

# **利用者アンケート調査の結果**

**平成 30 年 10 月**

**埼玉県東南部都市連絡調整会議**

# 目 次

1	利用者アンケート調査.....	1
(1)	調査対象者.....	1
(2)	調査期間.....	1
(3)	調査方法.....	1
(4)	回答数.....	1
(5)	回答結果.....	1
①	回答者の概要.....	1
②	まんまるよやくの利用状況.....	3
③	まんまるよやくの評価.....	6
④	その他の意見.....	8

# 1 利用者アンケート調査

まんまるよやくシステム利用者を対象に、同システムの現状に対する評価や課題の抽出を行うことを目的としたアンケート調査を実施しました。

## (1) 調査対象者

まんまるよやくシステム利用者

## (2) 調査期間

平成 30 年 6 月 1 日（金）から平成 30 年 6 月 30 日（土）まで

## (3) 調査方法

各施設窓口においてアンケートに回答

## (4) 回答数

1,300 枚

## (5) 回答結果

### ① 回答者の概要

回答いただいた年代の構成は、表 1、図 1 のとおりです。無回答や複数の年代に印をつけられた回答もありました。

表 1 年代の回答数

(単位：件)

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	無回答	複数回答
18	32	88	220	184	309	285	9	155

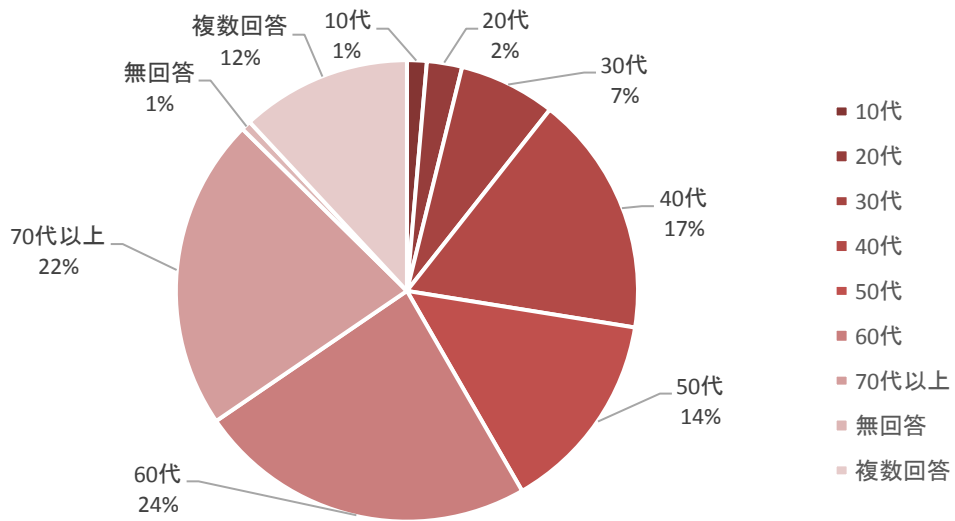


図1 年代別の回答の比率

また、お住まいの回答は、表2のとおりです。

表2 お住まいの回答数

(単位：件)

