

2020年度 お客様アンケート結果

令和2年10月～11月実施

大岡地区センター

回答者総数：844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。

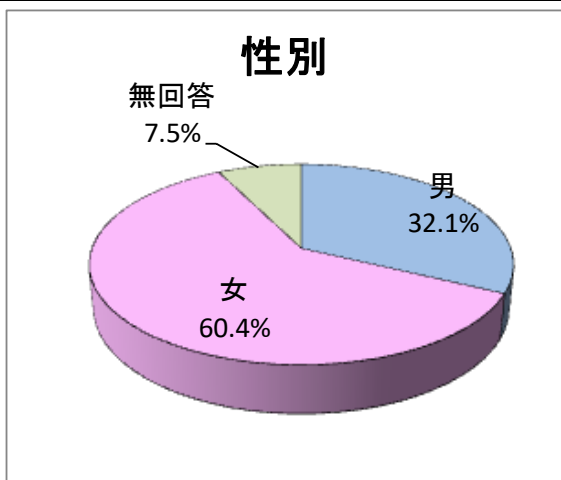
『お客様アンケート』に、多くの方から貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

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。

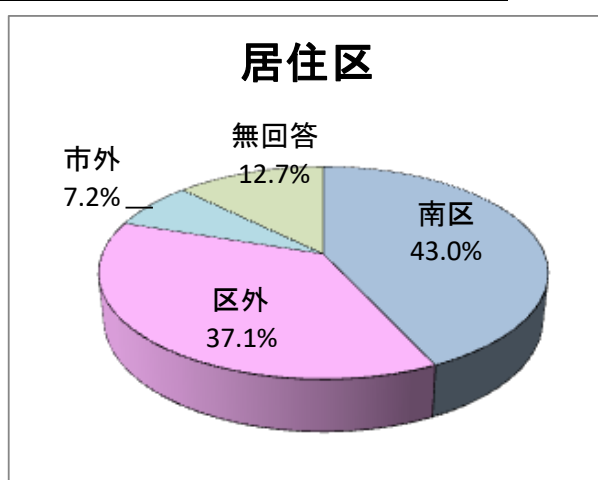


アンケートに先立ちましてお伺いします



