

令和3年度 柳町コミュニティハウス 利用に関するアンケート調査結果

令和4年6月20日

調査期間 令和3年11月23日（火）～12月25日（土）
配布枚数 200 枚
回収枚数 182 枚 ※回収率：91.0%

1 お客様の性別

	件数	割合
男性	28	15.4%
女性	154	84.6%
合計	182	100.0%

2 お客様の年代

	件数	割合
20歳未満	11	6.0%
20代	14	7.7%
30代	9	4.9%
40代	23	12.6%
50代	20	11.0%
60代	38	20.9%
70歳以上	67	36.8%
合計	182	100.0%

3 お客様のお住まい

	件数	割合
金沢区内	144	79.1%
金沢区外	22	12.1%
横浜市外	16	8.8%
合計	182	100.0%

4 交通手段（複数回答可）

	件数	割合
徒歩	73	34.1%
自転車	49	22.9%
バス	20	9.3%
電車	27	12.6%
車	38	17.8%
その他	7	3.3%
合計	214	100.0%

5 主なご利用施設（複数回答可）

	件数	割合
ロビー	0	0.0%
図書コーナー	56	24.9%
学習コーナー	27	12.0%
会議室	107	47.6%
和室	35	15.6%
合計	225	100.0%

6 主なご利用目的（複数回答可）

	件数	割合
図書の貸出	52	25.6%
勉強	23	11.3%
食事・休憩	0	0.0%
サークル活動	106	52.2%
当館自主事業	8	3.9%
その他	14	6.9%
合計	203	100.0%

※コロナウイルス感染拡大防止のため
ロビーの利用は中止、館内（会議室を除く）での飲食を禁止しています。

7 ご利用頻度

	件数	割合
週3回以上	5	2.7%
週1回以上	21	11.5%
月1回以上	141	77.5%
年4回以上	8	4.4%
年2回以上	4	2.2%
年1回	3	1.6%
合計	182	100.0%

満足度評価

8 ご利用されている施設、設備・備品について (未回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	59	81	41	0	0	181
割合	32.6%	44.8%	22.7%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値
4.1
(前年度値 : 4.1)

ご意見、ご要望

- 各部屋に布巾はありますか？

回答 机を拭く雑巾を、会議室A~Cは会議室前の水場に、和室は室内に用意してありますので、ご利用ください。

9 使い勝手や清潔さなど、快適性について (未回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	70	81	30	0	0	181
割合	38.7%	44.8%	16.6%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値
4.2
(前年度値 : 4.2)

ご意見、ご要望

- 隣室の音が筒抜けです。どうにもなりませんかね。

回答 移動式壁の構造上、防音ができません。申し訳ございません。

10 図書コーナーの蔵書について (未回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	31	42	67	5	0	145
割合	21.4%	29.0%	46.2%	3.4%	0.0%	100.0%

平均値
3.7
(前年度値 : 3.6)

ご意見、ご要望

- 育児書を増やしてほしい。(新しめの)

回答 今後の選書の参考にさせていただきます。

- 文庫本の数を増やしてほしい。

回答 文庫本で出版されている本は、できる限り文庫本を購入するようにしています。

- 文庫本等も取扱って戴きたい。

- 当コミュニティハウスでは、他図書館で予約できる本も扱ってほしい。

回答 他の図書館で予約した本は、当施設での貸出・返却ができません。申し訳ございません。

- 子供の調べ学習や体験学習で利用できる本が増えると、図書コーナーの使用が増えると思います。

回答 今後の選書の参考にさせていただきます。

- もう少し本がほしい。シリーズが途中までなのが嫌だ。

回答 シリーズはできる限り揃えるようにしていますが、ご希望に添えない場合もあります。

- 少ないかと思う。

- 以前はリクエスト希望を出すと、入った時に割と優先的に貸して頂けたが、最近が入った事も知らされず、問い合わせで予約しなければいけなくなったので、せめてリクエスト本が入った時には教えて頂けると嬉しいです。

回答 ここ何年かは、お一人の方から複数冊のご希望を、また複数の方から同一図書のご希望をいただくことが多くなりました。これまで希望図書をお受けする際に、先着順のような取り扱いをしてきたこと、また、最初に希望図書をお受けしました利用者様に優先的に貸出しをしてきたことについては、公平性を欠いた対応であったことの見直しを行い、当施設からのご連絡と優先的な貸出しをやめ、希望図書のあるなしに係わらず、公平な情報提供をさせていただくこととしました。情報提供につきましては、配架予定図書が決まり次第、館内掲示およびホームページに掲載するとともに、情報紙を通して広く地域の方々にお知らせしています。

- ・ 返却BOXがあるとうれしいです。返却に来たのに閉館日だったりすることがあるので。
回答 建物の構造上、雨に濡れる可能性があるため、返却BOXの設置ができません。
- ・ 利用していない、利用していないのでわからない、利用したことがないので答えられない等

1.1 会議室利用の予約方法について (会議室利用団体のみ回答：未回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計	
件数	19	39	47	10	3	118	平均値 3.5
割合	16.1%	33.1%	39.8%	8.5%	2.5%	100.0%	

(前年度値：3.7)

ご意見、ご要望

- ・ 予約がとりにくい。ネットでもとれると便利。
回答 令和5年度4月よりインターネット予約サービスを開始する予定で準備を進めております。
- ・ ネットでとれると便利。
- ・ オンラインでの受付があったら助かります。
- ・ オンライン予約が出来るようにしてほしい。
- ・ 記入項目、枚数が多すぎて、オンラインにしてほしい。
- ・ ネットで利用できないのか、不便。
- ・ ネットでできるようにしてほしい。自主事業で事前におさえすぎ。
- ・ 予約を簡単に。(現地に集まらなくてよいように)

