

H27 年度アンケート「自由意見」について

H27.11 月に実施したアンケートでは、「自由記述」欄に多くの意見をお寄せいただきまして、誠にありがとうございました。

ご意見の内容と、コミュニティセンターとしての対応について、以下のとおり取りまとめました。

引続き皆さまのご意見を承りながら、職員一同、より良い運営を目指して努力してまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

公津の杜コミュニティセンター

2. 満足度

(1) 受付等の対応

○（褒詞＝27 件） ・ 丁寧に対応してくれて、とてもよい＝7 件、他

×（不満＝2 件） ・ 愛想が無い＝2 件

→ そのようなことがあったとしましたら申し訳ありませんでした。お詫びします。

今後の接客、接遇の向上に努めてまいります。

△（その他＝8 件） ・ 利用したことがない＝4 件、他

(2) 施設設備

○（褒詞＝22 件） ・ 綺麗（で、使いやすい）＝5 件、他

×（不満＝18 件）

・ 学習室は酸欠になりそう（モワワーっとしている）＝2 件

→ 満席の状態が多く続いていますので、常時、換気空調を稼働させています。

更に従来のものに加えて、新たにもう 1 台大型空気清浄器を購入し設置しました。

・ Wi-Fi が（学習室だと）よく切れる。圏外になる。電波が弱い＝1 件

→ 従来は 1 階のみ Wi-Fi が使えましたが、H27.10 月より利便の向上を図るために 2 階・3 階に範囲を拡大しました。併せてセキュリティ保護の観点から、利用規約を設けて「同意書」を書いていただいています。運営の変更に伴う不具合については、今後も業者を通じて改善に努めます。

・ ホールの入口が客席の前にしかないのが残念＝1 件

→ 多目的ホールですので、構造上、そのように造られています。ご理解ください。

・ 学習室が暑い＝1 件 → 職員は折に触れて室内に入り確認していますが、その時点で申し出ていただくようお願いいたします。

・ 広く使える部屋が少なく、常時椅子を並べてある会議室も使い勝手が悪い。

→ 2 階の会議室 A-E は、名前のとおり会議を想定して長机と椅子を配置しています。

が、他の目的で利用されるときは、長机も椅子も容易に片付けて移動できるものですので、上手に利用していただくようお願いいたします。

・ トイレにペーパータオルがない＝1 件

→ 現在のところペーパータオル、ハンドドライヤー（ジェットタオル）の設置の予定はありません。ご了承ください。

・（ホール）ピアノが 1 台しかない＝1 件 ・ 楽屋にモニターがない＝1 件

→ 現在のところ、いずれも設置の予定はありません。ご了承ください。

△（要望・その他＝10件）

- ・喫煙所がほしい＝2件 → 市の方針として全館（駐車場を含め）禁煙としています。ご理解ください。
- ・学習室の荷物入れが全席分あるとよい＝1件 → 追加購入し、全席分を揃えました。
- ・（スタジオ2）シャワーがほしい＝1件 → 現在のところご要望には沿えません。ご了承ください。
- ・（スタジオ2）エアコンを別に使えるようにしてほしい＝1件
→ 冷暖房の切換えは3階の他の部屋と同じ系統になっています。暖房の時期にダンス等で涼しくしたい時は対応を図りますので、事務室にお申し出ください。
- ・（ホール）音響でボーカルのためにリバーブがあるといいと思う＝1件
→ ホール階上の調整室ではリバーブ効果を掛けることも可能ですので、ご相談ください。

(3) 清掃等

- （褒詞＝24件） ・（すみずみまで）きれいで清潔だ＝17件 ・トイレもきれいだ＝4件、他
- ×（不満＝4件） ・ちょっときたない＝1件、他

△（要望・その他＝34件）

- ・ゴミ箱があると良い → ゴミ箱を設置しておらず、ゴミはお持ち帰りいただいています。お部屋を利用の際にお困りのときは、受付にお申し出ください。

(4) 予約方法

- （褒詞＝3件） ・満足だ＝1件、他
- ×（不満＝9件） ・予約が取れない（人気があって取りにくい）＝2件、他
 - ・常に使用しているサークルに対してもっと対応を良くしてもらいたい＝1件
→ 施設の運営に当たっては、全てのサークル、団体に対して公平、公正な対応が求められています。ご理解ください。
 - ・4ヶ月先の予約抽選が早すぎるような気がする。せめて2ヶ月先くらいで良いのでは。他の公民館等は、月初めに翌月分の抽選を行うところが多いようだ＝1件
→ 当館ではホールとギャラリーは1年先、会議室とスタジオは4ヶ月先までの予約ができ、各月の1日から10日までに抽選予約を承っています。15日以降は、随時、どなたでも空いている施設を予約ができます。早めにスケジュールを組みたいサークルには、先の計画が立てやすいとの意見も伺っております。制度の変更は考えておりませんので、ご了承ください。

