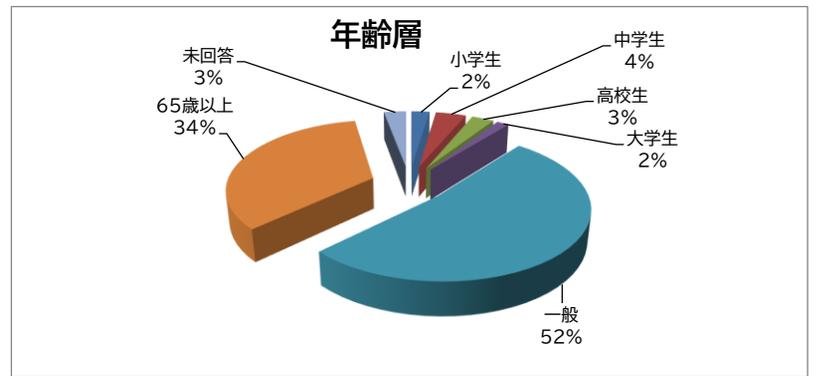


中川西地区センター 利用者アンケート結果

令和5年11月25日～12月25日実施 380枚回収

F 年齢層

	年齢層
小学生	9
中学生	15
高校生	11
大学生	6
一般	198
65歳以上	130
未回答	11
合計	380



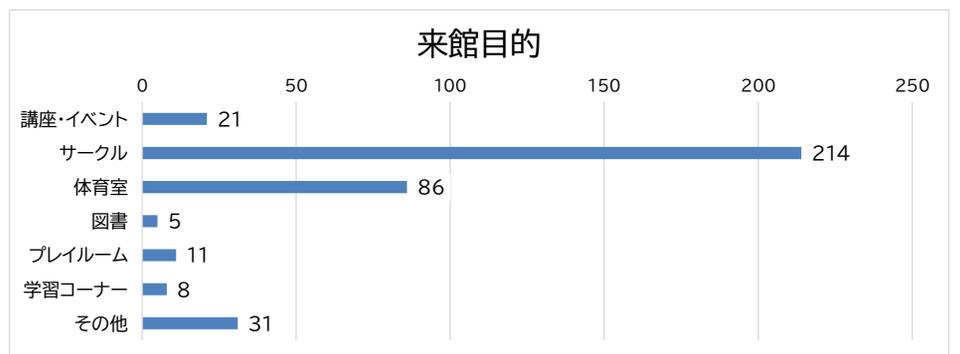
Q-1 来館目的

	来館目的
講座・イベント	21
サークル	214
体育室	86
図書	5
プレイルーム	11
学習コーナー	8
その他	31
合計	376

*複数回答

※その他の内訳(コメント有のみ)

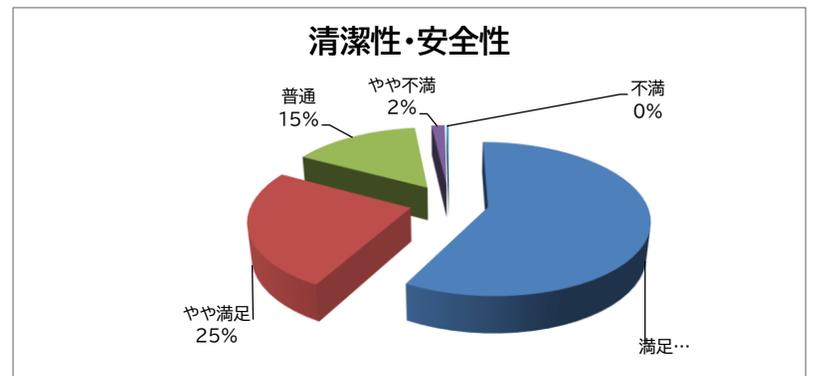
- ・コーラス活動
- ・会議(+同意見3名)
- ・発表会の練習
- ・語学講座
- ・楽器練習(+同意見7名)
- ・町内会活動
- ・会社のイベント
- ・自主練(+同意見5名)



