

# 平成29年度 大岡地区センター利用者アンケート集計結果報告

大岡地区センター

平成30年3月1日

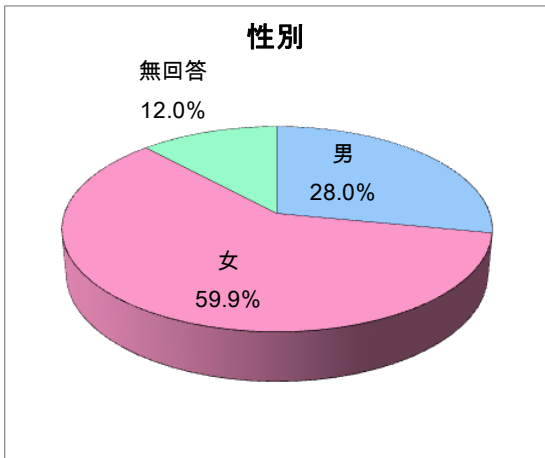
回答者総数：332人

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29年11月に行いました、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。

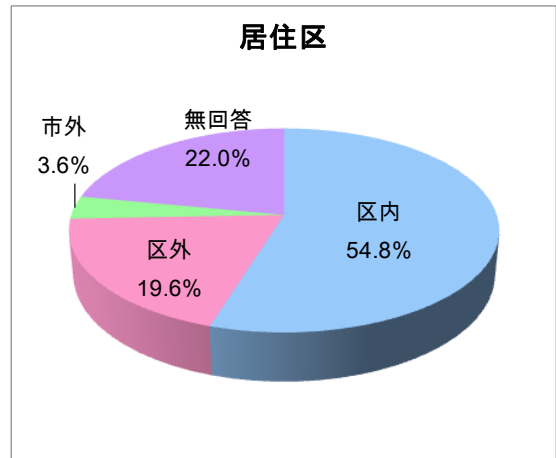
皆様からいただきました貴重なご意見を、今後の施設運営の参考とさせていただき、より多くの方に親しまれ、利用しやすい施設となりますよう、スタッフ一同、一層努力してまいります。

これからもどうぞ宜しくお願い申し上げます。



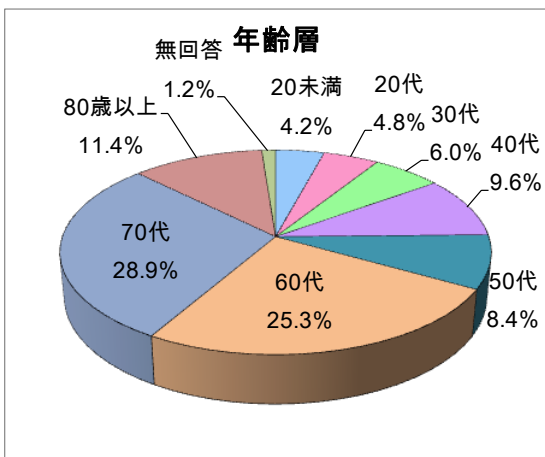
男	女	無回答
93	199	40

単位：人



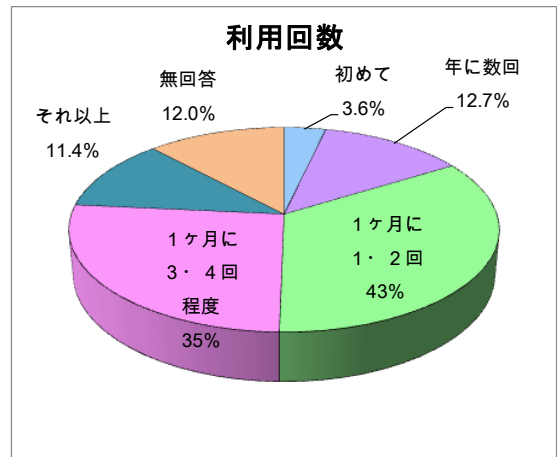
区内	区外	市外	無回答
152	76	11	77

単位：人



20未満	20代	30代	40代	
14	16	20	32	
50代	60代	70代	80歳以上	無回答
28	84	96	38	4

単位：人



初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回程度	それ以上	無回答
12	42	113	87	38	40

