

金沢地区センターについてのアンケートのお願い

集計 164 枚回収

平成30年10月

平素は当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

当施設の運営について、お客様のご意見をお伺いし、より良い施設運営を目指したいと考えております。お手数ですが、下記アンケートにご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

(□に✓をお願いします)

- *お客様の性別 ☐男性 58 ☐女性 106
- *お客様の年代 ☐20歳未満 0 ☐20代 7 ☐30代 13 ☐40代 19 ☐50代 16 ☐60代 26 ☐70歳以上 71
- *主なご利用施設 ☐体育館 38 ☐スポーツ広場 6 ☐大会議室 16 ☐中会議室 19 ☐小会議室 42
(複数回答可) ☐余暇室 14 ☐和室 16 ☐料理室 10 ☐娯楽室 0 ☐プレイルーム 0 ☐2階ロビー 0
- *主なご利用目的 ☐スポーツ 47 ☐当館自主事業参加 0 ☐サークル活動 80
(複数回答可) ☐その他 25 (カラオケ・自習室・ミーティング他)
- *ご利用頻度 ☐毎週5日以上 1 ☐毎週1回以上 50 ☐毎月1回以上 85 ☐年4回以上 13 ☐年2回以上 4
 ☐年1回 5 ☐年1回未満 6

計算方法: 「大いに満足」5点 「やや満足」4点 「普通」3点 「やや不満」2点 「非常に不満」1点
満足度評価

1. ご利用されている施設、設備・備品のハード面について

163 ☐大いに満足 60 ☐やや満足 39 ☐普通 44 ☐やや不満 18 ☐非常に不満 2 平均 3.8 (3.8)

ご意見、ご要望

2. 使い勝手や清潔さなど快適性について

164 ☐大いに満足 69 ☐やや満足 47 ☐普通 41 ☐やや不満 4 ☐非常に不満 3 平均 4.1 (3.9)

ご意見、ご要望

3. 利用予約の手続きについて

159 ☐大いに満足 58 ☐やや満足 26 ☐普通 55 ☐やや不満 16 ☐非常に不満 4 平均 3.7 (3.5)

ご意見、ご要望

4. 職員やスタッフの対応やサービスについて

165 ☐大いに満足 110 ☐やや満足 31 ☐普通 23 ☐やや不満 1 ☐非常に不満 0 平均 4.5 (4.3)

ご意見、ご要望

5. 当地区センターの自主事業について

144 ☐大いに満足 46 ☐やや満足 31 ☐普通 63 ☐やや不満 4 ☐非常に不満 0 平均 3.8 (3.7)

ご意見、ご要望

6. 全般的にみて、当地区センターに対して

161 ☐大いに満足 63 ☐やや満足 50 ☐普通 42 ☐やや不満 5 ☐非常に不満 1 平均 4.0 (4.0)

ご意見、ご要望 (不満、非常に不満の場合、その理由は何ですか?)

7. 今後のサービス向上として、特に希望される事は何ですか? (該当するものすべてに○)

119 1. 講座やイベントの充実 27 2. 備品・設備の充実 55 3. 職員・スタッフのサービス向上 3
 4. 利用予約の手続き 18 5. 利用料金 13 6. その他 3

