

# 施設利用者アンケート結果

平成30年11月13日から平成30年12月12日に実施しました施設利用者アンケート結果について、以下のとおりでした。この結果を参考に、窓口サービスの一層の向上に取り組んでまいります。ご協力ありがとうございました。

平成31年2月  
エル・パーク仙台 館長

\*このアンケートは、窓口での職員のあいさつや言葉づかいなどの接遇、施設の利用のしやすさ等について、市民の皆さまより3段階評価（良い・普通・悪い）でお答えいただいたものです。

## ○ アンケート結果 回答数270枚

■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 無回答

	評価	回答数	構成比	
a.あいさつ・職員からの声がけ	良い	198	73.3%	
	普通	60	22.2%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	12	4.4%	
b.言葉づかい	良い	196	72.6%	
	普通	61	22.6%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	13	4.8%	
c.応対時の印象(感じの良さ、親切さなど)	良い	195	72.2%	
	普通	60	22.2%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	15	5.6%	
d.身だしなみ	良い	192	71.1%	
	普通	65	24.1%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	13	4.8%	
e.説明のわかりやすさ(声のボリューム等も含めて)	良い	179	66.3%	
	普通	67	24.8%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	24	8.9%	
f.案内表示のわかりやすさ(目的地への行きやすさ)	良い	156	57.8%	
	普通	82	30.4%	
	悪い	2	0.7%	
	無回答	30	11.1%	
g.申請書等の書き方や手続きのわかりやすさ	良い	137	50.7%	
	普通	83	30.7%	
	悪い	2	0.7%	
	無回答	48	17.8%	
h.フロアの印象(レイアウト・整理整頓など)	良い	192	71.1%	
	普通	63	23.3%	
	悪い	1	0.4%	
	無回答	14	5.2%	
i.設備・備品類の使いやすさ	良い	170	63.0%	
	普通	72	26.7%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	28	10.4%	

構成比については、小数点第2位で四捨五入しているため合計が100%にならない場合があります

# 施設利用者アンケートでのご提案等について

平成31年2月  
エル・パーク仙台 館長

今回のアンケートにおいて、窓口サービス等の改善に対するご提案・ご意見・ご感想をいただきましたので、お答えいたします。

	ご提案・ご意見	回答
1	子どもの部屋で利用するマットが、重くて倉庫から運ぶのが大変です。マットは倉庫ではなく子どもの部屋に置いてあると利用しやすいです。検討よろしくお願いします。	いつもご利用いただき、また、ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 お使いいただいているマットは複数の部屋で使用いただく共用備品のため、倉庫から使用する部屋へその都度お運びいただいております。ご理解いただきますようお願いいたします。台車もお使いいただけますので、ご希望の際は職員にお声がけください。
2	Wi-Fiの使用方法がよくわかりませんでした。	エル・パーク仙台では、5F市民活動スペース、セミナーホール、6Fギャラリーホール、スタジオホールで、Free Wi-Fiが利用可能です。これらのホール等に、掲示しておりますパスワードをお持ちの端末のWi-Fi設定で入力するとご利用いただけます。ご不明な点は職員にお声がけください。
3	エル・パーク仙台は、便利な場所にあり、使いやすいです。三越開店前（10時より前）に入る場合の入り方が分かりにくいです。	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 午前10時前の入り口は1か所（一番町側入口）のみとなっております、ご不便をおかけいたしております。入場しやすい案内について検討してまいりますので、今後ともお気づきの点がございましたら、職員にお声がけください。
4	託児を利用して受講しています。保護者の気分転換にもなっています。 はじめて来ました。いろいろな事をしているのだなあと大変参考になりました。ありがとうございました。	講座へのご参加、ありがとうございます。 エル・パーク仙台では、男女共同参画社会の実現に向けてさまざまな事業を実施しております。主催するほとんどの事業に託児を付けておりますので、今後ともぜひご活用ください。
5	テーブルの汚れが気になります。部屋に雑巾を備え付けてほしいです。	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 使用前後にテーブルを拭くための台布巾は、受付窓口で貸し出しております。衛生管理上、お部屋に備え付けてはおりませんが、ご希望の際は受付窓口にお申し出ください。