

| 質問項目               | 評価(満足度) | 回答数 | 回答比率    |  |  |
|--------------------|---------|-----|---------|--|--|
| 1 施設の利用しやすさ        | 満足      | 89  | 63.1%   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>満足</li> <li>やや満足</li> <li>やや不満</li> <li>不満</li> <li>不明</li> </ul>               |
|                    | やや満足    | 49  | 34.8%   |  |  |
|                    | やや不満    | 1   | 0.7%    |  |  |
|                    | 不満      | 0   | 0.0%    |  |  |
|                    | 不明      | 2   | 1.4%    |  |  |
| 2 館内のわかりやすさ        | 満足      | 90  | 63.9%   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>満足</li> <li>やや満足</li> <li>やや不満</li> <li>不満</li> <li>不明</li> </ul>               |
|                    | やや満足    | 46  | 32.6%   |  |  |
|                    | やや不満    | 4   | 2.8%    |  |  |
|                    | 不満      | 0   | 0.0%    |  |  |
|                    | 不明      | 1   | 0.7%    |  |  |
| 3 手続きのしやすさ         | 満足      | 101 | 71.7%   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>満足</li> <li>やや満足</li> <li>やや不満</li> <li>不満</li> <li>不明</li> </ul>               |
|                    | やや満足    | 34  | 24.1%   |  |  |
|                    | やや不満    | 3   | 2.1%    |  |  |
|                    | 不満      | 0   | 0.0%    |  |  |
|                    | 不明      | 3   | 2.1%    |  |  |
| 4 料金               | 満足      | 83  | 58.9%   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>満足</li> <li>やや満足</li> <li>やや不満</li> <li>不満</li> <li>不明</li> </ul>               |
|                    | やや満足    | 41  | 29.1%   |  |  |
|                    | やや不満    | 3   | 2.1%    |  |  |
|                    | 不満      | 0   | 0.0%    |  |  |
|                    | 不明      | 14  | 9.9%    |  |  |
| 5 職員の対応            | 満足      | 115 | 81.6%   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>満足</li> <li>やや満足</li> <li>やや不満</li> <li>不満</li> <li>不明</li> </ul>               |
|                    | やや満足    | 23  | 16.3%   |  |  |
|                    | やや不満    | 1   | 0.7%    |  |  |
|                    | 不満      | 1   | 0.7%    |  |  |
|                    | 不明      | 1   | 0.7%    |  |  |
| 6 館内の清掃            | 満足      | 117 | 83.0%   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>満足</li> <li>やや満足</li> <li>やや不満</li> <li>不満</li> <li>不明</li> </ul>               |
|                    | やや満足    | 20  | 14.2%   |  |  |
|                    | やや不満    | 2   | 1.4%    |  |  |
|                    | 不満      | 0   | 0.0%    |  |  |
|                    | 不明      | 2   | 1.4%    |  |  |
| 7 施設の開館時間          | 満足      | 104 | 73.8%   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>満足</li> <li>やや満足</li> <li>やや不満</li> <li>不満</li> <li>不明</li> </ul>               |
|                    | やや満足    | 30  | 21.3%   |  |  |
|                    | やや不満    | 4   | 2.8%    |  |  |
|                    | 不満      | 0   | 0.0%    |  |  |
|                    | 不明      | 3   | 2.1%    |  |  |
