

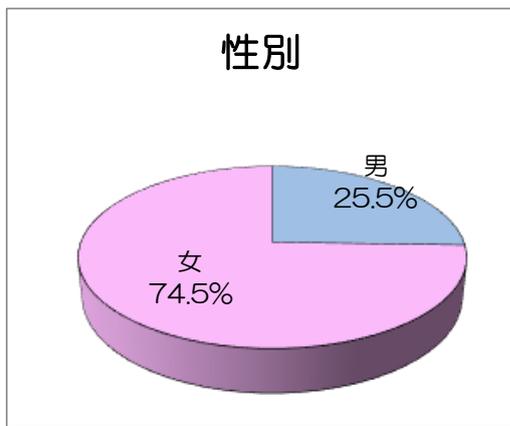
2021年度 お客様アンケート結果

令和3年11月実施

中村地区センター

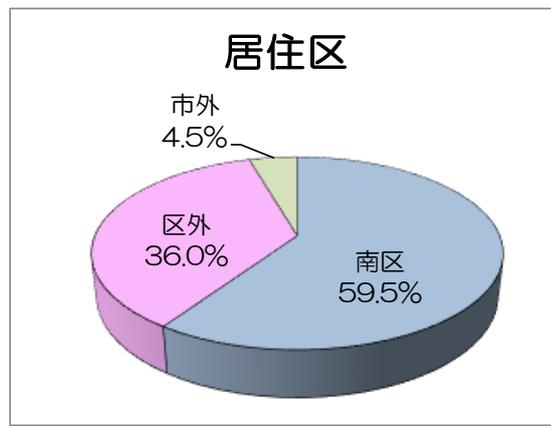
回答者総数：200人

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、スタッフ一同、
 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。



