

釜利谷地区センターお客さまアンケート結果

【平成 29 年 11 月 10 日～同 30 日実施、回答数 209 件】

1 スタッフの対応は、いかがでしょうか？

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 満足・・・・・・・・・・【77%】 | <input type="checkbox"/> やや不満・・・・【 1%】 |
| <input type="checkbox"/> やや満足・・・・・・・・・・【15%】 | <input type="checkbox"/> 不満・・・・・・・・【 1%】 |
| <input type="checkbox"/> どちらともいえない・・・・【 6%】 | |

※結果 9割を超える方が満足、注意の仕方などの要望がありました。

2 施設の利用のしやすさ、維持管理の状態はいかがですか？

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 満足・・・・・・・・・・【56%】 | <input type="checkbox"/> やや不満・・・・【 4%】 |
| <input type="checkbox"/> やや満足・・・・・・・・・・【27%】 | <input type="checkbox"/> 不満・・・・・・・・【 1%】 |
| <input type="checkbox"/> どちらともいえない・・・・【10%】 | |

※結果 8割が満足、予約が取れない、設備の更新の要望がありました。

3 部屋、トイレなどの設備の利用にしやすさは、いかがでしょうか？

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 満足・・・・・・・・・・【56%】 | <input type="checkbox"/> やや不満・・・・【 5%】 |
| <input type="checkbox"/> やや満足・・・・・・・・・・【26%】 | <input type="checkbox"/> 不満・・・・・・・・【 3%】 |
| <input type="checkbox"/> どちらともいえない・・・・【 7%】 | |

※結果 8割が満足、トイレの数、臭い、暗い、狭いなどの要望がありました。

各設問に対する、ご意見

1 スタッフの対応は、いかがでしょうか？

- 明るくて親切な対応に喜んでいます。
 - いつも笑顔です。
 - 人によって対応が異なる。
 - 人によってきちんとされている人、受付で並んでおしゃべりをしている人、挨拶もしない人など色々
 - もっと優しく対応してほしい。
 - 注意のしかたがイラッとした
 - 自主事業の準備は担当スタッフの役割かと思います。
 - 夜のスタッフの対応が悪い。
 - ほとんどのスタッフが感じ良く、対応もよい。1人だけいじわる。

回答

スタッフの対応について、高い評価を受けており、今後とも明るい笑顔とていねいな言葉づかいで接し、一層のお客様サービスの向上に努めてまいります。

2 施設の利用のしやすさ、維持管理の状態はいかがですか？

- みなさんきれいに使われている。職員のチェックがしっかりしている。
- 部屋の予約がしにくい。
- この頃あまりとれないことがあるので
- 1グループが午前午後を通して利用することは公平ではない。
- 予約がネットで取れると…

回答

予約法については、ネットからの予約ができるよう準備を進めております。

- 空調の調整が欲しい。
- 体育室は少し寒いです。

回答

空調については、設備面の制約がありますので、こまめな対応に努めます。

- 新しい本を増やしてほしい

回答

本については、月2回新たな図書の配架を行っております。

- 和室は足に悪い方は使いづらい。テーブルの出し入れも大変

回答

和式のテーブルを新たに購入しました。

出し入れが難しい場合は、受付に申し出てください。スタッフがお手伝いをいたします。

- 座席を増やしてほしい(ロビー)

回答

スペースの問題もありますが、工夫して椅子の増設をいたしました。

- カラオケの部屋の机を新しくしてほしい。
- 卓球台が古い、代えてもらいたい

回答

備品類の更新については、順次優先度を見ながら行ってまいります。

- 卓球のボール拾いの網を補修してほしい。

回答

補修又は新たに購入いたしました。

- 体育室の照明が暗い。

回答

暗いところの電球の付け替えを行いました。

- 壁側のバスケットゴールも使えるようにしてほしい。

回答

壁側のバスケットゴールは、他の利用者の危険を伴うことから利用を中止しています。

3 部屋、トイレなどの設備の利用にやすさは、いかがでしょうか？

- いつもきれいで気持ちよく使わせていただいています。
- 可愛い花がとても良い。
- いつも掃除行き届いてきれいです。
- 利用しにくい。
- 個室のハンガーがなかったです。
- モップをペーパー式にして欲しい。
- 1階のトイレが少ない。
- トイレ暗い感じ。
- 全部洋式にして欲しい。
- トイレの数が少なすぎる
- 自動照明にできれば良い

回答

設備の追加については、スペース等の問題もあるため難しい状況にあります。

- 便座用のアルコール拭きがあればいいのでは
- トイレが臭う。

回答

トイレの臭いに関しては、定期、日常清掃において工夫をしております。

4 今後のサービス向上のため、希望されることはありますか？

- ・満足しています。今のままが良い。
- ・和室とてもきれいです。
- ・抽選をネットでできないか。
- ・コートを取り方をもう少し簡単にしたい。(1月分を同じに取れるように)
- ・利用できる施設を新聞等でPR 願いたい
- ・予約が取れないことが続くのがっかりします。はずれが多い団体にも当たる工夫があると助かります

回答

予約法については、ネットからの予約ができるよう準備を進めております。

- ・予約のたびにステージの天井は高くないことを言われます。4回連続して5回目にもまた言われました。

回答

利用時の注意は、危険防止の意味からの毎度周知させていただいております。

- ・図書の借りられる冊数を増やしてほしい。

回答

図書の貸出方法について、皆様が公平に利用できるよう検討いたします。

- ・体育室の空調と温度の管理に気配りをお願いします。床が引っ掛かりやすい

回答

空調の温度については、要望がございましたら、管理基準の範囲内でお答えいたします。

- ・懐メロを1曲入れてほしい
- ・カラオケの音響を良くしてほしい。

回答

カラオケは、曲の配信をご確認いただきますようお願いいたします。音については、マイク等の設備を順次更新しておりますのでご理解をお願いいたします。

- ・2～3面バドミントンの日があってもよいのでは、夜間を利用する工夫をしたらよいのでは

回答

バドミントンの利用は、

現在卓球の要望が多く面数を増やすことは難しい状況ですので、団体利用をするなど工夫して利用をお願いいたします。

- ・3時間単位でなく、2時間単位でもよい。

回答

利用時間については、市の条例等で決まっておりますのでご理解をお願いいたします。