Q-2 センターの満足度

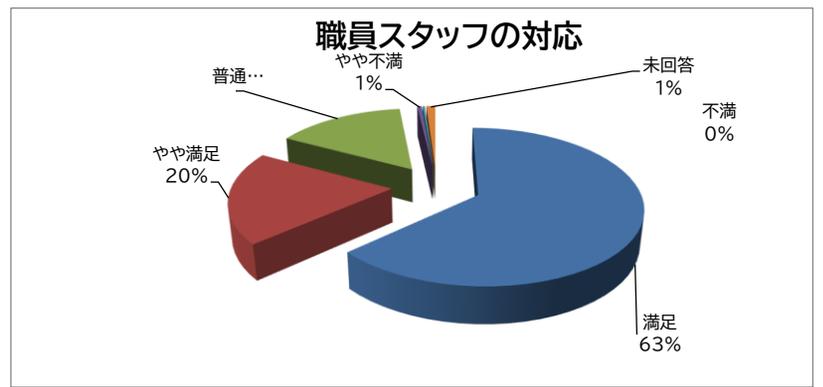
	1	清潔性・安全性
満足	220	
やや満足	95	
普通	58	
やや不満	6	
不満	1	
合計	380	

- ・いつも快適に利用できてありがたいです(+同意見1名)
- ・きれいに掃除されている(+同意見8名)
- ・寒さ(+同意見3名)
- ・トイレの匂いがもう少し改善されるとありがたいです
- ・女子トイレ右の手洗い石鹸が出ずらいように記憶しています
- ・CDデッキのプレイヤーの音が大きな音が出るようなものにしてほしい
- ・きれいで使いやすい(+同意見4名)
- ・不便を感じていないため
- ・設備の古さ
- ・和室を使うことが多いが障子・襖・畳のメンテは大変だと思うが良くされている
- ・体育館がきれい(+同意見1名)
- ・冷暖房の設備をどうにかしてほしいです
- ・トイレで音姫があればよい
- ・エアコンが壊れていた時は寒かった
- ・きれいに整頓されてます
- ・畳を新しくしてほしい(+同意見1名)
- ・机が汚かった(+同意見1名)
- ・設備が整っていて使いやすい(+同意見2名)
- ・バドミントンの練習環境が整っている
- ・更衣室のロッカーがあるが、それは何の為にですか
- ・おもちゃの消毒をしてもらえるとありがたい
- ・トイレがきれい
- ・飲食OKでない机がお菓子で汚れていることが何度かあった
- ・バスケットが出来ないのがちょっと不満
- ・トイレの便座を温かくしておいてほしい
- ・部屋によってはホワイトボードが書き難く消え難い



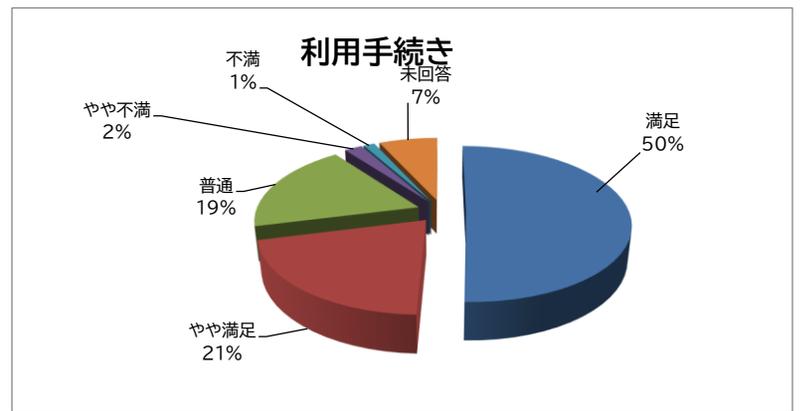
2	職員スタッフの対応
満足	241
やや満足	74
普通	58
やや不満	2
不満	1
未回答	4
合計	380