	草加市	越谷市	八潮市	三郷市	吉川市	松伏町	その他	未回答	複数回答
回答数	281	658	58	142	23	17	53	4	64

また、利用者登録区分の回答は、図2のとおりです。お住まいによらず、団体登録されている方の回答が多数を占めています。

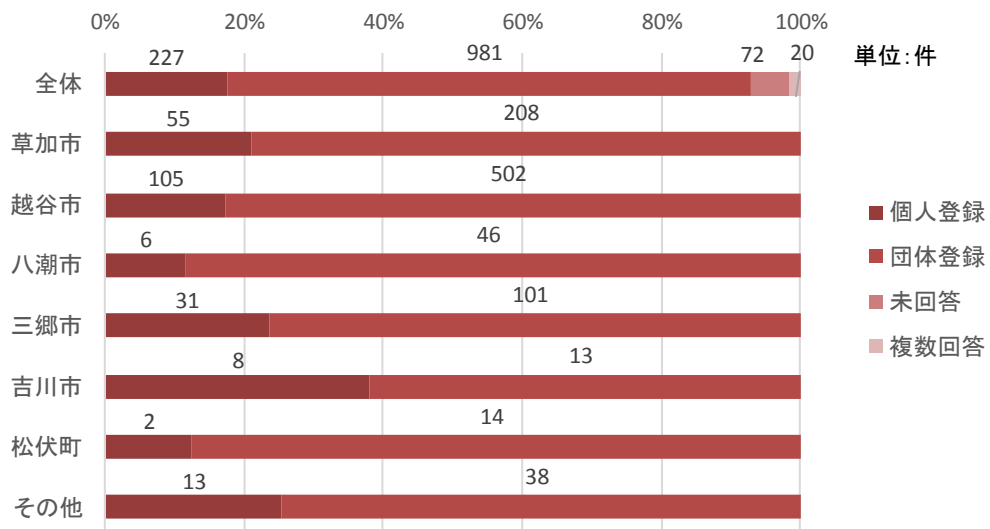


図2 利用者登録区分の回答

## ② まんまるよやくの利用状況

まんまるよやくの利用メディアを複数回答で伺ったところ、回答数は図 3 のとおりでした。インターネットを利用されているとの回答は、重複を除き 1,033 件あり、全体の 79.5%にあたります。約 80%の方がインターネットを経由し利用されていることがわかります。

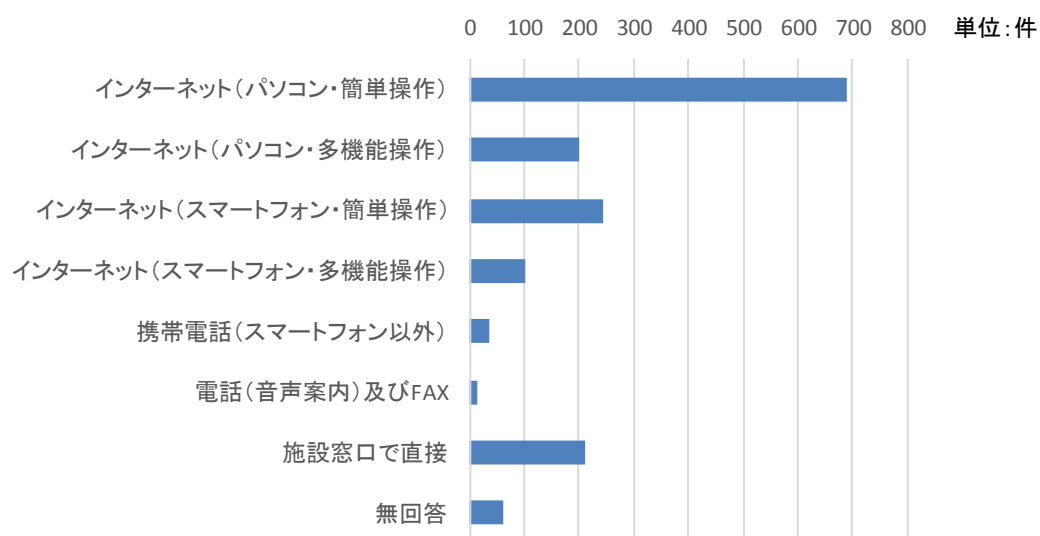


図 3 まんまるよやくの利用メディア (複数選択)

どれか一つのみ選択された回答は図 4 のとおりです。概ね同様の傾向であり、携帯電話 (スマートフォン以外) や電話(音声案内)及び FAX のみ利用されている方もいらっしゃるということがわかります。また、施設窓口で直接のみの回答は 171 件(13.2%)であり、施設でしかまんまるよやくを利用されない方も、一定程度いらっしゃるということがわかります。

