

令和4年度満足度調査の結果

集計 189 枚回収

※今年度回答数等は赤字で記入しています

令和4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 62 □女性 121 不明 6
- * お客様の年代 □20歳未満 7 □20代 20 □30代 8 : 42 □40代 27 □50代 17 □60代 39 □70歳以上 68
- * 主なご利用施設 (複数回答可) □体育館 4 □スポーツ広場 10 □大会議室 65 □中会議室 47 □小会議室 34 □余暇室 24 □和室 23 □料理室 4 □娛樂室 0 □プレイルーム 3 □2階ロビー 10
- * 主なご利用目的 (複数回答可) □スポーツ 34 □当館自主事業参加 0 □サークル活動 105 □その他 30 (学習室・交流会・作品展・講演会・管理組合理事会他)
- * ご利用頻度 □毎週5日以上 0 □毎週1回以上 41 □毎月1回以上 93 □年4回以上 16 □年2回以上 7 □年1回 11 □年1回未満 6

計算方法: 「大いに満足」5点 「満足」4点 「普通」3点 「やや不満」2点 「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

188 □大いに満足 53 □満足 83 □普通 45 □やや不満 7 □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

186 □大いに満足 54 □満足 89 □普通 40 □やや不満 3 □不満 0 平均 4.0 (4.0)
ご意見、ご要望

3. 利用予約の手続きについて

180 □大いに満足 45 □満足 74 □普通 58 □やや不満 3 □不満 0 平均 3.9 (3.9)
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

187 □大いに満足 66 □満足 91 □普通 26 □やや不満 4 □不満 0 平均 4.2 (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

172 □大いに満足 38 □満足 61 □普通 69 □やや不満 4 □不満 0 平均 3.8 (3.8)
ご意見、ご要望

6. 全般的にみて、当地区センターに対して

188 □大いに満足 48 □満足 99 □普通 38 □やや不満 3 □不満 0 平均 4.0 (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○)