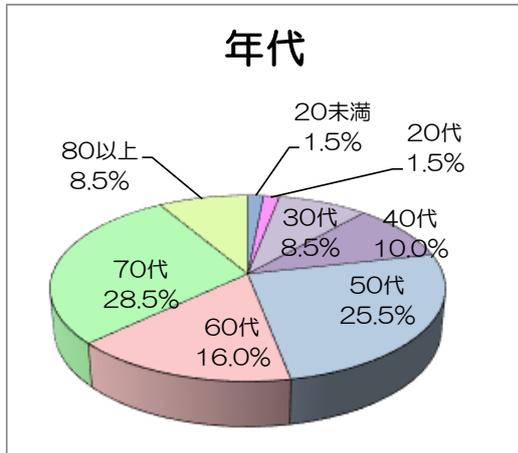
男	女	無回答
51	149	0

単位：人



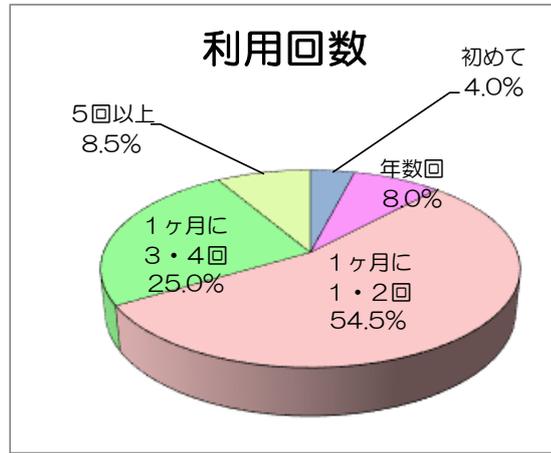
南区	区外	市外	無回答
119	72	9	0

単位：人



20未満	20代	30代	40代	
3	3	17	20	
50代	60代	70代	80以上	無回答
51	32	57	17	0

単位：人

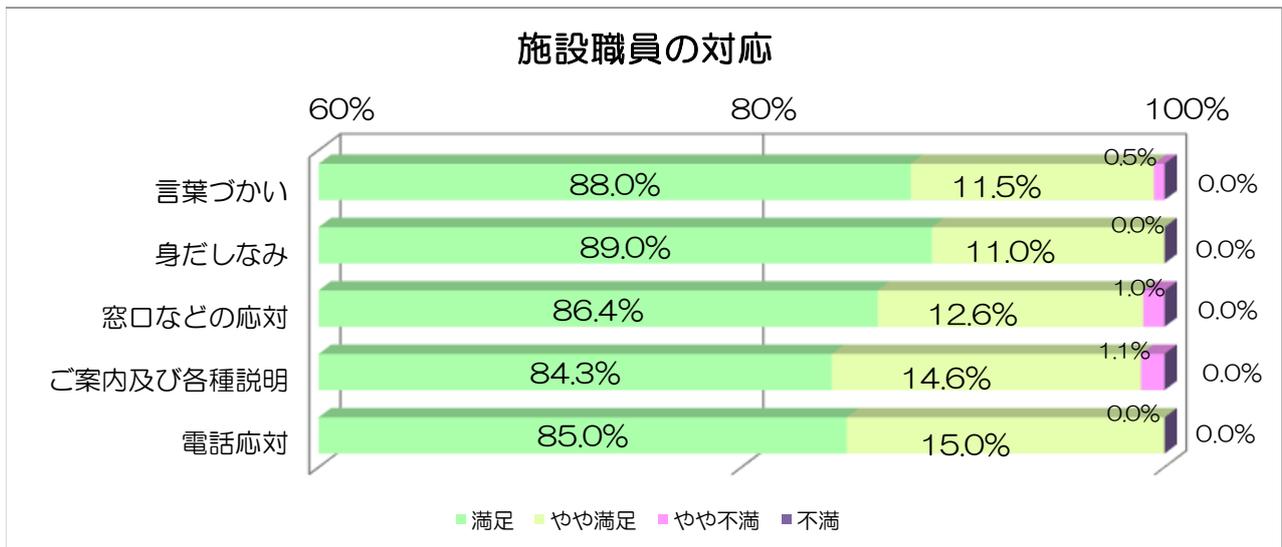


初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回	5回以上	無回答
8	16	109	50	17	0

単位：人

1 施設職員の対応についてお伺いします

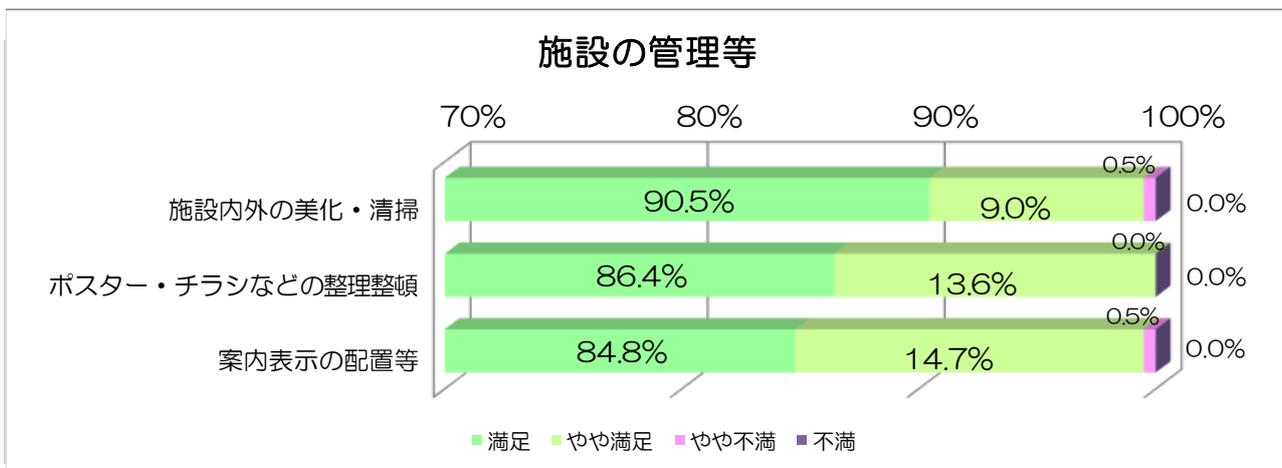
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
言葉づかい	176	23	1	0	0
身だしなみ	178	22	0	0	0
窓口などの対応	172	25	2	0	1
ご案内及び各種説明	167	29	2	0	2
電話対応	164	29	0	0	7



