

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

2024年12月11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)	_____	45

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

2024年10月1日～10月31日 [31日間]

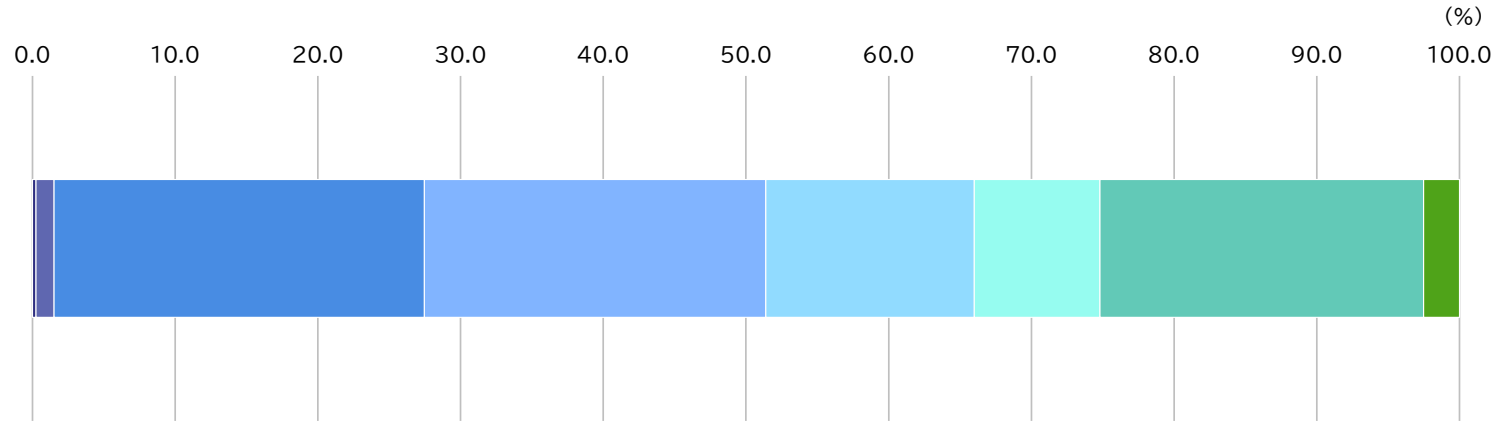
回収サンプル数

401件(有効回答数)

報告書の見方 (諸注意)

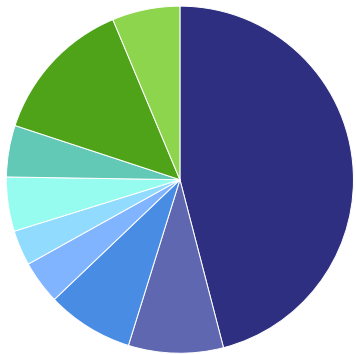
- ・ 集計表の「全体」の数字には「無回答」、「わからない」を含まず、「回答者数」は各項目の有効回答件数を示す。
- ・ 集計表の%の数字は小数点以下第2位を四捨五入しているため、見かけの数字の合計が100%にならないことがある。
- ・ 4段階評価の満足度の数表・グラフの数字は、4段階のスコアの加重平均値を使用している。
 - ※加重平均の例:「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均値
- ・ クロス集計における集計表の中で、サンプル数が少なく注意が必要なものは、数値に*を付している。
- ・ 年齢別の集計では、『40代以下』、『50～60代』、『70代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

《 職業 》



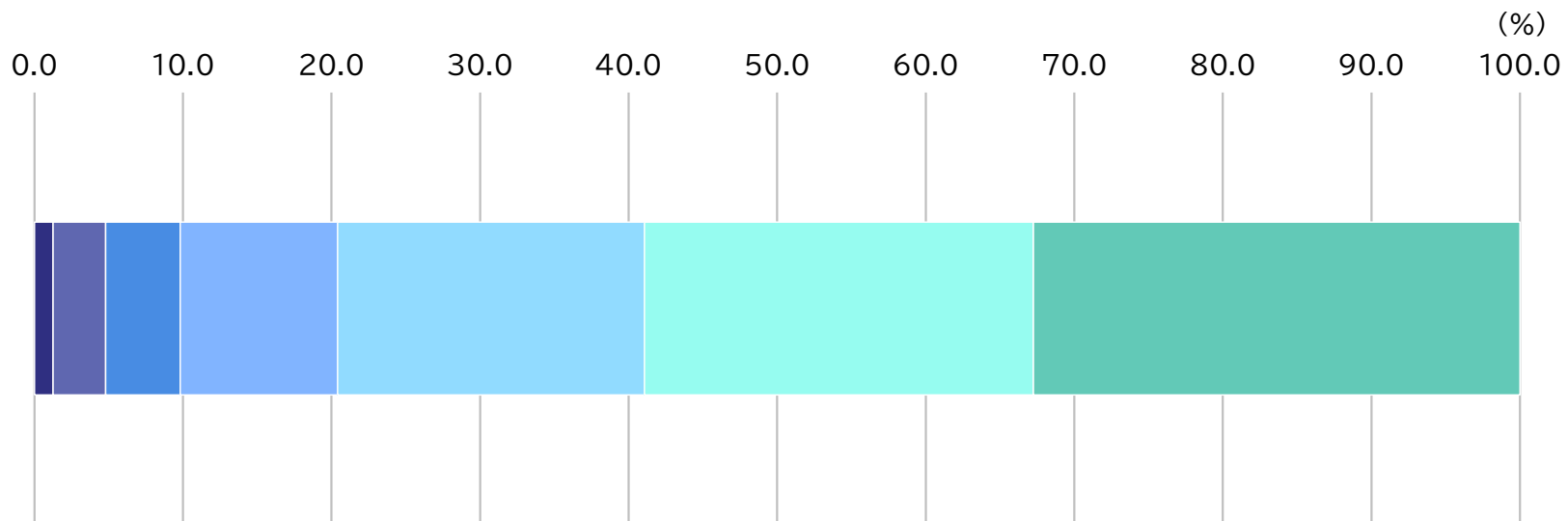
全体	中学生以下	高校生・大学生	会社員・公務員	主婦・主夫	パート・アルバイト	自営業・自由業	無職	その他
397件	1件	5件	103件	95件	58件	35件	90件	10件
100.0%	0.3%	1.3%	25.9%	23.9%	14.6%	8.8%	22.7%	2.5%

《 居住地 》



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
396件	182件	35件	32件	16件	13件	20件	19件	54件	25件
100.0%	46.0%	8.8%	8.1%	4.0%	3.3%	5.1%	4.8%	13.6%	6.3%

《 年齢 》



全体	■ 20歳未満	■ 20代	■ 30代	■ 40代	■ 50代	■ 60代	■ 70歳以上
397件	5件	14件	20件	42件	82件	104件	130件
100.0%	1.3%	3.5%	5.0%	10.6%	20.7%	26.2%	32.7%

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「利便性」、「施設・設備」、「職員」、「清掃や手入れの状況」の項目で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)」に対しては不満足割合がやや高くなっている。自由回答において、利用料金の支払い方法に対する意見・要望が多くみられる。



利用料金の支払い方法について、より利用者の利便性を高めたり、わかりやすい案内にするなど、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98.2%と前回(98.3%)と同程度の高い評価を得ている。
⇒ P11、P34
- ・ 「利便性」、「施設・設備」、「職員」、「清掃や手入れの状況」の設問では、ほとんどの項目で「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。 ⇒ P20~26

● 利用者は50代以上で8割を占める

- ・ 利用者の年代は、「70歳以上」(32.7%)が最も高く、次いで、「60代」が26.2%、「50代」が20.7%と続き、50代以上で8割を占める。⇒ P12
- ・ 利用部屋別の年代別をみると、『40代以下』の「集会室」がやや高くなっている。 ⇒ 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」(48.5%)、「楽器等の練習」(15.6%)が高く、次いで、「学習会の開催」(9.9%)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』でやや不満の割合が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が多い。 ⇒ P44

● SDGsに興味・関心があるは約8割

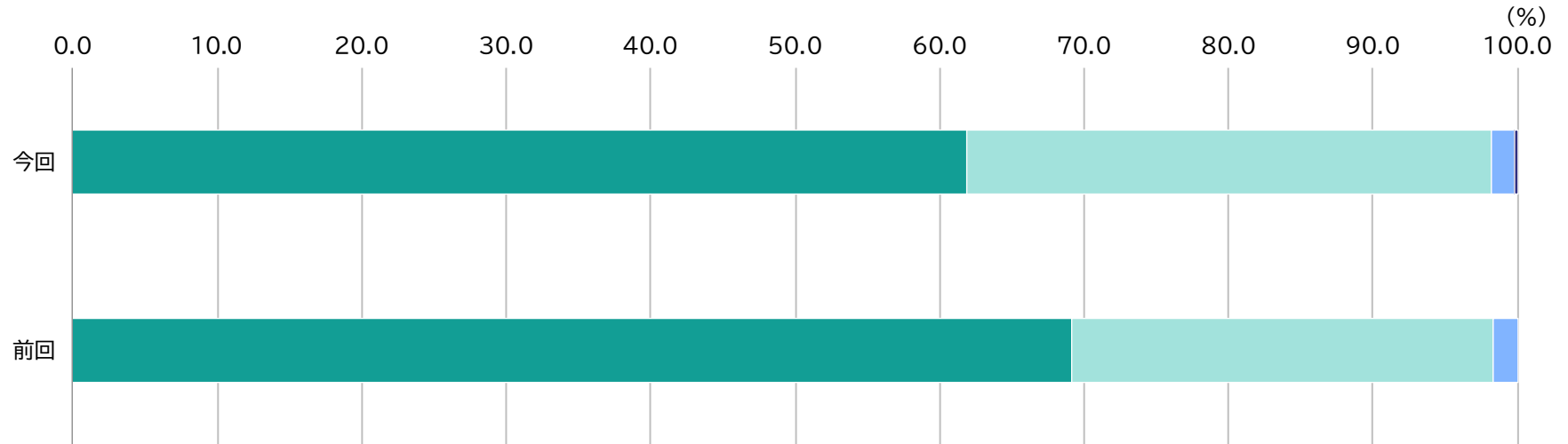
- ・ 「「SDGs」について、興味・関心がある。」で「そう思う+まあそう思う」は約8割(78.5%)である一方で、「講座・イベントごとに「SDGs」の目標が設定されていることを知っている。」は約5割にとどまる。 ⇒ P27

3

調査結果

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。(○印は1つだけ)



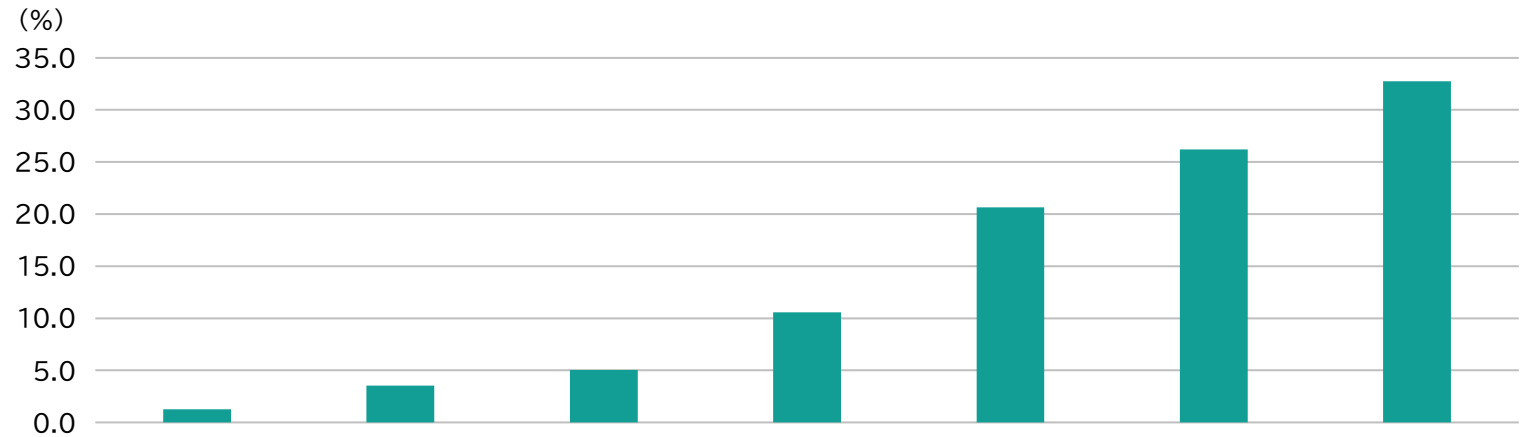
		回答者数	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満	TOP2 BOX	加重平均
経年比較	今回	380件	61.8%	36.3%	1.6%	0.3%	98.2%	3.60
	前回	418件	69.1%	29.2%	1.7%	0.0%	98.3%	3.67

