

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

2025年12月8日

ベックス株式会社



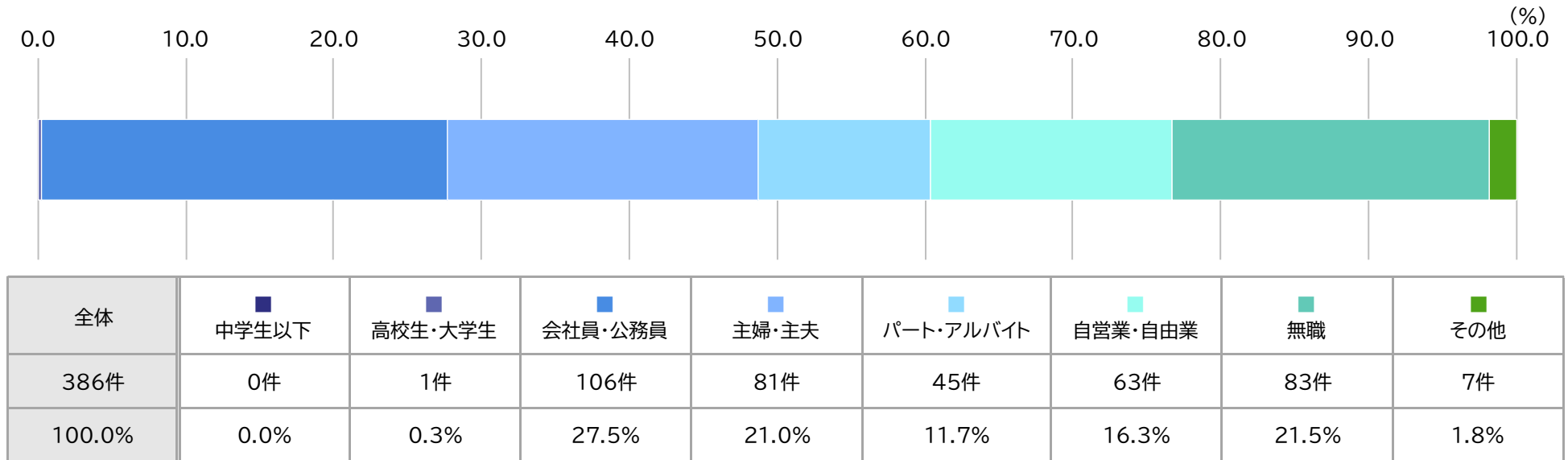
1. 調査概要	3
2. サマリー	7
3. 調査結果	10
4. 詳細分析	43
5. 参考資料(アンケート用紙)	46

1

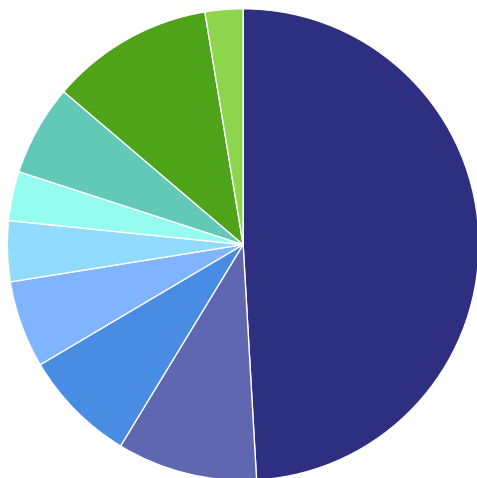
調査概要

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	2025年10月1日～10月31日 [31日間]
回収サンプル数	389件(有効回答数)
報告書の見方 (諸注意)	<ul style="list-style-type: none">・ 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。

《 職業 》

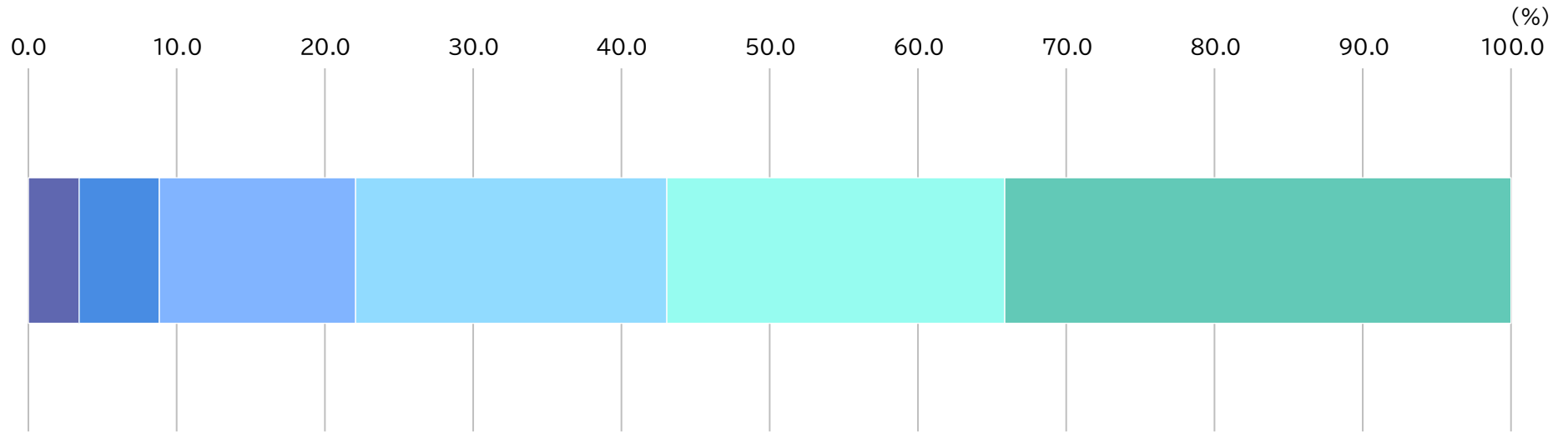


《 居住地 》



居住地	件数	割合 (%)
南区	189件	49.1%
浦和区	37件	9.6%
桜区	30件	7.8%
中央区	23件	6.0%
緑区	16件	4.2%
大宮区	13件	3.4%
その他の区	24件	6.2%
上記以外の埼玉県内	43件	11.2%
埼玉県外	10件	2.6%
回答者数	385件	100.0%

《 年齢 》



全体	■ 20歳未満	■ 20代	■ 30代	■ 40代	■ 50代	■ 60代	■ 70歳以上
386件	0件	13件	21件	51件	81件	88件	132件
100.0%	0.0%	3.4%	5.4%	13.2%	21.0%	22.8%	34.2%

2

サマリー

評価すべきところ

「総合満足度」はほぼ90%以上で満足と高い評価を得ている。
特に「施設・設備」、「職員」、「清掃や手入れの状況」の項目で90%以上の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いけるとよい。

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)」に対しては不満足の高割合がやや高くなっており、意見・要望についても様々な声があがっている。



利用手続き(予約など)については、様々な意見要望があげられているため、これらの内容を踏まえて、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98.0%と前回(98.1%)と同程度の高い評価を得ている。
⇒ P11、P34
- ・ 「施設・設備」、「職員」、「清掃や手入れの状況」の設問では、全ての項目で「満足」と「やや満足」の合計が9割以上となっており、質の高い満足度が得られている。 ⇒ P21~26

● 回答者は50代以上で8割を占める

- ・ 回答者の年代は、「70歳以上」(34.2%)が最も高く、次いで、「60代」が22.8%、「50代」が21.0%と続き、50代以上で約8割を占める。⇒ P12
- ・ 利用部屋別の年代別をみると、『70代以上』の「集会室」が全体より高くなっている。⇒ P15

● 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」(43.7%)、「楽器等の練習」(22.9%)が高く、次いで、「学習会の開催」(10.5%)の順に高い。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」が全体より顕著に高い。
⇒P16

● 利用手続きに関する意見・要望が多い

- ・ 利便性では『b)利用手続き(予約など)がしやすい』で不満の割合が2割程度と高い。⇒P19
- ・ 意見・要望として、利用料金の支払い方法に対する意見・要望が多い。⇒ P44~45

● SDGsに興味・関心があるは約8割

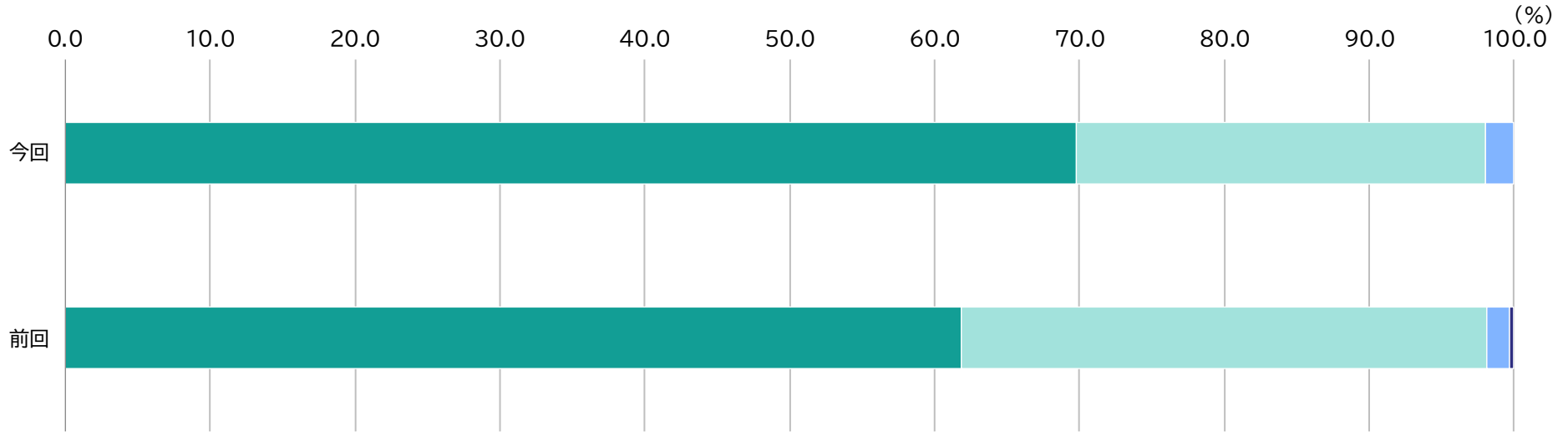
- ・ 「「SDGs」について、興味・関心がある。」で「そう思う+まあそう思う」は約8割(80.3%)である一方で、「講座・イベントごとに「SDGs」の目標が設定されていることを知っている。」は約5割にとどまる。⇒ P27

3

調查結果

3-1.総合満足度(経年比較)

Q18) 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。



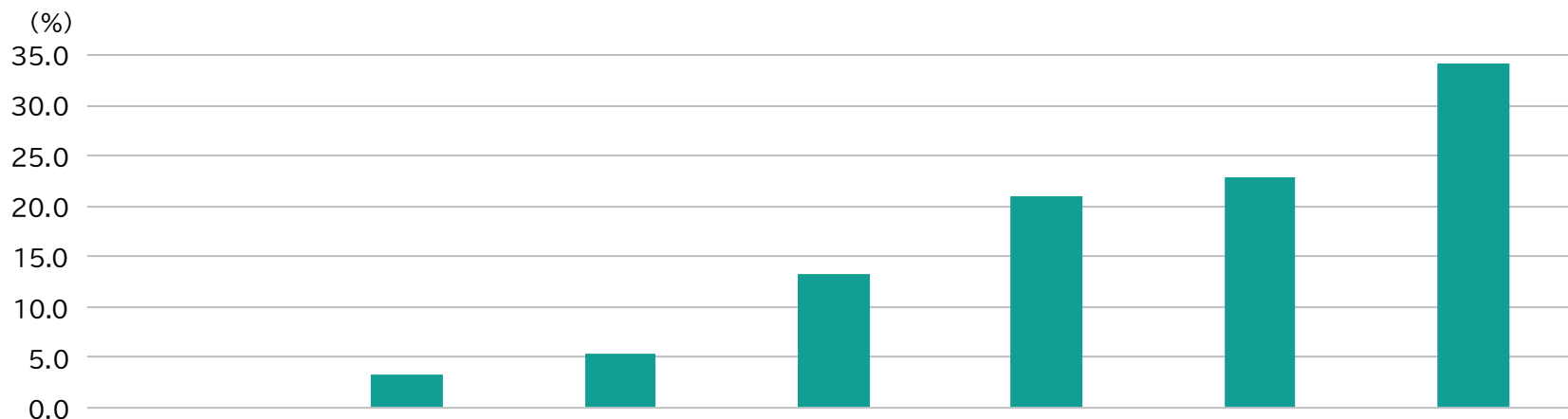
		回答者数	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満	TOP2 BOX	加重平均
経年比較	今回	357件	69.7%	28.3%	2.0%	0.0%	98.0%	3.68
	前回	380件	61.8%	36.3%	1.6%	0.3%	98.2%	3.60

※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98.0%を占めており、非常に高い満足度が得られている。
- 「不満」と回答した人は0.0%である。

Q1) あなたの年齢を教えてください。

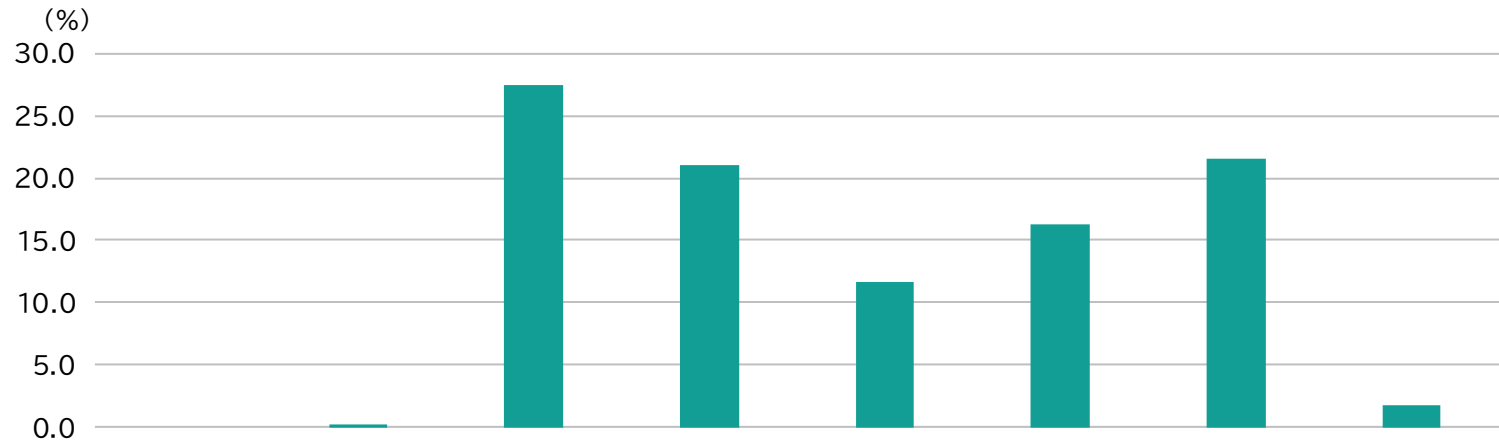


		回答者数	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
■ 全体		386件	0.0%	3.4%	5.4%	13.2%	21.0%	22.8%	34.2%
利用部屋別	集会室	189件	0.0%*	1.6%*	4.8%*	13.2%	18.0%	20.1%	42.3%
	音楽室	109件	0.0%*	5.5%*	7.3%*	11.0%	20.2%	27.5%	28.4%
	レクリエーションルーム	68件	0.0%*	5.9%*	5.9%*	13.2%*	30.9%	27.9%	16.2%
	多目的ホール	32件	0.0%*	0.0%*	3.1%*	12.5%*	25.0%*	18.8%*	40.6%

