

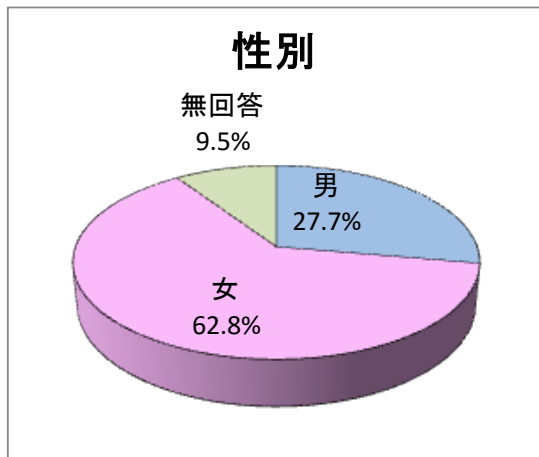
日頃から当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

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。

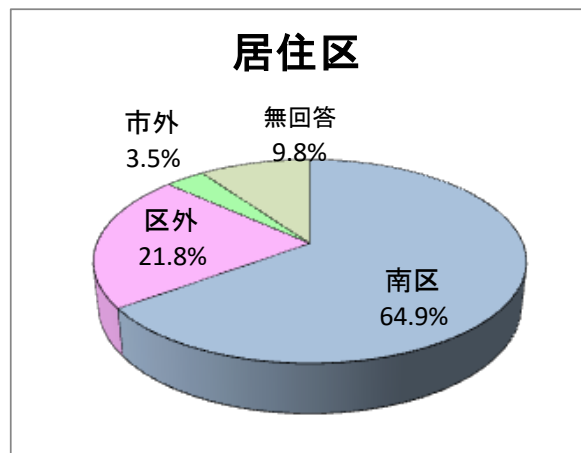


今後とも大岡地区センターをご利用くださいますようお願いいたします。



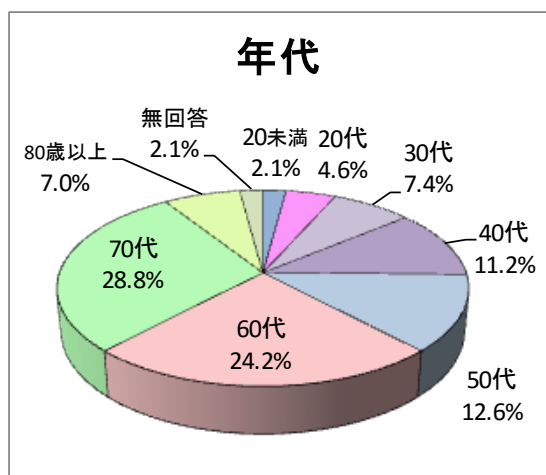
男	女	無回答
79	179	27

単位：人



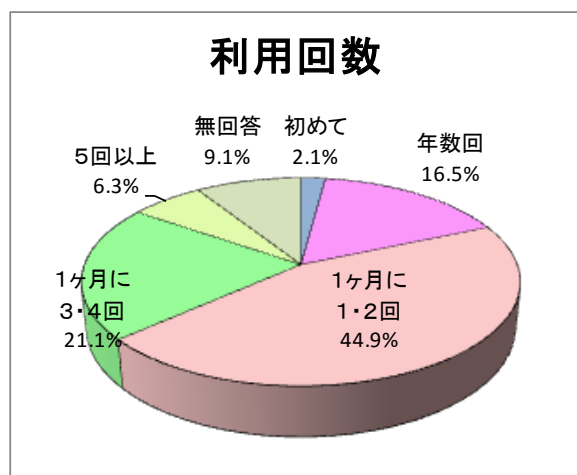
南区	区外	市外	無回答
185	62	10	28

単位：人



20未満	20代	30代	40代	
6	13	21	32	
50代	60代	70代	80歳以上	無回答
36	69	82	20	6

単位：人



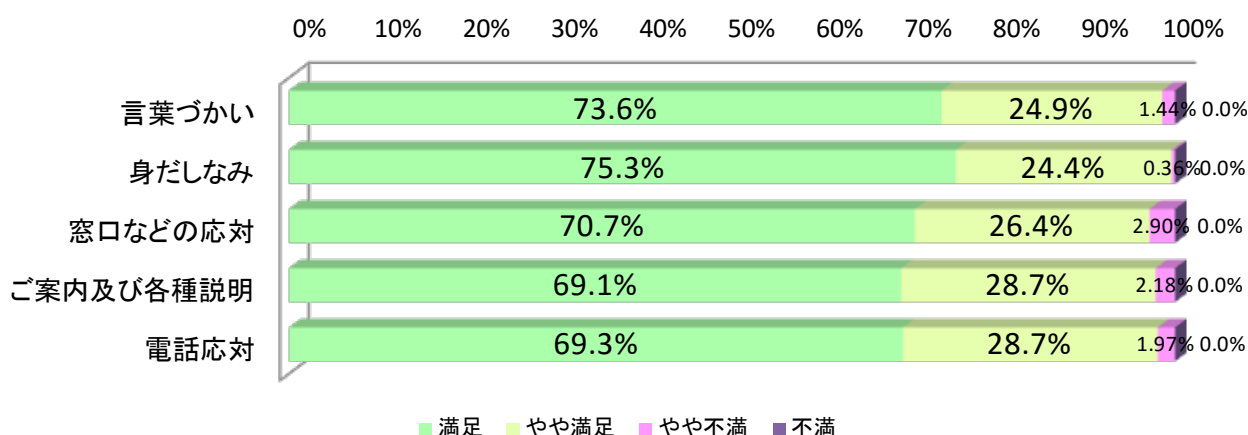
初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回	5回以上	無回答
6	47	128	60	18	26

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	204	69	4	0	8
身だしなみ	207	67	1	0	10
窓口などの対応	195	73	8	0	9
ご案内及び各種説明	190	79	6	0	10
電話対応	176	73	5	0	31

施設職員の対応

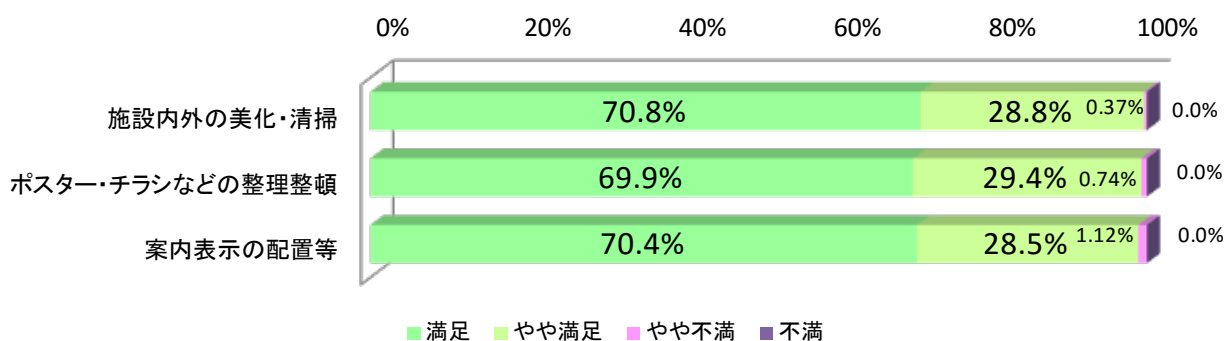


※グラフの数値は無回答数は含みません

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	192	78	1	0	14
