

2019年度 利用者アンケート結果

令和元年11月実施

大岡地区センター

回答者総数：300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。

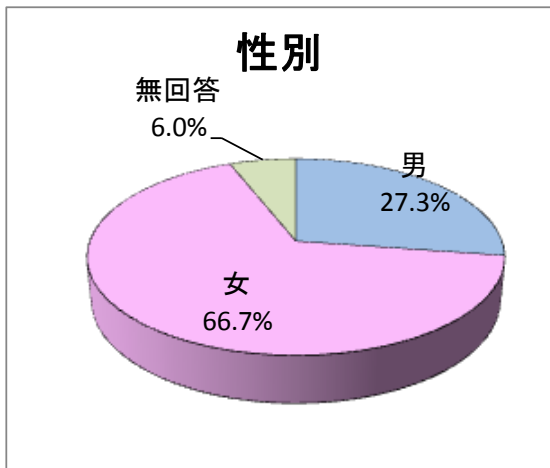
『利用者アンケート』に、多くの方から貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

いただいたご意見は、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ので今後とも大岡地区センターをご利用ください。

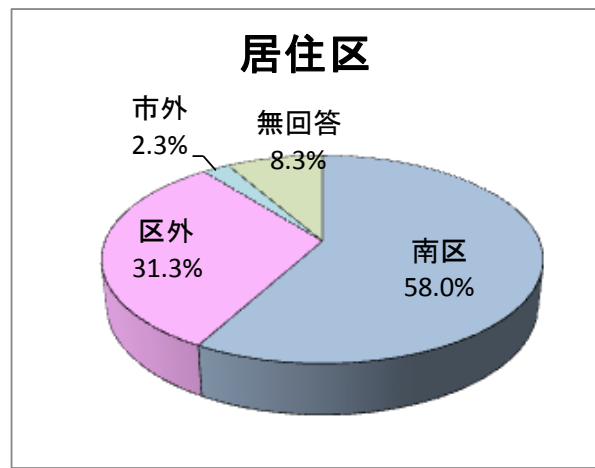


アンケートに先立ちましてお伺いします



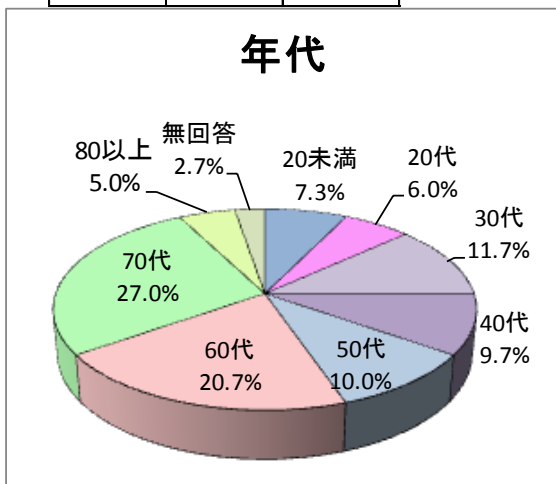
| 男 | 女 | 無回答 |
|----|-----|-----|
| 82 | 200 | 18 |

単位：人



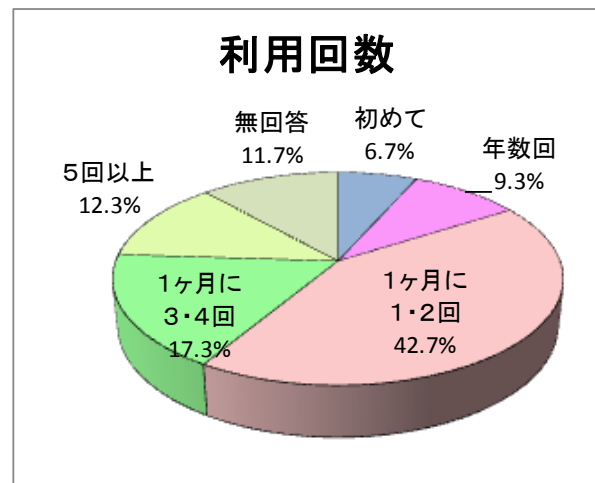
| 南区 | 区外 | 市外 | 無回答 |
|-----|----|----|-----|
| 174 | 94 | 7 | 25 |

単位：人



| 20未満 | 20代 | 30代 | 40代 | |
|------|-----|-----|------|-----|
| 22 | 18 | 35 | 29 | |
| 50代 | 60代 | 70代 | 80以上 | 無回答 |
| 30 | 62 | 81 | 15 | 8 |

