

牧野生涯学習市民センター・北分館

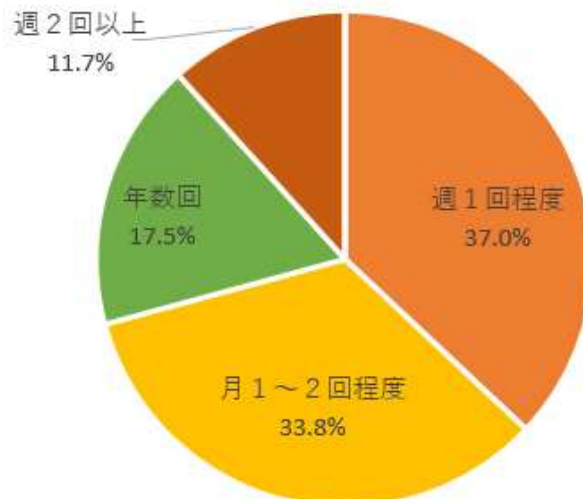
アンケート集計結果（回答数 604 名）

◆令和2年度「利用者アンケート」集計結果について◆

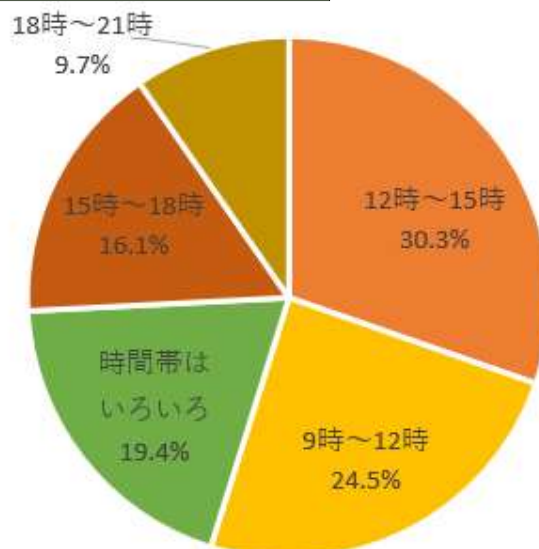
令和2年8月15日～9月14日まで実施いたしました「利用者アンケート」に、たくさんのご回答をいただきありがとうございました。