- ・とても丁寧に対応して下さいます(+同意見9名)
- ・電話での対応も丁寧で良い
- ・出入りの際も挨拶して下さい、感じは良いと思います
- ・やさしいです(+同意見2名)
- ・いつも親切な対応ありがとうございます(+同意見5名)
- ・みなさん、よく対応してくれてます(+同意見3名)
- ・丁寧、わかりやすい
- ・きびきびして良い
- ・近さ
- ・あまりお話しすることが今までありませんでした
- ・支払い前に入室しないで下さいと止められました。上のベンチで座っているのもいけませんかと尋ねたら、一緒に入って下さいと言われました。コードも貸してくれませんでした。
- ・受付がバタバタする(9時開館時)
- ・絆創膏を借りた時、いやな顔をされた
- ・電話対応に統一性がない
- ・子供が大声で泣いたり騒いだ時も親切に下さって助かりました
- ・相談にも乗って下さり助かります



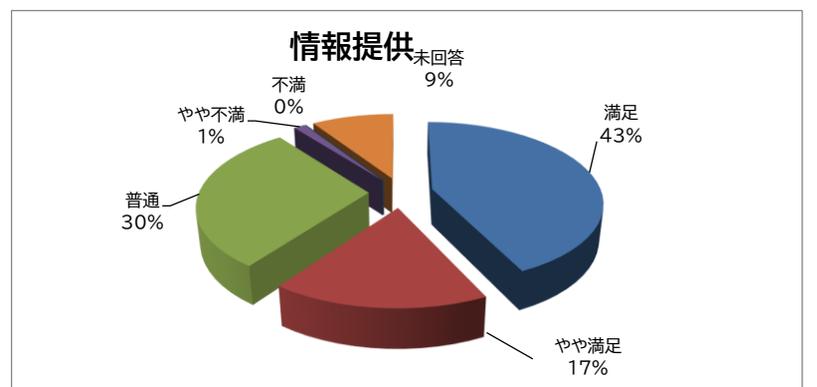
3	利用手続き
満足	192
やや満足	78
普通	71
やや不満	8
不満	5
未回答	26
合計	380

- ・予約が主にオンラインなのでわかりづらい方もいるのではないかと思います
- ・インターネットでの申込み習慣になっている
- ・抽選後予約に窓口に来なければならず不便
- ・もう少し簡潔化してほしい
- ・ネットでの利用予約は便利だと思います(+同意見2名)
- ・キャンセルもネットで出来るようになると助かります(+同意見3名)
- ・どこに丸を付けるのか、見づらい時があります
- ・手続きが出来ない
- ・ネット予約で外れた時の教室の取り方が大変
- ・丁寧です
- ・ネットで行うので楽である
- ・簡単(+同意見7名)
- ・キャンセルとか変更不便
- ・ネット抽選申込み後のメールを自動でいいのしてほしい(申し込んでいるか不安)
- ・会場が取れない
- ・倍率が高すぎる
- ・とても分かりやすく説明頂けました
- ・予約が取り方がわかり難い
- ・取れても取れなくても情報が欲しい
- ・web予約で個人も予約可能になるとさらにありがたいです(+同意見1名)



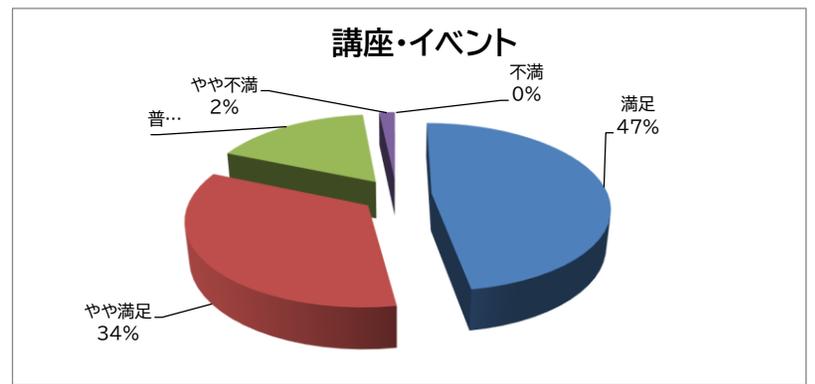
4	情報提供
満足	163
やや満足	65
普通	112
やや不満	5
不満	0
未回答	35
合計	380