単位：人



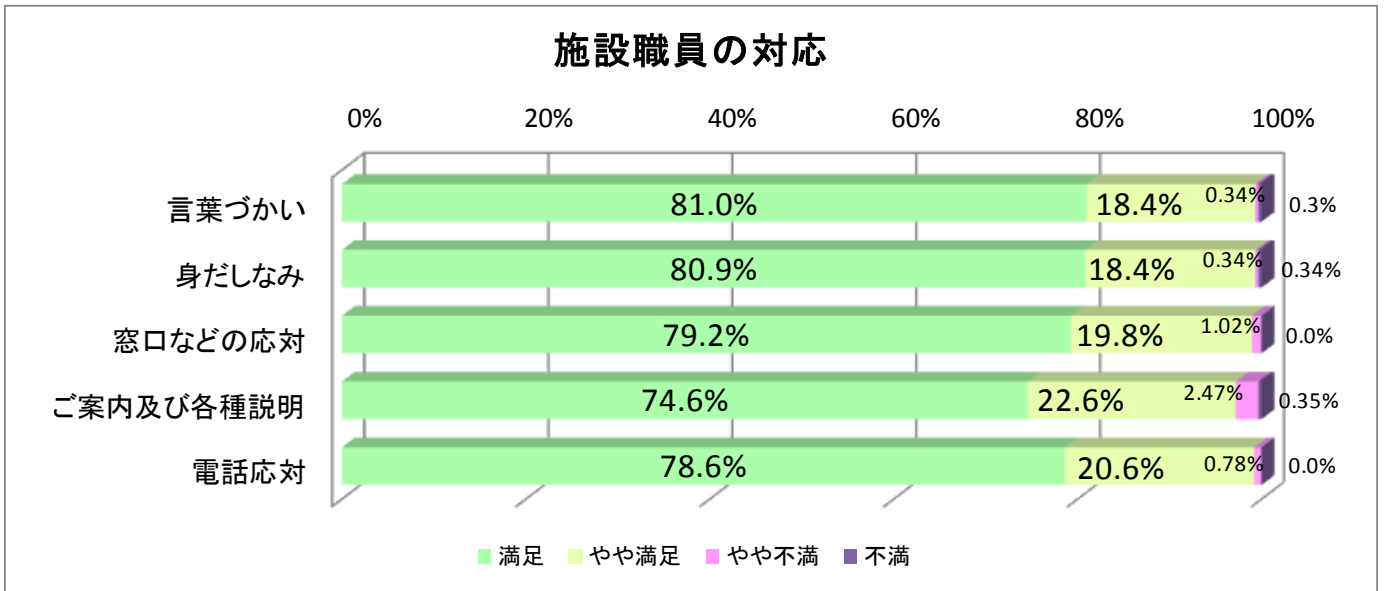
| 初めて | 年数回 | 1ヶ月に1・2回 | 1ヶ月に3・4回 | 5回以上 | 無回答 |
|-----|-----|----------|----------|------|-----|
| 20 | 28 | 128 | 52 | 37 | 35 |

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 | 238 | 54 | 1 | 1 | 6 |
| 身だしなみ | 237 | 54 | 1 | 1 | 7 |
| 窓口などの対応 | 232 | 58 | 3 | 0 | 7 |
| ご案内及び各種説明 | 211 | 64 | 7 | 1 | 17 |
| 電話対応 | 202 | 53 | 2 | 0 | 43 |

