

# 平成30年度 奈良地区センターアンケート集計結果

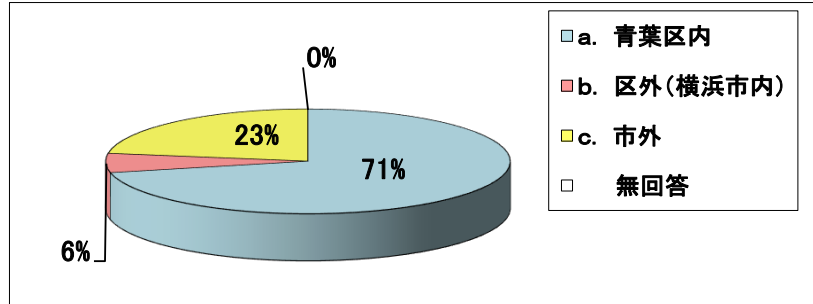
回答者数 270

【アンケート配布期間 H31.1.13 ~ H31.1.27】

Q1 お客様のお住まい、性別、年齢、ご利用形態についてお答えください。

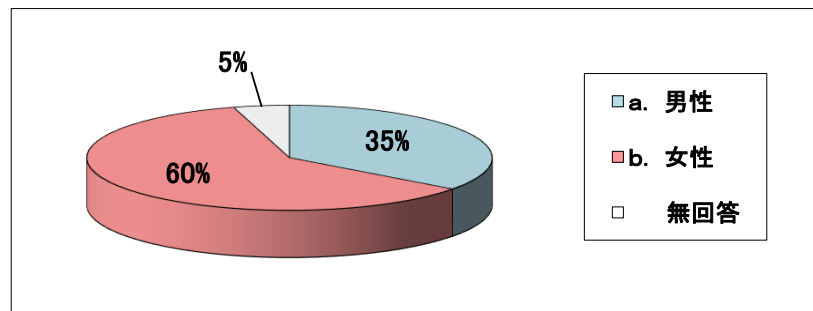
・お住まい				
a. 青葉区内	b. 区外(横浜市内)	c. 市外	無回答	計
193	16	61	0	270

今回のアンケートにお答えいただいたのは、青葉区内にお住まいの方が71%と最も多く、次いで市外の方が23%となっています。



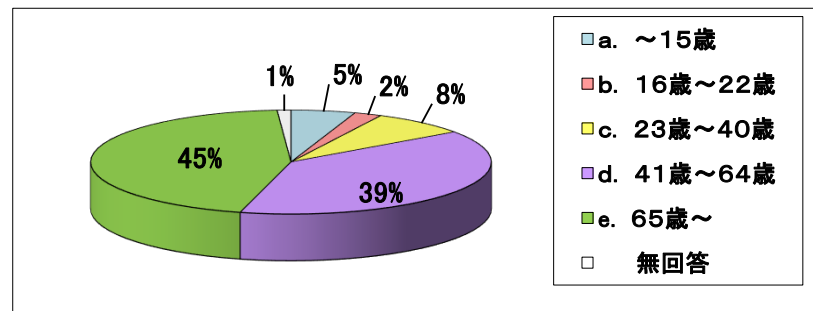
・性別			
a. 男性	b. 女性	無回答	計
95	163	12	270

性別では、女性の方が60%、男性の方が35%となっています。



・年齢						
a. ~15歳	b. 16歳~22歳	c. 23歳~40歳	d. 41歳~64歳	e. 65歳~	無回答	計
14	6	21	105	121	3	270