ポスター・チラシなどの整理整頓	190	80	2	0	13
案内表示の配置等	188	76	3	0	18

施設の管理等



※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

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いつも笑顔で接して下さり、気持ちよく使用させて頂いてます【他に同様意見5件】。
- ②質問に対してていねいに説明してくれる。
- ③お聞きした時も丁寧にその場所までついてきてくれたり、対応がすごくよかった

【改善を指摘する声】

- 1 人によって対応の仕方が違いすぎて、少し？が残った【他に同様意見3件】。
- 2 窓口がまちがえた時に決してあやまらない。
- 3 言い方が少しきつい人がある。
- 4 倉庫・会議室の開錠だけ徹底していただきたいです。
- 5 あまりに遅い。他の地区センターの方がスムーズに何でもやってくれる。

1～3につきましては、引き続き業務マニュアルや研修などの徹底により、お客様の視点に立った対応を念頭に置き、サービスの均一化を図ってまいります。

4及び5につきましては、職員間の連携及び業務手順の徹底により、お客様にご不便をおかけしないようにいたします。

《 施設の設備・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 たくさんのポスターやチラシを順次新しく差し替えてくださっていると思います。
- ② 表示が分かりやすく、とてもいいです。
- ③ きもちよく利用できる落ち着いた雰囲気があり満足しています【他に同様意見4件】。
- ④ トイレがきれいになり嬉しいです。

【改善を指摘する声】

- 1 (印象として) 雑然と貼られている気がします。
- 2 案内が分かりにくいところがあります。
- 3 3階利用者が帰った後、椅子など乱雑している。
- 4 時々ゴミが多い時がある。
- 5 トイレ使用の人に注意必要 (スリッパ等)

