

八王子市

地域市民センター及び長房ふれあい館における
予約システム導入に関するアンケート調査報告書

令和4年(2022年)3月

協働推進課

目次

1. 調査の概要.....	2
(1)目的	2
(2)調査期間.....	2
(3)回答数.....	2
2. 調査結果	2
(1)年代	3
(2)利用施設.....	4
(3)利用頻度.....	5
(4)予約方法.....	6
(5)予約システム導入効果.....	7
(6)予約システムを利用しない理由	8
(7)料金支払い方法.....	9
(8)当日キャンセル等への対応.....	10

1. 調査の概要

(1)目的

市民センター及び長房ふれあい館の利便性を向上させるため、インターネットを利用した施設予約システムの導入を検討しています。施設利用者の皆様のご利用状況やご意見を把握することで、今後の検討の一助とすることを目的にアンケート調査を実施しました。

(2)調査期間

令和4年(2022年)2月1日から2月28日まで

(3)回答数

ア 市民センター(18館) 有効回答数 1,833 枚 (各館に150枚配付)

イ 長房ふれあい館 有効回答数 103 枚 (100枚配付)

回答施設	回答数	割合
大和田	141	7.3%
長房	52	2.7%
浅川	101	5.2%
子安	111	5.7%
由木中央	150	7.7%
由井	84	4.3%
みなみ野分館	59	3.0%
北野	106	5.5%
元八王子	106	5.5%
由木東	145	7.5%
中野	109	5.6%
石川	108	5.6%
恩方	94	4.9%
台町	84	4.3%
南大沢	150	7.7%
川口	139	7.2%
加住	17	0.9%
横山南	77	4.0%
長房ふれあい館	103	5.3%
合計	1,936	100.0%

※ 本報告書における表及びグラフの割合(%)は小数点第2位を四捨五入した数値とします。
各項目の割合を足した合計値が100.0%とならない場合があります。

2. 調査結果

(1)年代

〈回答〉

年代	回答数	割合
19才以下	122	6.3%
20代	167	8.6%
30代	143	7.4%
40代	309	16.0%
50代	279	14.4%
60代	370	19.1%
70才以上	539	27.8%
無回答	7	0.4%
合計	1,936	100.0%

