回答者数	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
■ 全体		436件	0.2%	1.6%*	5.7%	15.1%	18.8%	22.0%	36.5%
年代	40代以下	99件	1.0%*	7.1%*	25.3%	66.7%	0.0%*	0.0%*	0.0%*
	50~60代	178件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	46.1%	53.9%	0.0%*
	70代以上	159件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	100.0%
利用部屋別	集会室	234件	0.4%*	1.3%*	5.6%	13.2%	13.2%	24.4%	41.9%
	音楽室	117件	0.0%*	1.7%*	8.5%	14.5%	28.2%	23.1%	23.9%
	レクリエーションルーム	53件	0.0%*	3.8%*	1.9%*	24.5%	28.3%	18.9%	22.6%
	多目的ホール	50件	0.0%*	0.0%*	4.0%*	12.0%*	10.0%*	16.0%*	58.0%

(*10s未満)

- 全体では、「70歳以上」(36.5%)が最も高く、次いで「60代」(22.0%)、「50代」(18.8%)の順に高い。
- 利用部屋別では、『多目的ホール』の「70歳以上」(58.0%)や『集会室』の「70歳以上」(41.9%)が高い。

Q3) あなたのご職業をお答えください。

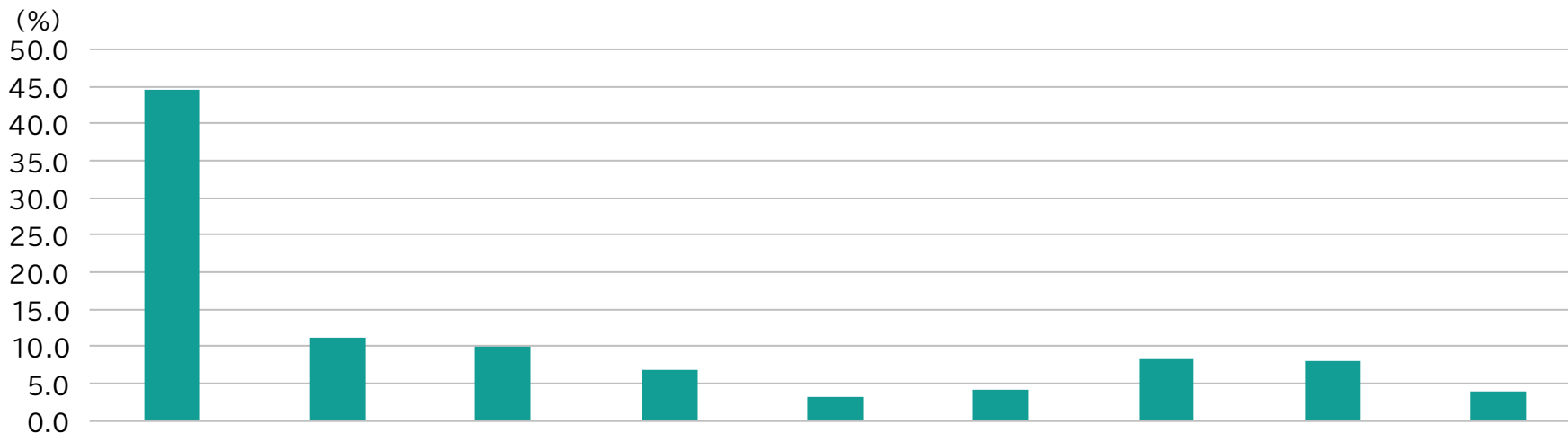


		回答者数	中学生以下	高校生・大学生	会社員・公務員・ 団体職員	主婦・主夫	パート・ アルバイト	自営業・自由業	無職	その他
■ 全体		435件	0.0%*	0.5%*	26.7%	22.5%	11.5%	11.0%	25.7%	2.1%*
年代	40代以下	98件	0.0%*	2.0%*	57.1%	11.2%	11.2%	16.3%	1.0%*	1.0%*
	50～60代	175件	0.0%*	0.0%*	30.9%	22.3%	18.3%	12.0%	13.1%	3.4%*
	70代以上	159件	0.0%*	0.0%*	3.1%*	29.6%	3.8%*	6.9%	55.3%	1.3%*
利用 部屋 別	集会室	233件	0.0%*	0.9%*	26.6%	24.9%	7.3%	11.6%	26.2%	2.6%*
	音楽室	116件	0.0%*	0.0%*	31.9%	15.5%	18.1%	12.9%	20.7%	0.9%*
	レクリエーションルーム	53件	0.0%*	0.0%*	24.5%	34.0%	17.0%*	7.5%*	13.2%*	3.8%*
	多目的ホール	51件	0.0%*	0.0%*	13.7%*	21.6%	11.8%*	5.9%*	47.1%	0.0%*

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*10s未満)

- 全体では、「会社員・公務員・団体職員」(26.7%)最も高く、次いで、「無職」が25.7%、「主婦・主夫」が22.5%を占める。
- 年代別では、『40代以下』の「会社員・公務員・団体職員」が、『50～60代』では「パート・アルバイト」が、『70代以上』では、「無職」が全体よりも高い。

Q4) あなたは、どちらからお越しになりましたか。

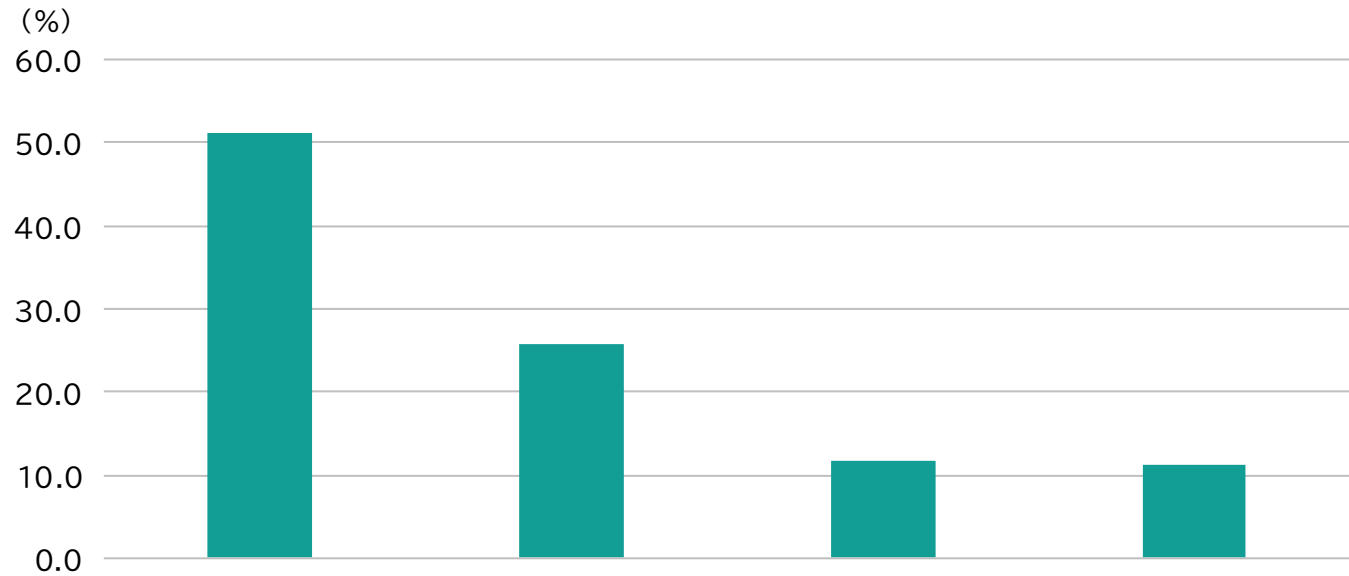


		回答者数	南区	浦和区	桜区	中央区	緑区	大宮区	その他の区	上記以外の埼玉県内	埼玉県外
■ 全体		436件	44.5%	11.2%	9.9%	6.9%	3.2%	4.1%	8.3%	8.0%	3.9%
年代	40代以下	98件	33.7%	16.3%	11.2%	6.1%*	0.0%*	5.1%*	8.2%*	9.2%*	10.2%
	50～60代	178件	42.7%	11.2%	9.6%	6.7%	3.4%*	3.4%*	10.1%	9.0%	3.9%*
	70代以上	157件	54.1%	8.3%	8.3%	7.6%	4.5%*	4.5%*	6.4%	6.4%	0.0%*
利用部屋別	集会室	231件	38.5%	13.0%	8.2%	6.5%	4.3%	3.5%*	9.5%	10.0%	6.5%
	音楽室	118件	54.2%	10.2%	12.7%	7.6%*	2.5%*	1.7%*	4.2%*	5.9%*	0.8%*
	レクリエーションルーム	54件	48.1%	11.1%*	11.1%*	7.4%*	0.0%*	7.4%*	7.4%*	5.6%*	1.9%*
	多目的ホール	51件	62.7%	3.9%*	3.9%*	9.8%*	2.0%*	3.9%*	9.8%*	3.9%*	0.0%*

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*10s未満)

- ▶ 全体では、「南区」が最も高く、44.5%と半数程度を占めている。次いで「浦和区」が11.2%、「桜区」が9.9%。
- ▶ 年代別では、『40代以下』の「南区」が全体より10ポイント以上低い一方で、同年代の「埼玉県外」が全体よりやや高い。
- ▶ 利用部屋別では、『多目的ホール』の「南区」(62.7%)が全体より18ポイント以上高い。

Q5) 主に利用される部屋をお答えください。

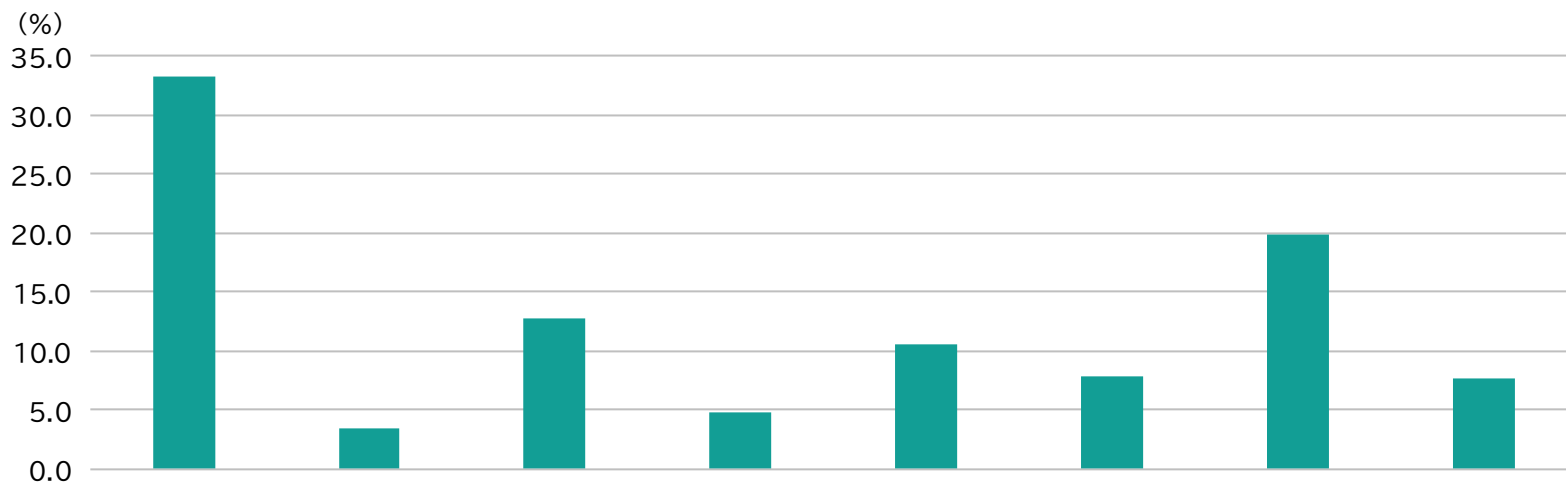


		回答者数	集会室	音楽室	レクリエーションルーム	多目的ホール
■ 全体		457	51.2%	25.8%	11.8%	11.2%
年代	40代以下	101	47.5%	28.7%	15.8%	7.9%*
	50~60代	186	47.3%	32.3%	13.4%	7.0%
	70代以上	167	58.7%	16.8%	7.2%	17.4%