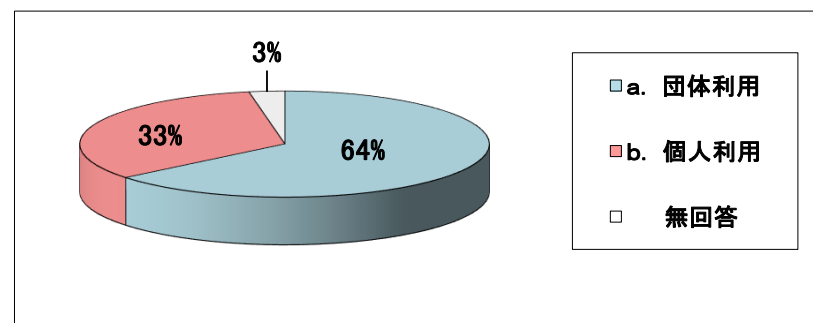
年代別では65歳以上の方が45%、41歳~64歳の方が39%となっています。



・ご利用目的			
a. 団体利用	b. 個人利用	無回答	計
182	94	8	284

※複数回答有り

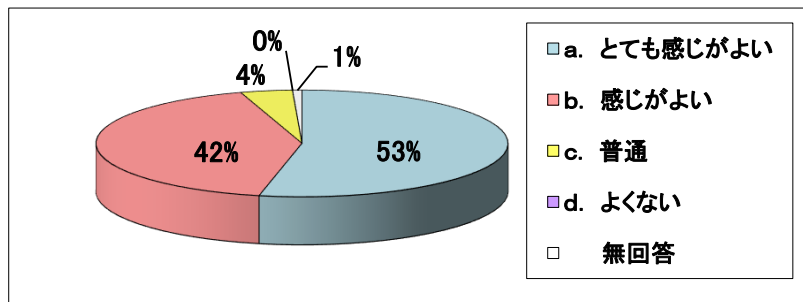
団体での利用の方が64%で、個人利用の方が33%です。



Q2 受付スタッフの対応はいかがでしたか？

・スタッフ対応					
a. とても感じがよい	b. 感じがよい	c. 普通	d. よくない	無回答	計
144	113	11	0	2	270

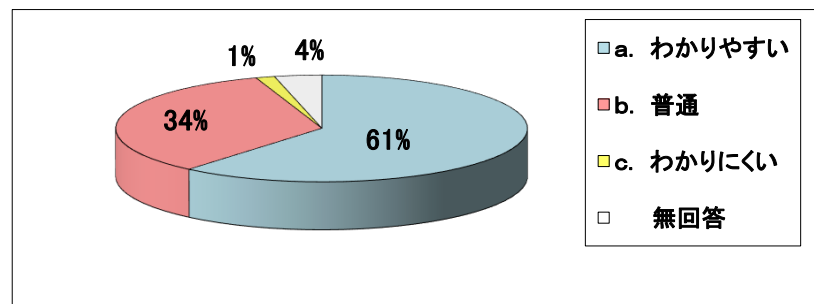
「とても感じがよい」と「感じがよい」を合わせると95%になり、昨年度より6ポイント上昇しました。引き続き好感の持てる接遇に力を入れてまいります。



Q3 館内の様子についてお伺いします。

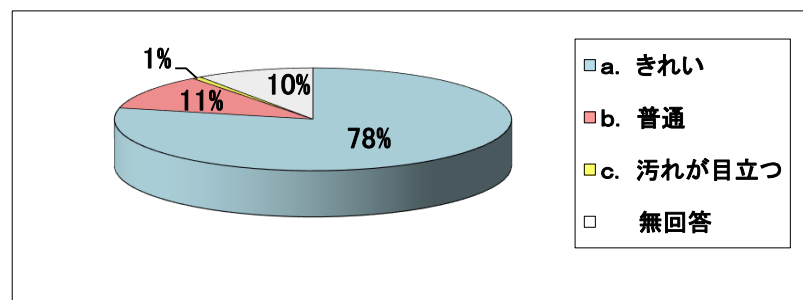
・利用案内等の掲示について				
a. わかりやすい	b. 普通	c. わかりにくい	無回答	計
165	91	4	10	270

「わかりやすい」と答えた方が61%で、「普通」と答えた方が34%となっています。「わかりやすい」は昨年度より2ポイント上昇しましたが、まだまだ工夫の余地があると考えます。



・清掃の状態について				
a. きれい	b. 普通	c. 汚れが目立つ	無回答	計
212	30	2	26	270

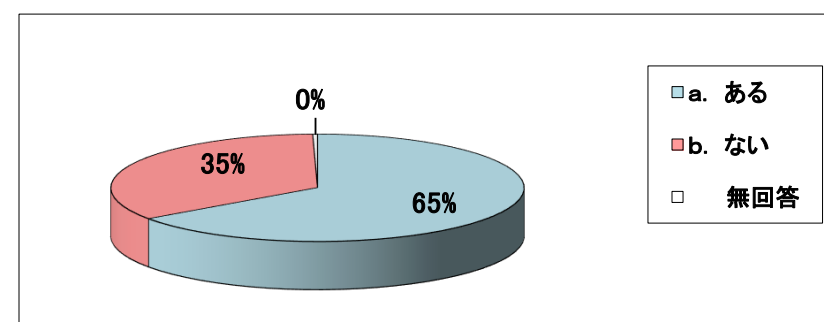
「きれい」が昨年度より6ポイント上昇し、「きれい」と「普通」を合わせると約90%となります。今後も継続し、美化に努めてまいります。



