

令和2年2月～3月度サンシティホール施設利用者満足度調査アンケート（まとめ）

【令和2年2月6日～3月5日実施】

は、前回比5%以上増減があった項目。

	今回 令和2年2月		今回 令和元年11月		平成31年2月		平成30年8月		平成30年2月	
Q1 どのようなご用件でこられましたか (複数回答あり)										
・専用クラブ（ゴルフ、陶芸など7クラブ）	53	24.5%	63	40.4%	51	17.8%	45	38.5%	69	37.9%
・各同好会の貸し室	77	35.6%	60	38.5%	155	54.2%	51	43.6%	70	38.5%
・その他（教室・講座・一般）	73	33.8%	25	16.0%	50	17.5%	10	8.5%	37	20.3%
・無回答	13	6.0%	8	5.1%	30	10.5%	11	9.4%	6	3.3%
計	216		156		286		117		182	
Q2 施設内の清掃は行き届き、清潔に保たれていますか										
はい	202	98.5%	144	97.3%	269	94.1%	115	98.3%	165	98.8%
いいえ	1	0.5%	0	0.0%	3	1.0%	0	0.0%	1	0.6%
無回答	2	1.0%	4	2.7%	14	4.9%	2	1.7%	1	0.6%
	205		148		286		117		167	
Q3 破損したまま放置されている備品・用具や建物部分はありますか										
ない	170	82.9%	124	83.8%	229	80.1%	92	78.6%	138	82.6%
ある（*）	21	10.2%	13	8.8%	26	9.1%	15	12.8%	17	10.2%
無回答	14	6.8%	11	7.4%	31	10.8%	10	8.5%	12	7.2%
*の具体的な回答 別紙	205		148		286		117		167	
Q4 施設を利用するにあたって、今後備えてほしい備品や用具はありますか										
特に無い	151	73.7%	100	67.6%	203	71.0%	84	71.8%	127	76.0%
ある（*）	26	12.7%	32	21.6%	45	15.7%	18	15.4%	24	14.4%
無回答	28	13.7%	16	10.8%	38	13.3%	15	12.8%	16	9.6%
*の具体的な回答 別紙	205		148		286		117		167	
Q5 次の主催事業に参加したことがありますか (複数回答あり)										
・高齢者大学	11		5		10		3		11	
・シルバークフェスティバル・文化作品展	121		93		178		86		118	
・野外映画の夕べ	22		8		21		16		13	
・パイプオルガンコンサート	62		43		83		32		46	
・その他センター催し	54		40		52		24		33	
・無回答	42		29		56		17		28	
	312		218		400		178		249	
Q6 施設を利用するにあたって、特定の団体や個人が優遇されていると感じたり、不当に利用を制限されたことはありませんか										
ない	179	87.3%	126	85.1%	247	86.4%	105	89.7%	145	86.8%
ある（*）	15	7.3%	14	9.5%	14	4.9%	7	6.0%	18	10.8%
無回答	11	5.4%	8	5.4%	25	8.7%	5	4.3%	4	2.4%
*の具体的な回答 別紙	205		148		286		117		167	
Q7 職員の接客態度はいかがですか										
たいへん良い	63	30.7%	38	25.7%	66	23.1%	34	29.1%	47	28.1%
良い	130	63.4%	101	68.2%	188	65.7%	77	65.8%	113	67.7%
悪い（*）	10	4.9%	4	2.7%	18	6.3%	4	3.4%	3	1.8%
たいへん悪い（*）	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	1.0%	5	3.4%	14	4.9%	2	1.7%	4	2.4%
*の具体的な回答 別紙	205		148		286		117		167	
Q8 チラシ・インターネットなどで施設の情報を 見たことがありますか										
ある	119	58.0%	86	58.1%	139	48.6%	61	52.1%	101	60.5%
ない	74	36.1%	57	38.5%	110	38.5%	46	39.3%	57	34.1%
無回答	12	5.9%	5	3.4%	37	12.9%	10	8.5%	9	5.4%
	205		148		286		117		167	
Q9 施設を利用した際の全般的な満足度を以下から 選んでください										
たいへん満足	65	31.7%	56	37.8%	85	29.7%	42	35.9%	63	37.7%
やや満足	127	62.0%	86	58.1%	173	60.5%	64	54.7%	91	54.5%
やや不満	3	1.5%	0	0.0%	9	3.1%	5	4.3%	5	3.0%
たいへん不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%
無回答	10	4.9%	6	4.1%	19	6.6%	6	5.1%	7	4.2%
	205		148		286		117		167	
Q10 機会があれば今後も利用したいですか										
したい	191	93.2%	136	91.9%	257	89.9%	110	94.0%	150	89.8%
したくない	1	0.5%	2	1.4%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.6%
無回答	13	6.3%	10	6.8%	28	9.8%	7	6.0%	16	9.6%
	205		148		286		117		167	