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*10s未満)

- 全体では、「集会室」が最も高く、51.2%と半数以上を占め、次いで「音楽室」が25.8%を占めている。
- 年代別では、『50~60代』の「音楽室」、『70代以上』の「集会所」及び「多目的ホール」が、それぞれ全体よりも高い。

Q6) 今回は、【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。

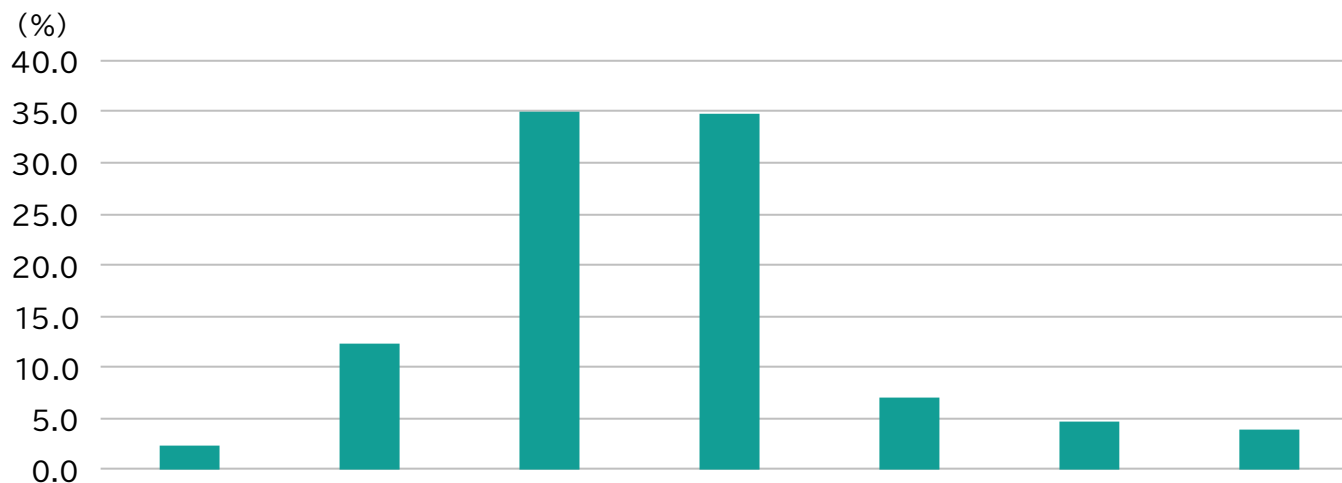


		回答者数	サークル活動	発表会・講演会の開催	イベントや講座への参加	研修会	学習会の開催	市民活動・会議	楽器等の練習	その他
■ 全体		434件	33.2%	3.5%	12.7%	4.8%	10.6%	7.8%	19.8%	7.6%
年代	40代以下	98件	35.7%	3.1%*	3.1%*	4.1%*	13.3%	9.2%*	24.5%	7.1%*
	50~60代	177件	33.3%	5.1%*	6.8%	5.1%*	9.6%	9.6%	24.9%	5.6%
	70代以上	156件	30.8%	1.9%*	25.0%	5.1%*	10.3%	5.1%*	11.5%	10.3%
利用部屋別	集会室	230件	30.0%	3.9%*	14.8%	8.7%	17.8%	14.8%	0.4%*	9.6%
	音楽室	118件	22.9%	1.7%*	0.0%*	0.0%*	1.7%*	0.0%*	72.9%	0.8%*
	レクリエーションルーム	54件	77.8%	0.0%*	9.3%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	1.9%*	11.1%*
	多目的ホール	50件	28.0%	10.0%*	40.0%	2.0%*	8.0%*	0.0%*	4.0%*	8.0%*

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*10s未満)

- 全体では、「サークル活動」(33.2%)、「楽器等の練習」(19.8%)が高い。次いで、「イベントや講座への参加」(12.7%)、「学習会の開催」(10.6%)の順に高い。
- 年代別では、『70代以上』の「イベントや講座への参加」(25.0%)、『50~60代』の「楽器等の練習」が全体より高い。

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。

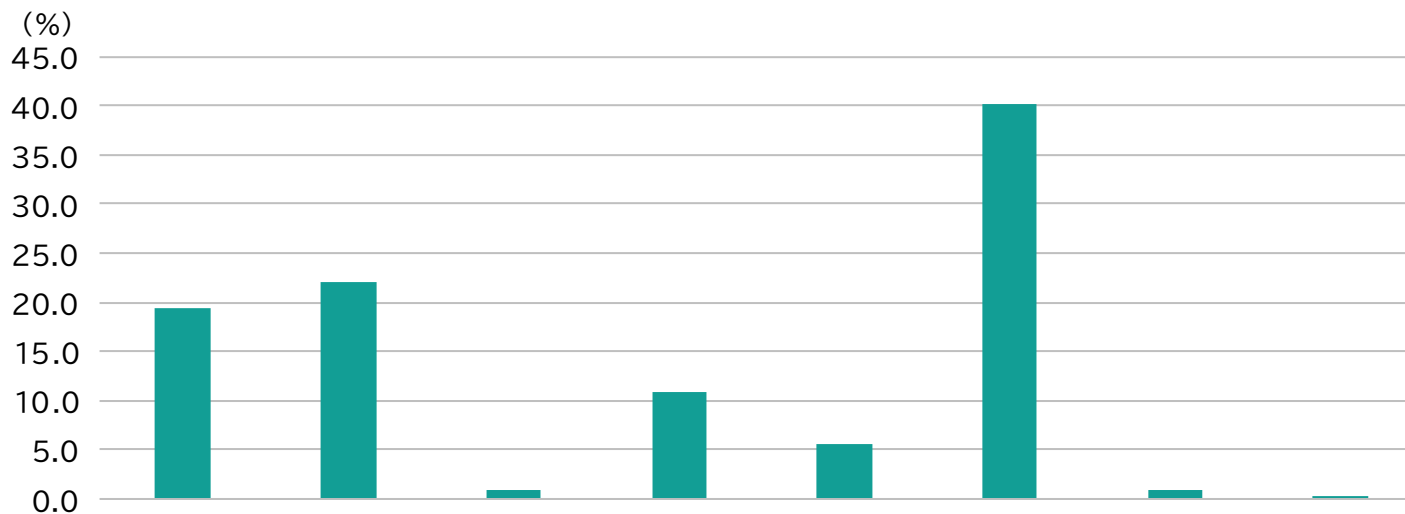


		回答者数	週3回以上	週に1~2回程度	月に2~3回程度	月1回程度	3ヶ月~4ヶ月に1回程度	年に1~2回程度	初めて	月に1回以上計
■ 全体		439件	2.3%	12.3%	35.1%	34.9%	7.1%	4.6%	3.9%	84.5%
年代	40代以下	99件	1.0%*	12.1%	33.3%	39.4%	3.0%*	7.1%*	4.0%*	85.9%
	50~60代	178件	0.6%*	11.8%	34.3%	35.4%	9.0%	4.5%*	4.5%*	82.0%
	70代以上	159件	5.0%*	13.2%	37.1%	30.8%	7.5%	3.1%*	3.1%*	86.2%
利用部屋別	集会室	234件	2.1%*	13.2%	24.4%	43.6%	7.3%	5.1%	4.3%	83.3%
	音楽室	118件	3.4%*	12.7%	48.3%	26.3%	4.2%*	3.4%*	1.7%*	90.7%
	レクリエーションルーム	54件	1.9%*	18.5%	53.7%	20.4%	3.7%*	1.9%*	0.0%*	94.4%
	多目的ホール	51件	0.0%*	15.7%*	33.3%	23.5%	15.7%*	5.9%*	5.9%*	72.5%

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*10s未満)

- 全体では、「月に2~3回程度」(35.1%)が最も高い。「月に2~3回程度」と「月1回程度」の合計が7割となっている。
- 利用部屋別では、「月に1回以上計」をみると『レクリエーションルーム』が94.4%、次いで『音楽室』が90.7%と高い。

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。

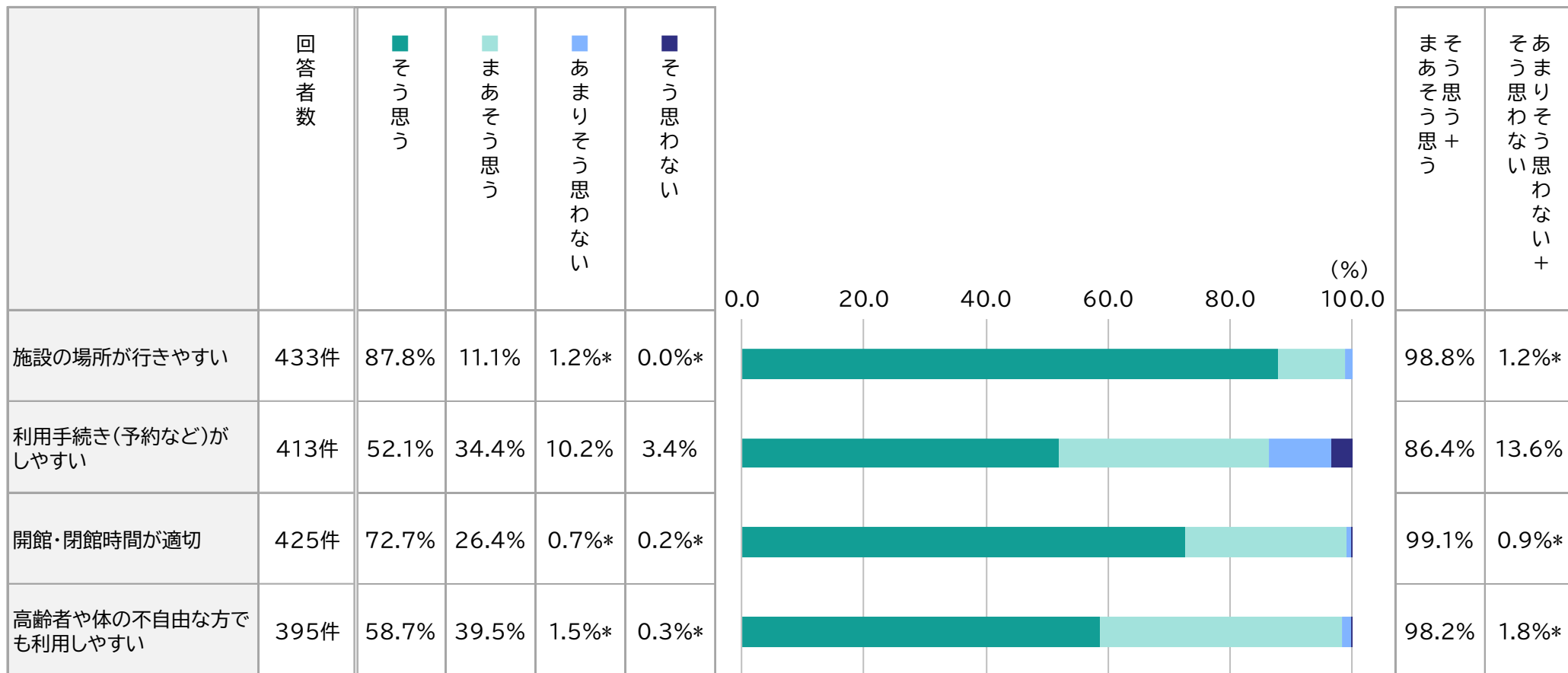


		回答数	徒歩のみ	自転車	バイク	自家用車	バス	電車	タクシー	その他
■ 全体		527件	19.4%	22.0%	0.9%*	10.8%	5.5%	40.2%	0.9%*	0.2%*
年代	40代以下	118件	16.1%	22.0%	1.7%*	11.0%	2.5%*	44.9%	1.7%*	0.0%*
	50～60代	214件	16.4%	21.0%	0.9%*	16.8%	2.8%*	40.7%	0.9%*	0.5%*
	70代以上	191件	25.1%	23.6%	0.5%*	4.2%*	9.9%	36.1%	0.5%*	0.0%*
利用部屋別	集会室	281件	17.1%	19.6%	1.4%*	11.7%	6.0%	43.1%	0.7%*	0.4%*
	音楽室	142件	26.1%	23.2%	0.7%*	9.9%	4.9%*	34.5%	0.7%*	0.0%*
	レクリエーションルーム	67件	17.9%	31.3%	0.0%*	10.4%*	6.0%*	34.3%	0.0%*	0.0%*
	多目的ホール	61件	27.9%	14.8%*	0.0%*	8.2%*	8.2%*	37.7%	3.3%*	0.0%*

