

アンケート結果（横浜市仲町台地区センター）

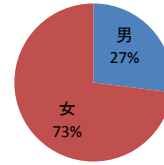
平成31年3月〔調査期間：31年3月1日～3月31日〕

アンケート参加：226名

■ 性別

| | | |
|---|-----|------|
| 男 | 61 | 27% |
| 女 | 165 | 73% |
| 計 | 226 | 100% |

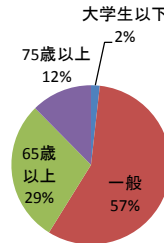
性別



■ 年齢層

| | | |
|-------|-----|------|
| 大学生以下 | 4 | 2% |
| 一般 | 129 | 57% |
| 65歳以上 | 65 | 29% |
| 75歳以上 | 28 | 12% |
| 計 | 226 | 100% |

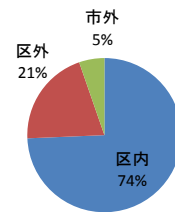
年齢層



■ 居住区

| | | |
|----|-----|------|
| 区内 | 168 | 74% |
| 区外 | 46 | 20% |
| 市外 | 12 | 5% |
| 計 | 226 | 100% |

居住区

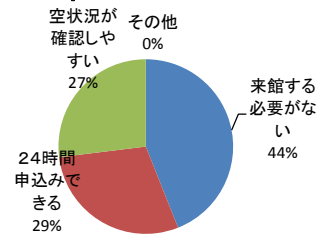


Q1 部屋の予約は主にどの方法で行いますか？

1. PC・スマホ

| | | |
|------------|-----|------|
| 来館する必要がない | 124 | 44% |
| 24時間申込みできる | 82 | 29% |
| 空状況が確認しやすい | 76 | 27% |
| その他 | 0 | 0% |
| 計 | 282 | 100% |

PC・スマホ



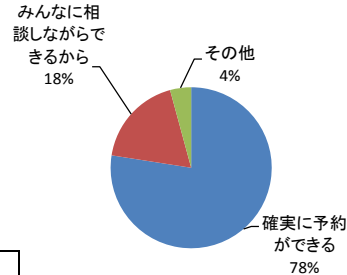
(理由についてのコメント)

| |
|-------------------------------------|
| 来館する必要がない |
| 24時間申し込みができる |
| 空き状況が確認しやすい |
| (しない理由) マニュアルがないため予約できない。マニュアルがほしい。 |

2. 窓口

| | | |
|-----------------|----|-----|
| 確実に予約ができる | 55 | 77% |
| みんなに相談しながらできるから | 13 | 18% |
| その他 | 3 | 4% |
| 計 | 71 | 25% |

窓口



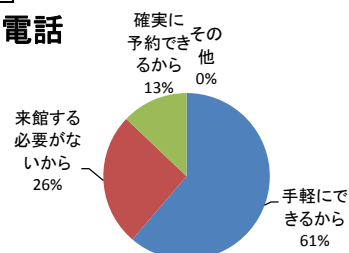
(理由についてのコメント)

| |
|--|
| 確実に予約ができる |
| みんなで相談しながらできる |
| いままでの方法でなじんでいる |
| 支払もできる |
| 顔と顔をあわせるので安心です |
| 16日と決められているので活動の日じゃない日に来館しなければならないので面倒 |
| 予約できなかった週のを申し込む |
| 個人なので |
| 個人利用のため |

3. 電話

| | | |
|-------------|----|------|
| 手軽にできるから | 19 | 61% |
| 来館する必要がないから | 8 | 26% |
| 確実に予約できるから | 4 | 13% |
| その他 | 0 | 0% |
| 計 | 31 | 100% |

電話



(理由についてのコメント)

| |
|-------------------|
| 手軽にできる |
| 来館する必要がない |
| 確実に予約ができる |
| PC、スマホで予約できないとき |
| ギリギリに予約するとき |
| 窓口に行く時間がないときに便利です |