図1-1 年代

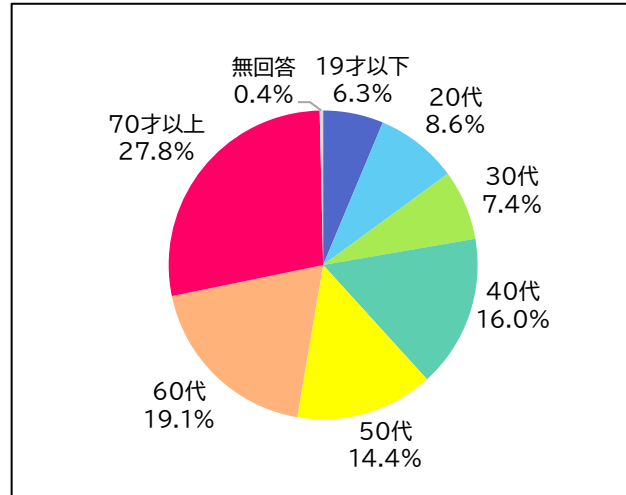
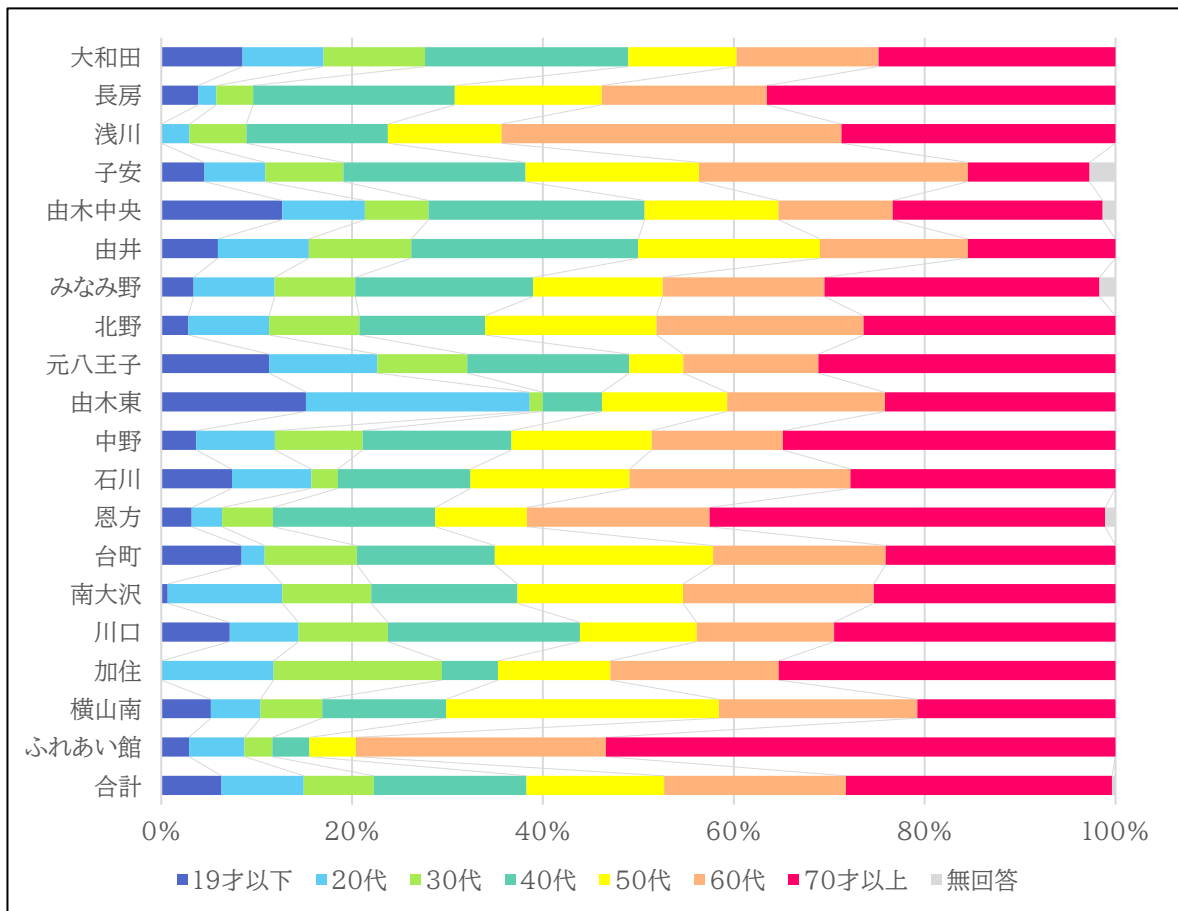


図1-2 施設別年代



〈結果〉

「70才以上」との回答が最も多く、次いで「60代」となりました。60代以上の割合は長房ふれあい館が最も高く、20代以下の割合は由木東市民センターが最も高い結果となりました。

(2)利用施設

〈問〉よく利用する施設はどちらですか。（複数回答可）

〈回答〉

施設	回答数
大和田	201
長房	114
浅川	143
子安	287
由木中央	243
由井	204
みなみ野分館	77
北野	144
元八王子	172
由木東	219
中野	166
石川	145
恩方	164
台町	196
南大沢	181
川口	188
加住	76
横山南	151
長房ふれあい館	107
無回答	50
合計	3,228

図2 利用施設



〈結果〉

子安市民センターをよく利用するとの回答が最も多く、次いで由木中央市民センターとなりました。

(3)利用頻度

〈問〉利用する頻度はどのくらいですか。

〈回答〉

利用頻度	回答数	割合
週に1回以上	768	39.7%
月に2回以上	642	33.2%
月に1回程度	319	16.5%
半年に数回程度	89	4.6%
1年に数回程度	79	4.1%
その他	26	1.3%
無回答	13	0.7%
合計	1,936	100.0%