※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98.2%を占めており、高い満足度が得られている。

Q1) あなたの年齢をお答えください。

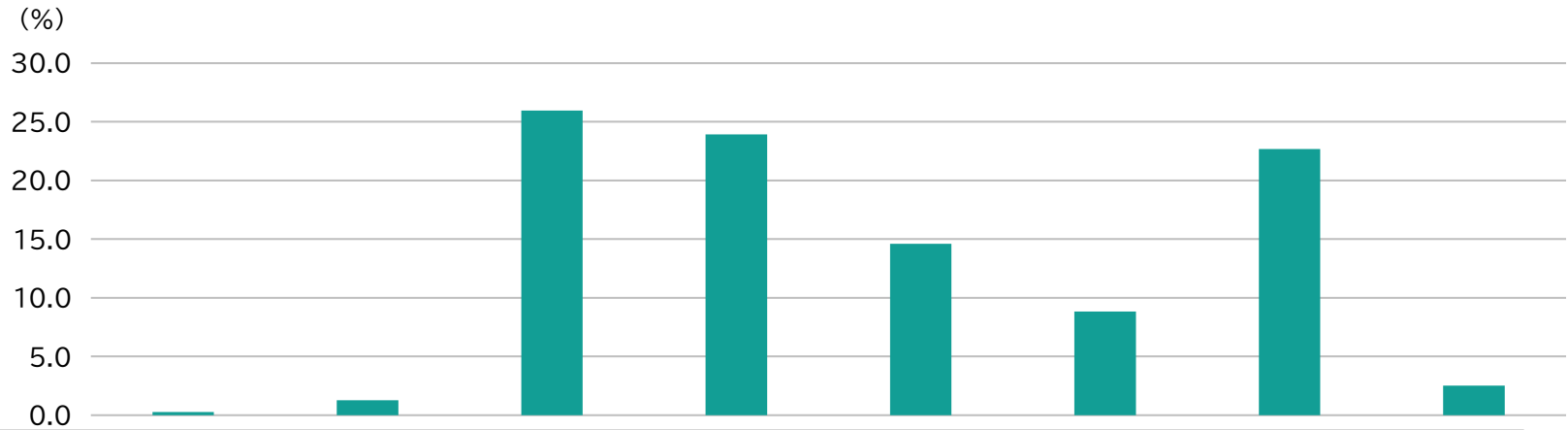


		回答者数	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
■ 全体		397件	1.3%	3.5%	5.0%	10.6%	20.7%	26.2%	32.7%
年代	40代以下	81件	6.2%*	17.3%	24.7%	51.9%	0.0%*	0.0%*	0.0%*
	50~60代	186件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	44.1%	55.9%	0.0%*
	70代以上	130件	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	100.0%
利用部屋別	集会室	218件	1.4%*	3.7%*	7.3%	11.5%	19.7%	21.6%	34.9%
	音楽室	85件	0.0%*	2.4%*	3.5%*	10.6%*	20.0%	31.8%	31.8%
	レクリエーションルーム	69件	2.9%*	4.3%*	1.4%*	11.6%*	21.7%	34.8%	23.2%
	多目的ホール	42件	0.0%*	4.8%*	0.0%*	9.5%*	19.0%*	28.6%	38.1%

■ +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」(32.7%)が最も高く、次いで「60代」(26.2%)、「50代」(20.7%)の順に高い。
- 利用部屋別では、『多目的ホール』の「70歳以上」(38.1%)や『レクリエーションルーム』の「60代」(34.8%)が高い。

Q2) あなたのご職業をお答えください。

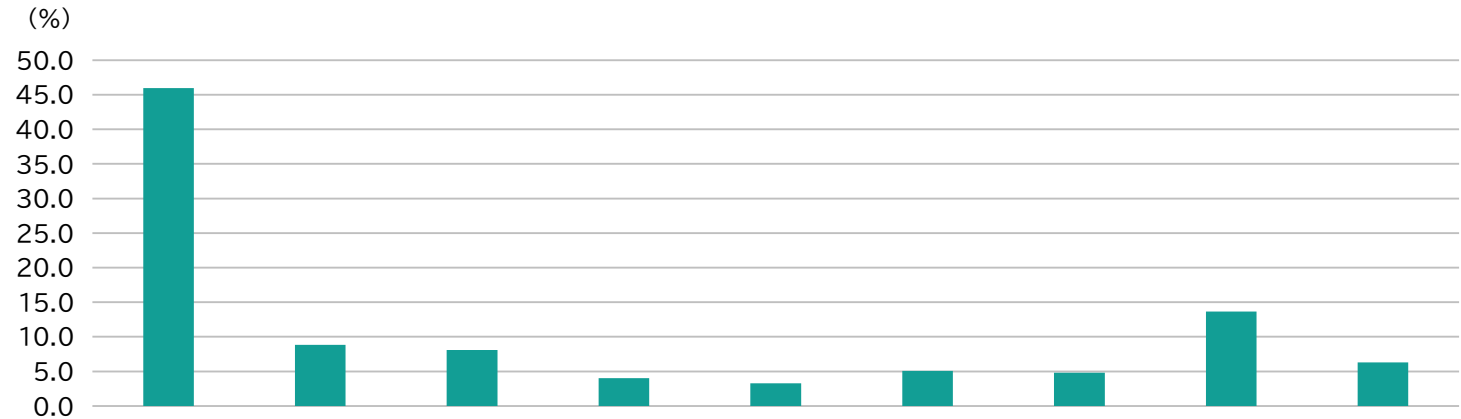


	回答者数	中学生以下	高校生・大学生	会社員・公務員・団体職員	主婦・主夫	パート・アルバイト	自営業・自由業	無職	その他	
■ 全体	397件	0.3%	1.3%	25.9%	23.9%	14.6%	8.8%	22.7%	2.5%	
年代別	40代以下	81件	1.2%*	6.2%*	56.8%	6.2%*	12.3%	14.8%	0.0%*	2.5%*
	50～60代	186件	0.0%*	0.0%*	29.6%	22.6%	22.6%	10.2%	11.8%	3.2%*
	70代以上	130件	0.0%*	0.0%*	1.5%*	36.9%	4.6%*	3.1%*	52.3%	1.5%*
利用部屋別	集会室	218件	0.5%*	1.8%*	29.4%	20.2%	12.8%	10.1%	22.5%	2.8%*
	音楽室	85件	0.0%*	0.0%*	21.2%	27.1%	18.8%	3.5%*	27.1%	2.4%*
	レクリエーションルーム	69件	0.0%*	1.4%*	26.1%	29.0%	11.6%*	11.6%*	18.8%	1.4%*
	多目的ホール	42件	0.0%*	0.0%*	14.3%*	33.3%	16.7%*	9.5%*	23.8%	2.4%*

■ +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、「会社員・公務員・団体職員」(25.9%)最も高く、次いで、「主婦・主夫」が23.9%、「無職」が22.7%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。

Q3) あなたのお住まいをお答えください。

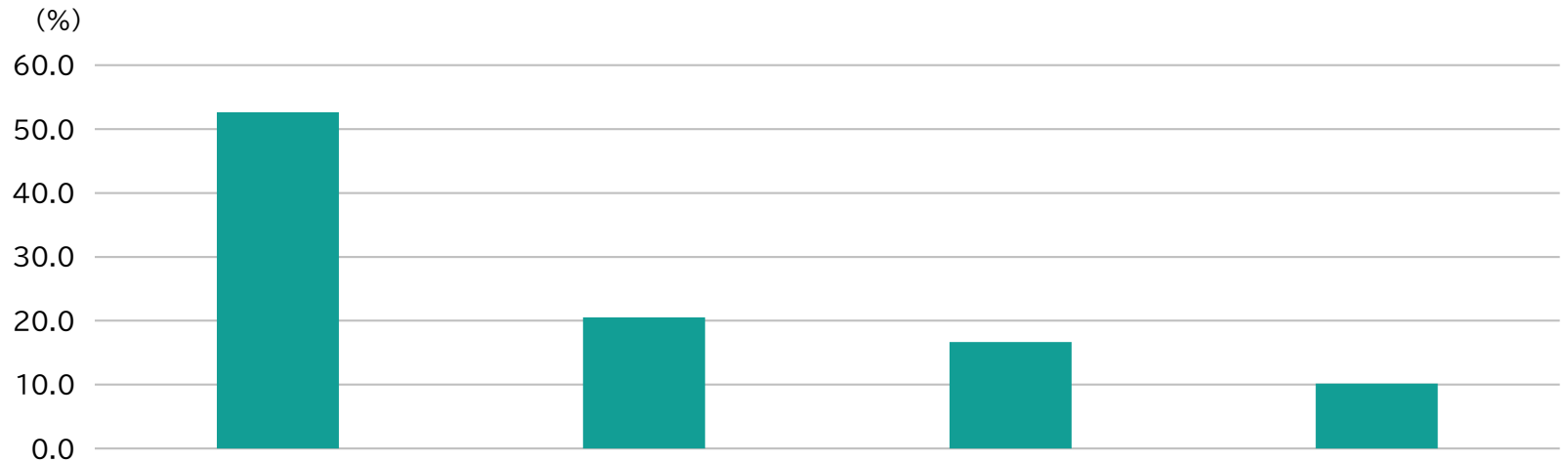


		回答者数	南区	浦和区	桜区	中央区	緑区	大宮区	その他の区	上記以外の埼玉県内	埼玉県外
■ 全体		396件	46.0%	8.8%	8.1%	4.0%	3.3%	5.1%	4.8%	13.6%	6.3%
年代	40代以下	80件	35.0%	15.0%	6.3%*	5.0%*	5.0%*	5.0%*	3.8%*	12.5%	12.5%
	50~60代	186件	38.7%	9.1%	12.4%	4.8%*	3.8%*	5.4%	6.5%	12.4%	7.0%
	70代以上	130件	63.1%	4.6%*	3.1%*	2.3%*	1.5%*	4.6%*	3.1%*	16.2%	1.5%*
利用部屋別	集会室	217件	40.1%	9.2%	6.5%	3.2%*	3.2%*	4.6%	4.6%	19.4%	9.2%
	音楽室	85件	60.0%	5.9%*	9.4%*	4.7%*	1.2%*	3.5%*	1.2%*	9.4%*	4.7%*
	レクリエーションルーム	69件	44.9%	10.1%*	13.0%*	5.8%*	5.8%*	5.8%*	7.2%*	4.3%*	2.9%*
	多目的ホール	42件	50.0%	4.8%*	4.8%*	7.1%*	4.8%*	9.5%*	4.8%*	9.5%*	4.8%*

■ +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、46%と半数程度を占めている。次いで「浦和区」が8.8%、「桜区」が8.1%。
- ▶ 年代別では、『40代以下』の「南区」が全体より10ポイント以上低く、『70代以上』の「南区」が全体より10ポイント以上高い。
- ▶ 利用部屋別では、『音楽室』の「南区」(60.0%)が全体より高い。

Q4) 主に利用される部屋をお答えください。

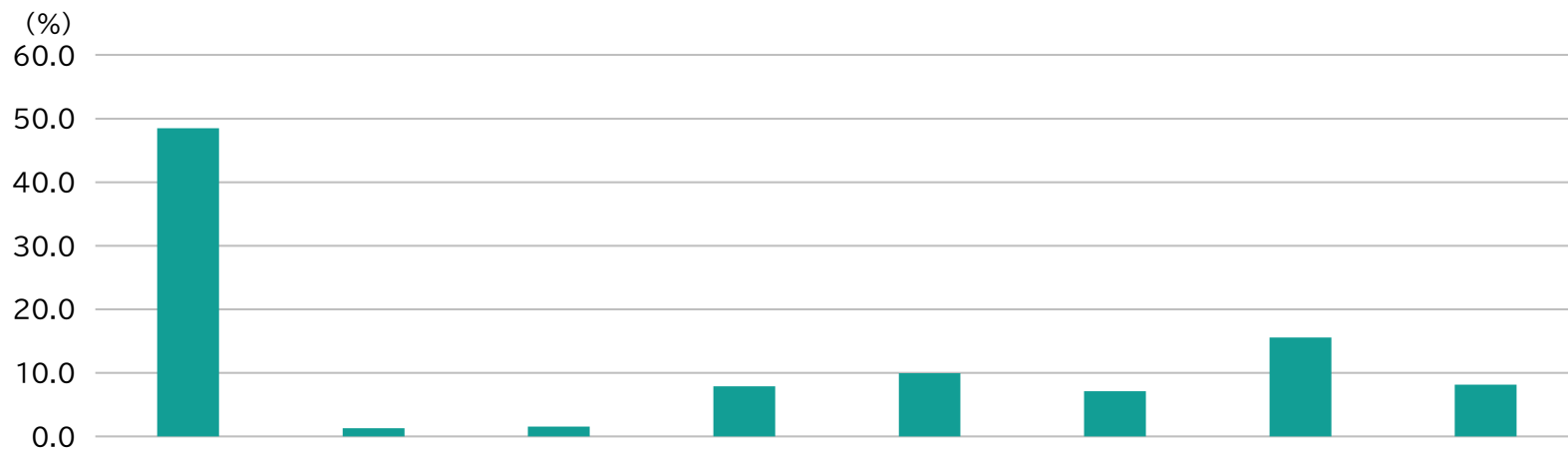


		回答者数	集会室	音楽室	レクリエーションルーム	多目的ホール
■ 全体		414件	52.7%	20.5%	16.7%	10.1%
年代	40代以下	86件	60.5%	16.3%	16.3%	7.0%*
	50~60代	193件	46.6%	22.8%	20.2%	10.4%
	70代以上	135件	56.3%	20.0%	11.9%	11.9%