Q 1 1 建物（各部屋の設備など）について、ご要望があればご記入ください。											
あり(＊)		58	28.3%	36	24.3%	今回設問無し 0 #DIV/0!	32	27.4%	21	12.6%	
無回答		147	71.7%	112	75.7%	0 #DIV/0!	85	72.6%	146	87.4%	
*の具体的な回答 別紙		205		148		0	117		167		
Q 1 2 何かご意見・ご要望があればご記入ください											
あり(＊)		46	22.4%	42	28.4%	74	25.9%	31	26.5%	43	25.7%
無回答		159	77.6%	106	71.6%	212	74.1%	86	73.5%	124	74.3%
*の具体的な回答 別紙		205		148		286		117		167	
その他											
年齢											
49歳以下		10	4.9%	2	1.4%	5	1.7%	1	0.9%	1	0.6%
50歳代		5	2.4%	4	2.7%	8	2.8%	0	0.0%	4	2.4%
60歳代		40	19.5%	28	18.9%	58	20.3%	22	18.8%	35	21.0%
70歳台		107	52.2%	76	51.4%	157	54.9%	59	50.4%	100	59.9%
80歳以上		39	19.0%	32	21.6%	47	16.4%	31	26.5%	24	14.4%
無回答		4	2.0%	6	4.1%	11	3.8%	4	3.4%	3	1.8%
		205		148		286		117		167	
性別											
男		52	25.4%	48	32.4%	55	19.2%	44	37.6%	42	25.1%
女		74	36.1%	43	29.1%	119	41.6%	26	22.2%	61	36.5%
無回答		79	38.5%	57	38.5%	112	39.2%	47	40.2%	64	38.3%
		205		148		286		117		167	

【実施期間】:令和2年2月6日(木)～3月5日(木)の約1ヶ月間

【サンプル数】: 205人

【依頼の希望数】:300人程度

【アンケートの方法】

- ・卓球同好会等の専用同好会 7同好会＊10人(回収53人)
- ・各同好会 3月の初日の部屋予約時と利用日に同好会への配布
他各同好会＊2枚(回収77人)、 その他(73人)
- ・情報コーナーにアンケート用紙と回収箱、事務所受付に回収箱を設置
用紙が少なくなり次第用紙の補充で対応

コメント内容

*ほとんどのコメントは、利用者が記入された通り掲載しています。

Q1コメント どのようなご用件でこられましたか

- ・施設の利用
- ・専用同好会活動
- ・一般同好会活動
- ・講座受講
- ・読書で時々来ます
- ・週一回施設利用している
- ・学習会のため
- ・本、新聞、風呂等
- ・新聞雑誌を読みたいから
- ・TVを見ています
- ・読書、勉強
- ・プロムナードコンサート
- ・情報コーナーで読書
- ・散歩をかねての読書と人とのふれあいや気分転換

Q3コメント 破損したまま放置されている備品・用具や建物部分はありませんか

●あると答えた人の具体的な内容

【備品関係】

- ・マイク
- ・イーゼルを新しいのに替えて欲しい
- ・私たちの教室には備品、用具は設置していない
- ・風呂場のドライヤー
- ・音楽教室のマイク、ベコベコです

【照明関係】

- ・電燈球切れ
- ・囲碁将棋室の蛍光灯

【設備関係】

- ・卓球室の窓側のカーテンレール動きにくい。
- ・2階多目的室ドアの取手が壊れている
- ・ダンスに使っている床の補修の仕方
- ・トイレの便座(複数回答あり)
- ・音楽室のカーテンの動きが悪い(入口の正面)
- ・自転車置場に水たまりが出来る
- ・窓(高い所の)
- ・トイレのドアが使いにくい
- ・和室の流し台の水はけが悪い
- ・テレビ前エアコンが寒い

Q4コメント 施設を利用するにあたって、今後備えてほしい備品や用具がありますか

●あると答えた人の具体的な内容

【備品関係】

- ・卓球台、ネット
- ・カラオケのリモコンをデンモク(電子目次本)に
- ・イスと机をもっと置いてほしい
- ・1Fホール用のCDラジカセ
- ・麻雀台(5卓位)用意願いたい
- ・鉄棒
- ・コピー機をお願いします
- ・自由に使用出来るコピー機の設置を
- ・ゴミ箱2Fに
- ・今、置いてある血圧計は正確に血圧計が出来てない、正確に測れる高価な物を置いて欲しい