■ +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、「70歳以上」が34.2%で最も高く、次いで「60代」が22.8%、「50代」が21.0%が続いている。
- 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』の「70歳以上」が全体より低い。

Q2) あなたのご職業を教えてください。

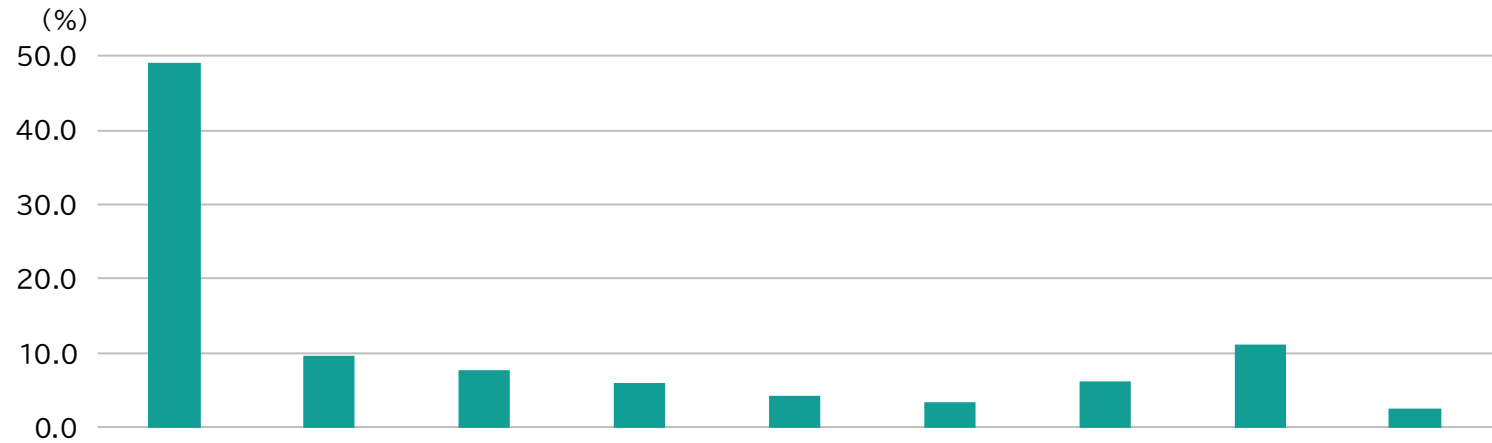


		回答者数	中学生以下	高校生・大学生	会社員・公務員	主婦・主夫	パート・アルバイト	自営業・自由業	無職	その他
■ 全体		386件	0.0%	0.3%	27.5%	21.0%	11.7%	16.3%	21.5%	1.8%
年代	40代以下	84件	0.0%*	1.2%*	59.5%	3.6%*	13.1%	22.6%	0.0%*	0.0%*
	50~60代	168件	0.0%*	0.0%*	31.5%	25.6%	14.9%	18.5%	8.9%	0.6%*
	70代以上	132件	0.0%*	0.0%*	1.5%*	26.5%	6.8%*	9.8%	50.8%	4.5%*
利用部屋別	集会室	189件	0.0%*	0.0%*	29.1%	18.0%	8.5%	18.5%	22.8%	3.2%*
	音楽室	109件	0.0%*	0.0%*	31.2%	22.0%	12.8%	7.3%*	25.7%	0.9%*
	レクリエーションルーム	68件	0.0%*	1.5%*	23.5%	33.8%	14.7%	19.1%	7.4%*	0.0%*
	多目的ホール	32件	0.0%*	0.0%*	18.8%*	15.6%*	21.9%*	18.8%*	25.0%*	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」が27.5%で最も高く、次いで、「無職」が21.5%、「主婦・主夫」が21.0%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「主婦・主夫」が全体より高い。

Q3) あなたのお住まいを教えてください。

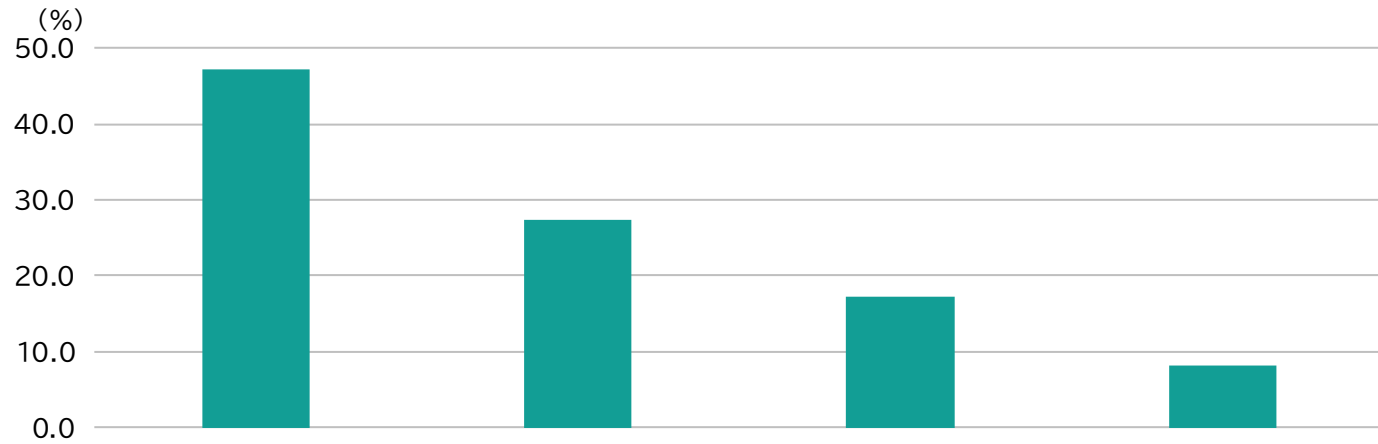


		回答者数	南区	浦和区	桜区	中央区	緑区	大宮区	その他の区	上記以外の埼玉県内	埼玉県外
■ 全体		385件	49.1%	9.6%	7.8%	6.0%	4.2%	3.4%	6.2%	11.2%	2.6%
年代	40代以下	84件	44.0%	10.7%*	8.3%*	8.3%*	1.2%*	3.6%*	3.6%*	14.3%	6.0%*
	50~60代	168件	50.6%	10.1%	7.7%	4.8%*	4.2%*	3.0%*	9.5%	7.7%	2.4%*
	70代以上	131件	51.1%	8.4%	7.6%	5.3%*	6.1%*	3.8%*	3.8%*	13.0%	0.8%*
利用部屋別	集会室	188件	38.8%	11.7%	9.0%	4.3%*	5.9%	4.8%*	8.0%	13.3%	4.3%*
	音楽室	109件	63.3%	8.3%*	7.3%*	8.3%*	3.7%*	0.9%*	1.8%*	6.4%*	0.0%*
	レクリエーションルーム	67件	53.7%	7.5%*	7.5%*	6.0%*	1.5%*	4.5%*	9.0%*	7.5%*	3.0%*
	多目的ホール	32件	53.1%	6.3%*	3.1%*	6.3%*	0.0%*	0.0%*	9.4%*	21.9%*	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49.1%で最も高く、次いで「上記以外の埼玉県内」が11.2%となっている。
- ▶ 利用部屋別では、『音楽室』は「南区」が全体より高いが、『集会室』は全体より低い。

Q4) 主に利用される部屋を教えてください。

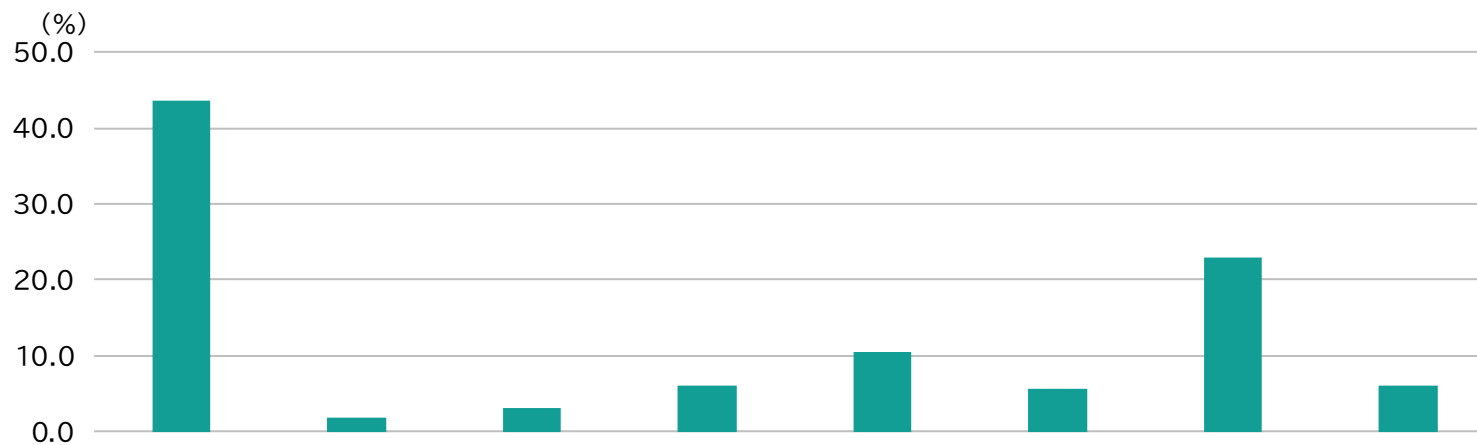


		回答者数	集会室	音楽室	レクリエーションルーム	多目的ホール
■ 全体		401件	47.1%	27.4%	17.2%	8.2%
年代	40代以下	85件	43.5%	30.6%	20.0%	5.9%*
	50~60代	178件	40.4%	29.2%	22.5%	7.9%
	70代以上	135件	59.3%	23.0%	8.1%	9.6%

■ +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47.1%で最も高く、次いで「音楽室」が27.4%、「レクリエーションルーム」が17.2%と続いている。
- 年代別では、『70代以上』の「集会室」が全体より高い。

Q5) 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。

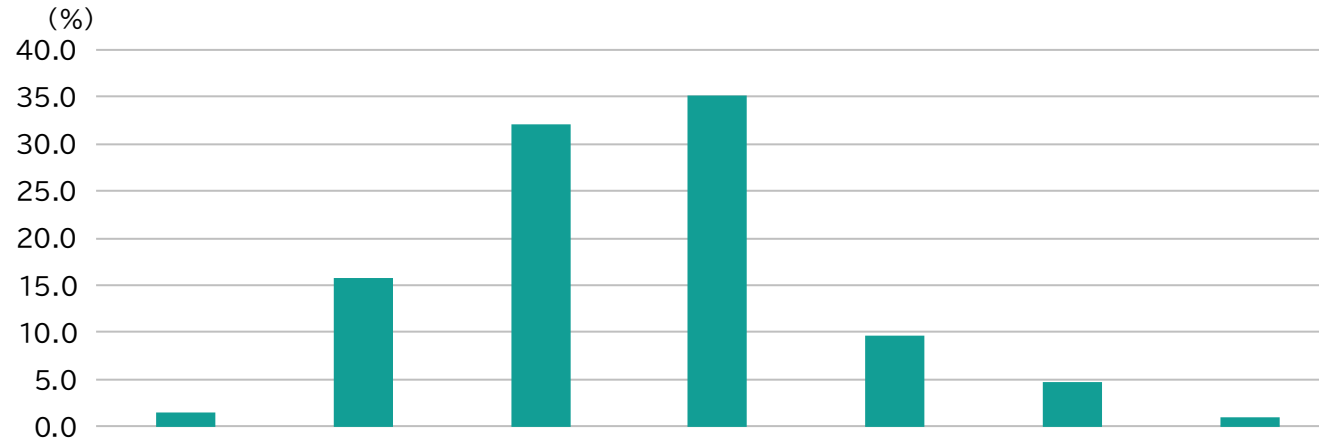


		回答者数	サークル活動	発表会・講演会の開催	イベントや講座への参加	研修会	学習会の開催	市民活動・会議	楽器等の練習	その他
■ 全体		389件	43.7%	1.8%	3.1%	6.2%	10.5%	5.7%	22.9%	6.2%
年代	40代以下	85件	32.9%	2.4%*	3.5%*	8.2%*	10.6%*	3.5%*	28.2%	10.6%*
	50～60代	169件	45.6%	1.8%*	4.1%*	7.1%	8.9%	6.5%	24.3%	1.8%*
	70代以上	132件	48.5%	1.5%*	1.5%*	3.8%*	12.9%	6.1%*	17.4%	8.3%
利用部屋別	集会室	189件	43.9%	2.1%*	2.6%*	12.2%	20.6%	11.6%	0.5%*	6.3%
	音楽室	110件	18.2%	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.9%*	0.0%*	79.1%	1.8%*
	レクリエーションルーム	69件	87.0%	0.0%*	1.4%*	0.0%*	2.9%*	0.0%*	1.4%*	7.2%*
	多目的ホール	33件	45.5%	9.1%*	18.2%*	3.0%*	0.0%*	0.0%*	6.1%*	18.2%*

■ +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、「サークル活動」が43.7%で最も高く、次いで「楽器等の練習」が22.9%、「学習会の開催」が10.5%と続いている。
- ▶ 年代別では、『40代以下』の「サークル活動」が全体より低い。
- ▶ 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』は「サークル活動」、『集会室』は「学習会の開催」がそれぞれ全体より高い。