皆さまからいただきましたご意見・ご要望は、今後の運営にいかしてまいりたいと思います。

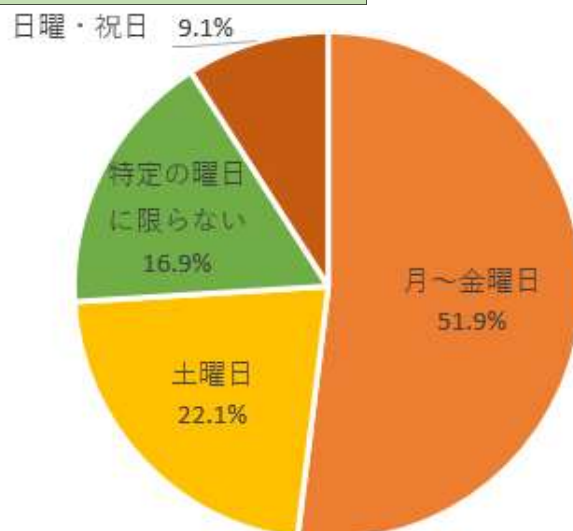
普段どれぐらいの頻度で利用していますか



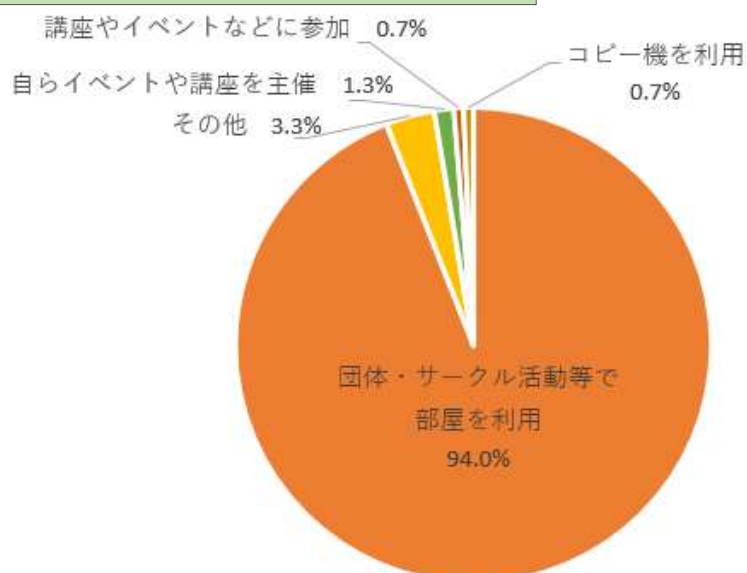
主に利用する時間帯はいつですか



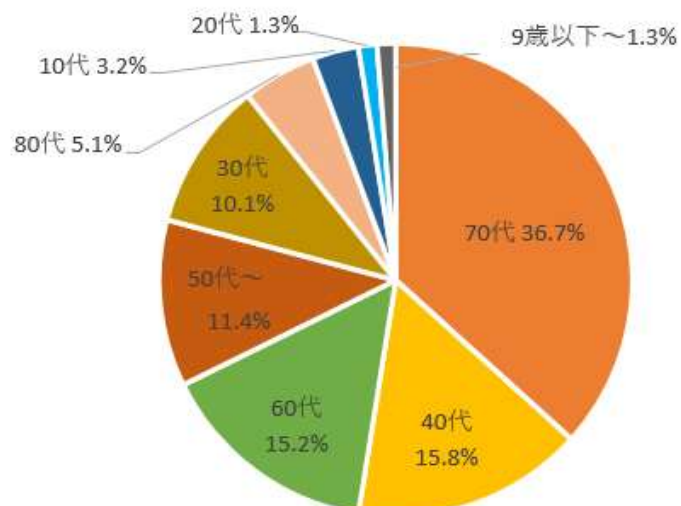
利用する曜日はいつが多いですか



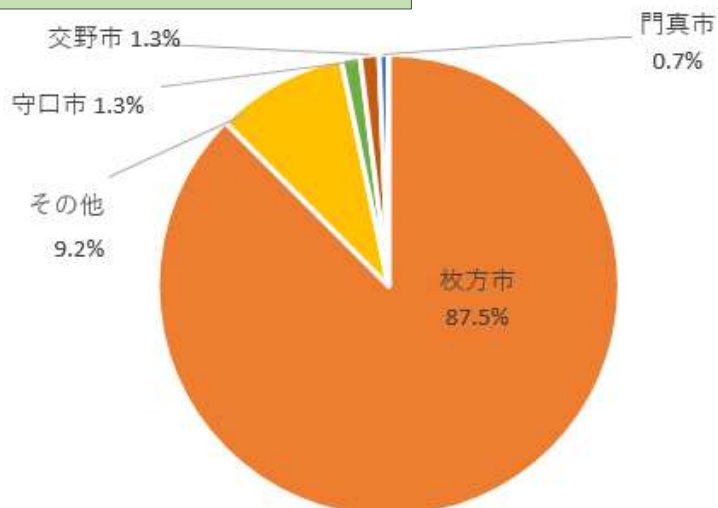
どのような目的で利用していますか



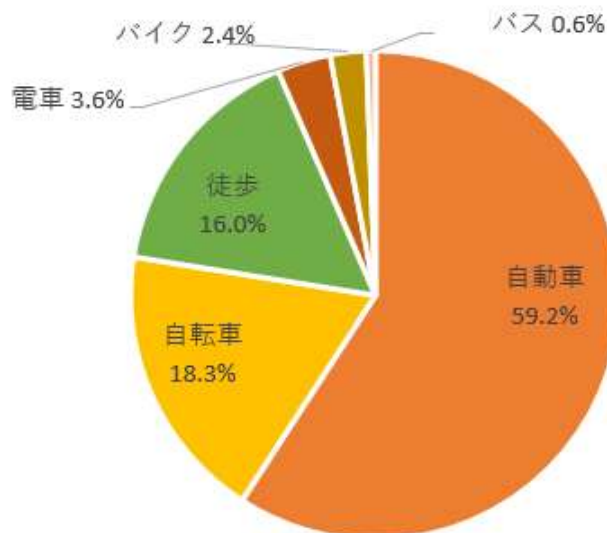
あなたの年齢を教えてください



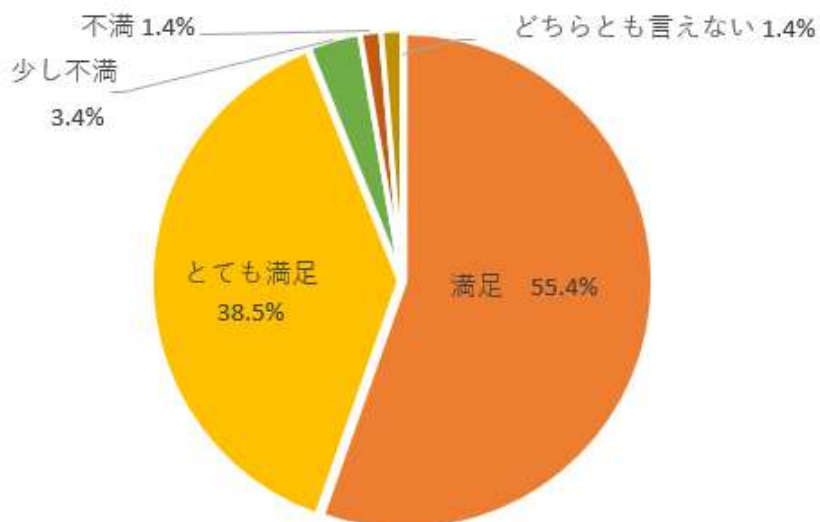
あなたのお住まいを教えてください