掲示や案内に対するご意見 (1及び2) では、2階の掲示板について内容ごとにゾーンを区分し、見やすい掲示になるよう改善しました。また、館内の案内につきましても、館内図を掲示したり、イベントの開催場所や自主事業の申し込み状況は、1・2階の階段下など、目につきやすい場所に看板を設置するなど、必要な情報をわかりやすくお伝えできるよう、案内を工夫してまいります。

3及び4につきましては、職員による館内巡回を行い、椅子の整理やゴミ拾いを徹底し、きれいで安全にご利用いただけるよう、館内の環境を整備してまいります。

5につきましては、土足禁止の会議室の入口に注意書きを掲示したり、お客様に説明するなど、スリッパ等の履き替えのご協力を呼び掛けてまいります。

《 自主事業（施設主催の講座・イベント）に、次のような意見をいただきました。 》

- 1 ダンス発表会などの開催をして欲しいです。
- 2 近くのまち歩きをしたい【他に同様意見1件】。
- 3 ディスコ・ダンス教室
- 4 食生活に関する講座を開催しては。
- 5 高齢者を対象とした講座がほしい【他に同様意見3件】。
- 6 歌・コーラス・オペラ【他に同様意見1件】
- 7 語学をもっとふやして欲しいです。
- 8 健康志向のヨガ
- 9 ツボ押しの講座
- 10 魚のさばき方教室と料理
- 11 寄席があるといいと思います！
- 12 三味線教室をやってほしい。三味線を地区センターで習いたいです。
- 13 スマホの使い方勉強会があればいいです。

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に、様々なジャンルを偏りのなく、企画しております。ご希望をいただいた中で2、3、5、8、13 につきましては、来年度に実施する予定となっており、その他の項目についても順次検討してまいります。

皆様からいただ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。

《 その他ご意見などに、次のような意見をいただきました。 》

- 1 音楽室を借りていますが、次のグループが時間の前に入りたがります。ルールを守らせてください。
- 2 大会議室の料金がもう少し安いと利用しやすいと思います。他の教室とくらべても高いと思いますので【他に同様意見1件】。
- 3 予約のやり方がかわるとよいと思う。他の仕事もあり、抽選会の参加、代表者を他に一人たてるというのが難しいです。
- 4 抽選会の時間（冬場は、時間を早めてほしいです）
- 5 3コマ、一度にとれると云うことありません。
- 6 週1回利用したい。毎週水曜日というように。予約が2回までしかとれないのが残念。
- 7 大岡地区フェスタなどのイベント時には、1～2週間前位からチラシ、ポスターなどでもう少し広くお知らせして盛りあげた方が良いのでは？
- 8 本の所に雑っしをおいてほしい。本を借りられる数を増やしてほしい。
- 9 工芸室の水道が使えると良いと思います。
- 10 調味料の確保ができるとありがたい。また、前日に食材を保管して欲しい。
- 11 調理室の器具を新しく購入なさる時はひと言声かけをしていただきたいと思います。よりやりやすい調理が出来ると思いますので、よろしく願いいたします。ふきんとスポンジはきれいなものをお願い致します。
- 12 駐車場と施設への出入口部分の何段かの階段が暗いのであぶない気がします。

運営に関するご意見では、**1**は引き続きルールの遵守の徹底を行ってまいります。**2**は、条例の規定に則って使用料が定められていることをご理解願います。

抽選会に関するご意見では、**3**は、現在、抽選会の開催に代わる方策として、平成 31 年度中の実施に向けてインターネット予約のシステム導入の検討を行っています。**4**は、冬場だけ開始時間を変更することは利用者への周知徹底が困難なことから、現行の開始時間で開催することについてご理解願います。

予約に関するご意見 (**5**及び**6**) につきましては、より多くの方にご利用いただける機会を提供することを趣旨として、利用要綱で、申込み (予約) は月 2 回 (大会議室とレクホールは月 1 回) までとすると定められておりますので、ご協力をお願いいたします。**7**につきましては、事前の広報を強化し、より多くの方にご来館いただくよう、引き続き努めてまいります。

その他のご要望では、**8**の 2 週間で借りられる図書の冊数につきましては、図書保有数と貸出冊数から検討のうえ、3 冊とさせていただいております。また、皆様からのアンケートにより、新たな雑誌を購入することを検討しております。**9**の工芸室に設置されている水道につきましては、お部屋の利用中はお使いいただけます。**10**につきましては、衛生上の観点から、飲食物の保管は一切行わないこととしております。**11**につきましては、調理器具の新規購入に際しては、事前に料理室内に掲示するなど、利用者への広報に努めてまいります。**12**の夜間閉館時の正面玄関の照明につきましては、引き続き夜間帯の巡回を行い、安全性の確保に努めてまいります。