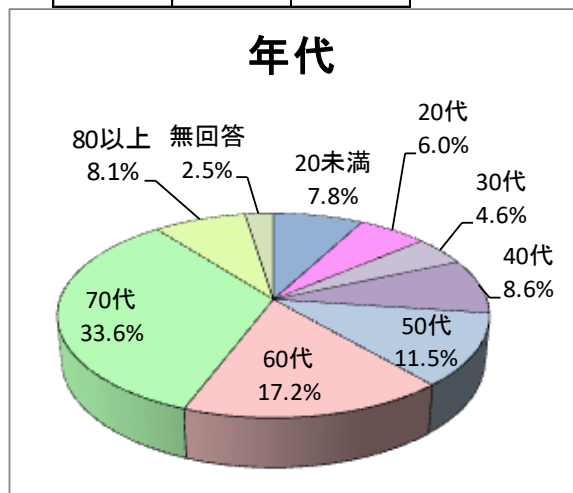
男	女	無回答
271	510	63

単位：人



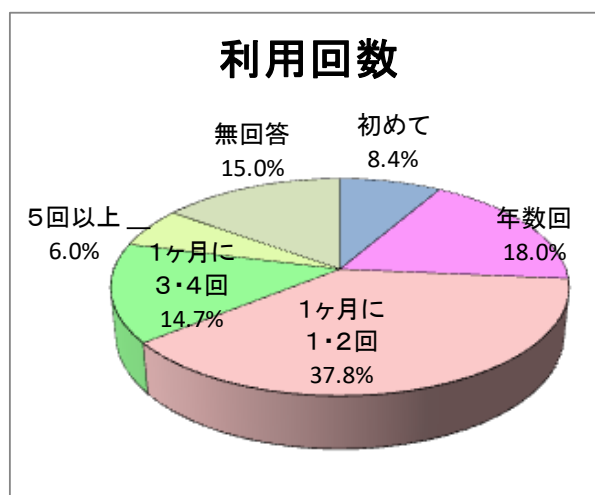
南区	区外	市外	無回答
363	313	61	107

単位：人



20未満	20代	30代	40代	
66	51	39	73	
50代	60代	70代	80以上	無回答
97	145	284	68	21

単位：人

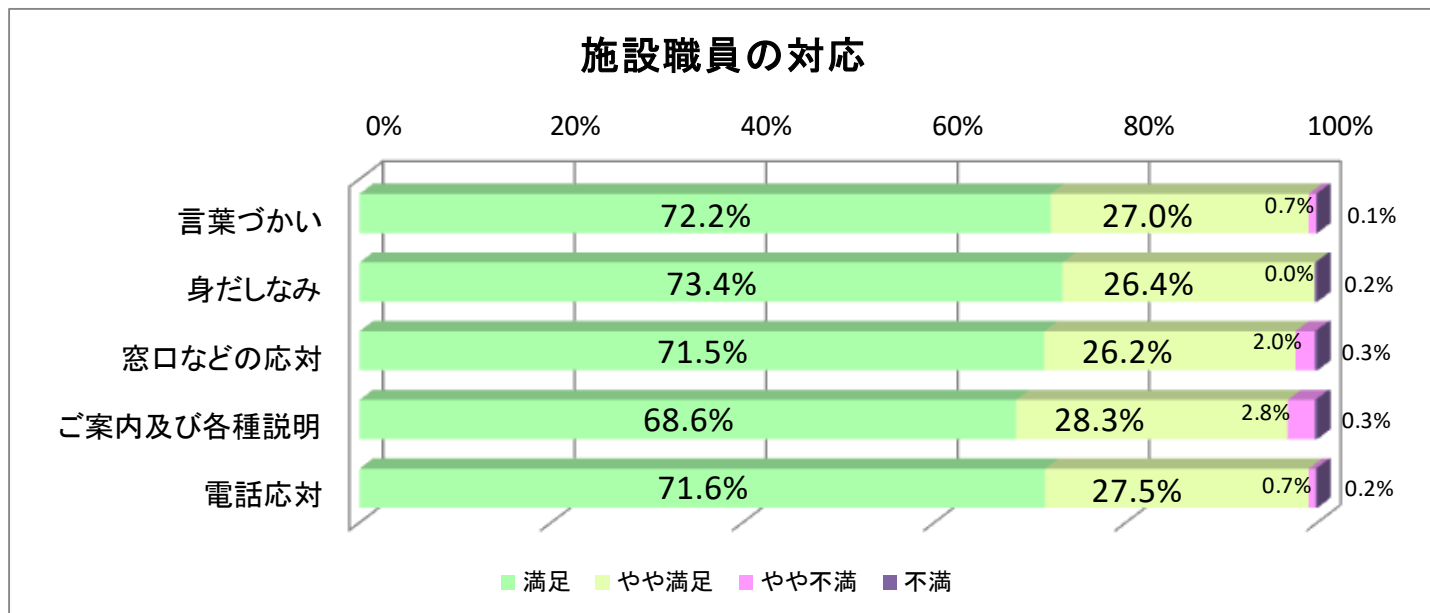


初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回	5回以上	無回答
71	152	319	124	51	127

