

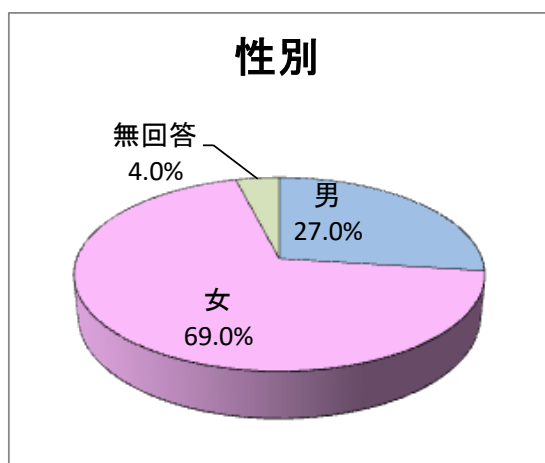
回答者総数：100人

日頃から当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

平成30年11月に実施した当施設に対する『利用者アンケート』に、多くの方から貴重なご意見をいただくことが出来ました。ご協力いただき、誠にありがとうございました。

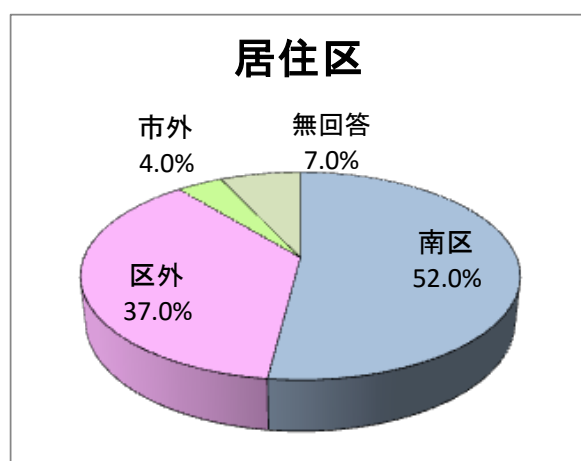
皆様からいただきました貴重なご意見を、今後の施設運営の参考とさせていただきます、より多くの方に親しまれ、利用しやすい施設となりますよう、スタッフ一同、一層努力してまいります。