■ +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。

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。

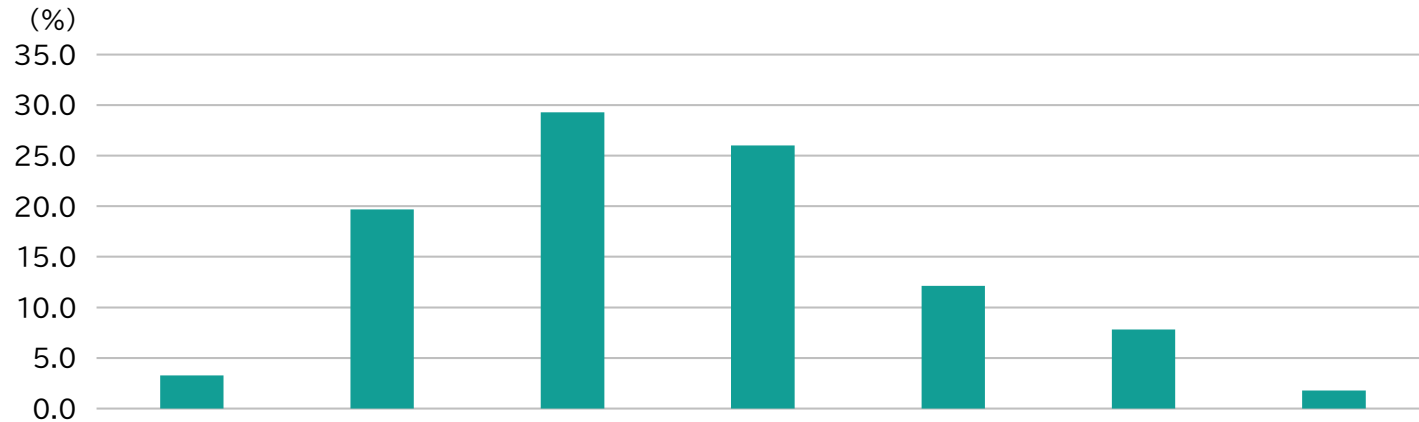


		回答者数	サークル活動	発表会・講演会の開催	イベントや講座への参加	研修会	学習会の開催	市民活動・会議	楽器等の練習	その他
■ 全体		392件	48.5%	1.3%	1.5%	7.9%	9.9%	7.1%	15.6%	8.2%
年代	40代以下	79件	31.6%	1.3%*	6.3%*	10.1%*	12.7%	10.1%*	15.2%	12.7%
	50～60代	186件	48.9%	1.1%*	0.5%*	8.6%	7.5%	8.1%	18.3%	7.0%
	70代以上	127件	58.3%	1.6%*	0.0%*	5.5%*	11.8%	3.9%*	11.8%	7.1%*
利用部屋別	集会室	216件	44.9%	0.5%*	2.8%*	13.4%	16.7%	12.5%	0.5%*	8.8%
	音楽室	85件	24.7%	2.4%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	69.4%	3.5%*
	レクリエーションルーム	67件	88.1%	0.0%*	0.0%*	1.5%*	3.0%*	0.0%*	0.0%*	7.5%*
	多目的ホール	42件	66.7%	7.1%*	0.0%*	2.4%*	2.4%*	2.4%*	7.1%*	11.9%*

■ +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」(48.5%)、「楽器等の練習」(15.6%)が高い。次いで、「学習会の開催」(9.9%)、「研修会」(7.9%)の順に高い。
- ▶ 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』の「サークル活動」(88.1%)及び「多目的ルーム」が全体より高い。

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。

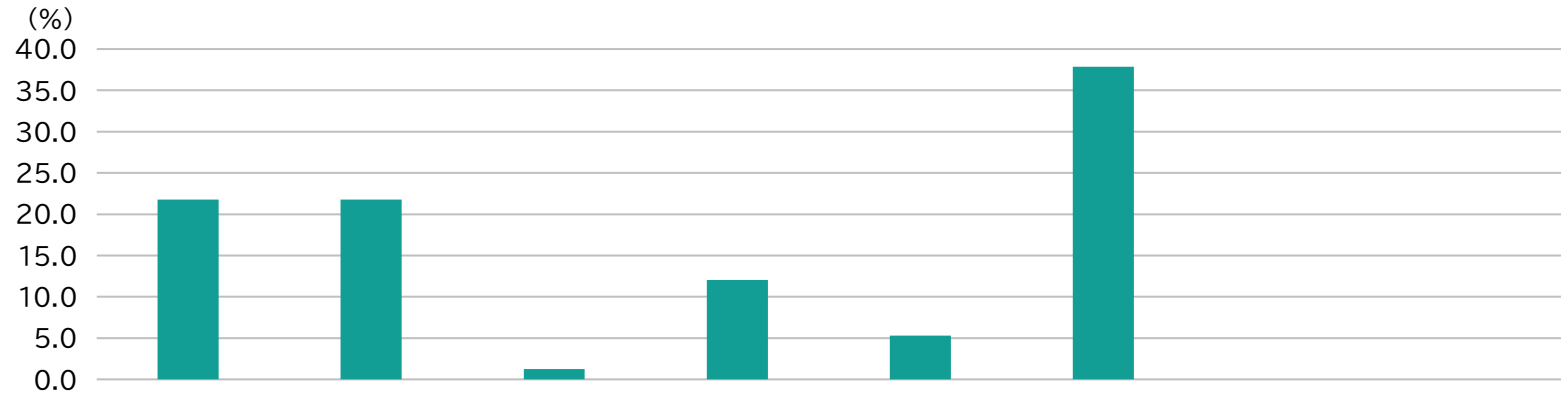


	回答者数	週3回以上	週に1~2回程度	月に2~3回程度	月1回程度	3ヶ月~4ヶ月に1回程度	年に1~2回程度	初めて	月に1回以上計	
■ 全体	396件	3.3%	19.7%	29.3%	26.0%	12.1%	7.8%	1.8%	78.3%	
年代	40代以下	81件	0.0%*	25.9%	22.2%	22.2%	14.8%	9.9%*	4.9%*	70.4%
	50~60代	186件	1.1%*	13.4%	32.8%	28.5%	14.5%	8.1%	1.6%*	75.8%
	70代以上	129件	8.5%	24.8%	28.7%	24.8%	7.0%*	6.2%*	0.0%*	86.8%
利用部屋別	集会室	217件	3.2%*	15.7%	17.1%	30.9%	18.9%	12.0%	2.3%*	66.8%
	音楽室	85件	5.9%*	18.8%	45.9%	24.7%	2.4%*	1.2%*	1.2%*	95.3%
	レクリエーションルーム	69件	0.0%*	34.8%	47.8%	15.9%	1.4%*	0.0%*	0.0%*	98.6%
	多目的ホール	41件	2.4%*	22.0%*	31.7%	19.5%*	14.6%*	9.8%*	0.0%*	75.6%

■ +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2~3回程度」(29.3%)が最も高い。次いで、「月1回程度」(26.0%)が高い。
- 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98.6%、次いで『音楽室』が95.3%と高い。

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。

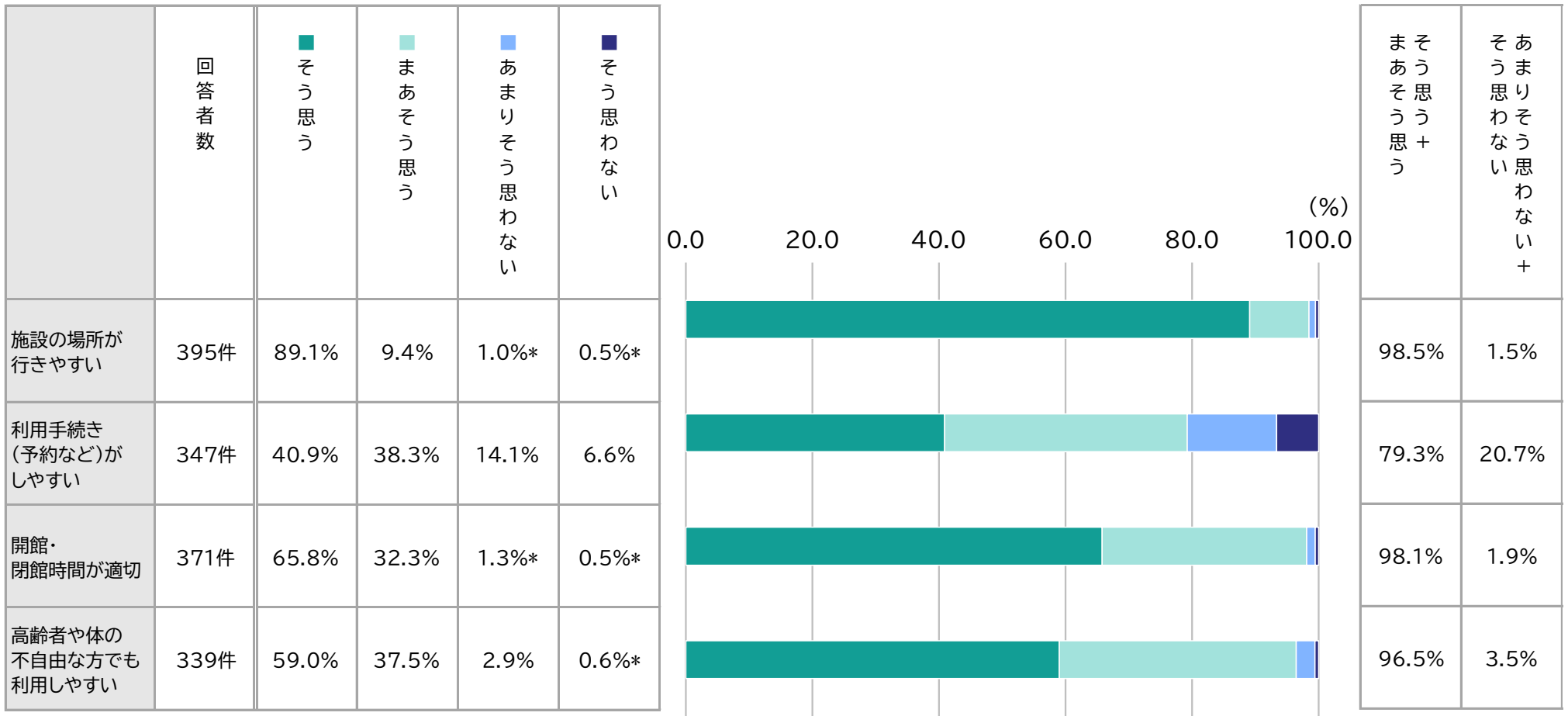


		回答者数	徒歩のみ	自転車	バイク	自家用車	バス	電車	タクシー	その他
■ 全体		473件	21.8%	21.8%	1.3%	12.1%	5.3%	37.8%	0.0%	0.0%
年代	40代以下	94件	14.9%	25.5%	2.1%*	8.5%*	2.1%*	46.8%	0.0%*	0.0%*
	50～60代	219件	16.4%	19.2%	1.8%*	19.2%	3.7%*	39.7%	0.0%*	0.0%*
	70代以上	160件	33.1%	23.1%	0.0%*	4.4%*	9.4%	30.0%	0.0%*	0.0%*
利用部屋別	集会室	256件	17.2%	18.4%	1.2%*	12.9%	5.9%	44.5%	0.0%*	0.0%*
	音楽室	105件	34.3%	20.0%	1.0%*	7.6%*	6.7%*	30.5%	0.0%*	0.0%*
	レクリエーションルーム	89件	20.2%	29.2%	2.2%*	14.6%	4.5%*	29.2%	0.0%*	0.0%*
	多目的ホール	46件	21.7%	23.9%	0.0%*	15.2%*	0.0%*	39.1%	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37.8%と最も高く、次いで、「自転車」及び「徒歩のみ」が21.8%。
- 年代別では、『70代以上』の「徒歩のみ」(33.1%)が全体より高い。
- 利用部屋別では『音楽室』の「徒歩のみ」(34.3%)と全体より高い。

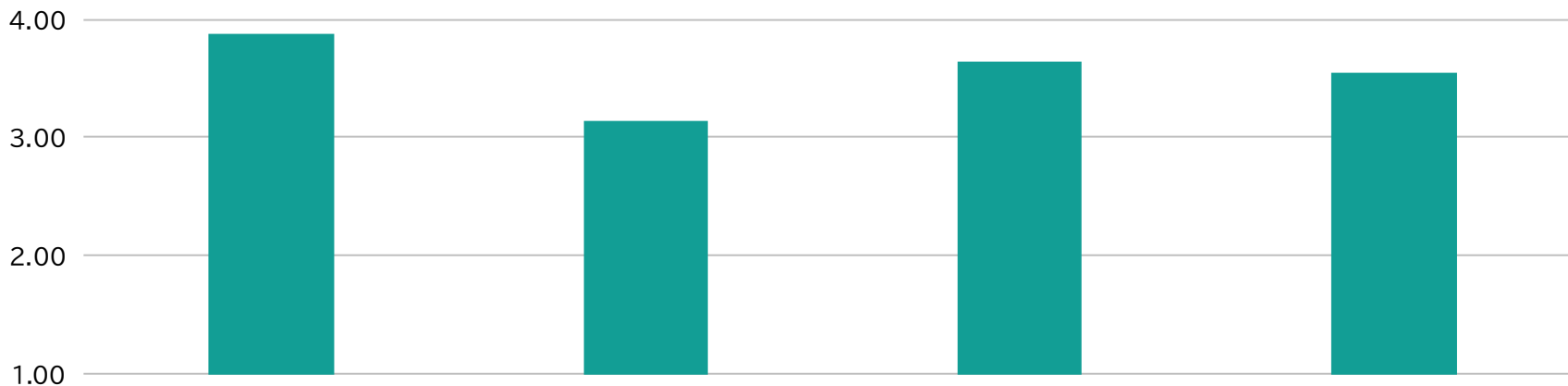
Q8)【武蔵浦和コミュニティセンター】の「利便性」についてはいかがでしたか。



(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

- 『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95%以上で、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、20.7%と、他の項目と比べて、不満足がやや高くなっている。

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	3.14	3.63	3.55
年代	40代以下	3.86	3.21	3.63	3.53
	50～60代	3.88	3.17	3.66	3.60
	70代以上	3.86	3.04	3.59	3.50
利用部屋別	集会室	3.86	3.22	3.60	3.55
	音楽室	3.86	3.17	3.72	3.65
	レクリエーションルーム	3.93	2.86	3.63	3.43
	多目的ホール	3.95	2.63	3.56	3.59

