

令和7年度 利用者アンケート等からの意見について

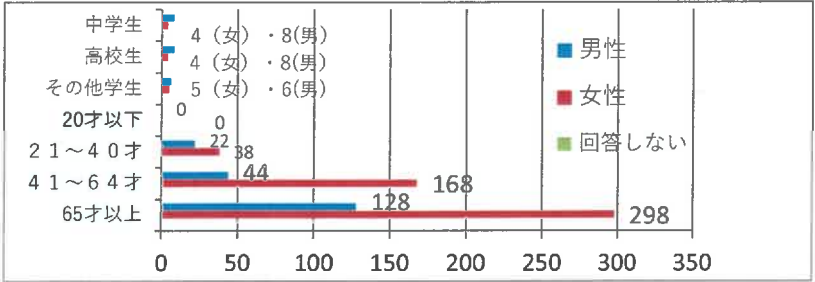
東永谷地区センター

A 利用者アンケート集計結果

実施期間:令和8年2月1日(日)~2月28日(土) 回答者数:733人

1.利用年齢層

年齢層	男性	女性	回答しない	合計
中学生	8	4	0	12
高校生	8	4	0	12
その他学生	6	5	0	11
20才以下	0	0	0	0
21~40才	22	38	0	60
41~64才	44	168	0	212
65才以上	128	298	0	426
合計	216	517	0	733



2.利用方法(団体)

団体利用	807
小会議室	124
中会議室	139
和室	60
工芸室	55
料理室	13
音楽室	136
体育室	280



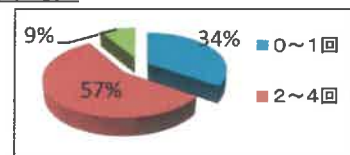
2.利用方法(個人)

個人利用	12
図書コーナー	7
プレイルーム	0
PC	0
グループ室	0
娯楽コーナー	1
体育室	4
その他	0



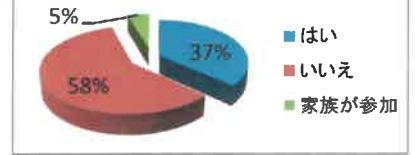
3.利用頻度(1ヶ月平均)

