

2020年度 お客様アンケート結果

令和2年10月～11月実施

浦舟コミュニティハウス

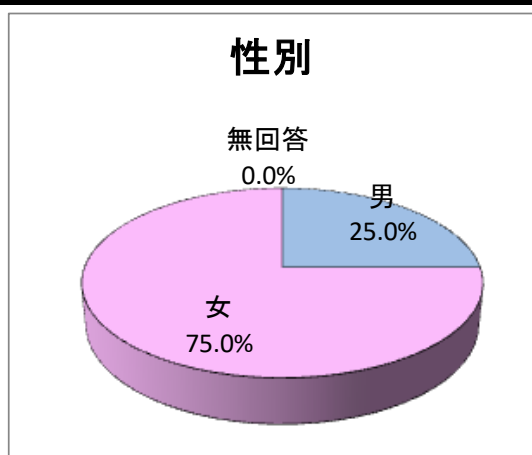
回答者総数：180人

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。

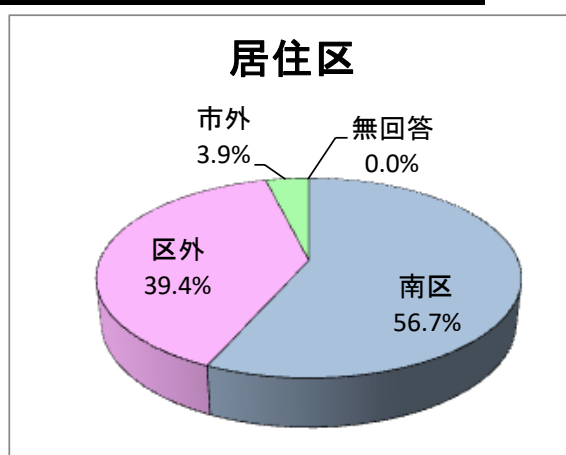


アンケートに先立ちましてお伺いします



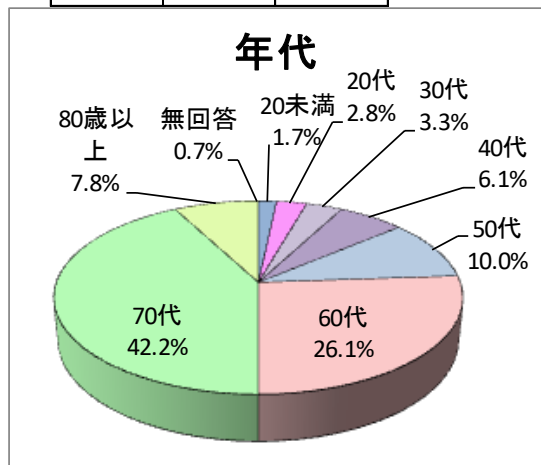
男	女	無回答
45	135	0

単位：人



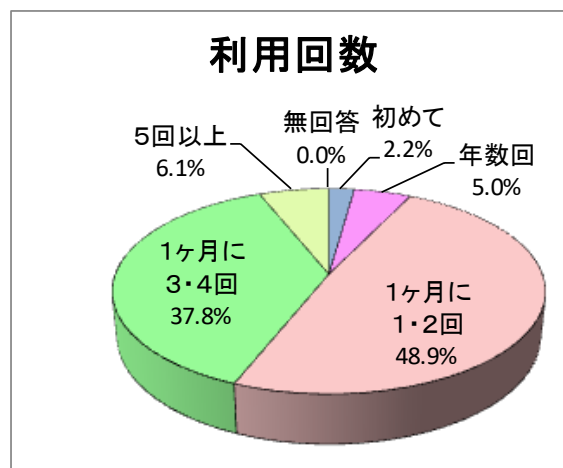
南区	区外	市外	無回答
102	71	7	0

単位：人



20未満	20代	30代	40代	
3	5	6	11	
50代	60代	70代	80以上	無回答
18	47	76	14	0

単位：人

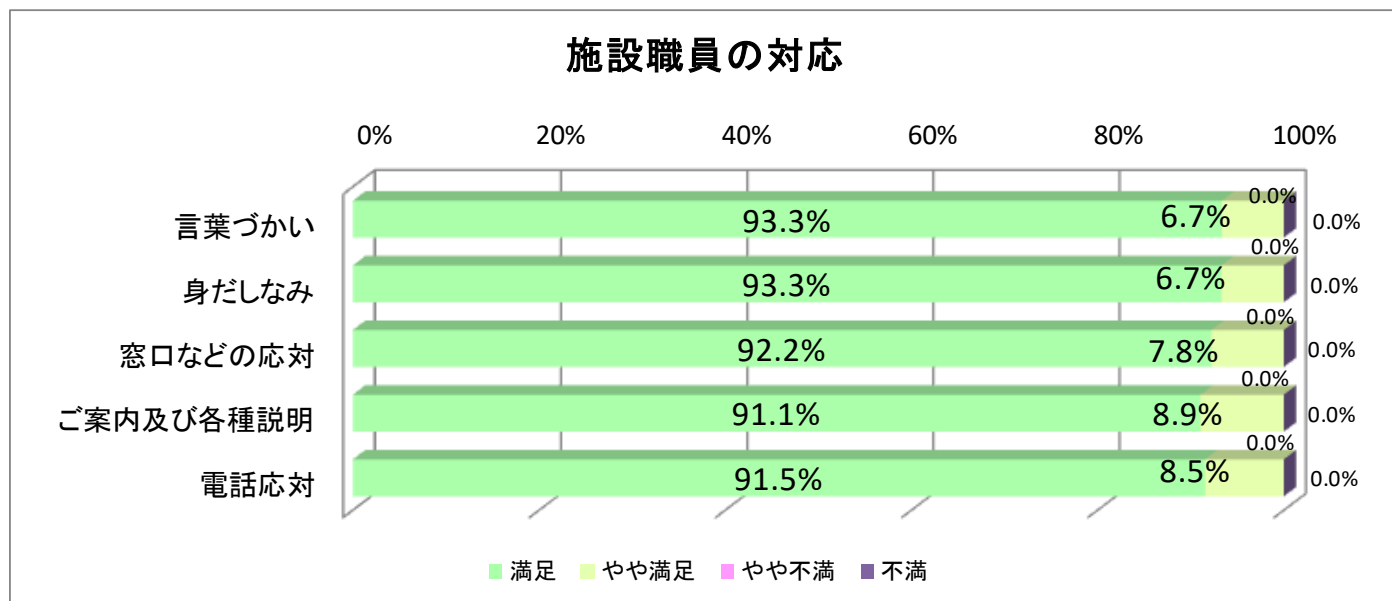


初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回	5回以上	無回答
4	9	88	68	11	0

単位：人

1 施設職員の対応についてお伺いします

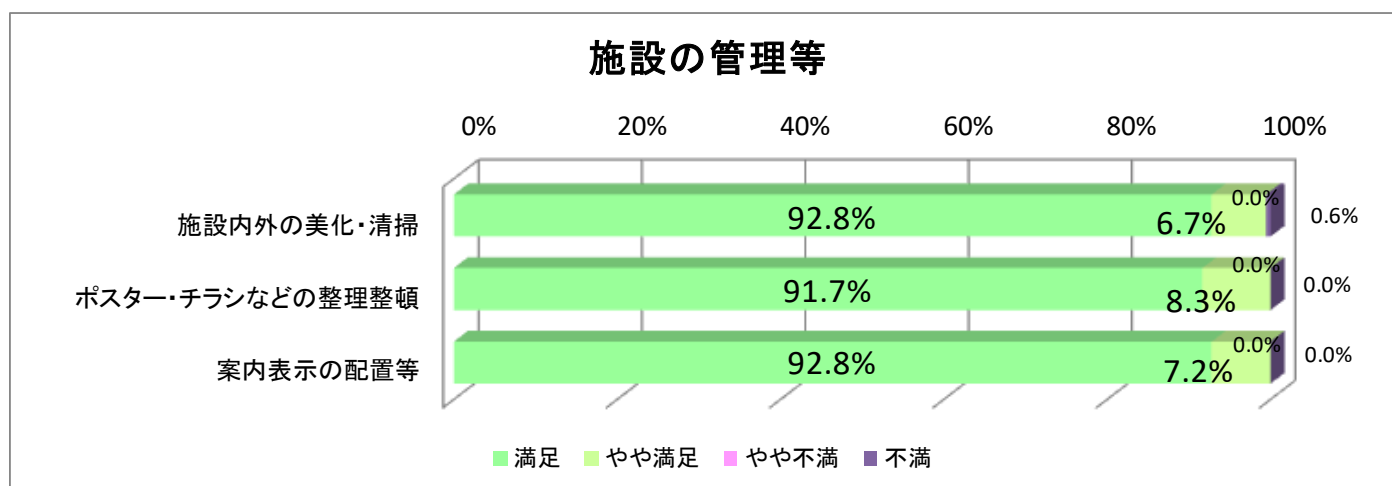
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
言葉づかい	168	12	0	0	0
身だしなみ	167	12	0	0	1
窓口などの対応	166	14	0	0	0
ご案内及び各種説明	163	16	0	0	1
電話対応	162	15	0	0	3



※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	167	12	0	1	0
ポスター・チラシなどの整理整頓	165	15	0	0	0
案内表示の配置等	167	13	0	0	0



※グラフの数値は無回答数は含みません

令和2年度お客様アンケート

浦舟コミュニティハウス

《職員の応対については、次のような意見をいただきました。》

【お褒めの声】

- ①親切にいただきありがとうございます。
- ②いつも丁寧、誠実に対応していただきありがとうございます。
- ③とても満足しています。
- ④いつも気持ちよく対応して頂きありがたいです。
- ⑤対応も明るく元気です。
- ⑥毎回ていねいに対応していただいています。
- ⑦いつも丁寧に対応していただいています。
- ⑧いつも優しくして頂いています。
- ⑨気持ちよく対応してもらっています。
- ⑩この施設の皆様特に電話対応等は本当に親切だと思いました。