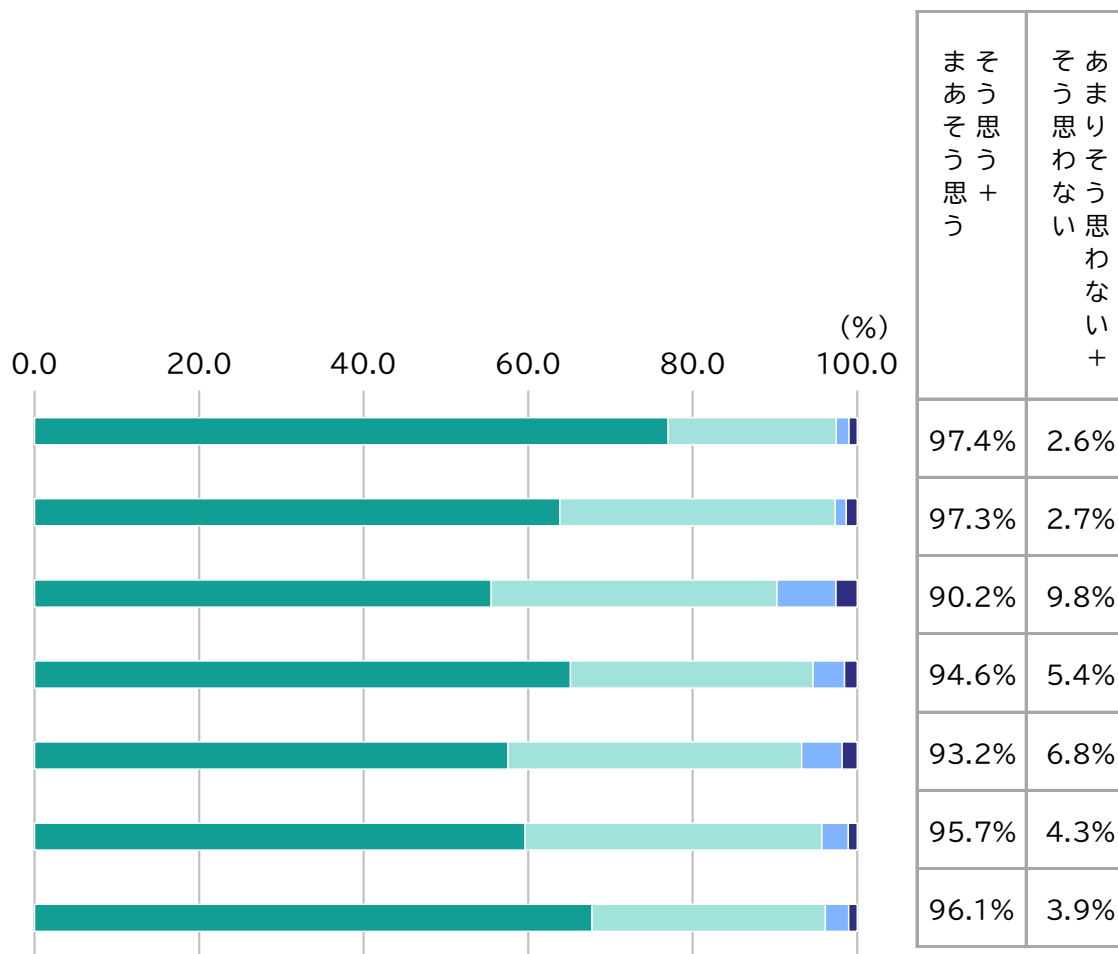
※Q9の満足度:「満足」=4点、「やや満足」=3点、「やや不満」=2点、「不満」=1点としたときの加重平均点

- ▶ 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3.63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。

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。

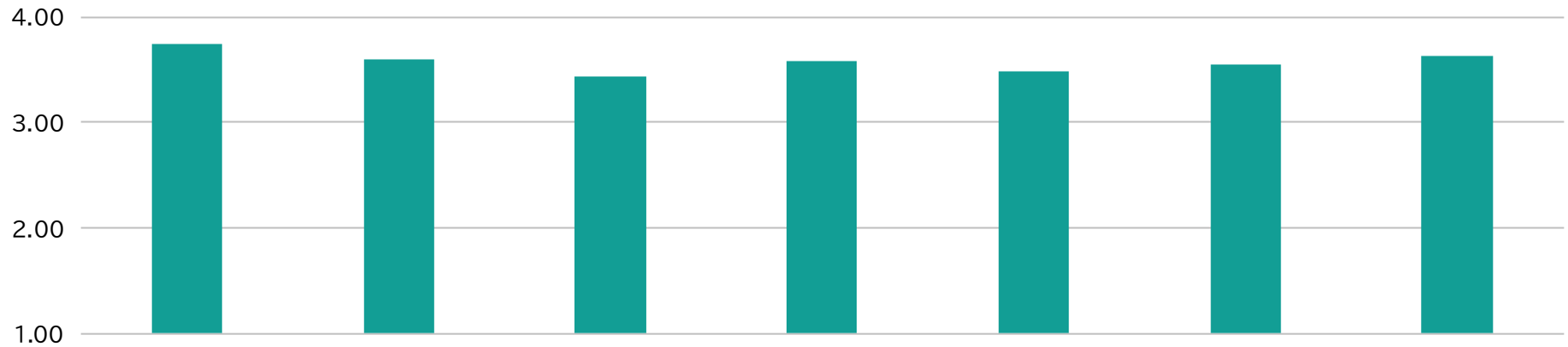
	回答者数	■ そう 思う	■ まあ そう 思う	■ あまり そう 思わ ない	■ そう 思わ ない
快適に利用できる	394件	77.0%	20.4%	1.5%*	1.0%*
安全管理が 行き届いている	392件	63.8%	33.5%	1.3%*	1.3%*
空調設定が適切	391件	55.5%	34.7%	7.2%	2.6%
照明が適切	391件	65.1%	29.5%	3.8%	1.5%*
表示・サイン・看板が わかりやすい	391件	57.6%	35.7%	4.9%	1.8%*
設備や備品が充実している	392件	59.6%	36.1%	3.2%	1.1%*
トイレが使いやすい	392件	67.8%	28.4%	2.8%	1.0%*



(*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97.4%となっており、非常に高い満足度となっている。

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。



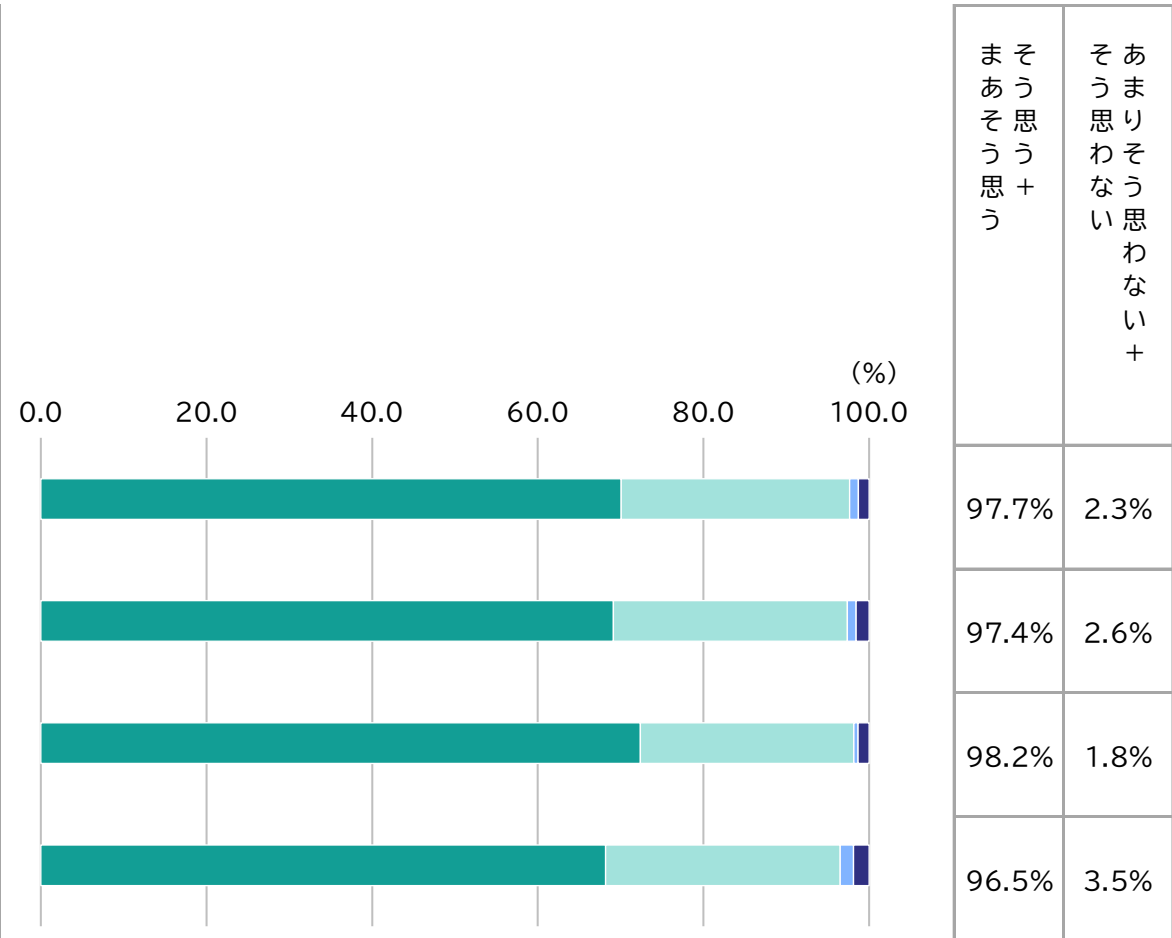
		快適に利用できる	安全管理が行き届いている	空調設定が適切	照明が適切	表示・サイン・看板がわかりやすい	設備や備品が充実している	トイレが使いやすい
■ 全体		3.73	3.60	3.43	3.58	3.49	3.54	3.63
年代	40代以下	3.88	3.76	3.58	3.80	3.77	3.73	3.81
	50~60代	3.79	3.65	3.45	3.61	3.52	3.56	3.64
	70代以上	3.56	3.42	3.31	3.40	3.26	3.39	3.51
利用部屋別	集会室	3.75	3.60	3.48	3.62	3.50	3.57	3.64
	音楽室	3.78	3.65	3.30	3.58	3.51	3.46	3.61
	レクリエーションルーム	3.72	3.52	3.43	3.54	3.44	3.54	3.67
	多目的ホール	3.67	3.58	3.48	3.31	3.35	3.48	3.57

※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3.73で最も高い評価となっている。
- ▶ 年代別では、『40代以下』の「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3.78と高い評価となっている。

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。

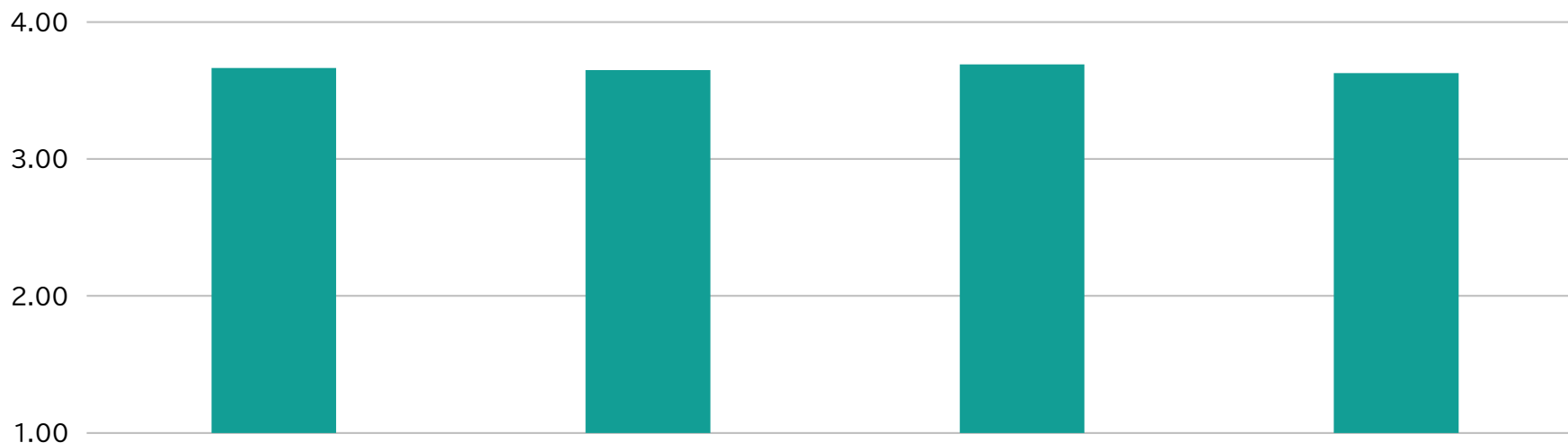
	回答者数	■ そう 思う	■ まあ そう 思う	■ あ ま り そ う 思 わ な い	■ そ う 思 わ な い
職員のあいさつが 明るい	384件	70.1%	27.6%	1.0%*	1.3%*
職員の気配りある 対応が適切	382件	69.1%	28.3%	1.0%*	1.6%*
職員の接客態度が 親切丁寧	380件	72.4%	25.8%	0.5%*	1.3%*
職員の説明が わかりやすい	374件	68.2%	28.3%	1.6%*	1.9%*



(*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、95%以上であり、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。