Q6) 【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。

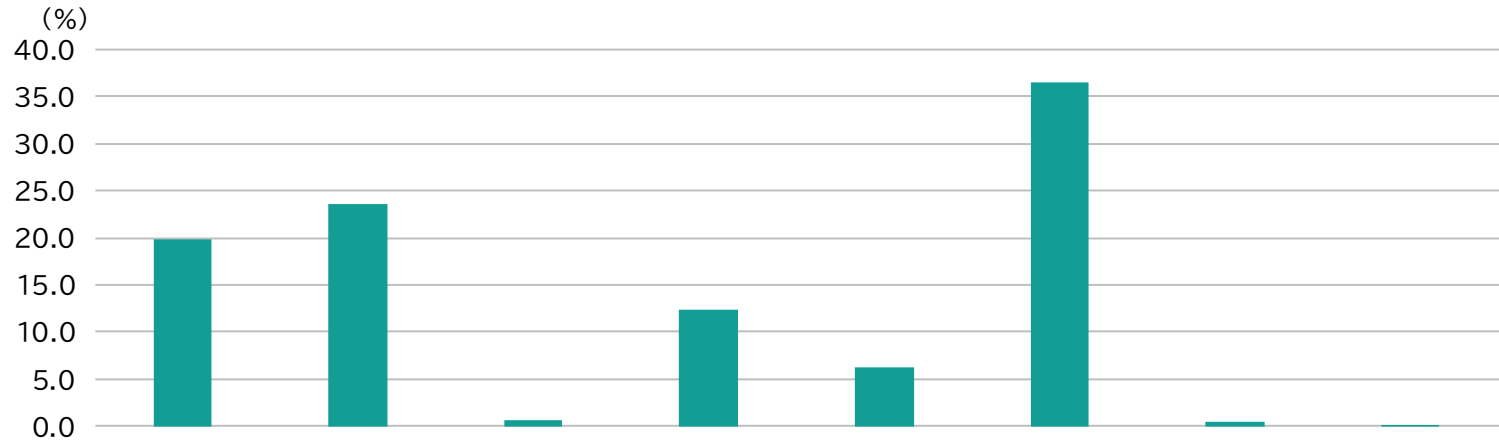


		回答者数	週3回以上	週に1~2回程度	月に2~3回程度	月1回程度	3ヶ月~4ヶ月に1回程度	年に1~2回程度	初めて	月に1回以上計
■ 全体		386件	1.6%	15.8%	32.1%	35.2%	9.6%	4.7%	1.0%	84.7%
年代	40代以下	85件	0.0%*	14.1%	29.4%	36.5%	12.9%	3.5%*	3.5%*	80.0%
	50~60代	167件	1.2%*	12.6%	37.7%	31.7%	9.6%	6.6%	0.6%*	83.2%
	70代以上	131件	3.1%*	21.4%	26.7%	38.2%	7.6%	3.1%*	0.0%*	89.3%
利用部屋別	集会室	189件	2.1%*	12.7%	21.2%	45.5%	11.6%	5.8%	1.1%*	81.5%
	音楽室	108件	1.9%*	21.3%	40.7%	27.8%	6.5%*	1.9%*	0.0%*	91.7%
	レクリエーションルーム	69件	0.0%*	18.8%	47.8%	24.6%	7.2%*	1.4%*	0.0%*	91.3%
	多目的ホール	33件	0.0%*	15.2%*	39.4%	9.1%*	15.2%*	18.2%*	3.0%*	63.6%

■ +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1回程度」が35.2%で最も高く、次いで「月に2~3回程度」が32.1%、「週に1~2回程度」が15.8%と続いている。
- ▶ 利用部屋別では、「月に1回以上計」をみると、『音楽室』が91.7%、次いで『レクリエーションルーム』が91.3%と高い。また、『レクリエーションルーム』は「月に2~3回程度」、『集会室』は「月1回程度」がそれぞれ全体より高い。

Q7) 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。

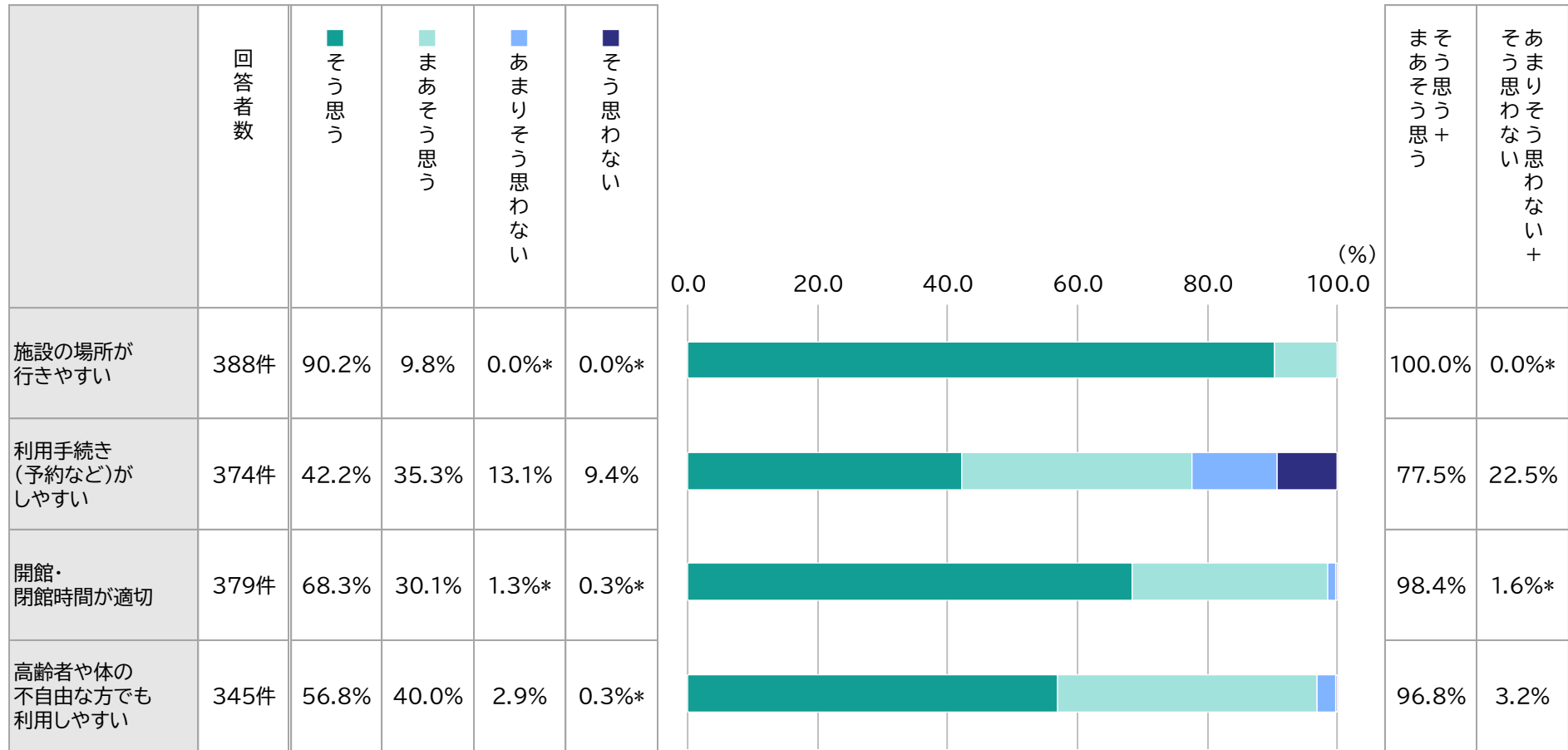


		回答者数	徒歩のみ	自転車	バイク	自家用車	バス	電車	タクシー	その他
■ 全体		474件	19.8%	23.6%	0.6%	12.4%	6.3%	36.5%	0.4%	0.2%
年代	40代以下	104件	13.5%	26.9%	1.0%*	10.6%	4.8%*	43.3%	0.0%*	0.0%*
	50~60代	202件	23.3%	23.3%	1.0%*	13.9%	4.0%*	33.7%	0.5%*	0.5%*
	70代以上	166件	19.3%	22.3%	0.0%*	12.0%	10.2%	35.5%	0.6%*	0.0%*
利用部屋別	集会室	227件	13.2%	20.3%	0.4%*	14.1%	5.7%	45.8%	0.4%*	0.0%*
	音楽室	131件	31.3%	22.1%	0.0%*	9.9%	8.4%	26.7%	0.8%*	0.8%*
	レクリエーションルーム	87件	20.7%	34.5%	1.1%*	6.9%*	5.7%*	31.0%	0.0%*	0.0%*
	多目的ホール	43件	16.3%*	25.6%	2.3%*	18.6%*	7.0%*	30.2%	0.0%*	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36.5%と最も高く、次いで、「自転車」が23.6%、「徒歩のみ」が19.8%。
- 年代別では、『40代以下』の「電車」(43.3%)が全体より高い。
- 利用部屋別では『音楽室』の「徒歩のみ」(31.3%)と全体より高い。

Q8) 【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。

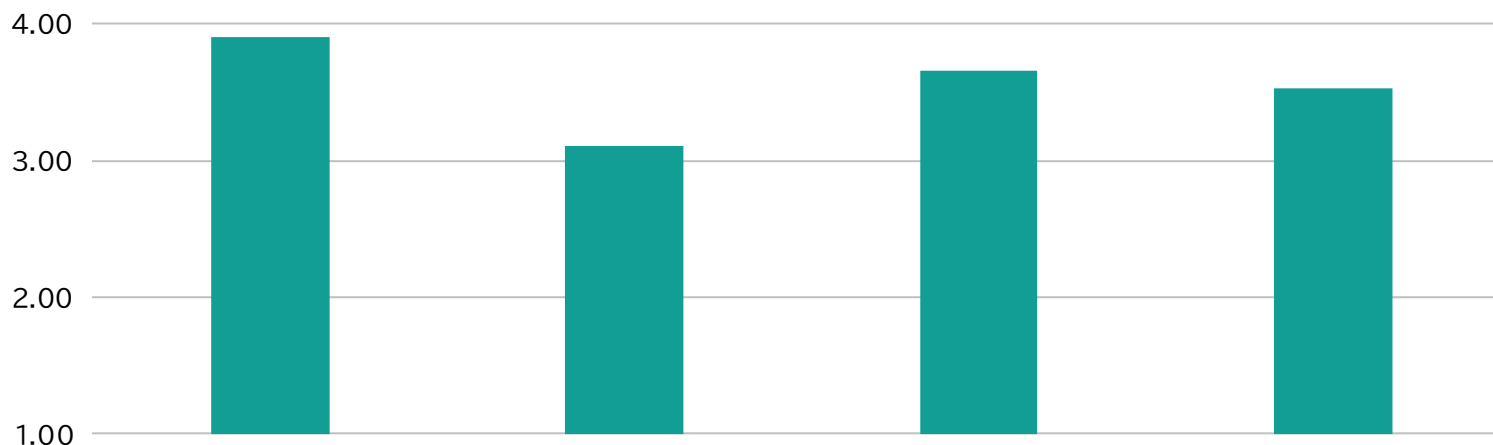


(*10s未満)

※回答「わからない」を除く。

- 4項目のうち3項目で、「そう思う」と「まあそう思う」の合計が9割を超え、非常に高い満足度が得られている。
- 『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22.5%と、他の項目と比べて不満が高い。

Q8)【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。



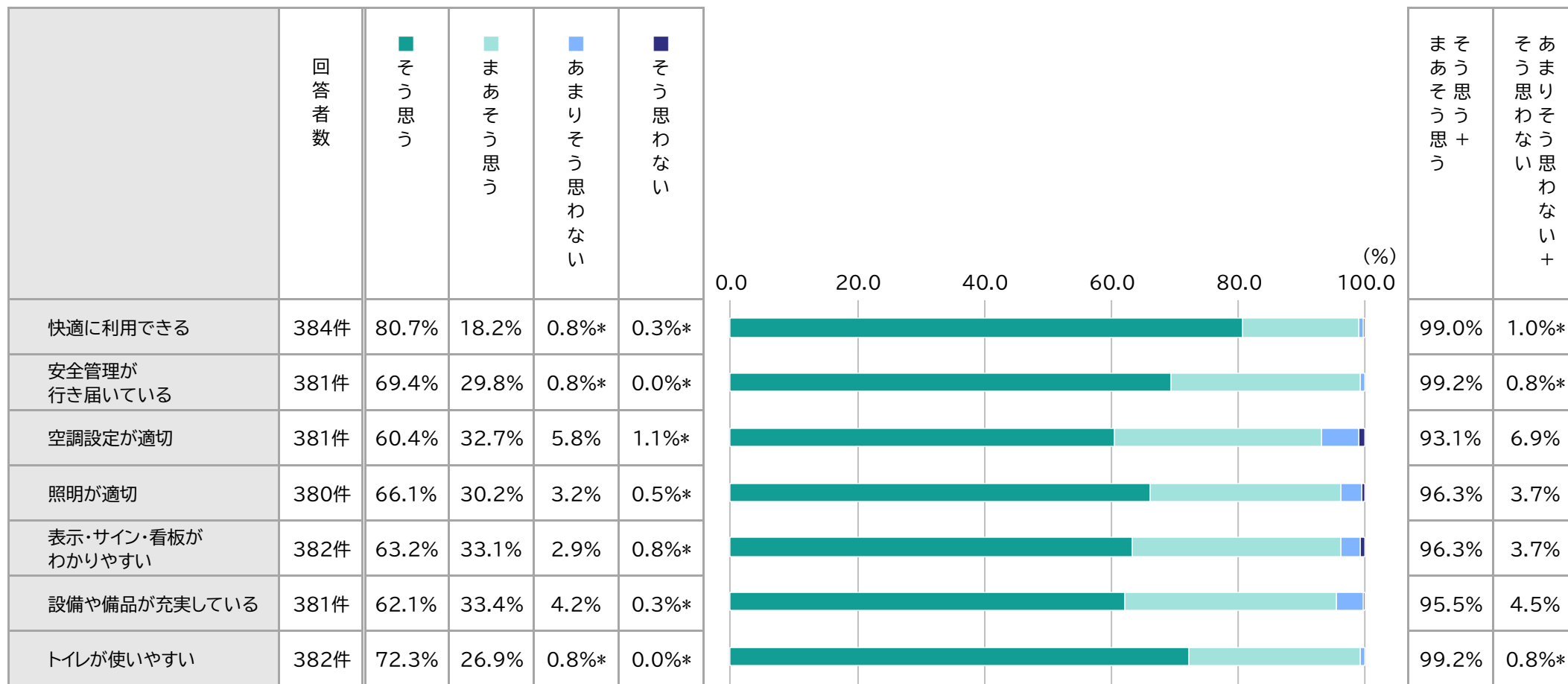
		施設の場所が行きやすい	利用手続き(予約など)がしやすい	開館・閉館時間が適切	高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい
■ 全体		3.90	3.10	3.66	3.53
年代	40代以下	3.87	2.99	3.73	3.59
	50~60代	3.93	3.18	3.65	3.49
	70代以上	3.89	3.09	3.63	3.56
利用部屋別	集会室	3.87	3.16	3.65	3.58
	音楽室	3.92	3.07	3.73	3.47
	レクリエーションルーム	3.91	2.98	3.59	3.46
	多目的ホール	3.94	3.13	3.50	3.39

※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3.90で最も高く、次いで「開館・閉館時間が適切」が3.66が続いている。
- ▶ 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』の「利用手続き(予約など)がしやすい」がやや低い評価となっている。

3-11.「施設・設備」の評価(単純集計)