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*10s未満)

- 全体では、「電車」が40.2%と最も高く、次いで、「自転車」が22.0%、「徒歩のみ」が19.4%。
- 年代別では、『50～60代』の「自家用車」(16.8%)が全体より5ポイント以上高い。
- 利用部屋別では『音楽室』と『多目的ホール』の「徒歩のみ」や、『レクリエーションルーム』の自転車が全体より高い。

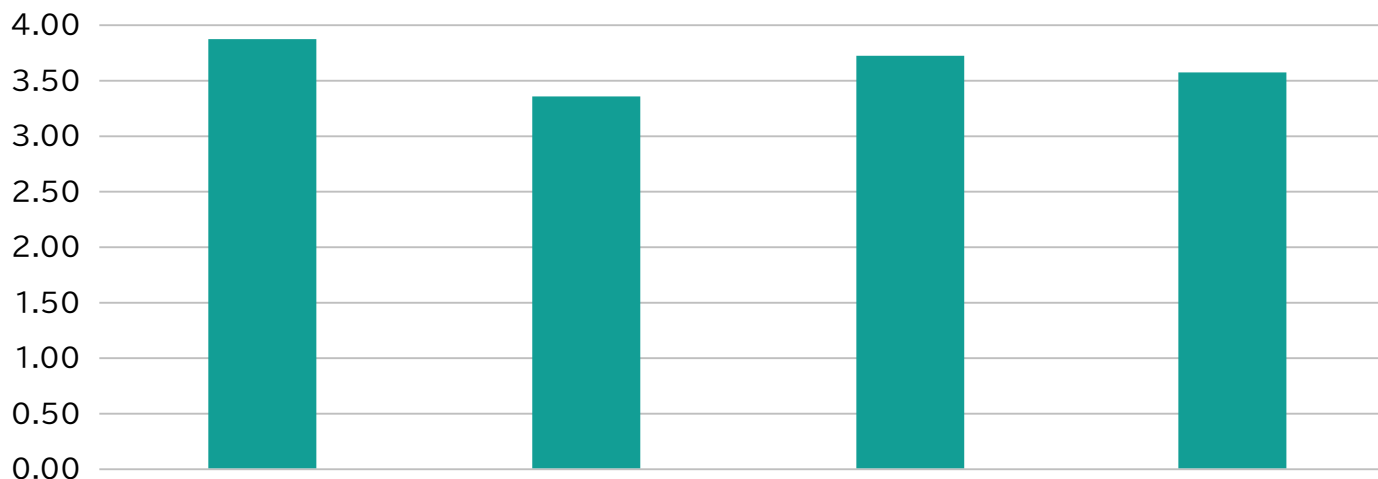
Q9)【武蔵浦和コミュニティセンター】の「利便性」についてはいかがでしたか。



(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

- 『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』はそれぞれ、「そう思う」と「まあそう思う」の合計が98%を超えており、非常に高い満足が得られている。
- 『利用手続き(予約など)がしやすい』については、「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計が、13.6%と、他の項目と比べて、不満足がやや高くなっている。

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。

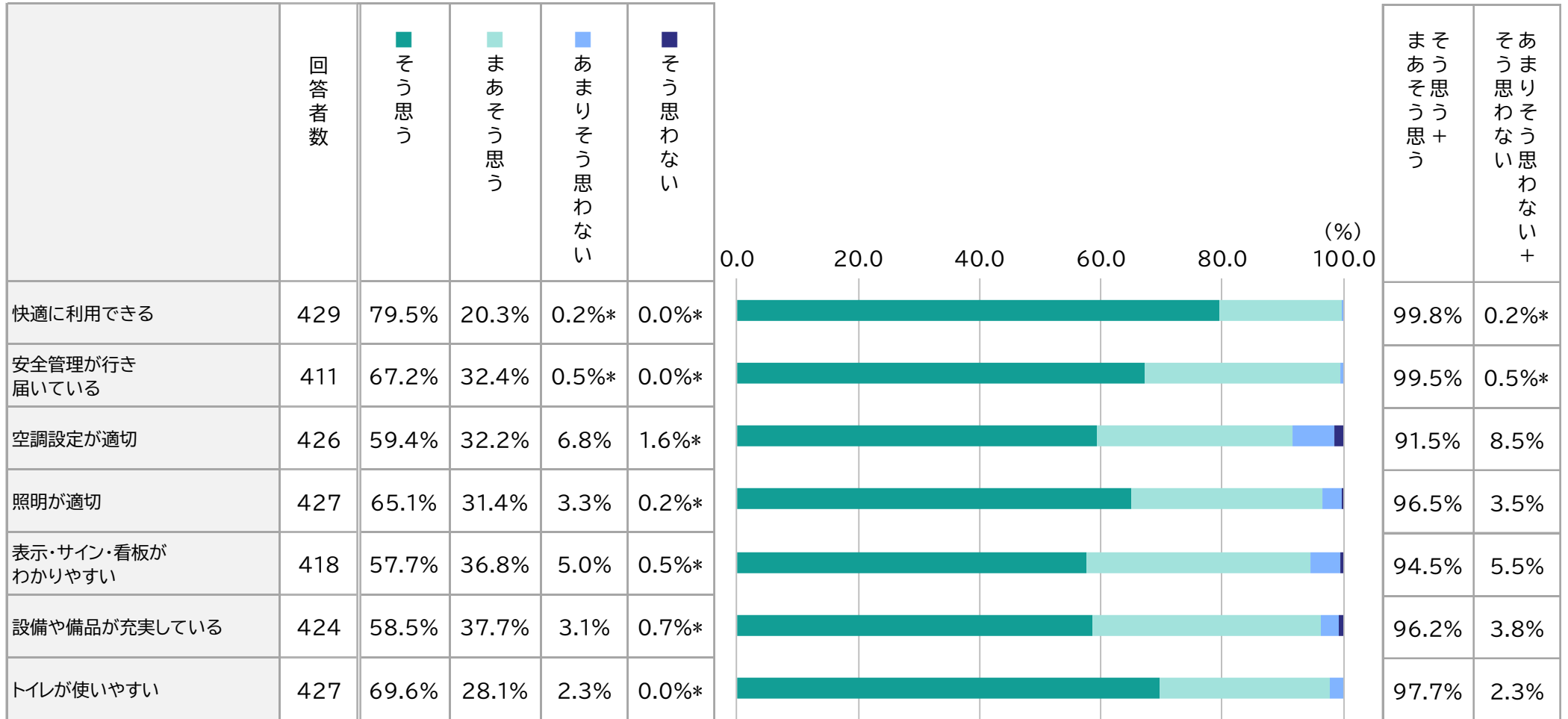


		施設の場所が行きやすい	利用手続き(予約など)がしやすい	開館・閉館時間が適切	高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい
■ 全体		3.87	3.35	3.72	3.57
年代	40代以下	3.84	3.39	3.79	3.61
	50~60代	3.90	3.32	3.71	3.55
	70代以上	3.84	3.37	3.67	3.56
利用部屋別	集会室	3.84	3.35	3.69	3.56
	音楽室	3.90	3.33	3.76	3.56
	レクリエーションルーム	3.91	3.36	3.76	3.63
	多目的ホール	3.90	3.31	3.65	3.48

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*10s未満)
 ※Q9の満足度:「満足」=4点、「やや満足」=3点、「やや不満」=2点、「不満」=1点としたときの加重平均点

- ▶ 全体では、「施設の場所が行きやすい」が3.87で最も高い満足度で、次いで「開館・閉館時間が適切」が3.72と比較的高い満足度となっている。
- ▶ 『多目的ホール』、『集会室』の「利用手続き(予約など)がしやすい」がやや低めの評価となっている。

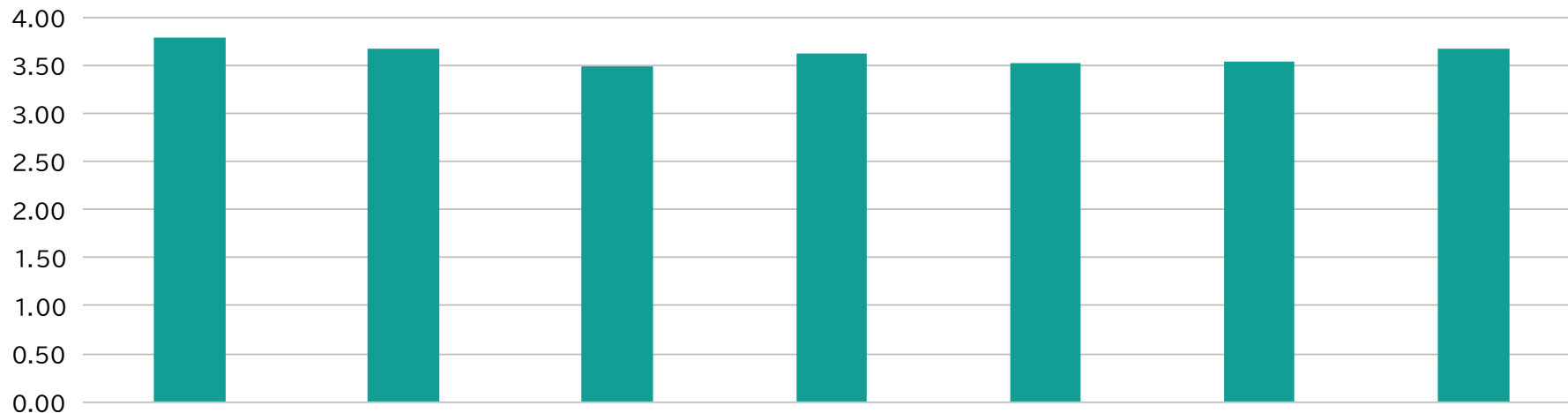
Q10) 【武蔵浦和コミュニティセンター】の「施設・設備」についてはいかがでしたか。



(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

- 「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計がすべての項目で9割を超えており、高い満足度を示している。
- 『快適に利用できる』は「そう思う」+「まあそう思う」の合計が99.8%となっており、極めて高い満足度となっている。