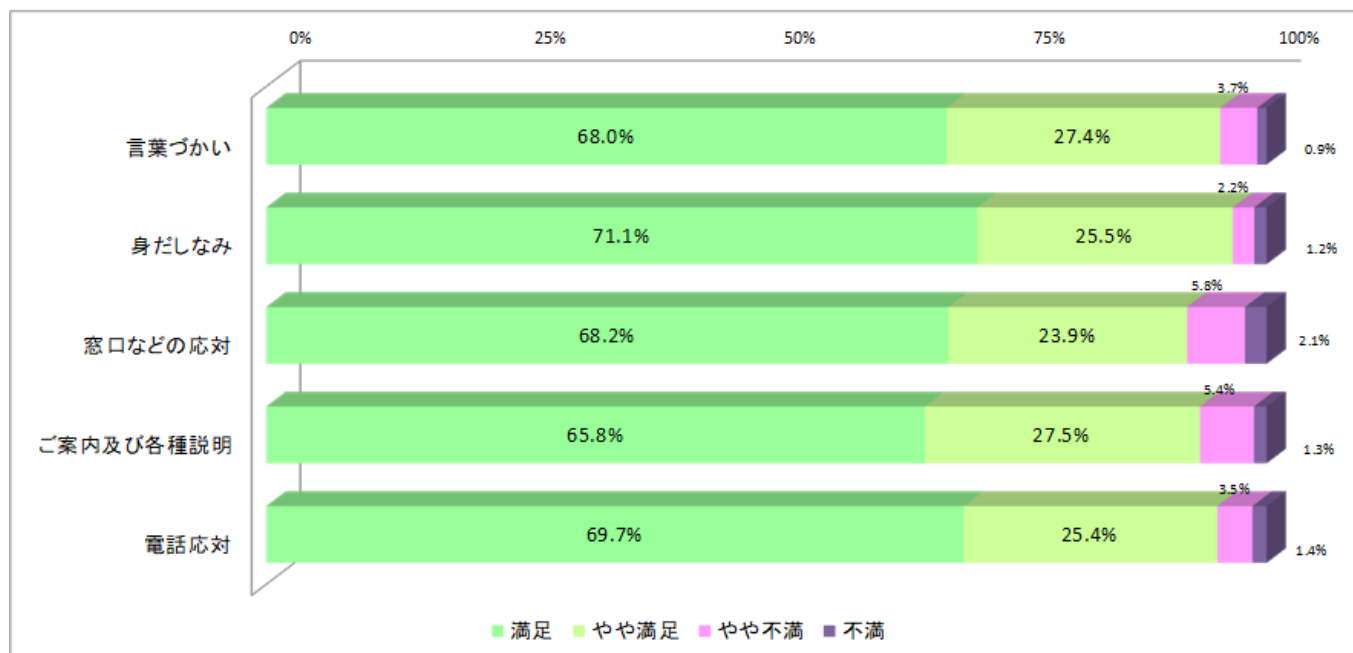
単位：人

### 施設職員の対応についてお伺いします

表の単位：人

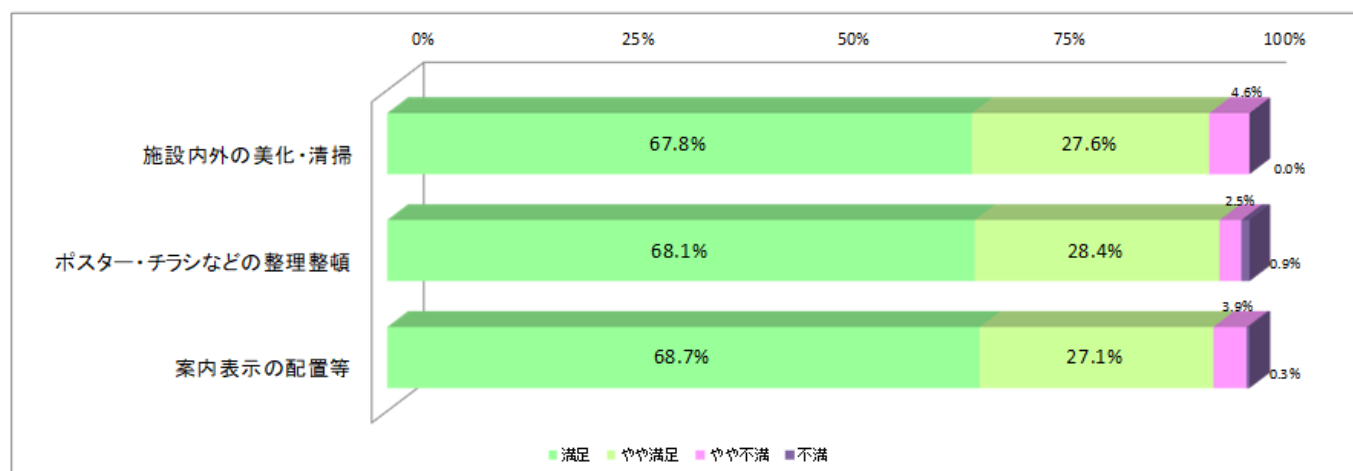
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
言葉づかい	221	89	12	3	7
身だしなみ	231	83	7	4	7
窓口などの対応	223	78	19	7	5
ご案内及び各種説明	208	87	17	4	16
電話対応	198	72	10	4	48

