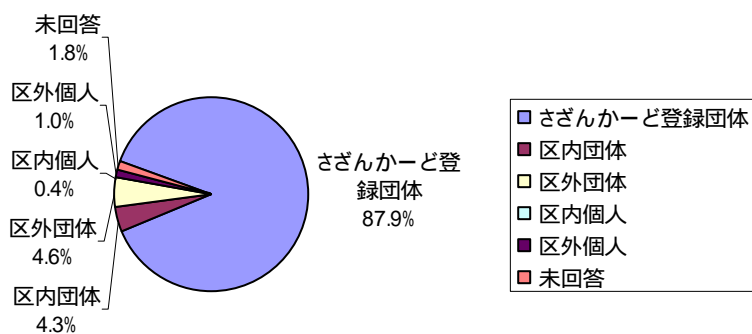


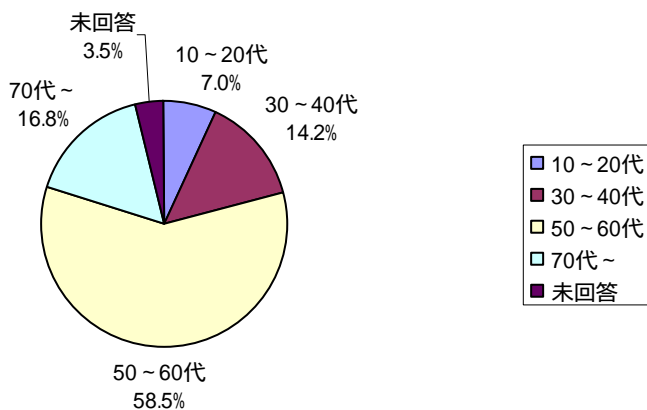
【問1】あなた（団体）の登録種別は



さざんカード登録団体	区内団体	区外団体	区内個人	区外個人	未回答
1094	54	57	5	12	22
87.9%	4.3%	4.6%	0.4%	1.0%	1.8%