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。



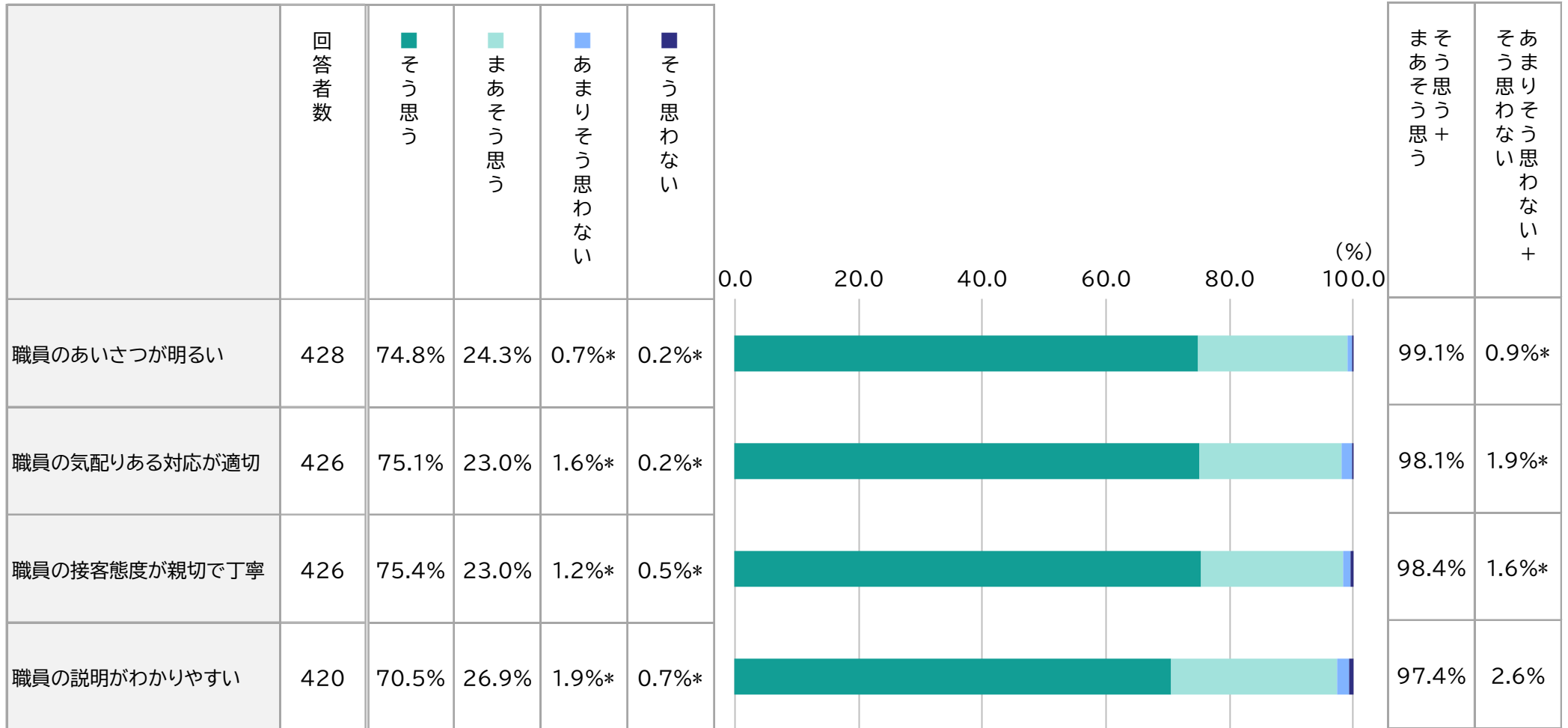
		快適に利用できる	安全管理が行き届いている	空調設定が適切	照明が適切	表示・サイン・看板がわかりやすい	設備や備品が充実している	トイレが使いやすい
■ 全体		3.79	3.67	3.49	3.61	3.52	3.54	3.67
年代	40代以下	3.88	3.75	3.59	3.66	3.57	3.65	3.77
	50～60代	3.76	3.66	3.42	3.60	3.49	3.53	3.65
	70代以上	3.78	3.63	3.53	3.61	3.51	3.49	3.65
利用部屋別	集会室	3.80	3.71	3.61	3.66	3.51	3.54	3.64
	音楽室	3.80	3.61	3.24	3.53	3.56	3.55	3.74
	レクリエーションルーム	3.81	3.78	3.64	3.74	3.60	3.62	3.73
	多目的ホール	3.70	3.48	3.35	3.49	3.33	3.42	3.54

※Q10の満足度: 「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点としたときの加重平均点

- 年代別では、「快適に利用できる」が3.88で最も高い評価となっている。
- 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』の「快適に利用できる」が3.81と高い評価となっている。

3-14.「職員」の評価(単純集計)

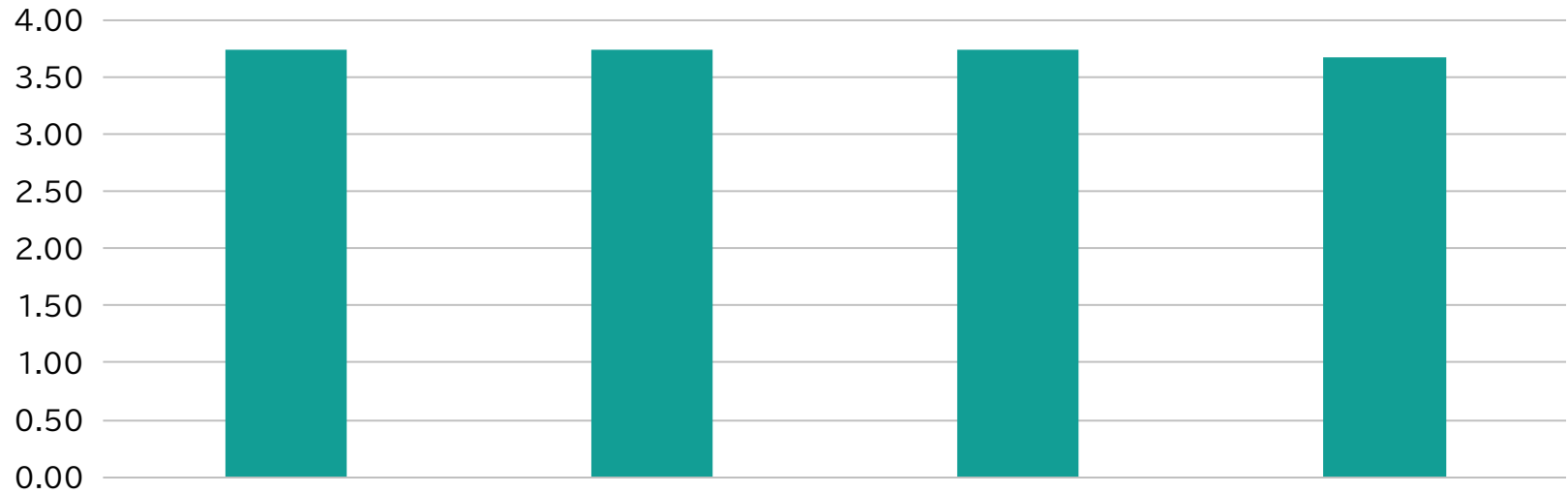
Q11)【武蔵浦和コミュニティセンター】の「職員」についてはいかがでしたか。



(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

➤ 全ての項目において、「そう思う」と「まあそう思う」の合計が、97%を超え、非常に高い満足度が得られている。

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。



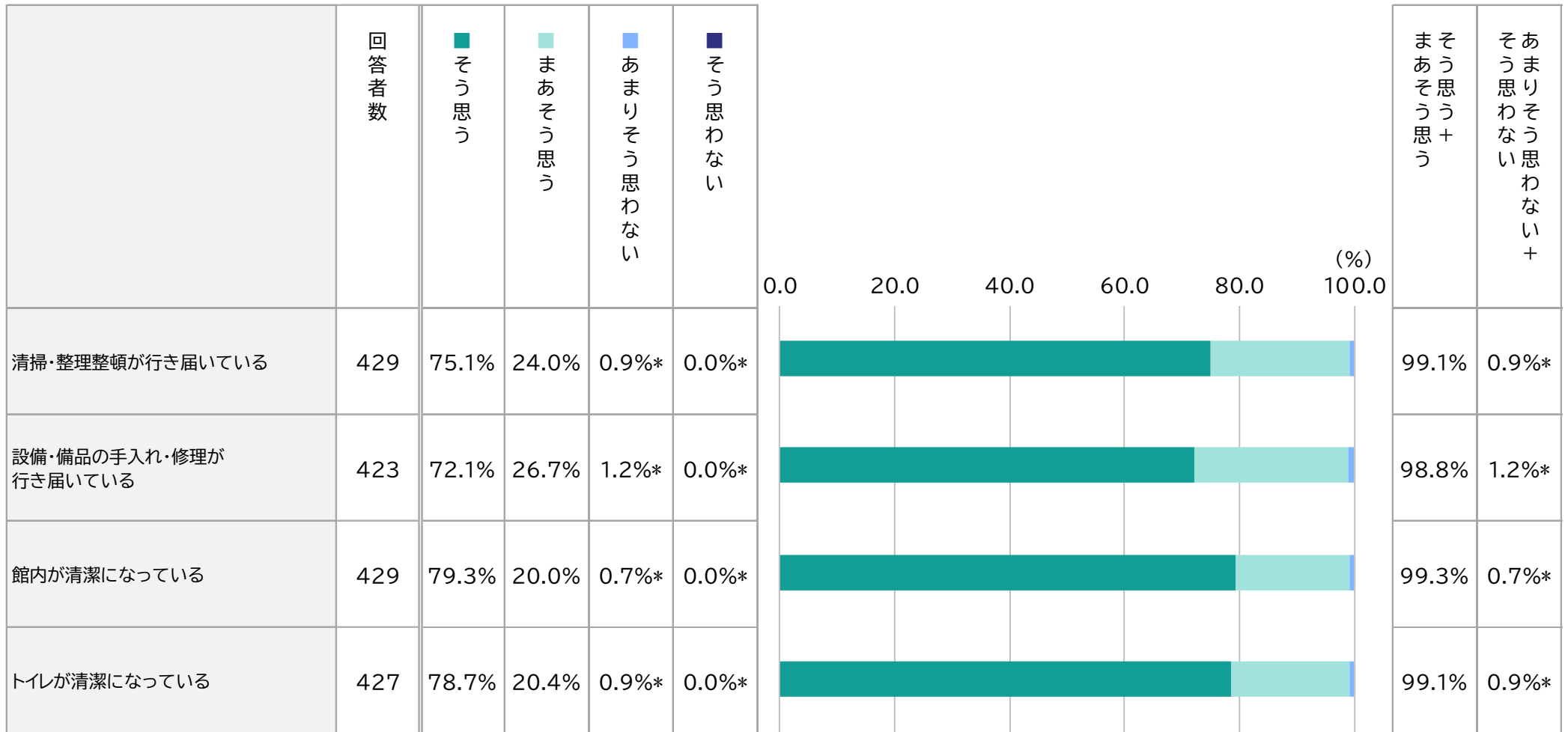
		職員のあいさつが明るい	職員の気配りある対応が適切	職員の接客態度が親切で丁寧	職員の説明がわかりやすい
■ 全体		3.74	3.73	3.73	3.67
年代別	40代以下	3.80	3.84	3.82	3.78
	50~60代	3.69	3.65	3.70	3.60
	70代以上	3.75	3.75	3.72	3.69
利用部屋別	集会室	3.72	3.71	3.72	3.66
	音楽室	3.82	3.81	3.83	3.76
	レクリエーションルーム	3.68	3.70	3.68	3.68
	多目的ホール	3.70	3.66	3.64	3.54

※Q11の満足度:「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点としたときの加重平均点

➤ 全ての年代、利用部屋で3.50を超えており、高い評価が得られている。

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。

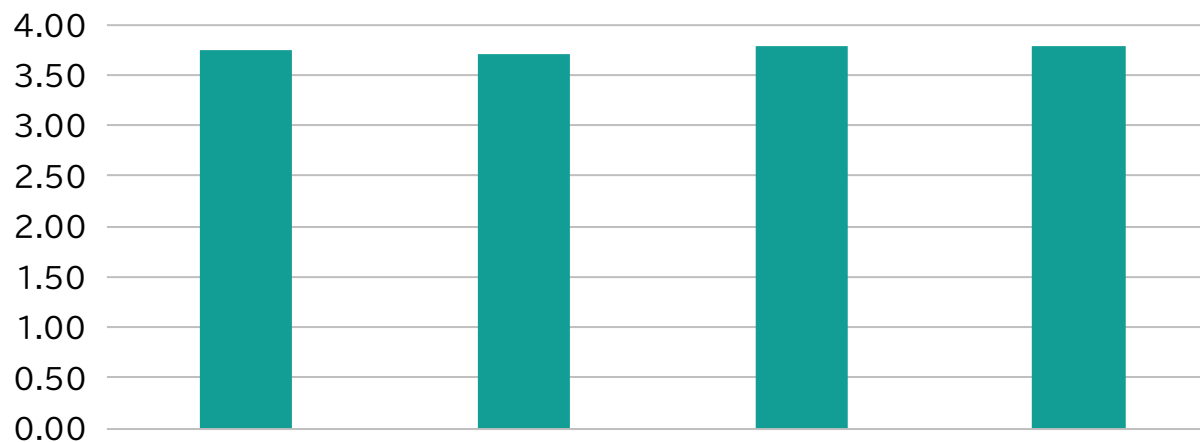


(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

➤ 全ての項目において、「そう思う」と「まあそう思う」の合計が98%を超えており、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。



