

金沢地区センターについてのアンケートのお願い

集計 146 枚回収

※今年度回答数等は赤字で記入しています

令和3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 36 □女性 107 不明 3
- * お客様の年代 □20歳未満 0 □20代 9 □30代 4 □40代 16 □50代 22 □60代 39 □70歳以上 50 □不明 6
- * 主なご利用施設 □体育館 9 □スポーツ広場 45 □大会議室 37 □中会議室 18 □小会議室 23
(複数回答可) □余暇室 15 □和室 7 □料理室 2 □娛樂室 0 □プレイルーム 0 □2階ロビー 2
- * 主なご利用目的 □スポーツ 71 □当館自主事業参加 17 □サークル活動 56
(複数回答可) □その他 7 (カラオケ・学習室・研修会・個人利用他)
- * ご利用頻度 □毎週5日以上 2 □毎週1回以上 36 □毎月1回以上 77 □年4回以上 6 □年2回以上 5
□年1回 2 □年1回未満 5

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

前年の数値

146 □大いに満足 50 □やや満足 51 □普通 39 □やや不満 6 □非常に不満 0

平均 4.0 (4.0)

ご意見、ご要望

2. 使い勝手や清潔さなど快適性について

144 □大いに満足 50 □やや満足 52 □普通 38 □やや不満 4 □非常に不満 0

平均 4.0 (4.1)

ご意見、ご要望

3. 利用予約の手続きについて

145 □大いに満足 50 □やや満足 40 □普通 52 □やや不満 2 □非常に不満 1

平均 3.9 (4.0)

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

146 □大いに満足 87 □やや満足 36 □普通 23 □やや不満 0 □非常に不満 0

平均 4.4 (4.4)

ご意見、ご要望

5. 当地区センターの自主事業について

132 □大いに満足 38 □やや満足 35 □普通 57 □やや不満 2 □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

144 □大いに満足 54 □やや満足 51 □普通 36 □やや不満 3 □非常に不満 0

平均 4.1 (4.1)

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○)

105 1. 講座やイベントの充実 29 2. 備品・設備の充実 40 3. 職員・スタッフのサービス向上 3
4. 利用予約の手続き 11 5. 利用料金 17 6. その他 5

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 要望・意見の回答

令和3年10月～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写真展の為、壁の汚なさは残念	今後、検討してまいります。
②(グラウンド周りの草刈り)草で手を切る子供が出るのとボールが見えなくなる	令和3年11月にグラウンド内及び周辺の草刈りを実施しました。
③となりの(会議室の)声が聞こえる	建物の構造上の防音室ではありませんので、隣の部屋に影響が大きい場合は、利用者の方に、音の制限にご協力をお願いしています。

2.使い勝手や清潔さなど快適性	
要望・意見	回答
①トイレにウォシュレットを設置して頂きたい	今後検討してまいります。
②少々暗いかな(体育館利用)	(体育館利用の際に)暗く感じたときはスタッフにお申し付けください。調整が可能です。

3.利用手続き	
要望・意見	回答
①ネットで抽選できるのは便利。助かります。一括で申込が出来るともっと便利(5)	予約については、公平性の観点から、2か月先の申込みを受け抽選により決定する抽選予約を行い、その後、抽選後の空き室の予約を受け付けております。受付にあたっては、ホームページから予約できるweb予約を始め、電話、来館での予約受付を行っておりますので、ご都合の良い方法でお申し込みください。 なお、空き室の状況はホームページでもご覧いただけますので、ご活用ください。
②団体利用がもう少し多いとよい。(中会議室の)予約できる枠を3枠くらい増やしてほしい(5)	より多くの団体が利用ができるよう公平性の観点から現在は月4コマまで申込みることとなっています。1週間を切ったの申込は制限なく受け付けていますので、ご活用ください

4.職員・スタッフの対応やサービス	
要望・意見	回答
①消毒が徹底されています	感染予防対策にご理解とご協力をいただきありがとうございます。引き続き感染症予防対策に取り組んでまいります。

5.自主事業について	
要望・意見	回答
①(自主)コロナ対策で窓を開ける時間が長くなると非常に寒い	新型コロナウイルス感染症の拡大状況に応じた予防対策として換気、窓開放等を実施しています。ご理解のうえ感染症予防対策にご協力ください。
②(希望講座)英会話、フラダンス	利用者の皆様の声を自主事業に反映できるよう検討してまいります。

6.全般的にみて、金沢地区センターに対して	
要望・意見	回答
①予約の方法が不便	予約については、公平性の観点から、2か月先の申込みを受け抽選により決定する抽選予約を行い、その後、抽選後の空き室の予約を受け付けております。受付にあたっては、ホームページから予約できるweb予約を始め、電話、来館での予約受付を行っておりますので、ご都合の良い方法でお申し込みください。 なお、空き室の状況はホームページでもご覧いただけますので、ご活用ください。
②ロビーを有料にして快適さを増してほしい	現状ではロビーの料金徴収は考えておりません。 ロビーの環境整備については今後検討してまいります。
③予約が取れないことが多い	曜日・時間帯・場所によっては、多くの団体から申し込みがあり、抽選の倍率が高くなっております。曜日・時間帯・場所の変更が可能であればご検討いただくとともに、あきらめずに抽選予約にお申し込みください。 なお、抽選予約が決まった後にキャンセルが出る場合もありますので、予約システムで確認してみてください。