①～⑩職員の応対について、丁寧、親切で良い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。

《施設の設定・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。
- ②気になることは何もありません。

【改善を指摘する声】

- 1 室内が汚い
- 2 多すぎだと思えます。(ポスターやチラシ)

①・②室内外の美化・清掃について、「いつもきれいです。」というお褒めの声を頂きましたが1「室内が汚い。」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「ポスターやチラシが多すぎだと思えます。」というご意見につきましては、今年度コロナウイルス感染拡大防止の観点から受付、廊下、洗面所、各室内に注意喚起を呼び掛ける印刷物を多く貼らせて頂いております。皆様の目に留まるよう重点的に配置させて頂いたものです。チラシの配架も含め整理整頓に努めます。

《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 オカリナ、コカリナ等簡単な楽器(同様 3 件)
- 2 様々なイベントがあつて楽しんでます。
- 3 文化祭
- 4 色々なスポーツや遊び。(同様 1 件)
- 5 歌声喫茶をやってほしいと思います。(同様 3 件)
- 6 高齢者に対する詐欺について
- 7 レッツフラ(子どもからシニアまで)、マダムチア(シニア向けチアダンス・自分を元気に)
- 8 ギターなどの音楽イベント(利用者の方々の)
- 9 子育てコーチング、イライラ人生をやめる。こどもとの関わり方、子どものお絵描
- 10 パソコン指導
- 11 押し花のことを取り上げてほしいです。
- 12 芳香剤作りなど
- 13 ダンス

例年、2・3は浦舟複合福祉施設全体の『夏のフェスタ』、秋に 10 階多文化・共生ラウンジ『わっ!』フェスタにコミュニティハウスも一部参加しております。今年はコロナウイルスの感染拡大防止の為、開催されませんでした。12・13は次年度、アロマやヨガ体操として実施を考えています。

また、1・5・11は活動している団体が仲間募集をしていますので、ご希望がございましたら受付にご相談ください。

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。

《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施設を利用させて頂き水彩画を学ぶことができ、自己啓発の一助になっております。
- ②いつもお世話になります。係の方の温かい対応に感謝しています。(同様 2 件)
- ③いつも気持ちよく利用させて頂いて皆で感謝しています。(同様 12 件)
- ④気持ちよく使わせていただいております。ありがとうございます。コロナ対応で大変だと思っておりますがよろしくお願い致します。
- ⑤一生懸命頑張っているなあと感じています。
- ⑥部屋の予約も電話で親切に教えて頂きありがとうございます。
- ⑦区外でも快く受け入れて下さりありがとうございます。
- ⑧衛生管理が徹底されており、気持ちよく利用させて頂き感謝です。
- ⑨スタッフさんがいつも気持ちよくあいさつしてくれます。清掃消毒がゆきとどき安心して利用できます。図書も新刊が入るようになり楽しみです。

【改善点のご指摘やご要望】

- 1 図書の数を出れば増やしてほしいです。いつもお世話になっております。ありがとうございます。
- 2 やっと始まり長い休みでした。3月から休館でしたね。検温、ソーシャルディスタンス、マスク生活も慣れました。
- 3 早く社交ダンスの練習ができるようになることを期待しています。
- 4 定員を今もう少し広げてほしいです。第一会議室 16 人を 18~20 人位
- 5 貸出用のジョイントマットに足跡や時には血液がついていることがあります。
- 6 駐車場使用したい。
- 7 Wi-Fi が使える環境整備をやってほしいです。

①~⑨お客様からの励ましのお言葉を大切に、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。

⑧・⑨清掃・消毒により安心して利用できることのご意見を頂きました。引き続き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。

1 図書コーナーにつきましては、新刊の配架を含め充実させる予定です、多くのお客様の来館をお待ちしております。

2~4 コロナウイルスの感染拡大防止のため、横浜市が定めた「施設利用条件等」が 10 月 12 日から一部緩和され、ダンス・体操等についても、マスクを着用し 1m の間隔を取りご利用頂いております。ただし、相手との対面、接触をお控えいただいておりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。なお、令和 3 年 1 月の緊急事態宣言を受け定員の減員等を行っております。

4 部屋の定員等につきましては、会議室 1 の利用定員は令和 2 年 10 月 12 日から 48 人、ただし、人と人との距離が 1m 取れる距離でご利用いただいております。なお、会議机ご利用の場合は 28 人までとさせていただいております。その後の緊急事態宣言を受け、会議室 1 の定員は令和 3 年 1 月 12 日から 16 人となっております。

5 大変申し訳ございません。貸出物品は使用した団体様が清掃、消毒を済ませ返却いただいております。今後、私どもでも点検確認を徹底してまいります。

6 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。1 階の駐車スペースは「浦舟複合福祉施設」として運用されており、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。

7 インターネット環境整備につきましては、今後整備する方向で検討してまいります。