

令和5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6年3月31日

調査期間 令和 6年 1月8日（月）～ 2月29日（木）
配布枚数 200 枚
回収枚数 173 枚 ※回収率： 86.5%

1 お客様の性別

	件数	割合
男性	35	20.2%
女性	138	79.8%
合計	173	100.0%

2 お客様の年代

	件数	割合
20歳未満	2	1.1%
20代	3	1.7%
30代	5	2.9%
40代	13	7.5%
50代	31	17.8%
60代	33	19.0%
70歳以上	87	50.0%
合計	174	100.0%

3 お客様のお住まい

	件数	割合
金沢区内	153	87.9%
金沢区外	13	7.5%
横浜市外	8	4.6%
合計	174	100.0%

4 交通手段

	件数	割合
徒歩	62	32.3%
自転車	41	21.4%
バス	14	7.3%
電車	15	7.8%
車	55	28.6%
その他	5	2.6%
合計	192	100.0%

5 主なご利用施設（複数回答可）

	件数	割合
ロビー	5	2.3%
図書コーナー	56	25.8%
学習コーナー	12	5.5%
会議室	104	47.9%
和室	40	18.4%
合計	217	100.0%

6 主なご利用目的（複数回答可）

	件数	割合
図書の貸出	50	25.0%
勉強	22	11.0%
食事・休憩	3	1.5%
サークル活動	110	55.0%
当館自主事業	9	4.5%
その他	6	3.0%
合計	200	100.0%

7 ご利用頻度

	件数	割合
週3回以上	5	2.9%
週1回以上	23	13.3%
月1回以上	129	74.6%
年4回以上	8	4.6%
年2回以上	5	2.9%
年1回	3	1.7%
合計	173	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	44	98	30	1	0	173
割合	25.4%	56.6%	17.3%	0.6%	0.0%	100.0%

平均値
4.1

(前年度値 : 4.2)

ご意見、ご要望

- ・ いつもゆったりとした雰囲気です。
- ・ 掃除機のコード式
- ・ 掃除機の調子が悪い
- ・ 掃除機の調子が悪く、音が大きいのに吸い取らないとかすぐ止まってしまうたり。新しいのにはできないでしょうか？

回答 ご意見をいただいた後すぐに新しい掃除機を購入し、設置しました。

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	56	101	17	0	0	174
割合	32.2%	58.0%	9.8%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値
4.2

(前年度値 : 4.3)

ご意見、ご要望

- ・ トイレが綺麗に掃除されていて施設管理に心配りが行き届いていると思います
- ・ 非常に清潔
- ・ いつもきれい
- ・ 和室がもっと広く使えたらよい。6人で踊るとせまい。
- ・ **回答** 和室を広くすることは困難です。
- ・ 西日が入る際はカーテンを閉めてほしい

- ・ **回答** 図書コーナーや学習コーナーの西日については、カーテンを閉めて対応します。

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	16	62	59	5	0	142
割合	11.3%	43.7%	41.5%	3.5%	0.0%	100.0%

平均値
3.6

(前年度値 : 3.7)

ご意見、ご要望

- ・ 本屋大賞などの人気作品をおいていただいているので、とても楽しみに通ってます。掲示されている、紹介されている本もとても選択する時参考にしています。
- ・ お薦めの本の紹介が多くて参考になります。
- ・ 他では借りられない本もあり嬉しいです。
- ・ 新刊が比較的早く読めること。
- ・ スペースが限られると思いますが、もう少し多いと嬉しいです。
- ・ スペースの問題もあると思いますがもう少し増えるとありがたいです。

回答 書架の関係上、蔵書数を大幅に増やすことはできませんが、廃棄本を選定し毎月少しでも多くの新着本を入れるよう努力しています。

- ・ 日本と世界の文学全集が欲しいです。
- ・ 育児書のバリエーションが増えてほしいです。
- ・ 児童書が増えたらありがたいです。
- ・ 図書館ではないのではないでしょうか

回答 選書の参考にさせていただきます。

1 1 会議室インターネット予約について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	合計
件数	12	36	28	10	2	88
割合	13.6%	40.9%	31.8%	11.4%	2.3%	100.0%

平均値
3.5

(前年度値 : なし)

ご意見、ご要望

- ・ インターネット不得意のため
- ・ 年寄りには良くわからない

回答 窓口やお電話での予約も受け付けていますので
ご利用ください。

1 2 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	17	46	28	8	0	99
割合	17.2%	46.5%	28.3%	8.1%	0.0%	100.0%

平均値
3.7

(前年度値 : 3.7)

ご意見、ご要望

- ・ もう少し多くしてほしい
- ・ 3部屋はまとめて予約できるようになるとありがたい。
- ・ 出来れば3部屋まで認めてほしい

回答 できるだけ多くの利用団体にご利用いただけるよう、一回にご利用いただける
部屋数を制限させていただいています。3部屋ご利用の場合は2回分でご予約
ください。

1 3 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	13	49	25	12	0	99
割合	13.1%	49.5%	25.3%	12.1%	0.0%	100.0%

平均値
3.6

(前年度値 : 3.6)

ご意見、ご要望

- ・ 9-13時までが希望です。
- ・ 以前の方が使い易かった
- ・ 各4時間の方が使い易かった
- ・ 以前の区割りの方が良いと思います
- ・ コミハ従来の4時間区分が使いやすかったが、システム上仕方ないと思ってます

