

# (1)アンケートの集計結果

## 令和6年度満足度調査の結果

集計140枚回収

※今年度回答数等は赤字で記入しています

令和6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 40 □女性 93 不明 7
- \* お客様の年代 □20歳未満 4 □20代 17 □30代 14 □40代 23 □50代 19 □60代 21 □70歳以上 32
- \* 主なご利用施設 (複数回答可) □体育館 38 □スポーツ広場 11 □大会議室 35 □中会議室 30 □小会議室 14 □余暇室 8 □和室 10 □料理室 6 □娛樂室 0 □プレイルーム 0 □2階ロビー 0
- \* 主なご利用目的 (複数回答可) □スポーツ 53 □当館自主事業参加 1 □サークル活動 48 □その他 23 (会議・やまざくら・講座・勉強会・ダンスレッスン・足揉みレッスン・理事会・マンション理事会・囲碁・イベント・イベント準備・ヘルメイト試作料理・お茶・体操・フダンス)
- \* ご利用頻度 □毎週5日以上 0 □毎週1回以上 44 □毎月1回以上 52 □年4回以上 14 □年2回以上 8 □年1回 9 □年1回未満 0

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

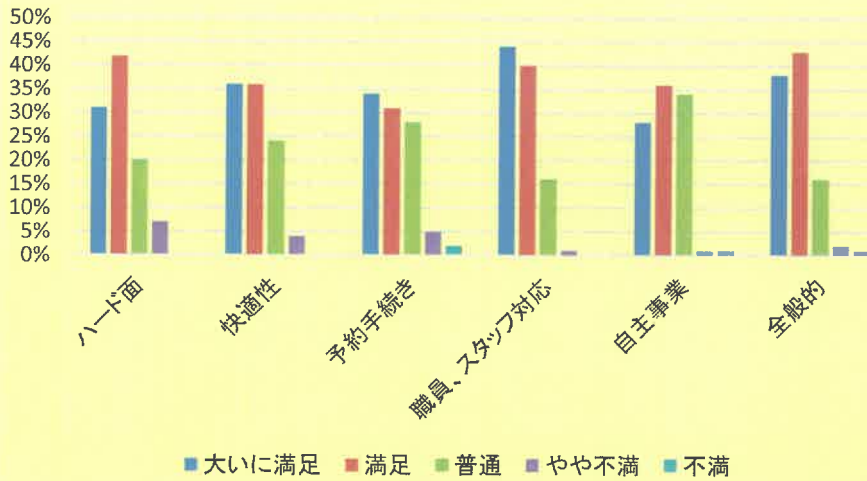
### 満足度評価

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  
138 □大いに満足 43 □ 満足 57 □ 普通 28 □ やや不満 10 □ 不満 0 平均 3.7 (4.1)  
ご意見、ご要望 \_\_\_\_\_
2. 使い勝手や清潔さなど快適性について  
140 □大いに満足 51 □ 満足 51 □ 普通 33 □ やや不満 5 □ 不満 0 平均 4.1 (4.2)  
ご意見、ご要望 \_\_\_\_\_
3. 利用予約の手続きについて  
137 □大いに満足 47 □ 満足 42 □ 普通 39 □ やや不満 7 □ 不満 2 平均 3.9 (4.1)  
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  
140 □大いに満足 61 □ 満足 56 □ 普通 23 □ やや不満 0 □ 不満 0 平均 4.3 (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  
131 □大いに満足 37 □ 満足 47 □ 普通 45 □ やや不満 1 □ 不満 1 平均 3.9 (3.9)  
ご意見、ご要望 \_\_\_\_\_
6. 全般的にみて、当地区センターに対して  
139 □大いに満足 53 □ 満足 60 □ 普通 22 □ やや不満 3 □ 不満 1 平均 4.2 (4.2)  
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○)  
96 1. 講座やイベントの充実 14 2. 備品・設備の充実 42 3. 職員・スタッフのサービス向上 3  
4. 利用予約の手続き 13 5. 利用料金 22 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。

