

お客様満足度調査（ご意見ご要望と回答）

2021年度分

項目	ご意見・ご要望	施設からの回答
予約手続き	Web申込が出来る様になればより便利になります	ご利用いただきありがとうございます。 2021年8月より、インターネット予約を開始しております。 ご利用いただくためには、事前の利用者登録（窓口受付のみ）が必要ですが、大変便利な申込方法ですので、ぜひご活用ください。 ご不明点は、どうぞスタッフまでお気軽に尋ねください。
	いつも丁寧に対応していただき、有難いです。	いつもご利用いただきありがとうございます。 皆さんに常に快適にご利用いただけるよう、今後も努めてまいりますので、引き続きよろしくお願ひいたします。
スタッフ対応	部屋備え付けが良い。スタッフの人達が親切で良い	お褒めいただきありがとうございます。 老朽化の進む施設ではありますが、その分、丁寧なサービスで補いたいと思いますので、今後ともよろしくお願ひいたします。
	いつもよくしてもらっている	
	とてもていねい	
清掃の状況	ゴミ等部屋になし	ご利用いただきありがとうございます。 築40年以上が経過し、傷んでいる箇所も少なくありませんが、ご利用後の清掃・消毒には力を入れております。 何より、皆さんに日ごろからご協力いただくことで維持できている施設でございますので、引き続きのご協力をよろしくお願ひいたします。
	いつもよごしてすいません	
	大変清潔でした。	
備品・設備	自前の手荷物の保管場所があれば良い？	ご利用いただきありがとうございます。 お手荷物などの保管用ロッカーの導入を検討したこともあるのですが、盗難や管理等の面で難しく、現時点では設置予定はございません。 今後、より多くのお声をいただきました際には、改めて検討させていただければと思います。

	マイクが時々途切れる	ご利用いただきありがとうございます。 マイ克の音声が途切れてしまうとのこと、大変失礼いたしました。 おそらく第4会議室のワイヤレスマイクのことかと存じます。 経年劣化が激しいため、2022年度に機器更新を予定しておりますので、今しばらくお待ちください。
備品・設備	指導者の先生が「電子ピアノの音がうるさい」と不評	ご利用いただきありがとうございます。 第4会議室の電子ピアノについてのことと存じます。 ご意見を頂戴し、専門家に確認いただきましたが、特段の不具合・故障や、ボリューム・音程等のズレや誤作動は生じておりませんでした。ただ、部屋に入られる人数によってはボリューム調整等も必要であろうため、こちらが想定していない状況になる可能性はございますのでご了承ください。
	床等が少し悪くなってきました	ご利用いただきありがとうございます。 現在、順に床の張替え等を行っているところではございますが、何分にもそれなりの予算等が関係するため、今しばらくご辛抱とご寛恕をお願いいたします。
	11/11、第4会議室の電気が一か所暗かったので窓口へインターホンすると、すぐに取り換えていただき、嬉しかったです。	ご利用いただきありがとうございます。 毎ご利用後には照明も含めて確認をしておりますが、ご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。スタッフまでお声がけいただけましたら可能な範囲ですぐに対応いたしますので引き続きよろしくお願ひいたします。
	マーカーもかすれる事なく、きっちりきれいに気持ちよく使えました	ご利用いただきありがとうございます。 マーカーのチェック等もご利用後に欠かさず行っておりますが、万一かすれなどがありましたらお気軽にスタッフまでお声がけください。
コロナ対策	アルコール消毒をしているのでしょうか？ 塩素系のにおいがしました。	ご利用いただきありがとうございます。 各部屋の机、いす、ドアの取っ手や照明のスイッチ等につきましては、厚生労働省のデータを参考に、塩素系漂白剤の薄め液を使って消毒しております、においがきつくなりすぎない程度にはしているのですが、どうしても完全に除去することができず申し訳ございません。 コロナ禍という点をご勘案いただき、ご容赦くださいますようお願いいたします。

