令和６年３月

2023年度 お客様アンケート結果

令和5年11月実施

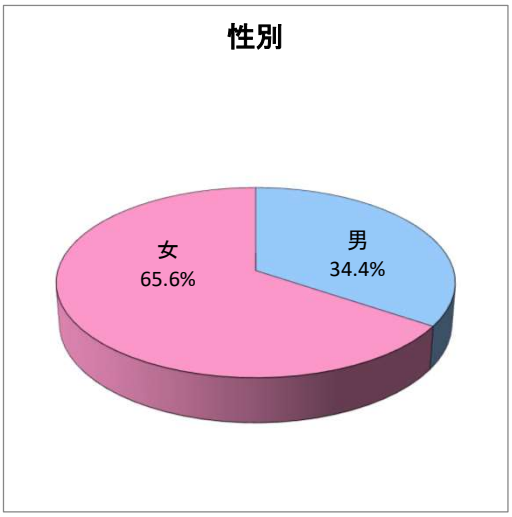
六ツ川スポーツ会館

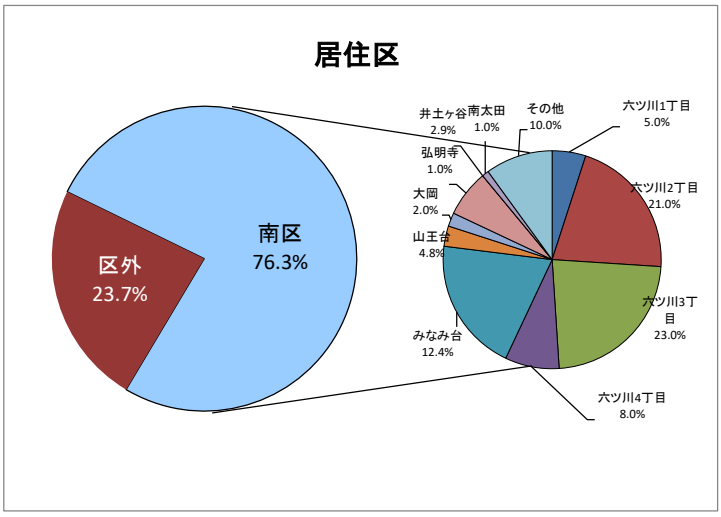
回答者総数：１３１人

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。

『お客様アンケート』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六ツ川スポーツ会館をご利用ください。

