

アンケートの集計ができましたのでお知らせします！

六浦スポーツ会館 2019年度 利用者アンケート 利用者のご意見と回答

アンケート実施期間 2020/02/01~2/29

総回答者数 87名

ご意見	回答
職員の対応	
<ul style="list-style-type: none"> • スタッフによって対応が異なるのはなぜか。(非常に細かい事まで要求される) • 受付の対応がそれぞれ違うので統一してほしい。 	OJT や研修を通じ業務マニュアルの徹底を図ります。
<ul style="list-style-type: none"> • 予約システムの質問に答えられる能力を付けて欲しい。 	
<ul style="list-style-type: none"> • スタッフの皆さんが利用者に寄り添い、いつも明るい笑顔で対応されており、素晴らしいと思います。 	ありがとうございます。これからも、ご利用者様がご満足いただけるように努めていきます。
施設の備品や設備	
<ul style="list-style-type: none"> • 卓球台とネットの新調をお願いします。 • 用具の新品を購入願えればありがたい。 • 卓球台が不安定なものがある。 • 卓球台のネットが痛んでいるので、油さし等を行っていただきたい。 	ネットを6張り新調しました。卓球台のキャスターや脚部は不具合が生じやすいので、定期的に点検を行っていますが、ご利用者もお気づきの点があったら、窓口にお申し出ください。ご利用者も丁寧な取扱いにご配慮をお願いします。
<ul style="list-style-type: none"> • 鏡がもう2面あるとうれしい。 	鏡は高価なので、しばらくは購入予定がありません。
<ul style="list-style-type: none"> • 体育室利用で冬場の朝などに暖房機を増やしてほしい(現在は小型のもの1機) • 体育室に冷暖房機が欲しい。 • 体育室は冬は寒く、夏は暑いのでその設備ができると良いです。 	高額設備の設置は行政の判断とされており、ご意向は行政(区役所)に伝えます。
<ul style="list-style-type: none"> • 太陽がまぶしい。 • テニスコートの日よけが欲しい。照り返し対策が必要。 • テニスコートは風がやや強く、西日でまぶしい時が多い。 • テニスコートの風が以前よりひどいので、防風ネットの拡充が必要。 • 西側フェンスをもう少し高くしてほしい 	テニスコートのフェンスは、急傾斜の沿った面に設置した脚部の基礎構造上、防風ネットの設置や高さが、強度上制約されておりますので、負荷のかかる日除け、防風ネット、フェンスの高度化は困難です。制約がある中でのご利用となりますがよろしくご理解のほどお願いします。
<ul style="list-style-type: none"> • テニスコートのナイター設備。 • テニスコート人工芝にしてほしい。 • もう少しテニスコートを広くしてほしい 	高額設備の設置は行政の判断とされており、ご意向は行政(区役所)に伝えます。

<ul style="list-style-type: none"> ・コートと面に凸凹があり雨の後水がたまる。 ・コート面に傷がついていたり、表面が弱くなっているところがある。 ・コートをもう少しきれいにしてほしい。 ・テニスコートの補修。 ・テニスサーフェスの改良を希望。 ・我慢していることもありますので設備の補修をお願いします。 ・テニスの3Pラインが旧コートのライン ・多少コート代を払ってもよいのでコート修理をお願いしたい。 	<p>高額修理は行政の判断とされており、ご意向は行政(区役所)に伝えます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・多目的広場(テニスコートの奥)にスペースで打ちっぱなしができればいい。 ・テニス壁打ち用のコートを作って欲しい 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ミニバスケット用のゴールではないこと。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレを洋式化して欲しい ・トイレが外から直接使えるようになると便利。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・有料でいいから温水シャワーが欲しい。 ・夏場だけでもシャワーの設備があると良いと思います。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・お茶のみ場が欲しい 	<p>電気ポットは会議室にありますのでご利用ください。</p>
今後のサービス向上として特に希望される事	
<ul style="list-style-type: none"> ・卓球台がよごれている。 	<p>地区センターのように雑巾の貸出しを検討しており、その際にご協力願います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が入れ替わりの時、止められないことがあるので対応してほしい。 	<p>なるべく相乗りと公共交通機関のご利用をお願いします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・午後は体育室に暗幕をお願いします。 	<p>節電にご協力をお願いしており、まぶし場合は対応しますのでお声がけください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ボールにもう少し空気が入っているとうれしいです。 	<p>体育室の各種ボールは年度末に一新しました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・夏になったら草取りをこまめにしてほしい 	<p>害虫発生や防災の観点から草刈りを業者委託で年間2回実施しています。この他にも、職員により適宜、剪定、除草を実施していますが、除草の頻度を検討します。</p>