回数	人数
0~1回	260
2~4回	425
5回以上	65



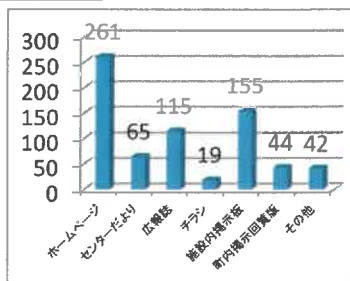
8-②.自主事業参加経験

回答	人数
はい	166
いいえ	265
家族が参加	21



4.館の利用に関する情報媒体

媒体	件数
ホームページ	261
センターだより	65
広報誌	115
チラシ	19
施設内掲示板	155
町内掲示回覧版	44
その他	42



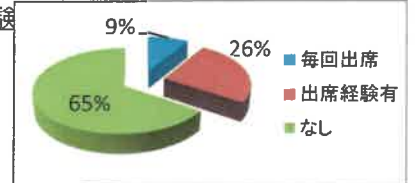
9-①.利用者会議認知

回答	人数
はい	259
いいえ	377



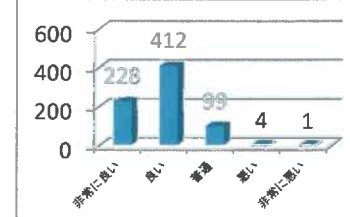
9-②.利用者会議出席経験

経験	人数
毎回出席	28
出席経験有	82
なし	209



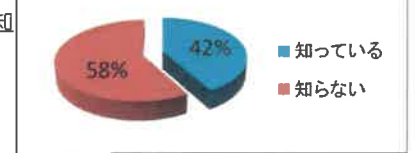
5.施設内の雰囲気

評価	人数
非常に良い	228
良い	412
普通	99
悪い	4
非常に悪い	1



10.センターだより発行認知

認知	人数
知っている	315
知らない	440



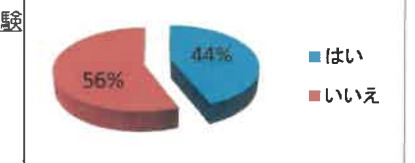
6.施設内設備や備品

満足度	人数
満足	213
ほぼ満足	317
普通	199
やや不満	22
不満	2



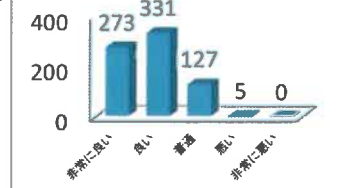
11-①.施設ホームページ閲覧経験

回答	人数
はい	301
いいえ	383



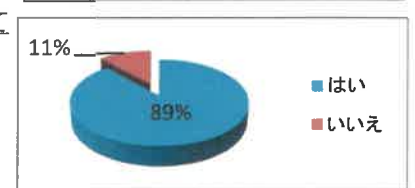
7.職員・スタッフの対応

評価	人数
非常に良い	273
良い	331
普通	127
悪い	5
非常に悪い	0



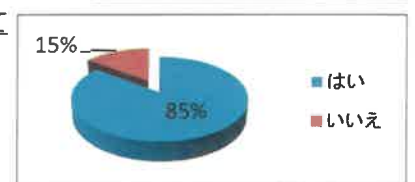
13-①.予約システムについて 便利になった

回答	人数
はい	426
いいえ	55



13-②.予約システムについて 使いやすい

回答	人数
はい	375
いいえ	64



令和7年度 利用者アンケート等からの意見聴取

施設名 東永谷地区センター

B 利用者からの改善・要望の声

No	内容	対応
設備・備品等		
1	卓球ネットがやや不良です。	劣化した卓球ネットは新規交換しました。高さ調節のための備品順次修理してまいります。 劣化した卓球台1台を新しく更新いたしました。(R6年度)他の卓球台の状態を確認し、今後の更新について検討いたします。
2	卓球台が古いのがある。(ネット等も)	
3	卓球台を新しくしてほしい。	
4	バトミントンのラインが消えたままです。	ご指摘のとおり1番コートのラインは一部薄くなっております。ラインの状態を把握し、必要に応じてできるところから補修検討してまいります。
5	バトミントンの緑色のラインが消えているのをなおして頂きたいです。(特に1番コート)	
6	体育室の線が消えている。	
7	床がすべる。ケガ防止のため早急に改善してほしい。	専門家のアドバイスを受け、体育室の床はワックスを塗っておりません。使用前のモップ掛けや受付にお申し出いただければ雑巾をお渡しいたしますので、固く絞った濡れ雑巾で靴裏を拭いていただきますようお願いいたします。今後とも床の状態には注意を払ってまいりますので、ご協力をお願いいたします。 また、日曜日は多くのこども達も利用しています。職員、スタッフが美化清掃とともに定期的に見回りをしていますが、お気づきの際は受付までお申付けください。
8	床のワックスがはげているので滑る。	
9	コートが滑りやすい。日曜のあとはゴミが多い。	
10	コート間ネットを2つ常備してほしいです。	バドミントンのサブネット(支柱間ネット)については、体育室2/3面ご利用の場合は1セット、全面ご利用の際は2セットが必要となります。ご利用の皆さんの利便向上のため購入させていただきました。。
11	バドミントンのサブネットが欲しい。	
12	体育室の床がかびている。	ご指摘のとおり、西側窓下の床材が長年の雨漏り、湿気により黒く変色している箇所があります。今後も清掃の徹底をしてまいります。
13	体育室の床の汚れが気になります。	体育室床の靴底のヒールによる黒い汚れ等、スタッフが点検・確認を行い、見つけ次第その都度清掃しております。
14	バスケのコートの縦のゴールが、上に上がるとよい。	当施設のバスケットゴールは固定式バスケット装置と折畳み式バスケット装置のゴールを4台設置しています。今後の更新時期に参考にさせていただきます。
15	照明を明るくいただけるとありがたいです。	体育室の照明は現在水銀灯を使用しています。横浜市では公共建築物の設備改修において、民間のノウハウを活用しながら、省エネルギー化と維持管理費の低減を図ることができる、「ESCO事業」を積極的に導入していくこととしています。令和8年度に当施設の照明設備の一部(体育室含む)をESCO事業によりLED照明に更新を実施し、省エネを図っていく予定です。この事業により、体育室の照明が均一されると期待しております。
16	照明が少し暗い、体育室を利用していますが、場所によって暗い所があります。	
17	体育室の明るさが均一ではない。照明が不安定、天候に左右される。	
18	曇日の体育室の天窗が薄暗くて卓球がやりづらいです。	曇天時には体育室の天窗からの採光が弱くなります。LED照明更新(R8.6実施予定)やロールカーテン開放によって明るさを調節してまいりますようよろしくお願いいたします。
19	体育室の天井の材が、見ているとクラクラする。(バトミントンで上を向く時)	体育室天井のアルミの筒状のルーバーは施設全体のデザインのため、通常の体育施設とは異なる特質もございます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