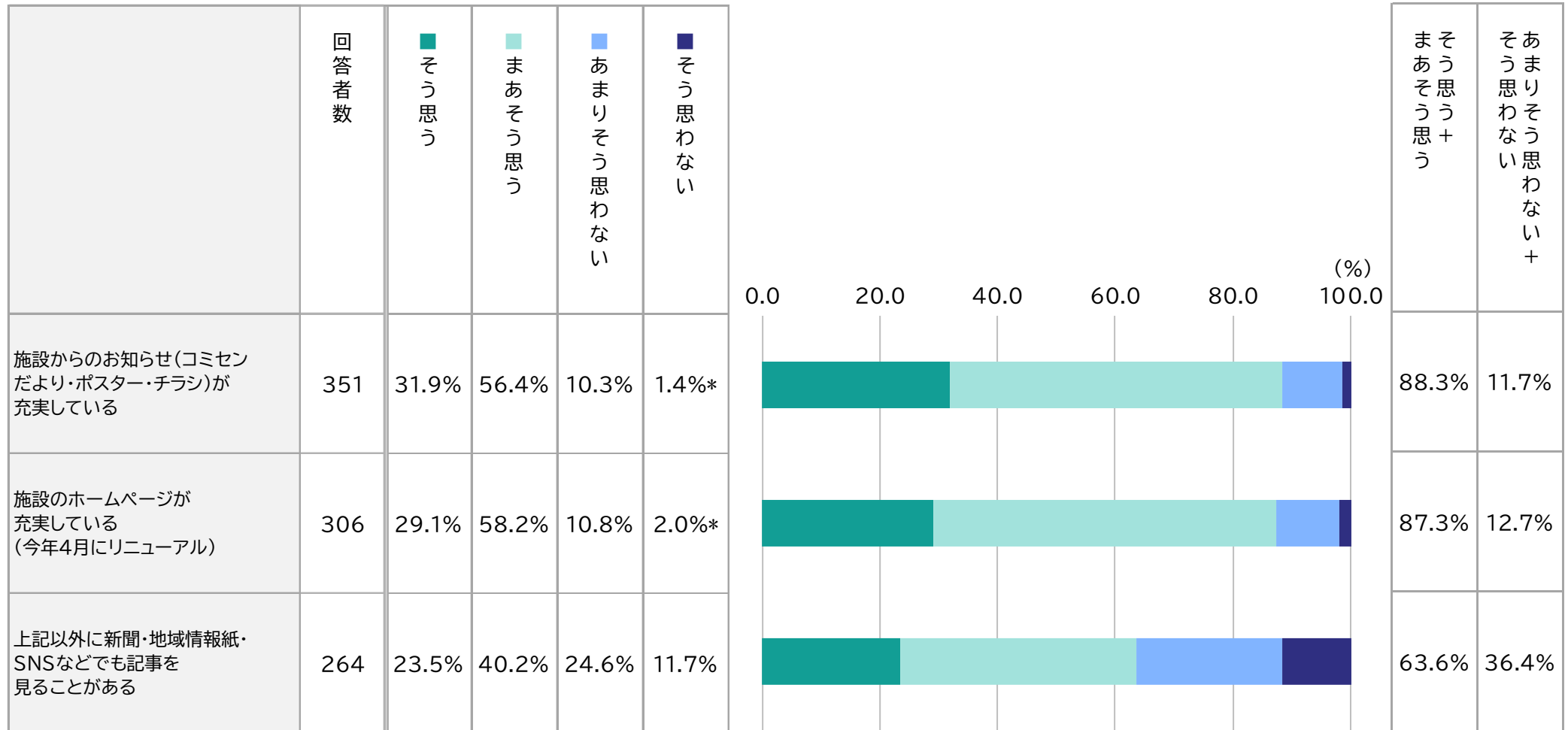
		清掃・整理整頓が行き届いている	設備・備品の手入れ・修理が行き届いている	館内が清潔になっている	トイレが清潔になっている
■ 全体		3.74	3.71	3.79	3.78
年代別	40代以下	3.82	3.79	3.87	3.87
	50～60代	3.73	3.70	3.76	3.76
	70代以上	3.71	3.69	3.77	3.74
利用部屋別	集会室	3.75	3.73	3.80	3.78
	音楽室	3.79	3.74	3.82	3.80
	レクリエーションルーム	3.64	3.65	3.72	3.81
	多目的ホール	3.69	3.64	3.73	3.67

※Q12の満足度: 「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点 としたときの加重平均点

- 全体では、全ての項目で3.7を超えており、高い評価が得られている。
- 年代別では、『40代以下』の全ての項目で全体よりも高い評価が得られている。

3-18.「情報提供」の評価(単純集計)

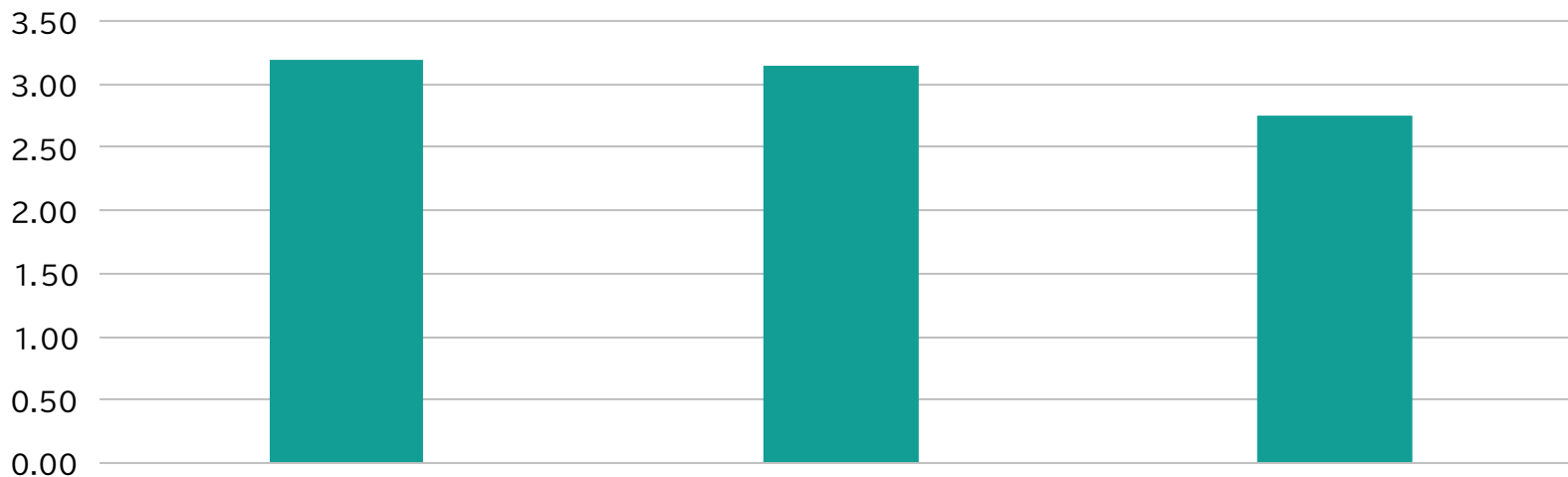
Q13)【武蔵浦和コミュニティセンター】の「情報提供」についてはいかがでしたか。



(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

➤ 『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』は、「そう思う」「まあそう思う」の合計が9割に近く、高い評価が得られている一方で、『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』は「あまりそう思わない」と「そう思わない」の合計が36.4%であり、満足度はやや低い。

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。



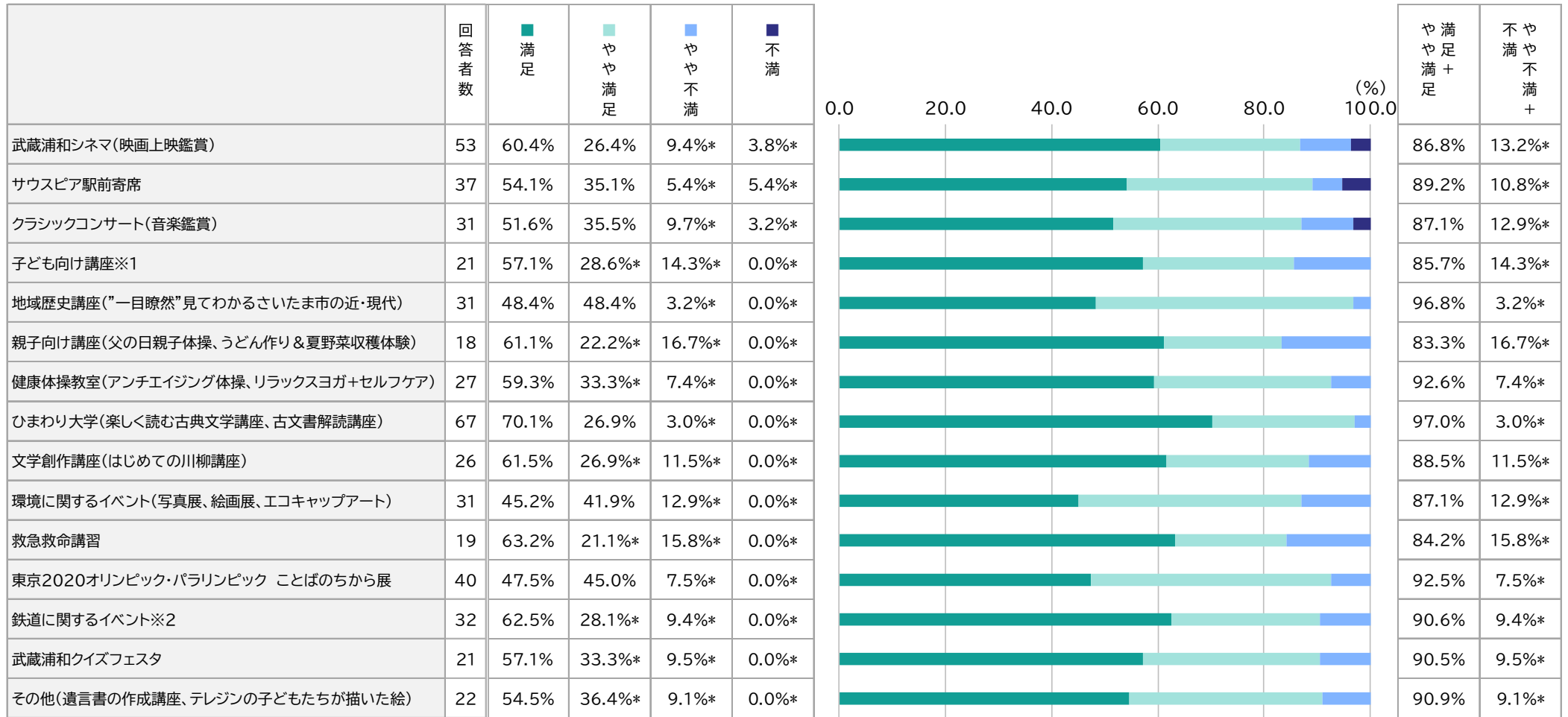
		施設からのお知らせ (コミセンだより・ポスター・チラシ) が充実している	施設のホームページが充実している (今年4月にリニューアル)	上記以外に新聞・地域情報紙・ SNSなどでも記事を見ることがある
■ 全体		3.19	3.14	2.75
年代別	40代以下	3.43	3.29	2.90
	50~60代	3.13	3.08	2.61
	70代以上	3.11	3.12	2.78
利用部屋別	集会室	3.17	3.14	2.75
	音楽室	3.29	3.13	2.63
	レクリエーションルーム	3.27	3.20	2.91
	多目的ホール	3.04	3.08	2.79

