

## 釜利谷地区センターお客さまアンケート結果

【平成 28 年 9 月 10 日～同 30 日実施、回答数 100 件超】

サービス向上のためアンケートへのご協力をお願いします。

ご協力ありがとうございます、日頃、お客さまから多くのご意見をいただいております  
部屋の入替え時の“清掃・点検”についてお尋ねします。

1 日頃ご利用になる時、部屋は常に片付け・清掃が行き届いておりますでしょうか。

いつも利用しやすい清潔な状態になっている。・・・【79%】

前のコマを利用した団体の片付け・清掃等が不十分な時がある。・・・【10%】

あまり、細かいことは気にしていない。・・・【10%】

※ほとんどのお客さまがご利用前の部屋の状態にご満足されている結果でした。

2 ご利用された部屋は利用時間内に備品の“片付けと清掃”を行い、終了後内線電話で連絡をいただくことになっております、このルールについては守っていただいております  
でしょうか。

規則だから必ず守っている。・・・【95%】

活動が長引き、ついつい片付けだけになることもある。・・・【4%】

※利用後の原状戻しと、事務室への連絡は定着しています。

3 館としては、利用時間の約 15 分前を目安に活動を終了し、片付け・清掃に入っていた  
だきたいのですが、これについてお聞きします。

グループの中で認識されており 15 分程度の余裕をもって、活動を終えている。【69%】

時間にこだわらず、利用時間の中で準備・片付けをやれば良いのではないかと。【22%】

片付け・清掃時間を利用申込書等に明文化してもらったほうが良い。【9%】

※片付け・清掃に 15 分程度をとってほしいとの提案に対し、7 割の団体にご理解を  
得られていますが、約 2 割の団体が自分たちに任せてほしいとのご意見でした。

4 活動終了の連絡を受けますと、スタッフが部屋の点検に伺っておりますが、この点検に  
ついてお聞きします。

現在の点検のやり方は厳しすぎる。【2%】

次に利用する団体のことを考え、もっと点検を厳しくするべきだ。【3%】

現在の点検のやり方のレベルでちょうど良い。【95%】

※現状のレベルで良いとのご意見が大多数でした、裏返せば若干点検の仕方が甘  
とも解釈できます。

次に施設管理や事業へのご意見をお願いいたします。

### 1 ロビー、娛樂室、プレイルーム、トイレなどの共用部分の管理状態はいかがですか？

非常に満足、 やや満足、 普通、 やや不満、 非常に不満

(※非常に満足と満足で81%を占めました、普通が17%、やや不満が2%でした。パブリックスペースについては、これからも点検・清掃を徹底し、お客さまに快適なご利用空間の提供に努めます。)

より良い運営のためのご意見をお願いします。

- ・更衣室が充実すると使いやすい。
- ・トイレが臭う、洋式トイレが混む。
- ・プレイルームのぬいぐるみを洗ってもらえるのは非常に安心だ。
- ・娛樂室とロビーの換気が冬場にもっと効くとよい。効くとよい。
- ・厳冬期や雨の日は9時前でもロビーに入れてもらいたい。

### 2 会議室・和室・料理室・体育室など部屋の使いやすさ環境はいかがでしょう？

非常に満足、 やや満足、 普通、 やや不満、 非常に不満

(※非常に満足と満足で83%を占めました、普通が17%でした。)

部屋貸し業務は、地域活動の拠点である地区センターの基幹部分であり、今後とも地域交流が促進されるような環境づくりにつとめてまいります。)

より良い運営のためのご意見をお願いします。

- ・体育室の古い用具は整理していただくとよい。
- ・体育室手前にゴミが落ちていることがある。
- ・工芸室のテーブルが動いてしまうので何とかしてほしい。
- ・貸し出しロッカーを設置してほしい、防球柵を購入してほしい。
- ・体育室利用の団体は乳幼児を自分たちで見守れるよう努力してほしい。
- ・児童書コーナーにランプがついたのが良かった。おすすめ本のコーナーもよい。
- ・図書コーナーはもう少し広いとよい。

### 3 今後のサービス向上として希望されることは何ですか？

館が主催する自主事業やイベントの内容や回数、 備品・設備の充実、 その他

(※館主催の自主事業やイベントに関して3件、備品・設備の充実へは16件が寄せられました。)

より良い運営のためのご意見をお願いします。

- ・もう少し料金を安くしてほしい。
- ・今までのとおりで良い。
- ・中高年向きのアクロバット体操講座があったら参加したい。
- ・ちょうどよい。

最後にスタッフの対応を含め、館に対する全体的な感想をお聞かせください。

非常に満足、 やや満足、 普通、 やや不満、 非常に不満

(※非常に満足、やや満足で89%で普通が11%でした。スタッフ対応に対しては、お客さまからは高い評価を受けていることが判りました、今後とも明るい笑顔と、ていねいな言葉づかいで接し、一層のお客さまサービスの向上につとめてゆきます。)

より良い運営のためのご意見をお願いします。

- 気持ちよくあいさつをしてくださるので利用しやすい、これからもよろしくをお願いします。
- 今のスタッフの皆さまは、対応が良いと思います。
- 雰囲気良く、楽しく利用させていただいています。
- これからもいままでどおり頑張ってください。
- アナログ式の予約方式が良い、部屋の予約をネットで行っているところでは60団体ぐらいが参加し、1つの団体が何回も参加するような弊害がある。
- 館の休館日のお知らせをもっと目立つように知らせてほしい。
- 卓球台を初めて使う人には操作方法をはじめに教えてほしい。
- いつも利用して満足しています。