

令和4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

(ご意見・回答)

令和5年4月1日

調査期間 令和5年1月17日(火)～2月25日(土)

配布枚数 200枚

回収枚数 196枚 ※回収率：98.0%

1 お客様の性別

	件数	割合
男性	41	20.9%
女性	155	79.1%
合計	196	100.0%

2 お客様の年代

	件数	割合
20歳未満	8	4.1%
20代	5	2.6%
30代	15	7.7%
40代	17	8.7%
50代	33	16.8%
60代	45	23.0%
70歳以上	73	37.2%
合計	196	100.0%

3 お客様のお住まい

	件数	割合
金沢区内	153	78.5%
金沢区外	17	8.7%
横浜市外	25	12.8%
合計	195	100.0%

4 交通手段

	件数	割合
徒歩	74	32.0%
自転車	54	23.4%
バス	12	5.2%
電車	37	16.0%
車	51	22.1%
その他	3	1.3%
合計	231	100.0%

5 主なご利用施設 (複数回答可)

	件数	割合
ロビー	5	2.2%
図書コーナー	57	24.6%
学習コーナー	19	8.2%
会議室	115	49.6%
和室	36	15.5%
合計	232	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	24.1%
勉強	27	12.5%
食事・休憩	3	1.4%
サークル活動	103	47.7%
当館自主事業	13	6.0%
その他	18	8.3%
合計	216	100.0%

7 ご利用頻度

	件数	割合
週3回以上	7	3.6%
週1回以上	23	11.9%
月1回以上	138	71.1%
年4回以上	15	7.7%
年2回以上	6	3.1%
年1回	5	2.6%
合計	194	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 (複数回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	65	99	29	2	0	195
割合	33.3%	50.8%	14.9%	1.0%	0.0%	100.0%

平均値

4.2

(前年度値 : 4.1)

ご意見、ご要望

- ・ 久しぶりに利用させてもらいましたが、照明が明るくなり、清潔感もあり、また利用したいです。学習ルームの机も大きくて使いやすかったです。
- ・ 上着などを掛けるハンガーを設置されて大変良かったと思います。
- ・ いつも大事な空間をお借りして有がとうございます これからもよろしくお願い致します。
- ・ 日曜日も、7時頃まで延長してほしい。
- ・ 中学生が利用できる時間をのばしてほしい。

回答 利用時間は他の施設と共通の為、延長できません。

- ・ 返却BOXがあるといいです。

回答 建物の構造上、雨に濡れる可能性があるため、返却BOXの設置はできません。

- ・ エレベーターではなく階段も使えたら良いのですが

回答 外階段がありますが、同じ施設内にある保育園の階を通るため、非常時のみの利用としています。

- ・ トイレの手をふく紙、トイレの暖房

回答 手拭き用の紙は資源削減、暖房は予算の関係上困難です。便座に関しては、冬季は暖房を稼働しています。

9 使い勝手や清潔さなど、快適性について (複数回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	79	91	25	0	0	195
割合	40.5%	46.7%	12.8%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値

4.3

(前年度値 : 4.2)

ご意見、ご要望

- ・ とても使いやすく助かっております。ありがとうございます。
- ・ いつもきれいにされていて気持ち良いです。感謝しています。
- ・ トイレも部屋もとても清潔で満足です。
- ・ いつも、ありがとうございます。心地よく使わせていただけます。
- ・ 土足で歩いているフロアに直接ヨガマットをひくことに抵抗があります。マットをはみ出て手をついたりもするので。

回答 ヨガを含め、講座の前後に床の清掃（掃除機・モップ掛け）を徹底しています。ご心配な場合は、床に敷くシート等をご持参ください。

- ・ 寒い時がある
- ・ 風がさむい時がたまにあります。

回答 コロナ感染予防のため換気をしています。暖房の設定温度を調整し対応します。

10 図書コーナーの蔵書について (複数回答あり)

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	29	64	72	3	0	168
割合	17.3%	38.1%	42.9%	1.8%	0.0%	100.0%

平均値
3.7
(前年度値 : 3.7)

