

2023年度 お客様アンケート結果

大岡地区センター

回答者総数：346人

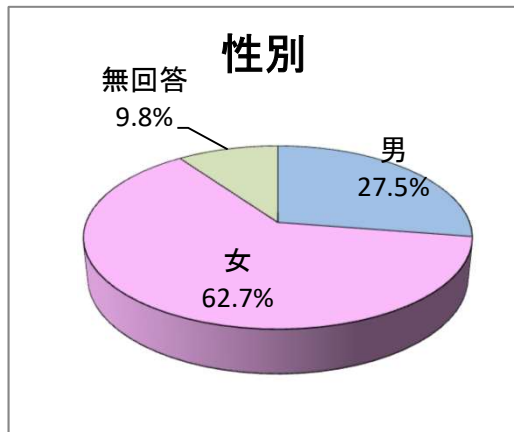
日頃から当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

『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
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。

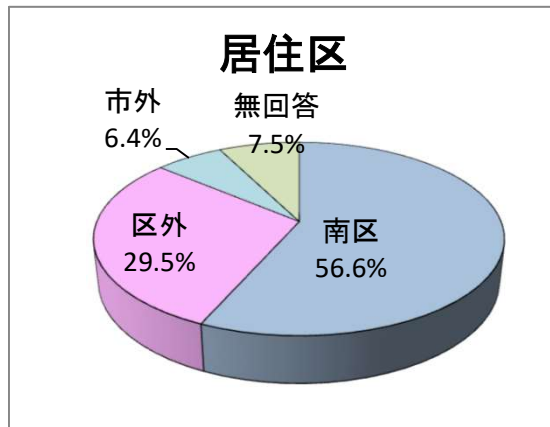


アンケートに先立ちましてお伺いします



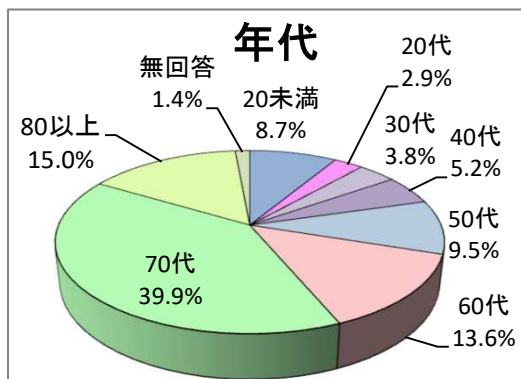
男	女	無回答
95	217	34

単位：人



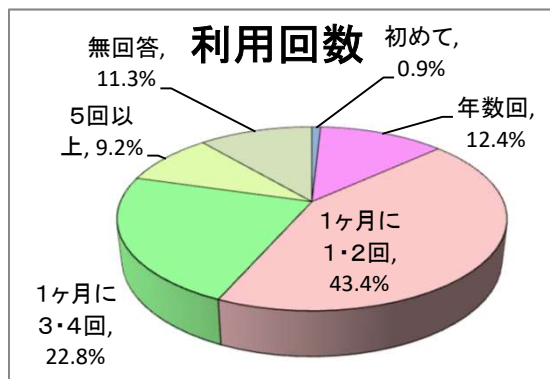
南区	区外	市外	無回答
196	102	22	26

単位：人



20未満	20代	30代	40代	
30	10	13	18	
50代	60代	70代	80以上	無回答
