2023年度 お客様アンケート結果

中村地区センター

日頃から当施設をご利用いただきまして、まことに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、スタッフー同、

一層努力してまいります。

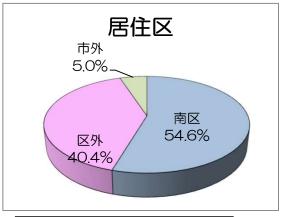
今後とも中村地区センターを、ご利用くださいますようお願いいたします。

回答者総数:317人

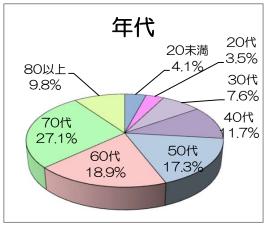
アンケートに先立ちましてお伺いします



罗	又	一無四合	
114	203	Ó	単位:人



南区	区外	市外	無回答	
173	128	16	0	単位:人



20未満	20代	30代	40代	
13	11	11 24 3		
50代	60代	70代	80以上	無回答
55	60	86	31	0

利用回数 初めて 1.9%
5回以上 7.1% 年数回
1ヶ月に 3・4回 24.0% 1ヶ月に
1 · 2 © 47.1%

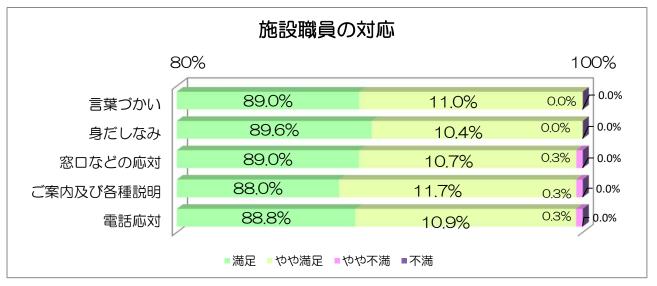
初めて	年数回	1ヶ月に 1・2回	1ヶ月に 3・4回	5回以上	無回答
6	63	149	76	23	0

単位:人

単位:人

1 施設職員の応対についてお伺いします

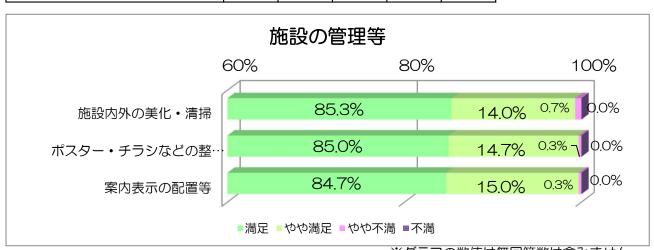
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
言葉づかい	282	35	0	0	0
身だしなみ	284	33	0	0	0
窓口などの応対	282	34	1	0	0
ご案内及び各種説明	278	37	1	0	1
電話応対	269	33	1	0	14



※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	269	44	2	0	2
ポスター・チラシなどの整理整頓	267	46	1	0	3
案内表示の配置等	266	47	1	0	3



※グラフの数値は無回答数は含みません

令和5年度 お客様アンケートの結果

中村地区センター

※≪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、内容が≪職員の対応≫≪施設の設備・管理≫に該当するものは、カテゴリーを移動させて整理し、回答させていただきました。

≪ 職員の応対については、次のようなご意見をいただきました。≫

【お褒めの声】

- ① いつも丁寧な対応をしていただきありがとうございます。
- ②総体的に満足できる対応です。
- ③耳は不自由ですが姿勢で気持ちが伝わってきます。
- ④ともかくスタッフさん達皆様対応が良く、明るく受け答えしていただき大満足しております。これからもよろしく!
- ⑤対応が良いです。
- ⑥(自主事業)参加してとても良く感じます。
- ⑦気になったことはありません。
- 8いつもていねいなご対応をありがとうございます。