※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	180	18	1	0	1
ポスター・チラシなどの整理整頓	172	27	0	0	1
案内表示の配置等	167	29	1	0	3



※グラフの数値は無回答数は含みません

令和3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。

《 職員の対応については、次のようなご意見をいただきました。 》

【お褒めの声】

- ①いつも行き届いたご配慮をいただきありがとうございます。
- ②いつもお丁寧なご対応ありがとうございます。
- ③いつもご親切にありがとうございます。
- ④いつもご親切なご対応でありがとうございます。
- ⑤あいさつを良くしてくれる。ていねいな対応です。

【改善を指摘する声】

- ①何時も利用しているので、特に説明は不要です。
- ②朝一番始めて入ってきた時のあいさつがないことが多い。
- ③申し送りが出来ていないことがあった。

①についてはリピーターのお客様への対応で心がけること、②についてはあいさつがお客様にお会いしたとき必ず最初に行うべきことを、ミーティング等で職員に注意喚起しました。
③については、業務日誌の記載、確認の徹底に加え、受付のバックヤードに連絡ボードを設置し、引継ぎ時に確認することで職員間の情報共有の迅速化・明確化を行いました。

《 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きれいだと思います。

【改善を指摘する声】

- ①前の時間未使用の場合、もう少し開扉出来ないのですか。
- ②使用した団体がきちんとそうじして退出してほしいです。
- ③各部屋に配布してくれる雑布を⊕（プラス）1枚2枚位は欲しいです。
- ④フローリングに汚れがありました。

①については新型コロナ対策における換気の徹底から、使用開始10分前の入室にご協力をお願いしています。②については使用終了後の点検を強化するとともに、利用上の注意事項についてお客様にご協力をお願いしてまいります。

③については利用1団体につき、手指消毒用アルコール1本、簡単マイペット1本に雑巾1枚を基本にご用意させていただいておりますが、お客様のご要望により追加していますのでお申しつけください。④について汚れのひどい箇所については、定期清掃で対応してまいります。

≪ 自主事業（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囲碁大会をやってほしい。（コロナがおさまったら）

②ピアノ

③金融、資産運用、相続、節税等、身のまわりのお金、財産に関するようなセミナー全般

④フラワーアレンジメント、楽器を使った講習

⑤中高年向けの筋トレ、中高年向きの腰痛予防体操

⑥夕方～夜の講座（ヨガ、ストレッチ体操）

⑦外人向けの日本語教室

⑧スマホ講座

⑨スポーツ吹き矢

⑩ハーバリウム作り、手芸

②、及び④のフラワーアレンジメントについては、本年度実施し、次年度も開催予定です。⑦については近隣の「みなみ市民活動・多文化共生ラウンジ」で、同様の講座を開催しています。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。

≪ その他お気づきの点などに、次のようなご意見をいただきました。≫

【お褒めの声】

- ①一階のトイレのお花がきれいですね。
- ②いつも使わせていただいて、ありがとうございます。
- ③いつも気持ちよく使わせてもらっています。
- ④囲碁サークルではいつもお世話になっております。
- ⑤いつもありがとうございます。

【改善を指摘する声】

- ①卓球で利用させていただいておりますが、ネットを新しいものにしていただければと思います。
- ②鏡を増やしてください。
- ③自販機に欠品が多いです。
- ④Wi-Fi環境をクラスで使用するので、許可を（有料でも可）お願いしたい。

①については予算の範囲で少しずつ更新してまいります。②については、各部屋は多様な利用に対応をできるよう現在の仕様となり定着しています。仕様変更が他のお客様のご利用に支障が出ることも懸念されるため、慎重に検討してまいります。③については、週1回事業者が点検に来ていますが、欠品が著しい時はその都度連絡して補充を依頼します。④については令和3年12月21日から、1階学習室及び図書コーナーでWi-Fi（無料）が利用できるようになりました。各部屋については必要な条件を検討し、可能なものから進めてまいります。

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。