33	47	138	52	5

単位：人

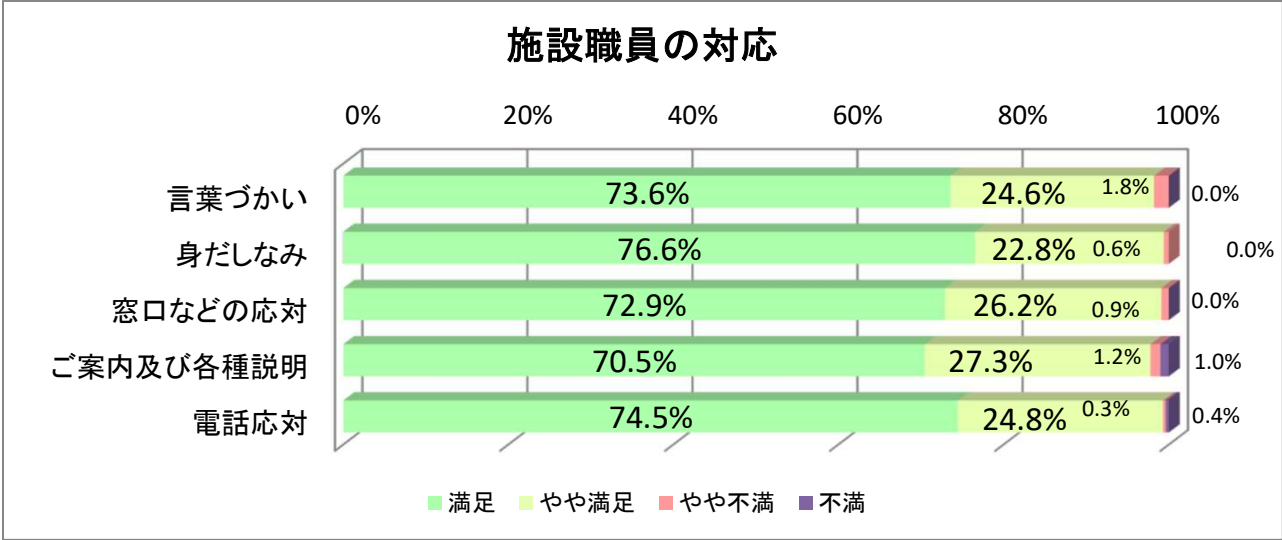


初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回	5回以上	無回答
3	43	150	79	32	39

単位：人

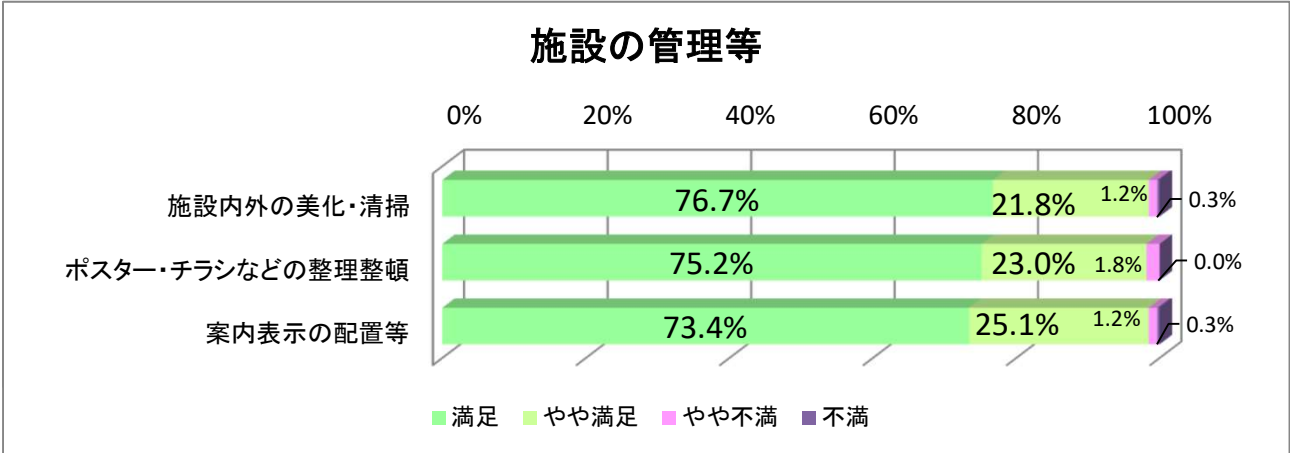
1 施設職員の対応についてお伺いします

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
言葉づかい	248	83	6	0	9
身だしなみ	258	77	2	0	9
窓口などの対応	245	88	3	0	10
ご案内及び各種説明	232	90	4	3	17
電話対応	216	72	1	1	56



※グラフの数値は無回答数は含みません

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
施設内外の美化・清掃	254	72	4	1	15
ポスター・チラシなどの整理整頓	245	75	6	0	20
案内表示の配置等	240	82	4	1	19