図3-1 利用頻度

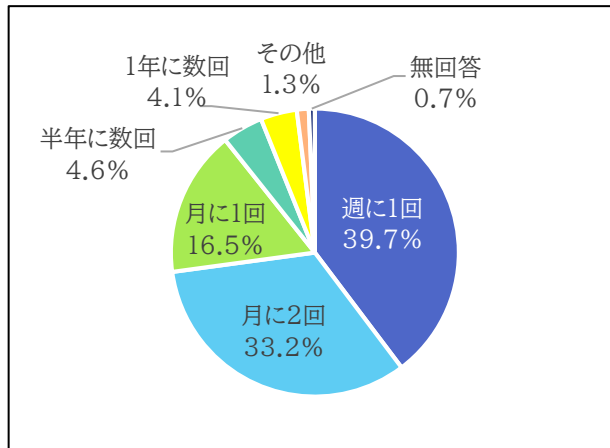
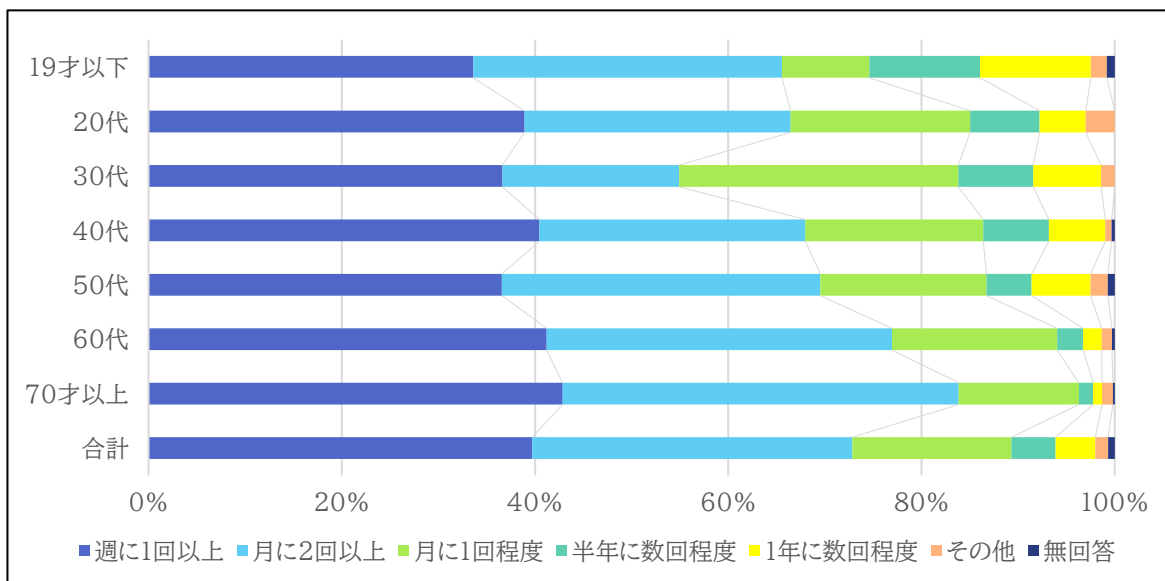


図 3-2 年代別利用頻度



〈結果〉

週に1回以上利用するとの回答が最も多くなりました。また、月に1回程度以上利用するとの回答が全体の89.3%となっています。

(4)予約方法

〈問〉利用する施設の予約について、どの方法が良いと思いますか。

〈回答〉

利用頻度	回答数	割合
施設予約システムのみ	564	29.1%
窓口と施設予約システムの併用	1,004	51.9%
窓口のみ	246	12.7%
その他	14	0.7%
無回答	108	5.6%
合計	1,936	100.0%