アンケートに先立ちましてお伺いします



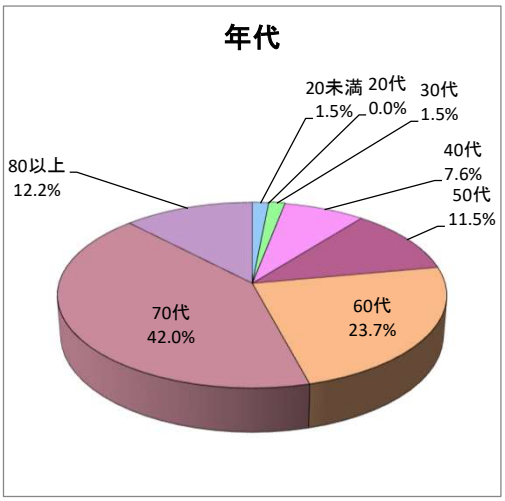


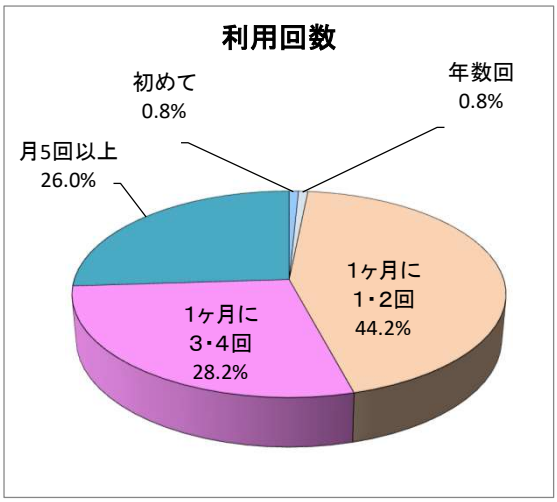
男	女	無回答
45	86	0

単位：人

南区	区外	市外	無回答
100	31	0	0

単位：人





20未満	20代	30代	40代	
2	0	2	10	
50代	60代	70代	80以上	無回答
15	31	55	16	0

単位：人

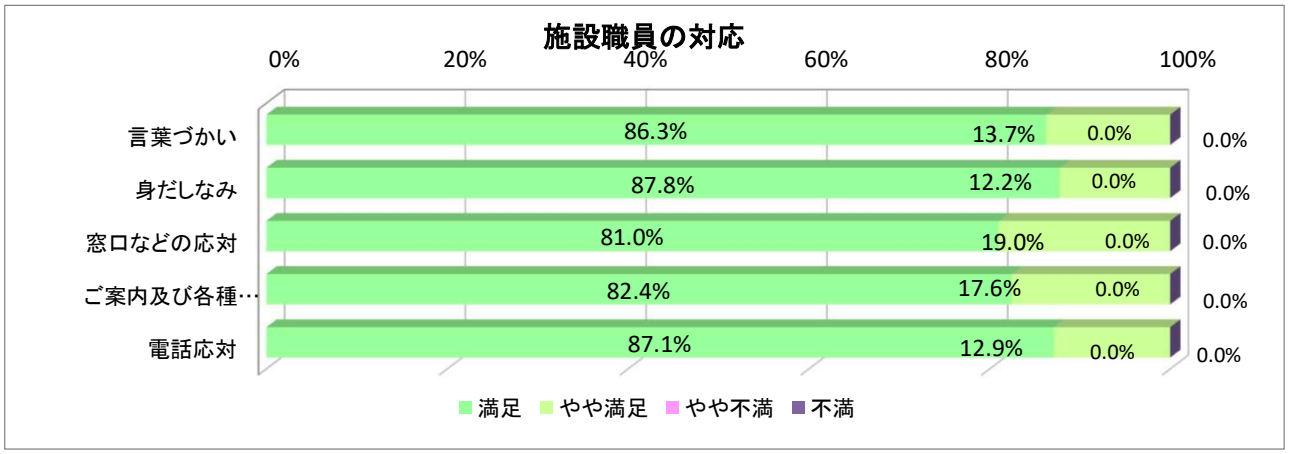
初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回	月5回以上	無回答
1	1	58	37	34	0

単位：人

施設職員の応対についてお伺いします

表の単位：人

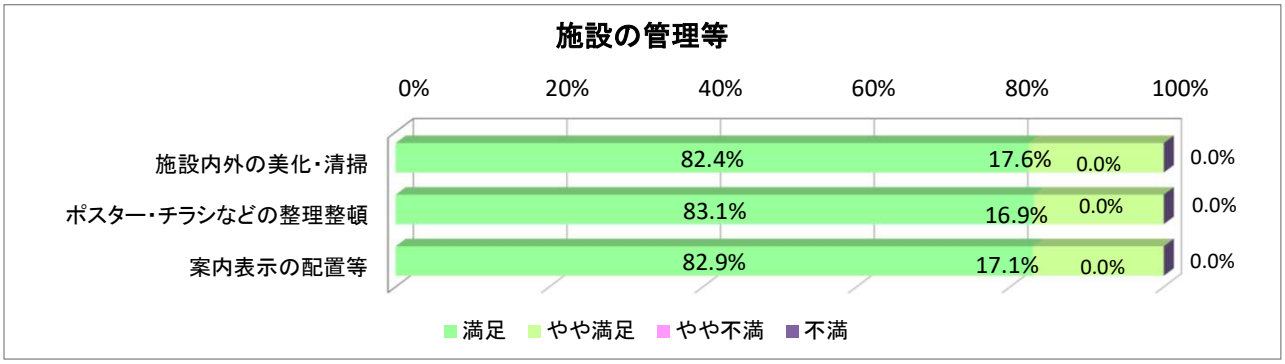
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
言葉づかい	113	18	0	0	0
身だしなみ	115	16	0	0	0
窓口などの応対	106	25	0	0	0
ご案内及び各種説明	108	23	0	0	0
電話応対	108	16	0	0	7



※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	108	23	0	0	0
ポスター・チラシなどの整理整頓	108	22	0	0	1
案内表示の配置等	107	22	0	0	2



※グラフの数値は無回答数は含みません

令和５年度お客様アンケート

六ツ川スポーツ会館

※≪その他お気づきの点など≫にご意見を記入された場合でも内容によって≪職員の対応≫≪施設の設備・管理≫に移動して回答させていただいております。

≪ 職員の応対については、次のような意見をいただきました。≫

【お褒めの声】

① いつも明るくて、こころよい気づかいに感謝しています。非常に親切です。（複数回答）
② 賃金が余り高くないのによくやってくれています。
③ 近所の住民対応をうまくやっている。

