

令和5年度満足度調査の結果

集計 131 枚回収

※今年度回答数等は赤字で記入しています

令和5年10月・11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)

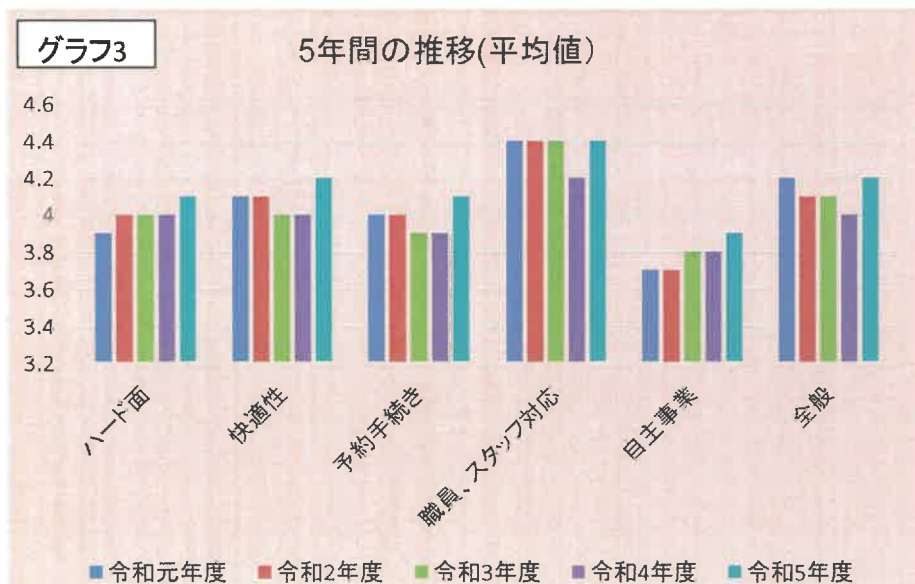
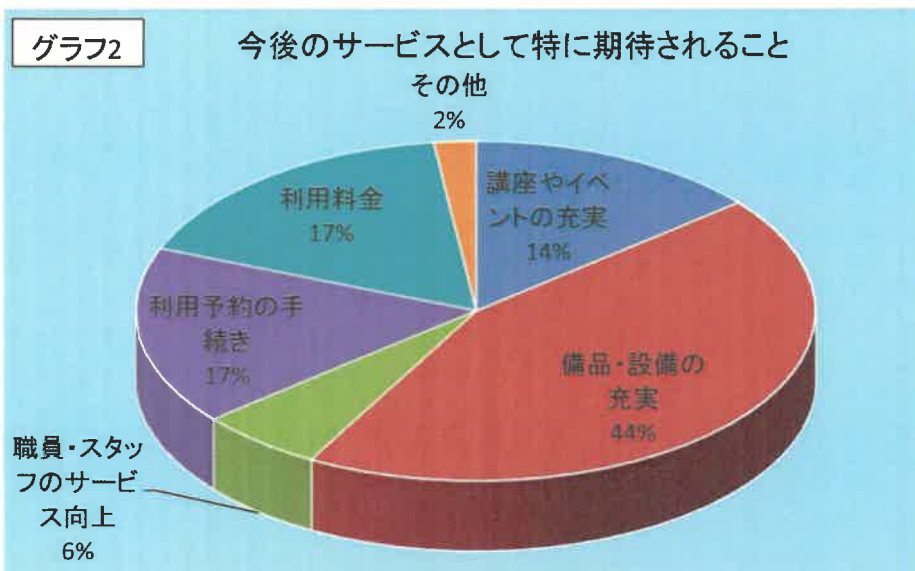
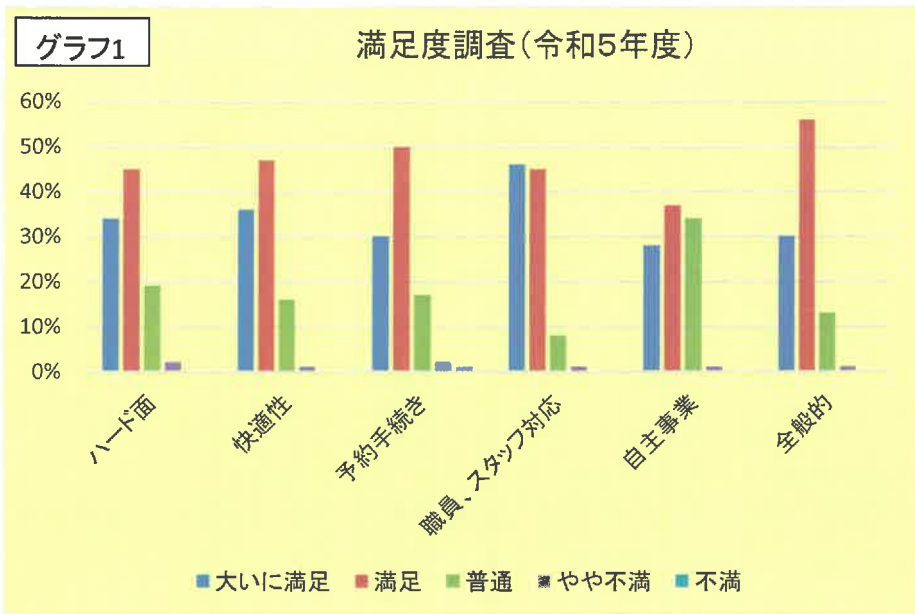
- * お客様の性別 □男性 36 □女性 93 不明 2
- * お客様の年代 □20歳未満 3 □20代 20 □30代 13 □40代 11 □50代 20 □60代 27 □70歳以上 35
- * 主なご利用施設 (複数回答可) □体育館 46 □スポーツ広場 4 □大会議室 20 □中会議室 28 □小会議室 21
□余暇室 12 □和室 11 □料理室 3 □娛樂室 0 □プレイルーム 0 □2階ロビー 1
- * 主なご利用目的 (複数回答可) □スポーツ 50 □当館自主事業参加 3 □サークル活動 59
□その他 15 (ダンス・書道教室・講座・ゼミ活動・学習会・花・詩吟・茶道・会議・説明会・個人利用・和裁・手芸)
- * ご利用頻度 □毎週5日以上 0 □毎週1回以上 49 □毎月1回以上 56 □年4回以上 14 □年2回以上 5
□年1回 1 □年1回未満 3