単位：人

1 施設職員の対応についてお伺いします

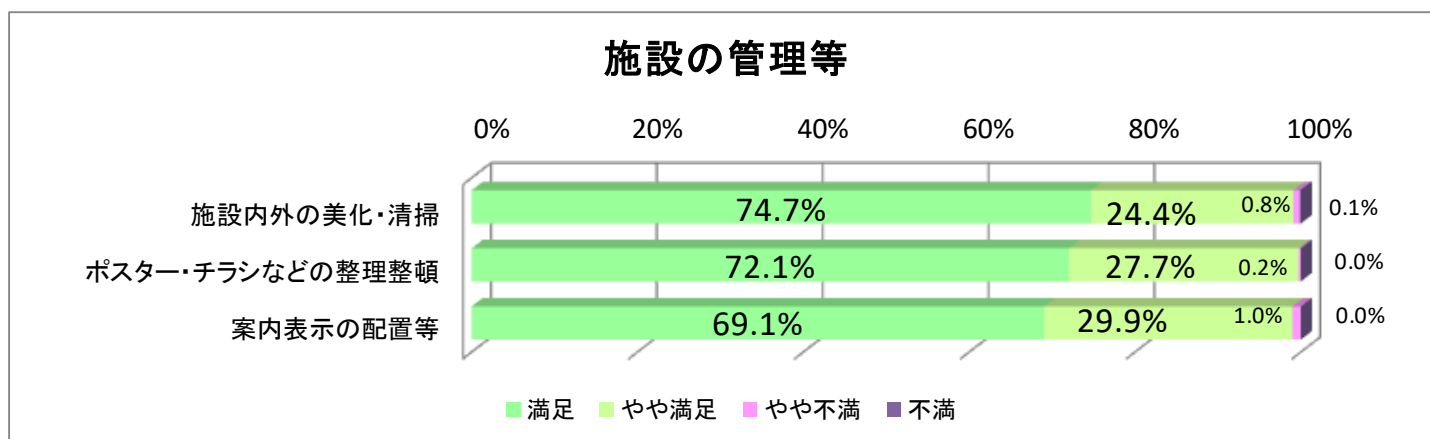
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
言葉づかい	578	216	6	1	43
身だしなみ	587	211	0	2	44
窓口などの対応	567	208	16	2	51
ご案内及び各種説明	532	220	22	2	68
電話対応	502	193	5	1	143



※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	610	199	7	1	27
ポスター・チラシなどの整理整頓	580	223	2	0	39
案内表示の配置等	554	240	8	0	42



※グラフの数値は無回答数は含みません

《 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 丁寧に優しく色々と教えていただきました【他に同様意見9件】。
- ② 職員の方が親切に対応しています【他に同様意見4件】。
- ③ いつもありがとうございます【他に同様意見18件】。
- ④ 身だしなみも言葉づかいもていねいで、すごく楽しいです【他に同様意見1件】。
- ⑤ コロナ対策十分にされていて安心感があります【他に同様意見4件】。
- ⑥ 前よりも感じが良くなっていて安心した【他に同様意見1件】。
- ⑦ 何度もていねいに説明してもらっていやな顔もしなくて良い。
- ⑧ いつも穏やかな姿勢がサッパリと感じがよろしいと思います。
- ⑨ あいさつが気持ちよかった【他に同様意見1件】。
- ⑩ みなさんしっかりしていました。
- ⑪ 色々な地区センターやスポセンを利用させていただいていますが、一番きもちよく対応していただきました【他に同様意見1件】。
- ⑫ マイクやプロジェクターなど急な対応にも迅速にしてもらいありがとうございます。
- ⑬ 説明がわかりやすかった【他に同様意見1件】。
- ⑭ フレンドリーに話を聞いてくれたり話をしてくれて、来たときにとっても聞きやすいと思いました。
- ⑮ 毎月の図書の設定が良いと思います。

【改善を指摘する声】

- 1 スタッフにより、少し違いがあるように感じます【他に同様意見10件】。
- 2 あいさつしても返してくれない人がいた。
- 3 こちらからあいさつすると応えてくれますが、職員の方からというのはあまりないような気がします。
- 4 前に利用したときに、「声がうるさいなあ・・・」と感じたことがあった。若い人材を集めて直していけるようにしてほしい(意見)。
- 5 もう少し手続きが簡略化するとうれしいです
- 6 ふだん服すぎる。
- 7 受付が暗く感じる。
- 8 一人の男性の方の態度がひどい 説明が高圧的。
- 9 ひどく横柄な対応の女性がいる。

1につきましては、多数のご指摘をいただきました。引き続き研修で業務マニュアルの徹底を図り、スタッフ個々に館長から指導し、対応に違いがないようにいたします。お客様の視点に立った均一なサービスの提供を心掛けてまいります。