7.今後のサービス向上として、希望されること	
要望・意見	回答
①もう少し安く、利用料金は施設によっては無料や安価もありもう少し安いと助かります(会員制なので)、他より少し高いのでは(4)	利用料金は、横浜市の地区センター条例に則り、広さと用途により設定していますので変更は困難です。
②コロナで2時間45分実質2時間半で料金そのままに不満	利用者の皆様の感染症予防対策として、消毒、換気時間を設けさせていただいております。ご理解、ご協力ください。
③コロナのため会員が少数(になり)会場費の負担が大きい	利用料金は、横浜市の地区センター条例に則り、広さと用途により設定していますので変更は困難です。
④エアコン(特に冷房)が入ると良い(12)	体育館の空調設備については、現在、横浜市において実施に向け設計を進めております。
⑤体育館Aはグループで使うには広すぎる、2面にして2グループにしてはどうか	体育館のネット仕切が半面になっております。仕切の追加は構造上難しく、利用種目により予約が受付にくくなる恐れが生じるため、現状のままとさせていただきます。ご理解のほどお願いいたします。
⑥(スポーツ広場)夜暗い時にライトがあれば夕方までできるので(2)	ナイター照明の設置には改修経費等の問題がありますので、困難です。
⑦鏡を増やしてほしい(壁にバーがあればもっと良い:1)(4)	今後検討してまいります。
⑧(スポーツ広場)倉庫の鍵の補修	令和3年11月に取り替えました。ご不便おかけいたしました。
⑨登録手続き(のサービス向上?)	(具体的な内容が確認できませんが)団体登録にあたっては、団体の活動内容やお名前とご住所がわかる書類による本人確認が必要なことから、来館いただき、面談の上で登録を受け付けております。ご理解、ご協力をお願いします。

⑩(体育館の)カーテンが閉められずまぶしい、許可してほしい。体育館使用時換気している窓以外はカーテンを閉めてほしい(6)	夏場の体育館は冷房設備がないため、館内の温度上昇を避けるためと感染症予防対策のため、暗幕を締めることができませんでした。冬場は閉まっている窓の暗幕を閉めることは可能とし、空いている窓も1時間に1回5分以上開けることとして暗幕を閉めることを認めております。ご理解ください。
⑪トイレの便座カバー、消音器等の設置を要望	今後検討してまいります。
⑫トイレの便座の暖房化を切にお願いします(冬期)(2)	今後検討してまいります。
⑬抽選にあたらな～い!	曜日・時間帯・場所によっては、多くの団体から申し込みがあり、抽選の倍率が高くなっております。曜日・時間帯・場所の変更が可能であればご検討いただくとともに、あきらめずに抽選予約にお申込みください。 なお、抽選予約が決まった後にキャンセルが出る場合もありますので、予約システムで確認してみてください。
⑭駐車場が少ない(2)	当地区センターは図書館と併設していることから、現在16台の駐車スペースがありますが、本来、地区センターとしての駐車場は確保されておりません。また、スペースの状況から、これ以上、台数を増やすことは困難です。ご理解ください。
⑮体育館の蚊対策	構造上窓に網戸が設置できないため、電気蚊取器の貸出しをしていますので、受付にお申し出ください。
⑯中会議室の布巾をいっぱいそろえてほしい	清掃用の台布巾は通常2枚お渡ししていますが、必要な場合は貸出しの時に申し付ください。
⑰詩吟で声を出すので、隣の会議室に聞こえているのではと心配	各部屋とも防音室ではありませんので、隣の部屋などからお申し出があった場合は声を小さくしていただくようご協力をお願いします。

8.その他、ご意見、ご要望	
要望・意見	回答
①リフォームor新築希望	小さな修繕は都度対応しております。大がかりなりフォームや建て替えのご要望については困難です。
②卓球台の間隔が狭くぶつかることがあるので、以前(コロナ禍)のように6台にして頂けると安心です	個人利用の卓球台につきましては、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策などを鑑み、台数を設定しておりますのでご理解ください。
③団体利用がもっと増えるか、コロナ以前のような個人利用に早く戻して下さい	新型コロナウイルス感染症の拡大状況に応じた予防対策が実施されており、利用者の皆様にはご理解、ご協力をいただいております。現在の感染拡大防止対策が解除されるまではご協力ください。
④(スポーツ広場)グラウンド側の草刈りをおねがいます	令和3年11月にグラウンド内及び周辺の草刈りを実施しました。
⑤早くシャワーを使いたい	新型コロナウイルス感染症の拡大状況に応じた予防対策が実施されており、利用者の皆様にはご理解、ご協力をいただいております。現在の感染拡大防止対策が解除されるまではご協力ください。

⑥部屋やトイレなどいつも清潔にしてください、気持ちよく利用できます	いただいたお気持ちを職員で共有し、こらからも多くの利用者の皆様にご満足いただけるよう職員一同頑張っております。
⑦いつもきれいでありがたいです	いただいたお気持ちを職員で共有し、こらからも多くの利用者の皆様にご満足いただけるよう職員一同頑張っております。
⑧いつもご利用させて頂きありがとうございます。職員、スタッフの方は皆感じも良い挨拶もうれしく思わせて頂いています	いただいたお気持ちを職員で共有し、こらからも多くの利用者の皆様にご満足いただけるよう職員一同頑張っております。
⑨スタッフの方が感じが良い	いただいたお気持ちを職員で共有し、こらからも多くの利用者の皆様にご満足いただけるよう職員一同頑張っております。