図 4-1 予約方法

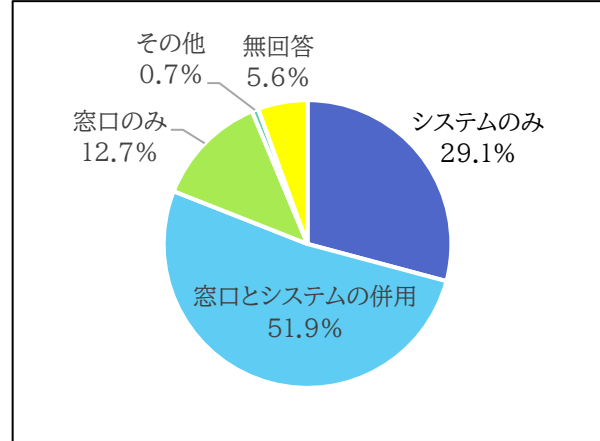
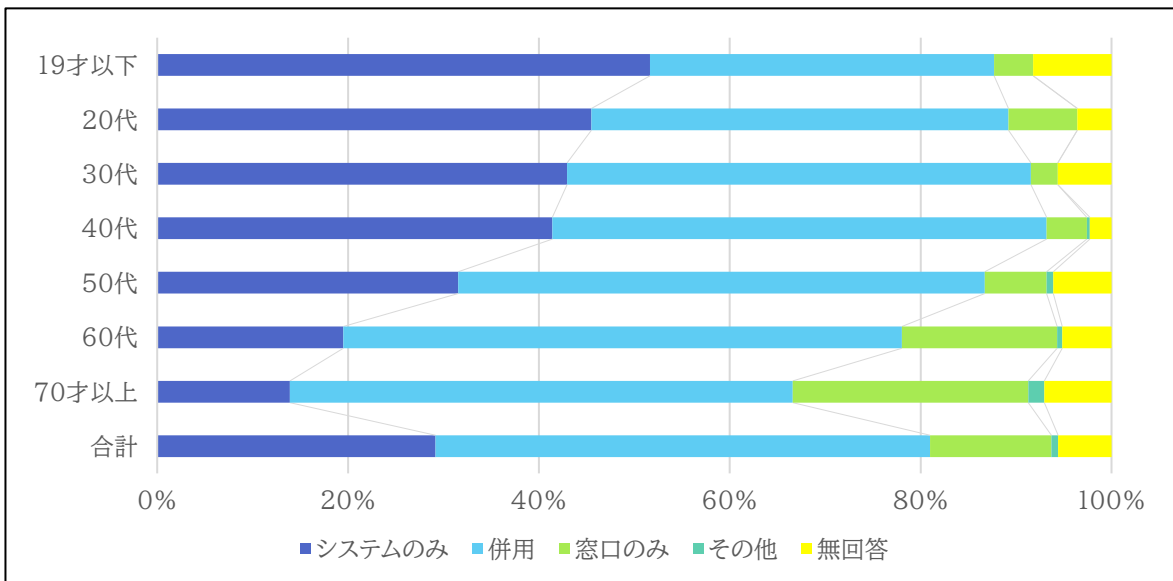