- ・センターに来ることでわかるが、こないとわからない
- ・あまりよく方法がわからない
- ・サークル活動の場として指定された時にのみ利用するため情報を自ら求めたことがなくわかりません
- ・ホームページを見るようにしている(+同意見1名)
- ・良い(+同意見1名)
- ・HPだとよくわかる
- ・エアコン故障の連絡が欲しかった
- ・チラシ・掲示板が見やすく、情報がわかりやすいです
- ・学校から
- ・ホームページ等分かりやすいと思います(+同意見1名)



5	講座・イベント
満足	28
やや満足	20
普通	10
やや不満	1
不満	0
合計	59

- ・中川西地区センターまつり(+同意見2名)
- ・各種イベントを用意して下さっている(+同意見1名)
- ・親切に対応していただきました
- ・きちんと案内して下さった
- ・ヨガ
- ・初心者麻雀教室
- ・卓球を体育室全部を使って、2時間の教室にしてほしい
- ・メイクアップ
- ・英会話
- ・地域の方に見て頂けるから
- ・文化祭で、2階展示場で着替えている人たちがいたので、控室を利用してほしい
- ・子供と参加できるイベントに興味があったため
- ・水餃子がおいしい

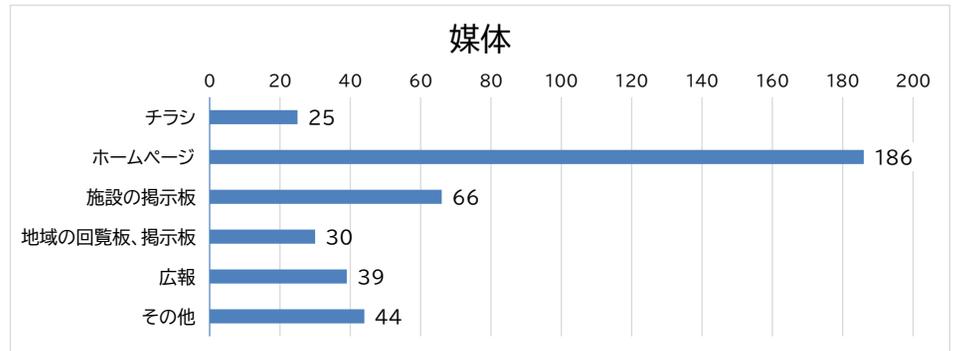


Q-3 当館の情報を何から得ていますか

	媒体
チラシ	25
ホームページ	186
施設の掲示板	66
地域の回覧板、掲示板	30
広報	39
その他	44
合計	390

*複数回答

- ・知人の紹介(+同意見10名)
- ・先生より
- ・親から聞く(+同意見2名)
- ・友人から(+同意見3名)
- ・サークルのメンバーから
- ・通りがかり
- ・施設利用時
- ・指導者
- ・都筑区役所
- ・会社同僚紹介(+同意見1名)