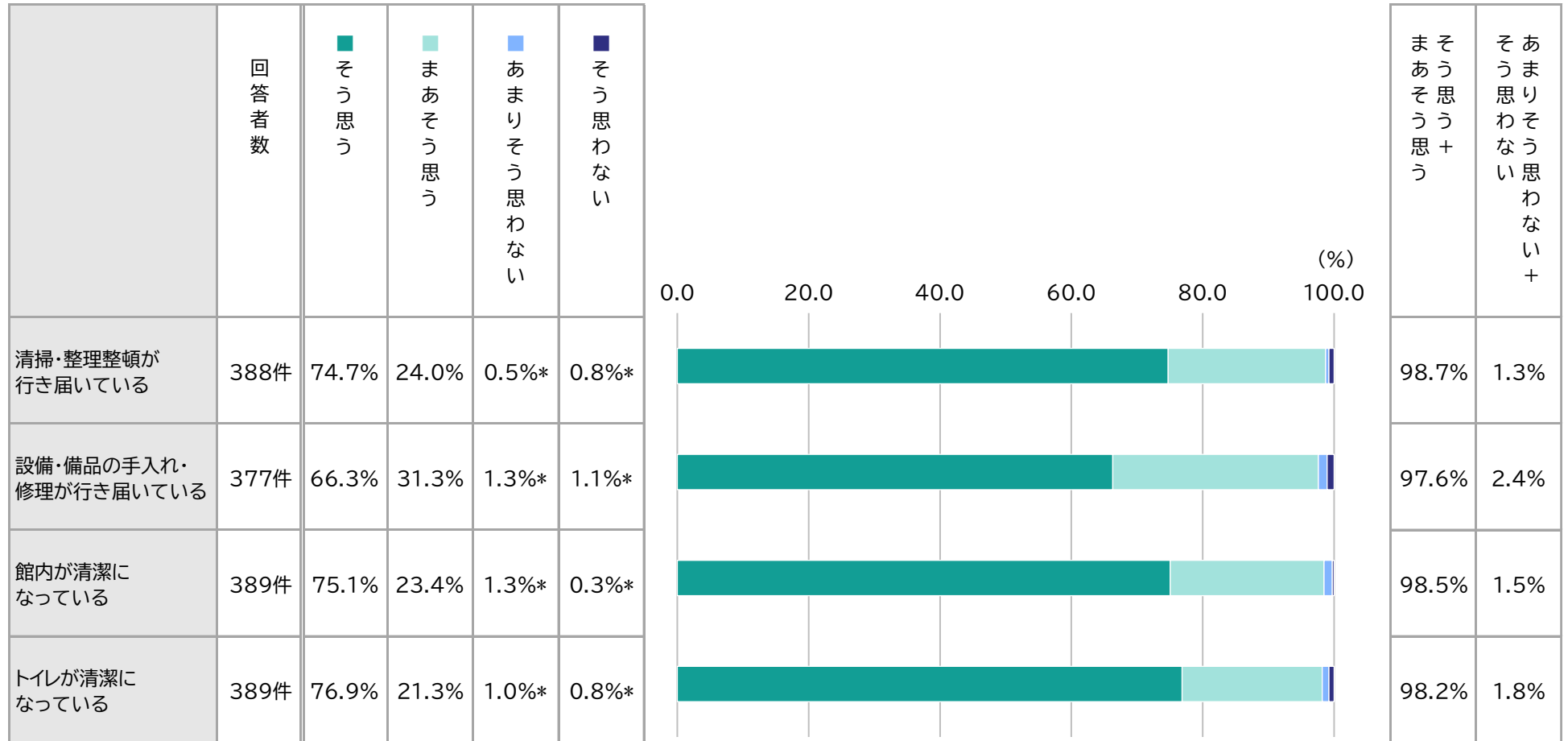
		職員のあいさつが明るい	職員の気配りある対応が適切	職員の接客態度が親切で丁寧	職員の説明がわかりやすい
■ 全体		3.66	3.65	3.69	3.63
年代	40代以下	3.74	3.74	3.77	3.74
	50～60代	3.67	3.66	3.70	3.63
	70代以上	3.61	3.58	3.63	3.55
利用部屋別	集会室	3.61	3.60	3.65	3.59
	音楽室	3.76	3.76	3.81	3.75
	レクリエーションルーム	3.73	3.67	3.68	3.62
	多目的ホール	3.68	3.62	3.64	3.63

※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3.60以上であり、とても高い評価が得られている。

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。

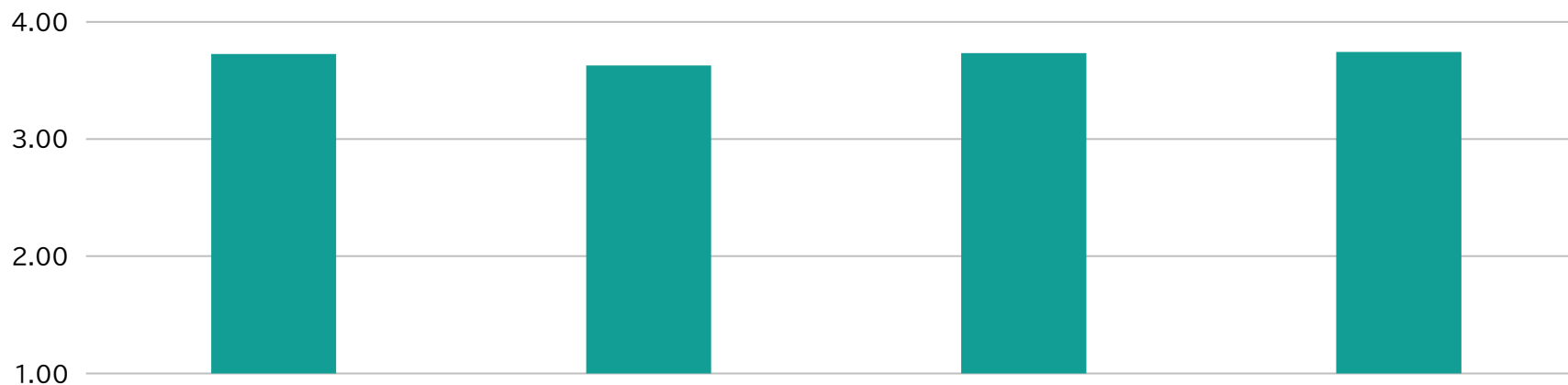


(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

➤ 全ての項目において、「そう思う」と「まあそう思う」の合計が95%以上であり、とても高い満足度を示している。

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。



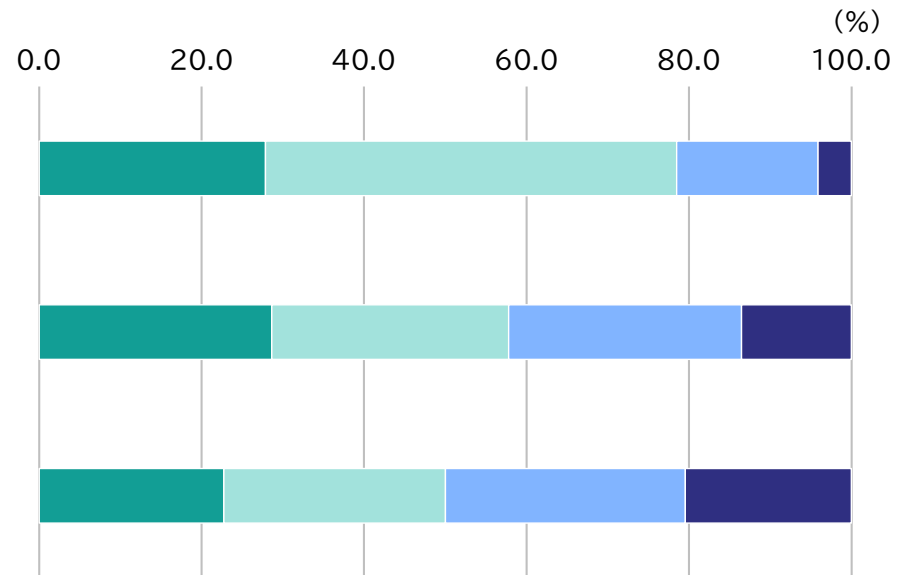
		清掃・整理整頓が行き届いている	設備・備品の手入れ・修理が行き届いている	館内が清潔になっている	トイレが清潔になっている
■ 全体		3.73	3.63	3.73	3.74
年代	40代以下	3.79	3.77	3.81	3.81
	50～60代	3.74	3.63	3.72	3.74
	70代以上	3.67	3.54	3.70	3.71
利用部屋別	集会室	3.72	3.65	3.75	3.75
	音楽室	3.77	3.61	3.73	3.70
	レクリエーションルーム	3.69	3.47	3.68	3.75
	多目的ホール	3.64	3.63	3.71	3.71

※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3.6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。

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。

	回答者数	■ 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
「SDGs」について、興味・関心がある。	316件	27.8%	50.6%	17.4%	4.1%
コミセンだよりの裏面に「SDGs」の記事を見たことがある	192件	28.6%	29.2%	28.6%	13.5%
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。	176件	22.7%	27.3%	29.5%	20.5%

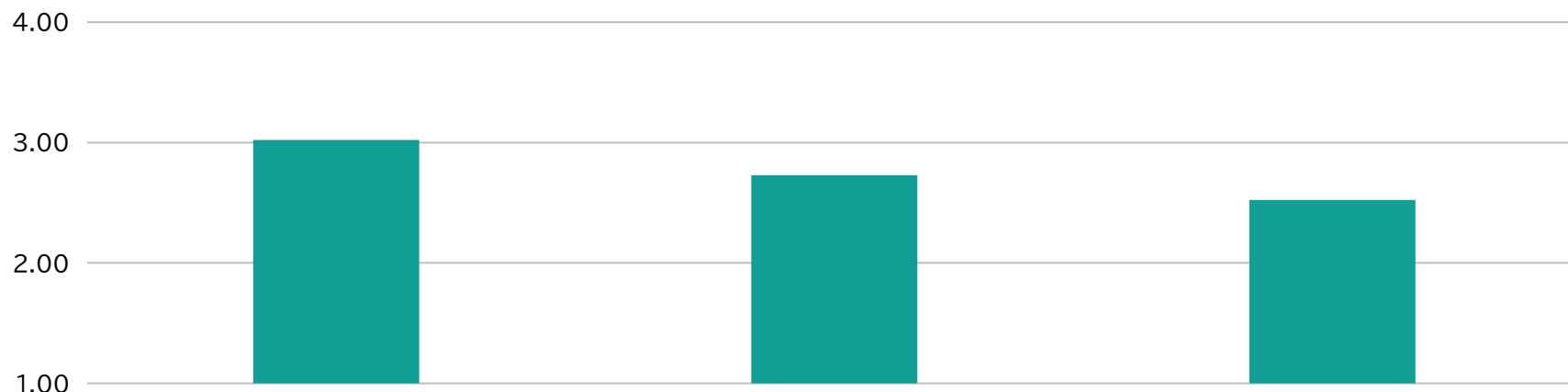


ま あ そ う 思 う	そ う 思 う +	そ う 思 わ な い	あ ま り そ う 思 わ な い +
78.5%	21.5%		
57.8%	42.2%		
50.0%	50.0%		

(*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		3.02	2.73	2.52
年代	40代以下	2.76	2.36	2.32
	50～60代	3.06	2.75	2.52
	70代以上	3.14	2.97	2.69
利用部屋別	集会室	3.04	2.71	2.53
	音楽室	2.97	2.68	2.45
	レクリエーションルーム	2.95	2.66	2.52
	多目的ホール	3.11	2.71	2.33

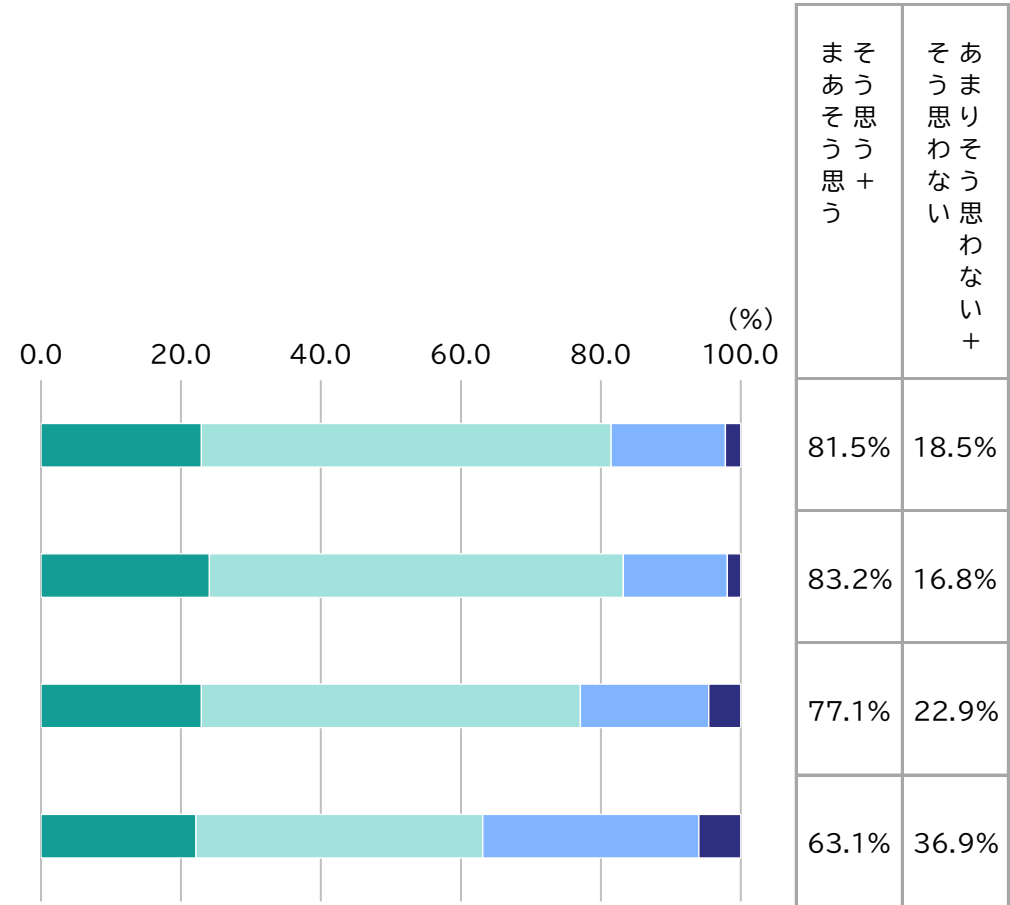
※Q13の満足度:「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点 としたときの加重平均点