図 4-2 年代別予約方法



〈結果〉

「窓口と施設予約システムの併用」との回答が最も多くなりました。次いで「システムのみ」、「窓口のみ」の順になっています。

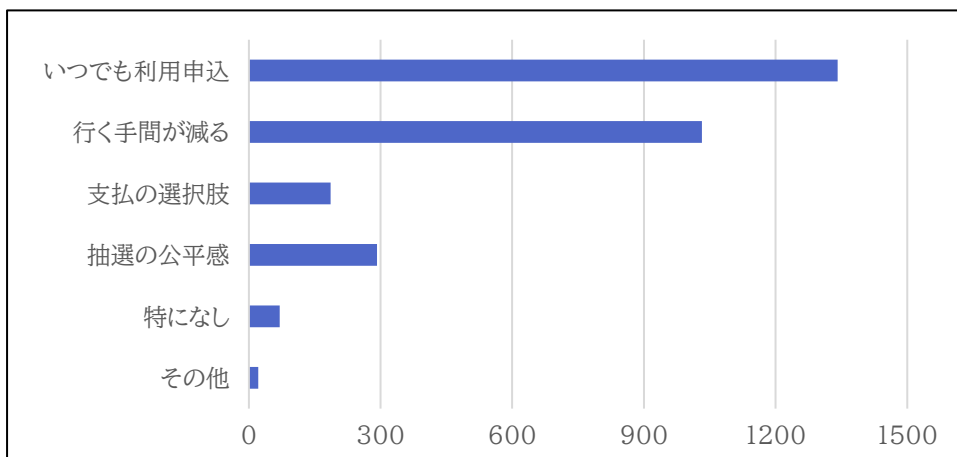
(5) 予約システム導入効果

〈問〉施設予約システムに期待する効果は何ですか。（複数回答可）

〈回答〉（無回答 238 件を除く）

導入効果	回答数	回答者における割合
いつでも好きなときに 利用申込できる	1,343	79.1%
事前に施設に向く 手間が減る	1,033	60.8%
支払方法の選択肢が 増える	187	11.0%
抽選の公平感の向上	293	17.3%
特になし	70	4.1%
その他	21	1.2%
回答者合計	1,698	—

図 5 導入効果



〈結果〉

「いつでも好きなときに利用申込できる」との回答が最も多くなりました。次いで「事前に施設に向く手間が減る」となりました。

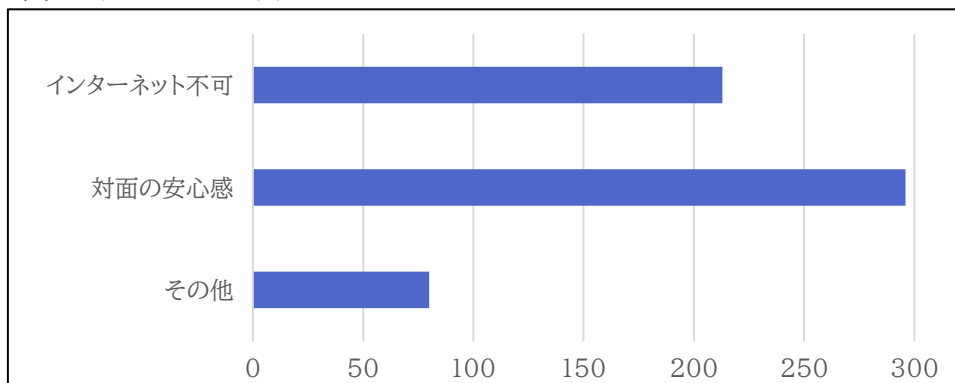
(6)予約システムを利用しない理由

〈問〉施設予約システムを利用したくない理由は何ですか。(複数回答可)

〈回答〉(無回答 1,412 件を除く)

利用しない理由	回答数	回答者における割合
インターネットが使えない	213	40.6%
対面の方が安心感がある	296	56.5%
その他	80	15.3%
回答者合計	524	—