※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

大岡地区センター

なお、お客様が記入されたご回答につきましては、内容によって、他の項目に移動して、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 いつも気持良く利用させていただいています。【他に同様意見2件】
- ② 親せつに対応していただいています。【他に同様意見2件】
- ③ 良かったです。【他に同様意見2件】
- ④ いつも丁寧に対応していただいています。
- ⑤ お忙しい中、ちゃんと対応して下さいます
- ⑥ いつもお世話になっております。
- ⑦ いつも華やかで楽しげでいいなあと見えています。

【改善を指摘する声】

- ① 受付の声が大きい
- ② 少しわかりにくい時があります。【電話対応】
- ③ 人による【言葉づかい、窓口対応、説明、電話対応】【他に同様意見2件】
- ④ 女性（特定の人？）の言葉がきつく感じた【他に同様意見1件】
- ⑤ 中には上から目線でものをいう人がある（少数）
- ⑥ 長年使用させていただいてますが時として言葉遣いが荒い担当者も見受けられた。
- ⑦ 以前本を返すのが遅くなってしまった時コロナに感染していた旨を伝えたところ、症状などプライバシー的な事を普通の声で尋ねられて少々憤感に思いました。

①につきましては、当館の受付窓口が学習コーナーに近接していることもありますので、話す声の大きさにも注意して、受付業務にあたることを徹底してまいります。

②～⑥につきましては、お客様が分かりやすい説明や親切・丁寧な対応を心がけるとともに、研修会やミーティングの機会を利用して、業務マニュアルの徹底を図り、お客様への対応に個人差が生じないように努めてまいります。

⑦につきましては、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は個人のプライバシーには細心の注意を払うことを徹底したうえで、声の大きさに注意しつつ、業務に必要なことだけをお尋ねするよう、心掛けてまいります。

《 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 いつもきれいです。【他に同様意見 5 件】
- ② 良い環境だと思います。
- ③ トイレはいつも清潔ですね
- ④ 見やすいです【ポスター】
- ⑤ 気持ち良く利用しています。【他に同様意見 2 件】
- ⑥ コロナ前より雰囲気明るくなった。
- ⑦ 教室の消毒液など、きちんとできるようにセットしてくださっていて、たすかります。安心して教室での学習ができています。感謝。

【改善を指摘する声】

- 1 テレビのまわりを少し清掃して。
- 2 (チラシなどの配架物が) 余りに多くかえって見づらい【他に同様意見 1 件】
- 3 卓球の人のゴミ放置が多い。【他に同様意見 1 件】
- 4 小会議室の机の位置に印があると良いです。【他に同様意見 1 件】
- 5 子ども向けがない。【ポスター・チラシ】
- 6 窓ワクを修理願います。
- 7 卓球台が悪い。フェンスを増やして欲しい。【他に同様意見 4 件】
- 8 下の玄関の灯が暗いです。
- 9 1Fのトイレもウォッシュレットだといいなと思います。

1 につきましては、1階階段下に設置されているデジタルサイネージ（映像表示装置を設置して情報を発信するシステム）についてのご指摘かと思っております。その周囲も毎日清掃していますが、これまで以上に注意を払い、清潔度を保つよう努めてまいります。

2 につきましては、特に1階の書架には多くのチラシ配架要望があり、当館としてもなるべく多くの地域イベント等の情報を提供するため、配架要望に応じている結果、現状ではチラシを重ねて配架せざるを得ない状況となっております。日々配架場所を整理したり、増設したりするなどにより、お客様がチラシを手にとって見やすくなるよう、努めてまいります。

3 につきましては、来館者にゴミを持ち帰っていただくよう、貼り紙等で働きかけるとともに、スタッフの館内巡回時にゴミを拾うなど、館内美化に努めていますが、今後もより一層快適な環境を整えるよう、取組を徹底してまいります。

4 につきましては、机を移動して活動される団体に配慮して、机の設置位置がわかるよう、目印を設置しました。

5 につきましては、子どもにもわかりやすく興味を引くようなポスターの掲示やチラシの配架に努めてまいります。

6 につきましては、設備の老朽化のため、開閉が出来ない箇所がありますので、修理を行ってまいります。

7 につきましては、予算的な制約もあり、一斉更新は困難です。お客様の安全を確保しながら、老朽化が目立つものから順次更新を進めているところですので、ご理解いただきますようお願いいたします。