今後とも中村地区センターをご利用くださいますようお願いいたします。



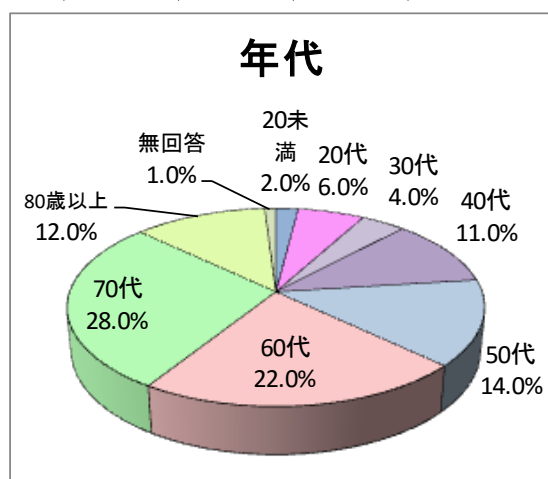
男	女	無回答
27	69	4

単位：人



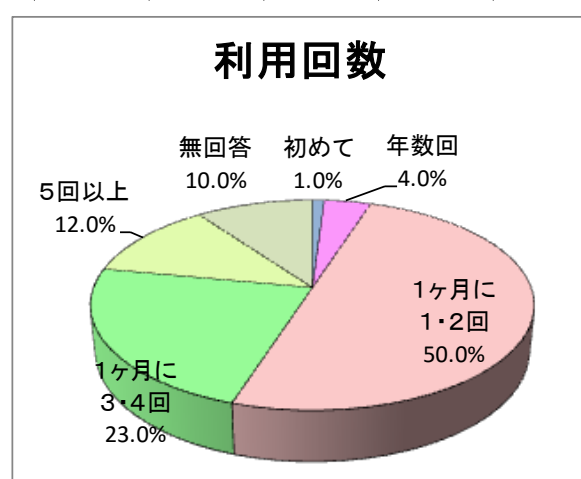
南区	区外	市外	無回答
52	37	4	7

単位：人



20未満	20代	30代	40代	
2	6	4	11	
50代	60代	70代	80歳以上	無回答
14	22	28	12	1

単位：人

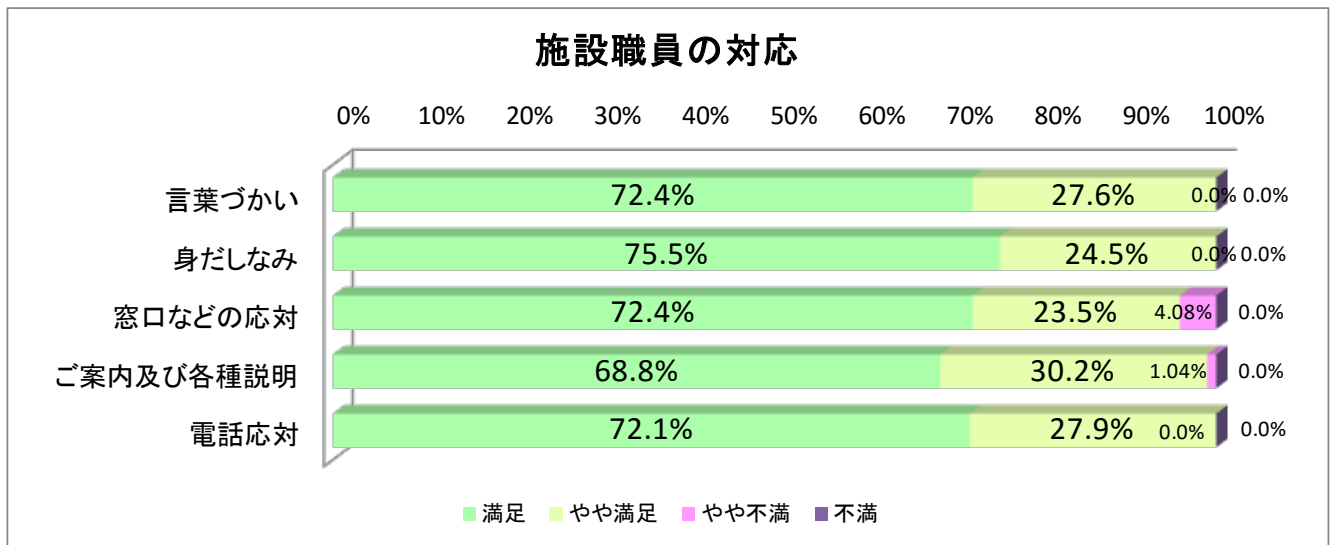


初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回	5回以上	無回答
1	4	50	23	12	10

単位：人

## 1 施設職員の対応についてお伺いします

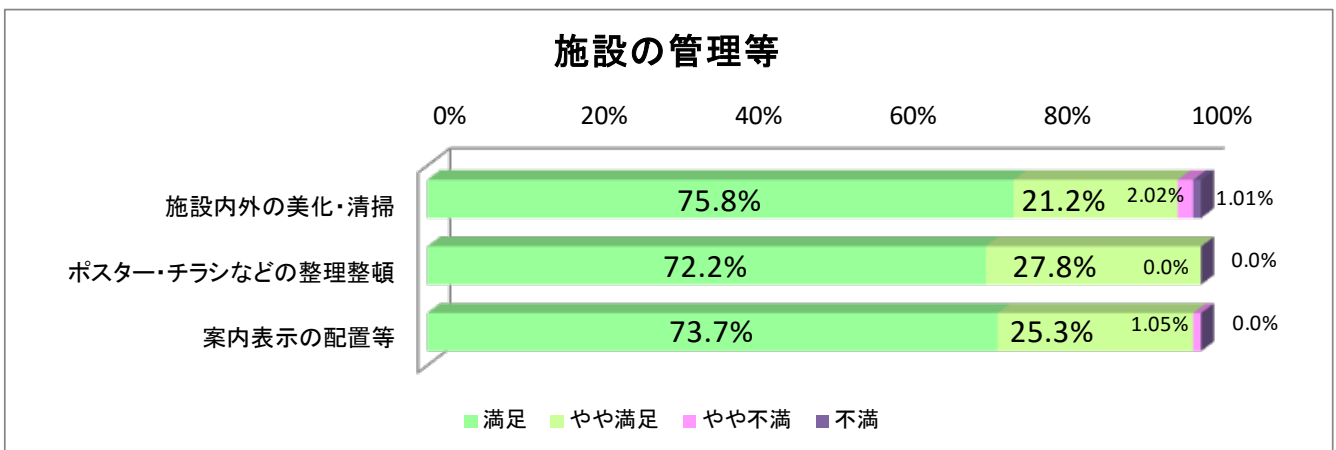
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
言葉づかい	71	27	0	0	2
身だしなみ	74	24	0	0	2
窓口などの対応	71	23	4	0	2
ご案内及び各種説明	66	29	1	0	4
電話対応	62	24	0	0	14



※グラフの数値は無回答数は含みません

## 2 施設の管理等についてお伺いします

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
施設内外の美化・清掃	75	21	2	1	1
ポスター・チラシなどの整理整頓	70	27	0	0	3
案内表示の配置等	70	24	1	0	5



※グラフの数値は無回答数は含みません

## 平成30年度利用者アンケートの結果

中村地区センター

《 1 施設職員の対応についてのコメント欄に、次のような記載がありました。 》