▶ 『「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未満でやや低い。

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。

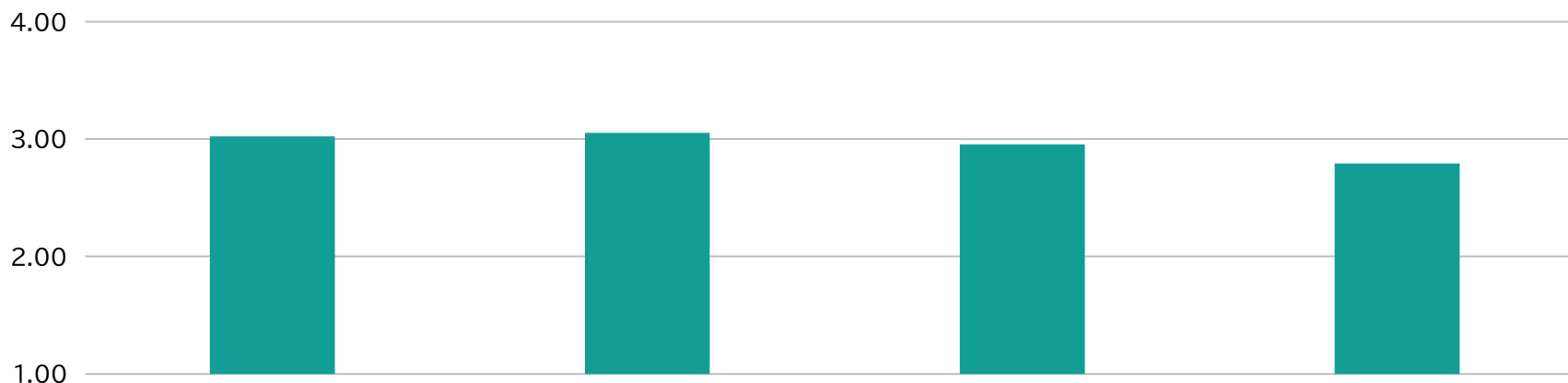
	回答者数	■ そう 思う	■ まあ そう 思う	■ あまり そう 思わ ない	■ そう 思わ ない
コミセンだよりが充実している	227件	22.9%	58.6%	16.3%	2.2%*
各講座・イベントのポスター・チラシが充実している	262件	24.0%	59.2%	14.9%	1.9%*
施設のホームページが充実している	240件	22.9%	54.2%	18.3%	4.6%
上記以外に新聞・さいたま市報・地域情報紙・SNSなどでも記事を見ることがある	217件	22.1%	41.0%	30.9%	6.0%



(*10s未満)
※回答「わからない」を除く。

➤ 『コミセンだよりが充実している』及び『各講座・イベントのポスター・チラシが充実している』において、「そう思う」+「まあそう思う」の合計が8割を超えている。

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		3.02	3.05	2.95	2.79
年代	40代以下	2.86	3.06	2.94	2.65
	50～60代	3.06	3.14	3.03	2.94
	70代以上	3.05	2.93	2.85	2.66
利用部屋別	集会室	3.04	3.08	3.06	2.77
	音楽室	3.12	3.14	2.89	2.79
	レクリエーションルーム	2.91	2.91	2.68	2.76
	多目的ホール	2.79	2.81	2.87	2.68

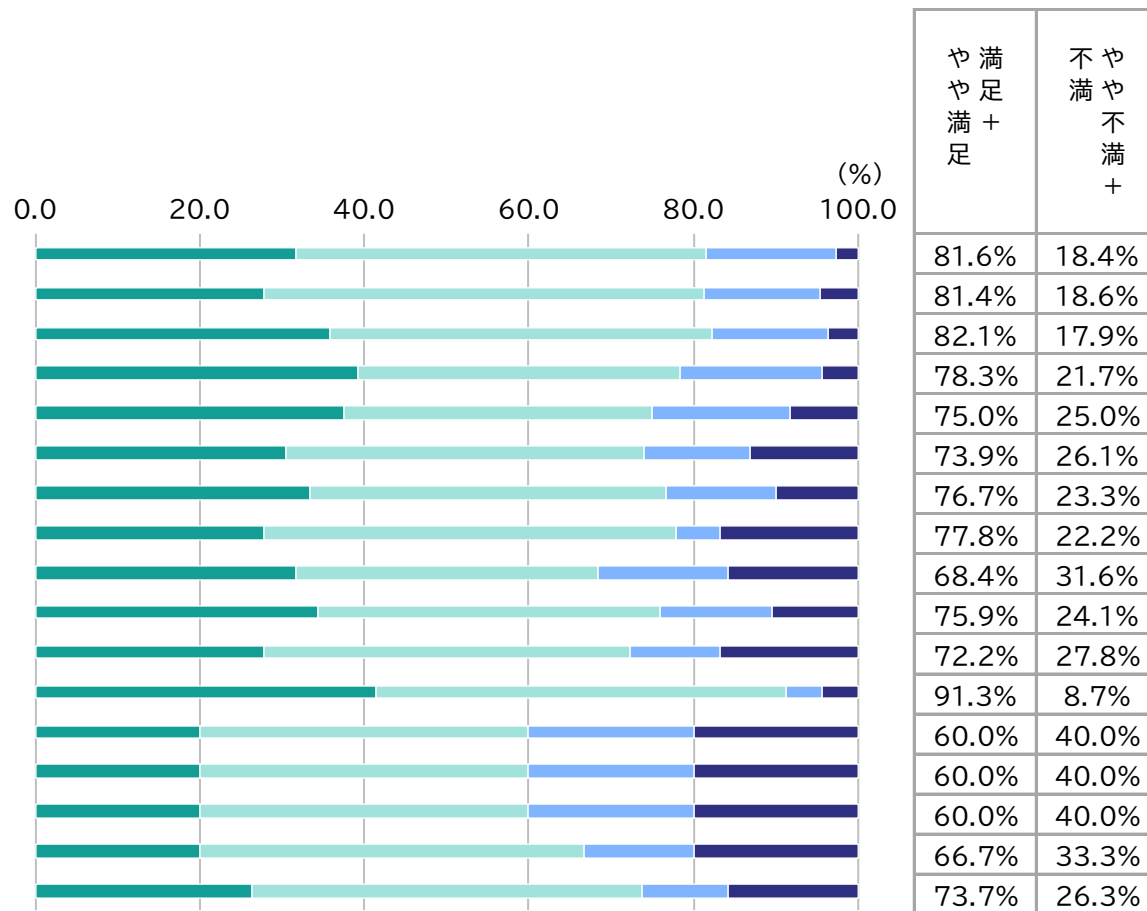
※Q13の満足度:「そう思う」=4点、「まあそう思う」=3点、「あまりそう思わない」=2点、「そう思わない」=1点 としたときの加重平均点

▶ 『コミセンだよりが充実している』及び『各講座・イベントのポスター・チラシが充実している』において、スコアが3.0以上で、あるが他2項目はやや低い。

3-21.「講座・イベント」の評価(単純集計)

Q14) 下記の講座・イベントは令和5年10月1日～令和6年9月30日までに実施したものです。
 下記の講座・イベントについてどの程度満足されましたか。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。

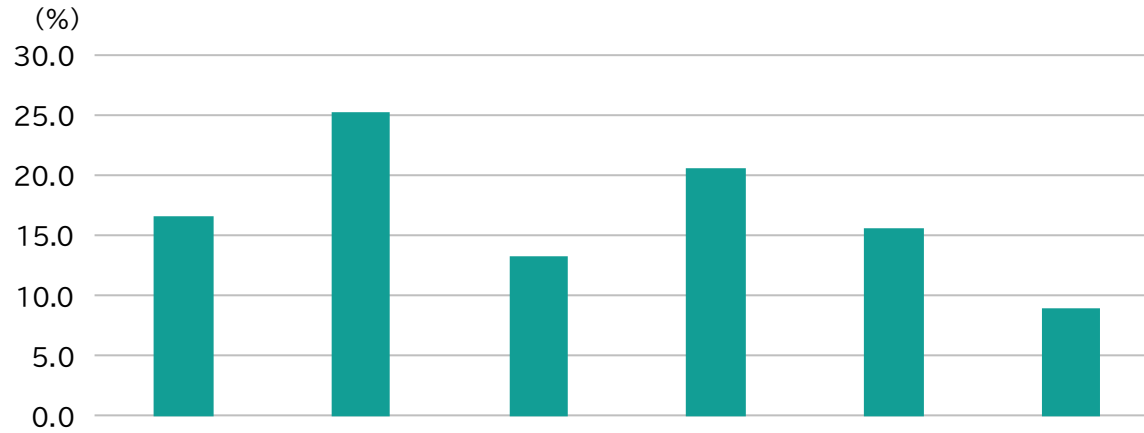
	回答者数	■ 満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満
映画上映鑑賞	38件	31.6%	50.0%	15.8%*	2.6%*
サウスピーア駅前寄席	43件	27.9%	53.5%	14.0%*	4.7%*
音楽鑑賞	28件	35.7%	46.4%	14.3%*	3.6%*
子ども向け講座	23件	39.1%*	39.1%*	17.4%*	4.3%*
地域歴史講座	24件	37.5%*	37.5%*	16.7%*	8.3%*
親子向け講座	23件	30.4%*	43.5%	13.0%*	13.0%*
健康体操教室	30件	33.3%	43.3%	13.3%*	10.0%*
ひまわり大学	18件	27.8%*	50.0%*	5.6%*	16.7%*
パソコン入門講座	19件	31.6%*	36.8%*	15.8%*	15.8%*
環境に関するイベント	29件	34.5%	41.4%	13.8%*	10.3%*
普通救命講習Ⅰ、Ⅲ	18件	27.8%*	44.4%*	11.1%*	16.7%*
武蔵浦和コミセンまつり	46件	41.3%	50.0%	4.3%*	4.3%*
むさしうらわ鉄道まつり	15件	20.0%*	40.0%*	20.0%*	20.0%*
みんなでポッチャ体験	15件	20.0%*	40.0%*	20.0%*	20.0%*
サウスピーアミニミニ水族館	15件	20.0%*	40.0%*	20.0%*	20.0%*
切り絵・ちぎり絵展	15件	20.0%*	46.7%*	13.3%*	20.0%*
その他	19件	26.3%*	47.4%*	10.5%*	15.8%*



(*10s未満)
 ※回答「わからない」を除く。なお、いずれの講座・イベントも「わからない」の回答が約9割を占めているため、各項目の回答者数は1割程度または1割以下となっている。

➤ 全ての講座・イベントにおいて、「満足」と「やや満足」の合計が6割以上となっている。
 ➤ 『武蔵浦和コミセンまつり』では、「満足」と「やや満足」の合計が90%を超えている。

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、参考になっているものは何ですか？以下の項目のうち、参考になっているものを3つまでお答えください。

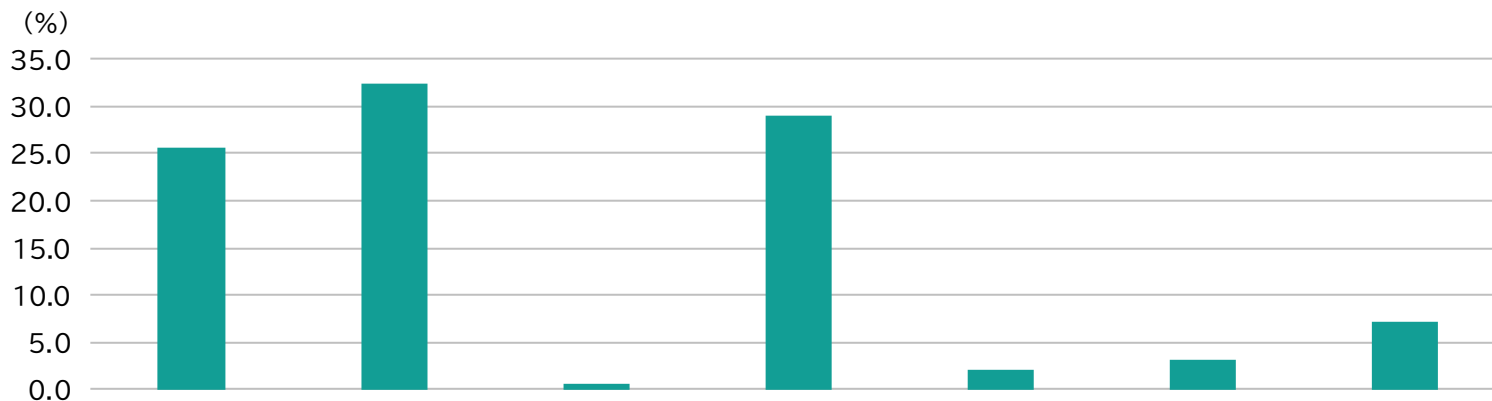


		回答者数	コミセンだより	講座・イベントのポスター・チラシ	サウスピアHP	さいたま市報・地域情報誌	友人・知人からの口コミ	その他	満足+やや満足	やや不満+不満
■ 全体		417件	16.5%	25.2%	13.2%	20.6%	15.6%	8.9%	41.7%*	24.5%
年代	40代以下	191件	14.7%	22.5%	13.1%	22.5%	17.8%	9.4%	37.2%*	27.2%
	50～60代	101件	17.8%	26.7%	13.9%	18.8%	13.9%	8.9%*	44.6%*	22.8%
	70代以上	94件	22.3%	23.4%	3.2%*	21.3%	19.1%	10.6%	45.7%*	29.8%
利用部屋別	集会室	213件	13.1%	21.6%	16.0%	21.6%	16.4%	11.3%	34.7%*	27.7%
	音楽室	90件	17.8%	38.9%	6.7%*	17.8%	8.9%*	10.0%*	56.7%*	18.9%
	レクリエーションルーム	88件	20.5%	21.6%	12.5%	21.6%	20.5%	3.4%*	42.0%*	23.9%
	多目的ホール	49件	18.4%*	26.5%	10.2%*	24.5%	12.2%*	8.2%*	44.9%*	20.4%

■ +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、「講座・イベントのポスター・チラシ」が25.2%が最も高く、次いで、「さいたま市報・地域情報誌」が20.6%、「コミセンだより」が16.5%、「友人・知人からの口コミ」が15.6%。
- ▶ 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』の自転車全体より高い。

Q16) Q14で「参加してないのでわからない」に回答した方に質問です。
 それらの講座・イベントに参加しなかった理由について、以下のそれぞれの項目について、あてはまるものをお答えください。