Q-4 開催して欲しいイベントや講座について

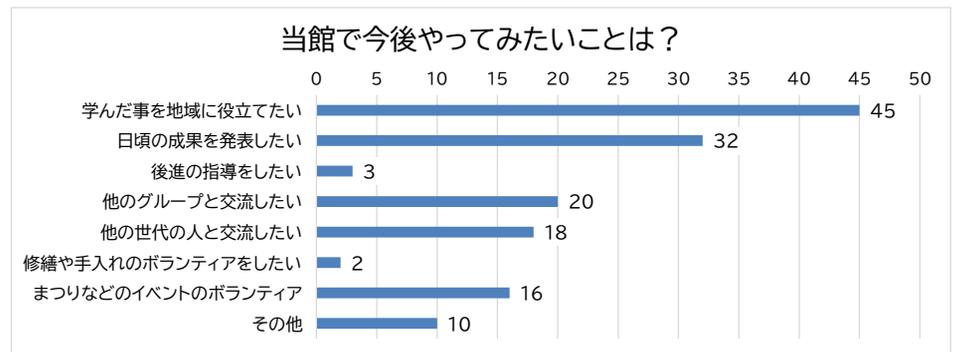
- ・ピーコル選手クリニック
- ・麻雀大会
- ・金継(+同意見1名)
- ・バドミントン教室(+同意見4名)
- ・健康に関する講座
- ・男性の木工
- ・和菓子教室
- ・運動関係
- ・ウクレレ
- ・こちらで演奏会があれば出演したいです
- ・お祭り(+同意見1名)
- ・夏祭り
- ・フラワーアレンジメント
- ・子供用のスポーツ講座
- ・音楽など
- ・英会話
- ・ポッチャ
- ・メンタルトレーニング
- ・ヨガ
- ・幼児対象に絵本読み聞かせ
- ・文化祭をしてほしい
- ・コンサート(音楽系の発表会)
- ・個人でも参加できるもの
- ・赤ちゃんイベント

Q-5 当館で今後やってみたいことは?

学んだ事を地域に役立てたい	45
日頃の成果を発表したい	32
後進の指導をしたい	3
他のグループと交流したい	20
他の世代の人と交流したい	18
修繕や手入れのボランティアをしたい	2
まつりなどのイベントのボランティア	16
その他	10
合計	146

*複数回答

- ※その他の内訳(コメント有のみ)
- ・新会員を増やしたい
 - ・外国人との交流
 - ・ボランティア
 - ・老人ホーム
 - ・バドミントンがしたい
 - ・体育祭に似たスポーツイベント
 - ・eスポーツ施設を付けてほしい
 - ・お年寄り等に難しくないタップダンスの楽しさ等伝えられればと思います



その他当館へのご要望等

- ・卓球道具が古くなっている。新替してほしい。
- ・会議室の椅子の出し入れが大変。何か楽な方法は？
- ・白板の磁石をもう少し強目のものにしてほしい。
(作品を貼る時落ちてしまう)個数も増やしてほしい。
- ・冷房を強くしてほしい。(＋同意見1名)
- ・健康維持関係の講座があれば嬉しいです。
- ・いつもありがとうございます。(＋同意見2名)
- ・いつもプレイルームで子供達が遊ばせて頂いており助かっております。
野菜や果物のおままごとがマジックテープがとれてしまっているものが 沢山あり、新しくして頂けるととても嬉しいです。
- ・日曜・祝日に17時以降も開いて頂けると助かります。
閉館時間前にプレイルームを出るようせかすスタッフの方がいて、あまり感じが良くなかったです。
- ・駐車場の予約をインターネットにしてほしい。
- ・体育室のA面とB面の間にもBC間のようなネットが欲しい。
- ・夏、エアコンがよく効いているので助かります。
ボールフェンスがくにくにくのタイプでつかいにくいので、ハリのあるタイプを希望します。
- ・今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。(＋同意見1名)
- ・寒さ対策をしてほしい。(＋同意見2名)
- ・駐車場の入れ替えがギリギリの時間のことが多い為、
前の時間帯の方は10分前には出庫してもらえような
ルール化してほしい。
- ・カウンターでコーヒーが飲めるのが嬉しいです。
- ・キーボードのペダル(サスティンが効かない)壊れているようです。
- ・いつも快適に利用させていただいています。
- ・大声での歓声をやめて下さい。
- ・学習室の前の席に冷たい風が吹きつけていて寒すぎます。
- ・個人利用にも、もう少し早くからの予約をさせてもらえる枠があれば嬉しい。
- ・エントリーしても、当選しない事が多いです。