インターネット予約	<p>一度しか、利用出来ていないので、慣れてくれば便利と思えるようになるかもしない</p> <p>まだ使っていませんが、これから利用したいと思っています</p> <p>まだはじめてなのでわかりません。スムーズにいくよう願っています。</p> <p>窓口でお願いしているので。</p> <p>本日、登録申請を行いました</p> <p>以前は窓口かFAX申し込みでしたので、とても便利になり助かっています</p>	<p>ご利用いただきありがとうございます。 ご来館いただかずとも、スマートフォンやパソコン等からお申込みや予約取り消し（入金前に限ります）、6ヶ月先予約の抽選参加をいただける大変便利なシステムですので、ぜひご活用ください。</p>
自由記述	<p>いつも快適に使用させて頂きありがとうございます</p> <p>今後もよろしくお願いします。</p> <p>いつもありがとうございます。</p> <p>いつもありがとうございます。</p> <p>いつも気持ち良く使用させて頂いています。ありがとうございます。</p> <p>本日は色々とありがとうございました。またよろしくお願いします。</p> <p>いつもありがとうございます。</p> <p>いつもありがとうございます。</p> <p>お世話になり、ありがとうございました</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>ありがとうございました！</p> <p>特にありません。ありがとうございました</p> <p>今日ありがとうございました</p> <p>今後もよろしくお願いします。</p> <p>此花区の住民として満足しています</p>	<p>こちらこそ、いつもご利用いただきありがとうございます。</p> <p>いつまでも皆さんに快適にご利用いただける此花区の施設として、より一層努めてまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。</p>
	<p>キャンセルの手続きが窓口で全て完了（返金作業）できるとありがたいです。</p> <p>キャンセルの手続きが全て窓口で終えられるとよい（返金含めて）</p> <p>キャンセルの手続きを窓口で返金も行ってくれるとありがたいです。</p>	<p>ご利用いただきありがとうございます。 キャンセルおよびご返金のお手続きでご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>当施設におきましては、キャンセル内容およびご返金の還付請求書の確認作業を確実に行い、ご返金させていただくため、窓口での返金対応ではなく、お振込みでの返金対応に限らせていただいております。</p> <p>なにとぞご理解くださいますようお願い申しあげます。</p>

自由記述	となりのフォークダンスで少しゆれると地震を思い出した	ご利用いただきありがとうございます。 3階フロアにつきましては、やや揺れやすい状態であることは間違いございません。 ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 施設そのものは新耐震基準はクリアしておりますので、その点はどうぞご安心ください。
	いつもありがとうございます。コピー5円！！ ありがたい。様々な情報チラシも数多くびっくり！ありがとうございます。	ご利用いただきありがとうございます。 施設利用だけではなく、様々な付加価値のある施設運営を行ってまいりますので、引き続きどうぞよろしくお願ひいたします。
	予約から二週間以内の支払いは厳しい。（特にコロナ禍では実施できるか不特定なのに6ヶ月間もお金が寝てしまう）	ご利用いただきありがとうございます。 完全前払い制に移行して以降、ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 確かに、いわゆる災害ともいえるコロナ禍において、柔軟な対応ができず心苦しいところでございます。 ただ、やはりお部屋の予約をおさえていただくという行為そのものには対価が必要であるとも考えておりますので、なにとぞご理解くださいますようお願ひいたします。
	インターネットでの会議にも使える設備を使用させてほしい（リモート会議で事務所にあるパソコンやプロジェクター等の設備を貸し出してもらう事は可能か？）	ご利用いただきありがとうございます。 附属設備としてプロジェクターの貸出は可能でございます。 また、インターネット設備もございますので、お気軽にお申し出ください。 なお、パソコンの貸出はございませんのでお持ち込みをお願いいたします。
	イス・机を常時片付けている方が使い易い	ご利用いただきありがとうございます。 現在、各部屋ともスクール形式または口の字型の机配置を基本配置しておりますが、確かにフラットな状態にする方が便利なお客様もおられるることは認識しております。 どちらの配置型でもメリットとデメリットのある内容ですので、今後検討を重ねてまいります。

自由記述	トイレの便座が非常につめたいので改善していただけたらありがたいです。3Fのトイレの手洗いの水を自動で出るようにしてほしいです。	ご利用いただきありがとうございます。 トイレ便座、特に冬場は非常に冷たくなり、トイレのご利用がご不快である点、十分に認識しております。 以前より、改修に向けて検討をしておりますが、何分にもかなりの予算が必要であることと、施設の老朽化が著しい現状では他に優先すべき故障・不具合等もありますため、順に対応をさせていただいているところです。 今しばらくご辛抱くださいますようお願いいたします。
------	---	--