さざんカード登録団体及び区内団体だけで92%に達し、利用のほとんどが区民を中心とした団体であることが明確となっている。

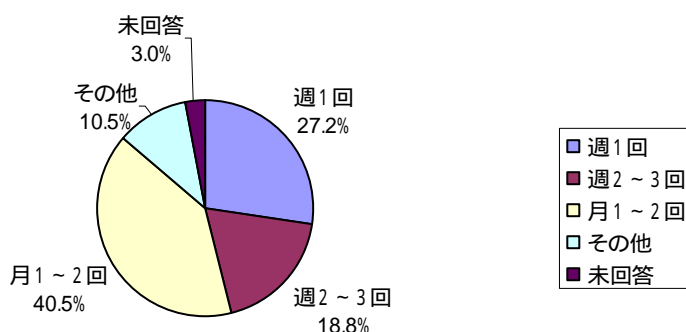
【問2】あなたの（団体で最も多い）世代は



10~20代	30~40代	50~60代	70代~	未回答
89	180	744	214	45
7.0%	14.2%	58.5%	16.8%	3.5%

利用団体の構成員は50歳代以上で75パーセントを占めている。高齢者が利用の中心となっている。20歳代以下の利用者は7パーセントと少数である

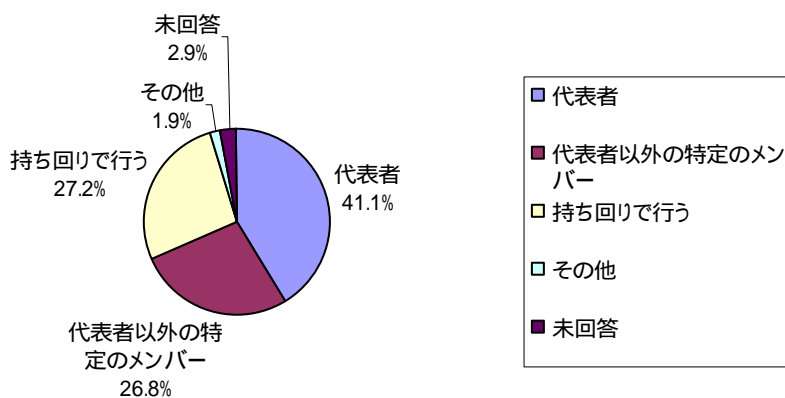
【問3】あなた（団体）の利用頻度は



週1回	週2～3回	月1～2回	その他	未回答
337	232	501	130	37
27.2%	18.8%	40.5%	10.5%	3.0%

月1回～2回利用する団体が40%と最も多いが、週1回の団体も27%と4分の1以上を占めている。利用頻度は全体的にかなり高めで活発に活動が行われている。

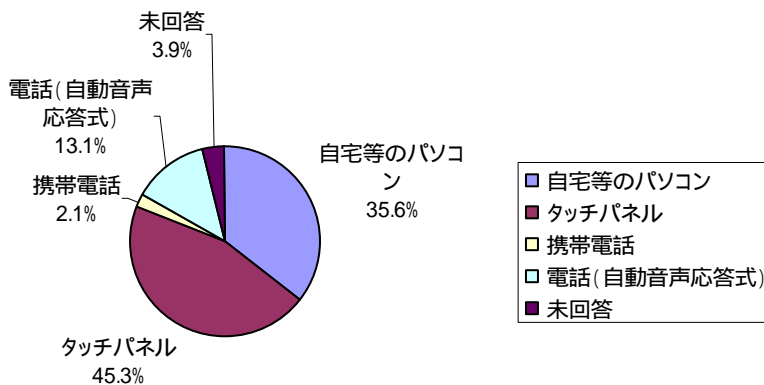
【問4】主に申込みを行うのは誰ですか



代表者	代表者以外の特定のメンバー	持ち回りで行う	その他	未回答
509	332	337	23	36
41.1%	26.8%	27.2%	1.9%	2.9%

特定のメンバー（代表者を含み）で申し込む場合が67%となる。申込者はかなり特定されていることがうかがえる。

【問5】 「さざんかねっと」の申込みに利用する媒体は

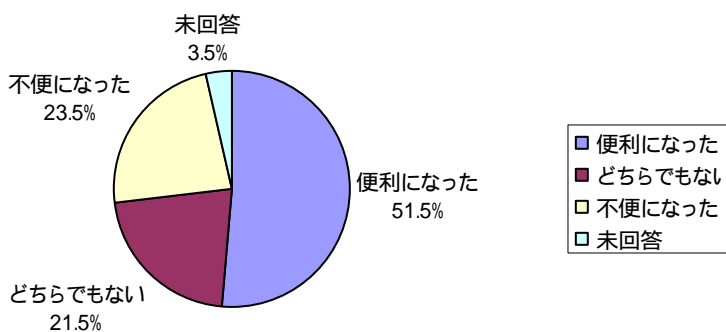


自宅等のパソコン	タッチパネル	携帯電話	電話 (自動音声応答式)	未回答
497	632	29	183	55
35.6%	45.3%	2.1%	13.1%	3.9%

タッチパネルが45%と最も多い。ただし、実際の申込数の比率（パソコン87%、タッチパネル3%）とは、かなりの違いがでている。アンケート回答者に占めるタッチパネル使用者の比率が高いためではないかと思われる。

年齢別では、30～40才代では、自宅等のパソコンが50%を超えるが、50才代以上では、タッチパネルの利用が50%近くに上昇している。

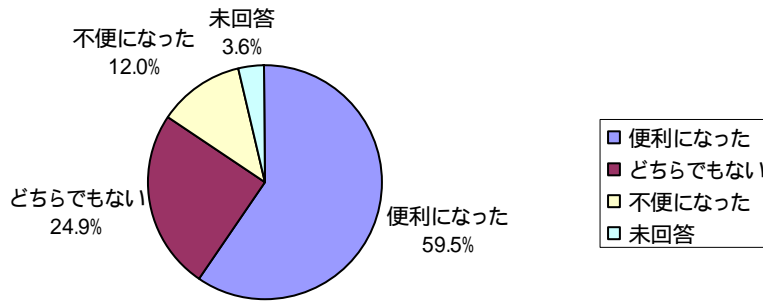
【問6】 施設の窓口まで行かずに自宅から予約できることについて



便利になった	どちらでもない	不便になった	未回答
637	266	291	43
51.5%	21.5%	23.5%	3.5%

自宅から予約できることは、便利になったと評価されている。自宅からのパソコンにより申し込んでいる利用者の74%は便利と考えている。タッチパネル利用者では37%が便利になったとしているが、28%は不便になったとしている。