【改善を指摘する声】

ありませんでした。

≪ 施設の設備・管理については、次のようなご意見をいただきました。≫

【お褒めの声】

- ①清掃も行きとどき毎回気持ちよく使わせていただいています。
- ②いつもきれいに掃除してくれて気持ちが良いです。
- ③プレイルームが良いです。
- 4他の施設に比べていつもきれいです。
- ⑤あまり気にしたことがありません。

【改善を指摘する声】

- 1 外部道路の落ち葉がやや気になる。
- 2 案内表示に若干わかり難さがあります。
- 3施設内はきれいだけど、外に枯葉や草が目立つ。
- 4 鏡が拭けてない所がたまにある。
- 5 学生がうるさい時があります。
- 6 ポスターちらしは他に比べて少ない様に思う。

- 1及び3については、毎日開館前に外周を回り、ごみ等の回収を行っておりますが、落葉が大量に生じる時期等にはどうしても行き届かない面もあります。引き続き、随時清掃を行い美化に努めてまいります。
- 2 については、当館で作成する案内はわかりやすい表記・表現につとめているところですが、 わかりにくいものがあれば検討いたしますので、受付に声をおかけください。
- 4については、部屋の利用条件として、利用後の清掃等原状回復については、お客様にお願しております。利用開始前の注意喚起、点検時の確認を徹底してまいります。
- 5 については、近隣の小中学校などから多くの子供たちが来館し、利用しています。ご利用に支障のある行動等が見受けられましたら、受付に声をおかけください。職員・スタッフから注意します。
- 6については、当館は公共施設であることから、依頼のあったすべてのポスター等を掲示・配架せず、適切なものを選定しています。また、主催団体自身が予算の制約や環境への配慮等から、事後送付先において「ごみ」となる紙媒体での PR を控える傾向も見受けられ、送付されてくる郵便物が減少傾向にあります。

≪ <u>自主事業</u>(施設主催の講座・イベント)で、取り上げてほしいテーマについては、次のようなご意見をいただきました。≫

- 1シニア向けのスマートフォン講座、ウォーキングの講座
- 2講座で中国語をやってみたい。
- 3年寄り向きにしてください。
- 4 南区の隠れた名所案内ツアー
- 5脳トレーニング
- 6歩き方講座
- 7スマホの取り扱い講座を取り扱ってほしい。
- 8各サークルの紹介をしてほしい。
- 9健康に関するもの
- 10ピックルボール教室を開催してほしい。
- 11 身体をうごかすこと、健康セミナー等
- 12 健康講座
- 13 カラオケ館長杯、この交流会を出来れば毎月1回やって頂けたら嬉しいですが。
- 14カラオケ交流会を毎月やってください。
- 15 ステージ発表できるイベント
- 16 レインボーフェスタに出たいです。
- 17 コンサート
- 18 飛び込み参加などができるイベント
- 19 バドミントン大会
- 20 お祭り
- 21 レインボーフェスタ、バザー

上記のうち、1、7、9、11、12、18については既に開催しています。

- ②については、当館利用団体で会員募集を行っているところがありますので、受付でお問合せください。
- 3 については、高齢者の方を対象にした講座は毎年度実施しています。
- 8 については、1 階ロビーに当館利用団体が会員募集などを行うための掲示コーナー(「サークル会員募集コーナー」)を設置しています。
- 13、14については、自主事業を実施後、参加者の皆さんの中で継続した取組を希望される場合は、サークルを結成し自主的に活動されることをお勧めしています。ぜひ気持ちのある方たちで話し合っていただき、メンバーの方が都合のつく日時で当館をご利用いただけたら幸いです。
- 15、16、21については、コロナにより長らく開催されなかったレインボーフェスタですが、令和6年度開催に向けた検討が現在進められています。
- 17 については、レインボーフェスタが復活すれば、その中で実施します。また前年度は近隣学校の求めで所属ブラスバンドのコンサート開催に協力しました。
- 19 については、当館の人的・設備的条件のもとでは、スポーツ競技の大会開催は困難ですのでご理解ください。
- 20 のうち夏祭りは、町内会主催で毎年行われています。