Q-2、Q-6の質問・要望の館からの説明・回答

利用者からの質問・要望	館からの説明・回答
【備品についての要望】	
<p>・卓球道具が古くなっている。 新替してほしい。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。定期的買い替えてはおりますが、破損・不具合の発生に追いつかない事もあるのが実情です。皆様に取り扱い方法等の周知の工夫も課題として参りたいと思っておりますが、まずは全体の台の状況を把握し、修理できるものは修理し、予算の範囲での買い替えも検討して参ります。</p>
<p>・会議室の椅子の出し入れが大変。 何か楽な方法は？</p>	<p>会議室・工芸室の椅子は部屋をなるべく広く使って頂くため、現在のラック式で重ねて収納しております。もっと楽な物があるか調べてみましたがどの製品も類似の仕様でした。地区センターでは、部屋を利用する皆様に準備・片付けをお願いしておりますので、お使いになる備品によっては重かったりしてご不便と思われる事もあるかと思いますが、何卒ご理解ご協力をお願い申し上げます。</p>
<p>・白板の磁石をもう少し強目のものにしてほしい。(作品を貼る時落ちてしまう) 個数も増やしてほしい。</p>	<p>ご要望を参考に各部屋のマグネットを再確認し、不足数を揃え、クリップ式の強力タイプも追加致しました。</p>
<p>・いつもプレイルームで子供達が遊ばせて頂いており助かっております。 野菜や果物のおままごとがマジックテープがとれてしまっているものが沢山あり、新しくして頂けるととても嬉しいです。</p>	<p>いつもご利用頂き有難うございます。壊れたり不具合のあるおもちゃをこまめにチェックし、修理・交換しておりますが、施設備品同様におもちゃも年季の入ったものが多いことは今後の課題と致します。これからもお子様と楽しく遊んで頂けますよう順次買い替えて参りたいと思っております。</p>
<p>・キーボードのペダル (サスティンが効かない)壊れているようです。</p>	<p>当方でも何度か試しておりますが、修理が必要とまでの不具合の特定には至りませんでした。コンセントなどの接続が緩い場合があったかもしれません。しばらく様子を見させていただきますが、また同様の症状がありましたら是非お声がけください。 施設同様備品も古いものも多く、使いづらいこともあるかと存じますがどうかご理解下さい。</p>
<p>・夏、エアコンがよく効いているので助かります。ボールフェンスがくにくいタイプのタイプでつかいにくいので、ハリのあるタイプを希望します。</p>	<p>同様の声を頂いております。SDGsの観点より、現行の備品も大切に利用しつつ、買い替えの際にはご意見を参考にさせていただきます。</p>
<p>・体育室のA面とB面の間にもBC間のようなネットが欲しい。</p>	<p>舞台として発表などに利用する場合があるので、位置的にネットを常設するのは難しいです。AB面の仕切りには、ネット程ではありませんがフェンスをご利用頂いております。</p>
【講座についての要望】	
<p>・健康維持関係の講座があれば嬉しいです。</p>	<p>地区センターでは体操系など各種講座を企画しております。具体的な講座の御要望がございましたら是非窓口にお気軽にお声がけ下さい。</p>
【駐車場についての要望】	
<p>・駐車場の予約をインターネットにしてほしい。</p>	<p>①部屋予約の時点で駐車場も1台予約ができる。 ②前日2時からの予約開始の時点で満車であることも多いので、ネット予約が、サービス向上に繋がるとは限らない。 以上の理由から、現時点では変更の予定はございません。 前日の予約が殺到してなかなか電話が繋がらずご迷惑をおかけしておりますが、今後の解消策のご意見として承りました。</p>
<p>・駐車場の入れ替えがギリギリの時間が多い為、前の時間帯の方は10分前には出庫してもらえるようなルール化してほしい。</p>	<p>駐車場が少なく、入れ替えの時間帯にお待たせする事があるのは大変申し訳なく、課題であると考えております。駐車場利用時間は貸出備品や、部屋のご利用時間と同様で、利用者の皆様には予約時間内で活動を終え、次の時間の方に引き継いでいただくことが原則と考えております。スタッフ一同それを踏まえて駐車場利用の皆様へ声掛けをしております。ルール化とのご意見もありますが、まずは今一度尚一層の丁寧な対応と利用者皆様への周知の工夫をして参ります。どうかご理解・ご協力をお願い致します。</p>