| 8 春・秋の講座の内容        | 満足      | 67  | 47.6%   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>満足</li> <li>やや満足</li> <li>やや不満</li> <li>不満</li> <li>不明</li> </ul>               |
|                    | やや満足    | 48  | 34.0%   |  |  |
|                    | やや不満    | 3   | 2.1%    |  |  |
|                    | 不満      | 0   | 0.0%    |  |  |
|                    | 不明      | 23  | 16.3%   |  |  |
| 9 備品・器具の使いやすさ      | 満足      | 70  | 49.6%   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>満足</li> <li>やや満足</li> <li>やや不満</li> <li>不満</li> <li>不明</li> </ul>               |
|                    | やや満足    | 49  | 34.8%   |  |  |
|                    | やや不満    | 7   | 5.0%    |  |  |
|                    | 不満      | 2   | 1.4%    |  |  |
|                    | 不明      | 13  | 9.2%    |  |  |
| 10 施設全般            | 満足      | 89  | 63.2%   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>満足</li> <li>やや満足</li> <li>やや不満</li> <li>不満</li> <li>不明</li> </ul>               |
|                    | やや満足    | 45  | 31.9%   |  |  |
|                    | やや不満    | 2   | 1.4%    |  |  |
|                    | 不満      | 1   | 0.7%    |  |  |
|                    | 不明      | 4   | 2.8%    |  |  |
| 11 設置・充実すべきと思うもの   | 車椅子     | 0   | #DIV/0! |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>車椅子</li> <li>血圧計</li> <li>AED</li> <li>特になし</li> <li>その他</li> <li>不明</li> </ul> |
|                    | 血圧計     | 0   | #DIV/0! |  |  |
|                    | AED     | 0   | #DIV/0! |  |  |
|                    | 特になし    | 0   | #DIV/0! |  |  |
|                    | その他     | 0   | #DIV/0! |  |  |
|                    | 不明      | 0   | #DIV/0! |  |  |
| 12-1 Wi-Fi機器について   | 有       | 0   | #DIV/0! |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>有</li> <li>無</li> <li>不明</li> <li>必要</li> <li>不要</li> <li>不明</li> </ul>         |
|                    | 無       | 0   | #DIV/0! |  |  |
|                    | 不明      | 0   | #DIV/0! |  |  |
| 12-2 Wi-Fiサービスについて | 必要      | 0   | #DIV/0! |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>有</li> <li>無</li> <li>不明</li> <li>必要</li> <li>不要</li> <li>不明</li> </ul>         |
|                    | 不要      | 0   | #DIV/0! |  |  |
|                    | 不明      | 0   | #DIV/0! |  |  |
| 性別                 | 男       | 11  | 7.8%    |  |  |
|                    | 女       | 99  | 70.2%   |  |  |
|                    | 不明      | 31  | 22.0%   |  |  |
| 年代                 | 10代     | 2   | 1.4%    |  |  |
|                    | 20代     | 4   | 2.8%    |  |  |
|                    | 30代     | 29  | 20.6%   |  |  |
|                    | 40代     | 37  | 26.2%   |  |  |
|                    | 50代     | 10  | 7.1%    |  |  |
|                    | 60代     | 35  | 24.8%   |  |  |
|                    | 70代以上   | 22  | 15.6%   |  |  |
|                    | 不明      | 2   | 1.5%    |  |  |
|                    | 利用施設    | 各部屋 | 70      |  |  |
| 体育館                | 28      |     |         |  |  |
| 図書室                | 52      |     |         |  |  |
