

満足度調査 アンケート結果

令和2年11月調査実施

※()内の数字は同様の要望・意見の件

1. 施設、設備・備品等	
要望・意見	回答
①エアコンの設置を希望(5)	①昨年度大・中・小会議室へ個別エアコンを増設しました。体育館のエアコン設備は、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)
②エアコンの温度調整がむずかしい	②分かりやすい操作方法を表示します
③夏は暑く冬が寒いのが残念(2)	③ ①と同回答
④空調がついて、すごくうれしいです	④頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております
⑤茶道具の写真付きリストがあると良いと思います。	⑤茶道具の写真は道具入れに貼付してあります。なお、必要な道具がある場合は受付スタッフへご確認ください
⑥茶道具を寄付されたい方がいると思うので、案内をしてはどうか	⑥他施設と比べて当センターは道具類が多くこれ以上の道具の収納は困難です
⑦大会議室での映写機の音響についてうまくできない時がある	⑦大会議室の音響設備については接続方法を示した説明書を用意してあります
⑧大会議室に可動式の鏡をもう1台購入してもらいたい	⑧鏡の収納スペースが狭い為これ以上鏡を増やすことは困難です
⑨大会議室の床面が硬くて関節を痛めやすい。鏡の面積が狭い	⑨会議室使用となっているため床材の変更は困難ですが、頂いたご意見は横浜市にも伝えてまいります。鏡については⑧と同回答
⑩バドミントンは普通に6面とれるといいなとおもいます	⑩体育館は個人利用枠の関係もあり常に6面を確保することは困難です
⑪バドミントンのコートを均等に使用したい	⑪中央の1面は幅が狭くなっていますが、体育館の広さから中央コート部分を拡張させることは困難です
⑫バドミントンのポールやネットが古い	⑫古い物から順次取り換えてまいります。なお、ポールは1コート分を新規購入しました
⑬バレーの支柱が入りづらい。バレーの支柱の高さが実際の高さと違う(支柱のメモリに合わせてと実際より低い)	⑬現状を確認し改善策を検討します
⑭ポールでけがをした人もいるのでポールを新しくしてほしい(3)	⑭使用後の収納が正しく行われていないことで、次の利用者が怪我をされる事があるため、収納方法の案内を徹底します
⑮ポールの支柱のネジが危ないので、外れにくいものにして欲しい(2)	⑮ ⑫と同回答
⑯照明が暗い	⑯照明の照度アップも含めて全館LEDに交換する予定です
⑰体育館の中に女子トイレが1つしかないのが…	⑰体育館以外にも1階にトイレがありますので、他のトイレもご使用ください
⑱会議室のモップは2本くらいほしい	⑱今後購入を検討します
⑲早く更衣室を使えるようになると良い(もう少し広いと良い)	⑲現在のコロナ対策が解除されるまではご協力ください
⑳更衣室のシャワーが使えないのは承知しているが、着替えの時にシャワーの場所だけは使わせてもらいたい(2)	⑳更衣室内が三密にならないよう対策を行っているため、現在のコロナ対策が解除されるまではご協力ください
㉑スポーツ広場、冬場でも夕方使いたい	㉑冬場の対策として、当日の状況で希望があれば1時間の延長は認めております

1. 施設、設備・備品等	
要望・意見	回 答
<p>②② 駐車場が停めにくい、並べにくい</p> <p>②③ 設備が古くなっている</p> <p>②④ トイレがきれいです</p> <p>②⑤ 大中小会議室に個別エアコンが付きうれしいです</p> <p>②⑥ いつもお世話様です</p>	<p>②② スペースの関係もあり一部の停車スペースは止めにくい位置がありますが、多くの方が利用されるため止める場合は事故が発生しないようご協力をお願いいたします</p> <p>②③ 開館後40年が経過し施設の老朽化もありますが、ご利用者の皆様にご不便をお掛けしないよう施設の改善に心掛けてまいります</p> <p>②④②⑤②⑥ 頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております</p>

2. センター主催の講座、イベント	
要望・意見	回 答
<p>① ①あまり良く知らない</p> <p>② ②対象が女性(主に主婦)及び児童に偏重しているように見受けられる</p> <p>③ ③参加していないので区民への募集がわからない</p> <p>④ ④各種講習会を増やして欲しい</p> <p>⑤ ⑤無い方がよい</p>	<p>① ①これまで区の広報紙への事業内容の掲載やセンター周辺区域の自治会町内会の回覧及び館内表示を行っておりますが、今後も利用者の皆様に周知できるよう啓発に努めます</p> <p>② ②センターに寄せられる希望を重視しておりますが、講座等の希望がありましたら施設へお申し出ください</p> <p>③ ③ ①と同回答</p> <p>④ ④ ②と同回答</p> <p>⑤ ⑤センター主催の講座やイベントは、地域住民の福祉の向上を図るために自ら事業を行うことが求められており、この活動から地域住民の自主的な活動を援助することが出来ると考えております</p>

