

# 2024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: 359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。

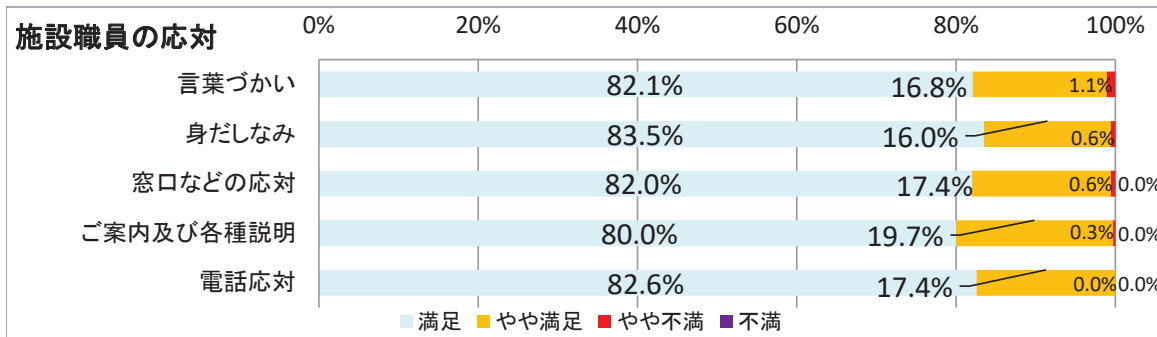
『お客様アンケート』に、多くの方から貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。  
 いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。  
 より多くの方に親しまれ、利用しやすい施設となりますよう、スタッフ一同、一層努力してまいりますので今後とも大岡地区センターをご利用ください。



### 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	289	59	4	0	7
身だしなみ	293	56	2	0	8
窓口などの対応	287	61	2	0	9
ご案内及び各種説明	276	68	1	0	14
電話対応	256	54	0	0	49

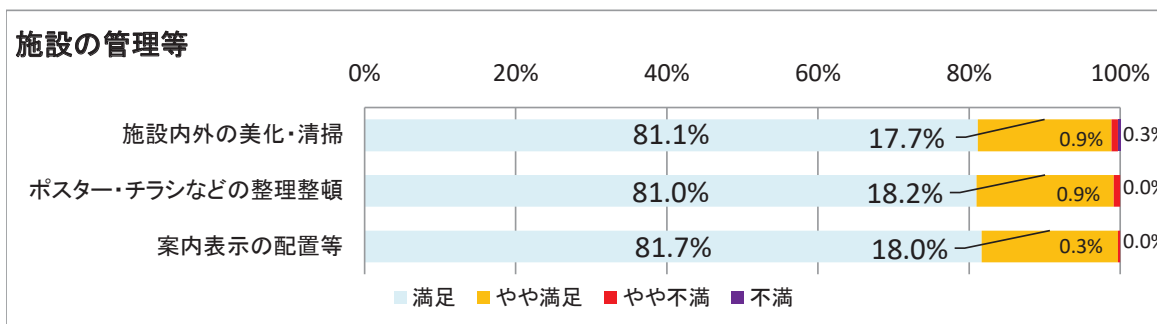
無回答の主な理由は該当する場面がなかったなど



※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	284	62	3	1	9
ポスター・チラシなどの整理整頓	281	63	3	0	12
案内表示の配置等	281	62	1	0	15



※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
179	103	17	60
49.9%	28.7%	4.7%	16.7%

#### 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
4	46	163	52	25	69
1.1%	12.8%	45.4%	14.5%	7.0%	19.2%

#### 年代

20未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80以上	無回答
26	15	13	33	40	52	118	53	9
7.24%	4.18%	3.62%	9.19%	11.14%	14.48%	32.87%	14.76%	2.51%

単位:人

## +令和6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 いつも好感度の印象があります。
- ② いつもありがとうございます。【他に同様意見 14 件】
- ③ やさしい。【他に同様意見 3 件】
- ④ 親切。【他に同様意見 6 件】
- ⑤ いつも気持ちよく対応して下さいます。【他に同様意見 7 件】
- ⑥ ていねい。【他に同様意見 7 件】
- ⑦ いつも良い対応です。【他に同様意見 3 件】
- ⑧ 私達卓球が好きだからよろしくお願い致します
- ⑨ 分かりやすく施設案内をして下さった。
- ⑩ 近々は良くしてもらっています。
- ⑪ 言葉づかいが良いから
- ⑫ 電話対応はすごく良い！

### 【改善を指摘する声】

- ① 内ばきでトイレに行く人がいたが、強く注意された もう少しソフトに言ってほしい (年寄りなので) 【他に同様意見 1 件】
- ② 5分前の開場、あわてていらした。
- ③ 人によって言う内容が変わるので統一していただけるとうれしいです

①につきましては、安全等の観点からお客様に対して注意することがありますが、その際お客様に過度に強く注意することのないよう、言い方を含め接し方には職員一同十分注意することを心掛けてまいります。