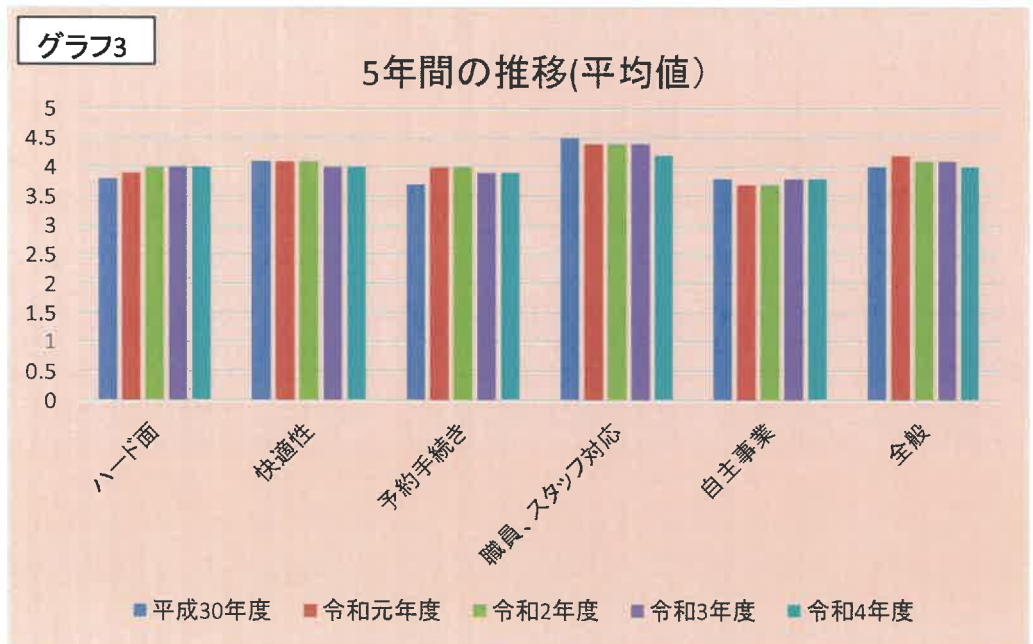
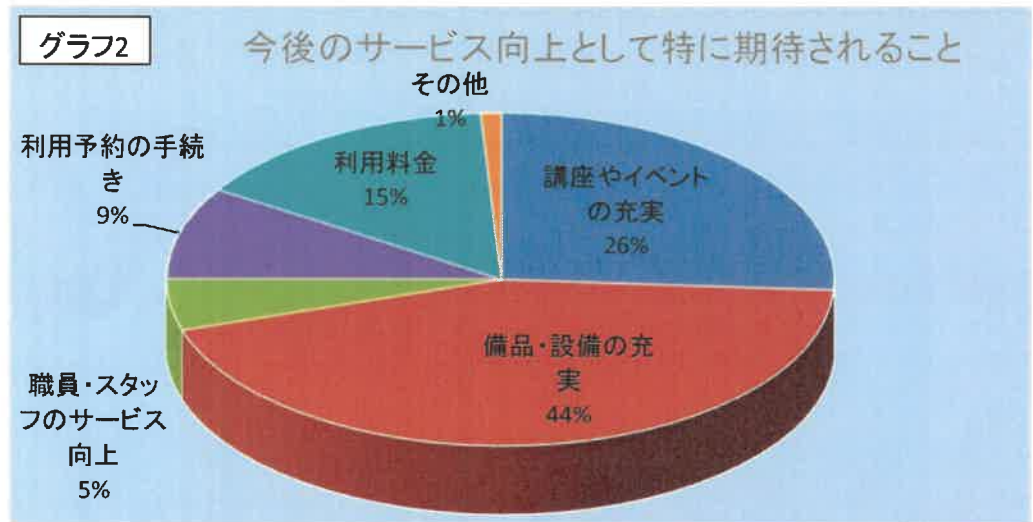
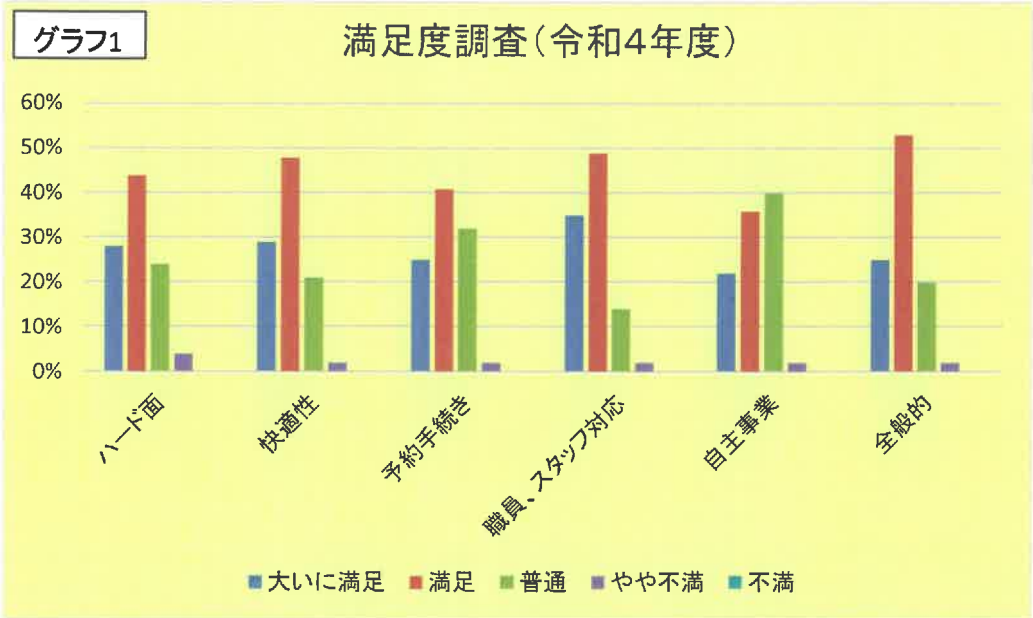
128 1. 講座やイベントの充実 33 2. 備品・設備の充実 56 3. 職員・スタッフのサービス向上 6
4. 利用予約の手続き 12 5. 利用料金 20 6. その他 1