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
128 □大いに満足 44 □ 満足 57 □ 普通 24 □ やや不満 3 □ 不満 0 平均 4.1 (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
129 □大いに満足 47 □ 満足 61 □ 普通 20 □ やや不満 1 □ 不満 0 平均 4.2 (4.0)
ご意見、ご要望 _____
3. 利用予約の手続きについて
128 □大いに満足 38 □ 満足 64 □ 普通 22 □ やや不満 3 □ 不満 1 平均 4.1 (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
127 □大いに満足 59 □ 満足 57 □ 普通 10 □ やや不満 1 □ 不満 0 平均 4.4 (4.2)
ご意見、ご要望 _____
5. 当地区センターの自主事業について
123 □大いに満足 35 □ 満足 45 □ 普通 42 □ やや不満 1 □ 不満 0 平均 3.9 (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
128 □大いに満足 39 □ 満足 71 □ 普通 17 □ やや不満 1 □ 不満 0 平均 4.2 (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○)
92 1. 講座やイベントの充実 13 2. 備品・設備の充実 40 3. 職員・スタッフのサービス向上 5
4. 利用予約の手続き 16 5. 利用料金 16 6. その他 2
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5年10/23～11/10調査実施

※()内の数字は同様の要望・意見の件数

1.施設、設備・備品等	
意見・要望等	意見・要望に対する回答
①クーラーの設置には満足しています。(体育館利用者) (2件)	—
②体育館の温度管理について、特に夏場は利用者の意見も聞き入れて欲しい。	夏場の空調に関しては稼働の基準を設けていますが、利用者の意見を尊重した温度管理に努めております。
③モップの大きさをもう少し大きいものにして欲しい。(体育館利用者)(2件)	必要性の有無を検討した上で必要な場合はニーズ予算等で対応します。
④卓球の防球板の高さをもう少し高くして欲しい。(体育館利用者)	防球板は規格品なので、ご理解ください。
⑤机の脚が毛羽立っており、とげが刺さったり、服に引っかかったりする。窓側の左手の台が痛んでいる。(余暇室利用者)	机の脚をテープ補修するなどしてとげが刺さったり、服に引っかからないよう対策を講じます。
⑥和室の空調の音が大きい。	空調の構造上音が大きくなっております。ご理解いただければと思います。
⑦草刈りの頻度をもっと増やして欲しい。ボールがなくなります。(スポーツ広場利用者)	雑草の繁茂についてはご迷惑をおかけしました。雑草の繁茂の状況に合わせて草刈りを実施します。
⑧卓球台がたくさんあるのでありがたい。	—
⑨体育館の照明が暗い(2件)。大会議室の照明が暗い。	体育館、大会議室の照度を計測しましたが、600ルクス前後の照度であり、スポーツや会議を行うのに特に問題はありません。
⑩鏡が充実している。(大中小会議室利用者)	—

2.使い勝手や清潔さなど快適性	
意見・要望	回 答
①体育館カーテンの修繕は助かりました。また、体育館トイレへのサンダル設置は助かります	—
②きれいで使いやすい。体育館はすべりにくく使いやすい。	—

3.利用手続	
意見・要望	回 答
①ネット予約のコマ数上限を増やして欲しい。	1か月あたりの利用コマ数の公平性を担保するために1団体当たりの上限を4コマにしています。ご理解ください。

②抽選のシステムがよくわからない。(体育館利用者)	抽選システムに関して分からないことがあれば、地区センターまでお問い合わせください。
③パソコンからの申込みは手数も多く、以前のような利用調整会議方式の方がよい。15日からの一般申込みも高齢者にはつらい。(体育館利用者)	毎月の利用調整会議への出席が難しい団体もあることから現在の予約システムを導入しています。パソコンからの申込みが難しい場合は、窓口や電話での予約も可能です。
④個人利用の手続を簡単にして欲しい。	公平な利用に供するために現在のルールとなっているのでご理解ください。分からないことは受付スタッフにお聞きください。
⑤ネット予約の入力が手間なので、「前回と同じ」で簡略化できるとありがたい。	「前回と同じ」という省力化したネット予約はできません。窓口または電話での予約もできますのでご利用ください。
⑥個人利用の手続が地区センターによって異なり分かりにくい。	個人利用の手続について分かりにくいところは受付スタッフにお聞きください。
⑦抽選が全く当たらず月1回も利用できていない。同じ団体が月4回も利用している。せめて月1回は必ず利用できるようにして欲しい。(体育館利用者)	同じ時間帯に集中して多数の団体が抽選エントリーするために当たりにくくなっているものと考えられます。時間帯を変えて抽選エントリーすることをお勧めします。
⑧1週間をきってもネットから利用予約できるとよい。	予約システムの関係上1週間を切った場合の予約は窓口又は電話による予約になりますことをご理解ください。
⑨第一希望、第二希望のふたつとも当選した場合、第二希望をキャンセルしなければならないのは手間。自動的にキャンセルにして欲しい。(小会議室、余暇室利用者)	予約システムは一斉抽選のため、第一希望、第二希望という判断はできません。自動キャンセルはできないので利用団体側でキャンセル手続を実施してください。窓口又は電話でもキャンセルはできます。

4.職員・スタッフの対応やサービス

意見・要望	回答
①臨機応変で柔軟な対応に満足しています。	—
②図書館コピー機が使えなくて困っていたところ、職員の方の素早い対応で対処できました。	—
③いつも親切に対応してもらっています。(3件)	—
④スタッフが見回りなどしてくれると怪我した際に安心できる。また、絆創膏など常備してくれると助かる。(体育館利用者)	スタッフが定期的な見回りを実施しています。また、事務室には絆創膏等の最低限の医療用消耗品を備えているので、必要な場合には事務室にお声がけください。