<p>制度改正に伴いインターネット予約が可能になりましたが、このことについて伺います。</p>	
<p>①利用前月までの申込枠はテニス（個人登録）1、体育室（団体登録）4などと改正したことに関して</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・テニスも団体競技です。 ・テニスは個人競技ではないので、グループ登録してほしい。 ・テニスも団体登録のほうが使いやすい。また体育室と同じIDで利用できるとうい。 ・テニスは個人2回とれるようにしてほしい。 ・テニス予約は2枠程度申込したい。 	<p>横浜市市民利用予約システムと同様にテニスは個人登録扱いにしております。構成員の規模に応じた利用回数が可能で、合理的と考えております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・卓球等片面利用の人は月4回利用できるが、ダンス等A・B両面利用する場合月2回と不平等になる。 ・全面利用者にとっては不便になった。 ・もう少し増やしてほしい。 	<p>限られた空間の利用機会の均等を考慮しております。AB両面を使用される団体の申込状況を調査しますと、平日は68.7%の稼働率であり、当月申込で必要回数を確保されているように思います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・バドミントンの場合、月2回となり、ちょっと少ない気がします。 	
<p>②利用当月には申込枠の制限がないことに関して</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・空けておくよりは利用できるほうが良いと思う。 	<p>ありがとうございます</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ある程度の制限をすべき（無料だから無責任になる。） 	<p>利用上のルールは、ご理解と徹底をお願いするよう努めます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・制限はあってよいと思う。月始めの予約が取りにくいので、3日前くらいから予約できるとよい。（例：3/1,2,3の申込は2/28から可能とするなど） 	<p>確かに月初めの予約は取りにくいと思いますが、システムの制約上、一律に予約が1日零時からとなります。ご容赦ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・無制限は利用者が限られるのでやめたほうが良い。使えない人が出る。 	<p>平日の稼働率は体育室（88.7%）、テニスコート（68.7%）であり、まだ余裕があります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・空いていれば無制限？ 	<p>制限がありません</p>
<p>③利用日6日前からのキャンセルが重なることに対するペナルティに関して</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・悪質なものには必要だと思う。 ・悪質な人はきちんと対処願いたい。 ・ペナルティが甘い。 	<p>直前のキャンセル（連絡無も含む）は減少しておらず、更に利用上のルールのご理解と徹底をお願いするよう努めます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・体調や都合が悪いときは仕方がないが、無断キャンセルには厳しいペナルティが必要ではないか。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・急な用事があったり、病気になったりできないこともある。 	<p>やむを得ない事情以外の直前のキャンセルは、結果的に空のまま無駄になり、その枠をご希望して取れなかった他の利用者にご迷惑なりますので、お止め願います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・前日・当日等の急なキャンセルは良いと思う。 	

④インターネット予約システムを導入したことに関して	
<ul style="list-style-type: none"> • 前のほうがよかった。 • ネットは良いが、アプリの使い勝手が悪い 	不都合な点は何か、一緒に考えていきたいと思しますので、窓口かご意見箱に具体的なご意見をお寄せいただくとありがたいです。
<ul style="list-style-type: none"> • 予約月申込状況が小さくて見えない。 • サイトが非常に見にくいのが残念です。 	<p>ご不便をおかけします</p> <p>ご不便をおかけします</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 館内でパソコンやスマホが使えない。 	館内の Wi-Fi 環境は整えていません。
<ul style="list-style-type: none"> • 申込状況が前日 17 時でなく、オンタイムに見えるようにしてほしい。 	<p>おもな目的は抽選申込期間中の申込状況は管理者画面では判りますが、ご利用者には判らないため抽選月の管理者画面を張り付けております。(当該月も貼付けあり)</p> <p>なお、一般受付や当月受付では、利用者の申込画面から空き状況が判ります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ログインしにくい。画面が見づらい時がある。予約が取りづらい時もある。 • インターネット予約が急にできなくなりあわてる。ネットが不得手な人には難しい。 • システム変更連絡（通知）が必要。 	システム改良が頻繁に行われており、ログインし直しの頻度は高くなっております。お手数ですがよろしく申し上げます。
<ul style="list-style-type: none"> • 予約のために来なくてよかった。 • Good 	オンライン申込の最大のメリットです。ありがとうございます
六浦スポーツ会館に関するご意見がありましたらご記入ください。	
<ul style="list-style-type: none"> • 横浜市を優先してほしい。 	行政にご意向をお伝えします
<ul style="list-style-type: none"> • 満足しています。 • 楽しく使わせていただいています。いつもありがとうございます。 • 無料で使えることに感謝していますが、我慢していることもありますので設備の補修をお願いします。 	ありがとうございます、六浦スポーツ会館が、地域の皆様の交流や健康増進にお役に立てられるよう、より一層努めてまいります。