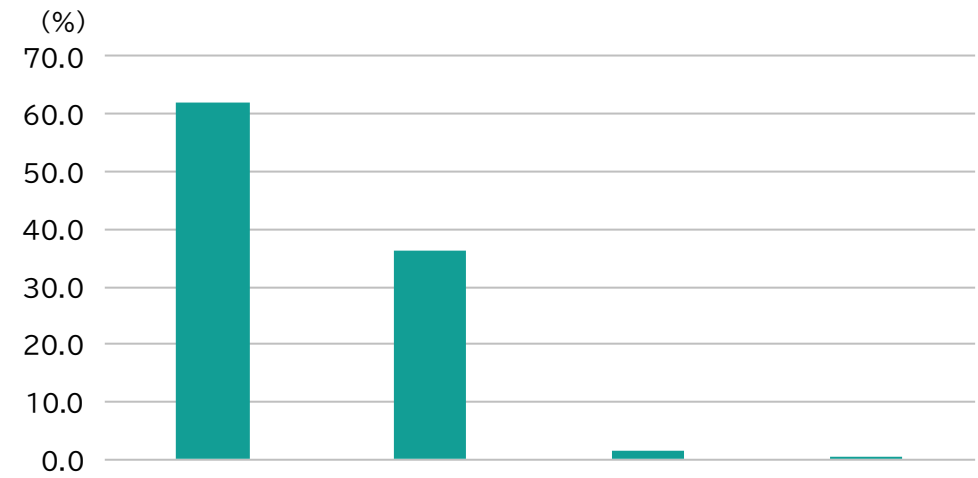


		回答者数	内容に興味・関心がない。	日時の都合が合わない。	参加費が適切でなかった。	講座・イベントが開催されることを知らなかった。	予約申込の時間帯・方法が適切でなかった。	申ししたが、抽選に外れてしまった。	その他
■ 全体		483件	25.7%	32.3%	0.6%	29.0%	2.1%	3.1%	7.2%
年代	40代以下	92件	29.3%	28.3%	1.1%*	33.7%	1.1%*	0.0%*	6.5%*
	50～60代	234件	22.6%	34.6%	0.4%*	31.6%	1.3%*	3.0%*	6.4%
	70代以上	157件	28.0%	31.2%	0.6%*	22.3%	3.8%*	5.1%*	8.9%
利用部屋別	集会室	251件	24.3%	27.1%	0.4%*	33.1%	2.4%*	2.0%*	10.8%
	音楽室	114件	29.8%	35.1%	1.8%*	24.6%	0.9%*	4.4%*	3.5%*
	レクリエーションルーム	86件	24.4%	39.5%	0.0%*	27.9%	2.3%*	2.3%*	3.5%*
	多目的ホール	49件	26.5%	34.7%	0.0%*	24.5%	0.0%*	6.1%*	8.2%*

■ +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、「日時の都合が合わない。」が32.3%と最も高く、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29.0%、「内容に興味・関心がない」が25.7%。
- ▶ 利用部屋別では、『レクリエーションルーム』の「日時の都合が合わない。」が全体よりやや高い。

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。



		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満
全体		380件	61.8%	36.3%	1.6%	0.3%
年代	40代以下	79件	73.4%	25.3%	0.0%*	1.3%*
	50～60代	178件	64.0%	35.4%	0.6%*	0.0%*
	70代以上	123件	51.2%	44.7%	4.1%*	0.0%*
利用部屋別	集会室	209件	62.2%	36.4%	1.4%*	0.0%*
	音楽室	82件	70.7%	29.3%	0.0%*	0.0%*
	レクリエーションルーム	67件	56.7%	40.3%	1.5%*	1.5%*
	多目的ホール	41件	46.3%	41.5%	9.8%*	2.4%*

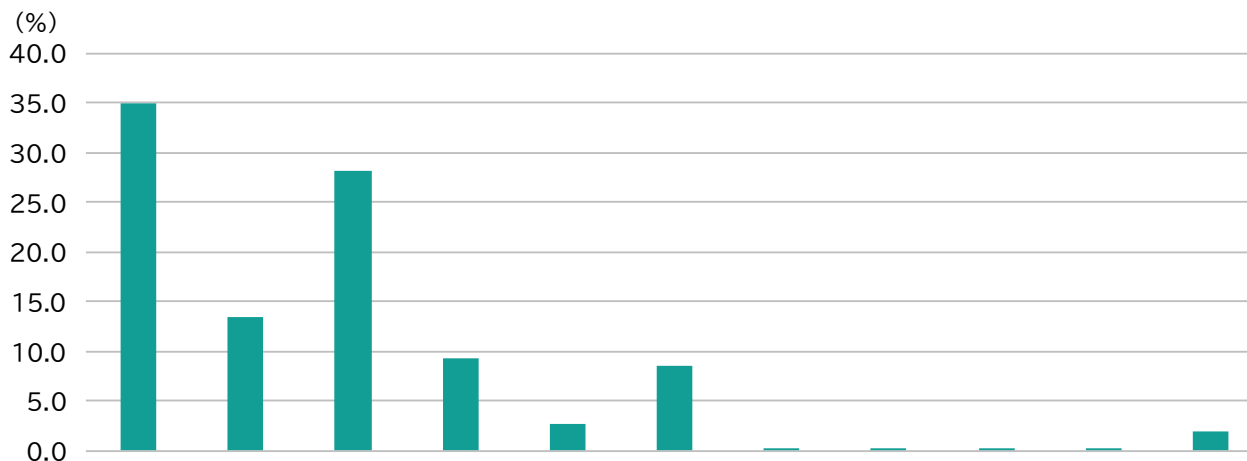
満足+やや満足	やや不満+不満
98.2%	1.8%
98.7%*	1.3%
99.4%*	0.6%
95.9%*	4.1%
98.6%*	1.4%
100.0%*	0.0%
97.0%*	3.0%
87.8%*	12.2%

■+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98.2%で、非常に高い満足度となっている。
- ▶ 年代別では、『50～60代』の「満足」は、73.4%と、全体よりも10ポイント以上高い。
- ▶ 利用部屋別では、『多目的ホール』(46.3%)の「満足」は、全体より10ポイント以上低い。

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	推奨者	中立者	批判者	NPS
■ 全体		373件	34.9	13.4	28.2	9.4	2.7	8.6	0.3	0.3	0.3	0.3	1.9	48.3	37.5	14.2*	34.0
年代	40代以下	79件	38.0	19.0	25.3	5.1*	3.8*	5.1*	1.3*	0.0*	0.0*	0.0*	2.5*	57.0*	30.4	12.7*	44.3
	50~60代	175件	37.7	14.9	26.3	11.4	1.1*	7.4	0.0*	0.0*	0.0*	0.6*	0.6*	52.6	37.7	9.7*	42.9
	70代以上	119件	28.6	7.6*	32.8	9.2	4.2*	12.6	0.0*	0.8*	0.8*	0.0*	3.4*	36.1	42.0	21.8*	14.3
利用部屋別	集会室	206件	32.5	14.6	31.6	6.8	3.4*	7.8	0.5*	0.5*	0.5*	0.0*	1.9*	47.1	38.3	14.6*	32.5
	音楽室	80件	37.5	15.0	25.0	11.3*	0.0*	8.8*	0.0*	0.0*	0.0*	1.3*	1.3*	52.5*	36.3	11.3*	41.3
	レクリエーションルーム	67件	34.3	10.4*	19.4	16.4	4.5*	11.9*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	3.0*	44.8*	35.8	19.4*	25.4
	多目的ホール	39件	33.3	7.7*	33.3	5.1*	0.0*	15.4*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	5.1*	41.0*	38.5	20.5*	20.5

■ +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)

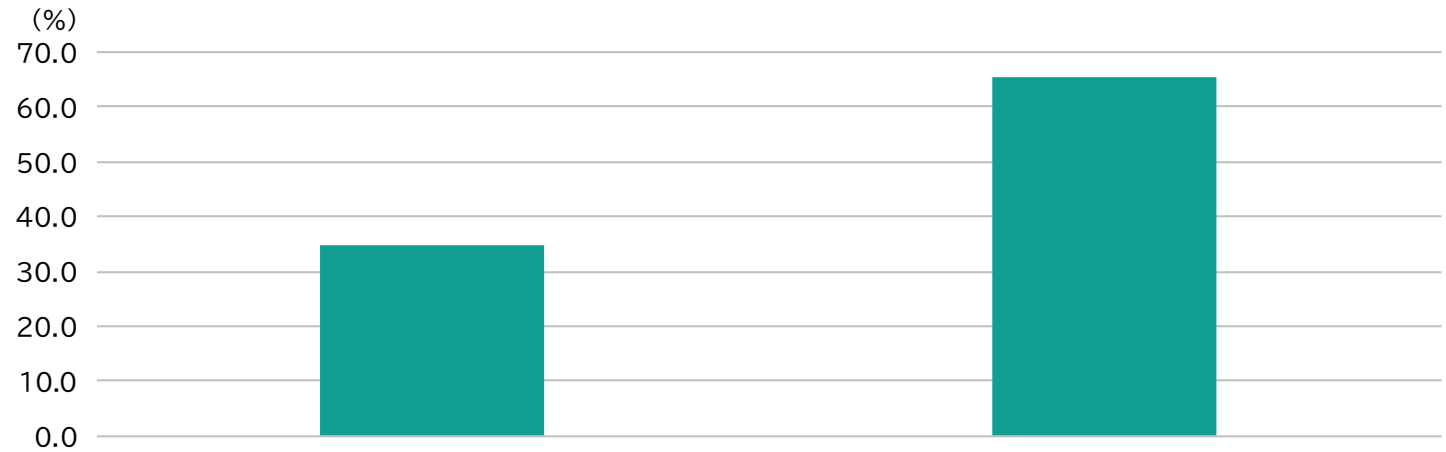
※ 10点~0点: 推奨意向の有無を0~10点(「薦める可能性が非常に高い=10点」~「薦める可能性がまったくない=0点」)の11段階としたときの点数

※ 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34.9%が最も高く、次いで「8点」の28.2%。
- ネットプロモータースコア(NPS)は『全体』で34.0で、年代別では『40代以下』(44.3)が最も高い。

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。



		回答者数	知っている	知らない
■ 全体		372件	34.7%	65.3%
年代	40代以下	77件	24.7%	75.3%
	50～60代	175件	34.9%	65.1%
	70代以上	120件	40.8%	59.2%
利用部屋別	集会室	199件	26.6%	73.4%
	音楽室	82件	54.9%	45.1%
	レクリエーションルーム	68件	36.8%	63.2%
	多目的ホール	41件	43.9%	56.1%

■ +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34.7%で、昨年度より5.9ポイント低下。
- ▶ 年代別では、『40代以下』の「知っている」が24.7%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」(54.9%)が、全体より10ポイント以上高い。

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。

コメント	年代	利用する部屋
主に浦和コミュニティセンターを使っているが、必要に応じて武蔵浦和さんも使いたいと感じました。ありがとうございました。	50代	集会室
音響が、少し整っていない様な気がする。	70歳以上	音楽室
いつも快適に利用させていただきありがとうございます。スタッフさん(受付・舞台)も皆さん親切で助かっています。今後ともよろしく願います。	50代	多目的ホール
いつもありがとうございます。これからも宜しくお願いします！！	50代	集会室
武蔵浦和コミュニティセンターしか利用していませんので比較できる部分はありませんので意見は有りません。	70歳以上	集会室
40名位が入室出来る部屋を増してほしい。	60代	多目的ホール
音楽室の個人使用はなくして、50人位入れる部屋を作ってほしい。	70歳以上	多目的ホール
音楽室を個人での使用ではなく、多くの人が利用できるようにしてほしい。(50人位まで使える部屋に)	70歳以上	多目的ホール
エアコンが弱すぎる(冷房)	40代	レクリエーションルーム
集会室の予約後1週間以内に支払に変更になったが、利用日の1週間にしてほしい。今は不便。	60代	集会室
他のコミュニティセンターも良いですが、特に武蔵浦和コミュニティセンターはイベント開催、職員の対応等は素晴らしいと思います。	70歳以上	音楽室
他の人と声を出せるイベントを考えてほしい。	40代	集会室
他のコミュニティセンターと同じ扱いにしてほしい(支払など)。	60代	集会室
なかなか抽選に当たらない。	60代	レクリエーションルーム
利用代金の支払いを他館でもできるようにしてほしい。	70歳以上	集会室
浦和区なので情報が伝わってきません。そのためアンケートも知識不足で申し訳ありません。	70歳以上	
いつも練習目的で音楽室をお借りしています。とても使いやすく、また、受付の方達もあたたかく、気持ち良く利用させて頂き感謝しております。	40代	音楽室
・3階貸出口ロッカーの鍵の型が共通なのはセキュリティ上用をなさないので変更を検討してほしい。 ・今年の利用更新時、「更新のお知らせ」が3階貸出口ロッカーの鍵についていて普段荷物の出し入れが少なく気づかず申込み期間が過ぎていた。お知らせを窓口に貼り出すなど別の手段も講じてほしい。	30代	集会室
飲食(軽いお菓子など)OKにしていきたいです。	40代	集会室
部屋や、トイレ等の壁面の汚れが目立っています。せつかく床等はきれいに清掃されているのにととても残念です。	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。