②につきましては、時間に余裕を持って臨めるよう開館前の準備を徹底してまいります。

③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 快適。【他に同様意見 1 件】
- ② 良いです。【他に同様意見 1 件】
- ③ 清潔。【他に同様意見 3 件】
- ④ フロント前のコーナーなど、見やすくきれいです。
- ⑤ すみずみまでそうじが行き届いています。【他に同様意見 5 件】
- ⑥ ポスターがきれいに貼ってある【他に同様意見 3 件】
- ⑦ 行事案内のポスターがみやすいしわかりやすい。
- ⑧ きちんと整理されて並べられています。【他に同様意見 2 件】
- ⑨ いつも利用させていただきありがとうございます！【他に同様見 7 件】
- ⑩ 床もとても使いやすく、とても助かっています。

【改善を指摘する声】

- ① たまにゴミが落ちている時がありました。（使用する前から）
- ② 建物が古いのでしかたがありませんが・・・
- ③ 機器メンテ等修理が進展しない【他に同様意見 1 件】
- ④ マットを利用させてもらっていますが、中表にして片付けをし出しにくいし、斜めに傾いているので、片づけしづらいです。

①につきましては、館内の清掃は毎日注意を払って行っていますが、これまで以上に注意を払い、清潔度を保つよう努めるとともに、部屋の入れ替えの点検時にもより一層清掃及び点検を徹底してまいります。

②につきましては、お客様の安全を確保しながら、建物や設備の老朽化が目立つものから横浜市と協議しながら、順次更新工事や修理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。

③につきましても、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保守点検や修繕を進めております。また、建物備え付けの設備の中には修理不能のものもありますので、館内掲示でお知らせするよう努めてまいります。

④につきましては、マットの汚れを防ぐため、表面同士を合わせて収納いただくよう、収納ボックスへの掲示にてご案内しております。また、ボックスからの出しやすさを確保するため、少し余裕を持って収納している関係で、マットが一方に寄りかかっています。お客様にはご不便をおかけしますが、ご理解ご協力いただきますようお願いいたします。

《 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 たくさんのイベントや講座があるのですが中々参加できず残念です。
- 2 映画とてもいいので（洋、和）取り上げてほしいです【他に同様意見1件】
- 3 地区センターで活動しているサークルさんを集って発表会など行ってほしいです。【他に同様意見1件】
- 4 体操で参加しています。次回は書物の方を利用させてもらいます
- 5 「ありがたいの一言」
- 6 人が転んだ場合の立たせ方等町中での補助の仕方を学びたい。
- 7 音楽祭あったらたのしい。【他に同様意見3件】
- 8 歴史関係の講座を希望します。
- 9 地域のイベントなどをやってもらえたらうれしいです！
- 10 ダンスイベントやっていただきたいです。【他に同様意見2件】
- 11 自主事業の写経があるといいのになあ。
- 12 誰もがでれるようなイベントを作ってほしい。【他に同様意見1件】
- 13 単発の講座など【他に同様意見1件】
- 14 ハロウィン
- 15 料理教室
- 16 フラワーアレンジメント
- 17 ポーセリアン（時計・写真立て・ハブラシ立て）
- 18 平田ちえみ先生の大人向けダンス 松田恵里先生のボクササイズ
- 19 時短メイク
- 20 片付け講座
- 21 落語
- 22 初めてのフラダンス
- 23 子どもだけで参加できるイベント 運動・工作など
- 24 健康についてのテーマ【他に同様意見1件】
- 25 ヨガ(男性用も含む)【他に同様意見2件】
- 26 ストレッチなど
- 27 初心者むけピラティス
- 28 ハンドメイド
- 29 親子でできる体操
- 30 ハーブティー、紅茶に関して
- 31 マッサージ講座
- 32 かんたん英会話
- 33 地域交流ポッチャ大会
- 34 きせつのイベント！！【他に同様意見1件】
- 35 口笛講座
- 36 かな書（万葉集）
- 37 SDG s に関すること
- 38 女性のための生活、年金などに関する意見交換会
- 39 スポーツについて
- 40 鬼ごっこ
- 41 理科の実験

自主事業では、これまでも①のようなご意見をいただいております、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。ご希望をいただいた中では、