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

令和4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	
意見・要望	回答
①脚立に乗らなくてもフック(ヒートン)を掛ける道具が欲しい。	フックを掛ける道具を用意しておりますので、展示会利用の際は受付窓口にお声がけください。 また、脚立をご利用の際は、必ず複数人で作業するようお願いします。通常の脚立に加えて階段式の脚立も用意しております。
②駐車場が少ない。	施設の敷地の関係から駐車場の拡張は困難です。
③運動用の体育館より小さい部屋があったらよいと思う。	施設の増設要望に関しては横浜市に伝えます。
④もう少し大きなスクリーンを。	大会議室には、部屋の大きさに合わせて、会議、研修、講座等に使用されることを主な用途として100インチのスクリーンを設置しておりますのでご理解ください。
⑤大会議室又は体育館の床が硬い。	他の利用者への影響もあることから、床材の変更は困難です。
⑥ロビーの壁の塗装をお願いしたい。(2)	施設全体の小破修繕の優先順位を見極めながら順次対応してまいります。
⑦トイレをウォシュレットに替えて頂きたい。できれば冬のトイレ便座を温かくして欲しい。(2)	トイレのウォシュレット化、温便座化は指定管理者の予算で実現できる金額を超えているので、横浜市に対して申し入れを行っております。
⑧掃除道具の充実	老朽化した掃除道具から更新を進めています。令和4年度は、大会議室、中会議室、和室の掃除機を更新しました。 その他の掃除道具も必要に応じて、購入、更新を検討します。
⑨小会議室の鏡を大きくして欲しい。	小会議室用に大型の移動式鏡の購入を検討します。
⑩大会議室の大きな移動式鏡をあと1つか2つ増やして欲しい。(6)	小会議室用に大型の移動式鏡の購入を検討しています。小会議室利用者が鏡を使用していない場合は大会議室利用者も利用できますので、利用を希望される場合は受付までお申し出ください。
⑪スポーツ広場にライトを設置して欲しい。(2)	ナイター照明の設置は改修経費の問題、近隣にお住まいの方の生活への影響の問題があるため、設置は困難です。

⑫ミシンが増えたらありがたい。(2)	ミシンは3台ありますので、当面その3台をご利用ください。
⑬フリーWiFiを用意して欲しい。(2)	令和4年4月から金沢地区センターにもフリーWiFiを導入しています。接続方法は、1階ホールの掲示板に掲げているのでご利用ください。
⑭アイロン台を更新してください。	更新を検討します。

2.使い勝手や清潔さなど快適性	
意見・要望	回答
①トイレがもう少しきれいだとよい。	トイレは日常清掃していますが、汚れている場合には受付に申し出ていただければ直ちに対応します。
②お茶道具の写真付きリストがあるとうれしい。	リスト作成を検討します。
③寒い、暑い、冷暖房の調節が適切でない。(4)	冷暖房の調節に問題がある場合は受付までお申し出ください。直ちに対応します。
④イベント参加者の人数把握が細かすぎる。65歳以上か未満か、居住地など把握が難しい。	施設利用者の属性把握は、横浜市が定めた基準に拠るものです。指定管理者では変更することは出来ませんので、横浜市に申し入れを行います。
⑤大会議室を運動目的で使用する際、机、椅子の片づけが面倒	大会議室は会議目的の施設なので、運動利用の場合の机、椅子の片付けにはご理解ください。
⑥大会議室の暖房の音が大きい。音響が良くない。	大会議室の換気扇の音が大きいものと思われませんが、コロナウイルス感染症予防の観点から換気扇稼働についてはご理解ください。 音響が良くないという点については、施設全体の小破修繕の優先順位を見極めながら順次対応してまいります。
⑦中会議室の座席を合わせるシールがはがれているので、貼り直して欲しい。(3)	座席位置の目印となるシールは貼り直しました。
⑧コロナ前に借りられた物が借りられるようになるとうれしい。	ご不便をお掛けしています。コロナウイルス感染症の状況を勘案しつつ緩和を検討します。
⑨碁石を貸してください。他の施設では貸していません。	
⑩待合場所、休憩場所がない。(2)	2階ロビーのソファセットの利用再開を検討します。 なお、飲食を兼ねた休憩には1階の飲食コーナーをご利用ください。
⑪(現在15分前までの利用を)10分前まで使わせて欲しい。(8)	コロナウイルス感染症の状況を勘案しつつ検討してまいります。

⑫ネットの高さがもっと欲しい。	グラウンドネットの高さを上げるためには、コンクリートの支柱の高さを上げることが必要と思われます。ご要望の件につきましては、横浜市に伝えます。
⑬先日エレベーターを探して迷っているお年寄りがいました。全体的に初心者に分かりやすく位置を示していない気がします。	入口付近にエレベーター案内を掲示します。また、迷っている利用者には積極的に声掛けを行うよう接遇面の強化を行います。