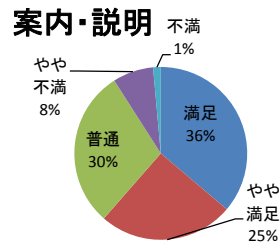
Q2 利用満足度について

① 新予約方法の案内・説明について

| | | |
|------|-----|------|
| 満足 | 76 | 36% |
| やや満足 | 53 | 25% |
| 普通 | 62 | 30% |
| やや不満 | 16 | 8% |
| 不満 | 3 | 1% |
| 計 | 210 | 100% |

(理由についてのコメント)

| |
|-----------------------|
| システムの使い方がnetでもわかりにくい。 |
| 抽選に参加したことがない。 |
| 分かりやすい。 |

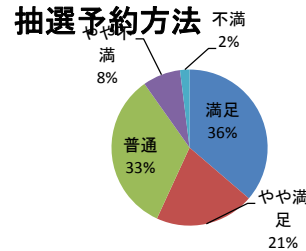


② 抽選予約方法について

| | | |
|------|-----|------|
| 満足 | 74 | 36% |
| やや満足 | 42 | 21% |
| 普通 | 68 | 33% |
| やや不満 | 16 | 8% |
| 不満 | 4 | 2% |
| 計 | 204 | 100% |

(理由についてのコメント)

| |
|----------------------|
| マニュアルをもっていないからわからない。 |
| 抽選に参加したことがない。 |
| 平等。 |

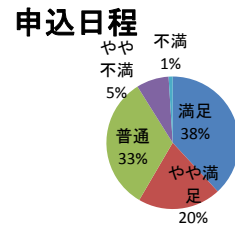


③ 抽選申込期間1~10日 発表15日について

| | | |
|------|-----|------|
| 満足 | 77 | 38% |
| やや満足 | 41 | 20% |
| 普通 | 66 | 33% |
| やや不満 | 16 | 8% |
| 不満 | 2 | 1% |
| 計 | 202 | 100% |

(理由についてのコメント)

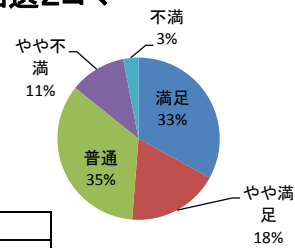
| |
|---|
| 10-15日の状況がNetで見られないのが困る。 |
| 抽選に参加したことがない。 |
| 申し込み期間に余裕がある。 |
| 個人利用であり、電話か窓口で予約しているのでわかりません。 |
| 発表15日っていうのが遅いと思います。 |
| 月末が良い。 |
| 2、3日後に知りたい。 |
| 一般予約日の前日なため日程調整する余裕がない。毎月16日をシフト調整する必要にせまられる。 |
| 申し込み期間は3日ほどでいいと思う。発表を早くしてほしい。ダメなとき他を探さないといけない慣れました。 |
| その日に行けない時がある。 |
| 抽選はやった事ありません。 |
| 丁度よい間隔と思う。 |



④ 抽選申込2コマについて

| | | |
|------|-----|------|
| 満足 | 65 | 33% |
| やや満足 | 36 | 18% |
| 普通 | 68 | 35% |
| やや不満 | 22 | 11% |
| 不満 | 6 | 3% |
| 計 | 197 | 100% |

抽選2コマ



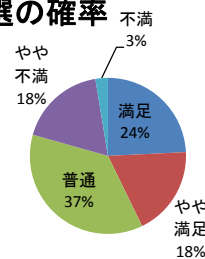
(理由についてのコメント)

| |
|---|
| マニュアルをもっていないからわからない。 |
| 少ない。 |
| 機会均等。 |
| 個人利用であり、電話か窓口で予約しているのでわかりません。 |
| 1か月全コマとれる方が良い。 |
| 抽選するなら申込みコマ数を増やしてほしい。 |
| 12時より18時まで使いたいので1コマだけの当選では結局キャンセルすることになる。 |
| 欲を言えば3コマが良い。 |
| 4コマにして。 |
| もう少し多く。 |
| まず予約出来ない。 |
| 連続2コマ指定が出切る様にしてほしい。 |
| ふやして欲しい。 |
| 抽選はやった事ありません。 |
| ありがたいです。 |
| 月3~4回開催したい。 |
| 2コマをセットで抽選してほしい。 |