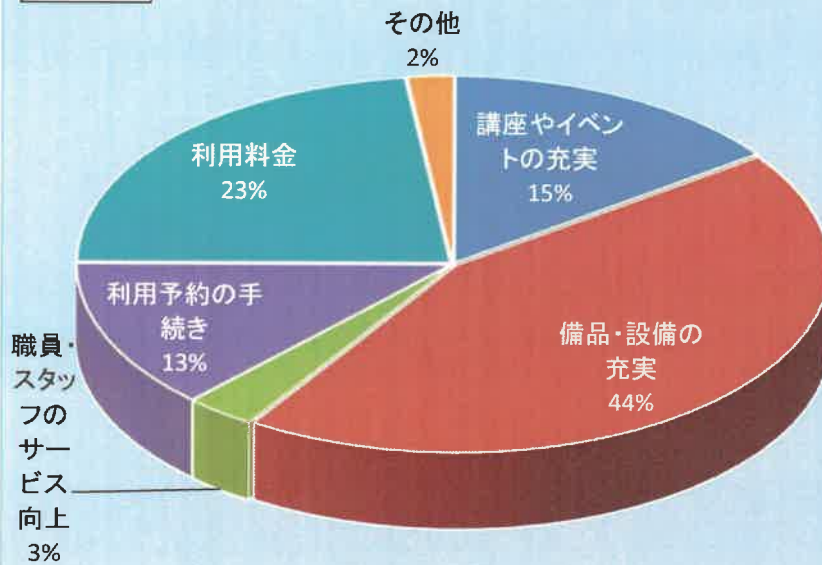
グラフ1

満足度調査(令和6年度)



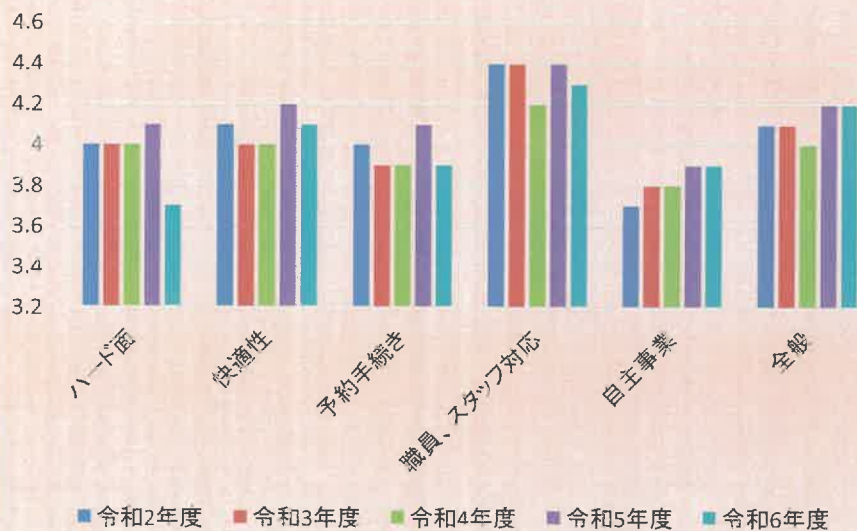
グラフ2

今後のサービスとして特に期待されること



グラフ3

5年間の推移(平均値)



## 満足度調査 アンケート結果

令和6年10/15～11/5調査実施  
 ※( )内の数字は要望・意見の件数

1 施設、設備・備品等のハード面	
意見・要望等	意見・要望に対する回答
①料理室にトングがあるとうれしい。	トングを購入して料理室に備えました。
②大会議室の鏡を増やして欲しい。(6件)	これまで大型の可動式の鏡を3台購入しています。鏡を収納する倉庫の余地があまりないこと、大会議室は本来、会議室、研修室であることを踏まえると、これ以上の鏡の購入は困難です。
③中会議室にも鏡が欲しい。(2件)	中会議室には据え付け型の鏡が設置されています。足りない場合には大会議室や小会議室にある可動式の大型の鏡をご利用ください。
④トンボの数を増やして欲しい(スポーツ広場)。	新規購入を検討します。
⑤マットが欲しい。(2件)	体育室倉庫にマットがあり、希望者には貸し出しますので、職員にお申し出ください。
⑥カーテンは全て手引き方式にして欲しい(体育館)。	現在、体育館カーテンは紐式と手引き式が混在していますが、紐式が壊れた場合に徐々に手引き式に移行させていく方針ですのでご理解ください。
⑦冷蔵庫やコンロが古い(料理室)。	冷蔵庫、コンロは古いですが故障していないので、更新は予定していません。
⑧炊飯器の調子が悪く、お米がうまく炊けないため改善して頂きたいです。	調子が悪い時は職員にご相談ください。替わりの炊飯器がありますので交換も検討します。
⑨カセットデッキの不具合が多い。	カセットデッキは複数ありますので、不具合がある場合は受付スタッフまでお申し出ください。交換等で対応します。
⑩会議室にブルーレイDVD再生プレーヤーが欲しい。	ブルーレイDVDが再生できるプレーヤーは事務室にありますので、貸出し希望の場合は事務室に依頼してください。
⑪更衣室の入口にカーテンをつけて欲しい。	更衣室の入口ドアは常時占めておくように注意喚起します。
⑫・駐車台数が増えるとよい。 ・駐車場が駐車しにくい。出入口を広くしてもらえると良い。	駐車台数を増やすことや形状を変えることは困難ですのでご理解ください。