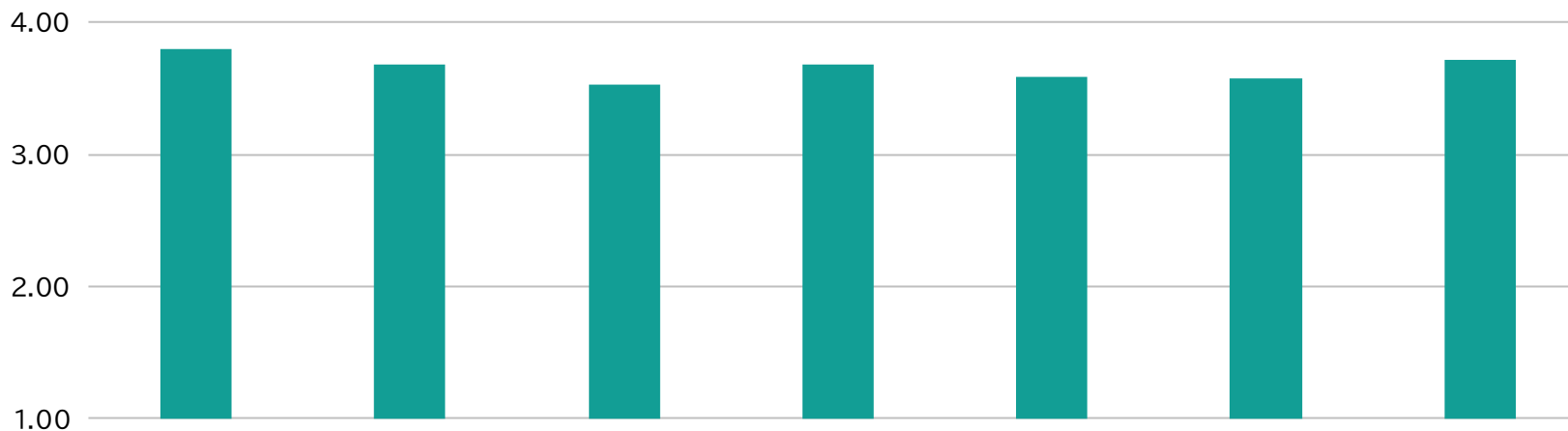
Q9)【武蔵浦和コミュニティセンター】の「施設・設備」についてはいかがでしたか。



(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

➤ 全ての項目において、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割を超えており、非常に高い満足度を示している。

Q9)【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。



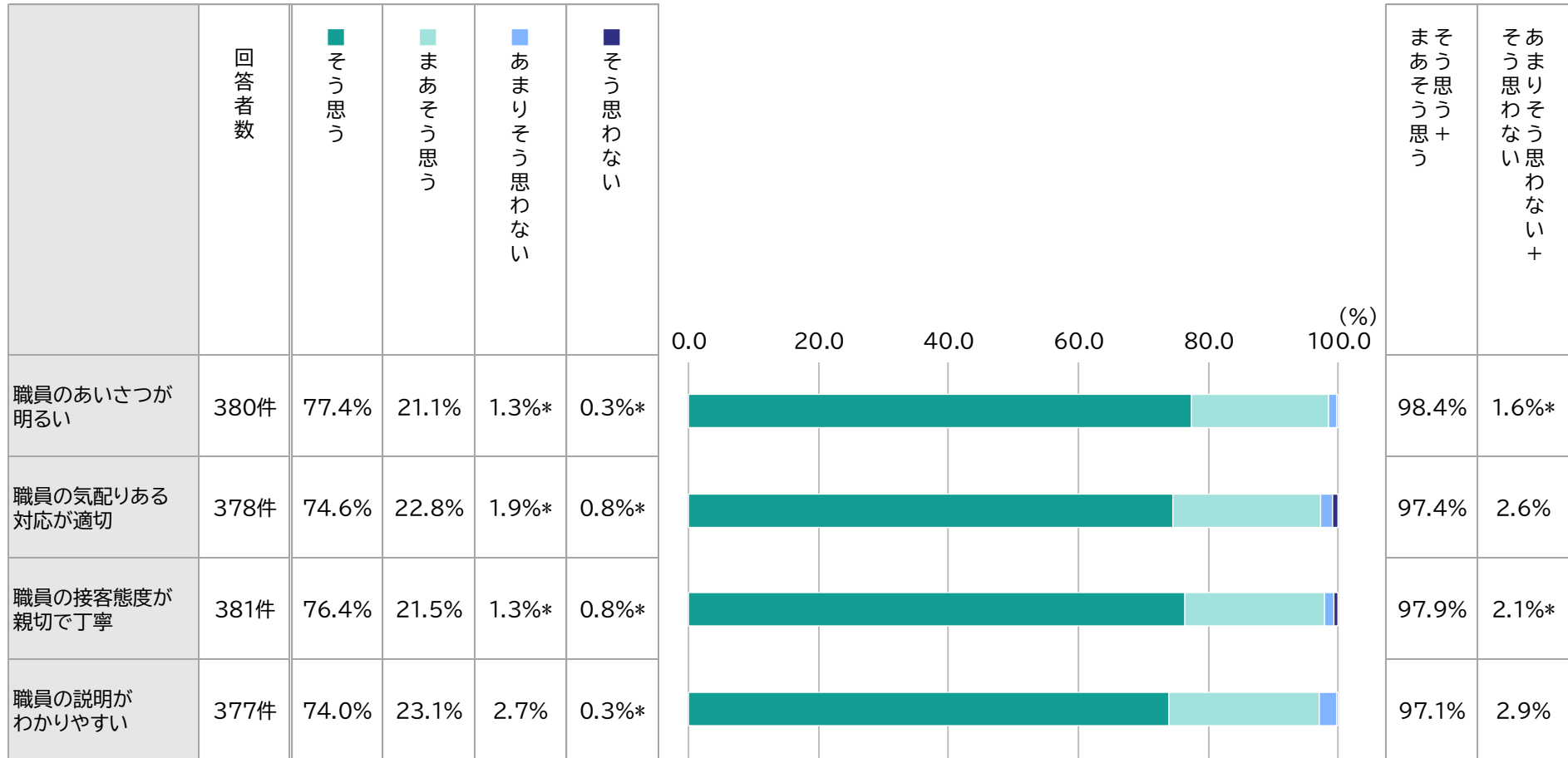
		快適に利用できる	安全管理が行き届いている	空調設定が適切	照明が適切	表示・サイン・看板がわかりやすい	設備や備品が充実している	トイレが使いやすい
■ 全体		3.79	3.69	3.53	3.69	3.59	3.57	3.72
年代	40代以下	3.87	3.77	3.62	3.77	3.74	3.73	3.83
	50～60代	3.77	3.66	3.45	3.66	3.52	3.52	3.67
	70代以上	3.77	3.67	3.57	3.67	3.58	3.54	3.71
利用部屋別	集会室	3.76	3.66	3.55	3.66	3.56	3.55	3.68
	音楽室	3.81	3.74	3.39	3.74	3.63	3.62	3.75
	レクリエーションルーム	3.79	3.64	3.66	3.64	3.58	3.52	3.72
	多目的ホール	3.84	3.61	3.58	3.61	3.55	3.58	3.74

※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

- ▶ 全体では、「快適に利用できる」が3.79で最も高く、次いで「トイレが使いやすい」が3.72が続いている。
- ▶ 年代別では、『40代以下』は全ての項目が全体より高い。

3-13.「職員」の評価(単純集計)

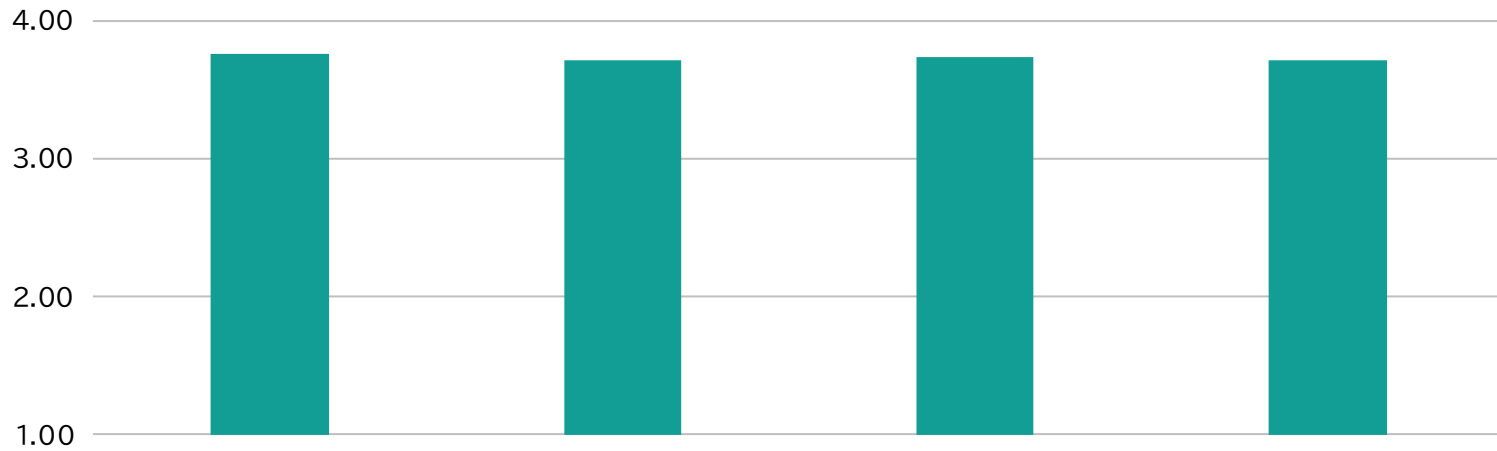
Q10)【武蔵浦和コミュニティセンター】の「職員」についてはいかがでしたか。



(*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」の比率の合計が9割を超え、非常に高い満足度が得られている。

Q10) 【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。



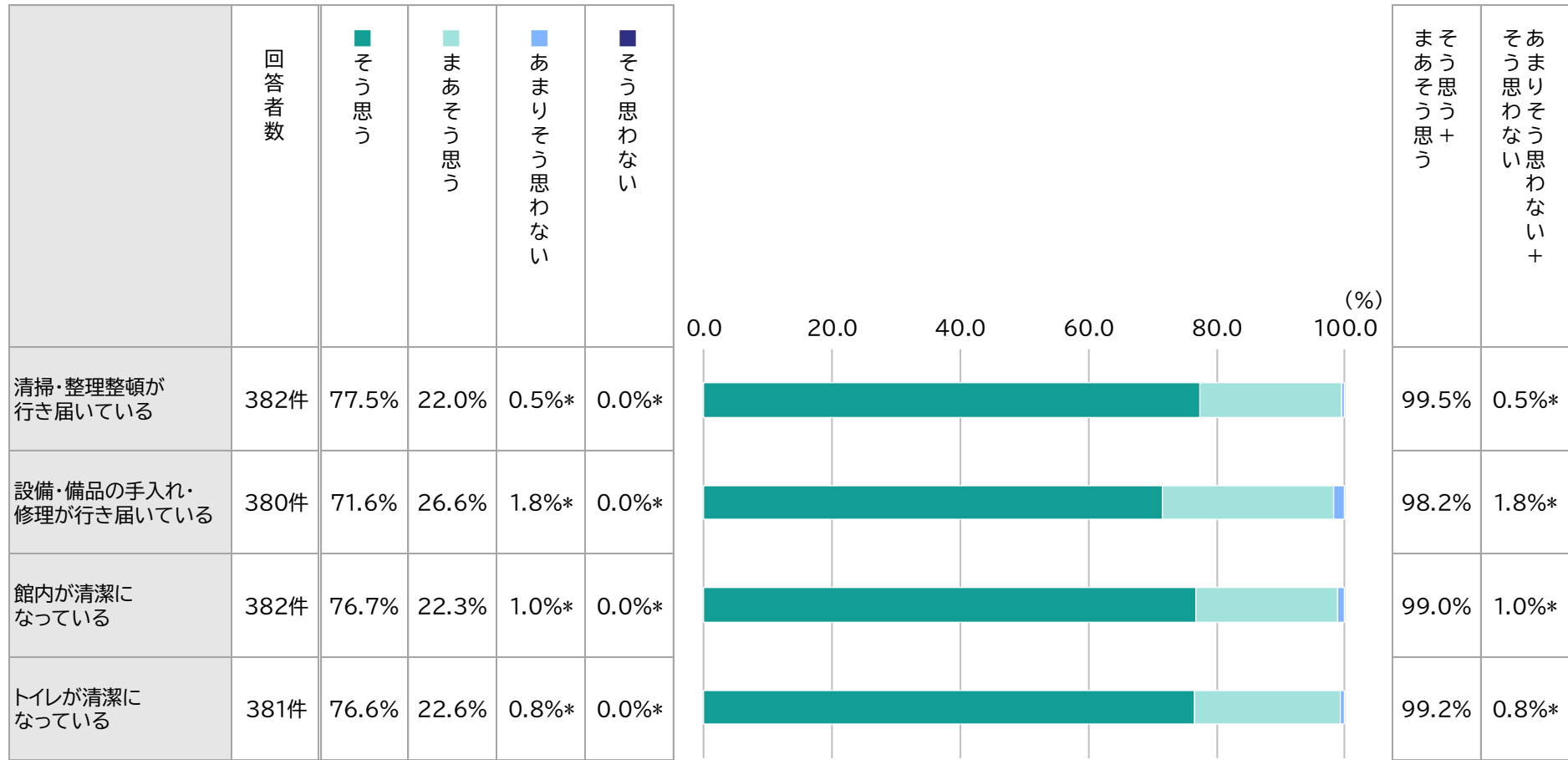
		職員のおいさつが明るい	職員気配りある対応が適切	職員接客態度が親切丁寧	職員説明がわかりやすい
■ 全体		3.76	3.71	3.73	3.71
年代	40代以下	3.84	3.85	3.82	3.78
	50~60代	3.76	3.70	3.73	3.69
	70代以上	3.69	3.64	3.70	3.70
利用部屋別	集会室	3.70	3.64	3.68	3.66
	音楽室	3.83	3.83	3.84	3.80
	レクリエーションルーム	3.73	3.67	3.65	3.61
	多目的ホール	3.73	3.70	3.77	3.70

※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

- 全体では、「職員のおいさつが明るい」が3.76で最も高く、次いで「職員接客態度が親切丁寧」が3.73が続いている。
- 年代別では、『40代以下』は全ての項目が全体より高い。
- 利用部屋別では、『音楽室』は全ての項目が全体より高い。

3-15.「清掃や手入れの状況」の評価(単純集計)

Q11)【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。

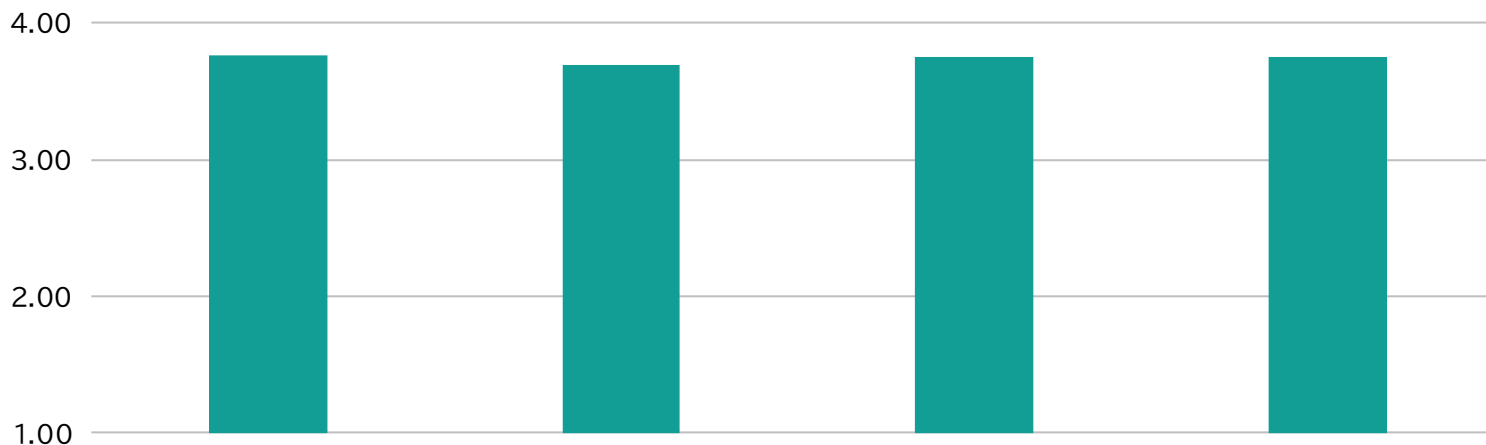


(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

➤ 全ての項目において、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割を超え、非常に高い満足度が得られている。