【問7】 使用料の支払いが利用日当日まで払えることについて

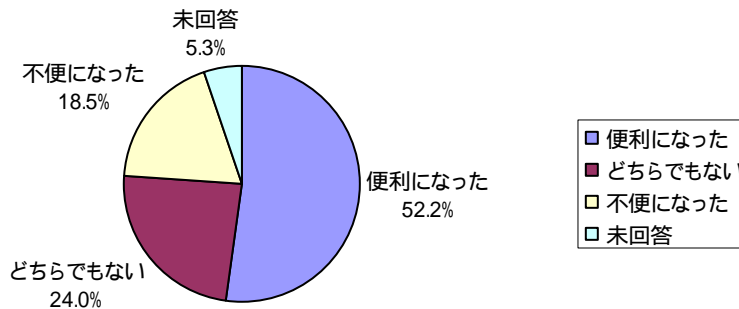


便利になった	どちらでもない	不便になった	未回答
736	308	148	45
59.5%	24.9%	12.0%	3.6%

利用日当日までに払えることについては、多くの利用者が便利になったと評価している。

ただし、利用者が高齢になるにしたがって、必ずしも便利とは考えていない。

【問8】 早めに施設の予約ができることについて

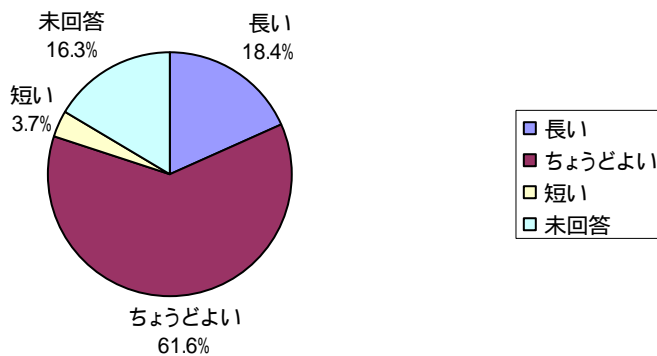


便利になった	どちらでもない	不便になった	未回答
646	297	229	65
52.2%	24.0%	18.5%	5.3%

早めに予約ができることについて、便利になったという利用者が52%と高率であるが、「どちらともいえない・不便になった」もあわせて42%ある。

利用者の年齢が上がるにつれて利便性をあまり感じていない。

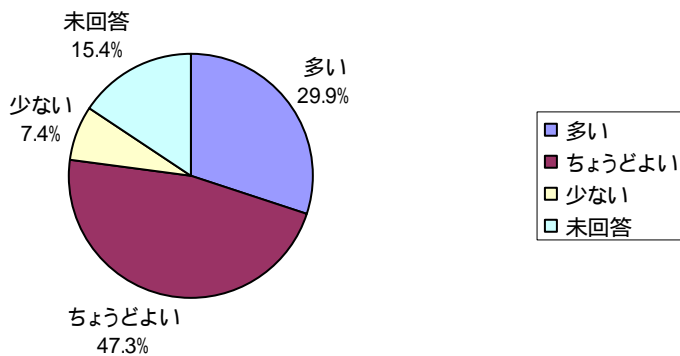
【問9】抽選申込期間(10日間)について



長い	ちょうどよい	短い	未回答
227	762	46	202
18.4%	61.6%	3.7%	16.3%

10日間の申込期間は、土日が必ず入ることもあり適当な期間と受け取られている。

【問10】抽選申込の件数について

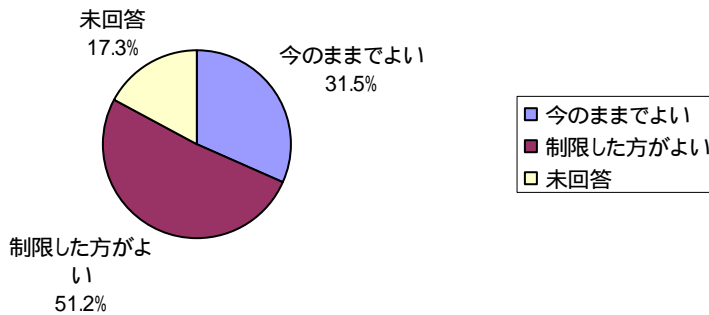


多い	ちょうどよい	少ない	未回答
370	585	91	191
29.9%	47.3%	7.4%	15.4%

10件では件数が多いという意見も3割近くある。特に50才代以上の利用者は、件数が多いと感じている。

しかし、10件でも「少ない」と「ちょうどよい」を合わせると54%と過半数を占め、現状の申込方法においては、おおむね妥当な数と思われる。

【問11】 抽選申込の際、同一枠に重複した申込ができることについて