### 【お褒めの声（主旨）】

- ・いつも丁寧な対応である（他2件）
- ・いつも明るい対応である
- ・よく対応している

### 【改善を望む声（主旨）】

- ・対応が冷たくてよそよそしい
- ・来館時に挨拶がなく、笑顔が欲しい
- ・人による
- ・職位等により気持ちよく対応してくれる人と愛想がない人がいる
- ・電話予約の時に時間がかかる
- ・初めての抽選会で戸惑った

### 【中村地区センターからのコメント】

職員の対応については、お褒めをいただいた一方、改善をすべき点についてご意見をいただきました。この内容は全職員で共有させていただきましますとともに、今後いつも笑顔で明るく丁寧な対応ができますよう努めてまいりますので、お客様のご理解・ご協力をお願いいたします。

《 2 施設の設備・管理についてのコメント欄に、次のような記載がありました。 》

### 【お褒めの声（主旨）】

- ・どこも明るくきれい
- ・トイレが清潔でうれしい
- ・良好です
- ・問題は感じない（他1件）

### 【改善を望む声（主旨）】

- ・夜でもわかる目立つ看板が欲しい
- ・サークル紹介のチラシを置かせてほしい
- ・シャワー室を拭くのが負担で使用できない

### 【中村地区センターからのコメント】

改善を望む件についてですが、看板については外部に電源がなく、夜でも目立つ看板の設置は難しいと思われまします。サークル紹介のチラシの件ですが、中村地区センターで活動する団体のチラシの設置場所を検討しますので、ご相談ください。シャワー室の件ですが、従来よりも利用者の皆様の負担軽減を考慮した方法にしましたので、次のご利用者のために、できる範囲でご協力いただきたいと思います。

《 3 自主事業（施設主催の講座・イベント）のテーマとして、次のようなご提案をいただきました。 》

- ・ペタンク
- ・スマホ教室 パソコン教室
- ・料理教室（世界の）
- ・着付け
- ・編物など手芸など
- ・キャンドル作り スマホ教室
- ・映画鑑賞を増やしてほしい