②につきましては、限られた予算の中での実施とはなりますが、引き続き皆様のご希望に添えるよう努めてまいります。

③と⑩につきましては、年1回サークルフェスタを開催しており、ダンスのサークルも多く参加いただいておりますので、ぜひお申込みいただければと思います。

⑦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、開催を検討します。

⑨につきましては、大岡健康プラザ協働事業として、「足の健康フェスタ」を実施しておりますが、その他地域団体等との協働事業の充実に努めてまいります。

⑫につきましては、どなたでも、ご参加頂けるよう多彩な自主事業の企画と実施に努めてまいります。

ご要望いただいた⑥、⑧、⑪、⑬～④①のうち、⑭、⑮、⑯、⑳、㉑、㉒、㉓、㉔、㉕、㉖、㉗、㉘、㉙、㉚、㉛、㉜、㉝、㉞、㉟、㊱、㊲、㊳、㊴、㊵、㊶、㊷、㊸、㊹、㊺、㊻、㊼、㊽、㊾、㊿については、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。また、㉠、㉡、㉢については、過年度に実施していますが、その他の項目も含めて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 休むところをもっとほしい
- 2 ダンスをする時レクホールの床がすごく滑り、こわい。床に水スプレーがほしい。【他に同様意見 2 件】
- 3 卓球の後の清掃がない 床がすべる。床に砂がある。
- 4 夏季の冷房がもう少し強くなるか、各部屋が快適温度にできると嬉しいですが。【他に同様意見 1 件】
- 5 現状の維持管理に努めて下さい。
- 6 音楽室のモニターが古くて見づらいので、新しくしてもらいたい【他に同様意見 1 件】
- 7 ピアノをかべによせて欲しい
- 8 毎回卓球台の台入れがとても大変（台重くさくげん欲しい）
- 9 部屋の申込みの件ですが、キャンセルが決まったら、出来るだけ早く「取消」をして頂くよう注意喚起をお願い致します。【他に同様意見 2 件】
- 10 場所取りが厳しく苦勞しています。
- 11 音楽室以外の大部屋にピアノを設置していただきたい。（定員）20 名では狭い。
- 12 できれば、プレイルームのおもちゃを増やしてほしいです。
- 13 棒の劣化のため、そばがくっついてくる。交換（新品）希望。 ※麺板が薄くてそり返ってうちづらいので交換して欲しい【他に同様意見 2 件】
- 14 エアコンを入れたが涼しい風しか出てこなかったの、少し寒かったです
- 15 和室からみえるススキの所は、出られるんですか？（小学 3 年・男）
- 16 洗面所の水道蛇口、災害時に問題あり
- 17 さいふがぬすまれたりした事があったので気をつけてほしいです。【他に同様意見 1 件】
- 18 月 2 回の練習を増やしたい。（予約の時点で！）
- 19 すごしやすい
- 20 全体的に良いふんいきです
- 21 館内放送の音楽、懐しいものもあって楽しみです。
- 22 図書室が指定席なので、使いやすい。時々人気のある作者の本が、購入されている事がうれしい。
- 23 駅から近くで来れる【他に同様意見 1 件】
- 24 時間がきっちり守られている
- 25 安全に出来るようにしてくれる【他に同様意見 1 件】



1)につきましては、3F ロビーをご利用いただいておりますが、特に午後になりますと、放課後の小学生や中学生を中心に多くの来館があり、座席が満席になることもあります。そこで、学習される学生さんに対しては空室の会議室をご案内し、限られたスペースでなるべく多くの方が座れるよう努めておりますので、ご理解をお願いします。

2)と3)につきましては、レクホールの床が運動向けの仕様になっていないことから、利用される団体様には、その旨ご理解いただき足元に注意しながらご利用いただいているところです。ご要望のありました水スプレーについては、物品用消毒液を利用いただく他、部屋備え付けのモップにより、床の埃・砂などを清掃いただく等効果的な対応策を実施してまいります。

3)の卓球での利用後の清掃につきまして、団体・個人利用時に備え付けのモップにより、適宜清掃いただくなど、利用者への協力依頼も含め、随時実施してまいります。

4)につきましては、次年度夏季以降に予定されている空調機冷却塔の更新により改善される見通しですが、設備更新前においても既存設備が出来る限り冷房効果が働くよう対策を行ってまいります。

5)につきましては、お客様の安全を確保しながら、老朽化している設備を更新までの間、日常の点検・補修を行ってまいります。

6)につきましては、調査した結果、液晶モニターが老朽化しているため、従来より大きいタイプのものに更新しました。

7)につきましては、レクホールでは卓球・ダンス・音楽・レクリエーションといった様々な活動が行われることを考慮し、現在のピアノの位置を定めておりますので、ご理解をお願いします。

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引き続き適切な対応を心掛けてまいります。

9)と10)につきましては、ホームページや館内掲示により注意喚起してまいります。

11)につきましては、レクホールに1台設置されていますが、音楽室と異なり防音装置が整備されていませんので、音量に配慮しながらご利用いただくようお願いしております。

12)につきましては、令和6年10月にプレイルームをリニューアルした際に、おもちゃを購入しておりますので、ご利用ください。

13)につきましては、ご不便をおかけして申し訳ありません。出来るだけ早く更新します。

14)につきましては、今年は11月19日から暖房運転に切り替えましたのでご利用ください。

15)につきましては、和室の庭へは立ち入ることが出来ませんので、ご理解願います。

16)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、館内の防犯には職員が随時巡回していますが、お客様にも身の回りについてご注意くださいよう掲示にて周知しておりますので、ご理解ご協力願います。

18)につきましては、現状でも大部屋を中心に部屋の予約に苦勞されているとのご指摘ご協力をいただいておりますが、より多くの団体にご利用いただけるよう月2回の予約ルールにご理解ご協力いただきますとともに、利用終了後の追加予約や利用日1週間前の予約制限の解除ルールをご活用願います。

19)に~25)につきましては、様々なコメントをいただきまして、ありがとうございます。今後も皆さまのご期待に添えるようサービスの向上に努めてまいります。