※Q13の満足度: 「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点 としたときの加重平均点

▶ 全ての項目で「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」のスコアが3.0未満で、やや低い。

3-20.「講座・イベント」の評価(単純集計)

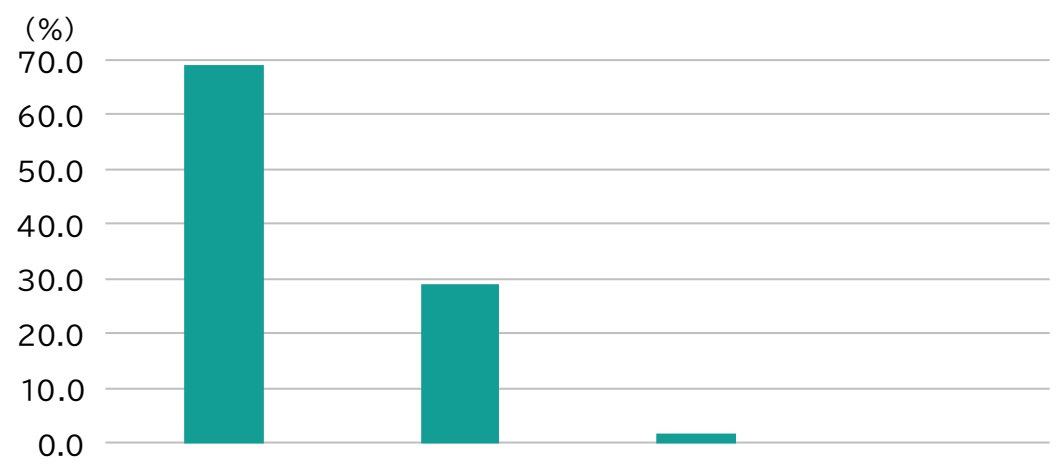
Q14)【武蔵浦和コミュニティセンター】の「講座・イベント」についてはいかがでしたか。



(*10s未満)
 ※回答「わからない」を除く。
 ※1(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♪あそぼ!、こわ〜いおはなし会
 ※2(むさ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)

➤ 全ての講座・イベントにおいて、「満足」と「やや満足」の合計が8割を超えている。
 ➤ 『地域歴史講座』や『ひまわり大学』では、「満足」と「やや満足」の合計が95%を超えている。

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。



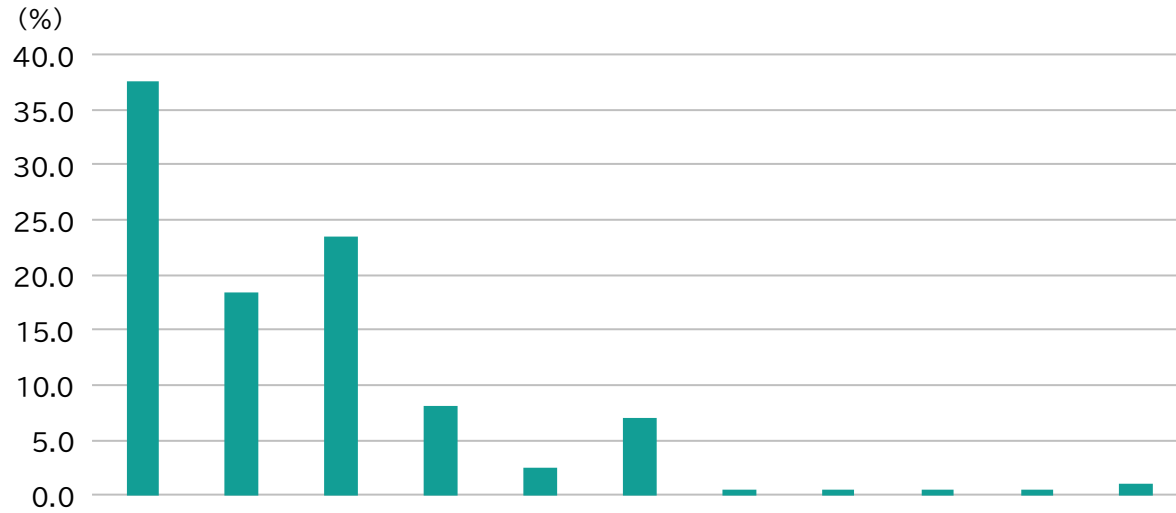
		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満	満足+ やや満足	やや不満+ 不満
■ 全体		418件	69.1%	29.2%	1.7%*	0.0%*	98.3%	1.7%*
年代	40代以下	97件	83.5%	16.5%	0.0%*	0.0%*	100.0%	0.0%*
	50～60代	169件	64.5%	32.5%	3.0%*	0.0%*	97.0%	3.0%*
	70代以上	149件	65.1%	33.6%	1.3%*	0.0%*	98.7%	1.3%*
利用部屋別	集会室	222件	68.0%	31.5%	0.5%*	0.0%*	99.5%	0.5%*
	音楽室	117件	72.6%	23.9%	3.4%*	0.0%*	96.6%	3.4%*
	レクリエーションルーム	48件	72.9%	25.0%	2.1%*	0.0%*	97.9%	2.1%*
	多目的ホール	48件	60.4%	35.4%	4.2%*	0.0%*	95.8%	4.2%*

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*10s未満)

- 全体では、「満足」と「やや満足」の合計は98.3%と、とても高い評価を得ている。
- 年代別では、『40代以下』の「満足」は、83.5%と他の年代と比べて高く、全体よりも10ポイント以上高い。
- 利用部屋別では、『音楽室』(72.6%)と『レクリエーションルーム』(72.9%)の「満足」は、全体よりやや高い。

3-22.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	推奨者	中立者	批判者	NPS
■ 全体		412	37.6	18.4	23.5	8.0	2.4	7.0	0.5*	0.5*	0.5*	0.5*	1.0*	56.1	31.6	12.4	43.7
年代	40代以下	98	51.0	17.3	21.4	5.1*	1.0*	4.1*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	68.4	26.5	5.1*	63.3
	50~60代	168	32.7	17.9	27.4	9.5	2.4*	7.1	0.6*	0.0*	1.2*	1.2*	0.0*	50.6	36.9	12.5	38.1
	70代以上	143	33.6	20.3	20.3	8.4	3.5*	9.1	0.7*	1.4*	0.0*	0.0*	2.8*	53.8	28.7	17.5	36.4
利用部屋	集会室	219	37.9	20.5	23.3	6.4	3.2*	7.3	0.5*	0.0*	0.0*	0.0*	0.9*	58.4	29.7	11.9	46.6
	音楽室	116	39.7	14.7	24.1	7.8*	1.7*	7.8*	0.0*	0.9*	0.9*	0.9*	1.7*	54.3	31.9	13.8	40.5
	レクリエーションルーム	50	40.0	22.0	18.0*	8.0*	0.0*	4.0*	2.0*	2.0*	2.0*	2.0*	0.0*	62.0	26.0	12.0*	50.0
	多目的ホール	46	28.3	13.0*	32.6	13.0*	2.2*	10.9*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	41.3	45.7	13.0*	28.3

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*10s未満)

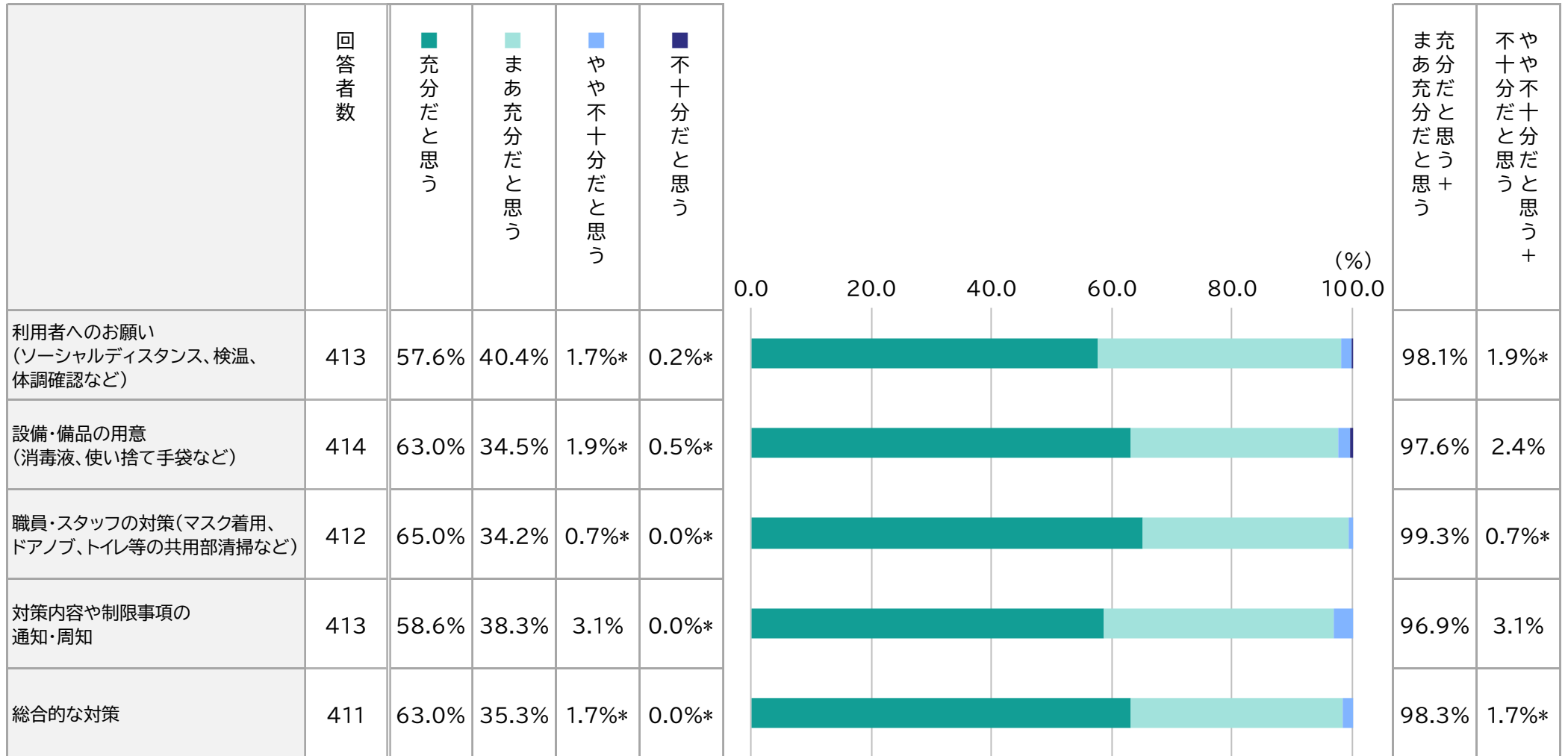
※ 10点~0点:推奨意向の有無を0~10点(「薦める可能性が非常に高い=10点」~「薦める可能性がまったくない=0点」)の11段階としたときの点数

※ ネットプロモータースコア(NPS)とは、顧客ロイヤルティ(施設やサービスなどに対する愛着や信頼)を数値化するための指標です。

※ ネットプロモータースコア(NPS)の算出:0~6点を「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」(10点・9点の合計値)の割合から「批判者」(6~0点の合計値)の割合を引いて算出。

- 推奨意向の全体の得点では、「10点」の37.6%と最も高い。
- ネットプロモータースコア(NPS)は『全体』で43.7で、年代別では『40代以下』で63.3と高くなっている。