【設備関係】

- ・パソコンの使えるコーナー
- ・卓球室の換気
- ・ウォシュレット
- ・ウォータークーラーの設置
- ・年中使える冷房
- ・湯沸かし器の各所設置
- ・トイレの洗浄トイレにしてほしい
- ・芝の予算が少ない

【その他】

- ・食堂や売店がほしいと思います(複数回答あり)
- ・以前のように野菜や雑貨が欲しいです(喫茶室希望)

Q6コメント 施設を利用するにあたって、特定の団体や個人が優遇されていると感じたり、不当に利用を制限されたことはありませんか

●あると答えた人の具体的な内容

- ・風呂の利用者が一部の人で限定している(少人数の為にある)
- ・ロッカーを年間通じて借りて使用されているグループがあります
- ・ダンスで指導もせずパーティをして金儲けしている団体有り(1人500円)
- ・健康麻雀の備品の保管場所が無い、非常に困っている
- ・まだ、市外の人が施設を利用している
- ・去年一時期ありましたが、現在改善されました
- ・2人ぐらいの使用で取らないよう、週に何回取るの、と言われた
- ・グループをなしての椅子取り
- ・カラオケ(人数が少なくても入会をことわられる)
- ・サークル内のメンバーが固定されている様で参加しづらい
- ・グランドゴルフは伊丹市民以外も来ている
- ・どこでも同じですが古い人は…
- ・ホールでの楽器練習で音が大きく会話が出来ない
- ・以前、卓球台の使用について5時以降でも一般は1台しか使えなくて残念な思いをしましたが
先日は2台・3台を子供達が使用していてよかったと思っています

Q7コメント 職員の接遇態度はいかがですか

●「悪い」「たいへん悪い」と答えた人の具体的な内容

【職員】

- ・悪い時がある！男性で利用者に対する接客態度や言葉使い等に
やや問題がある…と思われる
- ・以前悪い職員がいたが、今はいない
- ・人によりとても失礼な言い方をされます
- ・夜の事務所の人で新聞など見て仕事してない
- ・良い人と悪い人がいます
- ・あいそない
- ・ダンスパーティーの音楽の音の大きさに注意しすぎ
- ・人によってまちまち(当然でしょうけど)
- ・今回、新しい人と変わったが、無愛想になった
- ・自転車やバイクがいたずらされて傷がついた時、職員の方に
「それは事務所では扱いませんので、自分で警察に連絡してください」と言われたが
それが正解でもせめて状況確認や記録に残すなどの処置を考えてほしい

Q11コメント 建物(各部屋や設備など)について、ご要望があればご記入下さい。

●あると答えた人の具体的な内容

【トイレ関係】

- ・トイレをウォシュレットにしてほしい
- ・トイレを洋式に(足が不自由な人が多いので)
- ・出来ればトイレをもう少しキレイに
- ・女子トイレの設備を新しく
- ・トイレ設備(例、全て洋式とか)
- ・トイレの電気を明るくしてほしい
- ・トイレが老朽化していますね
- ・トイレをもう少しきれいにしてほしい

【備品関係】

- ・卓球室のカーテン
- ・長椅子やじゅうたんの補修の仕方
- ・トレーニングルームのドア止めを付けてほしい
(現在は仮の物で止めるようにしてある)
- ・音楽室の小さなテーブルの足、長テーブルの止め
- ・カラオケの本(ボロボロ)
- ・カラオケの数字が押しにくいと思います

【駐車場・自転車置場関係】

- ・ある程度受益者負担でもよいのでは、低料金・駐車場有料etc
- ・駐輪場を増やして欲しい(屋根付き)

【設備関係】

- ・熱い時の卓球室の換気(冷暖房が使えない時)
- ・クーラー
- ・音楽用のコンポを新しくして頂きたい
- ・床面のワックスは滑らないワックスにしてほしい
- ・給湯器
- ・木彫室に湯沸かし器を付けてほしい
- ・壁、天井が汚れている
- ・和室の排水
- ・冬に上着をかけるハンガーを教室に置いてほしい
- ・音楽室のスピーカーを左右に置いてほしい(複数回答あり)
- ・講座室②にもCDが聞けるようにしてほしい
- ・更衣室
- ・北東の所に窓をつくってほしい(ビリヤード)
- ・多目的室デッキ(音楽)新しい物に入替えて頂きたい(希望です)
- ・和室の入口格子戸を下の音をさえる戸に変えてほしい
- ・情報コーナーの暖房があまりきいていない