3. 利用手続き	
要望・意見	回 答
<p>① ①2,3か月分まとめて予約できると助かる</p> <p>② ②同じ日に2つの時間帯に同じ部屋を予約できてしまうのは不公平ではないか。1日1時間帯にしてほしい</p> <p>③ ③ネットで出来て楽である。空き予約もネットで満足</p> <p>④ ④webでの複数日申し込み、その都度の記入がわずらわしい</p> <p>⑤ ⑤メールが届かないことがあるので、対処方法を教えてください</p> <p>⑥ ⑥1つの地区センターで予約が取れたら、同日同時間の他の地区センターの予約が取れないように出来ればよいが</p> <p>⑦ ⑦この状況では仕方ないと思いますが、個人利用は空いていれば三回でもいいかと思えます(2)</p> <p>⑧ ⑧いつも親切な対応をして頂いています</p>	<p>① ①現在のシステムは利用予定月の2か月先の抽選実施後は当月を含め3ヶ月分の予約が可能となっております</p> <p>② ②予約については1施設月4枠まで全ての利用団体の皆様が自由にご利用頂けるようになっておりますのでご理解ください</p> <p>③ ③頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております</p> <p>④ ④本予約システムでは個別の入力が必要となるため今後もご協力をお願いいたします</p> <p>⑤ ⑤メールが届かない理由の多くがお持ちの携帯電話のドメイン設定に依るものがあります。ご利用者が加入されている携帯会社に依頼し予約システムのドメイン設定をして頂けると解決することが多く見受けられます。ご利用になっている機器の事業者には操作方法はご確認ください</p> <p>⑥ ⑥ ②と同回答</p> <p>⑦ ⑦今後のコロナの拡大状況を踏まえつつ、利用回数の見直しも検討いたします</p> <p>⑧ ⑧頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております</p>

4. 職員・スタッフの対応やサービス	
要望・意見	回答
①いつもご親切に対応していただいています ②先週も今週も対応して下さった方が笑顔で気持ちよく利用させて頂きました ③時々親切でない方もいたりするが前よりは少し良くなった、 ④感じが良いし、他の地区センターの様に卓球台の出し入れをしないのが良い ⑤とっても感じがいいです ⑥みなさん、明るくてやさしい	①～⑥ 皆様から頂きました感謝のお気持ちはスタッフ全員で共有するとともに、今後も気持ちよくご利用いただけるようスタッフ全員で努力してまいります

5. 今後に希望されるもの	
要望・意見	回答
①予約を毎月するのは面倒 ②予約の仕方 ③団体予約、月2回は取れるようにしてほしい ④希望の部屋が取れるようにしてほしい ⑤利用料金が少し高い(4) ⑥体育館の利用料金を値下げしてほしい ⑦部屋が大きくなると急に高くなる ⑧8大型ディスプレイ、無料WiFi等のInternet環境の設備 ⑨ロビーの照明(作品展の作品をもう少し明るく照らしたい) ⑩ロビーの照明(作品展の作品をもう少し明るく照らしたい) ⑪前の時間の利用が無いとき、役員だけでも先に入れて準備させてもらいたい ⑫ラインをひくときに目印があると助かります(サッカー、野球など) ⑬フェンスの整備 ⑭モップの数を増やして欲しい ⑮バドミントンのポールが錆びているので新しくしてほしい(2) ⑯体育室のカーテンを直して貰いたい ⑰体育室に冷暖房設備がほしい(6)	①～③ 3-②と同回答 ④ご利用者の皆様からの要望により部屋予約については抽選により決定しております。抽選後の空き部屋については先着順でご予約を頂いておりますのでご理解ください ⑤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、料金の変更は困難です。なお、利用料金に対する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 ⑥ 5-⑤と同回答 ⑦ 5-⑤と同回答 ⑧現在、横浜市では市民利用施設へWiFi環境の改善計画が進んでおります。改善の日程は現在決まっておりませんが、決まり次第ご報告いたします ⑨改修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) ⑩改修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) ⑪コロナ感染対策として換気が重要となっているための対策ですので、現在のコロナ対策が解除されるまではご協力ください ⑫今後検討してまいります ⑬頂いたご意見は横浜市にも伝えるとともに、今後計画的な整備について検討いたします ⑭ 1-⑩と同回答 ⑮ 1-⑫と同回答 ⑯計画的に順次補修を行ってまいります ⑰ 1-①と同回答