3-16.「清掃や手入れの状況」の評価(クロス集計)

Q11)【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。

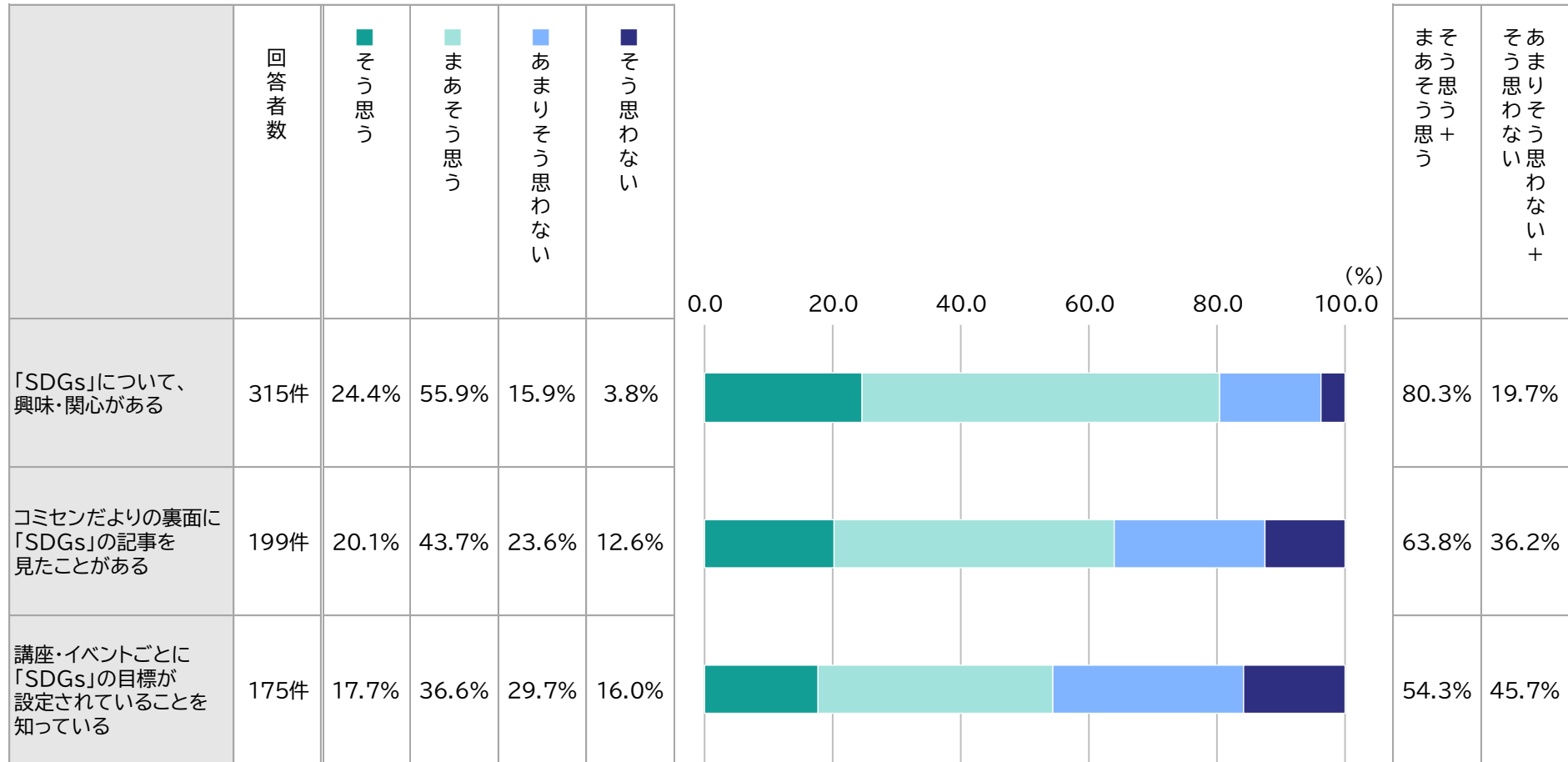


		清掃・整理整頓が行き届いている	設備・備品の手入れ・修理が行き届いている	館内が清潔になっている	トイレが清潔になっている
■ 全体		3.77	3.70	3.76	3.76
年代	40代以下	3.82	3.81	3.82	3.84
	50～60代	3.75	3.65	3.72	3.71
	70代以上	3.77	3.69	3.78	3.78
利用部屋別	集会室	3.76	3.69	3.74	3.76
	音楽室	3.75	3.69	3.80	3.75
	レクリエーションルーム	3.78	3.69	3.74	3.74
	多目的ホール	3.80	3.67	3.73	3.73

※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、「清掃・整理整頓が行き届いている」が3.77で最も高い。
- ▶ 年代別では、『40代以下』は全ての項目が全体より高い。

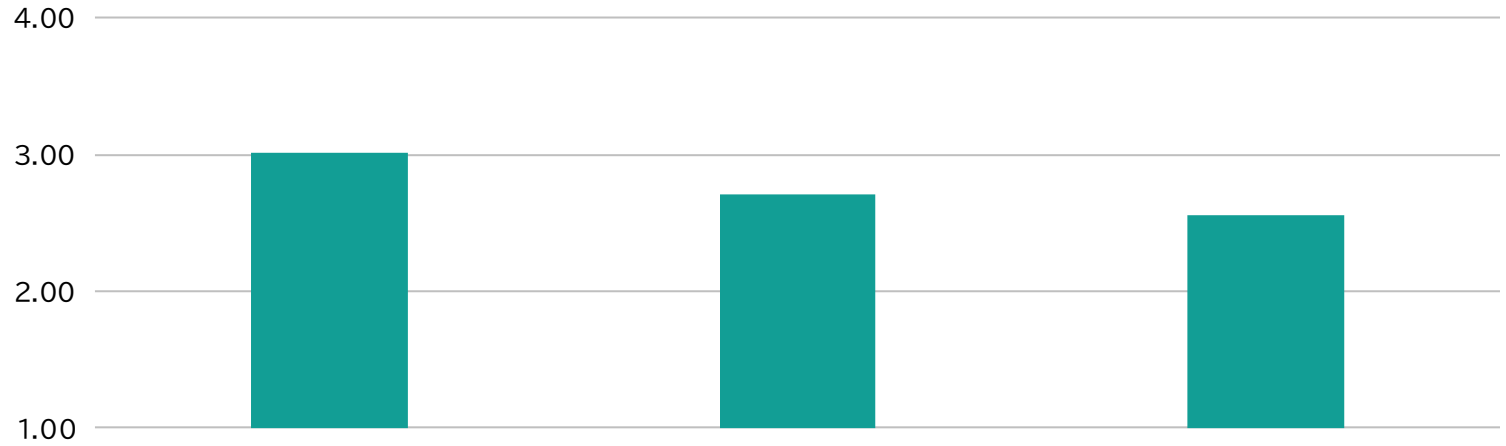
Q12)【武蔵浦和コミュニティセンター】の「SDGs推進」についてはいかがでしたか。



(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

- ▶ 『「SDGs」について、興味・関心がある』は、「そう思う+まあそう思う」が約8割という結果となっている。
- ▶ 一方で、『コミセンだよりの裏面に「SDGs」の記事を見たことがある』や『講座・イベントごとに「SDGs」の目標が設定されていることを知っている』は5～6割程度にとどまっている。

Q12) 【武蔵浦和コミュニティセンター】の「SDGs推進」についてはいかがでしたか。



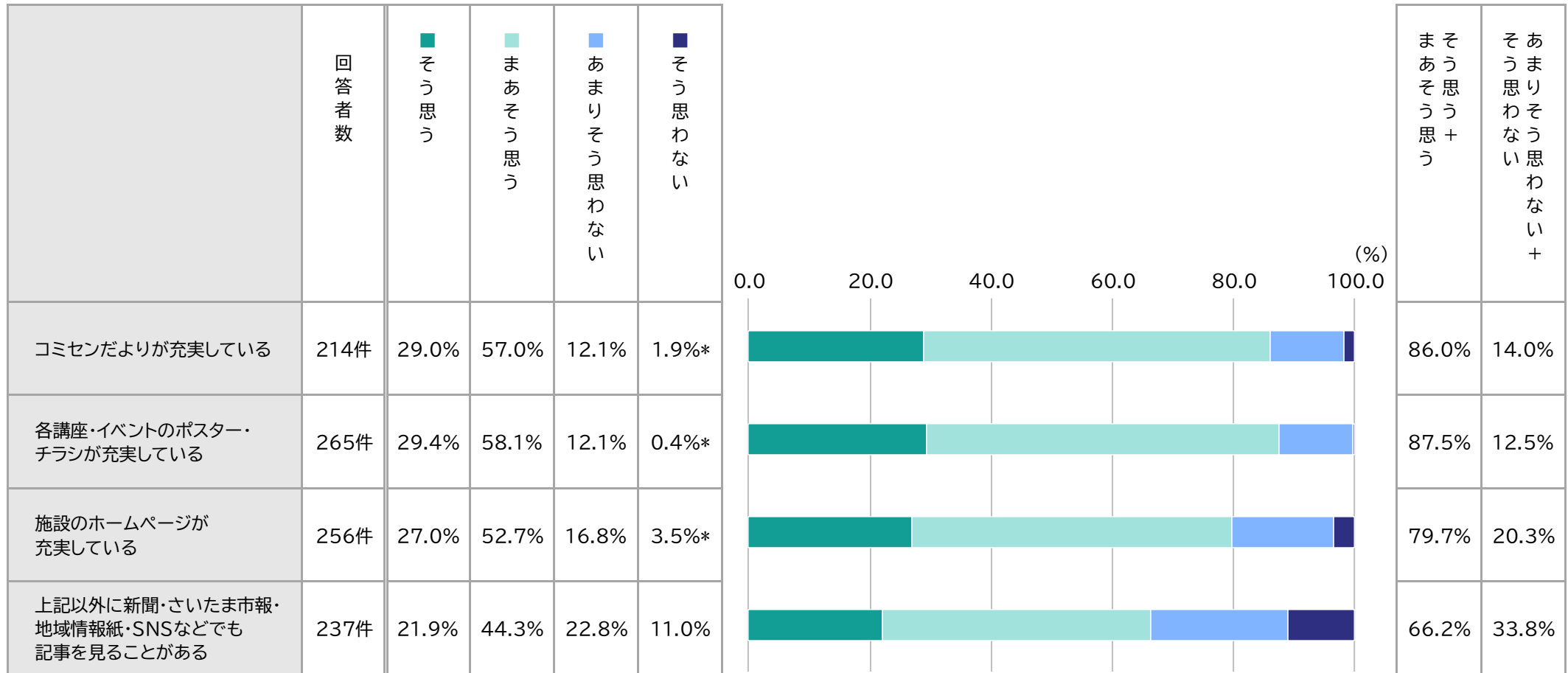
		「SDGs」について、興味・関心がある	コミセンだよりの裏面に「SDGs」の記事を見たことがある	講座・イベントごとに「SDGs」の目標が設定されていることを知っている
■ 全体		3.01	2.71	2.56
年代	40代以下	2.89	2.43	2.20
	50～60代	2.99	2.67	2.51
	70代以上	3.10	2.92	2.81
利用部屋別	集会室	3.02	2.75	2.65
	音楽室	2.93	2.57	2.36
	レクリエーションルーム	3.03	2.69	2.47
	多目的ホール	3.08	2.81	2.47

※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

- 『「SDGs」について、興味・関心がある』が3.0を超えているが、他の2項目は3.0未満となっている。
- 年代別では、『70代以上』は全ての項目が全体より高い。
- 利用施設別では、『音楽室』は全ての項目が全体より低い。

3-19.「情報提供」の評価(単純集計)

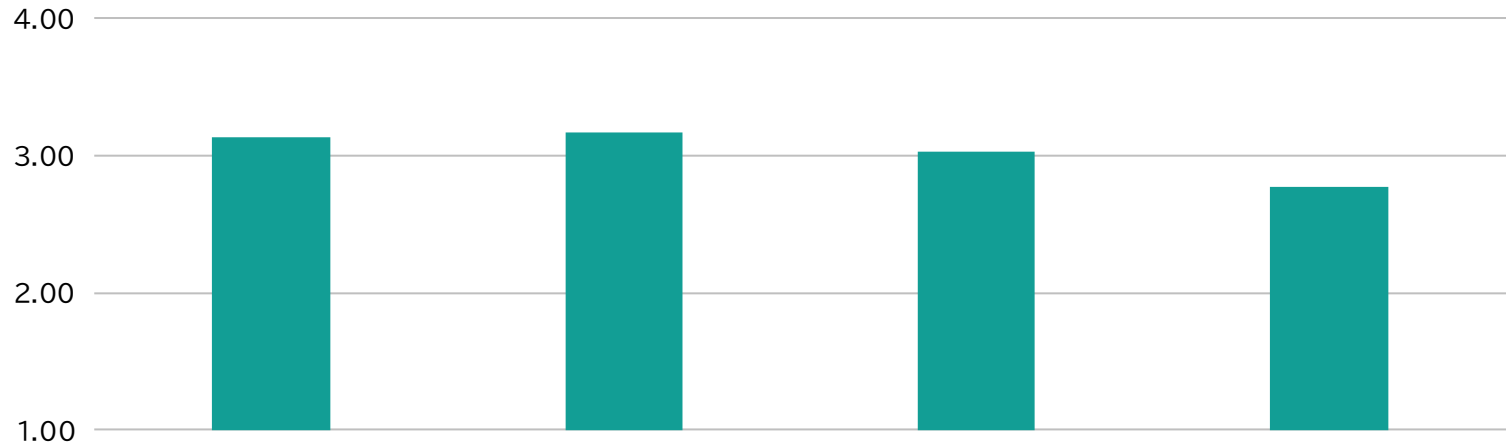
Q13)【武蔵浦和コミュニティセンター】の「情報提供」についてはいかがでしたか。



(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

- 4項目のうち2項目で、「そう思う」+「まあそう思う」の合計が8割を超えている。
- 一方で、『上記以外に新聞・さいたま市報・地域情報紙・SNSなどでも記事を見ることがある』において、「そう思う」+「まあそう思う」の合計は約6割にとどまっている。