5.自主事業について

意見・要望	回答
①もっと講座を増やして欲しい。	団体利用者の利用枠とのバランスから現在の自主事業となっていますが、ニーズに応じて自主事業を増やすことも検討します。
②いつも同じような講座が多く感じる。	地域の実情やニーズに対応した自主事業を検討してまいります。

<p>③自主事業により団体利用が制限される場合は事前に連絡して欲しい。(大会議室利用者)</p>	<p>定期的な団体利用の枠をなるべく制限しない形でスケジュールを組んでおりますが、事業の特性等で難しい場合もございます。必要に応じて団体との調整も行っていきたく考えています。ご理解、ご協力をお願いいたします。</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キャンセル料金発生がもう少し直近になるとよい。</p>	<p>キャンセル料金発生の日日は経営的な判断も含めて釜利谷地区センター、能見台地区センター共通で定めているものですのでご理解頂ければと思います。</p>
<p>②駐車場無料は良いが、もう少し駐車台数が増えるとよい。(2件) 駐車場が停めにくい。先日はこすっている車があった。対策を考えて欲しい。</p>	<p>敷地の関係から駐車台数の増加はできません。駐車スペースが狭い箇所は「軽自動車専用」と表示することになります。</p>
<p>③少人数での利用なので、もう少し利用料金が安くなるとありがたい。(体育館利用者)</p>	<p>利用人数ではなく使用面積に応じて利用料金は定められておりますのでご理解ください。</p>
<p>④bluetoothが使えるスピーカーがあればよい。(大会議室利用者)</p>	<p>必要性の有無を検討した上で必要な場合はニーズ予算等で対応します。</p>
<p>⑤定期的に利用している団体への利用料金サービスがあっても良いのでは？</p>	<p>割引制度の導入については、支援協会が管理する地区センター間で協議・検討してまいります。</p>
<p>⑥小会議室の掃除機のヘッド部分が壊れています。</p>	<p>ハンディタイプの掃除機を購入しました。</p>
<p>⑦体育館の個人利用枠を広げて欲しい。</p>	<p>御意見は今後の団体枠、個人枠設定の検討材料とします。</p>
<p>⑧バスケットボールの個人利用枠を増やして欲しい。</p>	<p>御意見は今後の団体枠、個人枠設定の検討材料とします。</p>
<p>⑨利用料金が安ければうれしい。(2件)</p>	<p>利用料金は、条例に定める額の範囲内で、指定管理者が市長の承認を得て定められていることをご理解ください。なお、いただいた利用料金の一定割合は利用者のニーズに応じた備品購入などのかたちで利用者に還元されています。</p>
<p>⑩ライトニングコネクタとHDMIの変換ケーブルがあると助かる。</p>	<p>必要性の有無を検討した上で必要な場合はニーズ予算等で対応します。</p>

⑪ミシンの定期点検をお願いします。	ミシンの定期点検は難しいですが、不具合がある場合はスタッフまでお申し出ください。
⑫夏の余暇室の空調が改善すれば利用したい。	余暇室では全館単位での冷暖房を行っており、部屋単位での冷暖房はなくご不便をお掛けしています。扇風機の貸出しもしておりますのでご利用ください。
⑬小中学生の夜間利用時間をもう少し長くして欲しい。(体育館を個人利用する小中学生)	体育館を保護者の付き添いなく個人利用する小中学生の安全対策のための時間制限です。ご理解ください。
⑭ミニゴールがあるとよい。(スポーツ広場利用者)	必要性の有無を検討した上で必要な場合はニーズ予算等で対応します。
⑮体育館更衣室の扇風機を直して欲しい。また、カーテンを閉める時に個人利用者全員の了承をえるという条件を緩和して欲しい。	扇風機の修繕には対応してまいります。カーテンを閉める場合には個人利用者の意向も尊重して頂きたいと考えております。
⑯中会議室にも鏡が欲しい。	中会議室には備え付けの鏡があります。また、必要な場合には他の部屋から可動式の鏡を借りることも可能です。
⑰2階ロビーの壁を改修してピン止め、貼付けテープによる展示ができるようにして欲しい。クラブ員の高齢化で高所作業が危険になっている。	ロビー改修には費用がかかりますので、必要性も含めて検討してまいります。
⑱卓球台やネットを新しくして欲しい。	必要性の有無を検討した上で必要な場合はニーズ予算等で対応します。
⑲音の良いスピーカーを借りられるとうれしい。(大会議室利用者)	必要性の有無を検討した上で必要な場合はニーズ予算等で対応します。