【食堂関係】

- ・食堂が必要と思います
- ・前回と同じように食堂、売店

【その他】

- ・現在で満足している
- ・フロアーの冷暖房が強すぎる(かなりムダが多い)
- ・1Fホールのスピーカー2個が入口側を向いています
(中央に向けてほしいです)
- ・麻雀室を確保してほしい
- ・映画や音楽のコンサートがあり、楽しい時間を過ごさせて頂いています。
各部屋も綺麗で設備も整っていて満足しています。
- ・特に無し
- ・私共が利用させて頂いている部屋に関しては充分です。
- ・中央ホールでコンサートがある時1階や2階での私語が聞こえ
楽しめない事があり、職員の方が注意してほしい
- ・1階でコンサートがある場合は舞台の裏の2階通路を通らないようにしてください
- ・1Fフロアでの音がうるさい
- ・明るくて気持ちが良い、満足しています
- ・一時休館のスケジュールを知りたい。うわさいっぱい
- ・弁当売込み者の声が大きくうるさく感じる
- ・シルバー人材センターの駐車場に外部の方が使用されています
少し様子を見て対策を考えて下さい

Q12コメント 何かご意見・ご要望があればご記入ください

●あると答えた人の具体的な内容

【備品関係】

- ・正確に計れる血圧計を設置しなおして欲しい

【設備関係】

- ・部屋を広くしてほしい
- ・トイレをウォシュレットに!!
- ・風呂はいらない
- ・トイレはなるべく洋式のがあれば嬉しいです

【食堂関係】

- ・売店がほしいです
- ・カフェ、軽食
- ・ドリンクお食事場所(喫茶店)
- ・レストランor食堂をはじめて欲しい
- ・売店を開設してほしい

【その他】

- ・特に無し(ありがとうございます)
- ・世の中の常識で考えると、全てにムダが多く感じる
- ・多目的ホールのスピーカーを調整して欲しい(方向が外を向いている)
- ・朝の錠(部屋の)もう5～6分早く貸してほしい(準備が必要)
- ・これから、安心安全第一で皆様お元気で運営して続けて下さい。
- ・本が沢山あり、貸し出しも出来るので嬉しいです。
いつも良いサービスを有難うございます。応援しています。
- ・これからよろしくお願いします
- ・たいへんありがたく使わせて頂いています
- ・図書貸し出しの時、「図書名と返却日」を明記した紙片がほしい
- ・元気な市民を今後も育てて下さい。よろしく
- ・駐車場 ダンスの会の時は、車は何台と決めてほしい
- ・コピー機の扱いを勉強してほしい
- ・貸し出し用の本をもっと豊富にしてほしい
- ・各教室の申込みが往復ハガキとなっていますが、インターネットからの
申し込みも受付られるようになれば良い
- ・オカリナ教室を続けて欲しい
- ・受講申し込みはインターネットやメールで出来るようにして欲しい
ハガキやFAXは時代おくれです
- ・熱中症予防に冷房を!!
- ・来年改修工事があるそうですが永い間、同好会はどうなるのでしょうか?
- ・いつも良くして戴きありがとう
- ・鍵を5分前位に渡してほしい
- ・天井のかめむしを取ってほしい(トレーニングルーム)(複数回答あり)
- ・窓口ではやさしく言ってください
- ・歌声まつりの時等の椅子の準備などごろうさます。感謝しています
- ・この施設が利用できてありがたいです。いつもお世話になっています
- ・茶華道室利用時、ホールの音楽の音量が大きいのが気になる
- ・子供から、高齢者まで利用出来るのが、嬉しいです
- ・いつもお世話になっております。空調が良くて冬も暖かいので助かります。
習い事の料金が安いので、将来は何かしたいと思います。だいが前になりますが、
机がぐらぐらしているのと、トイレの水が止まりにくかった時がありましたが、
すぐ直して下さいました。修理の対応が早くて素晴らしいと思います。
施設内や敷地内が、いつも綺麗なので、気持ち良く、とても満足しています。
- ・職員の接遇態度も、大変良いです。
これからも、皆様お元気で運営して行って下さい。
- ・施設を利用させて頂いている者です。受付の方の丁寧さと言葉の気づかいがとても良く、
申請書の間違いにも心よく教えて下さり、ありがたく思い、お礼をと思ってペンを取りました。
- ・自転車置場(屋根付)の増設をお願いしたい
- ・新聞をやぶる人がいる(餃子の券マジックで消せ)
- ・清掃が綺麗でいつも清潔な所が良いと思います

以上

令和2年3月31日作成