具体的な内容

8. その他、ご意見、ご要望がございましたら、ご遠慮なくご記入願います。

設問8(ご意見・ご要望)の結果等は、施設別にまとめました。

ご協力ありがとうございました。

満足度調査 アンケート結果

平成30年10月調査実施

※()内の数字は同様の要望・意見の件

要望・意見	回 答
1. 施設、設備・備品等	
① 備品類は新しいものを取り入れた方がよい	① 点検し必要なものは購入します。
② 空調・冷房設備をお願いしたい(8) ・空調の音が大きすぎる ・エアコンの効きが悪い ・夏は暑くて、冬は寒い(3)	② H29年度に空調機の修繕を実施しましたが、今まで以上に性能を上げるには、機器の交換が必要となるため横浜市へ要望を伝えます。(報告済み)
③ 料理室について ・ボール、ザル等の置き場所が埃等で汚れている がある ・流し台をふさぐ板が古くなっている (ステンレス等の方が良い) ・中心温度が計れる温度計があると良い ・デジタル天秤があると良い	③ ・頂いたご意見を職員で共有し、清掃に注意します。 ・点検し順次交換してまいります。 ・点検し必要なものは購入します。 ・デジタル天秤はあります。要望があれば貸し出します。
④ 体育館について ・冷房設備を希望(6) ・大型扇風機を増やしてほしい ・暗い ・防球ネットが壊れているのが多く移動させるのが大変 ・防球ネットが重い、倒れやすい ・モップが小さいのでもっと本数を増やしてほしい ・バドミントンのネットがボロボロなので買ってほしい ・シャワー室が汚い。清潔にしてほしい ・折りたたみ椅子を新しく、軽いものにしてほしい ・ハーフコートにバスケのラインを引いてほしい ・ストレッチポールがあると良い	④ 冷暖房設備やLED化については、設置費用が高額となるため、横浜市へ要望を伝えます。(報告済み) ・防球ネットは軽いものに今年度から順次交換します。 ・今年度大型のモップに交換いたしました。本数は今後検討します。 ・ネットは今年度交換いたします。(購入済み) ・頂いたご意見を職員で共有し、清掃に注意します。 ・全ての椅子を交換することは経費も係ることから難しいですが、交換が必要なものから交換を検討します。 ・ラインについては、他の利用者の意見や利用ニーズの把握もしながら今後検討します。 ・ポールは現在の体育館のスペース上困難です。
⑤ スポーツ広場について ・木製のトンボは用をなさない、ブラシにしてほしい	⑤ 現在ブラシは7本設置してあります。保管スペースの関係から破損等交換が必要な物があれば対応します。
⑥ 大会議室について ・ピータイルでなければなお良い ・モップの大きいのがほしい。あるいは2本ほしい	⑥ 他の利用者の影響もあることから、床材の変更は困難です。 ・モップについては今後検討します。
⑦ 和室について ・紅鉢がほしい ・掃除機の使い勝手が悪いので新しくしてほしい ・エアコンの音が大きいし、効きも良くない	⑦ ・現在ご用意してある物品でご対応をお願いします。 ・掃除機は今年度交換いたしました。 ・冷暖房の件は、他の回答と同じ

要望・意見	回 答
・夏は、扇風機があると良い ● 余暇室の机を綺麗にしてもらい、快適 ● 綺麗な方だと思う ● 時々花瓶を借りています。今後ともお願いします ● 子どもの時から利用しているが館内はきれい	・購入を検討します。
2. センター主催の講座、イベント	
① どういう事をしているのかよく分からない(2) ・何が自主事業か不明 ② 講座、イベント等の広報告知が徹底していない ③ 健康体操を毎週行ってほしい(3) ・1時間程度の運動をしたい ④ ロコモ体操をここでもやってほしい ⑤ 自主事業で使えない日があり、困る ・長年使用しているサークルの曜日は尊重してほしい ⑥ 手品の教室がほしい	① ホームページなどにより広報を充実してまいります。 ② 同上 ③ 体育館の稼働状況からこれ以上回数を増やすことは困難です。 ④ ニーズを把握し、今後検討します。 ⑤ 自主事業計画時に影響が最小限になるよう配慮してまいります。 ⑥ ④と同じ
3. 利用手続き	
① 予約が取りづらい(2) ② PC上で1回予約したら次回も同じ内容で予約出来る と良い(変更がある場合のみ入れ直す)(3) ・2回分予約する場合、1回毎に全部入力しなくては ならない。同一内容は省略出来るようにしてほしい ・最高4コマまで同じ内容で予約するなら、一度の入力 画面で選択出来るように改善してほしい ③ 高齢者にとっては大変である ・高齢者にネットだ、パソコンだは無理 ④ パソコン上での申込みや手続きが面倒 ・抽選申し込み方法のより簡略化 ・何でパソコンで申込み？ やりにくい ⑤ 今までのやり方の方が1日ですむので良い ⑥ 入力、選択の文字が小さくて見づらいので大きくし てほしい(スマホなので) ⑦ 予約のHPが使いづらい ⑧ ネット予約になって全然当たらずに悲しい ⑨ 手続きが複雑、いざ当日とれなかったところが空 いていることが度々ある ⑩ 使用しないなら早めにキャンセルしてほしい ● パソコンで予約出来るようになり便利になった	① 予約システムは全ての団体に公平になるよう作られ ておりますのでご理解ください。 ② 他の施設に影響もあることから変更は困難です。 ③④⑤ 予約システムを導入したのは、これまで調整会 議に出られない利用者の皆様から強い要望があり、また 施設利用の平等性の観点から導入が決定しました。 ⑥ スマホ等による機器での文字の拡大は機器の操作 により可能と思われます。ご利用になっている機器の事 業者に操作方法をご確認ください。 ⑦ 多くの利用者に満足いただける方法を今後も検討して まいります。 ⑧ ①と同じ ⑨ 毎日キャンセル状況を反映しておりますので、ホーム ページや窓口の予約状況表示をご確認ください。 ⑩ ご利用団体の皆様に不要の予約は早めにキャンセル をいただくよう今後も周知してまいります。