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。

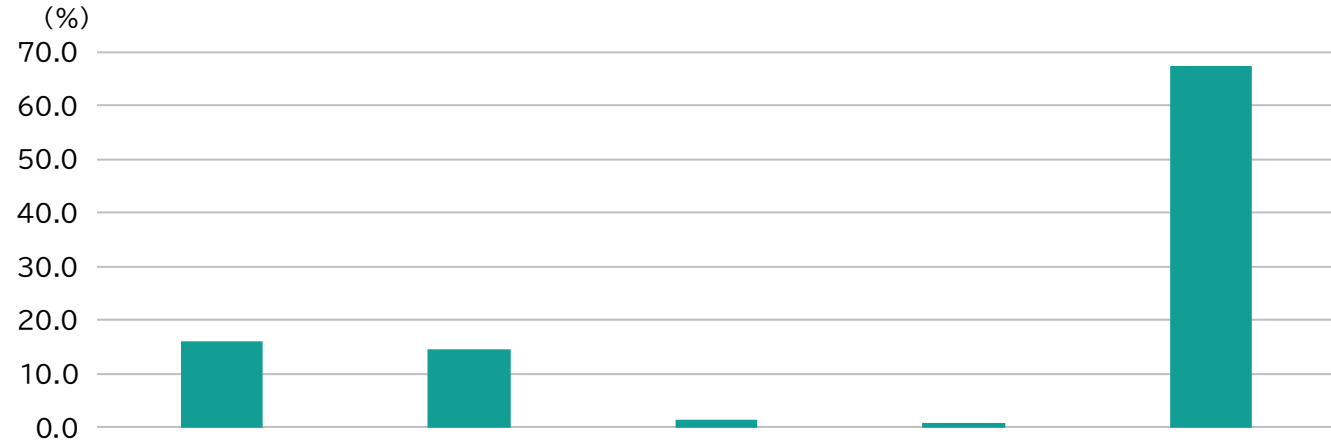


		コミセンだよりが充実している	各講座・イベントのポスター・チラシが充実している	施設のホームページが充実している	上記以外に新聞・さいたま市報・地域情報紙・SNSなどでも記事を見ることがある
■ 全体		3.13	3.17	3.03	2.77
年代	40代以下	3.23	3.31	3.11	2.82
	50～60代	3.03	3.02	2.89	2.56
	70代以上	3.20	3.27	3.18	3.00
利用部屋別	集会室	3.16	3.15	3.04	2.82
	音楽室	3.12	3.21	2.93	2.68
	レクリエーションルーム	3.02	3.15	3.14	2.61
	多目的ホール	3.10	3.13	2.90	2.77

※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

- 全体では、「各講座・イベントのポスター・チラシが充実している」が3.17と最も高い。
- 年代別では、『50～60代』は全ての項目が全体より低い。

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。ご参加いただいた講座・イベントについてどの程度満足されましたか。あてはまるものを1つ選んでください。

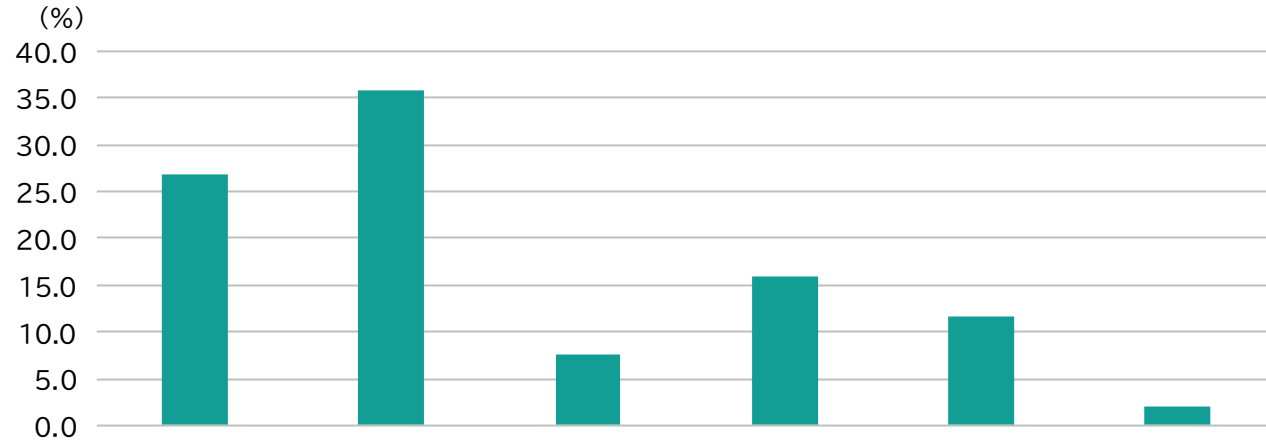


		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満	参加したことがない
■ 全体		374件	16.0%	14.4%	1.3%	0.8%	67.4%
年代	40代以下	79件	15.2%	10.1%*	0.0%*	0.0%*	74.7%
	50~60代	164件	13.4%	14.0%	0.6%*	0.6%*	71.3%
	70代以上	128件	20.3%	18.0%	3.1%*	1.6%*	57.0%
利用部屋別	集会室	181件	17.7%	14.4%	1.7%*	1.1%*	65.2%
	音楽室	108件	14.8%	13.0%	1.9%*	0.0%*	70.4%
	レクリエーションルーム	65件	10.8%*	15.4%	0.0%*	0.0%*	73.8%
	多目的ホール	30件	23.3%*	16.7%*	0.0%*	0.0%*	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 (*10s未満)

- 全体では、「参加したことがない」が67.4%で最も高く、次いで「満足」が16.0%、「やや満足」が14.4%と続いている。
- 年代別では、『70代以上』の「参加したことがない」が全体より低い。

Q15) 【武蔵浦和コミュニティセンター】の講座・イベントに申込をする際、参考にしたものは何ですか？以下の項目のうち、あてはまるものをすべて選んでください。

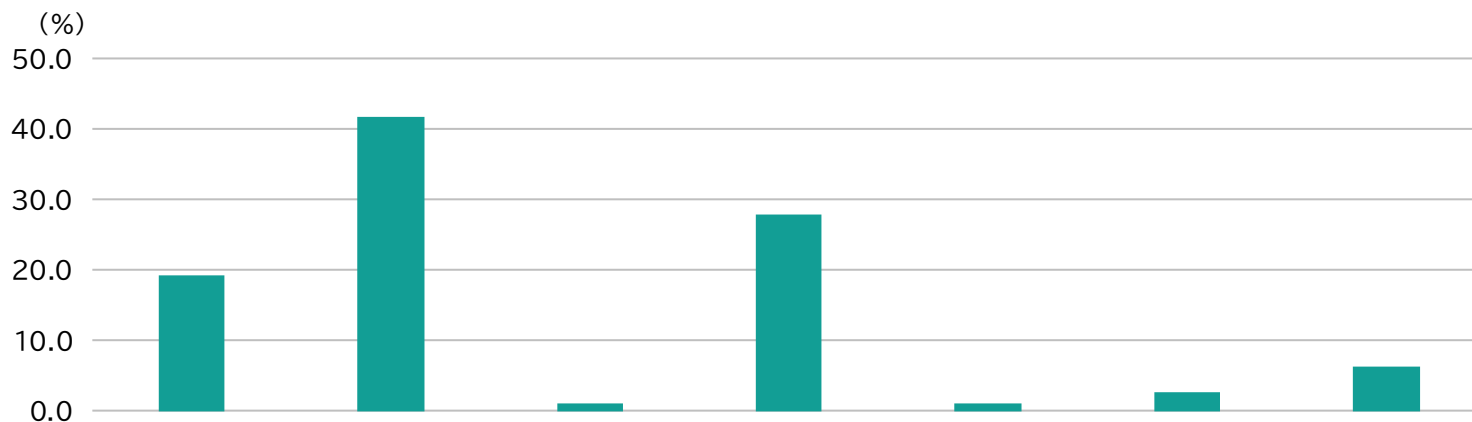


		回答者数	コミセンだより	講座・イベントのポスター・チラシ	サウスピアHP	さいたま市報・地域情報誌	友人・知人からの口コミ	その他
■ 全体		145件	26.9%	35.9%	7.6%	15.9%	11.7%	2.1%
年代	40代以下	15件	13.3%*	60.0%*	6.7%*	0.0%*	20.0%*	0.0%*
	50～60代	63件	23.8%	39.7%	7.9%*	19.0%	6.3%*	3.2%*
	70代以上	65件	33.8%	26.2%	6.2%*	16.9%	15.4%	1.5%*
利用部屋別	集会室	69件	31.9%	17.4%	8.7%*	23.2%	17.4%	1.4%*
	音楽室	39件	15.4%*	66.7%	2.6%*	5.1%*	7.7%*	2.6%*
	レクリエーションルーム	23件	30.4%*	39.1%*	8.7%*	17.4%*	4.3%*	0.0%*
	多目的ホール	19件	36.8%*	42.1%*	10.5%*	5.3%*	5.3%*	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、「講座・イベントのポスター・チラシ」が35.9%で最も高く、次いで、「コミセンだより」が26.9%、「さいたま市報・地域情報誌」が15.9%が続いている。
- ▶ 利用部屋別では、『音楽室』は「講座・イベントのポスター・チラシ」が全体より高い。

Q16) Q14で「5 参加していないのでわからない」に○をつけた方へ、お伺いします。
それらの講座・イベントに参加しなかった理由について、あてはまるものをすべて選んでください。

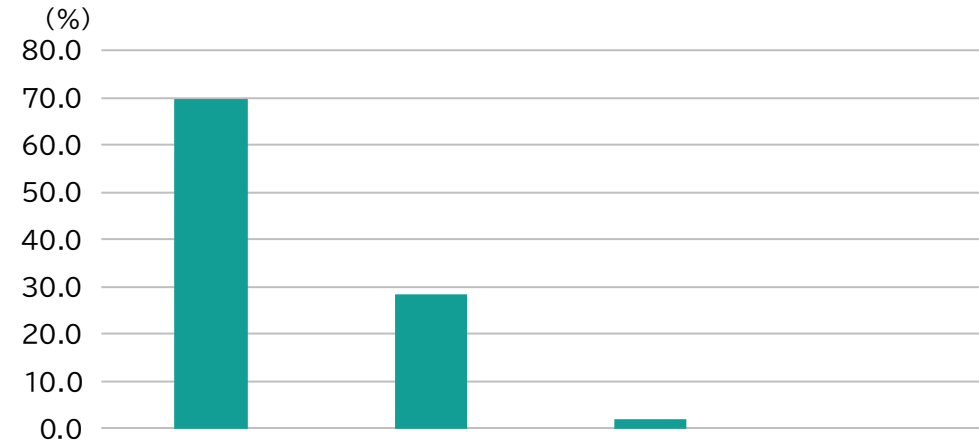


		回答者数	内容に興味・関心がない	日時の都合が合わない	参加費が適切でなかった	講座・イベントが開催されることを知らなかった	予約申込の時間帯・方法が適切でなかった	申ししたが、抽選に外れてしまった	その他
■ 全体		301件	19.3%	41.9%	1.0%	27.9%	1.0%	2.7%	6.3%
年代	40代以下	71件	22.5%	38.0%	0.0%*	31.0%	0.0%*	2.8%*	5.6%*
	50～60代	136件	19.1%	40.4%	1.5%*	30.1%	0.7%*	2.2%*	5.9%*
	70代以上	89件	15.7%	48.3%	1.1%*	21.3%	2.2%*	3.4%*	7.9%*
利用部屋別	集会室	144件	18.8%	40.3%	1.4%*	30.6%	1.4%*	0.7%*	6.9%
	音楽室	89件	27.0%	36.0%	1.1%*	21.3%	1.1%*	3.4%*	10.1%*
	レクリエーションルーム	55件	7.3%*	50.9%	0.0%*	34.5%	0.0%*	5.5%*	1.8%*
	多目的ホール	20件	15.0%*	50.0%	0.0%*	20.0%*	0.0%*	5.0%*	10.0%*

■ +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、「日時の都合が合わない」が41.9%で最も高く、次いで「講座・イベントが開催されることを知らなかった」が27.9%、「内容に興味・関心がない」が19.3%が続いている。

Q18) 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。



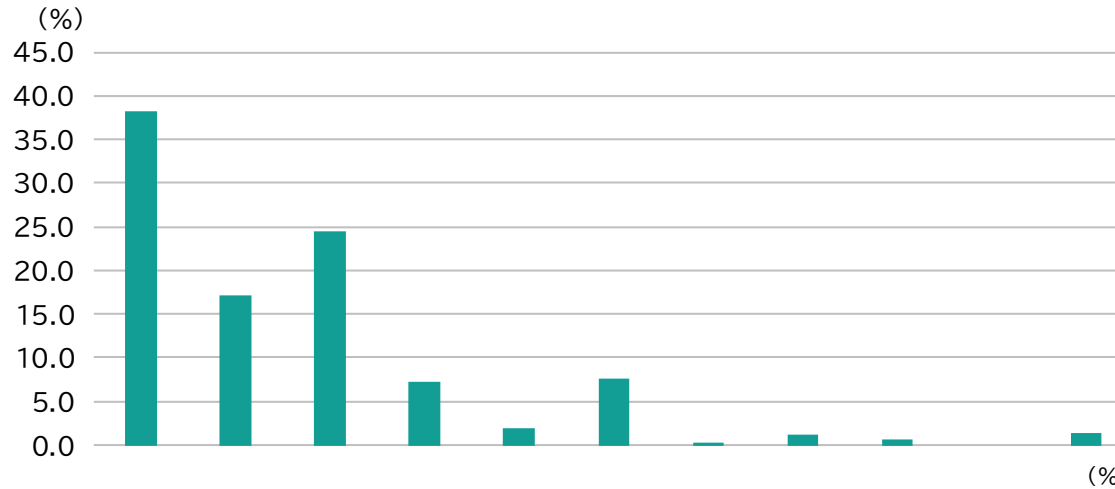
		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満	満足+やや満足	やや不満+不満
■ 全体		357件	69.7%	28.3%	2.0%	0.0%	98.0%	2.0%*
年代	40代以下	78件	78.2%	20.5%	1.3%*	0.0%*	98.7%	1.3%*
	50~60代	160件	75.0%	23.1%	1.9%*	0.0%*	98.1%	1.9%*
	70代以上	118件	57.6%	39.8%	2.5%*	0.0%*	97.5%	2.5%*
利用部屋別	集会室	169件	67.5%	29.6%	3.0%*	0.0%*	97.0%	3.0%*
	音楽室	108件	73.1%	25.0%	1.9%*	0.0%*	98.1%	1.9%*
	レクリエーションルーム	63件	69.8%	30.2%	0.0%*	0.0%*	100.0%	0.0%*
	多目的ホール	28件	67.9%	32.1%*	0.0%*	0.0%*	100.0%	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、「満足」と「やや満足」の合計は98.0%で、非常に高い満足度となっている。
- ▶ 年代別では、『70代以上』は「満足」が全体より低い。

3-25. 推奨意向(ネットプロモータースコア:NPS)