図 6 利用しない理由



〈結果〉

「対面の方が安心感がある」との回答が最も多くなりました。

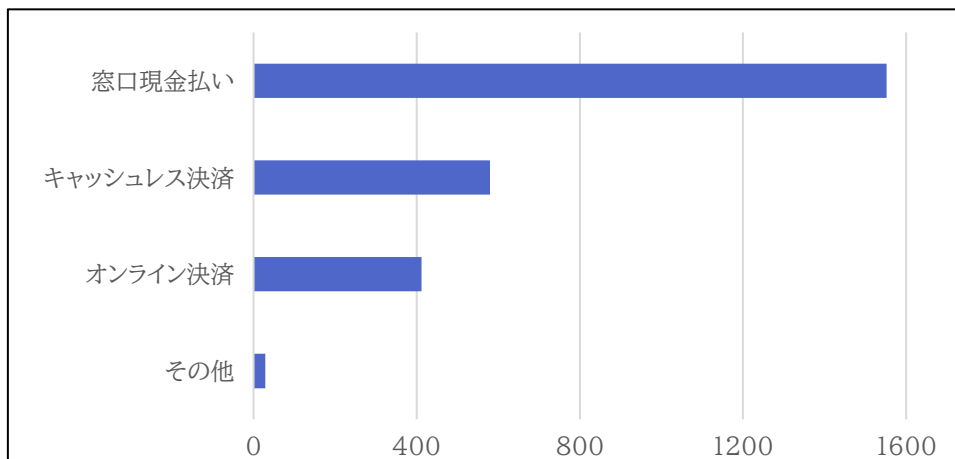
(7)料金支払い方法

〈問〉施設の利用料金の支払いについて、どの方法が良いと思いますか。（複数回答可）

〈回答〉（無回答 143 件を除く）

支払方法	回答数	回答者における割合
窓口での現金払い	1,554	86.7%
窓口でのキャッシュレス決済(交通系 IC カードなど)	582	32.5%
オンライン決済(クレジットカード払いなど)	413	23.0%
その他	29	1.6%
回答者合計	1,793	—

図7 支払方法



〈結果〉

「窓口での現金払い」との回答が最も多くなりました。

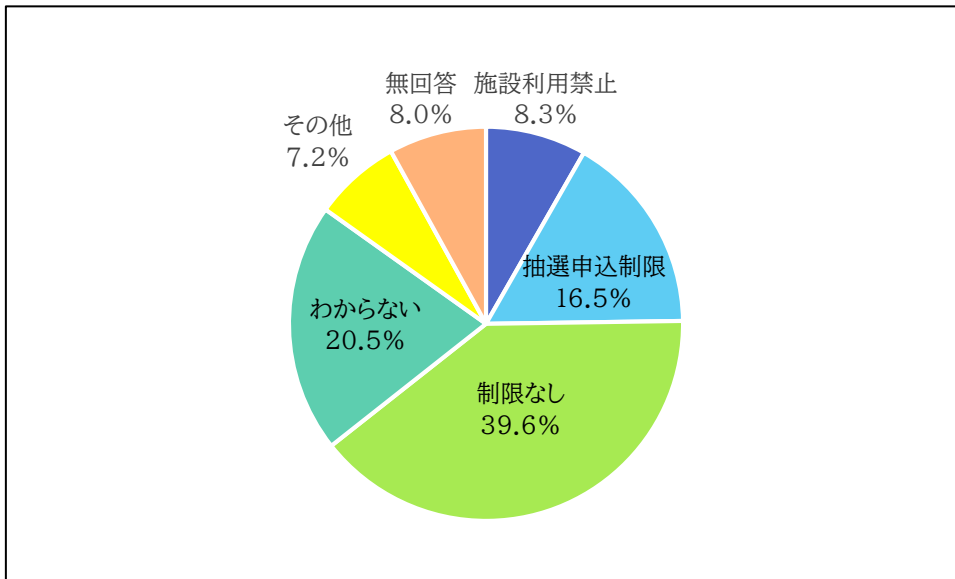
(8)当日キャンセル等への対応

〈問〉施設の利用に際し、当日キャンセル等により、他の利用者の利用機会を妨げた場合、どのような対応が望ましいですか。

〈回答〉

キャンセル対応	回答数	割合
一定期間、施設の利用を禁止する	160	8.3%
一定期間、抽選申込を制限する	319	16.5%
特に制限を課す必要はない	767	39.6%
わからない	396	20.5%
その他	139	7.2%
無回答	155	8.0%
合計	1,936	100.0%

図 8 キャンセル対応



〈結果〉

「特に制限を課す必要はない」との回答が最も多くなりました。