

2024年度 お客様アンケート結果

六ツ川台コミュニティハウス

回答者総数:128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。

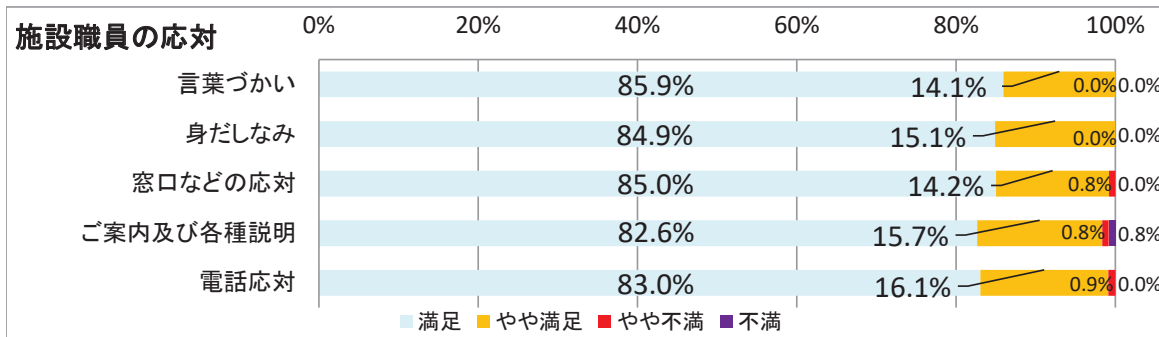
『お客様アンケート』に、多くの方から貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
 いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。
 より多くの方に親しまれ、利用しやすい施設となりますよう、スタッフ一同、一層努力してまいりますので今後とも六ツ川台コミュニティハウスをご利用ください。



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	110	18	0	0	0
身だしなみ	107	19	0	0	2
窓口などの対応	108	18	1	0	1
ご案内及び各種説明	100	19	1	1	7
電話対応	93	18	1	0	16

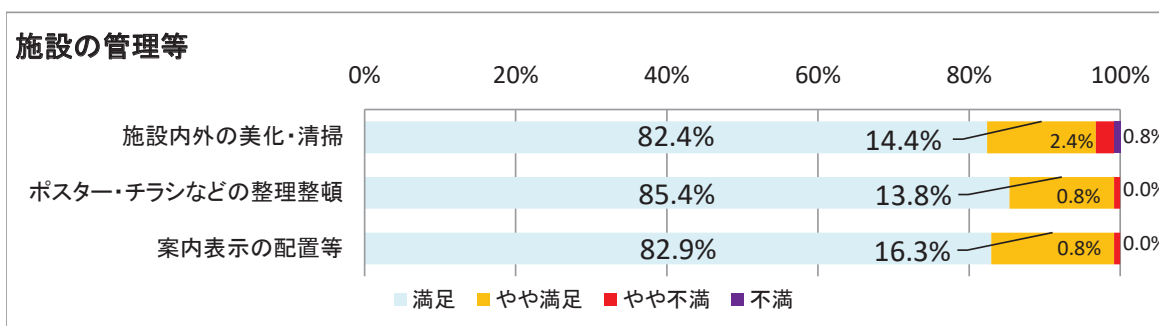
無回答の主な理由は該当する場面がなかったなど



※グラフの数値に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	103	18	3	1	3
ポスター・チラシなどの整理整頓	105	17	1	0	5
案内表示の配置等	102	20	1	0	5



※グラフの数値に無回答数は含みません

ご回答いただいた方

居住地

南区	区外	市外	無回答
88	13	3	24
68.8%	10.2%	2.3%	18.8%

利用回数

初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回	1ヶ月に5回以上	無回答
1	19	47	24	13	24
0.8%	14.8%	36.7%	18.8%	10.2%	18.8%

年代

20未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80以上	無回答
3	5	4	22	16	20	41	16	1
2.3%	3.9%	3.1%	17.2%	12.5%	15.6%	32.0%	12.5%	0.8%

単位:人

令和6年度お客様アンケート

六ツ川台コミュニティハウス

※《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 とても丁寧な対応でしていただきありがとうございます。(複数回答)
- ② とても気持ちよく使わせていただいています。感謝ばかりです。(複数回答)
- ③ いつも親切に笑顔で対応して対処してくださるので助かります。

※お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後もサービス向上に向けて取り組んでまいります。

なお、電話対応については「かけたことがない」との回答が複数ありました。

【改善を指摘する声】

- 1 担当者による。
- 2 入口がわからない人に説明できていなかった。

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1 担当者によって対応が変わらないようにマニュアルに沿った対応をいたします。2 校門のインターホンの利用について、しっかりと丁寧の説明いたします。 |
|--|

《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 よく整備されています。

【改善を指摘する声】

- 1 設備の老朽化。
- 2 床のキズが目立ちます。
- 3 床の素材を変えてほしい。冷たい。床全面にマットをひいてほしい。(複数回答)
- 4 トイレのドアが気になります。
- 5 インターネットの設置をお願いします。Wi-Fiが使用できるように。(複数回答)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1 老朽化については当協会において取り得る抜本的な手段はありませんが、少しでも快適にご利用いただけるよう、より一層丁寧な清掃や環境整備に取り組んでいきます。2 床のキズについては、利用に支障をきたすものではないと考えます。施設を長く利用していただくために、さらに丁寧な使用をお願いします。 |
|---|

- 3 ご利用形態として、机といすを利用する形と床に直接座る等の形があります。全面にマットを敷くと机の移動に支障をきたします。床に直接座る等の場合は、各自マットなどを用意してご利用ください。
- 4 トイレのドアについては、使用に支障きたすものではありません。ご利用ください。
- 5 については、コミュニティハウスを設置・所有する横浜市（区）において、地区センターなどから順次導入を進めています。引き続き区と協議・検討し、お客様の利便性向上に努めていきます。

《 自主事業として取り上げてほしいテーマとして、次のような意見をいただきました。》

- 1 ナンプレ教室
- 2 和太鼓教室
- 3 5月の邦楽の集い、毎年ありがとうございます。
- 4 パソコンの初級講座やスマホの使い方の講座
- 5 クラフト教室
- 6 5-7-5俳句の会講座
- 7 体幹トレーニング、ダイエット系ストレッチ
- 8 手話サークルで利用しています。何か企画があれば参加します。
- 9 主催者側が無理をしないでください。

- 1、2、3については、来年度も企画し、実施する予定です。是非ご参加ください。
- 4、5については、既に定期的なサークルとして活動しております。各サークルへのご加入をお勧めします。
- 6、7、8につきましては、いただいた意見を踏まえ、今後の自主事業の企画に活かして参ります。

《 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。》

【お褒めの声】

- ① いつもとても気持ちよく利用させていただいております。（複数回答）

【改善を指摘する声】

- 1 自販機がほしいです。（複数回答）

- 1 自販機は売り上げが伸びないことから、設置していただける業者が見つかりません。予め飲み物を持参し、和室の横にある共用の冷蔵庫をご利用ください。ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。

※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。