2、3につきましては、職員から進んでお客様にあいさつすることを徹底してまいります。

4についてはスタッフの声の大きさに注意するとともに、幅広い世代の人材登用を心掛けてまいります。

5につきましては、可能な限り施設の利用手続きの簡素化しておりますので、ご理解の程よろしく願いいたします。

⑥につきましては、日常的に職員の身だしなみをチェックし、お客様に不快に思われないう、努めてまいります。

⑦につきましては、職員が笑顔で明るい雰囲気の中でお客様をお迎えできるよう、努めてまいります。

⑧、⑨につきましてはお客様に不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後も、常にお客様への接遇の研鑽を積み重ね、サービス改善に努めてまいります。

《 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 案内もわかりやすいです【他に同等意見 2 件】。
- ② (ポスター・チラシなどの整理整頓について) 作成が良いと感じます【他に同等意見 1 件】。
- ③ いつ来てもきれいにしてもらって気持ちいいです【他に同等意見 12 件】
- ④ お手洗いがいつも清潔に保たれて気持ちがよいです【他に同等意見 5 件】
- ⑤ いごちがよかった【他に同等意見 1 件】
- ⑥ ウイルス対策もしっかりしていた。
- ⑦ プレイルームなど安心して使用できる。
- ⑧ 新しい CD デッキでうれしかったです。

【改善を指摘する声】

- ① 見にくくなりました【他に同等意見 1 件】。
- ② たまに、トイレとかきたなくなったりしたので、ちょっとそこが気になりました。
- ③ 和室ゴミあり
- ④ 時々、前の利用者さんのおそうじ不十分ですが・・・
- ⑤ 学習コーナーの消しゴムカスを捨てる箱を作って欲しい。終わったら拭いてもらいたい【他に同等意見 1 件】。
- ⑥ 会議室の場所が書いてある案内図が分かりづらい【他に同等意見 1 件】
- ⑦ マイクの使用方法など説明書などがあればうれしかった。
- ⑧ 夜の照明が暗い
- ⑨ 古くなったポスター・チラシの定期的チェック
- ⑩ 1Fにも案内表示があれば便利ですね！

①につきましては、ポスターなど掲示物を見やすく掲示するよう、工夫してまいります。

②につきましては、日常美化担当が心をこめて清掃しておりますが、行き届かないこともあると思います。お気づきのことがございましたら恐れ入りますが、受付にお知らせいただければ幸いです。これからもより一層きれいな環境を維持するよう、努めてまいります。

③、④につきましては、特に部屋利用の入れ替え時の点検について、気持ち良くご利用いただけるよう、取り組んでまいります。

⑤につきましては、お客様がご利用に際して発生した消しゴムのカスを捨てていただけるよう、学習コーナーの各座席に小さな箱を設置しました。また、お客様のご利用が終了際には、座席の点検及び清掃を徹底してまいります。

⑥につきましては、分かりやすい案内図に貼り替えました。

7)につきましては、初めてご利用になられるお客様などふだん来館されない方にも分かりやすく説明しますので、取扱いがご不明な場合は、受付スタッフにお声がけください。

8)につきましては、館内の照明をLEDタイプの照明へ切り替えることを計画し、照度を確保してまいります。

9)につきましては、常に最新のポスターやチラシが掲示されているよう、職員による館内のラック等のチェックを徹底します。

10)につきましては、2F受付に上がる前に1F来館されたお客様に包括的な案内ができるよう、新たにホワイトボードを設置しました。

《 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 土曜日に開催してもらえるとうれしい（平日は働いているため）【他に同様意見1件】