| ロビー                | 8       |     |         |  |  |
| サンルーム              | 1       |     |         |  |  |
| 居住                 | 拓勇東町    | 26  | 0.183   |  |  |
|                    | 沼ノ端中央   | 19  | 13.4%   |  |  |
|                    | 北栄町     | 18  | 12.7%   |  |  |
|                    | 東開町     | 17  | 12.0%   |  |  |
|                    | 拓勇西町    | 15  | 10.6%   |  |  |
|                    | ウトナイ北   | 10  | 7.0%    |  |  |
|                    | ウトナイ南   | 5   | 3.5%    |  |  |
|                    | 明野新町    | 3   | 2.1%    |  |  |
|                    | 明野元町    | 2   | 1.4%    |  |  |
|                    | 美沢      | 2   | 1.4%    |  |  |
|                    | その他     | 12  | 8.5%    |  |  |
|                    | 不明      | 13  | 9.2%    |  |  |

## 平成28年度沼ノ端コミセン利用者アンケート <皆さまからのご意見>

この度は、アンケートにご協力いただきましたことに、スタッフ一同より感謝とお礼を申し上げます。  
今回のいただいたご意見・ご指摘・ご質問は、皆様の貴重なお声として受け止めております。  
また、スタッフについての温かいお言葉の数々を心に、これからもがんばってまいります。

**皆様、本当にありがとうございました。**

(沼ノ端コミュニティセンタースタッフ一同)

| ご意見  | 回答   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>正面玄関の戸を閉めやすくしてほしい。</li> <li>和室を利用している者ですが畳のささくれが気になっている。</li> <li>調理器具で色テープが付いていないものがある。</li> <li>プレイルームの、おもちゃが壊れていたり電池が切れているものがあるため、定期的にチェックをして欲しい。</li> <li>集会室に置いてある音響でカラオケの練習等するにはキー操作がないので不便です。</li> <li>CD機が又 故障?</li> <li>DVDを再生できるTVがあると、ありがたいです。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>館内設備において、スタッフの管理が行き届かない点があったこととお詫びいたします。経年劣化により、ご利用しづらくなっている部分については、細かいメンテナンスをしております。</li> <li>調理器具・プレイルームのおもちゃにつきましては、チェックの回数を増やしご不便をおかけしないようにいたします。</li> <li>CDプレーヤーは、事務所に3台お貸しできるものをご用意しておりますので、ご利用の際にはご遠慮なくお申し出ください。DVD再生テレビは現在ご用意がありませんが、DVDプレーヤーをお持ちいただければ会議室のテレビデオでの使用が可能です。</li> <li>集会室の音響は「音響機器」としてご用意している備品のため、キー操作機能を備えておりません。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、現状でご使用くださいますようお願いいたします。</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fiが館内 全てで使えるといいなと思います。Wi-Fiが使える様になって、すごく嬉しいです。でも、全館で使えると もっと便利になると思います。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fiにつきましては、今年度もっと多くの方がご利用になるロビーにフリースポットを設置いたしました。今後のご要望につきましては、担当課に報告させていただきます。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>最初、部屋を申し込む時「はい、とれましたよ」と言葉だけで(紙の物は、もらわない)ので本当にとれたかどうか不安です。その不安を持ちながら生徒募集の、ちらし等を作ります。何かの紙で、お願いした部屋、曜日、時間、サークル名をいただければ大変助かります。(簡単な物でもいいです)これ以外の手続きは満足しています。いつも、いろいろありがとうございます。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ご説明が不十分だったこととお詫びいたします。毎年3月に提出していただく定例活動届けを基にサークルで使用されるお部屋は4月からの1年間おさささせていただきます。貸館についてご不明な点がございましたら、いつでも窓口にお問い合わせください。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場が、いっぱいの時、困ります。</li> <li>駐車場が、いつも混んでいて本をたくさん借りた時は大変です。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場につきましては常日頃よりご不便をおかけして申し訳ございません。利用状況によっては近隣の方のご協力をいただいて駐車スペースの確保するなどの対応を取っておりますが、駐車できる台数には限りがございます。かねてよりお願いしておりますが、利用者皆様にも公共交通機関の利用や乗合わせなどのご協力をいただきますよう重ねてお願いいたします。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>集会室を利用するサークルの人は時間を守って欲しい。</li> <li>使用時間内で、しっかり方付けを終わって欲しい。15時で終了なら方付けも、それまでに終わるのが、あたりまえだと思います。料金を払っているのに、とても不満です。</li> <li>普段は、みなさんとても対応が良く満足していますが、子供のサークルで和室を使用した際に職員が「時間なんです、早くして下さい」と追いたてるような感じで、すごく邪魔にされました。