3.利用手続き	
意見・要望	回答
①インターネット(による予約)が使いづらい。	インターネットの利用が難しい方のために、電話や窓口での予約も可能となっています。
②高齢者も利用予約をとりやすくしていただければ楽になります。	3-①に同じ
③月の予約回数を増やして欲しい。5週ある月もあるので。	利用団体の公平を期するため、1団体につき月4コマまでの予約としています。 利用予約日の6日前からは、来館又は電話予約にて4コマを超えての利用申し込みができるので、この仕組みをご活用ください。

4.職員・スタッフの対応やサービス	
意見・要望	回答
たまにぶっきらぼうな方がいます。	接遇面での職員研修を充実させるとともに、指導を徹底します。

5.自主事業について	
意見・要望	回答
①自主事業でヨガ教室を開催したい。	金沢地区センターのヨガの自主事業としては、「ベーシックヨガ」を年3回、「水曜日のヨガ」を年2回開催しており、今のところ、これ以上の開催は検討しておりません。 金沢区民活動センターにヨガの「街の先生」として登録してはいかがでしょうか？ヨガ教室開催のきっかけになるかもしれません。
②茶会を増やして欲しい。	お茶会は、金沢区民文化祭の一環として金沢茶道会が主催している事業であり、金沢地区センターが主催している事業ではないので、ご要望にお応えすることは困難です。

<p>③高齢者(向け)のデジタルリテラシー向上に向けての講座</p>	<p>令和4年度は、成人対象のスマートフォン活用術の講座として「初めてのLINE」「スマホを使って買い物をしよう」の2講座を実施しました。 今後もデジタルリテラシー向上に向けた講座の実施を検討してまいります。</p>
------------------------------------	--

6.全般的にみて、金沢地区センターに対して	
意見・要望	回答
—	—

7.今後のサービス向上として、希望されること	
意見・要望	回答
<p>①現在ヨガに通っていますが、体育館で当日申込制のヨガをやって欲しい。口コミで大勢の方が通うようになると思います。</p>	<p>ヨガなど運動系の自主事業では、参加者の怪我に備えて、事前に参加人数を把握し、保険に加入した上で事業を実施しているので、当日申込制のヨガは実施困難です。</p>
<p>②映画の会ですが、1コマの時間内で上映できるが、コロナで休憩を2回とると1コマを超えてしまうので2コマ分を予約しています。前の時間の利用団体が無い場合は10分くらいは目をつむって頂きたい。前に予約団体がある場合はやむをえません。</p>	<p>休憩をとると1コマを超えてしまう場合は、前後の時間で1時間の延長手続きをとってください。 なお、前の時間の利用団体が無い場合は、5分間の前倒しでの利用は認めています。</p>

8.その他、ご意見、ご要望	
意見・要望	回答
<p>余暇室は小会議室と大きさが同じくらいなのになぜ料金が高いのか。</p>	<p>余暇室の面積は42㎡、小会議室は36㎡であるため、余暇室の方の料金を高く設定しています。</p>

令和4年度 利用者懇談会意見・要望

令和5年2月4日

利用者懇談会開催に際し配布した「申込書」に記入していただいた意見・要望は次のとおりです。

	団体名等	活動内容	意見・要望	回 答
1	横濱麵ずくらぶ	蕎麦打ち	いつも料理室をお貸しいただきありがとうございます。スタッフの気持ちよい対応に感謝しております。 引き続きよろしく願い致します。	ご意見ありがとうございます。これからも気持ちよくお使い頂けるよう、ご意見は職員へも周知してまいります。
2	アライクラブ	ジャズ体操	いつも使わせていただきありがとうございます。 エアコン故障の時も早く対応して下さり良かったです。	ご意見ありがとうございます。これからも気持ちよくお使い頂けるよう、ご意見は職員へも周知してまいります。 また、設備の調子が悪いなど気になる点がありましたら、事務室までお知らせください。
3	個人	卓球	駐輪場（スポーツ広場の出入口付近）の段差が車いすやベビーカーなどの通行の際危険ですので、スロープにするなど対策を考えて欲しいです。	ご意見ありがとうございます。スロープを設置するなど対策を講じてまいります。
4	ハッピーサロン	英会話	英会話に毎週水曜日の午前中に集まっているハッピーです。金沢地区センターの会場は、現在安定して確保されています。手続きも便利です。センターの担当の方々には親切に対応していただいています。ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。	ご意見ありがとうございます。これからも気持ちよくお使い頂けるよう、ご意見は職員へも周知してまいります。