回答 他施設と共通の予約システムを利用しておりますので、ご利用時間の変更は
できません。ご理解のほどよろしくお願いたします。

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	405	0	27	0	0	432
割合	13.4%	50.5%	33.0%	3.1%	0.0%	100.0%

平均値

3.7

（前年度値：3.8）

ご意見、ご要望

- ・ 会議室が狭いので、2～3部屋いっしょに使いたいのので4コマでは足りなくなる

回答 ご利用希望日の6日前以降であれば利用コマ制限を超えて予約が可能です。

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	81	77	9	0	0	167
割合	48.5%	46.1%	5.4%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値

4.4

（前年度値：4.4）

ご意見、ご要望

- ・ とても丁寧に接客して下さり、いつもありがとうございます。
- ・ いつもご親切にして頂いています感謝です
- ・ とても親切に色々お話ししてくれます。
- ・ どなたも皆さんやわらかい対応が嬉しいです
- ・ とてもいねいな対応に感謝しております
- ・ 表紙裏に帯を貼り、情報を提供するのの良いサービスだと思います。参考になります。
- ・ 私語が多い

回答 ご指摘の点について職員に注意喚起を行いました。
今後もスタッフミーティングや接遇研修等で確認していきます。

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	50	97	19	0	0	166
割合	30.1%	58.4%	11.4%	0.0%	0.0%	100.0%

平均値

4.2

（前年度値：4.3）

ご意見、ご要望

- ・ いつも大変気持ちよく利用させて頂いています。

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	18	15.0%
② 蔵書の充実	56	46.7%
③ 講座やイベントの充実	26	21.7%
④ 利用予約の手続き	16	13.3%
⑤ 職員・スタッフのサービス向上	1	0.8%
⑥ その他	3	2.5%
合計	120	100.0%

（複数回答あり）

具体的な内容

- ① 掃除機を買って欲しい
- ① 和室を広くしてほしい (2)
- ① 和室がもっと広いといい。会議室も和室にしてほしい
- ① 床を土足禁止だと嬉しい
- ① 隣室の声、音が聞こえるのは仕方がないと思うが、出来れば無くして欲しい。
回答 上記4点については、設備面で実現不可能です。
- ① 各部屋での空調調整が出来ると嬉しい
回答 省エネのため、事務所に一括管理を行っています。温度や風量に関して問題がある場合は、受付までお知らせください。
- ② もう少し多いと嬉しいです。
- ② ミステリーを増やしてください。
- ② 新刊本の量がもう少し増えたらと思います。
回答 限られた予算内ではありますが、毎月できるだけ多くの新刊本を購入するようにしています。
- ② 紙芝居が減ってしまったのが残念です
回答 紙芝居リストを棚に置いています。ご希望のものが棚にない場合は受付までお声掛けください。
 リストに掲載されている紙芝居（倉庫に保管）は貸し出しできます。
- ③ 冬休みの小学生の書初め教室、他のコミュニティでとても評判が良かった
- ③ 子供が歩けない赤ちゃんだった時に気軽に参加できるイベントが欲しかったです
- ③ 小学生のできるワークショップがあると嬉しいです。
- ③ 放課後に受けられる子供向けの講座があったら嬉しいです。
- ③ ギター教室等
回答 今後の企画の参考にさせていただきます。
- ③ どんな講座やイベントがあるのか一覧表があると便利
回答 開催中や開催予定の講座については、館内掲示やホームページで紹介していますのでご覧ください。
- ④ 確実に取れる事が予定がたてやすいので、早くわかるようにしてほしい
- ④ 来館時に次の予約ができるといいと思う。
回答 一般予約であれば、ご来館の際に窓口での予約が可能です。受付にお申し出ください。
- ④ 予約の仕方をもっと年寄りによりそって欲しい。
- ④ 予約のしかたをわかりやすくして欲しい
回答 ネット予約のお手伝いや来館・電話でのご予約も承っています。ご利用ください。
- ⑤ プロとしてやってほしい **回答** 今後も職員研修等で徹底します。

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。

- いつも使わせていただいて有難うございます
- いつも利用させていただいて助かっています。ありがとうございます。
- いつも気持ちよく利用させていただいています
- 職員の方はいつも親切に下さいます。今後もよろしくお願いいたします。
- 図書の返却が金沢図書館の様に時間外でもポスト等で返せばいいと思います。

回答 入口付近は建物の構造上雨に濡れるため返却ポストの設置は困難です。
現在設置されている郵便ポストも雨に濡れますので、本の返却にご利用
されないようお願いいたします。

- 自宅で取っている新聞と違う新聞をじっくり読めるので楽しみにしています。非常に満足しています。
- いつもありがとうございます。いつか働きたいです。
- 車が使えるので助かります
- 人気ランキングや配架図書などの掲示物は非常に参考にさせて頂いています！
- お勧めの本のアドバイス、案内、参考にさせて頂いています
- 図書館より長く、しかも月曜日も開いていて感謝します。
- 他にはない、温かさが柳町の魅力だと思います。今度は学習コーナーも使ってみたいです
- いつも気持ちよく利用しております。自習コーナーを主に利用していますが、職員の方々がよく消毒等をして下さるので安心しております。