令和7年度 利用者アンケート等からの意見聴取

施設名 東永谷地区センター

B 利用者からの改善・要望の声

No	内容	対応
設備・備品等		
20	図書コーナーの照明が少し暗いように思います。(特に夕方)	図書コーナーの照明はすべて同一色の明るいLEDランプに更新いたしました。(R8.1.19)これにより照度があがりましたが、経年劣化による一部器具の不具合によりランプが入れられない箇所があり、場所によって少し暗く感じられる箇所があるかと思えます。ご理解いただきますようお願いいたします。
21	和室の蛍光灯がきれているときがあります。和室の蛍光灯の交換をお願いします。	ご指摘のようにLEDランプが点灯していない箇所がございましたので、早急にすべて取替をいたしました。
22	和室の出入り口の足元の床が音が鳴ります。	和室出入口の床の状況を確認し、改善できるよう対応を検討いたします。
23	卓球の球が ネット裏にいかないよう、板をもう少し欲しいです。	仕切りネットは、天井の構造上、操作する設備が壁接地場所ではなくネットを端まで引くことができませんので両サイドに自立型の仕切り板を設置しております。安全に配慮できる方法を考慮して参りますのでご協力をお願いいたします。
24	下駄箱周りが不便、履き換えがやりにくい。下履入れが不都合。	建物の設計上、廊下に靴箱が設置されております。ご不便ですが、室内履きに履き替えて移動して下さるようお願いいたします。
25	ピアノの調律をしてほしい。	毎年、音楽室の2台のピアノの調律を実施しています。ピアノの音についてお気づきの点がございましたらお知らせください。
26	扇風機やヒーターは空調が悪い時のためそろえてほしい。貸し出しの暖房器具等の用意が不十分。	昨夏は受水槽減水、冷温水機の不良により冷房が効かない日がありました。皆さまには大変ご迷惑をおかけいたしました。また、昨年11月～12月まで実施した「吸収冷温水機等更新工事」の工事期間中は暖房停止、騒音、工事車両の通行等で大変ご不便をおかけいたしました。おかげさまで工事完了後、暖房も正常に運転しております。また、今後不測な事態に備えて、貸し出しできる冷暖房機を増やしてまいります。
27	冷暖房がきかなかった。扇風機を強くしてほしいです。	
28	利用しやすいです。空調うれしいです。	
29	小会議室、工芸室(赤い椅子)椅子、クッションが無く不満。新品でなくてもよいので使いやすいものに替えて欲しい。	現状を把握し、検討してまいります。
30	携帯充電できるモバイルバッテリーや充電スポットの貸出があると助かる。	災害の備えにスマートフォン用にモバイルバッテリーのご用意はございます。貸出し用モバイルバッテリーや充電スポットにつきましては今後検討してまいります。
31	カラオケのマイク(赤)音が、白より小さい、少し接触不良なのは？	マイクの不良について確認を行い、必要に応じた点検・交換などの対応をしています。赤マイクはまっすぐ持って上から声を出していただくと感度よく音が出ます。今後も快適にご利用いただけるよう設備管理に努めてまいります。
32	カラオケの曲数を増やしてほしい。	当施設のカラオケは通信カラオケを使用しており、曲数は機種側で配信しています。新曲や楽曲は定期的に追加されますので、今後の配信にて対応される可能性があります。お待ちいただきますようお願いいたします。