ご意見、ご要望

- ・ いつも話題の新刊本を入手して下さっているので、すぐ手にすることが出来ありがたいです。
- ・ いつも新しい絵本が準備してあるので、毎回楽しみにしています。これからもお願いします。
- ・ 市立図書館では予約まちの本も、こちらではすぐに借りられるので嬉しいです。
- ・ 大きな図書館では予約待ちが多くて借りられない本が思いがけず見つかることがあって嬉しい
- ・ だいたい借りたい本があってとてもたすかります。
- ・ 新刊がわかりやすいので、助かっています。自分の好みに合っているのもうれしいです。
- ・ いつも気持ちよく使わせてもらいありがとうございます。
- ・ 見やすく並べてありとても良いです。
- ・ いつも親切に対応して頂きありがとうございます。新刊も借りやすく、ポップも沢山あって楽しく利用させてもらっています。
- ・ 保育園や公園の帰りに寄りやすく、絵本も充実、又、モンテッソーリ教育等の児童書をおいて頂きたいです。
- ・ 旅行書を新しくしてもらいたいです。
- ・ 絵本の充実、育児書を入れて頂きたい。希望図書のリクエストができるとうれしい。
- ・ 図書がきれいに扱われている。もう少し、一般書が増えるとうれしい。
- ・ もう少し、新しい本がふえるとうれしい。
- ・ スペースがせまいので広げて蔵書がふえるとうれしいです。

回答 図書に対するご希望については、選書の参考にさせていただき随時対応していきます。希望図書(リクエスト)を承っています。「希望購入図書申込書」をご利用ください。

- ・ 今後、利用させていただきたいと思います。
- ・ 機会があれば利用させていただきたいと思います

11 会議室インターネット予約導入について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	22	49	46	5	0	122
割合	18.0%	40.2%	37.7%	4.1%	0.0%	100.0%

平均値
3.7
(前年度値 : なし)

ご意見、ご要望

- ・ 電話はつながりにくいので、ネット対応は有難いです。
- ・ ありがたいです。
- ・ インターネットでの予約のみにして、その後のクジ引きはやらなくてもいいのではと思います。申込み時点で予約がとれたかが分かるようにしてほしい。

回答 6月以降は全てネット予約となり、抽選会は5月で終了しています。ネット予約で申込みが重複した部屋については、予約システムの抽選により決定されます。

- ・ インターネットは、慣れるまで時間がかかる。
- ・ 会議室ABCが予約できない点が不満

回答 会議室ABの予約に続けて会議室Cを予約することで3室の予約が可能です。ただし1回の予約は最大2室までのため、2回分の予約となります。ご注意ください。

- ・ 実際にやってみないと、現予約方法と比べられない。

12 会議室利用部屋数（1回最大2部屋）について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	15	56	50	2	1	124
割合	12.1%	45.2%	40.3%	1.6%	0.8%	100.0%

平均値
3.7
(前年度値：なし)

ご意見、ご要望

- 1グループで複数の部屋を借りられると、借りられないことがある。

回答 各団体の利用目的・参加人数により利用希望部屋数が違います。ご理解ください。

- 会議室ABCが予約できない点

13 会議室利用時間帯（午前・午後①・午後②・夜間）について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	12	57	45	6	2	122
割合	9.8%	46.7%	36.9%	4.9%	1.6%	100.0%

平均値
3.6
(前年度値：なし)

ご意見、ご要望

- 今まで通り午後1回希望
- コミハの従来の4時間区分が本当は使い易い。
- 1回の利用時間が短くなるのが困る
- 今までの午前と午後が重なる時間が出る為、利用出来なくなるのでは？

回答 他施設と共通の予約システムを使用しているため、利用時間も共通です。ご理解ください。

14 会議室利用回数（月4回まで）について（複数回答あり）

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	475	0	51	0	0	526
割合	12.1%	54.8%	31.5%	1.6%	0.0%	100.0%

平均値
3.8
(前年度値：なし)