施設職員の対応

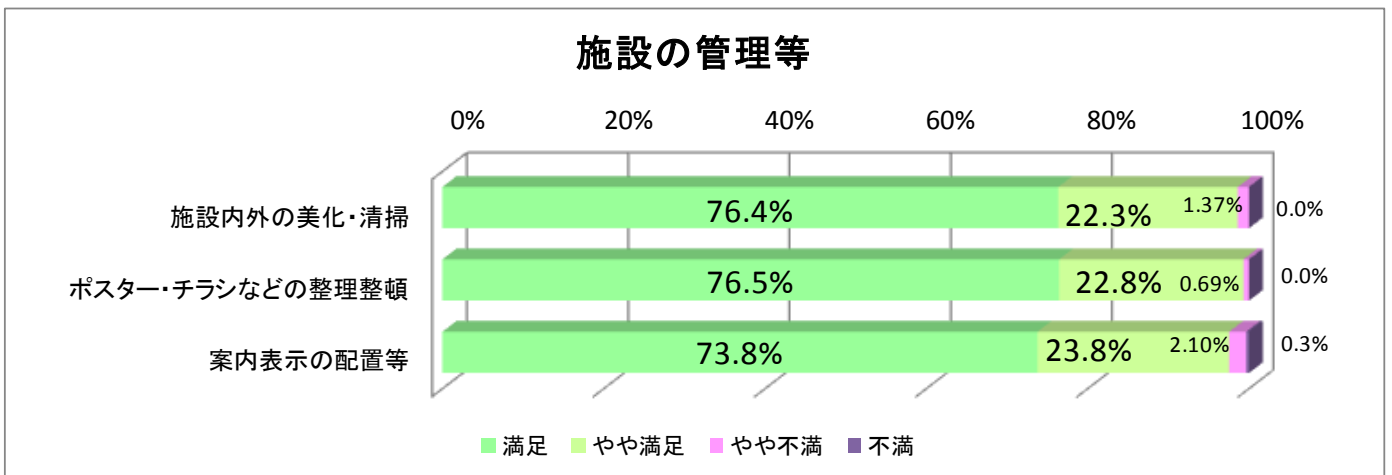


※グラフの数値は無回答数は含みません

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 | 223 | 65 | 4 | 0 | 8 |
| ポスター・チラシなどの整理整頓 | 221 | 66 | 2 | 0 | 11 |
| 案内表示の配置等 | 211 | 68 | 6 | 1 | 14 |

施設の管理等



※グラフの数値は無回答数は含みません

令和元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 総じて施設職員の皆さんの対応には満足しています【他に同様意見2件】。
- ② 皆さん優しいですよ♪
- ③ 明るくて気持ちが良いです
- ④ 窓口の職員さんのしてくださるあいさつがとても嬉しいです。
- ⑤ とてもいねいにいつも対応してくれる【他に同様意見2件】。
- ⑥ コピーをとるとき親切でした
- ⑦ 毎回親切に色々な情報を教えてもらえたり、話しかけてもらえる。

【改善を指摘する声】

- 1 受付の係の方により返答の違いがときどき有ります。
- 2 電話で伝えられた内容と当日の職員の内容が異なりふゆかいです。電話で伝えられる事の注意事項はしっかり伝えて下さい。もう利用したくありません。ありがとうございました。
- 3 抽選会の進め方に不満があったがそれも終る。
- 4 たまにチョットと思うことがありました。
- 5 次の団体の方に、卓球台はいらなと言われてました。職員の方には用意するように言われたのに。
- 6 サンドルはNG

1、4、5につきましては、引き続き業務マニュアルや研修などを徹底し、お客様の視点に立ったサービスの提供を心掛けてまいります

2については、不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後は、職員間の連携の徹底により、お客様のご不信を招かないようにいたします。

3につきましては、令和元年12月にインターネット予約が導入されましたので、しっかりと運用し、お客様のサービス向上に努めてまいります。

6につきましては、身だしなみをより一層注意してまいります。

《 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 わかりやすく助かります
- ② いつもきれいに保たれている
- ③ 大岡地区センターを初めて知り、活動の広さに驚きました。

【改善を指摘する声】

- 1 少しよごれている時もあります。小・中・高校の子供達が多い時は特に・・・
- 2 レクホールのモップが汚いまま次の回になる？掃除機をかけることを徹底してほしいです。
- 3 使用後の清掃チェック？
- 4 和室を使わせていただいておりますが、ゴミが残っている場合があります。
- 5 会議室の机をふく雑巾が汚い新しくして欲しい。カレンダーなど雑である。

1～5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するとともに、清掃用具や部屋の点検をしっかりと行い、きれいで安全にご利用いただけるよう、館内の環境整備によりいっそう努めてまいります。