⑤ 当選の確率について

| | | |
|------|-----|------|
| 満足 | 47 | 24% |
| やや満足 | 36 | 19% |
| 普通 | 71 | 37% |
| やや不満 | 35 | 18% |
| 不満 | 5 | 3% |
| 計 | 194 | 100% |

当選の確率



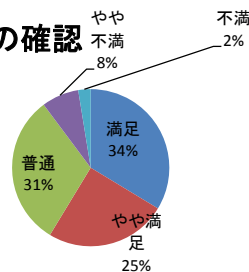
(理由についてのコメント)

| |
|-------------------------------|
| まだ抽選で予約したことがない。 |
| 抽選に参加したことがない。 |
| 平等。 |
| 一度も当選したことはない。 |
| 個人利用であり、電話か窓口で予約しているのでわかりません。 |
| 今は良い。 |
| 月1度も当たらなかった。 |
| 会議室が倍率高い。 |
| まだ抽選をおこなった事がない。 |
| 抽選はやった事ありません。 |
| やったことがないのでわからない。 |

⑥ 抽選結果の確認方法

| | | |
|------|-----|------|
| 満足 | 66 | 34% |
| やや満足 | 49 | 25% |
| 普通 | 61 | 31% |
| やや不満 | 15 | 8% |
| 不満 | 5 | 3% |
| 計 | 196 | 100% |

結果の確認

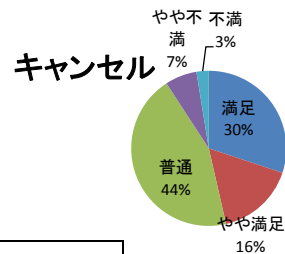


(理由についてのコメント)

| |
|---|
| 落選も知らせる方がよい。 |
| まだ抽選で予約したことがない。 |
| 抽選に参加したことがない。 |
| 担当者がメールアドレスを持っていないため、他の人にメールアドレスに連絡がいくこと。 |
| 分かりやすい。 |
| 個人利用であり、電話か窓口で予約しているのでわかりません。 |
| 今まで通り「窓口で申し込み」ができればその場でわかる。 |
| メールが来ません。 |
| まだ抽選をおこなった事がない。 |
| 抽選はやった事ありません。 |
| 落選の際にも連絡をください。 |
| メールでお知らせが来るのでわかりやすい。 |

⑦ キャンセルについて

| | | |
|------|-----|------|
| 満足 | 59 | 30% |
| やや満足 | 32 | 16% |
| 普通 | 87 | 44% |
| やや不満 | 13 | 7% |
| 不満 | 5 | 3% |
| 計 | 196 | 100% |

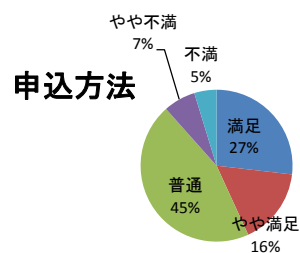


(理由についてのコメント)

| |
|--|
| 抽選に参加したことがない。 |
| 今回の制度では必然。 |
| 窓口に行かないのが不便。Telで一週間まえに伝えておくで大丈夫な地区センターが多いから。 |
| 個人利用であり、電話か窓口で予約しているのでわかりません。 |
| したことない。 |
| キャンセルもネットでできるようにして頂きたい。 |
| ネットでできるとよい。 |
| ネットでできない。 |
| PCでも受付してほしい。 |
| 出来ればPC、スマホでキャンセルも行えると結果もその場で確認できるので良いと思う。 |
| ネットでできないから。(不満) |