8 につきましては、大岡健康プラザとして、全体の検討課題とさせていただきます。

9 につきましては、南スポーツセンターの設備となりますので、ご要望をお伝えします。

《 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 文化事業（コンサート等）に力を入れて下さい。【他に同様意見1件】
- 2 音楽祭等のイベントでウクレレの演奏をとり上げて欲しい。
- 3 多種多岐の事業をお願いしたいです。
- 4 参加したいイベントの申込みがなかなかできないのは残念です
- 5 平日は仕事があるので、土日開催の講座はありがたい。時間設定は余裕がある方が良い。時間に余裕がある年配者が多い平日より、若い人も参加しやすいので世代間まんべんなく参加できる様、バランスを取ってもらえるとうれしいです。
- 6 ・韓国舞踊をみな様にもっと知っていただきたい。・もっと沢山広めて行きたいと思えます。・興味もある方はよろしくお願いします。
- 7 ドラゴンボール
- 8 地域のこと（南区についての情報など）
- 9 はじめてのフラダンス 高齢者の健康のためのフラダンス
- 10 フラワーアレンジ
- 11 ピラティス
- 12 フォークダンス【他に同様意見1件】
- 13 手芸教室等
- 14 初心者向け俳句
- 15 韓国語講座
- 16 季節の飾りもの作り製作教室【他に同様意見1件】
- 17 世界の料理教室【他に同様意見1件】
- 18 古典文学の講座を希望します 源氏物語など
- 19 歴史に関するウォーキング
- 20 ハリーポッター
- 21 動物の鳥に関するイベント
- 22 料理教室
- 23 高齢者も気軽に参加できるような体操教室など
- 24 着付けの講座
- 25 社交ダンス
- 26 アニメ（DB やドラエク等）
- 27 リースをつくる
- 28 勤労感謝の日に親に「ありがとう」を伝えるもの

自主事業では、これまでも[3]や[5]のようなご意見をいただいております、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実施するように努めています。ご希望をいただいた中では、

[1]につきましては、これまでもクラシック演奏や和太鼓等を実施していますが、ご希望に応じて、企画を増やしていくことを検討します。

[2]につきましては、サークルフェスタとは別に音楽関係の発表会の開催を希望する声も根強いことから、検討していきます。

[4]・[5]につきましては、働いている方にも申込・参加いただけるよう、土・日曜日の申込み開始や開催を増やしているところです。引き続き平日と土日祝日の開催のバランスを図りながら、幅広い世代のご要望に応じてまいります。

[6]のまだ知名度の低いジャンルのサークルにつきましては、サークル一覧の配架や館内に会員募集のコーナーを設けるなど、支援しておりますので、ぜひご活用ください。

ご要望いただいた[7]～[28]のうち、[17]は例年のサークルフェスタで取り組んでいます。また、[8]、[10]、[15]、[16]、[18]、[19]、[22]、[27]は今年度を実施していますが、参加申込み状況から人気の高いと思われる事業については次年度も継続する予定です。なお、[25]については、来年度に新規に実施する予定としています。その他の項目についても順次検討してまいります。

皆様からいただいたご意見を参考にしながら、今後もお客様に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・実施してまいります。