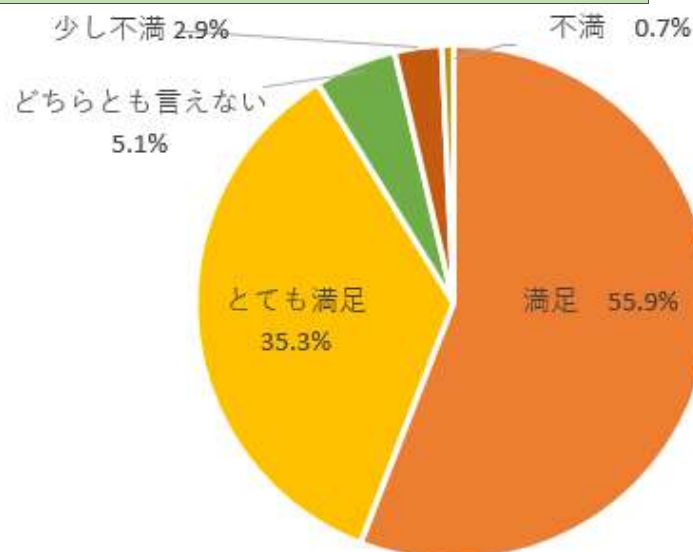
当施設までの主な交通手段を教えてください



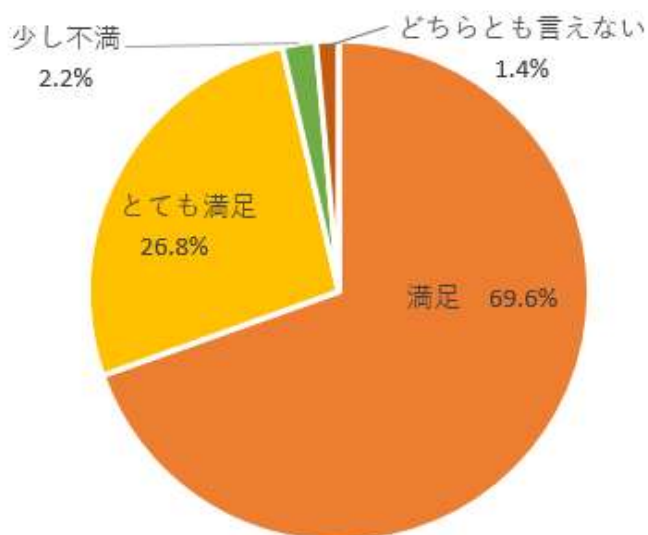
お部屋を利用された満足度はいかがですか



職員の窓口および業務対応はいかがですか



北分館では、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、定期的な換気をはじめ、手指消毒液の設置、窓口への飛沫防止シートの設置、職員のマスク着用、設置備品の消毒清掃、本の消毒、密にならないように座席数や配置等の対策を実施しています。現在の防止対策についていかがですか。



この度のアンケートでは、皆さまからたくさんのご意見を頂いております。掲示につきましては、スペースに限りがございますので、ホームページにてご覧いただけるよう掲載しております。

どうぞ、ご参照下さい。

牧野北分館

(指定管理者)