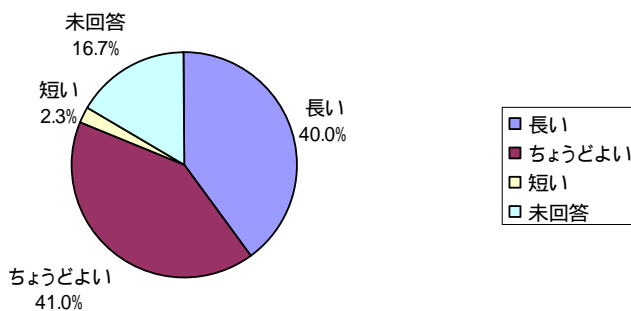


今のままでよい	制限した方がよい	未回答
390	633	214
31.5%	51.2%	17.3%

重複申込みについては、制限すべきという意見が51%を占めている。20才代から40才代では現状維持を望む声が多いが、50才代以上では、50%以上が制限を希望している。

1つの申込枠に1団体1申込とすることが高齢の利用者にとっては理解しやすいようである。

【問12】 使用の確定期間(15日間)について

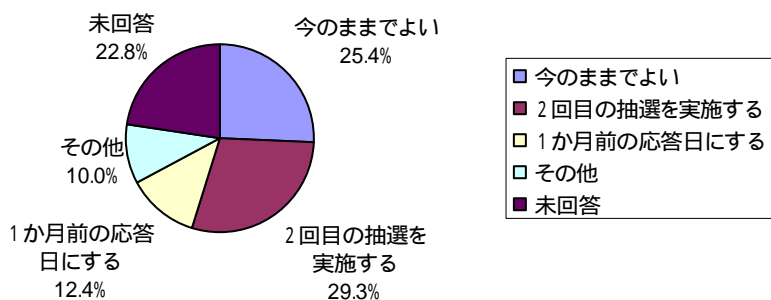


長い	ちょうどよい	短い	未回答
495	507	29	206
40.0%	41.0%	2.3%	16.7%

「ちょうどよい」が41%、「長い」が40%とほぼ拮抗している。

団体の活動を円滑にするため、早く確定したいと思っている利用者にとっては長いと感じられるようである。

【問13】 空き枠申込初日の混雑の解消について



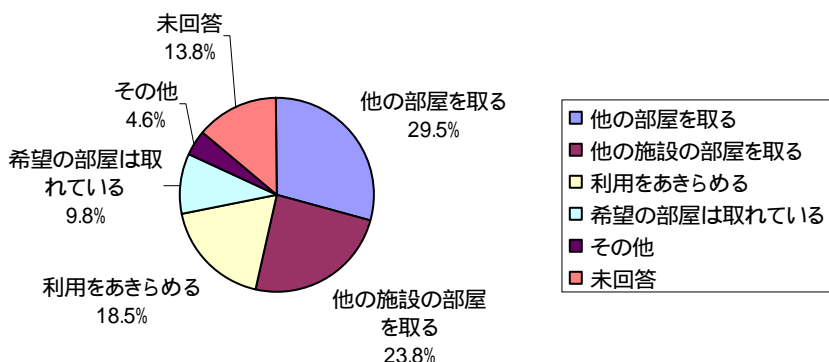
今のままでよい	2回目の抽選を実施する	1か月前の応答日にする	その他	未回答
317	365	155	125	284
25.4%	29.3%	12.4%	10.0%	22.8%

「今ままでよい」が25%であるが、「2回抽選を実施する」が29%と最も多い。

2回抽選を実施するという意見は、30才代から60才代で、30%を超えてもっとも希望が多い。逆に70才代以上では、現状の1回のままの希望が多い

空き枠申込み前に抽選で確定し、空き枠初日の混雑を避けたいと考えている利用者が多い。

【問14】 希望する部屋が取れなかった場合どうしますか



他の部屋を取る	他の施設の部屋を取る	利用をあきらめる	希望の部屋は取れている	その他	未回答
405	326	253	135	63	189
29.5%	23.8%	18.5%	9.8%	4.6%	13.8%