《 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 申し込んでも当たらない？
- 2 3F ロビーの利用者の中にマナーの良くない人がいるときがありました。
- 3 3F レクホール前の高校生がにぎやかすぎ。
- 4 前の時間帯使用者が掃除をしていないことがあります。ごみが落ちているときがあります。使用後の清掃をきちんとしてほしいです。【他に同様意見1件】
- 5 中会議室の床がザラザラしている時がある。モップの掃除機がけをしていない時がある。
- 6 自分達が終了時間前、かたづけている時に、次のクラスの人が入って来ることがある。せかされているようで、不快です。
- 7 3F の共通の椅子など団体待合時もう少し柔軟に対応してほしい。(2F 受付に届ける様になっているか) 待合せは短時間なので自由に座れる様にしてほしい。
- 8 卓球台の出し入れは片方だけの前のシステムに戻してほしい。
- 9 ピアノはカベに寄せてほしい。
- 10 音楽室の掃除機のホースが抜けて使いづらい。
- 11 道具の古くなった備品の入替等も予算が取ればお願いしたい。麺棒、敷きマット、麺台等。
- 12 ホワイトボードのペンの補充お願いします。
- 13 雑巾の数を増やして欲しい・・・シンク内の水気を拭くのに枚数が必要なので。
- 14 カラオケテレビの画面が見にくくなりました。出来たら、今後、買い替えの時はもう少し大きいのをお願いします。
- 15 WiFi を2階へ、3階を強くして。
- 16 ちいかわの本を入れてほしいです。
- 17 売店つくって!!!!
- 18 教室使用料をもう少し安くしてほしい。
- 19 クラスの定期申込1回おきで不満。
- 20 駐車場の混雑の解消を考えてほしい。【他に同様意見1件】
- 21 駐車場の駐車の位置(前と後)が徹底されていません。もっと注意喚起して欲しい。出入禁止する等。
- 22 本の貸し出し、興味深いものがあって楽しいです。
- 23 新着図書の一冊貸出制限は、公平で良いと思う。夫婦で借りる方は倍の冊数貸出されていたので、良いと思います。
- 24 区外の人でも利用しやすい。
- 25 2F の工作コーナーいつも楽しみにしていますよ。

1)につきましては、特に申込数が多いレクホールや大会議室の予約が取りにくくなっていますが、システム上一定の申込み回数で必ず1回は当選するような仕組みになっています。希望の曜日や時間帯が集中するのはやむを得ないと思いますので、可能であれば曜日や時間帯をずらしてお申込みいただければ、より当選確率が上がりますので、ご一考ください。

2)と3)につきましては、コロナ禍が収まるにつれて来館者数も増加しており、中にはご指摘の様な方がいらっしゃいますので、スタッフの巡回や館内放送の際に、お声がけするようにいたします。

4)と5)につきましては、団体利用者に対して清掃をきちんとしていただくことを周知徹底してまいります。

6)につきましては、後続の団体利用者には利用時間を厳守いただくこと周知徹底してまいります。

7)につきましては、ロビーの座席数に限りがあることから、受付で申込みをしていただく方式をとっています。予約時間前に到着された方については、一部の部屋の前には長椅子を設置し、ご利用いただいておりますが、長椅子を設置するスペースも限られていることから、予約時間に合わせてご来館いただくことをお願いしているところです。

8)につきましては、平素より卓球台の出し入れにご協力いただき、ありがとうございます。ご要望の件につきましては、団体利用者の利用状況に配慮し、少しでもご負担が軽減されるよう適切な対応を心掛けてまいります。

9)につきましては、レクホールでは卓球・ダンス・音楽・レクレーションといった様々な活動が行われることに配慮し、現在のピアノの位置を定めていますので、ご理解をお願いします。

10)~14)と16)につきましては、ご要望に添える項目は早期に対応を図ってまいります。

15)につきましては、施設の設置者である横浜市にご要望をお伝えしてまいります。

17)につきましては、館内の自動販売機や近隣のコンビニエンスストア等をご利用ください。

18)につきましては、利用料金は、利用者に適正な受益者負担をお願いする観点などから、横浜市の条例に規定されている上限額の範囲内で定めていることをご理解願います。

19)につきましては、南スポーツセンターで実施されている教室に関することと思われまので、ご要望をお伝えします。

20)につきましては、大岡健康プラザの課題として、混雑緩和の対策を検討してまいります。21)につきましては、駐車場を管理している南スポーツセンターにご要望をお伝えします。

22)の図書コーナーや25)のミニイベントにつきましては、引き続き、ご来館されるお客様に楽しんでいただけるよう努めてまいります。

23)につきましては、今年度実施いたしました新刊図書貸出のルール改正に一定の効果があったものと考えています。

24)につきましては、南区以外のお客様にもご利用いただけるよう、引き続きPR等に努めてまいります。