

利用者アンケート 集計結果 (令和元年11月)

全回答数	282
------	-----

質問項目	回答数	率(%)
Q 1 会館利用の主な理由は何ですか (複数回答可)		
ア) 利用料金が安い	143	51
イ) 交通の便がよい	165	59
ウ) 施設規模が適当	119	42
エ) 気持ちよく利用できる	89	32
オ) その他	5	2
Q 2 ご利用施設の満足度について		
ア) とても満足	164	58
イ) 満足	114	40
ウ) やや不満	3	1
エ) 不満	0	0
Q 3 職員の対応について		
ア) とても満足	168	60
イ) 満足	108	38
ウ) やや不満	4	1
エ) 不満	0	0
Q 4 清掃は行き届いていますか。		
ア) とても良い	163	58
イ) 良い	112	40
ウ) 少し悪い	4	1
エ) 悪い	0	0
Q 5 会館に置いている案内チラシを見られますか。		
ア) よく見る	41	15
イ) ときどき見る	153	54
ウ) ほとんど見ない	71	25

Q6 その他、お気づきの点について 等(自由記述)

令和元年11月分

項目	意見の概要	対応状況
1 規定・手続き	15分以上前でも入りたい。	お手数をおかけします。鍵のお渡しは、施設利用時間の15分前としています。準備等の時間が必要となりますのでご理解をお願いします。
2 規定・手続き	予約の空き状況がwebで分かる。仮予約が可能。メールで申込書の提出が可能。	ありがとうございます。ふれあい会館のホームページより予約状況が確認できます。また、窓口、電話、ファックス、メールにて予約ができます。またのご利用をお待ちしております。
3 施設・設備	スクリーンが小さく、後ろから見えにくい。(他2件)	ご不便をおかけしました。大研修室にはスクリーン(150cm×150cm)が設置してあります。他研修室のスクリーンの大きさも若干ですが違います。移動式スクリーンもありますので事務所にお問い合わせください。
4 施設・設備	プロジェクターが古くて見づらかった。	ご迷惑をおかけしました。1台古い機種がありますので、新しい機種の導入を検討中です。
5 施設・設備	VHS/DVDデッキ付属の映像・音声のケーブルも貸して頂くことは可能でしょうか。	ご不便をおかけしました。誤ってVHS/DVDデッキ付属の映像・音声のケーブルが外され事務所に返してありましたので、元の状態に戻しています。申し訳ありませんでした。
6 施設・設備	場所、駐車場、設備すべてにおいて満足です。(その他2件)	ありがとうございます。またのご利用をお待ち申し上げます。
7 施設・設備	暖房の利用が出来れば良かった。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。申し込みをせずに暖房が使用できる期間は、12月1日から3月31日までになります。それ以外には別途暖房使用の申し込みが必要になりますのでご理解をお願いします。今一度、受付時の暖房使用についての説明を徹底致します。
8 施設・設備	機器設備等の説明書が不十分。	ご不便をおかけしました。わかりやすい機器の取扱説明書になるよう心がけていますが、今一度確認します。
9 施設・設備	今日は少し暑かった。風が通りにくい。	ご不便をおかけしました。窓の開閉により調節をお願い致します。館内が暖房の準備期間になっていますので冷房のご使用は出来ません。ご理解をお願いします。
10 駐車場	駐車場を広くして欲しい。増やして欲しい。(その他2件)	ご不便をおかけしております。平成25年度の耐震改修工事に合わせて中庭を駐車場に改修したり、ハートフル駐車場の移設などにより駐車台数が10台分増え、現在63台駐車できるようになりました。公共交通機関をご利用いただいたり、満車の場合は、近辺の有料駐車場をご利用いただきますようご協力をお願いします。
11 職員	適切で丁寧な対応で良いと思います。(その他1件)	ありがとうございます。引き続き気持ちよくご利用頂けるよう努めて参ります。
12 職員	簡単な質問には職員が誰でも答えられるように。	ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。指導の徹底を行います。

13	職員	料金の支払いに関して事前に説明してあるのに、毎回同じことを聞かれる。職員間、組織の情報共有が不足している。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。お支払いについては前納としており、その都度、利用者様には支払いの確認をさせて頂いておりますのでご理解をお願いします。
14	清掃	イスの下に長い髪とわたぼこりを発見しました。(その他2件)	ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。清掃を徹底致します。
15	清掃	ほこりっぽい。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。清掃を徹底致します。
16	清掃	いつも床からトイレまできれいにされている。	ありがとうございます。またのご利用をお待ち申し上げます。
17	その他	講習会で残余した資料の着払い返送の受付を翌日までとして頂きたい。	ご迷惑をおかけしました。当日、利用者様が荷物の発送を希望される場合は、利用者自身で発送業者に集荷依頼していただくこととなります。集荷が翌日になる場合は、事務所の方でお預かりします。ただしお預かりスペースに限りがあるため、1団体につき段ボール2個までとしています。それ以上の荷物の預かりの場合は、研修室の利用申し込みをして頂く事としています。この度は、利用者様への説明が不十分なものになり申し訳ありませんでした。
18	その他	いつもありがとうございます。(その他4件)	ありがとうございます。またのご利用をお待ち申し上げます。