⑧ 一般予約(先着順)の申し込み方法について

| | | |
|------|-----|-----|
| 満足 | 51 | 26% |
| やや満足 | 31 | 16% |
| 普通 | 86 | 44% |
| やや不満 | 13 | 7% |
| 不満 | 9 | 5% |
| 計 | 190 | 97% |

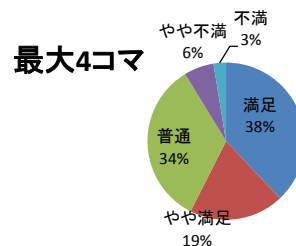


(理由についてのコメント)

| |
|---------------------------------|
| 並ぶの大変。 |
| 毎月16日はストレス。 |
| 個人利用であり、電話か窓口で予約しているのでわかりません。 |
| 何回か目でだいたい順に座って待っていられたのでそれは良かった。 |
| 近い人が有利。窓口は平日は無理。 |
| 何故10時から? |
| 利用日と重なる場合がある。 |

⑨ 1か月最大4コマの利用について

| | | |
|------|-----|-----|
| 満足 | 74 | 38% |
| やや満足 | 38 | 19% |
| 普通 | 66 | 34% |
| やや不満 | 12 | 6% |
| 不満 | 5 | 3% |
| 計 | 195 | 99% |

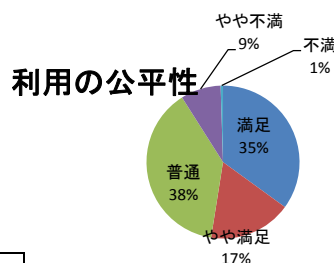


(理由についてのコメント)

| |
|---------------------------------------|
| ほとんど一度目の抽選でうまってしまうので意味がない。 |
| 機会均等。 |
| 個人利用であり、電話か窓口で予約しているのでわかりません。 |
| 一度に申し込みできれば問題はない。 |
| 一つの施設で最大4コマならありがたい。 |
| 利用部屋が限られるのでほぼ取れない状況です。 |
| 2コマが確実ならば。 |
| 出来ない。 |
| 4コマだと少し出遅れると予約できなこともあるので2~3コマでも良いと思う。 |
| もう少し利用したいです。 |
| 2コマでよいです。 |
| もう少し増やしてほしい。 |

⑩ 利用の公平性について

| | | |
|------|-----|------|
| 満足 | 70 | 36% |
| やや満足 | 35 | 18% |
| 普通 | 77 | 39% |
| やや不満 | 17 | 9% |
| 不満 | 1 | 1% |
| 計 | 200 | 102% |



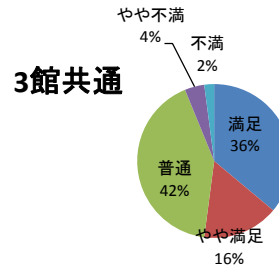
(理由についてのコメント)

| |
|-------------------------------|
| 常連の方に独占されやすい気がする。 |
| 個人利用であり、電話か窓口で予約しているのでわかりません。 |

| |
|-----------------|
| 自主事業を優先する傾向にある。 |
| よくわからない。 |
| 公平だと思います。 |

⑪ 3館共通予約サービスについて

| | | |
|------|-----|-----|
| 満足 | 70 | 36% |
| やや満足 | 31 | 16% |
| 普通 | 81 | 41% |
| やや不満 | 8 | 4% |
| 不満 | 4 | 2% |
| 計 | 194 | 99% |



(理由についてのコメント)

| |
|-------------------------------|
| 従来よりも競争が増えた。 |
| 個人利用であり、電話か窓口で予約しているのでわかりません。 |
| 近隣希望のメンバーが主体の為ほぼ利用することができません。 |
| わからない。 |
| 他館は地理的に使う予定なし。 |
| 各館4コマになればよいと思った。 |