1.2 会議室の利用時間帯(コマ割)について (会議室利用団体のみ回答：未回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計	
件数	28	52	40	1	0	121	平均値 3.9
割合	23.1%	43.0%	33.1%	0.8%	0.0%	100.0%	

(前年度値：3.8)

ご意見、ご要望

- ・ 適切だと思います。

1.3 会議室の利用回数(月2回まで)について (会議室利用団体のみ回答：未回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計	
件数	18	43	39	15	0	115	平均値 3.6
割合	15.7%	37.4%	33.9%	13.0%	0.0%	100.0%	

(前年度値：3.6)

ご意見、ご要望

- ・ 空いていれば月3回、4回(週1回)ぐらい使っても良いのではと思います。
- ・ 月に3回は利用しているので、現状より増やしてほしい。
回答 ご利用日一週間前以降は、空いていれば、予約が可能です。また当日空いていればご利用できます。
- ・ 月3回になると活動しやすくなります。(空いていれば)
- ・ できれば3回にしてほしい。
- ・ 月3回は利用したい。
- ・ 空いているようであれば、2回以上使用できるようにしてほしい。
- ・ もう少し増やしてほしい。
- ・ もう少し融通が利くとうれしいです。
回答 令和5年度4月からのインターネット予約サービスと併せて、月4回までのご利用が可能になります。ただし、利用可能部屋数は1回につき最大2部屋までとし、3部屋以上ご利用される場合は2回分の予約が必要となります。また、1回の利用時間は、従来の4時間から3時間に短縮されます。
 ※ インターネット予約システム使用施設の共通事項

14 会議室のインターネット予約利用について (会議室利用団体のみ回答：未回答あり)

	利用したい	利用したくない	どちらとも言えない	合計
件数	63	0	46	109
割合	55.3%	4.4%	40.4%	100.0%

平均値

4.1

(前年度値：なし)

ご意見、ご要望

- お願いします!!!
- 今の時代ネット予約は当然。
- 利用してもいい。
- コンピューター抽選が平等ではない気がしていやです。
- インターネットを使っていない。
- 必要なし。

回答

令和5年度4月より、インターネット予約サービスを開始する予定で準備を進めております。
コンピューター抽選は他施設と同じシステムを使用するため、同じ抽選方法で行います。

15 職員の対応やサービスについて (未回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	80	74	20	0	0	174
割合	46.0%	42.5%	11.5%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値

4.3

(前年度値：4.3)

ご意見、ご要望

- ていねいな対応で、気持ちいい。
- いつも笑顔で対応してくれて満足してます。
- 質問や本の予約など丁寧に対応していただいています。いつもありがとうございます。

16 全般的にみて、当コミュニティハウスに対して (未回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	57	89	27	0	0	173
割合	32.9%	51.4%	15.6%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値

4.2

(前年度値：4.2)

ご意見、ご要望

- とてもありがたいです。
- いつも気持ちよく利用しています。ありがとうございます。
- とても使い勝手が良く、今後ともよろしく願いいたします。
- とても雰囲気が良いです。
- まだ2回の利用なので、特に可もなく不可もなく。無料で使えて大変ありがたいです。
- いつもありがとうございます。

17 今後のサービス向上として、特に希望される事は何ですか？（該当するものすべてに○）

	件数	割合
① 備品・設備の充実	15	11.5%
② 蔵書の充実	43	33.1%
③ 講座やイベントの充実	34	26.2%
④ 利用予約の手続き	34	26.2%
⑤ 職員・スタッフのサービス向上	2	1.5%
⑥ その他	2	1.5%
合計	130	100.0%

（複数回答あり）

具体的な内容

- ① 机の数を多くしてほしい。 **回答** コロナ感染拡大予防のため、机の数を増やすことができません。
- ① Wi-Fiをとりこんでほしい。 **回答** 施設設備および予算面で難しい状況です。
- ① 子どもが靴をぬいで上げられるスペースが欲しい。
回答 コロナ感染拡大予防のため、現在和室の個人利用はできません。
- ② 子供でも読める英語の本や、学習の参考になる雑誌、古い本もポップ等で紹介して頂けると、手にとりやすいと思います。 **回答** ポップ作成の参考にさせていただきます。
- ③ 子供向けの読み聞かせなど。
- ③ 文科系、体操系
- ③ サークル紹介のために、イベントに参加したい。
- ④ ネットでやりたいです

18 その他、ご意見・ご要望がございましたら、ご遠慮なくご記入願います。

- ・ 「おすすめ本」のコーナーが参考になります。新書をそろえて下さるので、いつも利用させて頂き嬉しく思います。
- ・ 市の図書館を利用していたが、話題の本は200人から300人待ちで読むまで1年以上かかっていましたが、当館では、棚にあり驚きました。それからは、当館ばかり利用しています。こじんまりした空間が、私には、心地よい空間になっています。
- ・ きれいな本がおおくてうれしいです。
- ・ 新刊図書の幅広い購入。パソコン指導でお世話になりありがとうございます。
- ・ 平日、9時まで開いているのが、とても助かります。引き続き開いていただくと嬉しいです。
- ・ コロナ禍でなにかと不自由な時代です。コミハで新聞を読んだり雑誌を見る事が大切な場所・大切な時間になっています。
- ・ 読書も学生時代より多くなっています。若い時代に気がつけばもっと立派な大人になっていたでしょう。
- ・ いつもありがとうございます。