## 2 使い勝手や清潔さなど快適性

意見・要望	回答
①中会議室のインターネット接続が不便なので改善して欲しい。	LANケーブルをアダプターに接続しにくくなっておりご迷惑をおかけしています。対策として、LANケーブルはアダプターに接続したままにご利用に供することとしました。
②冷房が入り夏は快適になった(体育館)。	ありがとうございます。今後も適正な冷房機の運転に努めてまいります。
③鏡が汚れていることが多い。	団体の鏡利用後の、スタッフによるチェックをこまめに行うようにします。
④床が汚い時がある。	団体利用後のスタッフによるチェックをこまめに行うようにします。
⑤給水器を直してほしい。	給水機3台のうち1台が故障中で修繕の見込みが立っておりません。申し訳ありませんが、残り2台の給水機か自動販売機をご利用ください。
⑥朝使用した際、机が汚く朝から拭き掃除をした。前日の利用者が掃除していかなかったのでは？	団体利用後のスタッフによるチェックをこまめに行うようにします。

### 3 利用予約の手続

意見・要望	回答
①なかなか取れません(当選しない)。(4件)	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当選しにくくなっているものと思われます。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。
②電話や窓口でも受け付けて欲しい。	電話や窓口でも抽選エントリーや予約を受け付けておりますのでご利用ください。
③インターネットで申し込みできるのでありがたい。	インターネットでの抽選エントリー、予約は簡単に行えますのでこれからもご利用ください。
④同じサークルが2コマ予約して最終的にキャンセルするのはやめて欲しい。	同じサークルは月4コマ予約することができます。キャンセルする・しないはサークル側の事情になりますのでご理解ください。
⑤ネット予約が1週間以内でもできると便利だと思います。(2件)	利用日を含めて1週間以内の予約は、取消しの場合キャンセル料が発生するため、インターネット予約はできなくなっていますのでご理解ください。
⑥ネットによる予約の際に人数を入れなければいけない点(が面倒)	各部屋ごとに定員が決まっている関係上、利用人数を記入して頂くことになっておりますのでご理解ください。

4 職員・スタッフの対応やサービス	
意見・要望	回答
①いつも挨拶して頂き、気持ちよく使わせていただいています。(3件)	ありがとうございます。感謝のお言葉は励みになりますので、スタッフとも共有してまいります。
②いつも準備して待っていてくれるので、すごくスムーズであります。	
③いつも丁寧に対応頂きありがとうございます。今後ともよろしく願いたします。	
④いつも子供に良い機会を与えて下さり感謝しています。	

5 自主事業について	
意見・要望	回答
①十分に周知されていないのではないかと？	ホームページや自治会・町内会を通じた地区センターだよりの配布、当地区センターや近隣施設でのチラシ配布により周知しています。今後も、より効果的な周知方法について検討してまいります。
②様々な自主事業が行われている。	幅広い年代を対象として自主事業を実施しています。新たな自主事業を展開して行こうと考えております。

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
①路上駐車が多い。外でたばこはやめて欲しい。	職員による敷地内の見回りを行っています。喫煙については、敷地内喫煙を発見した場合は喫煙をやめるようお願いしています。
②喫煙所を作って欲しい。	喫煙所を設置する予定はありません。地区センター・図書館の敷地内は禁煙になっておりますのでご理解ください。

7 今後のサービス向上として希望すること	
意見・要望	回答
①1週間前にキャンセルしなくては料金発生しますが、せめて3日前もしくは料金半額をキャンセル料にしたいだけではないでしょうか？先日郵送にてお返事はいただいておりますが、県全体で見直していただけないでしょうか？	1週間前までにキャンセルしないとキャンセル料金が発生すること、このことが横浜市の規則で定まっていることはお伝えしたとおりです。見直しのご意見については横浜市に伝えます。
②・もっと安くして欲しい。(2件) ・もう少し上げてよいのでは。	利用料金は、地区センター管理運営の原資になっています。利用料金は、条例に定める範囲内において、市長の承認を得て定められたものですので、ご理解頂ければと思います。

③会議室利用中(講座など)の館内放送の音が大きい。	館内放送は音量調整できます。音量調整の方法を職員にも周知して会議室利用の支障とならないよう改善します。
④日曜日の夜も利用できると良い。	地区センターの開館時間は横浜市の規則で規定されていますが、ご意見については、横浜市に伝えます。
⑤団体に使える時間帯をもっと増やして欲しい。特に土曜日、日曜日の昼間とか(体育館)。	地区センターの体育館は、団体利用のほか、子どもも含めた、団体に属さない個人の利用にも供する方針で運営しています。土曜日、日曜日の午後は個人に開放しておりますのでご理解ください。

8 その他、ご意見、ご要望	
意見・要望	回答