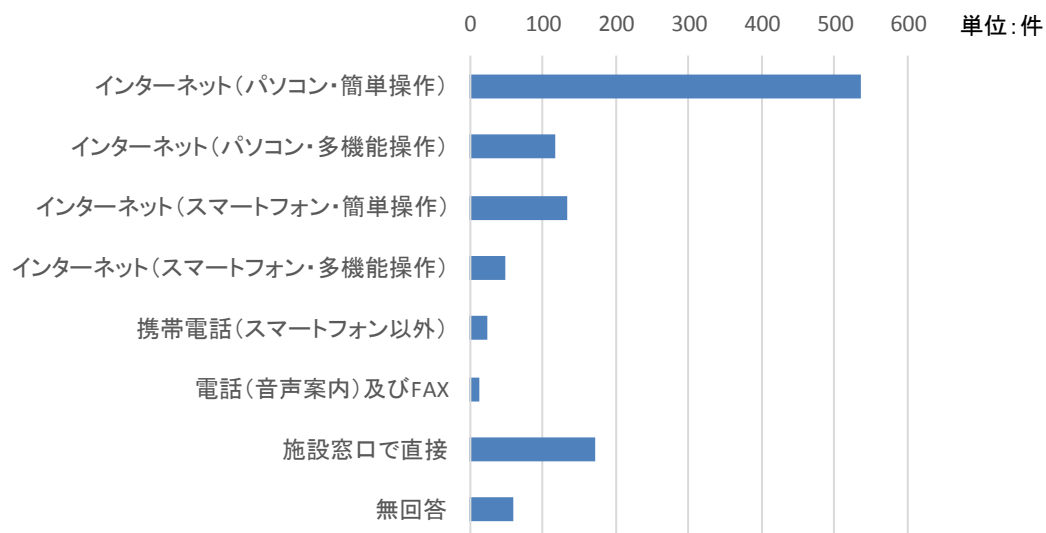


図4 まんまるよやくの利用メディア（単独で回答）

施設窓口で直接利用されているのみの方の自由記入意見を確認すると、

- ・ まんまるよやくがよくわからない
- ・ インターネットやスマートフォンが使いこなせない
- ・ 操作がわかりにくい
- ・ パソコンを利用していない
- ・ 空き申請が窓口に限られている
- ・ 窓口で予約を行うことで特に問題がない