※たくさんのお褒めの言葉、ありがとうございます。今後もより良い施設を運営するために研修を積み重ね、サービスの向上に努めてまいります。

【改善を指摘する声】

特にありませんでした。今後とも気持ちよくご利用いただけるようスタッフ一同努力を続けてまいります。

≪ 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 きれいです。
② 植木、草花を大切に管理している。

【改善を指摘する声】

1 冷暖房の完備を切に願う。（多数回答）

・今やスポーツ施設には、冷房設備が必須です。設置願いたい。利用者全員の要望です。

2 テニスコートのメンテナンスについて

・コートの後方（サービスライン）が滑りやすく怪我をしたことがあるので対策をお願いします。（多数回答）
・北側フェンスのつたを除去してもらえると枯葉ですべらない。
・太陽のかげんでラインが見えなくなりゲームがしづらい。(複数回答)

1 冷暖房設備の設置については、施設の設置者である横浜市に要望していますが、実現が難しい状況です。

2 については、施設の設置者である横浜市が 11 年前（H24 年）に全面塗り替えをしています。お客様からの要望を横浜市に伝え点検をしたところ、まだ塗り替えをする段階ではないとの回答を頂きました。ハードコート用のテニスシューズを着用することや、濡れ雑巾を持参してこまめにシューズを濡らすことで大分改善されるとのことですので、ご協力をお願します。さらに、砂埃が滑る原因と思われることから、まめにブラシをかけることも有効だそうです。
また、利用する時刻によってラインが見えにくいことについては、抜本的な対策は困難です。
フェンスのつたについては、できる限り伐採してまいります。

≪ 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 卓球教室希望（複数回答）
- 中級・上級編
- 毎年の継続

2 テニス教室（テーマを絞りフォアドライブ、スライス等、バックドライブ、スライス等）
3 太極拳

1 卓球教室については毎年希望が多いので来年度も 2 回実施する予定です。
内容については、今後指導者と相談してまいります。
2 、3 については、今後検討してまいります。

いただいたご意見を踏まえ、今後の自主事業の企画に活かしてまいります。

≪ 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。≫

【お褒めの言葉】
① いつも対応が良く、感謝しています。(複数回答)
② スタッフの方がとても親切な対応をしてくださいます。健康のためにお世話になっていますが、近いし無料ですし私にとっては大変ありがたい会館です。今後もずっと利用できることを願っています。

【改善を指摘する声】

1 抽選方法について
- 架空の団体で複数登録して、多くのコマ数を取っている方がいる。その中でも黄色い棒を盗んだと言ってたくさん棒を持っている男性がいた。かなりひどいと思う。
- 卓球台にて複数の団体で選びあっている姿を見ると、真面目に行っている方としては悲しい気持ちになります。

2 近隣からのクレームについて

・気を付けて騒音を出さないようにしているが騒音クレームが来ている。もう少し円満にできないか、と思います。
・燐家のクレーマーが騒音苦情ですぐに電話してくる。施設との間に防音設置をしてほしい。
・スポーツをするのにうるさいと言われてすごく嫌。
・パトロールのおまわりさんによく来てもらっていますが、かわいそう。

3 抽選会の時にバイクを駐輪させてほしい。

4 スコアボードが劣化しています。新規のものにしてほしい。

1 については、年度末の団体申請の折に、不正が無いように厳重にチェックすると共に、同じ種目で複数登録しないように常に呼びかけます。さらに、抽選会の折には、同じ色の抽選棒を３本以上持っていないかをできる範囲で確認し、その場合は返却をお願いします。抽選棒の盗難についてはそうした事実は確認できませんでした。

2 については、過去に数値を計り苦情に当たらないことは伝えましたが、数値の問題ではなく苦痛であるということでご理解いただけませんでした。防音壁の設置に関しては、施設の設置者である横浜市に依頼しておりますが、実現が難しい状況です。今後も苦情を真摯に受け止め、その都度丁寧に対応してまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

3 については、抽選会には 100 名程度の方が参加し、通常のご利用時と大きく異なります。当館の駐輪場は狭く、バイクの駐輪は自転車より場所を取るため、歩行者の通路が安全に確保できなくなる危険があります。ご理解とご協力をお願いいたします。

4 については、お客様の要望を受け、１２月より新規のものに変えました。大切にご利用ください。

※アンケートにご協力いただき、たくさんのご意見を頂きました。しっかりと受け止め、今後の運営に活かしてまいります。ありがとうございました。