

# 2021年度 お客様アンケート結果

令和3年11月実施

## 浦舟コミュニティハウス

回答者総数：202人

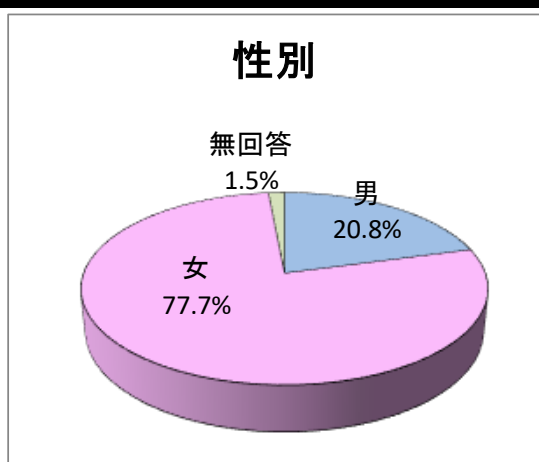
日頃から当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

『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浦舟コミュニティハウスをご利用ください。

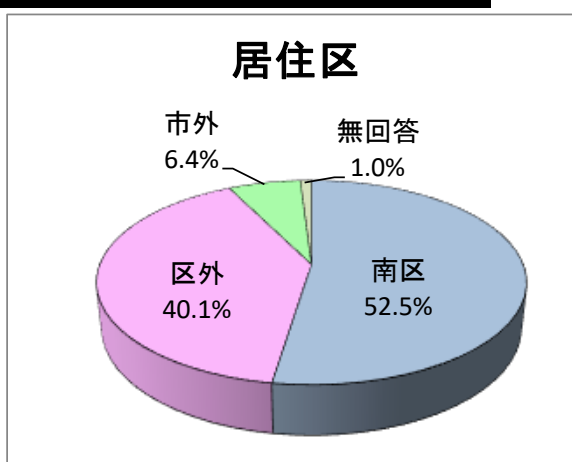


### アンケートに先立ちましてお伺いします



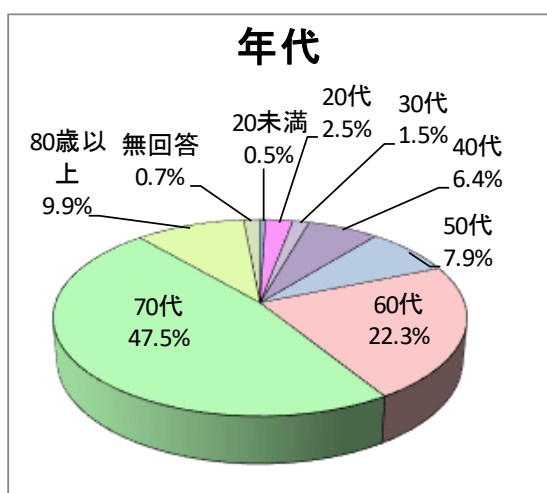
男	女	無回答
42	157	3

単位：人



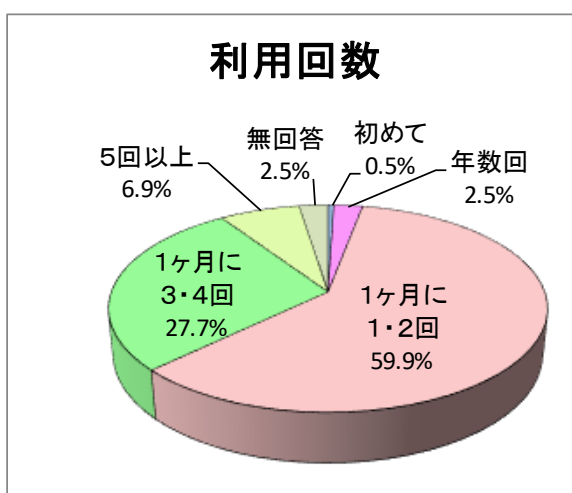
南区	区外	市外	無回答
106	81	13	2

単位：人



20未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80以上	無回答
1	5	3	13	16	45	96	20	3