Q19) 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	(%)			NPS
														推奨者	中立者	批判者	
■ 全体		356件	38.2	17.1	24.4	7.3	2.0	7.6	0.3	1.1	0.6	0.0	1.4	55.3	31.7	12.9*	42.4
年代	40代以下	78件	47.4	7.7*	28.2	7.7*	3.8*	3.8*	0.0*	0.0*	1.3*	0.0*	0.0*	55.1*	35.9	9.0*	46.2
	50~60代	161件	36.6	19.3	24.2	8.1	1.2*	6.2	0.6*	2.5*	0.6*	0.0*	0.6*	55.9*	32.3	11.8*	44.1
	70代以上	116件	34.5	20.7	22.4	6.0*	0.9*	12.1	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	3.4*	55.2	28.4	16.4*	38.8
利用部屋別	集会室	170件	37.1	17.1	25.3	10.6	0.0*	8.2	0.6*	0.0*	0.6*	0.0*	0.6*	54.1	35.9	10.0*	44.1
	音楽室	108件	37.0	18.5	23.1	3.7*	4.6*	6.5*	0.0*	2.8*	0.0*	0.0*	3.7*	55.6*	26.9	17.6*	38.0
	レクリエーションルーム	63件	38.1	14.3*	25.4	7.9*	3.2*	7.9*	0.0*	1.6*	1.6*	0.0*	0.0*	52.4*	33.3	14.3*	38.1
	多目的ホール	28件	35.7	25.0*	17.9*	7.1*	3.6*	10.7*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	60.7*	25.0	14.3*	46.4

■ +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)

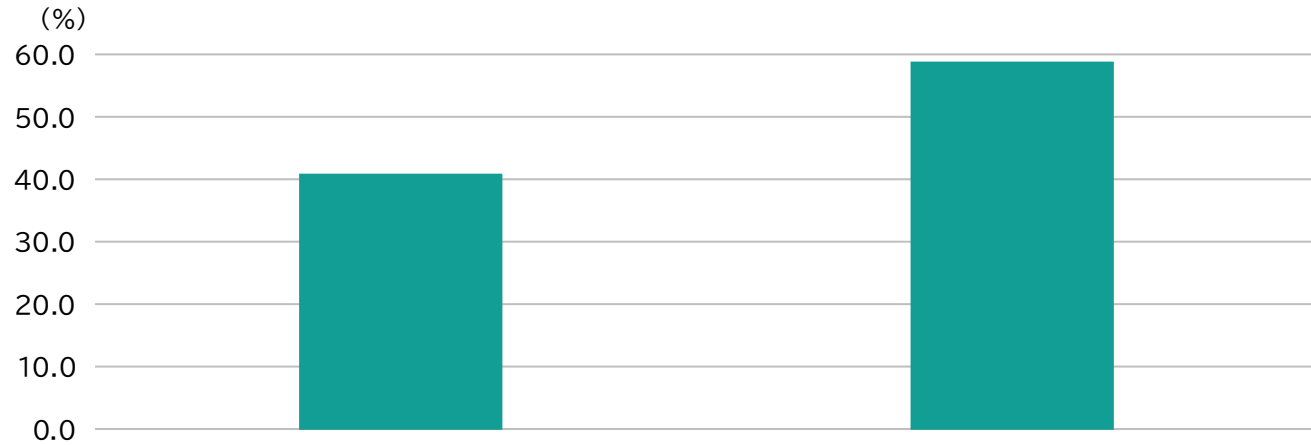
※ 10点~0点: 推奨意向の有無を0~10点(「薦める可能性が非常に高い=10点」~「薦める可能性がまったくない=0点」)の11段階としたときの点数

※ 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38.2%が最も高い。
- ▶ ネットプロモータースコア(NPS)は、全体で42.4となっている。

Q21) 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		356件	41.0%	59.0%
年代	40代以下	77件	37.7%	62.3%
	50~60代	163件	39.3%	60.7%
	70代以上	115件	45.2%	54.8%
利用部屋別	集会室	169件	34.3%	65.7%
	音楽室	107件	55.1%	44.9%
	レクリエーションルーム	65件	38.5%	61.5%
	多目的ホール	27件	33.3%*	66.7%

■ +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・アイルグループの管理・運営に対する認知度は、全体で「知っている」が41.0%となっている。
- 利用部屋別では、『音楽室』は「知っている」が55.1%で全体より高い。

Q22) 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。

No	コメント	年代	利用する部屋
004	これ迄通り、運営を続けて下さい。お世話になります。	70歳以上	音楽室
014	9Fホールが利用されている時は、音が大きくくつろげない。せめて扉を閉めて利用してもらえると、ロビーで静かになると思います。館側から、利用マナーとして注意してほしいと思います。	70歳以上	音楽室
016	モップが使いやすいです。冷房がきいていてよいです！	40代	レクリエーションルーム
018	譜面台が、各部屋にあれば重くならない。	70歳以上	音楽室
020	いつも有難く、へやを利用させていただき有難く思っています。	70歳以上	集会室
022	とてもやりにくい。システムが他の連動してないのが困る。希望のへやがとれるようになり、うれしいしやりやすい。	60代	集会室
024	使いやすくと、管理が大変になるということになるのかと思うけど…もっと、簡単に手続きがすむように工夫してほしい。	60代	集会室
025	予約システムが使いづらいらしい。が部屋はきれいでよし。	70歳以上	集会室
027	さいたま市に住んでいるが新宿や都内の公共施設を使っています。なのにさいたま市に住んでいる方が毎年コンサートをしたりしているのはなぜ？	50代	音楽室
032	集会室の支払いは当選したら、使用する当日支払いにしてもらいませんか？	70歳以上	集会室
039	床はいつもきれいですが、壁やドアなどを年1回でもよいのでふいて頂ければより洗練された施設となると思います。	60代	音楽室
040	音楽室の予約が取りにくい。月に1回はちゅうせんで当るようにしてほしい。	70歳以上	音楽室
042	浦和、与野本町、プラザウエストと比べて新しいこともあると思いますが、清掃が行き届いていて気持ちが良いです。他の部屋と比べて音楽室の予約が混雑しているので、会議室などを転用していただけると大変ありがたいです。	60代	音楽室
044	武蔵浦和と浦和コミセンの管理企業が違うのはわかるが、予約金受付は共通にしてほしい。ネットの予約システムと同じであり、単にシステムの問題。「管理企業が違うから」は言い訳であって本質的な理由にはならない。	70歳以上	音楽室
045	音楽室の照明は普通のLED照明でいいと思うのですが、調光はめったにしないので。	60代	音楽室
048	これからも宜しくお願いします。	70歳以上	レクリエーションルーム
049	受付の方達いつも笑顔で優しく対応して下さい感謝！	70歳以上	音楽室
050	レクルーム1を以前よりお借りしておりますが、フローリングの床の傷みが以前より増してきて気になります…。	60代	レクリエーションルーム
051	コロナ禍後、抽選参加者が増えたので、利用可能回数を増やして欲しい。	70歳以上	多目的ホール
053	今回のサウスピアまつりに抽選にもれてしまったが、とても残念です。	60代	レクリエーションルーム
055	他のコミセンとちがってすぐれている。	50代	集会室
061	コインロッカーの鍵が共通して利用できるのはセキュリティ上の不安がある。下(1F)の受付時間を18:00→19:00にってもらえると助かる。	40代	集会室

Q22) 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。

No	コメント	年代	利用する部屋
063	清潔で使いやすい。職員の方が丁寧で良い。	50代	集会室
065	喫煙室の設備が欲しい。受付が8階で音楽室が9階なので、開閉館時にいちいち8階に行かないといけないのは不便。3階エレベーター前の受付でも、開閉館手続きができるようになるとありがたい(支払いの時も同様)。	30代	音楽室
067	いつもありがとうございます。	60代	集会室
070	できれば施設予約者のみ駐車代割引がほしい。	50代	音楽室
078	音楽室に関してになってしまいますが、少しずつ設備・備品・楽器を増やして下さい、本当にありがたいです。全体の問題ですが、予約・支払い方法はコロナ時のやり方が便利でした。	50代	音楽室
084	音楽室5の鍵の位置が低い(足元近く)ので開け閉めしづらいです。バリアフリーの逆だなと感じます。改善していただけると嬉しいです。	50代	音楽室
085	特になし。いつもありがとうございます。敢えて言うならドラムセットにもう1つクラッシュシンバルを追加して欲しい。	50代	音楽室
088	いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。	50代	集会室
089	予約(抽選)の仕方がもう少し工夫できないでしょうか?連絡なしのドタキャンした方は、例えば次回の抽選に参加できない…。等のペナルティがあっても良いかと思えます。	60代	音楽室
092	・レクリームの予約変更ができないのが困る(次の希望日が取れないと変更できないため変更したくても空いていない)。一日の使用わくを増やしてほしい。「9~12時」「12~15」「15~18」「18~21時」と4わくにできると思う。お金のやりとりで時間がかかりすぎる…。いちいち紙に記入するのはどうかと思う(1000円一枚・とか)。	50代	レクリエーションルーム
094	いつもお世話になっています。今後ともよろしくお願いします。	40代	集会室
095	音楽室(防音室)を増やしてほしいです。	60代	音楽室
105	ドア止めをかんたんにして下さい。	70歳以上	音楽室
107	予約して8日以内にお金払うについて長年使用しているグループなら当日払うようにしてほしい。	60代	集会室
108	音楽室がいつも予約でいっぱいなので、数をふやしてほしい。	50代	音楽室
122	申込み確定から期日内に正式手続きに出向かなければいけないことが、不便です。コロナの時は当日でよかったので、とてもそれが助かりました。	70歳以上	集会室
129	①利用料の支払いのためだけに駐車料金を払って来なければいけないのが不便。次回利用時に払える、振込が出来るとうありがたい。②1~4集会室利用時もwifiパスワードを教えてください。	70歳以上	集会室
131	とてもきれいで、便利で助かっています。部屋の前のソファも早く来ても、待っていられるので助かります。	70歳以上	集会室
133	駐車場を利用者無料にしてほしい。	40代	集会室
134	Free Wifiが使えるとうれしい。浦和コミセンでは使えます。	50代	音楽室

Q22) 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。

No	コメント	年代	利用する部屋
137	スタジオを13時～17時まで貸りる時自転車代金が3時間なので使用時間と同じく長くして欲しい。	50代	音楽室,レクリエーションルーム
140	受付の手続きをととてもいねいにやって頂いているが、少し時間がかかりすぎる感があります。もう少しシステム・運用の改善の余地があるのではないかと思います。	70歳以上	音楽室
142	さいたま市が管理運営を外注しているのので、対応にお役所的なところが無く、素晴らしいと感じております。	60代	レクリエーションルーム
144	事務の方々がとても感じが良いです。	60代	多目的ホール
145	いろいろ利用しないともったいなあと思っているのですが、まだ音楽室しか使ったことがない。	70歳以上	音楽室
147	今のままで利用したい。しかしエレベーターが効率的に動いていないような気がする。利用者が多い時は時間もかかる。	70歳以上	集会室
148	いつもお世話になっています。今後共よろしくお願い致します。	70歳以上	集会室
158	電気の明るさなどの調せいがむずかしい。	70歳以上	多目的ホール
159	・他のコミュニティセンター(CC)に不満はありませんが、武蔵浦和CCは特に施設の運営管理、スタッフの皆様の対応、イベント等の充実の点において、優れていると思います。	70歳以上	音楽室
164	とてもきれいで使いやすい施設ですし職員のみなさまにもいつも良くしていただいています。今後とも何卒よろしく願いいたします。	30代	音楽室
168	受付のみなさんはとても対応がていねいです。9Fのロビーでひまつぶし(?)の方で長居であったり、大声で電話している人がいたこともあり、時々見回りをしていただけるとよいかと思います。保育園の外出場所になっているのが気になる。	60代	レクリエーションルーム
176	(さいたま市公共予約システムに関して)もっと簡単にできるようにしてほしい。→全般。煩雑で時間ばかりかかる。→抽選申込。	70歳以上	集会室
178	11月コミセンまつり本番前に、施設点検で利用できない日があるので、毎年できれば他の月、もしくはコミセンまつり終了後にずらして欲しいです。	40代	レクリエーションルーム
179	終了後、部屋の鍵をかけて返却していますが、開けたまま返せるようにして欲しい。	70歳以上	音楽室
185	今後ともよろしく申し上げます。	40代	レクリエーションルーム
188	埼京線、武蔵野線が乗り入れていて、立地がとてもよく便利。各方面の集まる場所としては、とても便利だが、さいたま市在住者が少ない団体では予約が優先されないのが残念です。	60代	集会室
194	スタッフの皆さんへ、頑張ってください。ありがとうございます。	60代	集会室
199	3ヶ月前に予約していることもあり予約日時を忘れることがあり、前日などにメールでリマインドをして頂けるとありがたいです。	40代	音楽室
200	たまに9Fの電気が消灯されており、暗い時がある。	30代	音楽室,多目的ホール
208	いつもありがとうございます！・エアコンが消えていて暑く、ONにしてもなかなか効かないことがあります。・音楽室の予約がいつもいっぱいなので、2時間区切り5コマなどにしていただくと予約が取りやすくなりそうです(他の施設で見たことがあります)。・直前の予約もネットでできるとありがたいです。・音楽室に譜面台を常備いただけるとうれしいです。	20代	音楽室
211	コミセン全体、システムによる予約が取りづらい時がある(なかなか予約取れない)。サークル等で、複数人が同日時の音楽室の抽選を入れてしまう(倍率を高めている)。個人ではなかなか当たらない。	60代	音楽室

Q22) 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。

No	コメント	年代	利用する部屋
216	施設・設備もよく集会室もきれいでした。	70歳以上	集会室
219	予約の抽選手続きが使いにくいです。	30代	集会室
221	スタッフの皆様にもいつもお世話になりこの紙面に御礼申し上げます。	70歳以上	集会室
226	支払いがもう少し手短かになるといいなと思います。いつもありがとうございます。	30代	音楽室
230	音楽室、4と5のピアノを使用するときピアノ譜面台の上の照明がもう少し明るいと視覚障害者にとってありがたいです。譜面台にセットできるライトがあると嬉しい。→個人でスペアのライトを持ちこむことがあります。	70歳以上	音楽室
232	窓口対応の方、電話対応の方、とても感じがよく素敵です。演奏中はスポーツのように暑くなるため、夏だけでも個別空調にしていただけなら助かります。	40代	音楽室
233	お世話になっております。使用頻度は少ないですが無いと困ります。	60代	多目的ホール
241	非常に使いやすく感謝しています。	60代	集会室
242	他のコミュニティセンターと違い対応がとても良く施設の利用方法や貸し出し品の説明もていねいにしてくださってます。その他にも相談した事に分かりやすく今後も利用したいです。	40代	音楽室
245	スタッフが親切で使いやすいのが有難い。	60代	音楽室
249	場所取りが難しい。道具入れが3Fで受付が8Fは、使い辛い。	70歳以上	集会室
250	8Fの職員さんとしかお話ししたことないのですが…いつもていねいなご対応をありがとうございます。他のセンターと比べて音楽室はきれいで利用しやすいです。	20代	音楽室
252	予約をネットで支払いできるようにしてもらいたい。	40代	集会室
254	照明をLEDにしてほしい。少し暗く感じる。人数が多いと暑いので！！高齢で目がわるくなっているので。	60代	音楽室
257	他の方々と触れ合う機会の場の提供に感謝しております。おかげ様でボケ防止にもなり楽しい人生を送らせていただいています。今後も続けて行きたいと思っています。	70歳以上	集会室
259	音楽室の譜面台を無料にしてほしいです。	60代	音楽室
260	何といっても、駅から近いということが、この施設のいい所です。と今日参加した人全員の意見です。	70歳以上	集会室
261	公民館も多くありますが、当センターは、駅に近く、各種店舗も近いので、集まりやすい。他の用事を一緒に済ませる。	70歳以上	音楽室
264	対応が親切であります。引続きよろしく申し上げます。	50代	集会室
266	二室を使用する時、パーテーションをはずしてほしい。たまに使うので、動かすのが大変です。浦和のコミセンははずしておいてくれるので。	70歳以上	集会室
268	ネット抽選、倍率が高くて…。当選で、利用の際は、楽しく使わせていただきます。	60代	レクリエーションルーム
269	音楽室の予約に事前に来なければならぬのが負担です。確認が必要ならば、電話やホームページなどを使って、できると思います。	70歳以上	音楽室

