

令和7年度 コミハ利用者満足度調査結果

令和8年1月

上菅田笹の丘コミュニティハウス

館長 中江信之

調査期間：令和7年11月1日(土)～11月30日(日)

調査対象：コミュニティハウスご利用者全般

調査内容：

- ①ご回答者様情報について(※ 年代、お住まいの地域、性別) ※個人情報を除く
- ②ご利用内容について(目的、利用施設、利用頻度)
- ③施設に関して(清潔さ、使いやすさ、案内表示、安全・安心、自販機)
- ④職員・スタッフ対応について(図書、電話・問い合わせ、予約、対応全般、館長方針)
- ⑤運営について(手続き、会議室予約、図書業務、イベント関連)
- ⑥ご意見・ご提案など(イベント関連、施設へのご意見・要望、館長へのメッセージ)

調査方法：ご来館者に声を掛けて、アンケート用紙に記載いただく形で収集

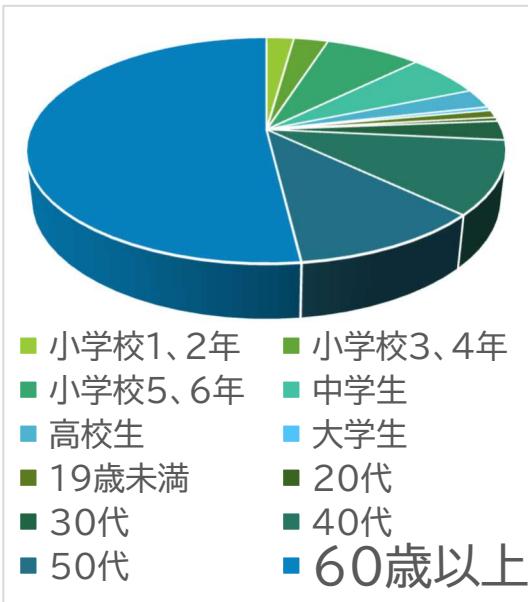
サークル活動や自主事業参加者には、代表者だけでなく参加者全員にご協力いただきました。

調査結果：アンケート用紙回収数182枚

目標は100枚以上だったので、超過達成でした。

結果分析：次頁より

①回答者の年代



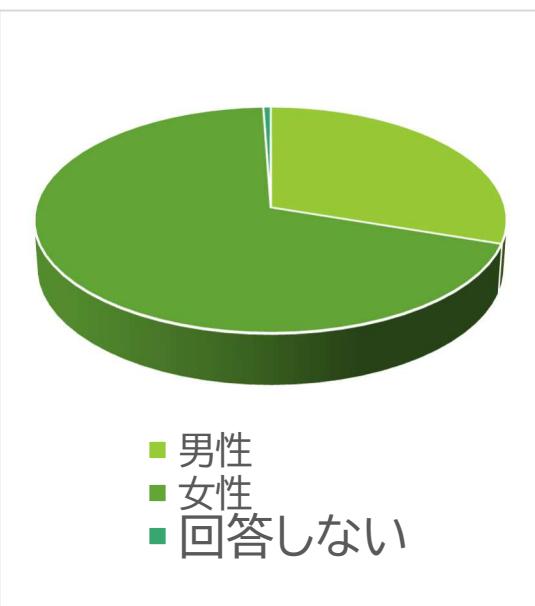
半数以上の方が60歳以上で、次に40代、50代の方の回答が多くなっています。
高校生以上的一般の方を中心に協力依頼のお声掛けをしたので、小学生以下の方の回答が少なくなっています。