単位：人



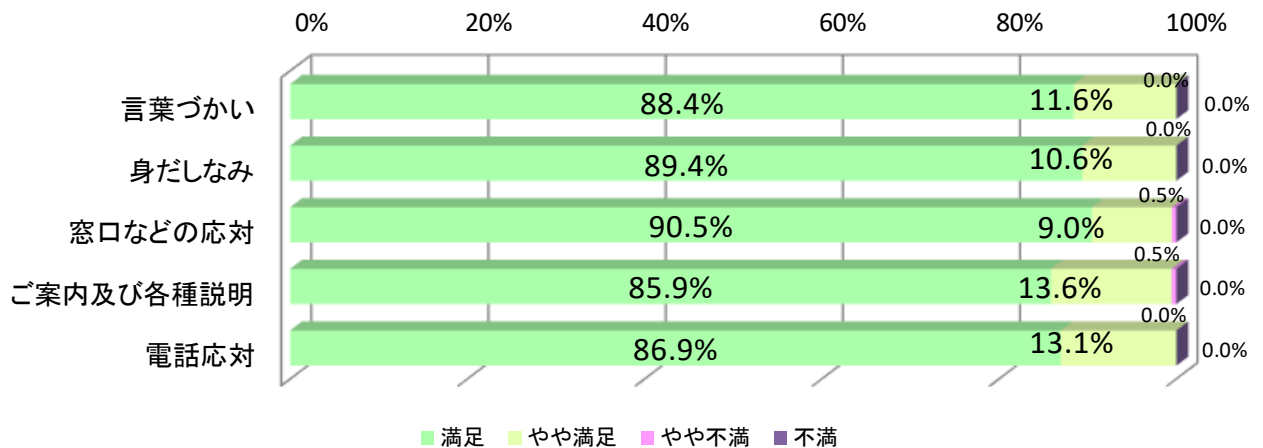
初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回	5回以上	無回答
1	5	121	56	14	5

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	0	0	3
身だしなみ	177	21	0	0	4
窓口などの対応	180	18	1	0	3
ご案内及び各種説明	164	26	1	0	11
電話対応	153	23	0	0	26

### 施設職員の対応

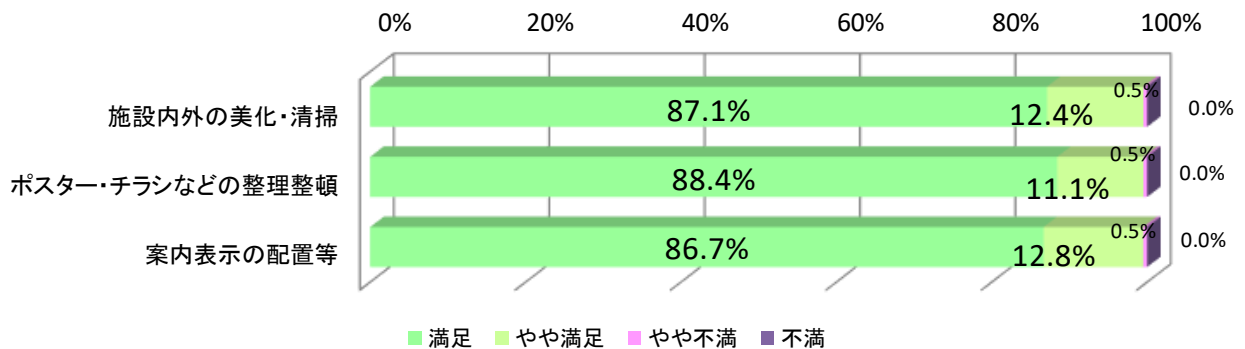


※グラフの数値は無回答数は含みません

## 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	176	25	1	0	0
ポスター・チラシなどの整理整頓	176	22	1	0	3
案内表示の配置等	169	25	1	0	7

### 施設の管理等



※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

浦舟コミュニティハウス

≪ 1. 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いつも親切に対応して頂いています。
- ②いつも気持ち良い対応で感謝しています。
- ③とても良い。
- ④いつもあいさつして下さりありがとうございます。
- ⑤電話対応 OK です。
- ⑥いつも親切に対応して頂いています。
- ⑦いつも丁寧な対応ありがとうございます。
- ⑧いつも大変お世話になってます。ありがとうございます。
- ⑨全てに満足しています。色々苦労もあるとは思いますが続けて頂けたらありがたいと思います。

### 【改善を指摘する声】

- 1 職員の方とお会いする機会がありません。
- 2 接してないのでコメントしようがありません。
- 3 大きく利用時間の10分前からと書いていてください。毎回注意されるスタッフがおりまして。

①～⑨丁寧、親切で良い、満足というご意見を多数いただきました。ありがとうございます。  
これを励みとして、これからも「おもてなしの心」で対応してまいります。

1・2共に職員の挨拶が少ないととらえて回答します。  
言葉を交わす機会がなかったとのご意見です。ご来館頂いた際のご挨拶が一番大切なおもてなしであると考えています。しっかりご案内いたします。

3につきましては、終了時は終了時間の10分程前に片付け出し、清掃のご協力を頂くご案内を部屋内、廊下にも掲示してございます。入れ替え時間が迫っている場合は、スタッフからご協力の声掛けをさせて頂くこともございます。

なお、受付をせず利用時間前に入室されている団体があった場合には、利用時間等の説明をさせて頂いています。

いずれも場合も、お客様が気持ちよくご利用頂けるようこれからも丁寧にご案内させていただきます。

≪ 2. 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非常に対応が良くて感謝しております。
- ②清潔で気持ちよく利用させて頂いています
- ④いつも整然としていて気持ち良いです。
- ⑤よく清掃されている。