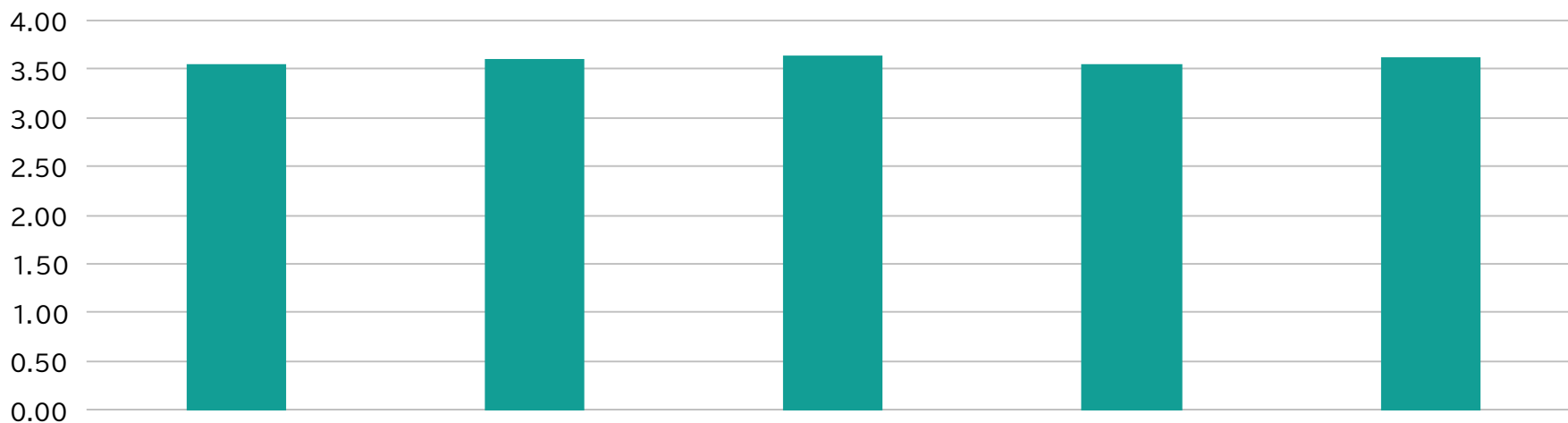
Q19) 当施設の新型コロナウイルス対策は、どのようにお感じになりましたか。



(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

➤ 全ての項目において、「充分だと思」う」と「まあ充分だと思」う」の合計が9割を超えており、とても高い評価が得られている。

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。

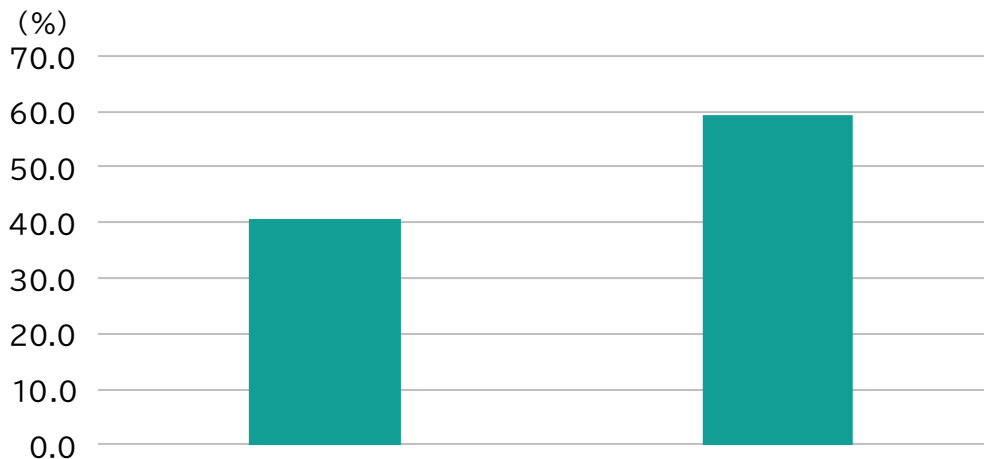


		利用者へのお願い (ソーシャルディスタンス、 検温、体調確認など)	設備・備品の用意 (消毒液、使い捨て手袋など)	職員・スタッフの対策 (マスク着用、ドアノブ、 トイレ等の共用部清掃など)	対策内容や制限事項の 通知・周知	総合的な対策
■ 全体		3.55	3.60	3.64	3.55	3.61
年代別	40代以下	3.64	3.66	3.67	3.64	3.66
	50～60代	3.54	3.63	3.63	3.54	3.60
	70代以上	3.52	3.53	3.65	3.52	3.59
利用部屋別	集会室	3.54	3.55	3.62	3.53	3.59
	音楽室	3.57	3.70	3.69	3.60	3.66
	レクリエーションルーム	3.53	3.65	3.63	3.57	3.59
	多目的ホール	3.55	3.43	3.59	3.41	3.47

※Q19の満足度：「充分だと思う」=4点、「まあ充分だと思う」=3点、「やや不十分だと思う」=2点、「不十分だと思う」=1点 としたときの加重平均点

- ▶ 全体では、全ての項目で3.5超で高い評価が得られている。
- ▶ 利用部屋別では、『音楽室』の「設備・備品の用意」が3.70と特に高い。

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。



		回答者数	知っている	知らない
■ 全体		411	40.6%	59.4%
年代別	40代以下	95	32.6%	67.4%
	50～60代	168	45.2%	54.8%
	70代以上	145	40.7%	59.3%
利用部屋別	集会室	219	32.0%	68.0%
	音楽室	115	63.5%	36.5%
	レクリエーションルーム	49	30.6%	69.4%
	多目的ホール	46	43.5%	56.5%

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*10s未満)

- ▶ オーエンス・アイルグループが管理・運営に対する認知度は、全体で「知っている」が40.6%で、昨年度より4.4ポイント上昇。
- ▶ 年代別では、『40代以下』の「知っている」が32.6%と、他の年代より低い。
- ▶ 利用部屋別では、『音楽室』で「知っている」が63.5%と、全体より高い。

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

コメント	性別	年齢
アコースティックギターの貸し出しをしてほしい。	女性	20代
いつもありがとうございます！	女性	30代
今後ともよろしくお願いします！！	女性	30代
いつもありがとうございます！	女性	30代
予約をキャンセルする際、全てネットでできるとありがたいです。	女性	30代
トイレにペーパータオルをつけてほしい。	女性	30代
浦和コミュニティセンターも利用しますが、武蔵浦和さんの方がスタッフのみなさまの雰囲気や感じが好きです。これからも変わらず運営してくれ たら嬉しいです。いつも親切にしてくださりありがとうございます。	女性	30代
ごみ箱がほしい。	女性	30代
いつも快適に利用させていただいております。ありがとうございます。	女性	40代
いつも気持ちよく利用させてもらっています。気になるのは防犯面です。特にレクルール、多目的ホールのある階は誰でも簡単に出入りできてし まうのは心配です。	女性	40代
他のコミュニティーセンターと比べて、当日の支払いでよいのが本当に助かります。	女性	40代
午前、午後、夜間の間の使っていない時間が1時間ありますが、ここが30分とかになって、もう少し細かく分かれていたら、予約が少し取りやす くなるのかも、と思います。16:00～17:00とか使っていないグループが多いようですし…(13:00～17:00が長いのかと思います)。	女性	40代
もっと予約がとりやすくなってほしい。	女性	40代
他の施設と違い、駅前なので便利。	女性	40代
特にありません。頑張ってください。	女性	40代
どのコミセンより通いやすい。静かでよい(浦和は、エレベーターを乗るにも一苦勞)。受付の方々も丁寧で、感じが良くて、素敵です。	女性	40代
ごみ箱を設置して欲しい。	女性	40代
スタッフの方によって、おっしゃる事が違うことがあり、惑うことがあります。	女性	50代
職員の方へ、忙しいと思いますが、身体に気をつけて頑張ってください。	女性	50代

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

コメント	性別	年齢
毎年利用させていただいています。ありがとうございます。	女性	50代
とても便利で使いやすい。夜おそくまで使えて助かります。	女性	50代
いつもご利用させて頂いてありがとうございます。	女性	50代
場所も良く、職員(受付)の方もていねいで、いつもありがたいと思っています。ここに限ったことではありませんが、予約システムがもう少し使いやすいといいな、とは思いますが。コロナ以降、予約金を払うことなく、当日使用料を払う形でよくなったのは、大変ありがたいです(とても使いやすくなったと感じる)。	女性	50代
コロナ対策で、支払いが当日でよくなったのはありがたい。今後、前払いになると、他のコミセンで払うことが、こちらは出来ないのでは、そこが不便になると思う。	女性	50代
床の清掃はいつもきれいだと思います。でもこの施設を利用して数年経ちますが、トイレ個室の壁をはじめ、音楽室の壁等の壁はずっと同じところが汚れたままでもとても残念です。コロナ等で清掃への取り組みが変わったのでは、と期待していましたが、全く変化なく残念です。	女性	50代
上階へのアクセスが不便。エレベーターがなかなか来ない。降りる時は階段を利用しているが、使いづらい。	女性	50代
きれい。スタッフが親切。	女性	50代
午後の予約時間を2部制にしてくれると予約がとれやすい。15:00~17:00は空きが多い。	女性	50代
ホワイトボードが置いてあるがマーカーがない。この館だけのことではないが、予約をする画面で部屋を選んだ時に広さがわかるようにしてほしい。館を変えて予約しようと思っても部屋の広さがわからないので予備調査に時間がかかる。	女性	50代
イベントの告知をもう少しわかりやすくしてもらえると参加しやすいかと思う。	女性	50代
有料での多目的ホールの利用がダメということになったと言われたが、実際統一されていないのはおかしいと思います。今後県の後援をいただいた子どもたち向けイベントを実施したかったが、社交ダンスで入場料を集めていました。今回は他の市のホールを借りることになりました(有料が×とのことなので)。	女性	50代
2ヶ月ぶりに使わせていただきましたが、キャッシュレス支払いが出来るようになってとてもありがたいと思いました。	女性	50代
ワイハイの使用できるお部屋が増えると嬉しいです！	女性	50代
エアコンの調節が自分でできると良いと思う。	女性	50代
音楽室を利用させていただいていますができれば譜面台を無料で部屋に常備しておいてもらえるとありがたいです。	女性	50代
講座の申込み:インターネットで全て出来るようにしてほしい(×ハガキ)。手袋不要。キッチンペーパー等で充分。	女性	50代
よやくしやすくしてほしい。	女性	50代
音楽練習室に譜面台を常設してほしい。	女性	60代

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

コメント	性別	年齢
ありがたく使わせてもらっています。	女性	60代
・便座を消毒するものが欲しい。・17まで借りているが、物品を返却するのを急いでしまうのが精神的にきついです。10分位、余裕がほしいです。17:10までとか。	女性	60代
どこの施設もそうですか、コロナから類になってから、益々利用者が増えて、なかなか利用できないので、何か改善策があればいいと思います。落選し続けると何回かに1回使えるとか。それから駐車料金が何時間までは無料とか、最大料金の設定とかがあれば、車で利用する時ありがたいです。	女性	60代
利用しやすい料金設定でありがたいです。遠慮なく音が出せるので楽しんでおります。ありがとうございます！	女性	60代
ここのコミセンだけ管理がちがいが、支払いなどの融通がきかないのが不便。	女性	60代
いつも気持ち良く活動させて頂き有難うございます。	女性	60代
利用希望が多いので仕方ないのですが、なかなか空いている時がないです。	女性	60代
満足していますので、今後も期待しています。臨機応変な対応にも感謝しています。	女性	60代
開催する講座の内容をもっと中広くやってほしい。例、パソコン、スマホ教室(特にSNSについて)、手芸教室、歴史。	女性	60代
コロナの消毒対策(手袋など)はこちらが一番充実したものです。安心して使えました。ただ近隣の住民の方も増えているためか、抽選を逃すとまず利用できなくて残念です。	女性	60代
少し消毒などの対策を緩和しても良いのでは？と感じる。	女性	60代
コロナ以降利用料の当日支払いも可能となり、急なキャンセル対応をしていただけるのはとても助かります。	女性	60代
エアコンの温度調節を各部屋でできるようにしてほしい。ちなみに今日は23℃ですごく寒かったので…。先週コムナーレ利用しましたがこちらの方が職員の方の対応がよく気持ち良かったです。	女性	60代
特にありません。いつもお世話になり、本当にありがとうございます。	女性	60代
多目的ホールで社交ダンスの団体が使用している時、大勢のためかおしゃべり等も多く、WCでの利用で身勝手な行動される方がみうけられます。	女性	60代
満足して利用させて頂いてます。	女性	60代
快適に利用させて頂いています。	女性	60代
安価で部屋を借りられるので、家に籠りがちな年代にはうれしい場所です。	女性	70歳以上
アルコール消毒をした後、ふき取り用のダスターが1枚ではたりない(テーブル、椅子等)。集会室の空きを予約する時空きの状況を、午前、午後、夜とわかる様にしてほしい。	女性	70歳以上