②回答者のお住まい



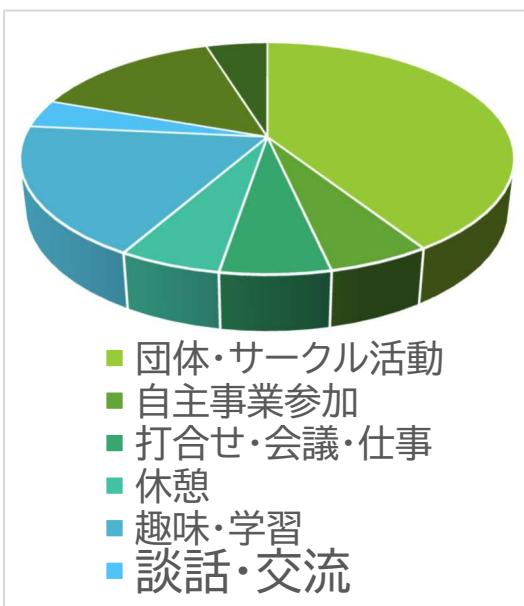
71%の方が町内です。
市外からの方はいらっしゃいませんでした。

③性別



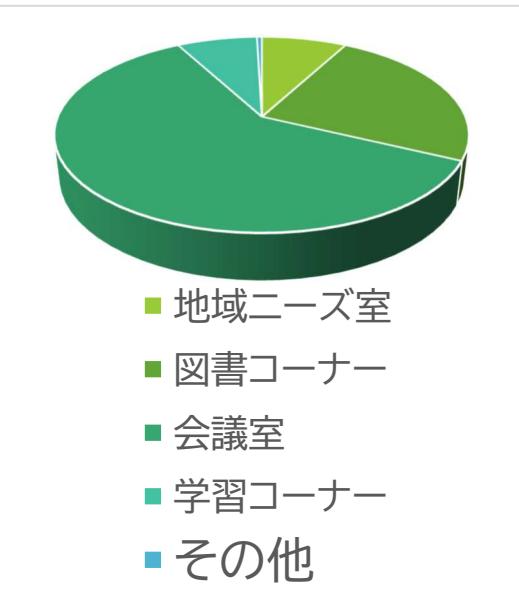
回答者は、女性が多い傾向でした。

④ご利用目的(複数回答可)



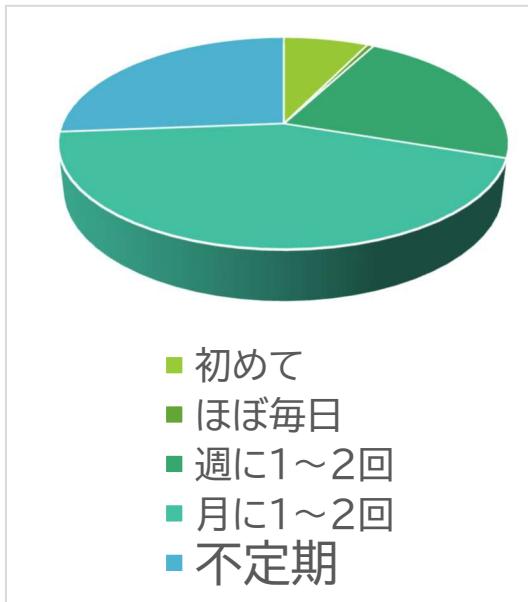
会議室をご利用の方を中心にお声がけした
ので、団体・サークル活動にご参加の方の回
答が多かったです。

⑤ご利用施設(複数回答可)



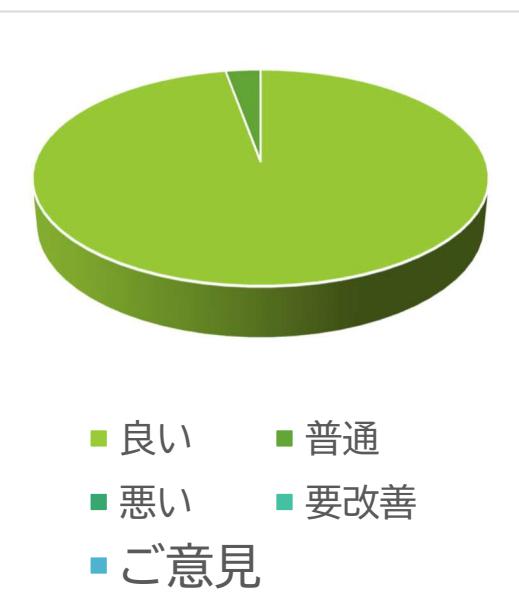
先述の通り、会議室ご利用の方を中心にアンケート依頼を行ったので、会議室ご利用が半数を超えています。