8.その他、ご意見、ご要望

意見・要望	回答
①いつもありがとうございます。(8件)	—
②トイレの改修ありがとうございました。(余暇室利用者)	—
③利用料に対するパフォーマンスは悪くない。	—
④机、椅子の片付け目安のテープがはがれている。(中会議室利用者)	テープを再貼付を行います。
⑤プレイルームの利用再開は嬉しいです。	—

令和5年度 利用者懇談会意見・要望

令和6年2月3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（適宜要約）	回答
1	KK818バトン	バトンの練習	お世話になりありがとうございます。もっと沢山当たって練習できたらいいです。	公平な利用のために1団体当たりの予約上限をひと月4コマにしています。ご理解ください。利用日まで1週間を切っている場合は、窓口又は電話で4コマを超えた予約が可能です。ご利用ください。
2	個人利用者	体育館トレーニングルーム ブレイクダンス	受付スタッフの対応に満足しており、快適に利用しています。夏冬は体育館の温度を適温に保っていただけると助かります。また、夜間最終利用時間を20時30分から20時45分にして頂けると助かります。	適宜、体育館空調は稼働させていますが、適温でない場合はスタッフまで申し出ただければ対応します。体育館個人利用の最終利用時間については、全館閉館に向けての様々な作業のため30分は必要ですのでご理解ください。
3	石翠会	茶道	和室の炉縁保管用の段ボール箱を修理して頂きたい。	古いテープを剥がし、新しいテープを貼り直して補修しました。
4	横濱麺ずくらぶ	そば打ち	蕎麦打ちで料理室利用30年になります。代々のスタッフさんの対応により、楽しく利用ができています。今後ともよろしく願い申し上げます。	今後とも地区センターをよろしく願いいたします。
5	富岡写友クラブ	例会 写真展	2階ロビーの写真飾りつけ作業での脚立使用が危険。天井部へのフック掛けが高所作業になり高齢者にとっては困難で危険な作業になっているので2点を要望する。 ① 2階ロビー壁を改修してボードを貼り付けてピン打ちが出来るようにして欲しい。 ② 現在の三角形の脚立ではなく、広い踏み台のある可搬式作業台を導入して欲しい。	ロビー飾りつけのあり方については今後検討してまいります。

6	アライクラブ	ジャズ体操	いつも利用させていただきありがとうございます。	今後とも地区センターをよろしく願いたします。
7	アルザス	フランス語学習	特に意見はありません。満足しています。	今後とも地区センターをよろしく願いたします。
8	個人利用者	卓球	夜間の利用ですが、隅の方が暗いです。特に1、3、5、7の卓球台の入口側が光が入って見にくいです。卓球台のネットが緩みがちです。	体育館の照度については問題ない旨確認済みですのでご理解ください。まぶしい場合は適宜他の卓球台をご利用ください。ネットが緩んだ場合は張り直しをお願いします。
9	個人利用者	バドミントン	可能であれば、(バドミントン個人利用枠を)スマホで予約できるとよいです。例えば1週間分とか直前1枠分でもできたら嬉しい。難しければ電話予約でもよい。	個人利用は受付窓口での利用予約としています。確実な利用をお望みの場合は団体登録した上での予約をお願いします。
10	玉友会	将棋	ハンディタイプの掃除機導入ありがとうございます。スタッフのみなさんがいつも親切でありがとうございます。	今後とも地区センターをよろしく願いたします。