部屋の外に出た後も「ここにはいないで早く行って下さい」と言われました。次の方がいますし言うことも間違いはないのですが、もう少し言い方があるのではないかと…みんながイヤ～な気持ちになりました。</li> <li>工芸室を利用させていただいているサークルです。使用の際は極力汚さないようにしているのに職員から「使った後が絵の具だらけだ。」といわれました。水抜きもやって帰っているのに、前使ったサークルは水抜きすらやっていない、これどう思いますか、目に見える対応、変革をお願いします。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の皆様にご不快な思いをさせてしまったことを重大に受け止め、スタッフ一同よりお詫びいたします。大変申し訳ございませんでした。ご指摘の事項について当該スタッフを含めスタッフ全員が、利用者の皆様への対応や言葉づかい等について今後そのような事の無いよう改めることを再度確認致しました。今後ご指導、ご鞭撻のほど、どうぞよろしくお願い致します。</li> <li>ご不便をおかけし申し訳ありません。部屋の使用時間については、今一度利用の皆様にご周知してまいります。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>幼稚園児が参加できる講座が、もう少し増えると嬉しいです。</li> <li>小学生の子供を持つ母です。夏休み、冬休みの子供体験教室に何度か参加しました。とても楽しかったと言っていたので夏冬休み等に、もっとたくさん教室があれば良いのかなあと思っています。期待しています。</li> <li>たまに、お料理や運動の講座を利用したいと思うのですが最初の申し込み時期を逃してしまいます。何月から、だいたい新しい講座が始まるのか、わかれば良いなと思います。</li> <li>子育て世代だけでなく、中高年の春秋や月の単発講座を増やして欲しい。</li> <li>楽しかった又やりたい。</li> <li>土日の開催が参加しやすい。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>いつも沼ノ端コミセンをご利用いただきありがとうございます。</li> <li>今後とも、ご要望やご意見を参考により多くの皆様楽しんでいただける企画をしております。</li> <li>また、前期・後期講座につきましては4月と9月に全戸配布されます「生涯学習だより」で詳細のご案内をしております。コミセン独自の事業(講座)は館内掲示やホームページにてご案内をしておりますが、窓口や電話でのお問い合わせにもお答えいたしますのでお気軽にお声がけください。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>体育館利用時、人数の多い、少ないの状況を見て1面から2面への臨機応変な対応をして頂きたい。(利用者の安全への配慮)</li> <li>体育館の利用希望団体は、抽選など出来ないですか?</li> <li>トレーニングルームを利用してみたいが窓口や利用方法のポスターなど、もっとアピールして欲しい。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>体育館の一般種目は曜日・時間によって決まっております。限られたスペースで多くの方がご利用の際にはスタッフも安全を考えお声がけ等してまいりますので、利用者皆様のご協力をよろしくお願い致します。</li> <li>体育館を含め利用については、抽選という形を取っておりません。ご理解いただきご協力をお願いいたします。トレーニングルームの利用方法(料金等)については、館内数箇所に掲示をしておりますが、ご不明な点はご遠慮なくスタッフにお問い合わせください。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>図書館のスタッフの方は感じが良くいいですが、もう少し新しい本を置いて欲しいです。</li> <li>新聞をもう1部用意できないでしょうか?</li> <li>どこに本があるか、あまりわからない。18:00ぐらいまで開いてると嬉しい。</li> <li>図書室の椅子を引く時に音になってしまう事があるので脚にカバーをつけたら良いと思います。</li> <li>図書館内を6倍位 大きくしてほしい。</li> <li>普段は豊川コミセンの図書室か中央図書館を利用し本をお借りしていますが、職場近くということで沼ノ端コミセンを利用させて頂きました。館内にはテーブル、イス等があり利用しやすいとは思いますが館内が少し暗く感じます。省エネでしょうか?</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>図書室について多くのご意見をいただきありがとうございます。</li> <li>新刊本は定期的に入っておりますが、予約が重なっている場合もございます。また当館図書室の蔵書がない場合は他館から取り寄せることもできますので、お気軽に職員にお問い合わせください。</li> <li>図書室自体をを広くすることはむずかしいため、限られたスペースで快適にご利用いただけるよう努力してまいります。閉館時間延長は、職員の人員体制等多くの課題からすぐには実現できない状況です、申し訳ありません。新聞につきましては、現在の1紙のご利用でのご協力をお願いいたします。</li> <li>図書室内の照明・イス・本の場所のわかりづらさなど、職員では気づかない点をご指摘いただきありがとうございます。職員で検討し、改善に取り組んでまいります。</li> </ul>                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>図書室の職員の皆様の態度に満足しております。</li> <li>いつも図書室の職員の方に親切にしてください。ありがとうございます。</li> <li>スタッフの方は、みなさん笑顔で対応してくれて、とても良いと思います。</li> <li>以前より、ずっと地域の方が気兼ねなく使える所になったと思います。特にプレイルームは、我が子(ADHD有)が小さい時にあれば良いと思っていたので、そういう他の子と仲良く一緒に遊ぶ事が難しい子を持つお母さんは、とても助かっているのではないかと思います。</li> <li>いつも、お世話になり感謝しております。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>多くのあたたかいお言葉やお褒めの言葉、ありがとうございます。</li> <li>快適にお過ごしいただけるよう、スタッフ一同よりいっそうの努力をしておりますので、今後とも気づきの点がございましたらご遠慮なくお声がけくださいますよう、お願いいたします。</li> </ul>   |