令和7年度 利用者アンケート等からの意見聴取

施設名 東永谷地区センター

B 利用者からの改善・要望の声

No	内容	対応
設備・備品等		
33	カラオケ DAM機器の調子が悪い、リモコンの調子が悪い。	カラオケDAMの動作について確認を行い、機器の再起動や点検などの対応を実施いたします。
34	カラオケ機器のリモコン充電が不足。	リモコンの充電状況を確認し、今後は充電管理を徹底し、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
35	カラオケ施設を一般に開放してほしい。	音楽室のカラオケ設備はどなたでもご利用できます。分からない事はどんな事でもお問合せください。ご利用お待ちしております。
36	自動車の駐車台数をもっと広げていただきたい。	<p>地区センターは地域住民の活動と交流の拠点となり、徒歩や自転車で気軽に利用できるよう横浜市が設置しており、公共交通機関のご利用が前提となっております。駐車場のご利用は1か月前の応当日からのご予約で2台分、障がい者の方用に1台分のスペースがございます。これ以上の駐車場のスペースを確保できないのが現状です。ご利用に際しては、ご不便をおかけいたしますが、公共交通機関や近隣の駐車場をご利用くださいますようお願いいたします。</p> <p>また、駐輪場は、傾斜になっているので停めずらいかと思いますが、敷地の形状からご理解いただきますようお願いいたします。</p>
37	駐車場がもっと増えるといいです。	
38	駐車場を毎回とれるといいです	
39	駐車場が1ヶ月前に先着順でしかとれないので、もっと利用者用のスペースが欲しいです。予約も2か月前の当選のときにして欲しいです。	
40	駐輪場の場所、停めずらい。	
41	囲碁の本をもっと置いて欲しい。	囲碁の本の充実について今後の蔵書の参考にさせていただきます。
42	カードゲームがもっと欲しい。	現在、トランプ、オセロ、将棋、囲碁の貸出しをしています。新しく子どもから大人まで一緒に楽しめるカードゲーム「UNO」を揃えました。
43	お手洗い手洗い場に、手の乾燥機か手拭き紙があると嬉しい。	<p>男女トイレ手洗い場に清潔なタオルを置き、随時取り替えています。感染予防の観点からご自身のハンカチをお持ちいただきますようお願いいたします。また、臭気につきましては、清掃及び換気を確認し、改善に努めてまいります。</p>
44	お手洗いが臭う時があるので、原因を見つけて対処してほしい。	
45	1階のフロアに椅子がほしい。	<p>当施設は地域ケアプラザとの合築施設で、デイサービスに訪れる方の中には車椅子でご来館する方も多数いらっしゃいます。安全面を考慮して椅子は設置していませんが、エレベーターで2階にお越しいただければ、当施設の名物廊下の「長いベンチ」や「図書コーナー」「娯楽コーナー」でゆっくりとお過ごしいただけます。ぜひご利用ください。</p>
46	ひと休みするときに、階段に座っていますので何か良い方法は？	
47	大きな鏡が入り、とても活動しやすくなりました。ありがとうございました。	港南区の機能向上事業で中会議室に大型鏡を設置いたしました。今後ご利用の皆さまの利便向上となるよう設備等を整えてまいります。