その他のいただいたご意見については、今後の自主事業やイベントの企画に活かしてまいります。

≪<u>その他お気づきの点など</u>に、次のようなご意見をいただきました。≫

【お褒めの声】

- ①いつも親切に対応していただいて、ありがとうございます。
- ②今のままで大満足です!!
- ③自転車置き場、通路手間前に置かれて奥にいれられなかったですが、カンバンなど対応していただき助かりました。
- ④皆さんとても親切で感じよいです。
- ⑤いつも楽しくカラオケを使わせていただいています。
- ⑥他のセンターに比べてスタッフがとてもやさしい人(融通が利く)ばかりで楽しく使わせていただいています。ありがとうございます。
- ⑦皆さんとても親切で感じよいです。
- ⑧館内清潔です。
- ⑨いつも笑顔であいさつしてくださり気持ちが嬉しいです。
- ⑩いつも快適につかわせていただいています。
- ⑪図書が沢山あって良いです。
- ⑫とても良くして頂いて不満に思ったことはありません。
- ⑬いつも心地よく接して頂いています。ありがとうございます。

(4)キレイで他の区の施設にも行きますが、こちらが一番です。

【改善を指摘する声】

- 1 お菓子の自動販売機が欲しい。
- 2アイスの自動販売機
- 3 この時代Wi-Fiを使用して勉強しているので、使用できるようにして下さい。
- 4 図書の本がもう少しあると嬉しい。
- 5中会議室 消毒液を持参してモップにかけて使いましいたが、用意して頂けると助かります。
- 6 体育館を全面利用に際し、一面につき 1 駐車場は可能でしょうか。現在 2 台まで停めさせて頂いています。
- 7カラオケのリモコンチェックをお願いします。
- 8 電子コピー機の手差し給紙許可
- 9 卓球台のネットが古くて壊れているので、新しくしてほしい。
- 10 卓球のネットが古かったり安いものでたるんでいたりするので、ニッタカやバタフライの良い物と代えてほしい。
- [11]一度に予約できるコマ数をもう少し多くしてほしい。駐車場の制限については特に空いている場合のみ団体1台以上の制限をなくしてほしい。他の団体利用がなければ使わせてほしい。
- |12||冬はもう少し早めに中にいれてほしいです。
- 13 もう少し朝の入館時間を(5 分ほど)早めて下さるとうれしい。
- 14 駐車場のマナーについて少し改善されているが、もう少し安全に停められるようにしてほしい。
- 15シャワーの利用について、銭湯でも清掃は利用者がしないので最小限にせめてしてほしい。
- 16 体育室のBとCの間の網が端まで伸びない。
- 17 更衣室の電気の接触が悪い気がする。
- 18 クーラーをもう少し涼しくお願いします。
- 19 厚は熱中症が怖いのでクーラーをもう少し下げていただけると助かります。
- | 20 | 今年の夏は特別かもしれませんが、運動中の室温をもう少し下げていただけると助かります。
- 21 駐車場がもう少し融通がきくといいと思います。
- 22 図書の本について、ずーっと何年も前から変わりませんが、新刊書でなくても宜しいので替えてもらうことはできませんか。
- 23 いまのサークルに新規の方が入られるようアピールしていただければと思います (HP などで)。
- 24 (【お褒めの声】⑪にあった後段を転記) マンガもおいてほしいです。
- 25 (【お褒めの声】⑫にあった後段を転記)色々なお部屋をお借りしていますが、会議室3は入室したときカーペットが汚れている(ゴミが落ちている)ことが多いと感じます。