⑥利用頻度



月に1~2回のご利用頻度の方が多いようです。

⑦館内の清潔さ

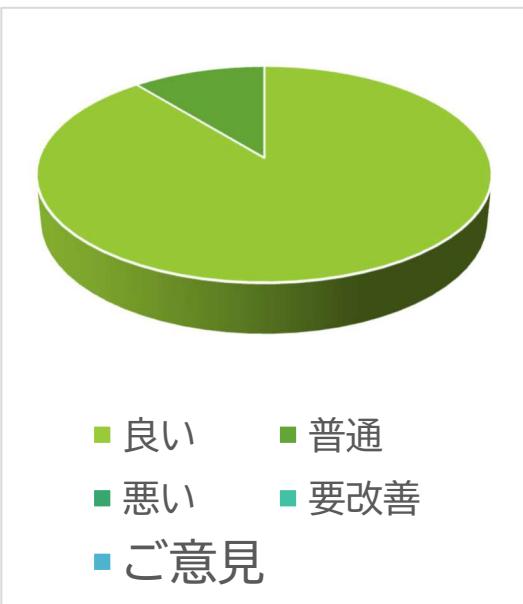


館内の清潔さ、使いやすさについては、概ね「良い」との答えが多く、ご満足いただいている様子です。

⑧館内の使いやすさ



⑨照明・空調の快適さ



⑩案内表示の分かり易さ



特に問題はなさそうです。

⑪館内の安全・安心感



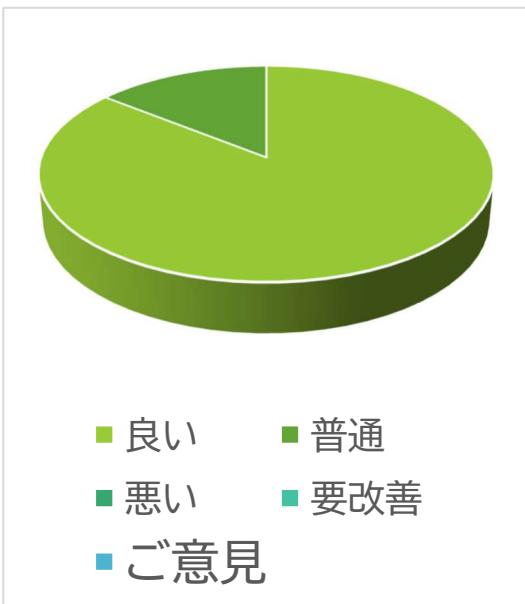
⑫自動販売機について



自動販売機の業者は「アサヒ飲料販売株」が入っており、本社へのサイバー攻撃の影響で飲料の流通に混乱をきたしており、当館の自動販売機への補充頻度が減っております。また飲料の種類も少なく、売り切れも多く発生しており、ご利用者様にご迷惑をおかけしました。