Q3 今後、変更や追加を希望するルールや機能サービスがありますか。

| 【要望等】 |
|--|
| まだ慣れないので一年ぐらいたったら出てくると思います。 |
| 空室を確認するのに全体の（一ヶ月ごとあるいは一週間ごと）表がPC、スマホで見れると良いと思う。 |
| マニュアルがほしい。 |
| 当選しないときもメールが欲しい。 |
| ジャンケンに（16日のこと？）なったのでは？ |
| 一ヶ月のコマ数をもう少し多くしてほしい。 |
| 今後一般予約の方法がかわるようですが、競合時、ジャンケンはやめてほしい。クジ引き等、相手に直接対決しない方法を考えて下さい。ジャンケンは勝っても負けても嫌な気持ちが残ります。 |
| はじまったばかりでよくわかりません。 |
| 駐車場や用具を無料で貸出してくださるのでとてもありがたい。 |
| 4回予約するので、4回ともネットでできるよう希望。 |
| ネットで月4回申し込みたい。 |
| 全施設の抽選申し込みが一ヶ月まとめて見渡せるといいと思います。1回1回目日に合わせないと状況が見れないのが不便です。 |
| 同日、同時時間帯で違うセンターにそれぞれ申し込み後でキャンセルしているチームがある。良いのでしょうか？ |
| いいえ。 |
| 第一第二希望で予約できると良い。 |
| 申し込みのコマを4コマくらいまで増やしてほしい。 |
| 夜間の駐車場が空いているので毎回電話予約をしなくても停められると有難い。 |
| 体育館のバドミントンボールが新しくなって満足しています。 |
| 長期実績のあるサークルの優先を希望します。 |
| パソコンではなくて前の方法でも予約出来るようにしてほしい。 |
| 当面様子見。 |
| 来館して予約するので良い。 |
| 駐車場の予約を増やしてほしい。 |
| PC、スマホでもキャンセルが出来ると便利だと思います。一か月最大4コマ予約できてしまうと不公平になることもあるので2～3コマでよいのでは、。それか前半、後半で区切って2コマずつなど、。 |
| 個人利用にもPC、スマートフォン予約を使えるようにしてほしい。 |
| 落選後の予約が前より時間がかかり大変になった。10時からの再予約が実際は9時からならんでいる。部屋が前よりとりにくくなった。よくはずれる。受付の方が情報をしっかり共有してください。 |
| HPもわかりやすくよいと思う。 |

Q4 その他、ご要望等ございましたら、お聞かせください。

| 【要望等】 |
|---|
| 空き状況がわかっても抽選ではずればつかえない。抽選に外れたら連絡を地区センターからしてくれるのか？ |
| 16日の窓口受付は疑問、17日のネット予約を一日遅らせる意味は？ |
| 当せんしないときもメールが欲しい。 |
| はじまったばかりでよくわかりません。 |
| 普通のヨガマットがあるとうれしいです。 |
| 利用させていただきありがとうございます。 |
| 特にありません、いつもありがとうございます。 |
| 抽選に外れたときの手続きが以前より負担が増えた。 |
| 本日はありがとうございました。今後もよろしくお願ひします。 |
| 充分です。 |
| メインゴールの調整棒があると便利。まわすのが固いのでまわしやすくしてほしい(高さ調整) |
| 料理室を料理で使用しない場合、割引金額にしてほしい。 |
| 今のところなし。 |
| 同じ人が多く取るのではなく皆が同じようにとれるようにしてほしい。 |
| スマホで予約できるようになったのは有難いですが、抽選の時期を逃してしまうことが多く、結局窓口や電話で予約するほうが確実なので、確実な方を選ぶようにしています。 |
| 一般受付を窓口受付とネット受付と同時にしてほしい。 |
| 先着順にするとセンターが開く前から並ぶ人も出てくるので、他地区センターのように16日申し込みはくじ引きにしてほしい。 |

ショートテニス用のネット破れていますので購入お願いします。

電気ストップ（小）を用意してほしい。

いつもありがとうございます。

スタッフ間での情報共有、把握を徹底していただきたいです。

エントリーする時点で、3地区センター全てに同じ枠でエントリーできるため、数団体が被っていて、把握がしにくい。