さだ・まきの文化創造プロジェクト



<URL> <https://makinokita.hirakata-sg.jp/>

牧野生涯学習市民センター・北分館

令和2年度「利用者アンケート」皆さまからのご意見・ご要望

お部屋を利用された満足度はいかがですか。

●とても満足

- ・涼しい、広い
- ・ソフトバレーのコートとしては、周りが広く、天井も高いので使いやすいです！
- ・応接態度が良い。お願い、会議室のカーテン早く修理して下さい、危険です。
- ・家から近く徒歩で来ることができる
- ・バレーボールが出来る
- ・広くて、とてもキレイ
- ・エアコンがある
- ・キレイな施設だし、無料で冷房が使えるから
- ・家から近いので便利
- ・きれいに清掃されています会議室で卓球させて頂いています。ブラインドが破損多くカーテン等に替えていただけたら嬉しいです。
- ・クーラーが使えるので助かります
- ・よくお世話を下さる
- ・対応が良い
- ・夏にエアコンをしようできるので運動しやすい
- ・清潔感があり、クーラーもあるので快適です。
- ・笑顔ある対応。誠実
- ・ブラインドを何とかしてください。カーテンでもいい。
- ・職員の方が親切である
- ・スタッフ方々はとても明るく、親切で、心遣いが伝わってきます。常に来館するのが楽しみです。

●満足

- ・広い部屋で動けます。（社交ダンス）
- ・空調も好みに対応して頂いている事。
- ・広いので動きやすい。冷房が良くきいている。
- ・ブラインドを修理してほしい
- ・きれいで使いやすい。もう少し広ければいいなと思う。
- ・部屋はきれい
- ・やさしく接して下さい
- ・広さ、空調
- ・広くて大きい
- ・ていねいに対応してもらっています
- ・他は広い場所が少ない（体育館は別）
- ・室が（部屋？）広くて天井が高い、きれいに使用されている。大広間に収納ができればより良い。
- ・友人の紹介
- ・利用者ももう少し丁寧に扱わないと申し訳ない
- ・とても親切。冷房が効いている。
- ・クーラーがついてるから
- ・適切に対応して下さい
- ・特に問題にする事が無い所
- ・窓口では毎回親切に対応して下さい安心できます。施設予約を毎回ネット抽選で行っています。申込手順（展開）が分かりにくいと感じています。又二か月先の抽選予約で希望している場所に既に×が入っていることがあり、何の但書きもないので問合せ納得しなければなりません。×の為、申込入力出来ない理由を明

●少し不満

- ・ブラインドは治して欲しい

- ・和室の畳が傷んでいるので新しくしてほしい。
- ・ていねいに利用者も部屋の道具を扱うようにしないと
- ・ブラインドを止めてカーテンにしてほしい。
- ・ブラインド修理して欲しい、壊れすぎ、卓球の使用回が多い。

●不満

- ・集会室の天井の照明器具が定位置から逸脱して落下しそうな状態で半年以上放置されている。

●どちらとも言えない

コメントなし

○ コメントのみ

- ・安い料金でかしてもらってありがたいです。
- ・会議室を卓球で利用させて頂いています。ブラインドの開閉はなかなか難しいので、布カーテンに次回はお願いたいです。ご検討下さい。
- ・会議室、ブラインドをカーテンに替えて欲しい
- ・ブラインドが壊れたままになっている。卓球の人が弁償すべき

※センターからのコメント

北分館を利用いただきありがとうございます。

「とても満足・満足」と93.9%の利用者の皆さまから評価をいただきました。使いやすさ、清潔感、空調の管理等、今後とも皆さまに快適にご利用いただけるよう尽力いたします。

「少し不満・不満」の4.8%のご利用さまのご意見につきましては真摯に受取り、少しでも満足いただけるよう、今後も励んで参ります。

職員の窓口および業務対応はいかがですか。

●とても満足

- ・いつも清潔です
- ・いつも笑顔で優しい
- ・親切、ていねい
- ・いつも丁寧な対応をしていただいているから
- ・いつも笑顔で対応して下さる
- ・やさしく上手に教えて頂き有難いです。

●満足

- ・明るくはきはきしている。
- ・笑顔で対応して下さる。
- ・ていねいに対応していただいています
- ・以前はゴーヤを頂いたりしていましたが、今年はこのご時世ちょっと寂しいです。
- ・明るくて話しやすい
- ・親切に対応していただく
- ・体育館温度調整など希望にそっていただきありがとうございます。
- ・空調など親切に対応して下さいます。
- ・とても親切に対応してくださりありがたく思っています。玄関ホール周辺に季節の飾りつけをしていただい

●少し不満

- ・職員さんによって対応する態度が違う
- ・対応する相手によって態度が違う
- ・何事にも業務的で親しい感じがでないまじめすぎ
- ・業務に忠実でももう少し親しみを持って接して