コメント	年代	利用する部屋
Free Wi-Fiが使えるようにしてほしい。	50代	音楽室
コロナがあけて抽選にあたらしたら1週間以内に前納になり都合が悪くなくてもキャンセルの手続きが面倒。以前のように当日支払いだと助かります。	60代	レクリエーションルーム
赤ちゃん～幼児を持つ親御さん向けのイベントは(市報などを見て感じますが)充実していると思います。中高年向けの勉強会(定期的に通える)のようなものがあると面白いと思います。	50代	レクリエーションルーム
職員さんが皆さん親切	60代	レクリエーションルーム
職員の方が皆親切である。	60代	レクリエーションルーム
往復ハガキによる申込限定は、やめてほしい、選択肢を2つ以上設けてほしいです(webと〇〇等)。	50代	音楽室
他県には同様のセンターが少ないもしくはない為。さいたま市は文化に対して力を入れているのでありがたい。	60代	音楽室
使用料の支払いが当日だとありがたい。	50代	集会室
料金の支払いに来館しなければならない点。他に便利な方法がありましたら有難いです。	60代	レクリエーションルーム
予約が取りづらすぎる…解決方法はないが、例えば、一団体あたりの利用回数や優先度つけなどあっても良いかもしれない。	30代	音楽室
いつも本当に気持ちよく使わせていただいて感謝しかないです。職員の方も身体に気をつけてがんばって下さい。	50代	レクリエーションルーム
いつも明るく丁寧に対応してくださってありがたいです。また利用したくなるとてもよい施設だと思います。	50代	レクリエーションルーム
1日の抽選会、同団体に複数人来ている様子が常に見られる。ルールをきちんと守って、抽選会に参加している者からしたら、むなしくなってしまう。毎回の声がけをよろしくお願いします。	50代	多目的ホール
駅から近くて非常に便利	50代	レクリエーションルーム
1Fフロアの雰囲気がいね。3FはOKです。職員の休憩室も市民と共用して軽食したい時もある。全フロアー飲食禁止だったですか？	70歳以上	集会室
浦和と武蔵浦和コミュニティセンターの予約支払いが共通にできないのは理解不能。管理者がどうこの問題ではない。予約抽選システムが共通で支払処理は別？これで利用者のための管理体制ですか？常識を疑います。	60代	音楽室
窓口の方が現金にふれずに会計するには、駅前のドンク(パン屋)のように窓口の方が入力→収金、つり銭は機械というようにすれば良いのでしょうかけれども機械のリース料が高そうですね。	60代	音楽室
職員さんの対応が良いです。	60代	レクリエーションルーム
今後共利用すると思いますのでお願いします。	70歳以上	レクリエーションルーム
月1回程度利用させていただいていますが、いろいろな面で満足してます。ありがとうございます。	70歳以上	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。

コメント	年代	利用する部屋
駐輪場で、午前、午後借りた場合は、チケットを2枚出してほしい。	70歳以上	集会室
大変明るくきれいで、社員さん対応も、素晴らしいです。	70歳以上	集会室
部屋のカギの位置が低くてつらいです。	70歳以上	
・譜面台が無料で使える(プラザウエスト、鈴谷公民館、芸術劇場)。※コミュニティセンターではないが。 ・午後利用で4時間は長い。2時間で2枠にして、より多くの人に当選のチャンスがあると良いと思う。連続利用も可能にして4時間希望にも対応できたらと思うが、手続きが難しくなるか？あるいは1枠3時間区切りにしてもらえると利用枠が増えると思う。	60代	音楽室
駅から近いし、自宅からはコミュニティバスで来られるし、重宝しています。利用した人からも新しくてきれい、職員の方も親切と好評です。新しくみえるらしいです。料金が安くてビックリされます。都内の施設も利用していますが、料金も高く、解約などがとてもめんどろです。※コロナ後、ネット予約が一週間で切れてしまうのが少々不便ですが…。	70歳以上	集会室
市などの行事で優先使用(抽選不可)となるのは、なるべく避けて欲しい。	70歳以上	集会室
いつも気持ち良く利用させていただいています。ありがとうございます。 料金の支払いが他館でも出来ると更にありがたいです。	50代	集会室
音楽室をバンドで利用しているが音楽室1～5、すべてにバンド機材設置して、抽選の当選回数を増やし利用したい。	60代	音楽室
寄席が人気すぎて。もう少し回数を増やし一度参加した方は次は当たらない等してほしいです。	50代	レクリエーションルーム
図書館毎日やってほしい。	20歳未満	集会室
マイクの貸し出しをしてほしい。	20代	音楽室
ていねい親切に対応して下さる。	60代	音楽室
部屋の利用料を安くしてほしい。	20代	集会室,レクリエーションルーム,多目的ホール
毎回快適に利用させて頂き感謝です。	70歳以上	集会室
いつも、ありがとうございます。	40代	集会室
いつもお世話になってます。	50代	音楽室
入金手続きをするために車で訪れるたびに1時間程度(30分でも)で良いので駐車場無料サービスがあるとありがたいと思います。	40代	集会室
いつも利用させていただき、ありがとうございます。	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。

コメント	年代	利用する部屋
けっこうひんぱんに利用させていただいております。これからもよろしくお願いいたします。	60代	集会室
利用手続のHP(予約)は、あまりわかりやすいとは言えないと思います。	50代	音楽室
本日はありがとうございました！	20代	集会室
支払いをHPでも出来るようになれば嬉しいです(クレジット事前決済)。	20代	音楽室
いつもありがとうございます！これからもよろしくお願いいたします。	40代	レクリエーションルーム
利用手続きがすべてオンラインでできるとよいと思います。	40代	レクリエーションルーム
利用料の納付が振込等で来所せずに行えるようになるとうれしいです。	40代	レクリエーションルーム
働いている方の職場環境(身分保障、雇用の安定、賃金水準など)が安定していればと思います。	50代	集会室
多目的ホールの事前打ち合わせのスタッフの増員	70歳以上	集会室,多目的ホール
コミセンだよりが、ここに来ないと受取れないので、情報をうまく利用できないことが多い。市報だと見のがしてしまったりする。	60代	集会室
防災の拠点として、あらゆる想定をして、常に準備して欲しい。	70歳以上	集会室
音楽室の抽選の競争率が高いので…難しいかとは思いますが、音楽室が増えると嬉しいです。	60代	音楽室
いつもお世話になっております。	60代	集会室,多目的ホール
快適に利用していますが、いつも、いっぱい予約がとりにくいの、困ったところです。	60代	多目的ホール
音楽室5の鍵が、もっと高い位置になると嬉しいです。	40代	音楽室,多目的ホール
自宅から少し遠いので、がんばらないとなかなか来れません。もったいないと思いますが。	70歳以上	集会室
譜面台が各個室に準備されていたら、良いと思います(常備品として)。	70歳以上	音楽室
快適に施設を使用させていただいています。	60代	集会室
集会室室内の温度設定が微妙な時がある(エアコンが入っているのに暑い)。	50代	集会室
浦和コミュニティセンター、プラザウエストの音楽室もよく利用するのですが、窓口での対応など武蔵浦和の方が素晴らしいと感じます。予約状況を見ると音楽室はいっぱいでも集会室は空いていることが多く、一部屋でも音楽室に改装していただけたらと思っています。	60代	音楽室
コミュニティセンターによって手続きが違うことがあるので統一して欲しい。	70歳以上	音楽室
いつもお世話になり、ありがとうございます。おかげで、学習会が継続できます。	70歳以上	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。

コメント	年代	利用する部屋
沢山利用できるようにしたいです。	70歳以上	レクリエーションルーム
西側に富士山のみえるホールがほしかった(パルコはつくばのみえる)。	70歳以上	集会室
いつもありがとうございます。	70歳以上	集会室
PCで申込みをした後に確認することが出来ない。ソフトを直せば簡単に出来るはず(業者や市担当は、金かかるからとスルーすることが多い)→これはやらない為の言い訳。	70歳以上	集会室
会場の支払い方法を考えて頂きたいと思います。	50代	音楽室
支払方法をコロナの時期の方法(当日支払)に戻していただけるととても助かります。	60代	集会室
支払い条件をコロナ時代に戻して欲しい。	70歳以上	集会室,多目的ホール
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。Wi-Fiが全ての部屋で利用できるようになればなお良いと思います。できる範囲でご対応いただけましたら幸いです。	50代	集会室
他のコミュニティセンターと同じようにフリーWi-Fiを整備してほしい(全室に)。	50代	集会室
Wi-Fiを全集会室で使用できるようにしてもらえればと思います。	40代	集会室
音楽室のドラムの音が、空調設備から伝わってきてうるさいので何とかして欲しい。	70歳以上	音楽室
レクレーション室や、音楽室(30人程度)のものがあつたら更に良い。	70歳以上	音楽室
音楽室の抽選。取りたい曜日に取れないのはいいにしても、月に1回もとれないことがある。	70歳以上	音楽室
抽選が毎度激選ですが、今後も利用していきたいです。窓口の方がいつも懇切丁寧で、気持ちよく利用させて頂いております。いつもありがとうございます。	30代	音楽室
スタッフのみなさんはとても接客がていねいです。	60代	レクリエーションルーム
・午後13時から17時までの時間なのだから、自転車の券は、2枚くれるべきだと思います。 ・9階の自動販売機が、売切れが多すぎる。	40代	レクリエーションルーム,多目的ホール
パッチワーク講座を開いてほしい。さいたま市の歴史講座を開いてほしい。	60代	音楽室
他のコミュニティセンターと比較して講座・イベントが数も含め充実しています。またポスターのセンスや掲示の仕方もある他のコミュニティセンターには見られない素晴らしいと思います。近隣のマンション新設に伴う利用客増加により、ソフト・ハード面とも維持管理が大変かと思いますが、今まで通り気持ちよく利用できることを希望しております。	70歳以上	音楽室
集会室の利用申込み(抽選申し込み)が高齢者にとっては慣れるまでが大変。もっと簡便化できないか。	70歳以上	集会室
いつもスタッフの方が丁寧に笑顔で対応してくださるのでありがたいです。いつもありがとうございます。	40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。

コメント	年代	利用する部屋
3階貸出ロッカーをもっと活用できるよう使用日以外の利用。準備品の事前用意や備品修理のための持出しのため。	70歳以上	レクリエーションルーム, 多目的ホール
立地の良さ、車、自転車でもきやすい。	30代	集会室
音楽室しか利用していないが、抽選にハズレると、もういっばいで取れないのもっと音出しできる部屋が欲しいところです。	60代	音楽室
レクルームの空調設備が、ほこりやカビで汚れており、施設点検日の日が過ぎても汚れているため、ぜひ改善してほしいです。	20歳未満	レクリエーションルーム
EVの回転が悪い。	50代	集会室

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		20.7%	14.1%	6.6%
利用部屋別	集会室	15.7%	11.8%	3.9%
	音楽室	20.2%	15.5%	4.8%*
	レクリエーションルーム	33.8%	18.5%	15.4%
	多目的ホール	44.7%	26.3%	18.4%

■ +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 (*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、『多目的ホール』(41.5%)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) 》

意見・要望	年代
集会室の予約後1週間以内に支払に変更になったが、利用日の1週間にしてほしい。今は不便。	60代
利用代金の支払いを他館でもできるようにしてほしい。	70歳以上
料金の支払いに来館しなければならない点。他に便利な方法がありましたら有難いです。	60代
予約が取りづらすぎる…解決方法はないが、例えば、一団体あたりの利用回数や優先度つけなどあっても良いかもしれない。	30代
駅から近いし、自宅からはコミュニティバスで来られるし、重宝しています。利用した人からも新しくてきれい、職員の方も親切と好評です。新しくみえるらしいです。料金が安くてビックリされます。都内の施設も利用していますが、料金も高く、解約などがとてもめんどります。※コロナ後、ネット予約が一週間で切れてしまうのが少々不便ですが…。	70歳以上
入金手続きをするために車で訪れるたびに1時間程度(30分でも)で良いので駐車場無料サービスがあるとありがたいと思います。	40代
利用手続のHP(予約)は、あまりわかりやすいとは言えないと思います。	50代
利用料の納付が振込等で来所せずに行えるようになるとうれしいです。	40代
快適に利用していますが、いつも、いっぱい予約がとりにくいのが、困ったところです。	60代
会場の支払い方法を考えて頂きたいと思います。	50代
集会室の利用申込み(抽選申込み)が高齢者にとっては慣れるまでが大変。もっと簡便化できないか。	70歳以上

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	

Q2 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	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			

Q4 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 集会所	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 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。

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	あまりそう思わない	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	あまりそう思わない	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	あまりそう思わない	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	

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	あまりそう思わない	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	

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	あまりそう思わない	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つずつお答えください。(○印はそれぞれ1つずつ)

	→	そう思う	まあまあ思う	思わない	あまりそう思わない	そう思わない	わからない
a) コミセンダ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 下記の講座・イベントは令和5年10月1日～令和6年9月30日までに実施したものです。
下記の講座・イベントについてどの程度満足されましたか。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)

	→	満足	やや満足	やや不満	不満	参加してほしくない のでわからない
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) サウスピア Live、ロックフェスティバル(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)(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！)	→	1	2	3	4	5
e) 地域歴史講座(岩槻城から見る戦国時代のさいたま市)	→	1	2	3	4	5
f) 親子向け講座(うどん打ち&さつまいも掘り体験、親子で作る風力発電機、ハバといっしょにようんどうあそび)	→	1	2	3	4	5
g) 健康体操教室(アンチエイジング体操、リラクソヨガ+セルフケア、秋のストレッチ&ピラティス)	→	1	2	3	4	5
h) ひまわり大学(楽しく読む古典文学講座、古文書入門講座)	→	1	2	3	4	5
i) パソコン入門講座(windows11 AI 検索)	→	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) 普通救命講習Ⅰ、Ⅲ	→	1	2	3	4	5
l) 第11回武蔵浦和コミセンまつり	→	1	2	3	4	5
m) 夏休みだよ！親子で一緒に むさしうらわ鉄道まつり	→	1	2	3	4	5
n) みんなでポッチャ体験	→	1	2	3	4	5
o) サウスピアミニミニ水族館	→	1	2	3	4	5
p) 切り絵・ちぎり絵展「後世に残したい文化Ⅱ」	→	1	2	3	4	5
q) その他(遺言書の作成講座、災害に備えよう！防災講座)	→	1	2	3	4	5

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、参考にしているものは何ですか？以下の項目のうち、参考にしているものを3つまでお答えください。(○印は3つまで、1つでも構いません。)

1 コミセンダより	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「参加してないのでわからない」に回答した方に質問です。
それらの講座・イベントに参加しなかった理由について、以下のそれぞれの項目について、あてはまるものをお答えください。(○印はいくつでも)

- 1 内容に興味・関心がない。
- 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、充実また開催してほしい、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。

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お願いいたします。