Q22) 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。

No	コメント	年代	利用する部屋
270	集会室の予約期間8日間は、もう少し長くして欲しい。例えば16日間等。	70歳以上	集会室
277	今後コミセンで主催する講座・イベントについては内容の未永いひろがりを期待します。	70歳以上	集会室
279	いつも、本団体が利用させて頂き、ありがとうございます。	50代	集会室
281	全室で、wi-fiが使えるようになると、助かります。	60代	集会室
287	他のコミセンのように、他でも予約(入金)できるとありがたいです。	50代	集会室
295	オンライン決済、利用許可書の電子化を検討していただきたいです。	20代	音楽室
299	予約の仕方が細かすぎる(目的、人数は1度の入力で良いのでは?)。支払が早すぎて、タイミングを作るのが大変(スマホから支払できるとありがたい)。	50代	レクリエーションルーム
305	手続き期限が短かすぎる。	70歳以上	レクリエーションルーム
307	予約振替が他コミセンにかえられないのが不便。	60代	音楽室
319	満足です。	70歳以上	音楽室
321	施設はとてもキレイで、使用しやすい。スタッフのみなさんはいつもにこやかであいさつもよく、きちんとしているのだが、問題に対する対応、対処が適切でなく、かえって問題を大きくしているように感じる。専門家を入れて適切な対応を検討すべきではないか。きちんと正しい対応をしないと自分の首をしめる事になるのでは。	60代	集会室
324	・予約とりたいがなかなか空きがない。・抽選で当たり14日までの支払ですが以前のように当日支払にしてほしい。それか結果がでてから10日間以内に支払いにしてほしい。・駐輪場3H無料を使用している時間の4Hにしてほしい。	60代	レクリエーションルーム
336	イベントなどの参加希望をしても、人数の関係で抽選がはずれることが多いのが不満。	60代	レクリエーションルーム
339	駅に近く、コンパクトにまとまっている。	70歳以上	音楽室
340	職員の方がとても親切な対応で、気持ち良く利用させていただいております。	40代	集会室
341	特定のグループが、同時に何室も使用するのを禁止して欲しい。出来れば市の行う(コミセンの行事も)あまりたくさん計画しないで欲しい。←優先的に押えてしまい抽選枠が少なくなってしまうので。	70歳以上	集会室
342	午後の利用が混んでいるので、午後の利用時間を2つは分けるのはどうでしょうか?(例えば)1:00~3:00 4:00~6:00。	70歳以上	集会室
347	他のコミセンはコミセン同士どこでも料金支払えるが武蔵浦和は他のコミセンの料金が支払えないのが不便。	50代	集会室

Q22) 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。

No	コメント	年代	利用する部屋
348	他のコミセンのように融通がきくといいと思う。レクリエーションルーム ロールカーテン小さい子がさわれないようにとめる洗濯バサミがこわれていてつかえない。	60代	レクリエーションルーム
352	駐車場がわかりにくい。歩道橋に設置してある表示は撤去してほしい。	50代	集会室
356	いつもありがとうございます。助かってます。	40代	集会室
358	いつも窓口で気持ちのよいご対応を頂いています！！抽選で思うように希望が通らないのが難点ですが、これからも利用させて頂きます。	40代	音楽室
361	清掃や手入れがいき届いていてきれい。参加された方も喜んでます。	60代	集会室
362	予約後の来館・支払い手続を無くして欲しい。	40代	音楽室
363	私の知っているコミセンの中でいちばん使いやすくスタッフの方も親切です。これからもよろしく願います！！	50代	音楽室
367	最近是利用する事があまりありませんでしたが今の状態で十分満足しております。ありがとうございます。	50代	音楽室
368	利用料の支払をPayPayやカード払い等で済ませられるようにしてもらえると窓口に来る必要がないのでありがたいです。	50代	集会室
370	会場を貸る費用の支払いは、コロナの時ように、手続をした時にすぐに払うようにしていただければ、ありがたいです。	70歳以上	集会室
372	予約ができたとき、支払いの為に来ないで支払えたらよいと思う。交通費と時間を考えてしまう。	70歳以上	集会室
373	見晴らしがよくて気持ちが良い(レクルーム)。トイレが遠い。駐輪のサービス券3H無料だが4時間使用するとき、面倒。	60代	レクリエーションルーム
375	音楽室の照明をLEDにしてほしい。夏あついです。	60代	音楽室
379	利用料の支払いが、他の公民館などからでもできるようになるとありがたいです。	70歳以上	集会室
380	浦和のコムナーレも利用しますが、共通してないので、入金に不便です。	70歳以上	音楽室
388	他コミュニティセンターで支払ができないのが不便です。	30代	音楽室
389	他のコミュニティセンターに比べて利用報告書の記載箇所が多すぎる。浦和は利用報告書がないし、東大宮も2、3ヶ所丸をつけるだけでOKです。	60代	音楽室

4

詳細分析

Q4) 主に利用される部屋をお答えください。×

Q8S2)【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。

※下表の計は「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。

		計	あまりそう思わない	そう思わない
全体		22.5%	13.1%	9.4%
利用部屋別	集会室	19.1%	11.5%	7.7%
	音楽室	26.2%	15.9%	10.3%
	レクリエーションルーム	27.3%	12.1%	15.2%
	多目的ホール	13.3%	13.3%*	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 (*5s未満)

▶ 「b)利用手続き(予約など)がしやすい。」の設問において、「あまりそう思わない」+「そう思わない」が全体で約2割となっている。

▶ 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』(27.3%)で、不満がとくに高くなっている。

《 利用手続きに対する意見・要望(抜粋) 》

サンプルNo	意見・要望	年代
22	とてもやりにくい。システムが他と連動してないのが困る。希望の部屋がとれるようになり、うれしいしやりやすい。	60代
24	使いやすくすると、管理が大変になるということになるのかと思うけど…もっと、簡単に手続きがすむように工夫してほしい。	60代
25	予約システムが使いづらいらしい。が部屋はきれいでよし。	70歳以上
40	音楽室の予約が取りにくい。月に1回は抽選で当たるようにしてほしい。	70歳以上
42	浦和、与野本町、プラザウエストと比べて新しいこともあると思いますが、清掃が行き届いていて気持ちが良いです。他の部屋と比べて音楽室の予約が混雑しているので、会議室などを転用していただけると大変ありがたいです。	60代
44	武蔵浦和と浦和コミセンの管理企業が違うのはわかるが、予約金受付は共通にしてほしい。ネットの予約システムと同じであり、単にシステムの問題。「管理企業が違うから」は言い訳であって本質的な理由にはならない。	70歳以上
51	コロナ禍後、抽選参加者が増えたので、利用可能回数を増やして欲しい。	70歳以上
53	今回のサウスピーアまつりに抽選にもれてしまったが、とても残念です。	60代
65	喫煙室の設備が欲しい。受付が8階で音楽室が9階なので、開閉館時にいちいち8階に行かないといけないのは不便。3階エレベーター前の受付でも、開閉館手続きができるようになるとありがたい(支払いの時も同様)。	30代
89	予約(抽選)の仕方がもう少し工夫できないでしょうか？連絡なしのドタキャンした方は、例えば次回の抽選に参加できない…。等のペナルティがあっても良いかと思えます。	60代

《 利用手続きに対する意見・要望(抜粋) 》

サンプルNo	意見・要望	年代
92	・レクルームの予約変更ができないのが困る(次の希望日が取れないと変更できないため変更したくても空いていない)。一日の使用枠を増やしてほしい。「9～12時」「12～15」「15～18」「18～21時」と4枠にできると思う。お金のやりとりに時間がかかりすぎる…。いちいち紙に記入するのはどうかと思う(1000円一枚・とか)。	50代
107	予約して8日以内にお金払うについて長年使用しているグループなら当日払うようにしてほしい。	60代
108	音楽室がいつも予約でいっぱいなので、数をふやしてほしい。	50代
176	(さいたま市公共予約システムに関して)もっと簡単にできるようにしてほしい。 →全般。煩雑で時間ばかりかかる。→抽選申込。	70歳以上
188	埼京線、武蔵野線が乗り入れていて、立地がとてもよく便利。 各方面の集まる場所としては、とても便利だが、さいたま市在住者が少ない団体では予約が優先されないのが残念です。	60代
199	3ヶ月前に予約していることもあり予約日時を忘れることがあり、前日などにメールでリマインドをして頂けるとありがたいです。	40代
208	いつもありがとうございます！・エアコンが消えていて暑く、ONにしてもなかなか効かないことがあります。 ・音楽室の予約がいつもいっぱいなので、2時間区切り5コマなどにさせていただくと予約が取りやすくなりそうです(他の施設で見たことがあります)。 ・直前の予約もネットでできるとありがたいです。 ・音楽室に譜面台を常備いただけるとうれしいです。	20代
211	コミセン全体、システムによる予約が取りづらい時がある(なかなか予約取れない)。 サークル等で、複数人が同日時の貸音楽室の抽選を入れてしまう(倍率を高めている)。個人ではなかなか当たらない。	60代
219	予約の抽選手続きが使いにくいです。	30代
268	ネット抽選、倍率が高くて…。当選で、利用の際は、楽しく使わせていただきます。	60代
269	音楽室の予約に事前に来なければならぬのが負担です。 確認が必要ならば、電話やホームページなどを使って、できると思います。	70歳以上
270	集会室の予約期間8日間は、もう少し長くして欲しい。例えば16日間等。	70歳以上
299	予約の仕方が細かすぎる(目的、人数は1度の入力の良いのでは?)。 支払が早すぎて、タイミングを作るのが大変(スマホから支払できるとありがたい)。	50代
305	手続き期限が短かすぎる。	70歳以上
307	予約振替が他コミセンにかえられないのが不便。	60代
336	イベントなどの参加希望をしても、人数の関係で抽選がはずれることが多いのが不満。	60代
358	いつも窓口で気持ちのよいご対応を頂いています！！ 抽選で思うように希望が通らないのが難点ですが、これからも利用させていただきます。	40代

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 あなたの年齢を教えてください。(○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	

Q2 あなたのご職業を教えてください。(○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	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()

Q3 あなたのお住まいを教えてください。(○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			

Q4 主に利用される部屋を教えてください。(○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
-------	-------	---------------	----------

Q5 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()	

Q6 【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	

Q7 本日は、【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。
Q8 【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つずつ選んでください。(○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	

Q9 【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つずつ選んでください。(○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	

Q10 【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つずつ選んでください。(○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	

Q11 【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つずつ選んでください。(○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) 館内が清潔に保たれている	→ 1	2	3	4	5	
d) トイレが清潔に保たれている	→ 1	2	3	4	5	

Q12 【武蔵浦和コミュニティセンター】の「SDGs推進」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つずつ選んでください。(○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) 「SDGs」について、興味・関心がある。	→ 1	2	3	4	5	
b) コミセンだよりの裏面に「SDGs」の記事を見たことがある	→ 1	2	3	4	5	
c) 講座・イベントごとに「SDGs」の目標が設定されていることを知っている。	→ 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つずつ選んでください。(○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) コミセンだよりが充実している	→ 1	2	3	4	5
b) 各講座・イベントのポスター・チラシが充実している	→ 1	2	3	4	5
c) 施設のホームページが充実している	→ 1	2	3	4	5
d) 上記以外に新聞・さいたま市報・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 【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。
ご参加いただいた講座・イベントについてどの程度満足されましたか。あてはまるものを1つ選んでください。(○印は1つだけ、1つも参加したことがない方は5に○を付けてください)

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満	5 参加したことがない
------	--------	--------	------	-------------

- 参考<講座・イベント名>(令和6年10月1日～令和7年9月30日までに実施)
- 1) 武蔵浦和シネマ(映画上映鑑賞)
 - 2) サウスピア駅前寄席
 - 3) サウスピア Live(JAZZコンサート)
 - 4) 子ども向け講座(図書館・児童センター共催事業)
(こわ〜いおはなし会、ふゆのおたのしみ会、はるのこどもえいが会、ねえ♪あそぼ！)
 - 5) 地域歴史講座(方言漢字の聖地 埼玉県)
 - 6) 親子向け講座(親子で作ろうハロウィン工作教室、親子で作ろうクリスマス工作教室、
パパどいっしょにうらんどろあそび、3世代コンサート)
 - 7) 健康体操教室(楽しくアンチエイジング！初夏から夏のストレッチ&ピラティス、
秋のストレッチ&ピラティス)
 - 8) ひまわり大学(声に出して読む古典文学『土佐日記』)
 - 9) 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)
 - 10) 普通救命講習Ⅰ・Ⅲ
 - 11) 第12回武蔵浦和コミセンまつり
 - 12) 親子で一緒に電車であそぼう！
 - 13) キッズダンスフェス
 - 14) 防災・防犯講座(防災に関する基礎講座、特殊詐欺の防犯講話)
 - 15) 特別支援学級展(切り絵・ちぎり絵展「後世に残したい文化Ⅲ」)

Q15 上記の講座・イベントに1つでも参加された方へ、お伺いします。
【武蔵浦和コミュニティセンター】の講座・イベントに申込をする際、参考にしたものは何ですか？以下の項目のうち、あてはまるものをすべて選んでください。(○印はいくつでも)

1 コミセンだより	2 講座・イベントのポスター・チラシ	3 サウスピア HP
4 さいたま市報・地域情報誌	5 友人・知人からの口コミ	6 その他()

Q16 Q14で「5 参加したことがない」に○をつけた方へ、お伺いします。
それらの講座・イベントに参加しなかった理由について、あてはまるものをすべて選んでください。
(○印はいくつでも)

- 1 内容に興味がありません。
- 2 日時の都合が合わない。
- 3 参加費が適切でなかった。
- 4 講座・イベントが開催されることを知らなかった。
- 5 予約申込の時間帯・方法が適切でなかった。
- 6 申込したが、抽選に外れてしまった。
- 7 その他()

Q17 今後、【武蔵浦和コミュニティセンター】で開催してほしい講座・イベントがありましたらご記入ください。

Q18 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
------	--------	--------	------

Q19 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
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Q20 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。

Q21 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
---------	--------

Q22 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。