5. 今後に希望されるもの	
要望・意見	回答
①体育館のトレーニングルーム(鏡付)は、30年も前から利用させて頂いておりますが、昨年からジャズダンスでAMが使えなくなり落胆。有料でも貸しだすべき。横浜市に懇願しましょうか?	①現在、団体利用の場合は各部屋の利用料金制となっており、トレーニングルームは個人利用の皆様に気兼ねなくご利用いただけるような区分となっております。個人利用の皆様にご利用いただくために団体利用の皆様には各部屋のご利用をお願いいたします。
②鏡があるのでトレーニングルームを有料でいいので使いたい 横浜市は3年に1度ダンスのイベントがあるのに、レッスン会場が少ない	②トレーニングルームは個人利用枠として位置付けているため利用には制限があります。大・中会議室に鏡が設置されていますので、こちらをご利用ください
③インターネット よろしく願います	③ 5-⑧と同回答
④コロナ対策がはっきりと説明されてなく活動が制限され納得できない	④コロナ対策によるセンター利用の考え方は、センターホームページへの掲載、敷地内の掲示板及び入口正面のホワイトボードに掲示しております。今後も分かりやすい表示に心掛けてまいります
⑤トイレが寒い 2階のトイレは外に音が聞こえそうで嫌だ	⑤施設の改修要望については、横浜市に伝えてまいります
⑥トイレに流水音をつけてほしい	⑥今後検討してまいります
⑦高齢者が多く利用しているので、トイレ便座の温暖化をお願いしたい	⑦今後検討してまいります
⑧照明を明るくしてほしい	⑧今後照明をLEDに改善し照度を確保します
⑨駐車場を増やしてほしい(4)	⑨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確保されていますが、本来は地区センターとしての駐車場はありません。また、スペースの状況からこれ以上の台数の確保は困難です
⑩開館以来古く時々不都合もありますが会館の方で努力されていますが予算の関係で大変と思います。これからも頑張ってください	⑩ 1-②③と同回答
⑪スタッフの皆さんが優しく接してくれます。分かりやすい説明も助かります	
⑫コロナの中、対応ありがとうございます	
⑬いつもありがとうございます	⑬～⑳ 頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております
⑭全てに満足です。感謝です	
⑮このままで十分です	
⑯満足です	

6. その他、ご意見・ご要望	
要望・意見	回答
①受付の消毒の位置が分かりにくい	①分かりにくく申し訳ありません。利用位置を検討します
②蚊取り線香を使わせてほしい	②蚊取り線香は使用できませんが、電気蚊取り器の貸出を行っております。受付にお申し出ください
③窓を開けると蚊が入るので、網戸をつけてほしい	③開館当時から網戸が無くご不便をお掛けして申し訳ありません。改修経費の問題もありますので、頂いたご意見は横浜市にも伝えてまいります
④同じ日に2コマ取って、後で1コマキャンセルするグループがある。予約は1日1コマに制限してほしい	④ 3-②と同回答
⑤大会議室に(大きい)可動式鏡がほしいです(6)	⑤ 1-⑧と同回答
⑥体育館にエアコンが欲しい(2)	⑥ 1-①と同回答

6. その他、ご意見・ご要望	
要望・意見	回答
⑦体育館の照明を明るくして貰いたい	⑦今後計画的にLED照明に交換し照度を上げる予定です
⑧写真展開催に当たりコロナ対策について統一したガイドラインが欲しい	⑧全てのご利用団体様に事前にコロナに関する施設利用方法を説明するとともに、当日ご利用前に利用ガイドをお渡ししております
⑨団体利用で卓球、バドミントンなどは少ない人数の時は、1/4の利用ができるようにすれば個人利用の使えるスペースを広げられるのではないかと	⑨団体利用の皆様にはご利用料金を頂いていることから当日の利用人数により個人利用スペースを増やすことは困難です
⑩休みの日のバドミントンをふやしてほしい	⑩多種目のご利用をいただいておりますので、利用枠を増やすことは困難です
⑪45分×2回/日→もう少し長い時間をお願いしたい	⑪現在はコロナ対策の一環で利用時間及び回数を決めています。コロナの感染状況により今後検討いたします
⑫週末団体利用枠をふやして下さい	⑫現在の個人利用枠との関係もありますので、利用状況を調査し今後検討いたします
⑬コロナ対策が厳しすぎる	⑬横浜市として各市民利用施設に感染状況に応じたコロナ対策が行われており利用者の皆様にご協力を頂いております。感染拡大防止のためにご理解ください
⑭早くシャワー室が使えるようになるとよい	⑭ 1-⑳と同回答
⑮駐車場があるのでありがたいです	⑮頂いたお気持ちを職員で共有し、これからも多くの利用者の皆様に満足いただけるよう職員一同頑張っております