《 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 イベントでは、2月と6月にいそがしくない時期が良い。
- 2 今まで通り年に1回、サークル発表の場を頂きたいと思っています。
- 3 韓国語初級クラスの願いを中高生から聞きます。よろしくお願いします（主婦からも・・・）。
- 4 パステルシャインアートの講座【他に同様意見1件】。
- 5 打楽器、ルーデイメンツ
- 6 ビールのあわの作り方
- 7 ピアスの穴について
- 8 ダンス発表会
- 9 俳句の講座
- 10 ヨガ（ゆっくり、ゆったり、初心者むけ）【他に同様意見1件】。
- 11 介護のついでに現状と課題などについて
- 12 なつかしのフォークソング など
- 13 男の料理（中華、洋食、カレー）
- 14 軽音楽のイベントとか。やってほしいですネ！
- 15 クリスマスパティー ハロウィン バレンタインお菓子づくり教室【他に同様意見1件】。
- 16 手話講座をやってほしいです。
- 17 健康医療セミナー
- 18 認知症対策の検診又は、対応方法の講習会等の実施（月1回程度）
- 19 ペン習字
- 20 子供とあそべるイベント【他に同様意見1件】。
- 21 産後ヨガ
- 22 土日にもおでかけ広場があったらいいと思う。
- 23 未就学児向けのプログラムが欲しい
- 24 終活について

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、様々なジャンルを偏りなく、企画しております。ご希望をいただいた中では、2については、引き続き12月頃にサークルフェスタを開催し、サークルの皆様は活動発表の場を提供してまいります。17、18、19につきましては、来年度に実施する予定としており、その他の項目についても順次検討してまいります。

また、22については、主催している関係団体とも協議してまいります。

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。

《 その他お気づきの点などに、次のような意見をいただきました。 》

- 1 ピンマイクの使用がむずかしい。直してほしい。
- 2 先の時間使用の方たちが時間一ぱいで掃除がしていない場合がある。
- 3 土曜日の②時間帯、月2回程度、団体に使える様に考えてほしい。
- 4 夜間館外の照明が少なく高齢者の足許がおぼつかないようです。
- 5 市外の人でも予約できる様にお願いします
- 6 年寄りの声で、(2階の)トイレの和式から洋式にしてほしいと聞いています。全館スポーツセンター1階にわざわざ行っている(足腰弱って来てる為)。
- 7 モップの片付け方 モップは下の方にふく部分に来る方がいいと思います。上にするとほこりとかが落ちてきます。
- 8 3階ロビー中高年生達が食べ物を落としたり、物を乱雑にしているので注意が必要では。
- 9 ラジカセが重いのでキャスターのようなものがあると良いのですが
- 10 エレベータが良く不良となるので設備の方を気をつけてほしい 年令の高い人が多いので不便と感じました【他に同様意見1件】。
- 11 スマホで場所を取るのが不安です。これからもよろしくお願いします。
- 12 夜の通路がとても暗い
- 13 活動後の清掃もそうじき・モップを使う等してもとの形にもどしていますが、入室した時から、ゴミが落ちていることもあり、自分で持ち帰ったこともあります。のでゴミ箱をどこかにおいてもらえますか？先日は私達の使用前におちていたものを拾って係の方にたずねたところ、「持ち帰って下さい。」と云われました。
- 14 玄関に入っていくとき、照明がやや暗いので、冬場などは足元が不安です。やはり明るくなっているほうが気持ち的にも晴れた気分になるので、照明の点よろしくお願いします。
- 15 もう少し駐車料金を安くしてほしい

運営に関するご意見では、2及び13は部屋使用後のスタッフ点検を徹底するとともに、お客様に部屋利用のルールを遵守いただくよう、周知してまいります。7は一部会議室のモップを収納するスペースが狭いことから、拭く部分を上にして置いていますが、ご指摘いただいた衛生面とスペース面からを考えあわせ、より良い方法を検討します。8は定期巡回の際に利用状況を確認し、きれいに使用いただくよう、注意します。9は各部屋に備え付けてお使いいただくよう、改善しました。

設備・施設面に関するご意見では、1はご利用になる際に使用方法についてわかりやすく丁寧に説明してまいります。4、14の照明に関しては大岡健康プラザ入口の照明は今後3館で照度改善を検討してまいります。12はLED化により照度を改善します。6は、地区センターでも平成30年12月までにすべてのトイレ個室の洋式化を完了していますので、ご利用願います。10は、エレベータの点検をしっかり行い、お客様にご不便をおかけしないようにします。15は、南スポーツセンターが管理している施設ですので、ご要望をお伝えしておきます。

予約に関するご意見では、3はレクホールの土曜日午後の卓球の個人利用のことだと思えますが、土日はご家族による個人利用が多く、団体利用は制限させていただいております。5は市外の方もご利用いただけます。11はスマホ以外でも来館・電話でのご予約は可能ですのでご利用ください。