令和7年度 利用者アンケート等からの意見聴取

施設名 東永谷地区センター

B 利用者からの改善・要望の声		
No	内容	対応
運営・その他		
1	同じ利用日内のコートの変更(空きがあれば)を認めてほしい。	ご利用当日に体育室のコートにキャンセルなどで空きがある場合は柔軟に対応できるよう検討してまいります。それ以外は、予約のキャンセルをしていただき、改めて利用したいコートを予約していただきますようお願いします。
2	雑巾で拭かなくてもシャワーを利用できるようにしてほしい。雑巾で拭く作業をすると汗だくになる。	清潔保持のため、シャワー利用後はご自身で雑巾での清掃をお願いしております。利用環境維持のため現在の方法でお願いいたします。 また、更衣室の管理上、安全安心にご利用いただくため、各団体ごとに2階受付で手渡しで鍵を貸出しております。皆さまが快適にご利用できるようご利用ルールへのご理解、ご協力くださいますようお願いいたします。
3	更衣室を自由に開放してください。鍵をとりにくのが不便です。とても着替えに不便です。	
4	更衣室が寒い、夏は暑い	
5	シャワー室もふきあげは施設の職員の仕事、使う人のことを考えていない。	
6	シャワーの利用が少しめんどくさい。使い方のルールが厳しく使いたくても使いづらい。	
7	駐車場のまわりの植木の枝を切っていただきたいです。車から降りたときに枝で顔にあたりケガをしそうになりました。	
8	中会議室は会議のほかダンスも使うので、靴べら常設は？	ご利用の利便向上のため設置させていただきました。
9	舞台を直して欲しい。	体育室の舞台の状況を確認し、安全面を考慮しながら対応検討いたします。
10	道具をロッカーに預けていますが、娯楽室利用者の方がロッカーの前にいらっしゃると取り出しにくいです。机とか椅子の配置を考えていただくとうれしいです卓球で使用しているが、ボール等をおいておけるロッカーがほしい。	娯楽コーナーのロッカーの出し入れ困難な際は受付にお申し出ください。机・椅子の配置について検討いたしましたが、部屋の形状上、現在の配置でお願いします。ロッカーにつきましては、利用団体が「ご高齢などの理由で器具等を頻繁に持ち帰ることが困難な場合」にのみご使用できる棚をご用意しております。ご理解いただきますようお願いいたします。
11	備品の管理を徹底してほしい	備品の確認および管理の徹底するとともに、定期的に点検を行い、快適にご利用いただけるよう管理の徹底に努めてまいります。
12	受付横の長椅子での話し声が大きくて本が読めない(集中できない)時があった。	当施設は、近隣に学校などの文教施設があるため、特に放課後には多くの子ども達が利用しています。子ども達には公共施設でのマナーを守るよう職員が繰り返し注意しているところです。また、体調なども配慮しながら声かけをしてまいります。お気づきの点がございましたらスタッフまでお声がけください。また、地域の利用の方々においても温かな注意のお声をいただくなどご指導いただければ幸いです。
13	子供が走りまわっていることがあり危ない。	
14	子供は元気があるようですが、マスクをしないで咳をしている子がいる、センターから声掛をして、早い帰宅を望みます。	
15	図書室にいつも、子供たち、時間待ちの老人がうるさい時もあるが、全体的には居心地が良いです。	

令和7年度 利用者アンケート等からの意見聴取

施設名 東永谷地区センター

B 利用者からの改善・要望の声		
No	内容	対応
運営・その他		
16	窓口の方の対応がまちまちだったりする。(AさんはOKといったのに、Bさんはだめとか)	窓口対応については、研修や連絡ノート等を通じて職員・スタッフへの周知・徹底、情報共有等、対応の統一化を図り、全員が同じ対応ができるようサービス向上に努めてまいります。
17	施設の方のあいさつがないように思います。	職員、スタッフの挨拶や接遇について改めて周知し、皆様が気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
18	オセロを借りれたり、体育室で卓球できたり、いろんな遊びができて良い。土日の卓球利用時間、午前中からつかえたらさらに良い。	ありがとうございます。お気軽にご利用ください。皆様のご利用を職員・スタッフ一同、心よりお待ちしております。また、土日、午前は団体利用の時間帯となっておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

C 施設ホームページに対する感想	
No	内容
1	とても便利に使わせてもらっています。
2	図書案内は重宝しています。
3	空室状況がわかりやすい。利用状況がわかりやすい、見やすいです。
4	事務的なことがすっきりと印されている。分かりやすいです、見やすい。
5	デジタル化が進み見やすい。
6	センターの発表イベントのある時、友人にリンクを送信できて便利なので掲載待ってます。
7	他のセンターと間違えやすい。
8	展示などの広告、宣伝を行ってほしい。

D サービス全般に対する感想	
No	内容
1	受付の方が、立ち姿で迎えてくれるのはすばらしい!
2	気持ちよく利用させていただいています。ありがとう。
4	いつも親切に対応していただいております。ありがとうございます。
5	職員のひとあたりが非常によし。職員がよくやってくれます。
6	長きにわたりいつもありがとうございます。毎回楽しんでいます。
7	いつもきれいで、落ち着くことができました。清掃が行き届いており、無料で使えることに驚きと感謝があります。いつでも帰れる家のような温かさがあります。
8	いつもお世話になっております。職員全員が親切でありがたいです。
9	感謝をされることは少ないかもしれませんが、みんな心の中では思っているかと思います。これからも施設維持をお願いします。
10	清潔に気持ちよく使わせていただいております。
11	当日予約は1時間単位でとれるので助かります。