2 コロナが落ち着いたら、ぜひ発表会を企画して下さい【他に同様意見4件】。

3 健康に関してのものなどです。

4 ウクレレ教室をまた取り上げてほしい

5 運動系

6 食事作り（かんたん）【他に同様意見2件】

7 包丁とぎ

8 網戸修理

9 はんにやしんきょうの講座

10 うたうこと

11 クリスマスオーナメント作り

12 手芸（小さな物を短時間で）

13 映画の会

14 写経【他に同様意見1件】

15 老人向けリハビリ体操

16 南センターは教室利用料金がなしなのにこちらはむりょうにならないのですか？

17 三味線に興味があります。

18 音楽【他に同様意見1件】

19 フラの教室（高齢者用の）を作ってください！

20 新型コロナの感染から見えてくる実態【他に同様意見1件】。

21 手話教室

22 ハイブリート開催イベントかんげいです

23 卓球【他に同様意見1件】

24 木工

25 水彩画入門。基本

26 運動面が多いですが文化面も多く取り入れてほしい

27 ものまね講座

28 英会話などがあつたらと思います

29 ダンス【他に同様意見1件】

30 発達障害、不登校

31 将棋講座

32 障子のはりかえ

- 33 やさしい体操教室
- 34 高齢者向けの講座。
- 35 二胡講座【他に同様意見 3 件】
- 36 浴衣着付教室
- 37 救急救命措置の訓練。AED の使い方など事故や災害時、役に立てるようなキズの手当ての方法。止血の方法などの訓練
- 38 朗読
- 39 自然に関すること。ガーデニングとか
- 40 マージャン

自主事業では、幅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、企画しております。ご希望をいただいた中では、

1) につきましては、働いている方にも参加いただけるよう、土・日曜日の開催を増やしてまいります。

2) につきましては、新型コロナウイルスの感染状況をみながら、これまでと同様、年 1 回、サークルフェスタを開催し、サークルの皆様にも活動発表の場を提供してまいります。

3)～15) につきましては、来年度に実施する予定としており、その他の項目についても順次検討してまいります。

16) につきましては、南センターで実施されている教室は、併設されている老人福祉センターの南寿荘の事業として実施されており、地区センターとして運営されている当館とは運営目的が異なりますので、利用料も有料となっています。

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・開催してまいります。

《 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。 》

なお、《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。

- 1 夜間利用している室が少ないのに、施設全体を開けているのは無駄なような気もしますが……。
- 2 毎月 1 日の新刊本を開館時間前に貸出をしているので、きちんと時間を守って欲しい【他に同様意見 2 件】。
- 3 早く組んでおどれるようにして下さい【他に同様意見 3 件】。
- 4 アルコールではなくマイペットだったのが気になりました。モップがけの前にモップの柄に使用しています【他に同様意見 1 件】。
- 5 各講座を一覧表にして、何をやっているのか分かるようにして欲しい。
- 6 団体でなく個人で部屋を使用できるとよい
- 7 以前ある団体のことについて職員の方が大声でおしゃべりされていて図書利用している時に気になりました。個人情報のこともありますしご注意ください
- 8 3 h で 990 円 → 2 h で 600 円位になったらもっと便利だと思います。
- 9 中村地区センターも使用していますが、規則が各バラバラなので統一してほしいです。たとえば、スリッパの使用がバラバラです。

- 10 申込登録数がかさなると、1ヶ月の中で均等にわりふってほしい。サークル名が1ヶ月のうちに二つ重なるということではなく。
- 11 料理教室で、”友達と班が一緒じゃないと嫌”とゴネた人がいた。班分けは公平を保つ為、センター側で決めた方が良い。許してしまうとゴネ得になるので、引き続きセンターで班分けを希望します。
- 12 エアコン調整を部屋毎にできると良い。月に3回位までサークル利用できると助かります。会議室の窓の開閉がやりにくい。
- 13 筆ペンが出なくなっていて困りました 替のも出が悪かったです
- 14 感染症対応の利用者のやるべき事をわかりやすくしていただけるとより安心です
- 15 吉川英治の宮本武蔵（一）～（八）のうち（一）と（二）が紛失しているようです。できれば、補充しておいて下さい。
- 16 道路に至るまでの照明を多くして下さい。
- 17 夜間の外燈が少ない
- 18 冷暖房がうまく調整できると良いのとエレベーターがおそすぎる
- 19 水道の蛇口の交換を至急。今のは下げると水が出るが、防災上下げた時には水が止まる様にしないと駄目
- 20 駐車出来ない時が時々あります。身障者用2台必要ですか？スリッパの貸出しそろそろお願いしたい
- 21 年令の高い方の利用者が多い為にエレベーターの利用がもう少し活用しやすいと有難いです。
- 22 卓球台数を増やしてほしい
- 23 卓球で使わせて頂いております。とても使いやすいコートではありますが台がずい分すり切れたりしております。新しいのを出して頂けると助かります。宜しく願いいたします
- 24 中会議室のオーディオの修理をすみやかにお願いしたい。
- 25 ロビーをもっと明るく。
- 26 そば打ち用板はサイズを水廻りが使用できる幅にカットして下さい。
- 27 駐車場に出るあたりが暗く足もとが見えにくいのでもう少し明るくしていただきたいです。
- 28 用具がよごれている時があります！
- 29 マイクの調子が毎年悪いです。
- 30 昨年より会場が取りにくく不満