※グラフの数値は無回答数は含みません



### 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	219	89	15	0	9
ポスター・チラシなどの整理整頓	216	90	8	3	15
案内表示の配置等	213	84	12	1	22



## 平成29年度利用者アンケート

大岡地区センター

《 職員の対応については、次のような意見をいただきました。 》

### 【お褒めの声】

1. すばらしいと思います。
2. あいさつしてくれて とても良いです。
3. ありがとうございます。

### 【改善を指摘する声】

- ① 3Fレクリエーションを主に利用している。卓球台の移動10分はかかる。  
10分前に入場させてほしい
- ② 18:00～会議室の名称が翌日に替えるタイミングが早すぎてとまどいます。
- ③ 言いがきつい。詰問調。
- ④ 口うるさい 云う事は云うが行動がともなわない
- ⑤ 言葉づかいに気を付けて下さい。ご自分がお部屋を貸すかの様にきこえます
- ⑥ 一部の人不満
- ⑦ 人によって対応が違います
- ⑧ 受付の担当者によって不親切な人がいます。
- ⑨ スタッフの態度が悪い
- ⑩ 月始めの抽選会にもれて電話で申し込む時、上から目線で使わせてあげるんだ！  
みたいな・・・余り感じ良くない時あります
- ⑪ ずっとこっちを見ていてこわい！

改善を指摘するご意見を踏まえ、サービス向上に向けた改善に取り組んでまいります。

10分前の入場について ① は、「だれでもいつでも同じ条件でわかりやすく」利用できるよう、ルールを定めていますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。会議室利用者の表示の切り替えについて ② は、前日の閉館準備に入る際に行っていますので、利用者の方が退出する前に表示が翌日分に切り替わることがありますが、その場合はご理解の程よろしくをお願いいたします。

また、多くの方にご指摘いただきました ③～⑪ 言葉遣い、態度等の接遇面及び担当者による対応の差異については、厳しく指導を行うとともに、業務手順の徹底によってサービスの均一化を図っております。

《 施設の管理については、次のような意見をいただきました。 》

【お褒めの声】

1. トイレ等良好
2. 横浜市吹（奏楽）で使わせて頂きました。駅にも近く便利で良いですね。ありがとうございました。

【改善を指摘する声】

- 1 下の方のチラシは見にくいです
- 2 和室の床の間の外の草木の手入れができていません
- 3 トイレの故障が多い
- 4 トイレきたない
- 5 女子トイレ：洋式便座冬季は冷たい。
- 6 学習コーナーを使用しているが席の予約、飲食禁止等が不徹底。
- 7 もっと案内板などを出す、あるいは目立たせる必要がある。
- 8 施設利用後の清掃時にいつも感じる事ですが、掃除機の吸い込みがあまりにも悪すぎて困ります。
- 9 音響の機械をよくしてほしい
- 10 大会議室の音響の機械が古く調子が悪いので新しくしてほしい
- 11 大会議室の音響設備が古くメンテナンスを実施していないと思われま
- 12 音楽室のテレビをもっと明るくしてほしい
- 13 当日の延長受付：もう少し早く受け付けていただきたい。部屋の清掃等が間に合わない。
- 14 2F大会議室の使用料の値下げ検討下さい。
- 15 会場が空いていたら早めにかけてくださるとたすかります（段取り）
- 16 耐震性は大丈夫かなと思います

改善を指摘するご意見を踏まえ、和室の中庭の手入れ<sup>2</sup>、掃除機の買い替え<sup>8</sup>を行いました。音響設備については、随時点検を行い、支障のないよう努めております<sup>9~11</sup>。

トイレについては、1時間に1度のチェックを行い、汚れた箇所の清掃も行っており<sup>3、4</sup>、冬場の便座の冷たさについては、今年の3月から4月にかけて洋式トイレに洗浄装置を設置し、便座を温めるようになりました<sup>5</sup>。さらに、洋式トイレの個室には、除菌クリーナーを備え、より一層衛生管理に努めています。

当日の延長受付については、部屋の片づけ時間を考慮し、対応するよう努めます<sup>13</sup>。使用料の値下げについては、条例の規定に則って使用料をいただいておりますので、ご理解の程お願いいたします<sup>14</sup>。

入室時間を早めることについては、「だれでもいつでも同じ条件でわかりやすく」利用できるように、ルールを定めていますので、ご理解・ご協力をお願いいたします<sup>15</sup>。

耐震性については、当館は現行の新耐震基準に則った建築物であり、横浜市の認定を受けています<sup>16</sup>。

その他の点につきましても、チラシの配架位置の見直し<sup>1</sup>、案内の表示<sup>6、7</sup>）カラオケモニターの調整<sup>12</sup>を行うなど、できる限りにサービス向上に努めています。