令和7年度 利用者アンケート等からの意見聴取

施設名 東永谷地区センター

E 部屋予約システムについて		
No	内容	対応
ご意見等		
1	エントリーを入力する際、1回入れるとまた先にもどって、入力し直さなくてはならないので、まとめて入力できると、より便利になると思います。	ID、パスワードを入力していただき、1件の申込みが完了しますと「エントリーを追加」、「別の条件で予約」等、次の申込の案内が表示されます。入力につきましては、1件1件の月日、部屋、時間帯ごとに抽選や申込を受け付けていますので、ご理解いただきますようお願いいたします。今後も改善に向けて検討してまいります。
2	パソコンが使えない。パソコン、スマホ等をもっていることが前提のシステムです。持っていない人もいることを忘れないで。	利用者の皆様の利便性等のさらなる向上を図るため、従来の来館および電話による予約に加えて、インターネットからも部屋の抽選予約や空き部屋の予約を行うことができるようになりました。また、ご利用月の3か月前より来館による抽選エントリー参加申込書を受付に設置しています。システム環境が不十分な団体様には受付にて、入力可能な端末のご用意やスマートフォンでの入力等ご案内させていただいています。
3	紙での申し込みをしています。使ったことがない。なれないので今まで通りでよい。	ご来館、電話、インターネットの操作手順等、ご不明な点がございましたらお気軽に窓口までお問い合わせください。
4	電話のほうが楽です。	
5	駐車場もWebで予約できるようになったら良いと思います。部屋と一緒に予約できると良いです。駐車場の取り方が不便。	現状では抽選予約申込(エントリー)や抽選後の予約で同時に駐車場の受付はできません。駐車場ご希望の場合、1か月前の応当日からの受付となります。公平な申込ができるようより良い方法を検討してまいりたいと思いますのでご理解いただきますようお願いいたします。
6	予約が取りにくくなった。全然とれない。抽選があたらない。	部屋の抽選はシステムにおいて、ランダムに実施し、その結果はメールで自動配信しています。新規団体や他施設に登録して当センターをご利用になる団体も増えています。多くの方に公平にご利用いただくため現在の方法でご理解いただきますようお願いいたします。
7	予約出来る時と、利用できない時の差が大きい。	
8	毎月使用しているのに予約がとれないということがあつのはちょっと…と思います。	
9	パスワード紛失の対応を確認したい。	予約システムのパスワードは団体内で必ず管理してください。変更は、当施設のホームページの「部屋予約システム」から「ログイン」、「設定変更」で「パスワード変更」ができます。団体内でパスワードが分からなくなってしまった場合は、ご登録いただいた団体の代表の方がご来館いただき、その旨をお伝えください。
10	抽選のダブル当選がないように改訂願いたい。	Web予約システムで当選、落選、予約、キャンセルの連絡を1件1件配信しています。端末により送信状況が異なるとは思いますが、ご不明な点がございましたらお問い合わせください。
11	申し込みが複雑。	受付配付または、ホームページ利用案内の「部屋予約システム操作手順」、「部屋予約ガイド」をダウンロードできます。期間や操作手順を実際のパソコン画面を画像化して予約までたどりつけるようにしていますのでご活用ください。利用手順等、ご不明な点がございましたら窓口までお問い合わせください。

令和7年度 利用者アンケート等からの意見聴取

施設名 東永谷地区センター

E 部屋予約システムについて		
No	内容	対応
ご意見等		
12	予約状況欄までスクロールするのが長すぎる、もっと前に予約欄を。	当施設ホームページはスマートフォンに対応したWebサイトですが、スマートフォンの場合、画面が小さいので、ボタンやコンテンツは、画面を下にスクロールしていただくようになります。その間、施設からのお知らせやこれから実施する講座やイベント等を掲載していますので、ぜひご覧いただければと思います。
13	すきな時にエントリーできて良いです。	インターネット予約は、IDとパスワードを共有していただければ、どなたでも24時間、いつでもご予約ができます。
14	スポーツセンターは当選者に改めて(一週間前くらい前に)連絡がメールで届きます。お知らせをいただくと忘れないで良いと思います。	利用日近くの連絡事項につきましては、システムによるメールでのお知らせも含め、今後の参考にさせていただきます。
15	スマホで画面が大きくなり見にくい。	スマートフォンの画面表示につきましては、ご利用の端末によりサイズが異なる場合がございます。ピンチ操作(画面に2本の指を置いて指を広げる)や画面拡大機能などでご対応ください。