などの意見があげられています。

また、利用頻度についての回答は、図5のとおりでした。スマートフォンを利用されている方に週1回以上利用されている方が多いことがわかります。

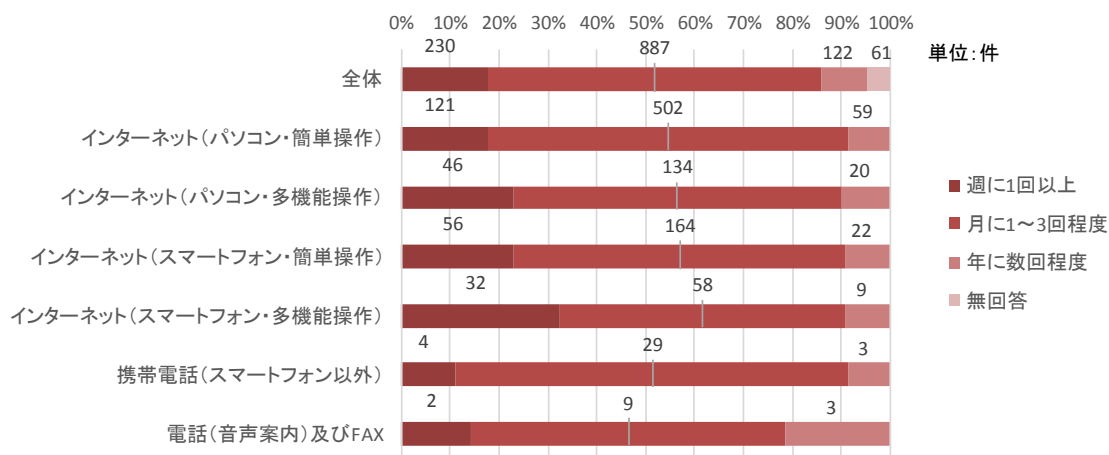


図5 まんまるよやくの利用頻度

まんまるよやくの使用目的に関わる回答は、図6のとおりです。文化施設の利用に関わる回答が多数ありました。

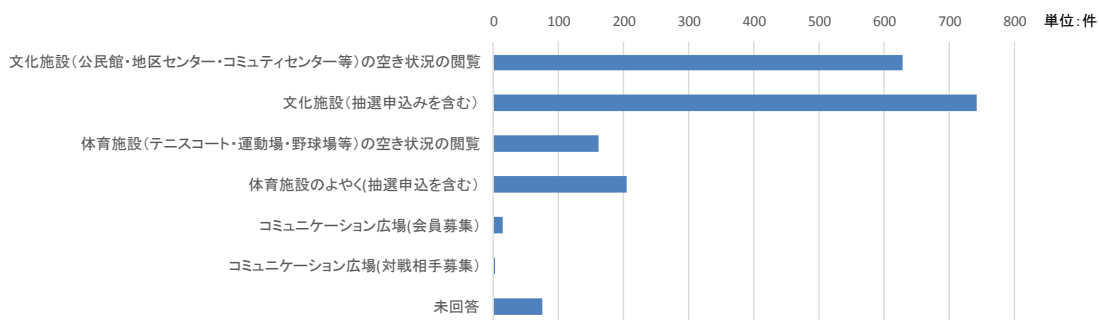


図6 まんまるよやくの使用目的

文化施設・体育施設に関わる目的のみを回答された方の状況は、図7のとおりです。どちらの施設一方を利用されている方が多い傾向が見えます。

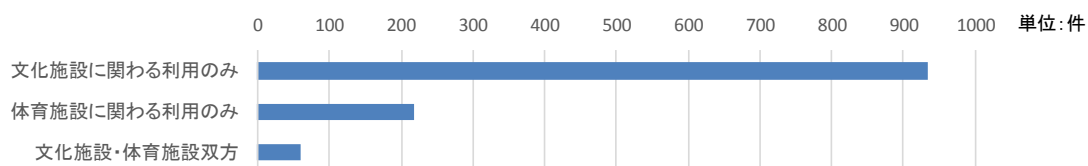


図7 施設種類による利用目的の回答

### ③ まんまるよやくの評価

便利さについての回答は、図 8 のとおりでした。79.3%の回答が「とても便利である」「便利である」とのことでした。使用されているメディアがインターネット以外の回答をされた方が、便利さを感じられていない様子が見えます。