《 自主事業やサークル活動に、次のような意見をいただきました。 》

- 1 山歩きの講座実践（すでに区内にあるのかもしれませんが、私には届いていません。もう少しふれる場があるといい）ボランティアでお手伝いすることがあればしますが、どこでどのように行われているか伝わってきません
- 2 音楽系希望します
- 3 手芸・料理
- 4 おなかをへこまそう。お尻を小さくするには。の講座
- 5 語学教室（中国語・スペイン語）その他なし
- 6 前のハロウィンはおかしだけだから、パーティがいい→おかしなども無料。（クリスマス・節分）季節にあったパーティ。<それか>本をかりたらついでに小物をプレゼント！10回で何か！・服や小物が売ってある（文具・アクセサリーなど）→リサイクルじゃなくて！！→月に1回
- 7 <イベント>ハロウィンやクリスマスパーティーをひらいてほしい。仮装してお菓子もらえて無料。洋服かざっかとか文具やアクセサリーとかうってる、お店がほしい。無料でヘアアレンジして！
- 8 秋は行事（自主事業）が多いので（サークルとしての活動が）月4回しかとれない
- 9 サークル活動の材料は衛生上の問題がなければ宅急便を受け取り保管して欲しい

自主事業では、幅広い年齢層の方が関心を持って参加できるよう、様々なジャンルの事業を偏りが無いよう、企画しています。ご希望のありました1~5の内容を含む事業は、各年度で実施していますが、皆様から頂いたご意見を参考にしながら、今後もよりいっそう満足していただけるよう、様々な自主事業を企画・開催してまいります。

また、自主事業が多いため、活動が十分できないとのことですが、自主事業は当館が地域住民の相互交流の場づくりの支援のため実施している重要な事業ですので、ご理解の程よろしく願いいたします（8）。材料の保管については、館内に十分な保管場所を確保できないため、対応できませんので、ご容赦願います（9）。

なお、ハロウィンパーティー等の件ですが、お店については地区センターでは営利目的の活動は禁止されていますので、対応は困難です。パーティーや本の貸出によるスタンプのご提案については、ご利用者のご意見を幅広くお聞きして、検討していきたいと思っております（6、7）。

《施設の運営等に、次のような意見をいただきました。》

- 1 抽選会の方法を改善する余地はないでしょうか、ネット予約など。23日はカウンターで全部うまっていると説明を受けたので室内の説明をよく理解できなかった。それを質問したらよく説明をきいてと言われたのは親切にかけるのではないか
- 2 抽選会もうすこし効率良くして欲しい
- 3 抽選会の時部屋があいていたら外に並べておかないで中に入れてほしい。
- 4 今まで町内婦人部の行事は早くとれていたが今年から予約をとれなくなったと不満がありました
- 5 入札は2時で止める 厳守
- 6 開場使用の時間ですが5分前ですと仕度が大変ですので出来ましたら入室させて下さい。抽選の時間は2時ぴったりに開始して下さい。よろしく願いいたします。
- 7 施設を使ってリボン（補注：ダンス相手の女性）を10人位～2500位の金額で行っている人も居ます。（補注：サクラの女性を入れて男性の参加者から2500円くらいの会費をとる）そのほかサークルメンバーにここで書類を渡して、くじを引いて自分サークルメンバーの人でなく本人が（メガネをかけたヤセ型の人）
- 8 一人の団体でも名前サークル名別でも何人かで抽選している
- 9 自分社交ダンスがすきで抽選が当たったサークル名をけいじ板に書いてください。お願い致します
- 10 抽選会の司会をやる方が番号を1番ずつ呼ぶのはやめてほしい。  
大人ですから1～10番迄の方！！と10人ずつで良いと思う。うるさい感じです。
- 11 囲碁の人が待合場所を使用しているのが気になる。
- 12 施設の場所取り。インターネットで申し込むようにしてほしい。立ったまま待つのは大変
- 13 利用室の抽選をインターネット対応でお願いしたいです。
- 14 抽選方法を考慮してほしい。例えば電話、ネットとか。
- 15 抽選方法を変えてほしい。インターネットかTELで。  
(他の地区センターは楽にとれます)

施設の運営等では、抽選会の運営面やインターネット予約の導入について、数多くのご意見・ご要望をいただいています。そのうち1～11については、抽選会の効率的な運営、及び抽選の公平公正性の確保を念頭に随時改善に努めています。

1、12～15については、現在、インターネットを導入していくケースが増加しており、当館としても、検討すべき課題として認識しております。今後、人員体制や経費について、先行施設の状況を確認し、システム導入の検討に着手してまいります。