生産工場と物流が復旧するまで、お待ちください。

⑬図書業務について



⑭窓口・電話対応について



⑮予約対応について



⑯スタッフの対応について



図書業務、窓口・電話応対、予約対応、など対応全般についても、概ね満足されている様に伺えます。引き続き丁寧で分かり易い接客に重点を置いて運営してまいります。

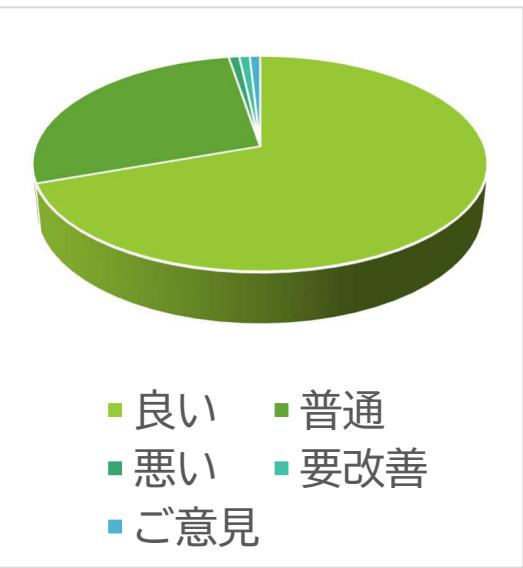
⑯館長の対応について



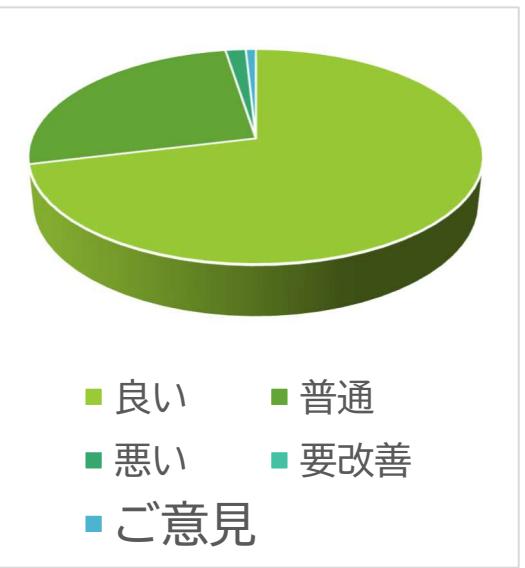
⑰各種手続きについて



⑯会議室の予約について



⑰図書運営について



⑯イベント等全般について



館長対応、手続き関連、会議室予約、図書運営、イベント等についても、概ね良好な評価をいただきました。

イベント関連は、色々とご意見・ご提案をいただきましたので、次項にまとめます。

今後どのようなイベントがあれば良いと思いますか？	館からの返答
未就学児をつれたお話会や読み聞かせ	今後、検討してまいります
赤ちゃんむけ音楽セラピー	
読書サークル(本の紹介や情報交換)	
パーティー、おまつりとか、なつまつり	ご希望があれば、ご相談を受け付けますので館長までご連絡下さい
クリスマスイベント、ハロインイベント	
カードゲーム大会	一部開催しておりますので、是非ご参加ください
かみひこうき大会	
小学生向け(書道、工作、宿題サポート、裁縫など)	麻雀は活動団体があります
クイズ大会、宝さがし	ピンポン大会は来年度も開催予定です
将棋大会、茶道、麻雀大会、ボッチャ、ピンポン大会	
子供が体を全力で動かしたり、頭を働かせるイベント	具体的なアイデアを頂ければ、検討させていただきます
子供がたくさん遊べるイベント	
マンガ借り放題	漫画は自由にお読みいただけます
ワンコイン講座	具体的な内容がございましたら、ご提案頂きたいです
西谷地区センターでやってる「理科っ子」の様なもの	
小学生に気軽に「行っておいで」と言える内容のもの	当館にある設備の中で検討させていただきたいと思います
子供が気楽に立ち寄り参加出来る	
地域の方が参加しやすいイベント	
体育館をかりてスポーツ	体育館利用団体を紹介いたします
カラオケ、生ギターライブ、ウクレレ、ギター教室	音を出すご利用は控えております
ビリヤード、テーブルサッカー	大型の備品は導入が困難です
色々なヨガのイベント	色々なヨガサークルがあり、自主事業も開催しております
高齢のため、ヨガがあります	
スマホ教室(年2回)、ボールペン講座	開催を検討いたしますので、ご提案をお待ちしております
落語会(年に数回)	
アロマオイルによるマッサージ教室(ハンド、ヘッドなど)	検討させていただきます
人にプレゼントする物を作る	講師の方のお心当たりがございましたら紹介をお願いいたします
笑い文字、毛糸あみもの	
メイク教室やカラー診断	
季節行事など、むかしあそび	
昔の地域を知る人のはなし	
新聞のチラシに載る興味のある物	
フラワー アレンジメント	団体ありますのでご紹介します
脳トレの様なもの、水彩画	12月より一部始めております
かんたん料理、試食コーナー、100円弁当をたべる会	飲食を伴うご利用は控えてます
スタンプカードが終わってもまたやってほしい	また実施しますのでお楽しみに

施設へのご意見・ご要望	館からの返答
夜間の出口も直接道路に出られたら良いと思う	過去にもご意見を頂いておりますが、地域の方のご理解が必要です
自動販売機の売り切れが多く、種類が少ない	飲料会社の物流混乱の影響で、ご迷惑をおかけします
会議室予約がインターネットで出来ると嬉しい	費用が発生するので当面は難しいです
学習コーナーで飲食をありにしてほしい	衛生面、設備管理、廃棄物問題で、自由にご飲食頂くことは難しいです
軽食を食べれる時間帯や区域があるとうれしい	
寄付があれば全自動雀卓を置いてほしい	機材の保管スペースの問題があります
卓球台があったら子供達も喜ぶと思います	
駐車場があるといいなと思います	現状ではスペースは増やせません
土足のまま上がるのは good !	ありがとうございます
外の扉が重く、開閉ルールが分からぬ	門は小学校設備なので申し入れております、外門は開けたままで結構です
カードゲームを増やしてほしい	検討いたします
臨時休館の表示は門の所にあるとわかり易い	対応いたします
テラスが活用出来ずもったいない	良いアイデアがあればお願ひします
会議室の予約は半年ぐらいできれば助かる	ご要望で1→2か月に期間を延ばしました
夜間一人勤務は防犯上危険で、2人体制がいい	防犯ベルは区役所に答申しています 夜間二人体制は予算の都合で困難です
0歳児向け幼児向けの本がもっとあると嬉しい	配架を検討します
シリーズ物の本をそろえてほしいです	具体的にリクエストいただきたいです
図書はとても良いので、よりよく続けてほしい	ご意見、ありがとうございます
新刊図書の少なさ	毎月5~10冊程度、増やしております
図書の本の入れ替えはあるのでしょうか？	古い読まれない本は棚上げや廃棄してスペースを確保する予定です
新刊も入荷していて少しずつ更新されている感じ	
書棚の前と奥に本が置いてあり探しにくい	棚数と蔵書数の問題で苦肉の策です
スタンプカードの粗品が鉛筆でがっかり	無料施設で予算の無い中でやりくりしており、ご理解いただければ幸いです
古い本が多く背表紙が日焼けしている	移設された本が多く、順次清掃中です
1階で静かに本を読めない時は上に案内してほしい	承知しました、気にかけるようにします