【改善を指摘する声】

- 1 床が汚い
- 2 清掃が神経質にやりすぎでは？

①～⑤設備や室内外の美化・清掃について、「清潔で気持ちよく利用させて頂いています」というお褒めの声を頂きましたが1「床が汚い。」という改善を指摘する声もございました。  
ご利用団体様には日々、次にお使いいただくお客様の為、室内の清掃、消毒の協力を頂いておりますが、入退室時の点検、確認を更に徹底し私どもでも清潔にするなど、快適にご利用頂けるよう努めてまいります。  
また、2「清掃が神経質にやりすぎでは？」というご意見につきましては、コロナウイルス感染拡大防止のため館内の消毒を積極的に行わせて頂きました。

≪ 3. 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 やはり唄うことが一番楽しいのでうたごえ喫茶をやってほしい(同様7件)
- 2 スマホの講習会、使い方の教室(同様1件)
- 3 コンサート、落語(同様1件)
- 4 年1回程度の文化祭(同様1件)
- 5 アロマ・アンチエイジングやリラックス効果について(同様1件)
- 6 健康体操(同様1件)
- 7 親子フラ・キッズフラ マダムチア
- 8 古典講座
- 9 韓国語を学びたい。ネイティブの人との会話等できる場があればぜひ参加したい
- 10 片付け・清掃の講座
- 11 レッスン参加者の募集

⑤・⑥は次年度、「アロマセラピー」・「椅子ヨガ体操」として実施を考えています。

①・⑤・⑥は活動している団体が仲間を募集していますので、ご希望がございましたら受付にご相談ください。

⑪につきましては、サークル活動としての掲示板に掲示をお願いします。掲示をご希望の際は、受付にお申し出ください。

その他皆様から頂きました様々なご意見は、今後の自主事業の企画に活かしていくよう努めてまいります。

≪ 4. 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。

#### 【お褒めの声】

①いつも清潔にして頂いてありがとうございます。私も随分長い間お世話になっています。本もお借りして「私のなくてはならない癒しの時間です。」これからもどうぞよろしくお願いします。

②お世話になって利用させて頂いております。職員の方も常に挨拶くださり伺って良かったと思います。伺うたび感心しております。ありがとうございます。

③いつもありがとうございます。こまめに清掃して頂いているので、安心して利用出来ます。

④いつも清潔ですしご丁寧に対応して下さり感謝しております。いつもありがとうございます。  
(同様 1 件)

⑤言葉をかけて頂き励まされます。

⑥いつもありがとうございます。皆さん喜んで使わせて頂いております。(同様 1 件)

⑦いつも親切なご対応ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。(同様 2 件)

⑧いつも気持ちよくご対応くださり活動の場を提供頂き助かっております。(同様 2 件)

⑨ざっくばらんなお話もさせてもらい親しみのある施設です。

⑩コロナ対策の窓あけ寒い時があります。対策などとても気遣っていらっしゃるのを感じ取れ安心して利用出来ます。ありがとうございます。(同様 1 件)

⑪親切丁寧で感謝です。(同様 10 件)

⑫電話予約の時は、はっきり親切な対応で助かっています。

#### 【改善点のご指摘やご要望】

①駐車場を夜は出来れば使わせてほしい。(同様 1 件)

②床掃除のときモップがあるとやりやすいです。

③これからも予約は電話でしてほしい。(長期間)

②・⑤お客様から「挨拶・言葉をかけてくださる」、「親切丁寧・気持ちよく対応してくれる」などの励ましや感謝のお言葉を頂きました。笑顔で更なるサービス向上に努めてまいりますのでよろしくお願い致します。

①・③・④清掃・消毒により清潔で安心して利用できるのご意見を頂きました。

⑩コロナ対策の窓開けで寒い時があった。対策などとても気遣っていらっしゃるのを感じ取れ安心して利用出来ます。とのご意見も頂きました。

換気は重要な感染防止対策であり寒い時期も皆様にご協力を頂きました。これからも安全で清潔にご利用いただけるよう徹底してまいります。

⑫ありがとうございます、これからも分かり易い丁寧に対応をしてまいります。

①浦舟コミュニティハウスとしての駐車場はございません。お客様には近隣の有料駐車場のご利用をお願いいたします。

②利用受付の際、モップの代替品としてフローリングワイパーをお貸ししております。利用終了後は当該ワイパーで床の掃除をお願いします。また、各室に掃除機を備えてございますので併せて使用いただきたくお願いします。

③コロナウイルス感染防止のため毎月の抽選会に替え、電話によるエントリー申込を頂いております。抽選会は意見交換の場として有意と考えますが、感染状況を考慮し判断してまいります。