Q4 奈良地区センター(横浜市民施設協会)のホームページをご覧になったことがありますか？

a. ある	b. ない	無回答	計
176	93	1	270

昨年6月より部屋のWeb予約が始まったこともあり、ホームページをご覧いただいている方が昨年より9ポイント増加、ご覧になったことのない方が8ポイント減少しました。ホームページがかなり定着してきたように感じられます。

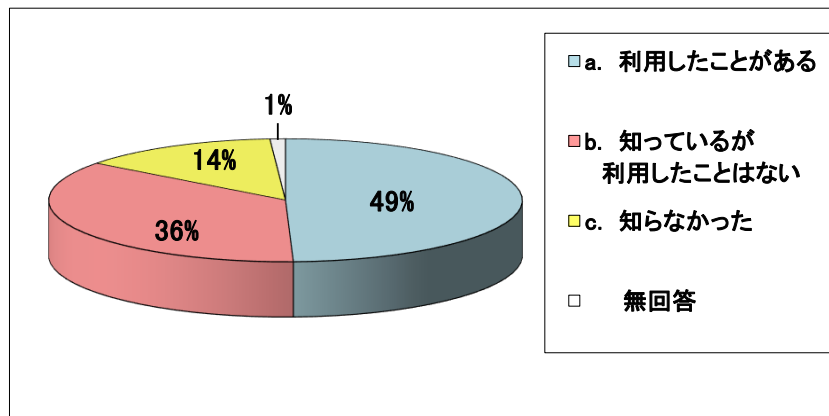


Q5 団体利用(サークル活動での利用)のお客様にお伺いします。

- (1) 昨年6月より、部屋のWeb予約(インターネット予約)ができるようになりましたが、ご利用いただいたことはありますか？

a. 利用したことがある	b. 知っているが利用したことはない	c. 知らなかった	無回答	計
94	68	26	2	190

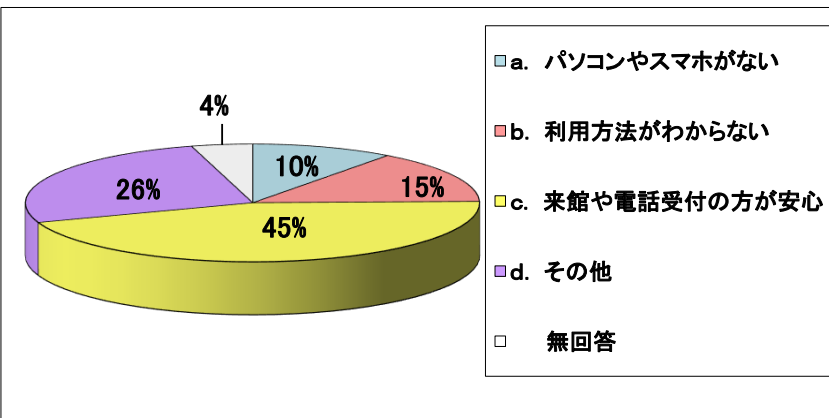
団体利用でのお客様の49%の方がWeb予約を利用されており、約半数の方にご利用いただいていることとなります。ご存じなかった方も合わせると、利用されたことのない方がまだ半数いらっしゃるのをごにさらに周知していきたいと考えます。



- (2) (1)で「b.知っているが利用したことはない」と答えた方にお伺いします。Web予約(インターネット予約)を利用していない理由をお聞かせください。 ※複数回答有り

a. パソコンやスマホがない	b. 利用方法がわからない	c. 来館や電話受付の方が安心	d. その他	無回答	計
7	10	31	18	3	69

Web予約を利用されていない方の半数近くは、窓口や電話受付の方が安心と考えていらっしゃるようです。また、利用方法がわからない方も15%いらっしゃるため、丁寧な説明を心掛けたいと考えます。「その他」の理由では、サークル内で別の方がWeb予約をされるので、自分は利用したことがないという方が大勢いらっしゃいました。



Q6 当館を利用いただいたお客様の満足度

a. 満足	b. やや満足	c. やや不満	d. 不満	無回答	計
206	49	11	1	3	270

「満足」76%、「やや満足」18%と、回答いただいた方の94%の方に好評価をいただいています。(昨年度より4ポイント増加)また「満足」と答えた方は、昨年度より5ポイント増加しました。今後も利用者の皆様に満足していただける運営に努めてまいります。