館長へのメッセージ	館長コメント
会議室予約後のキャンセルについてもう少し柔軟に対応していただきたいと思います。	キャンセルのご連絡をいただければ受け付けております 更なるご要望があればお聞かせください
情報お知らせを多くお願ひします。	承知しました、HPへの発信を増やします
楽しい本や賞を取った作品を期待しています。	リクエストいただければ、検討いたします
とてもよいコミュニティの場所となっていると思いますので、継続が大事だと思いますので、いろいろ大変なこともあると思いますが、スタッフ皆様が楽しんでやっていけるよう、がんばってください。	ありがとうございます お言葉、励みになります
自治会館を持たない自治会にとって、コミュニティハウスができたことは、とても便利でうれしいことです。これからも利用する機会が多くあると思いますが、よろしくお願ひします。	引き続き、ご利用ください
私は学習のために使用していますが、その時の館内の状況に合わせて学習に取り組みやすいように些細な気配りをして下さり、とても有効な時間を過ごすことができております。これからも上菅田笹の丘コミュニティハウスを利用させて頂くので、どうぞよろしくお願ひいたします。	いつでもご利用ください ご来館をお待ちしております
あまりおそらく開けなくても良い気がします。 (働き易さとして) スタッフの方は落ち着いて良い方が多いです。 猫びいきなのがおもしろいです。 新しく変な匂いもせず、すごしやすい所です。	開館時間は、指定管理施設として横浜市が取り決めております。夜間しかご利用できない方もいらっしゃいますので、ご理解頂きます様、お願ひいたします 前の館長が「猫館長」だった影響です…!
いつも図書コーナーを利用させていただいています。ありがとうございます。特集コーナーでは普段手にとらない本を読むきっかけを作っていただけています。ナイスチョイスが毎回楽しみです!!! 読書離れとずっと言われていますが、子どもたちが本に触れるきっかけ作りができるといいですね!!	ご利用者の皆様から、温かいお言葉を頂き、たいへん励みとなります 季節ごとに特集を組んで、色々な本との出会いを楽しんでいただけるよう、努力いたします またお子様向けの本も、配架するように、更に心がけます
いつも気持ちよく利用させて頂き、受付の方達は親切で子供も私も助かっています。学校の後や休みの日に、子供たちが安全に友達と待ち合わせをしたり遊べるところとして心強く思ってます。卓球ができる様にして下さった事は、つい元気すぎてしまう子にとって、とても嬉しい事でした。	放課後になると、元気なお友達がたくさんコミハに来て下さり、賑やかになります (時には騒ぎすぎて注意される事も…!) ピンポンは、どんどん利用して、楽しんでいただきたいと思います

まとめ

ご利用者様からの回答が得られるか、心配しながらの開始でしたが、予想以上の皆様に快くご回答いただけて、大変感謝しております。

今回の調査では、開館後約2年経ち、館の運営全般についての、ご利用者様の満足度と、ご意見を伺わせていただきました。

満足度につきましては、概ね良い印象でご利用いただいていることが、分かりました。

ご意見につきましても、多くのご提案をいただきましたので、真摯に受け止め、実現に向けて前向きに検討していきたいと思います。

尚、対応につきましては、指定管理施設の管理運営仕様の範疇で、且つ近隣の皆様のご理解がいただける範囲で、取り組んでいきたいと思います。

令和8年度も11月頃を目標に「満足度調査」を実施したいと考えておりますが、普段のご利用でも、ご意見・ご提案、お気づきの点がございましたら、お気軽に館長またはスタッフまでご連絡頂くか、もしくは意見箱への投書をお願いいたします。

引き続き、地域の皆様に愛されるコミュニティハウスを目指して、活動・運営して参ります。
今後とも、館の運営にご理解とご協力を願いいたします。

以上です。