●不満

- ・職員の交替が頻繁で馴染めない。職員の対応は良いが運営の仕方の問題がある。

●どちらとも言えない

- ・役員さんが会場として下さるので窓口の方にはお会いしてません。
- ・代表者が窓口対応
- ・窓口行ってません

※センターからのコメント

北分館の窓口および業務対応について、たくさんのご意見をいただきありがとうございました。
集計の結果、91.2%の利用者の皆さまから「とても満足・満足」と評価をいただきました。
親切・丁寧・迅速な対応を日々心掛けております。今後も利用者の皆さまとのコミュニケーションを大切にしながら、気軽に話かけていただける雰囲気作りを目指してまいります。
残念ながら、3.6%のご利用者の方から「少し不満・不満」のご意見をいただいています。
いただいたご意見を真摯に受取り改善に取り組んでまいります。

北分館では、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、定期的な換気をはじめ、手指消毒液の設置、窓口への飛沫防止シートの設置、職員のマスク着用、設置備品の消毒清掃等の対策を実施しています。現在の防止対策についていかがですか。
または、お気づきの点があればお聞かせ下さい。

●とても満足

- ・きちっとしています
- ・毎回使用した部屋が消毒されている
- ・満足で安心しています。

●満足

- ・各所に対策している。
- ・どこも清潔トイレも美しい、安心してます。
- ・QRコードも実施にすこし安心

●少し不満

- ・換気が心配
- ・ヒールのカバーをしておられるが古いのか底が無い人もいた。
- ・毎回同じアンケートをされる。

●不満

コメントなし

●どちらとも言えない

コメントなし

※センターからのコメント

北分館では、新型コロナウイルス感染防止のため、あらゆる対策方法で対応しております。
「とても満足・満足」96.4%、「少し不満・不満」2.2%、「どちらとも言えない」1.4%でした。
一人ひとりの意識の温度差の違いもあり、全ての方にご納得いただけることは難しいとは存じますが北分館では出来る限り皆さまの安全を第一に対応させていただいています。
今後も、皆さまのご理解とご協力を頂きますようよろしくお願い致します。

北分館では、今後も様々なイベントや講座の開催を予定しています。
参加したいと思う講座やイベントがあればお聞かせ下さい。

- ・映画など
- ・コロナ状況で特に考えられない
- ・集会所がありますので体を動かす健康講座的なこと。(コメント) 一曲のダンスを完成させる (例えばフュチュウトレイなど) ダンス教室などとても健康に良く楽しいと思います。

※センターからのコメント

たくさんのご希望ありがとうございます。
皆さまからのご要望を参考に、幅広い世代の方にご参加いただけるイベントや講座を企画し、ご期待に沿えるよう尽力いたします。

その他、ご意見・ご要望などをお聞かせください。

- ・借代が高い。もっと安く、住民サービスの為。
- ・コロナで使用中止にならないように願います
- ・団体レッスンは難しい

- ・いつも使用させて頂き感謝しています
- ・駐車を増やしてほしい
- ・集会室のライトが出ているので直してほしい、危なく見えます。
- ・キレイな場所気持ちよく使わせて頂いています。
- ・満足しています。ありがとうございます。
- ・交通が不便ですので駐車場無料が助かります
- ・今使用させて頂いてる会議室のブラインド修理していただきたいと思います。又、ブラインドの下の段ボールで作られている物より、何か壊れにくい物考えてください。
- ・和室の畳が傷んでいて体操服に付くので張り替えて欲しい
- ・畳の交換を再考して欲しい
- ・いつもありがとうございます。
- ・室内（会議室）のブラインド修理をお願いします。
- ・今後も利用できるようよろしくをお願いします。
- ・涼しくて最高です！
- ・シャワーが使えない。何故か？市施設の体育館ではすべて使えている。汗かいて帰ると風邪を引く。
- ・値上げしないで下さい！
- ・牧野北分館・会議室のブラインドの不具合がありますので、対処を希望します。
- ・施設担当されている皆様に「頑張って」とお伝えしたいです。

※センターからのコメント

たくさんのご意見・ご要望をありがとうございました。一部ではございますが、皆さまからよくいただくご意見についてご回答させていただきます。

●会議室のブラインドについて

- ・以前から多くの方にご要望いただいております会議室の傷んでおりましたブラインドをカーテンに交換しました。少しでも満足いただけるよう今後とも改善に取り組んでまいります。

●集会室の天井照明について

- ・安全上の問題はございませんでしたが、高所作業を伴うためしばらく調整に時間がかかっておりご心配をおかけいたしました。調整作業を完了いたしました。