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

コメント	性別	年齢
月2回の集まりですが、なかなか思うような日にち。	女性	70歳以上
南区の住民としては、Homeにいるという感じで利用させていただいています。音楽(classic)が好きで、そのような行事には沢山参加させていただいています。	女性	70歳以上
多目的ホールの使用について、抽選会の運営に少し疑問あり。	女性	70歳以上
いつもありがとうございます。	女性	70歳以上
飲食のところ9階と7階は利用していますがあと1ヶ所ほしいかな！	女性	70歳以上
美園駅近くにあるのはよく行っていたので(コロナ前)親しみを感じるが、ちょっとお役所仕事のなのと同じ(ここと)よう。以前の公民館のように皆で作って、皆で活動するというムードがあったらと思う。	女性	70歳以上
土、日もバスをかよって下さい。土、日のイベントを使うのに、バスが使えれば尚、人もくると思います。	女性	70歳以上
サークルで使用する。荷物が重いので預けたいのに預け入れる基準が…もうちょっと緩めて欲しいです。	女性	70歳以上
コロナを体験して、利用方法(料金支払い方法など)大変スムーズになり、大変良かったと思っている。	女性	70歳以上
駅にも近くとても利用しやすいです。今後の講座等楽しみにしています。	女性	70歳以上
なかなか会場をおとり出来ないようで、会のリーダー達が四苦八苦しているようで、気が重くなります。勉強したい人達が多い浦和だからでしょうか。	女性	70歳以上
サークル活動として集会室を使わせて頂いています。集会室の使用料来年4月以降も当日払いにして頂けるとありがたい！	女性	70歳以上
これからも多種類の講座をお願いします。	女性	70歳以上
高齢者の知的欲求を満たすような企画がもっと欲しい。	女性	70歳以上
ルールもしっかりしていて、受付の方々もご親切と感じます。大宮市民会館、ホール・スタジオなども、オーエンス・アイルグループさんにさせていただきたいです。	女性	-
第4集会室の時計が数分遅れているので修正をお願いします。	男性	30代
これ以上ない使いやすさ。ただ、今後はネット予約ができるようにしてほしい。	男性	30代
7~9集会室の稼働壁、久々に動かしたら大変でした。所々電灯が間引かれている点も気になります。	男性	40代
クレジットカードが使えるようになって良かったです。	男性	40代

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

コメント	性別	年齢
他のコミセンと異なり、交通至便ということを手早く活用してほしい。	男性	40代
いつも有難うございます。対応に苦慮することもあるかと思いますが、どうか毅然とした態度で臨んで下さい。	男性	50代
予約が取りやすくなると助かります。難しいとは思いますが予約しても利用されてない施設の当日利用ができればいいと思います(当日時間1時間過ぎたら解放とか)。もったいないなと思うことがあります。	男性	50代
料金が安いのがいいです。	男性	50代
予約がとりにくい。人気ありすぎ。	男性	50代
特にありません。利用者が多いのはよいことと思いますが、楽器練習で使いたい時に全く予約が取れないのが、残念なだけで、快適に利用させてもらっています。	男性	50代
前回は書きましたが、やはり実質同一グループで、代表者を何人も立てて、抽選に申し込んでいる@があるように思えます。確証はないのですが、いきなり10倍とか当たる気がしません。	男性	60代
Q18で記入しました。が、この紙用に要望すべきか？です。解答はあるのでしょうか？(広報して頂けると嬉しいです)。(楽器の機材充実、文化度を上げる、という事)。	男性	60代
・武蔵浦和の他にも、浦和、与野本町、美園、時には片柳のCCを利用しているヘビーユーザーです。他のCCが特に劣っている訳でなくそれぞれ良いと思いますが、特に武蔵浦和CCはスタッフ、設備等が優れていると思います。・音楽室を利用する者としての要望事項としては予約状況では「済」になっているのに拘わらず、空室になっていると思われるケースもあり、利用できるようにしてほしいと思います。	男性	60代
インターネットでの抽選申込みで、同じ操作を何度もくり返す必要があり、改良を希望します。	男性	60代
他のコミセン(浦和)では既に次亜塩素酸水での拭き取りは止めています。気になる方はアルコールティッシュなどお持ちでしょうからもうそろそろ止めてもよろしいのではないかと思います(南浦和公民館も止めていました)。	男性	60代
・埼玉会館のワンコインコンサートのようなイベント。・講演会が少ない。作家、美術家、など。	男性	60代
駅近なのは最大の利点。浦和より使いやすい。	男性	60代
これからも快適に使用させて下さい。	男性	60代
利用金額(使用料etc)が、割に安いので今後も、皆さん使いやすい利用しやすい金額でおねがいします。	男性	60代
駅から近い施設であるメリットをもっと活かしてほしい。	男性	60代
利用する場合の各種手続のしかたを分かり易くご案内下さい。	男性	70歳以上
駐輪場の使用が3時間までとなっているのですが、私達のサークルは4時間で部屋を予約してパソコンを勉強しています。駐輪場の時間を3時間のくくりではなく、使用した時間駐輪場を使えると嬉しいです。改善よろしくお願ひ致します。	男性	70歳以上
最近特に感じる事が有る。各月7日に予約受付が有るが、コミセンが接続されたと同時に殆ど予約が埋っていて予約が取れない。1月は0件、12月度も1件…何とかならないものか？是非改善して欲しい。	男性	70歳以上

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

コメント	性別	年齢
8F、受付嬢のみな様の明るい対応に満足しています。	男性	70歳以上
“お願い”使用料の支払を統一して欲しい。どこの施設からも支払出来るようお願いしたい。	男性	70歳以上
便利な場所で、使い勝手良く利用させて頂き感謝しています。	男性	70歳以上
利用料の支払は以前のように14日？迄に済ませておくシステムに戻して欲しい。窓口混雑防止と、15日に再予約のチャンスを与えて欲しい。	男性	70歳以上
全くありません。今後共よろしく願い申し上げます。	男性	70歳以上
この度は、市外にもかかわらず大変お世話になりました。	男性	70歳以上
駐車場利用が高い。図書館利用・講座利用時に高く使えない。	男性	70歳以上
音楽室2をよく利用しますが、空調ダクトから隣室のドラムの音が漏れてくるので、何とかしてほしい。	男性	70歳以上
利用者が多くなってきているのは良いが、予約がとれずらくなってきており、困っています。	男性	70歳以上
和室施設の増。	男性	70歳以上
いつも気持良く利用させていただいています。	男性	70歳以上
集会室の数が少ない。希望者の割合に対して交通が便利なので、利用希望者、会が多い。	男性	70歳以上
他のコミセンと比べる必要はないと思います。	男性	70歳以上
同グループが管理している他施設と比べて、困るところがある。	男性	70歳以上
とても清潔で、交通の便もよく、講座(古典文学講座)の内容も充実しており、全体として、利用性高く高品質な施設だと思います。	男性	70歳以上
駐車場がもっと使いやすいと嬉しい。	男性	70歳以上
たまに9Fホールを利用する折、例えばp.f移動等若い人(職員)の態度が随分ひどかったのが、少し改善されて来ましたが、更に市民に奉仕すると云う心を育てて貰いたいです。	男性	70歳以上
私は音楽室で録音する事が多いのですが、他ルーム(特にレクルーム)で終った集団がガヤガヤ騒ぎながら帰られるのには閉口します。音楽室及びレクルームに入る扉(ガラス)に注意書きをお願いします。又「録音中」の札が音楽室の扉に貼りつけられるようにして@けると助かります(浦和コミセンみたいに)。	男性	70歳以上
* 駅に接しているの、広範囲から利用しやすい。他は不便な施設も。* 永年に亘り、利用させていただいて、感謝しています。	男性	70歳以上
曜日、時間帯で競争率が異常に高い時がある。→市など公的機関が使用する時は最初から抽選申込不可となることが多い。公的機関は、役所の施設などを使うべき。一般市民優先で！！	男性	70歳以上

4

質問間クロス集計

4-1.利用手続きについて

Q5) 主に利用される部屋をお答えください。

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。

×

Q9S2)【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。b)利用手続き(予約など)がしやすい。

※下表は「あまりそう思わない」+「そう思わない」の割合の合計を示しています。

《 利用手続きに対する意見・要望(抜粋) 》

		計	■ あまりそう思わない	■ そう思わない
全体		13.0%	9.7%	3.2%
利用部屋別	集会室	11.5%	8.5%	3.0%*
	音楽室	13.1%	9.8%	3.3%*
	レクリエーションルーム	15.5%*	8.6%*	6.9%*
	多目的ホール	13.5%*	11.5%*	1.9%*
利用目的別	サークル活動	19.6%	15.4%	4.2%*
	発表会・講演会の開催	7.1%*	7.1%*	0.0%*
	イベントや講座への参加	10.0%*	8.0%*	2.0%*
	研修会	4.8%*	4.8%*	0.0%*
	学習会の開催	6.5%*	4.3%*	2.2%*
	市民活動・会議	11.8%*	5.9%*	5.9%*
	楽器等の練習	10.5%*	7.0%*	3.5%*
	その他	12.1%*	9.1%*	3.0%*

■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 (*5s未満)

コメント	性別	年齢
午前、午後、夜間の間の使っていない時間が1時間ありますが、ここが30分とかになって、もう少し細かく分かれていたら、予約が少し取りやすくなるのかも、と思います。	女性	40代
もっと予約がとりやすくなってほしい。	女性	40代
コロナ対策で、支払いが当日でよくなったのはありがたい。今後、前払いになると、他のコミセンで払うことが、こちらは出来ないの、そこが不便になると思う。	女性	50代
午後の予約時間を2部制にしてくれると予約がとれやすい。15:00~17:00は空きが多い。	女性	50代
この館だけのことではないが、予約をする画面で部屋を選んだ時に広さがわかるようにしてほしい。館を変えて予約しようと思っても部屋の広さがわからないので予備調査に時間がかかる。	女性	50代
講座の申込み:インターネットで全て出来るようにしてほしい。	女性	50代
予約しやすくしてほしい。	女性	50代
これ以上ない使いやすさ。ただ、今後はネット予約ができるようにしてほしい。	男性	30代
予約がとりにくい。人気ありすぎ。	男性	50代
音楽室を利用する者としての要望事項としては予約状況では「済」になっているのに拘わらず、空室になっていると思われるケースもあり、利用できるようにしてほしいと思います。	男性	60代

- 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』(15.5%)で、不満がやや高くなっている。
- 利用目的別では、『サークル活動』で「あまりそう思わない」と「そう思わない」の合計が19.6%と特に不満が高い。

5

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 集会室	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用しましたか。(○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	思わない	あまりそう思う	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	あまりそう思う	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	あまりそう思う	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で丁寧	→	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	あまりそう思う	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

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)

	→	→	→	→	→	
	→	→	→	→	→	
a) 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	→	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)

	→	→	→	→	→	
	→	→	→	→	→	
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♪あそぼ!、こわ〜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、リラクゼーションヨガ+セルフケア)	→	1	2	3	4	5
h) ひまわり大学 (楽しく読む古典文学講座、古文書解読講座)	→	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 (むさ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 (遺言書の作成講座、テレビジン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)

	→	→	→	→	
	→	→	→	→	
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願っています。