【空調についての要望】	
<p>・冷房を強くしてほしい。 (+同意見1名)</p>	<p>近頃の猛暑で、冷房をつけても効かないというご意見が多数あり、ご不便をお掛けしております。とりわけ今年度は、設定温度を下げて、外気の暑さで効率が下がったり、冷房をしていても、換気扇からの外気の熱風で冷風がかき消されるという現象が多発しました。ご迷惑をお掛け致しました。 夏期には、換気扇をオフにする、扇風機で冷気を循環させる等できるだけ効率よく、快適にご利用頂けるよう調整します。何卒ご理解頂き、更にお困りの際はどうぞお声がけください。</p>
<p>・寒さ対策をしてほしい。(+同意見2名)</p>	<p>施設老朽化の関係で空調機の不具合が頻発し大変ご迷惑をおかけしております。現在冷温水発生機の設定は近年の光熱費の高騰などの観点から適正な温度に設定しております。また、感染予防対策の指導を受け、開館時には窓を開け換気致しますが、現在では季節により調節しております。スタッフが気が付かない事もあり、ご不便をお掛けして申し訳ございませんが、寒い場合は窓を閉めて下さい。受付にてひざ掛け等もご用意がございますので、是非お声がけください。</p>
<p>・学習室の前の席に冷たい風が吹きつけていて寒すぎます。</p>	
【予約方法についての要望】	
<p>・個人利用にも、もう少し早くからの予約をさせてもらえる枠があれば嬉しい。</p>	<p>地区センターは、「地域住民の相互交流の場」として設置されております。そのため、登録した団体の利用申込が主となります。個人の部屋利用は、予約申込済の部屋に、空きがあった場合にコマ数などの制限なく申し込んで頂けるという期間に限られております。そのため、個人のご利用枠を広げるという予定はございません。早くからの予約をご希望の場合は、団体登録をご検討下さい。</p>
<p>・エントリーしても、当選しない事が多いです。</p>	<p>なかなかご希望に沿う事ができず申し訳ございません。人気の部屋や日時によっては抽選申込の倍率も高くなって当選の確率が低くなりがちです。抽選は人が介入することなくシステムが自動的に実施しております。皆様のご希望の通り活動できます事を祈っております。</p>
<p>・日曜・祝日に17時以降も開いて頂けると助かります。 閉館時間前にプレイルームを出るようせかすスタッフの方がいて、あまり感じが良くなかったです。</p>	<p>開館時間は横浜市の条例に基づき制定された利用要綱に則っており、変更には行政に承認を受ける事項であり、変更には多くの手続きが必要であるという事をまずはご理解頂いた上で、ご要望として承ります。閉館直後にお気に触るようなスタッフの対応については大変申し訳ございませんでした。この事実をスタッフで共有し、接遇態度の向上を図りたいと思います。</p>
<p>・大声での歓声をやめて下さい。</p>	<p>ロビー等の共有スペースでは、周囲の利用者の方への十分な配慮と譲り合いをお願いしております。気になる時にはスタッフから声掛けをしていますが、ゆっくり時間を過ごしている中、大声などで不快に思われたご経験がある事は大変残念で申し訳なく思います。お気づきの際にはどうか、受付スタッフまでお申し付けください。また、体育室や各部屋からの音に対しても同様です。老朽化し、防音施設などが万全ではない公共施設のため、音を遮断しきれない実情もございます。どうか皆様にはご理解頂きつつのご利用をお願い致します。</p>
<p>・カウンターでコーヒーが飲めるのが嬉しいです。</p>	<p>コーヒー販売は皆様にご好評頂いております。今後も是非ご利用下さい。</p>
<p>・いつも快適に利用させていただいています。</p>	<p>いつもご利用頂きありがとうございます。皆様のお声がスタッフ一同の励みとなります。今後とも同様のお声をお寄せいただけますよう頑張ります。お気づきの点は何なりとお申し付けください。</p>
<p>・いつもありがとうございます。 (+同意見4名)</p>	
<p>・今後ともよろしく願いいたします。</p>	