要望・意見	回 答
4. 職員・スタッフの対応やサービス	
① 職員によって、感じの良い人と悪い人がいる (利用者の立場に立って、接してほしい) ● やさしい(2) ● フレンドリー ● 気持ちの良い対応 ● 親切的な対応 ● スタッフの態度は丁寧で好感が持てる ● 大変気をつけていただいている	① 職員研修を充実させるとともに、対応についても指導を徹底してまいります。
5. 今後に希望されるもの	
① もう少し利用料金を安くしてほしい(4) ② 9/26でエアコンが使えなくなったがまだ暑いので10月いっぱいまでエアコンを使いたい ③ 10人程度の部屋があると良い ④ 各室にテレビ、ビデオがほしい ⑤ 部屋が空いていれば15時以前でも利用したい ● 安心して利用出来、料金も安いので助かる	① 利用料金は横浜市により広さと用途により決められておりますので、料金の変更はできません。なお、利用料金についてのご意見があることについては横浜市に伝えてまいります。 ② 使用期間については、多くの利用者に満足いただけるよう検討いたします。 ③ 施設の構造上これ以上部屋の確保は困難です。 ④ 全室への設置はスペースの関係から困難です。 ⑤ 時間については、利用当日に部屋が空いていれば1時間に限り前後の延長利用は可能です。
6. その他、ご意見・ご要望	
① (アンケート用紙の)字を大きくしてほしい ② 駐車場について ・満車の時は、区役所の駐車場を使えると便利 ・満車でとめられない時がある ③ トイレについて ・便座の暖房 ・便座をウォシュレットにしてほしい(2) ④ スポーツ広場について ・冬15時～も利用出来るようにしてほしい ・周りに雑草が茂っているので刈ってほしい ・反対側がグラウンドゴルフでないと予約出来ないのは不満。野球は無理でも少年サッカーなら両立可 ・利用時間をあと1時間増やしてほしい ⑤ 体育館はなかなか予約が取れないのでA面を2つ分けて利用してはどうか	① 次年度から対応いたします。 ② ・区役所利用者への影響もあり困難です。 ・金沢地区センターは図書館と併設しているため駐車場が整備されていますが、地区センターの駐車場ではないので利用には制限があります。ご理解ください。 ③ ・現在、横浜市の基準ではまだ設置は困難ですが、ご意見があることは伝えてまいります。 ④ グランドには照明施設が無いため、冬季の午後②の利用枠終了時は足元が見えにくくなり、利用者の怪我に繋がるため困難ですが、15時から1時間に限り延長を認めております。ご希望があれば受付けにお申し出ください。 ・雑草の刈込は今後検討します。

要望・意見	回 答
6. その他、ご意見・ご要望	
⑥ 学習室について ・利用後、机上の細かな汚れが気になる ・区切りのある自習室がいい ・自習室という部屋を作った方がいい ⑦ カラオケについて ・使用時、コードが外れている時があり時間のロス ・すぐに利用したい。待つ時がある ・時間枠を広げてほしい ⑧ 音楽室がないのでピアノとかキーボードがない ・防音室とピアノがほしい ・ピアノ、デジピ、キーボードいずれかをに入れてほしい ⑨ 大会議室の机と椅子のセッティングは大変(2) ・片付けをしなくてよいようにしてほしい ・使用料を払っているのに不平等なのでは ⑩ 映画の上映をしてほしい ⑪ 教室の数が足りないと思う ● いつもありがとうございます(3) ● 日頃よりお世話になっております(2) ● 希望することないほど満足 ● 今後ともよろしくお願いします(2) ● 部屋の予約状況表示は大変便利である ● 地の利が便利で使いやすい ● 不特定多数の人が利用するので運営は大変だと思うが頑張ってください	・同一種目の場合は予約を受付けておりますが、様々な種目があり、また子供から高齢者まで幅広い方が利用されており、利用者間の怪我等も考えられるため認めておりません。ご理解ください。 ⑤ 体育館についてはこれ以上の細分化は困難です。 ⑥ ・本来ご利用者に清掃はお願いしておりますが、職員の施設点検もしっかり行うよう指導してまいります。 ・学習室は本来有料の部屋を当日空いている場合、施設サービスの一環でご利用いただいているものです。これ以上の対応は困難です。 ⑦ ・利用者に使用終了後コードを外さない様周知しておりますが、職員の点検時にもしっかり確認するよう指導してまいります。 ・コードが外れている場合、機器の立ち上げに少し時間が係りますので、ご理解ください。 ・利用時間枠は横浜市で決められているため困難です。 ⑧ 防音室の設置は困難です。また、防音室がないためピアノ等の設置は困難です。 ⑨ これまでも各部屋とも利用後の清掃や後片付けを行っていただくよう決められております。また、大会議室につきましても次の利用者に気持ち良く部屋を引き継いでいただくために、利用者の皆様の間で定着しておりますので、これからもご協力をお願いいたします。 ⑩ 施設での映画上映には、著作権法を考慮し、開催する必要があります。ニーズを把握し、今後検討します。 ⑪ 5-③と同じ

5年間の推移(平均値)