**【中村地区センターからのコメント】**

- ・ペタンク、スマホ、パソコン教室は、使用する道具をどのように準備するかを含めて検討したいと思います。
- ・料理教室は内容（洋食、和食、菓子、パン等）について引き続き検討していきます。
- ・着付け、編物、キャンドル作り等の文化・趣味分野に関しましては、範囲が広く多岐に渡るため、今後の検討テーマに加えていきたいと思います。
- ・映画鑑賞は、予算との兼ね合いで増やすことが難しいですが、上映会を開催できるようなイベントを考えていきたいと思います。

《 4 その他ご意見などに、次のようなご意見をいただきました。 》

**【お褒めの声（主旨）】**

- ・とても気持ちよくつかわせていただいております
- ・きれいに掃除されているので感謝しています
- ・トイレの花がいつもきれいで楽しみです
- ・親切に対応していただき感謝しています
- ・いつも助かっています
- ・受付横の工作コーナーがうれしいです

<b>【改善を望む声（主旨）】</b>	<b>【それに対する中村地区センターからのコメント】</b>
部屋利用申し込みのインターネット化を望む（抽選日に来られないと申し込みが遅くなる）	2019年度中に「Web 予約システム」を開始する予定です。開始後は抽選日に来館せずに、インターネットを利用した申し込みができるようになります。
2 か月先の利用状況のインターネットへのアップを早めてほしい。	現在前々月の25日までに利用状況をWebにアップしておりますが、「Web 予約システム」導入時には2 か月先まで申し込み可能となる予定です。
挨拶を短めにして、抽選会を10分で終わらせてほしい。	同上。 なお、現在抽選会前の時間を「利用者会議」として情報提供等のコミュニケーションの時間として活用させていただいておりますのでご理解ください。

体育室の団体貸し切り時間帯を増やしてほしい	個人利用時間帯の確保について横浜市の基準があるため、団体貸し切り時間帯を増やすことは困難ですが、今後の検討課題とさせていただきます。
優先団体が多いと感じられる (どのような団体か知りたい)	横浜市地区センター条例及び中村地区センター利用要綱に、優先の規定があり、それに基づく団体のみ優先扱いがなされておりますので、ご理解ください。
抽選日翌日か翌々日に優先扱いをしてほしい (一般団体と異なる扱いをしてほしい)	同上
分別のごみ箱を設置してほしい	公共施設ですので、ごみの持ち帰りにご協力ください。現在おむつの捨て去りなどに困っております。
冷暖房の切り替えを部屋で出来るようにしてほしい (他 1 件)	横浜市の基準を順守できるよう、また省エネルギー対策の一環として中央管理方式にしております。温度については、個人によっても体感が異なることがありますので、室温設定の高低については、お手数でも、受付までご連絡ください。その時の状況に応じ対応させていただきます。
多目的室のオーディオに iPhone 等をつなげて音が出るようにしてほしい	現在部屋備え付けのアンプには接続できませんが、CD ラジカセに接続できるステレオピンジャックケーブルの貸し出しを行っておりますのでご利用ください。
中村地区センターのお祭りがあれば参加したい。	毎年 9 月第 4 土曜日の「レインボーフェスタ」の際、当地区センター活動団体の皆様の発表・展示などを行っておりますので、是非ご参加ください。
卓球のネットはかごに入れたらどうか (傷みが早くなるので使うときにセットすればよい)	体育室の A・B 面用のネットは、かごに入れて体育室倉庫に保管され、使用時にネットを張っていただいております。C 面のネットは個人利用の時間帯があるため現在張ったままになっております。今後 C 面も利用終了時にネットの片側を外し、使用時に張るように検討してまいります。
受付スタッフに「おはようございます」と声をかけても、頭は下げるが声を出してくれる人がほとんどいない。声を出してくれると気持ちが良いが無理か。	気持ちよくご利用いただけるよう、挨拶する際は声を出すよう職員一同努めてまいります。
改善を願っている	いただいたご意見・ご要望等については、できることから改善に努めてまいりますので、今後ともお客様のご理解ご協力をお願いいたします。