「他の部屋」、「他の施設の部屋」を取ることで活動場所を確保する団体が53%になるが、「利用をあきらめる」も18%ある。

【自由意見から】

< 申込方法について >

<p>前のやり方のほうが申込みの日にすべて分かるのでいい。同じ部屋で同じ時間の申込みが10件も出来ると外れる確率も増えるので同じ時間、部屋は1件にしてもらいたい。以前より便利のようで不便です。何とかして欲しい。</p>
<p>確定期間が長すぎるため確実に使用できる日の予定がなかなかつかない。以前は申込み日に使用が確定した。</p>
<p>当落確認期間が長いので、心配で不安な日々が続く。今までは当日に当落が決まり安心だった。</p>
<p>高齢のため申込み手続きが大変。会館の人に手伝ってもらっています。</p>
<p>その都度窓口に来て、申込をしなくなった点はメリットがある。</p>
<p>電話申込がすごく大変。</p>
<p>工芸室を集会使用しているが、さざんかねっとで申込できるようにしてほしい。</p>
<p>今回の方法だと70代の人が多いグループではとても大変。</p>
<p>一体使用で取れるようにしてほしい。取れない場合、利用をあきらめるか、無理に1部屋で利用し隣に迷惑をかけたり、かけられたりとなってしまう。</p>
<p>申込をした記録が手元に残らないのが不安。</p>
<p>ネットで予約できるのは、競争がない場合はとても便利だが、競争する場合は不便。希望の部屋が取れなかった場合、他の部屋を取るが希望の部屋がキャンセルになっていないか毎日のように確認している。希望の部屋がキャンセルされた場合、抑えていた部屋をキャンセルするため、直前まで混乱している。</p>
<p>予約について、1. 暗証番号は不要、2. 抽選申込の件数について重複申込する場合は、件数を入れれば済むようにする、3. 備品の申込を一緒に行えるようにする。</p>
<p>申込み期間が長い。5日間がいい。早く希望する部屋が取れたことを知りたい。月曜と金曜の週2回を取っているが取れなかったら相談をして他の曜日にするのでとにかく早く知りたい。自宅にパソコンのある1人の友人にお願いしているが1日目は混雑して大変といていた。ぐずぐずしていると画面が消えてしまうそうです。平均年齢70歳のグループには前の申込み用紙に記入するのが良かったと皆でなげいています。</p>
<p>パソコンで予約できるようになって便利です。</p>
<p>問12は7日がよい。空き部屋申込が早くできるように。</p>
<p>何しろ申込10件は重複して取られる可能性が大</p>
<p>空き枠申込の初日(27日)を繰り上げてほしい。確定期間は短くてもよいと思う。</p>
<p>問12の補足: 使用の確定期間内に土日が入ったほうが良い</p>
<p>慣れましたら大変便利になりました</p>
<p>使用日当日、使用料未納キャンセルのペナルティについて知りたい。</p>
<p>今までは1回行くだけで取れていたのに、今は3回も行く必要がある。</p>
<p>キャンセルの多い利用者は罰則を考えた方がよい</p>
<p>月1回利用する時、10回まで申込みが出来ると言うことで同じ時間、同じ部屋を10回申込んでいるが時間もかかるし無駄なことをしているのでは・・と疑問に思う</p>

支払い後使用日前日キャンセルすると還付がないのに当日キャンセルは支払い請求がないのは不公平。
備品の申込みもさざんかねっとで出来るようにしてほしい。
阿佐セの工芸室について、以前のように1～2週間前からは集会使用も可能にしてほしい
一回目の抽選予約日及び確定入力日を短縮し、二回目の抽選予約日を設ける。二回目の確定入力日が過ぎたら、自由に空き枠申込日としたらどうか。
1箇所1件の申込とし、使用回数の制限を設けるべき。