運営に関するご意見では、1については、夜間は他の時間帯と比較して、利用者数は少ないですが、お仕事の関係等で日中来館できない方のため、開館しています。2については、開館後の受付開始を徹底してまいります。3は、社交ダンスのことかと思われませんが、現状では関係競技団体のガイドラインに基づきご利用いただいておりますので、ご理解願います。4は、当館ではモノの除菌のため「かんたんマイペット」を使用していますが、新型コロナウイルスを効果的に除去できると言われている界面活性剤を含む洗剤として国が明示したリストに掲載されていることから、採用しています。5は、現行は自主事業の実施スケジュールが講師との日程調整により当初計画が変更されることが多いことから、スケジュールの確定の都度ご案内しておりますが、ご要望にお応えして、年度当初時点の年間予定をご案内し変更の都度修正してまいります。6は、地区センターの設置目的のひとつが、団体のサークル活動により、地域住民の交流を支援するとされていることから、なるべく多くの方にご利用いただくため、部屋のご利用は団体を単位とさせていただきます。

7は、すべての職員は、団体の情報についても公になっていないことは守秘しなければなりません。個人情報、プライバシー等業務上知り得た情報を守秘するべく研修を行い徹底してまいります。8は、音楽室のことかと思われませんが、日祝日は2時間単位のご利用で料金は660円になります。平日は3時間単位の利用ですので、2時間にすることについては、お客様にアンケートを実施しましたので、その結果を見ながら検討してまいります。9は、施設ごとの違いが生じることはありますのでご理解をお願いします。10は、エントリーは各団体の希望で行っており、同じ時間帯に重複した場合はコンピュータが厳正なる抽選を行い、利用するお客様を決定しております。11は、自主事業の運営の中で適切に対応します。12の月3回位までの利用については、予約は月2回までですが、月1回目の利用が終了した時点で月3回目の利用が可能になることや利用予定日6日前以内は利用回数に関係なく利用できることにより、実質月3回以上の利用が可能となっています。13は、貸出物品の管理を徹底します。14は、現在受付でお客様にお願いしている内容を分かりやすくチラシや掲示などでご案内いたします。15は、図書について破損等で陳列できなくなった場合には、適宜補充してまいりますので、ご指摘の書籍についても速やかに対応いたします。

設備・施設面に関するご意見では、16、17の夜間の街灯の整備、12、18のエアコンの調整、会議室の窓、19の水道の蛇口については、設備の管理を担当する横浜市にご希望を要望してまいります。20の駐車場については、南スポーツセンターが管理していますので、ご要望をお伝えします。スリッパの貸出しについては、コロナ禍の終息を見ながら貸出しの再開を検討します。18、21のエレベーターについては、更新工事が2月末に完了しましたので、利用しやすくなったと考えます。22、23の卓球台については、台数の増加はスペースの関係で困難ですが、老朽化した台は、順次更新してまいります。24は修理が遅れましたが、昨年12月に修理を完了しました。25は、LED化により照度を改善してまいります。26は、調査の上対応してまいります。27の建物入口の照明は、今後大岡健康プラザ3館で照度改善を検討いたします。28、29は、日常の点検を励行してまいります。

予約に関するご意見では、30は令和2年2月分からインターネット予約を開始しました。コンピュータが厳正なる抽選を行い、利用するお客様を決定するシステムです。