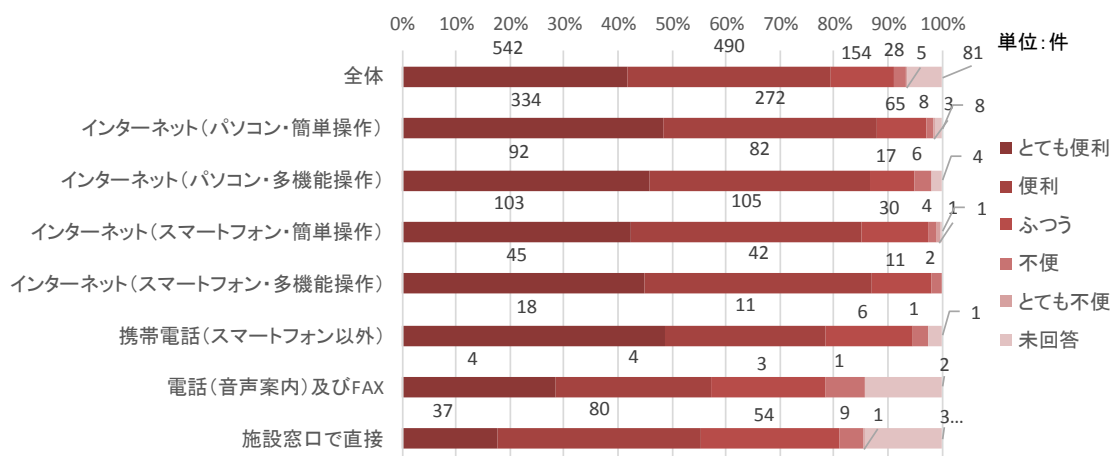


図 8 便利さの回答

利用する施設種別による便利さの回答をみると、体育施設の利用者の方が若干便利さを感じられていないようです。

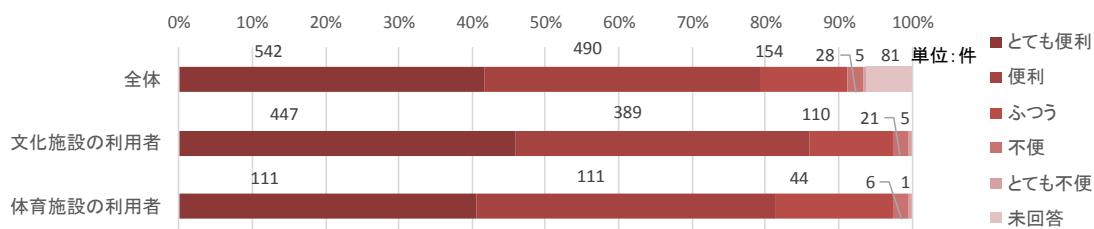


図 9 利用する施設種別ごとの便利さの回答

また、予約をする際の画面展開のわかりやすさについての回答は、図 10 のとおりでした。46.8%の回答が「とてもわかりやすい」「わかりやすい」とのことでした。



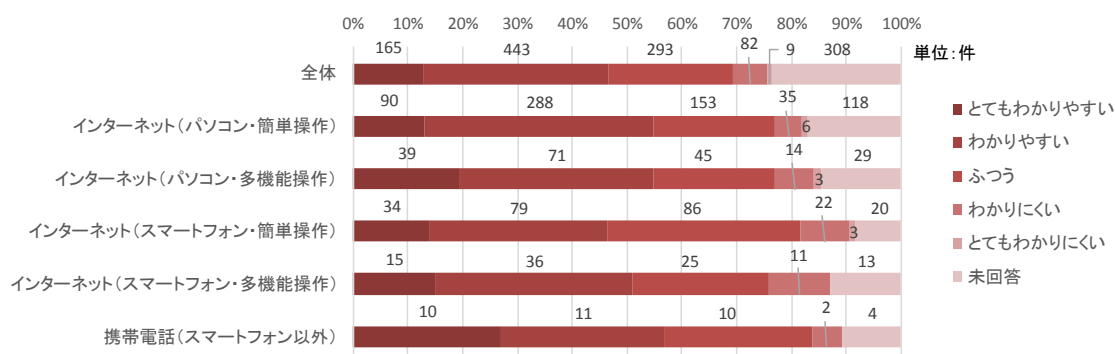


図 10 予約をする際の画面展開のわかりやすさの回答

利用する施設種別による予約をする際の画面展開のわかりやすさの回答をみると、文化施設の利用者の方が、若干評価が低い傾向がうかがえます。

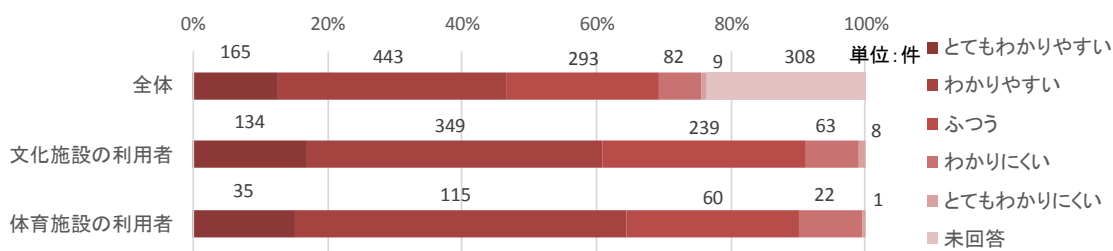


図 11 利用する施設種別ごとの予約をする画面展開のわかりやすさの回答

文化施設のみ利用されている方で「わかりにくい」「とてもわかりにくい」と回答した方の自由記述欄を見ると、操作方法や確認画面の多さ、画面展開の煩雑さや予約できたかどうかのわかりにくさなどが指摘されています。操作性などに工夫すべき点があるといえます。