<タッチパネル、電話について>

施設のあとに日程が見られるといい。(目的は後回しに)日程は次ページに行くのではなく3か月分くらいまとめて1ページで見られるといい。
電話で申し込んだとき、[9]と[10]の音声聞き取りづらい、はっきり聞き取りやすくしてほしい。
60～70代のインターネットのできない会員が多く、今まで持ち回りで申し込んできたが、困っている。
抽選にしても空き枠にしても、1回申込みごとに元に戻って同じことを繰り返すのは、非常に手間がかかるので何とかしてほしい。
携帯電話からの空き枠申込が不便
11日、すでに抽選を終えている月の分の空き状況も見られないのが使いづらい。いつでも見られる状態にして欲しい
電話での申込みは、音声聞き取りにくくまた、手数料がかかるため負担が大きい。
空き枠状況を見る際、夜間の時間帯を見ると、日付(上側)が見えなくなるので、不便。日付を固定してほしい。
タッチパネルの台数を増やしてほしい。
空き枠を確認したら、そのまま申込画面に展開してほしい
画面上での申し込みボタンがわかりにくいので、はっきり「抽選申し込み」又は「空き枠申し込み」と選択できると良いと思いました
キャンセル表示がわかりにくい
空き情報の出し方 月 日の空き情報という形で、施設毎(出来れば地域毎)に出せないでしょうか。つまり1つの部屋の1か月間の空き情報よりも、月 日にどこが空いているのかが必要なのです。日程を決めてから部屋を探すのが普通ですから。
部屋に人数の規定があるなら、何故抽選予約段階でエラーできないのか。
当選し確定した後右側に「取消」とかいてあるので、取り消されたかと思う。
延長を取るのが一手間多く思う。やりにくく感じる(慣れればよいのかもしれないが)。

<サポート体制について>

自宅からインターネットで申し込んだ場合、土・日でも不明点について応答できる係員が常駐されることを希望。
さざんかねっとの説明書があまりにも細かすぎてかえって解りにくいです。もう少し簡単にする方法がないものかと思います。

サポートセンターは間違っただ案内をするケースも度々あり利用者、センター共に迷惑しています。正しい知識を伝達するようにして下さい。
いつも親切で利用しやすい。
窓口対応がまだ不十分です。ネットのやり方を電話で問い合わせても、適切に答えていただけない。問い合わせ電話を聞いてもすぐに答えられず、いい加減 待たせられるとか。
セッションで苦情を言おうとすると「活動係へ」と言われたが、活動係のドアは閉めてある。さらに土・日曜、夜は居ないと言うことで不愉快だ。セッションの説明会の時の態度も利用者の事情が解ってない、慇懃無礼な態度が忘れられない

<施設の利用について>

音楽系サークルは、防音室または独立した部屋に制限してほしい。
音の出るものと静かなものが隣り合わせになると非常に困難をきたす。
2部屋続きの部屋の場合、例えば西荻地域区民センターの第1、第2集会室・第3、第4集会室又は井草地域区民センター第1、第2集会室・第6、第7集会室等その2部屋を同時に選択した者に対しては優先権を与えてください。鏡のある部屋又は舞台のある部屋だけを取られてしまうと残りの部屋は使えません。2部屋続きを希望するグループは当然大人数です。税金で運営されているのですから利用者の多いもの又は施設を有効に利用するものに優先権を与えるのは当然に思います。
ネット申込になってから、利用時間の制限がなくなり、4時間も練習している人がいたが、多くの人が利用できるように1回2時間までに制限してほしいです。
例えばセッションの体育室の使用種目中に「バウンドテニス」がない。再度各施設における備品を点検し、訂正してほしい
申込と使用団体が違って入る場合があるのでチェック方法を考えてほしい
水屋を使用する場合は優先使用させてほしい
部屋の点検、入室時の受付を簡素化してほしい。
社交ダンスサークルが営利で使用。複数名義で登録し、特定時間帯に集中して重複申込みをしている。また、この団体は運動靴使用のところをハイヒールで使用している。
体育室を2時間枠に決めて欲しい
1団体がいくつも会を作り申込みしているのはおかしい。
鍵の開閉を利用者にさせるのは施設管理者として無責任。

【実施期間】 平成15年12月10日～25日 サンプル数1237件

【調査対象施設】 地域区民センター、区民集会所、区民会館、杉並会館、科学館、社会教育センター、産業商工会館、勤労福祉会館、児童青少年センター、男女平等推進センター、児童館、区民事務所会議室、井草社会教育会館

【問い合わせ先】 区民生活部 地域課