- 1、2については、年間を通したニーズ、設置場所、業者の有無等の課題があるため困難です。
- 3 については、1 階学習室及び図書コーナーで Wi-Fi(無料)が利用できますのでご利用ください。
- 4、22 については、図書コーナーの本は、古くなり貸与に耐えられない本を定期的に処分する一方、予算の範囲内での新規購入のほか寄贈によって増やしており、総体として蔵書数は増えています。ご理解をお願いします。
- 5 については、中会議室のモップは床に落ちているほこり等を取っていただくために設置しています。使用した部屋の消毒は、新型コロナの感染症法上の分類が5類に変更された令和5年5月以降、実施しておりません。また、床については、従前から消毒は行っていません。6については、体育館3面及び館内8室がすべて異なる団体が利用した場合、全部で11団体となることから、障がい者用1台分を除く9台分の駐車スペースではまかなえなくなることも考慮し、1団体1台を原則とさせていただいていますので、ご理解ください。
- | 7 | については、カラオケの利用予定を確認の上、毎回スタッフが使用する機器の点検と立ち上げを行っています。なお不具合があるようであれば、スタッフにお声がけください。
- |8|については、予算及び他のお客様のニーズ等を考慮し、慎重に検討してまいります。
- □、10 については、予算の制約もあり、一斉更新はできませんが、毎年度少しずつ更新しています。
- 11(前段)については、できるだけ多くの方に、思い立った時でもすぐ利用できるようにする趣旨で、利用2か月前から2コマ、1か月前は4コマ、利用6日前からは制限なし、という段階的な取扱いとしていますので、ご理解ください。
- [11(後段)]、[21]については、駐車場は、自主自業の講師や用具等の運搬、施設の維持管理、施設への物品の搬入等での使用を基本的な設置目的としている中、使用状況も踏まえ、お客様 1 団体につき原則 1 台の利用を認めています。台数に限りがあり、個人利用で来館するお客様の駐車はお断りするなど、設置目的に支障がでない範囲でご利用いただいておりますので、ご理解ください。
- 12、13については、年間を通して、開館に先立つ清掃や部屋の点検、受付システムの立ち上げを行ったうえで、8時55分に玄関を開けてお迎えしていますので、開館時間にあわせてご来館いただくようお願いいたします。
- 14 については、駐車場出入口が1か所であることや、満車時には切り返しが難しくなることなども考慮し、ある程度余裕をもって駐車場をご利用いただけるよう、お客様の駐車場利用は団体利用で原則1台とするとともに、毎日の館内巡回において無許可駐車の有無を確認するなど、適切な運営に努めています。ご理解をお願いします。
- 15 については、当館のシャワー室は体育室を利用された方が汗を流すなどのために、それ自体は無料で使用していただけるよう設置しているものであり、公衆浴場のような入浴自体を目的とした有料施設とは性質が異なるものです。館内の各室の利用においても、使用した机等の後かたづけ及び清掃は、使用したお客様で行っていただくこととしており、シャワー室についても同様とさせていただいておりますのでご理解ください。
- 16 については、体育室は出入口が一つのため、ABC 各面の通行を確保するため、安全上、防球ネットの両端は一定の隙間が生じるようにしています。

17については、修理します。

18 ~ 20 については、体育室の冷房は、6~9月の期間中、27℃と設定しています。外気の気温が著しく高いときには、全館の設定温度を1~2℃上げる場合もありますが、熱中症警戒アラートが発出されているときには運動を控えることが推奨されていることや、夏場は電力がひっ迫するために使用を抑制する必要があることなどから、温度設定変更には限度がありますのでご理解ください。

23 については、1 階ロビーに当館利用団体が会員募集などを行うための掲示コーナー(「サークル会員募集コーナー」)を設置しているほか、ホームページでもサークル紹介コーナーを設置しています。

24 については、図書コーナー開設時の蔵書のカテゴリーに、「マンガ」は設定しなかった 経緯があり、スペース等の問題からも今後新たに設ける予定はありませんのでご理解くだ さい。

25については、こちらの点検が不十分であったため、ご迷惑をおかけしました。 職員には 利用開始前の注意喚起、 点検時の確認を徹底してまいります。

いただきました、ご意見・ご要望等につきましては、施設の運営を行う上での改善と、ご 利用者のサービス向上に活かしてまいります。

今後もお客様のご理解とご協力をお願いいたします。