予約をする画面表示のわかりやすさについての回答は、図 12 のとおりです。45.7%の回答が「とてもわかりやすい」「わかりやすい」とのことでした。

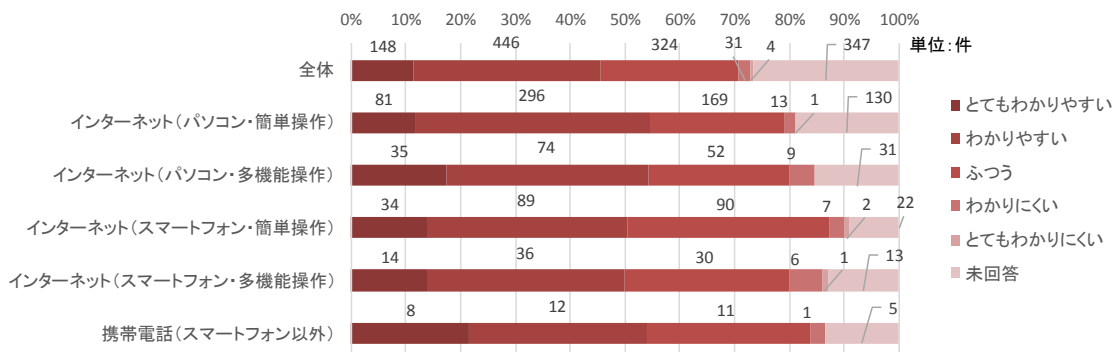


図 12 予約をする画面表示のわかりやすさ

目的とした施設により予約をする際の画面展開のわかりやすさの回答をみると、施設による評価に大きな差はあまりないようです。

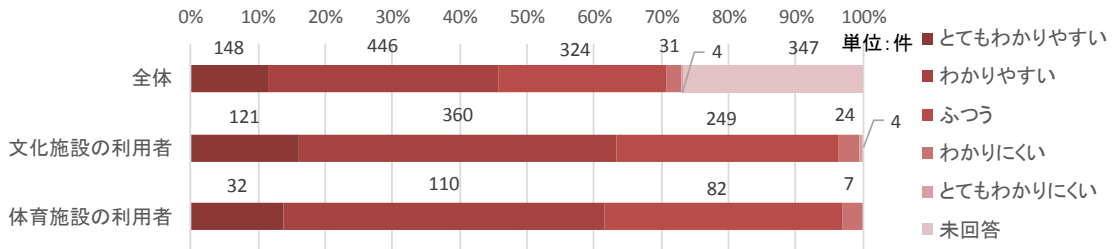


図 13 利用する施設種別ごとの予約をする画面表示のわかりやすさの回答

「わかりにくい」「とてもわかりにくい」と回答した方の自由記述欄を見ると、操作の仕方が不明瞭、スマートフォンの場合の文字の大きさ、1ページに表示される情報量、空き状況の確認方法などの指摘があります。操作性と同様に画面表示においても工夫の余地があるといえそうです。

#### ④ その他の意見

その他自由記入としていただいた意見を、「パフォーマンス」「操作性」「運用」「機能」の観点からまとめました。

表 3 利用者から提示された課題

分類	自由意見 (ニーズ・課題)
パフォーマンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>画面展開が遅く、待つことが多い</li> <li>空き申込時に回線が混み合い操作できなくなる</li> <li>サーバがダウンして使えなくなることがありこまる</li> </ul>
操作性	<ul style="list-style-type: none"> <li>つづけて予約したいとき、検索結果に戻ってほしい</li> <li>一つ一つ選ばないと進めない</li> <li>予約の入力を簡単にしてほしい</li> <li>ホームページのデザインが少し地味</li> <li>抽選申込の一連の流れを簡易にしてほしい</li> <li>本予約を簡素化できないか</li> <li>スマートフォンで利用する場合の文字の大きさをみやすくしてほしい</li> <li>文字が小さいが、1ページに表示される情報量が少ないので、見直してほしい</li> <li>空き状況確認の方法を、日付入力ですべての部屋を見られるようにするなど、容易にしてほしい</li> </ul>
運用	<p>【まんまるよやく全般に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公民館などの施設にまんまるよやく専用パソコンを設置してほしい</li> </ul>

分類	自由意見（ニーズ・課題）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 抽選で落選した際の申込が朝 5:00 からになっているが、もう少し遅くしてほしい</li> <li>・ 口座登録の手続きが煩雑であり、決済を含めネットですべてできるようにしてほしい</li> <li>・ 利用者登録・更新の手続きが、オンラインでできない</li> <li>・ 登録していない施設の予約もできるとよい</li> <li>・ 市町別々に登録が必要であり、面倒</li> </ul> <p><b>【市町に関する事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者登録・更新の手続きが、カードを作った施設でないと更新できない</li> </ul> <p><b>【施設に関する事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予約取り消しまでの期間を短くしてほしい</li> <li>・ 前日までキャンセル可能にしてほしい</li> <li>・ 利用者登録・更新の手続きが土日にはできない</li> <li>・ 10日以内のキャンセルの場合の振替手続きができればよい</li> <li>・ 利用数や予約の回数などの制限を広げてほしい</li> <li>・ 当日施設が開いているにも関わらず、前日以前の申込が必要なのは改善してほしい</li> <li>・ 市町別々に登録が必要であり、面倒</li> <li>・ 使用時間を複数選択可能にしてほしい</li> </ul>
機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当日の空き状況など、空き状況の確認を容易にほしい</li> <li>・ 抽選申込のとき「お気に入り」が使えない</li> <li>・ 目的別に確認したい日に、空いている施設が一目でみられる画面があるとよい</li> <li>・ 同じ施設の部屋の空きがすべて一画面でわかると予約しやすい</li> <li>・ 抽選申込みをした結果を、メールでお知らせしてくれる機能があるとよい</li> <li>・ 写真をのせる、鏡があるなどの特徴を示す、定員を示すなど、どんな部屋かわかるような機能がほしい</li> <li>・ 曜日・時間を定期的使用する場合など、まとめて予約できるようにしてほしい</li> <li>・ エラーが出た時の対処方法がわかりにくい</li> </ul>