ご意見、ご要望

- 空いていれば使えるようにするとよいのでは。

回答 利用日6日前からは、部屋が空いていれば利用回数上限（月4回）を超えて予約ができます。

- 3部屋使いたいときに、2日分しか予約できないのでとり方をなやんでいます。

回答 他施設と共通の予約システムを使用しているため、利用回数（月4回まで）は共通です。ご理解ください。

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	95	73	17	0	0	185
割合	51.4%	39.5%	9.2%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値
4.4
(前年度値：4.3)

ご意見、ご要望

- 明るい対応に満足しています。
- スタッフの方がとても親切です
- いつも笑顔で挨拶してくださり、嬉しいです。
- いつも話しやすい雰囲気をつくって下さっているので、とても来やすいです。ありがとうございます。
- いつも子どもたちに温かく接してくださり、うれしく思っています。ありがとうございます。
- 予約などやり方を教えてください、ありがたいです。
- とても職員の皆様が良かったです。
- いつもありがとうございます。
- 人によって対応が悪い人がいる。**回答** 接遇研修等を通して改善に努めます。

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	75	91	17	0	0	183
割合	41.0%	49.7%	9.3%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値

4.3

(前年度値 : 4.2)

ご意見、ご要望

- ・ 土日祝や夜遅くまでありがとうございます。
- ・ いつも利用させていただきありがとうございます。
- ・ いつもお世話になります。これからも利用させていただきます。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ これからも期待しています。
- ・ 大好き

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
備品・設備の充実	16	11.2%
蔵書の充実	55	38.5%
講座やイベントの充実	39	27.3%
利用予約の手続き	29	20.3%
職員・スタッフのサービス向上	2	1.4%
その他	2	1.4%
合計	143	100.0%

(複数回答あり)

具体的な内容

- ・ 大人でもできる紙芝居
- ・ YouTube動画作成の講座の回数を増やしてほしい。
- ・ いろいろなイベントがあるといいなと思います。
 - 回答** 講座・イベントに対するご希望については、今後の参考にさせていただきます。
- ・ 利用時間の延長、6時だとあまり勉強できないから、8～9時まで利用時間を延ばしてほしい。
 - 回答** 中学生の利用時間は他の施設と共通の為、延長できません。
- ・ 予約の手続き
- ・ 文学のいわゆる名作（日本・海外）全集
- ・ 蔵書の充実
- ・ フリーWiFi
 - 回答** フリースポットの無料Wi-Fiがご利用できます。
- ・ ネット環境かと思いますが、なくても不満はありません
- ・ 特に要望というものは今のところありません

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。

- コロナに負けず、企画の部分は良いとおもいます。先日、本を語る会に参加しました。コロナの中で人と話す機会が少ないので有意義でした。
- 図書イベントの開催ありがとうございます。地元小学校等との連携もすばらしいです。
- 貸出し中で本棚にないのか、それとも蔵書ではないのか調べられると嬉しいです。

回答 図書システムで検索ができます。受付までお問い合わせください。

- 本の予約がWEBからできるといいなと思います。
- 図書コーナーもインターネット予約が出来たらうれしいと思います。

回答 図書のインターネット予約はできません。新着本に関しては、お電話でも予約ができます。

- 予約本の受け取り期間4日は短いと思います。

回答 より多くの方々に貸出しができるよう、早めの受け取りをお願いしています。4日以内での受け取りができない場合は、受付までご連絡ください。

- 勉強するにはとても良い場所だと思ってます。
- 中学生の利用時間が6時までだとあまり勉強できないし、部活がある日は行けないので学習ルームの利用時間をのばしてほしいです。お願いします。

回答 中学生の利用時間は他の施設と共通の為、延長できません。

- 静かで使いやすいです。
- コロナ禍、ZOOMをつかって集まり（サークルの中の企画として）が、気軽にできるような場所としても利用したい。
- コロナがおさまれば、利用したいと思います。
- 作品の展示等の機会を増やしてほしい。

回答 作品展示会・発表会の他にミニギャラリーのご利用ができます。受付までお申し出ください。

- いつもありがとうございます。
- とても満足です。