△（要望・その他＝47件） ・予約をしたことがない（ので分からない）＝36件

- ・学習室がいっぱいだということが事前に知りたい＝1件
→ 空いていれば、どなたでも何時でも利用できるのですが、事前にお知らせすることはできません。ご了承ください。

(5) 施設主催の講座等の企画

- （褒詞＝4件） ・素晴らしい（すごく良い）＝3件、他
- ×（不満＝2件）
 - ・講座代＋駐車場代も掛かるのはなぜか。施設主催の場合は無料にしてもよいのではないかと＝1件 → 駐車場の料金は市の規則で定められています。ご理解ください。
- △（要望・その他＝52件） ・参加したことがない（ので、分からない）＝35件、他
 - ・月間予定表があると利用しやすい（施設主催、発表会の）＝1件
→ 用意して、受付横に配架しています。受付までお問い合わせください。

3. 「主催事業」について

(1) 当コミュニティセンターの「主催事業」に参加したことがあるか=834人(回答数)

- ①参加した=192人(23.0%) ②参加したことはない=481人(57.7%)
- ③分からない=106人(12.7%) 未記入=55人(15.8%)

(2) 今後、実施してほしい「主催事業」=87件

- ・音楽(系イベントを増やして欲しい)=6件 ・ヨガ=4件 ・ウォーキング講座=3件
- ・国際(文化)交流=3件 ・(特に)ない=3件 ・フリーマーケット=2件
- ・(大学教授や医者を呼んでの)健康に関する講演会=2件 ・映画=2件
- ・ハロウィン(パーティ)=2件 ・講演会=2件 ・クリスマス会=2件 ・おにぎらず=2件
- ・ゴミ拾い(近くの公園の)=2件 ・苦情、電話対応=2件、他

→ お寄せいただいでご意見を参考にして、更により良い主催事業の運営を目指します。

4. あると便利な備品 ご意見=129件

- ・(大きな)ゴミ箱=11件 → ※ 2. (3)をご参照ください。 ・ 特にない=7件
- ・喫煙室(灰皿・スペース)=7件 → ※ 2. (2)をご参照ください。
- ・公衆電話=5件 → 現在のところ設置の予定はありません。お困りのときはインフォメーションカウンターにご相談ください。
- ・トイレにハンドドライヤー(ペーパータオル、ジェットタオル)=4件 → ※ 2. (2)をご参照ください。
- ・(スタジオ1)譜面台を丈夫なものにしてほしい=3件
→ 一部、部品の外れていたものは使えるように修理しましたので、ご利用ください。
- ・(スタジオ2)モップのゴミ取り用ハンドクリーナーがほしい=3件
→ ハンディ・クリーナー(掃除機)を購入し、配備しました。ご利用ください。
- ・自販機(の充実)=2件 → 現在、1階に飲み物とアイスクリーム、3階に飲み物の自販機があります。
内容についてご希望があれば業者に伝えますので、お申し出ください。
- ・イーゼル(の丈夫なもの・使いやすいもの)=2件
→ 一部、壊れていたものは修理しましたので、ご利用ください。新品の購入については検討します。
- ・(スタジオ2)鏡の右のカーテンを縛るタッセルを付けてほしい=1件 → 購入し、お付けしました。
- ・トイレを完全個室にしてほしい=1件
→ トイレの個室の上下が空いているのは、消防法上の制約によるもので、当館では現在の形状から変更は考えていません。ご理解ください。

5. その他のご意見 ご意見総数=182件

① 駐車場・駐車料金に関すること=47件

- ・施設(部屋)の利用者は、利用時間内は無料(優待・割引券)にしてほしい=17件
- ・無料の時間を延ばしてほしい(2時間15分・2時間30分・3時間)=16件
- ・一日続けて(長時間)利用している人は駐車場が気になって時間が過ぎることもある。どうか考えてほしい=5件
- ・無料にしてほしい=5件、他

→ 駐車場の料金については、市の条例に基づいて運営されています。寄せられたご意見は、市に報告させていただきます。

② 学習室に関すること=14 件

- ・ (設備に関すること)=3 件
- ・ (褒詞)=1 件
- ・ (利用者のマナーについて)=3 件
- ・ (利用制限について)=6 件
- ・ (室温)=1 件

→ 学習室は、どなたでも無償でご利用いただいています。引き続き、公平、公正なご利用と、学習環境の向上を目指してまいります。

③ 設備・備品等に関する希望=43 件

- ・ 喫煙所(会議室としての利用価値が増す)=4 件
 - 喫煙所を設置する予定はありません。ご理解ください。
- ・ ゴミ箱(がなくて不便だ)=3 件 → ※ 2. (3)をご参照ください。
- ・ (スタジオ 2)バレーのバーについて。Sylvia 製のものの追加購入を希望する。
 - スタンド 1 台を購入予定です。
- ・ 受付カウンターに、ハサミ、穴あけパンチなど、有料でホッチキス針など置いてあるとありがたい。
 - 原則として必要な事務用品はご自身でお持ちいただきますが、お困りのときは無料でお貸しします。お申し出ください。

→ その他、いただいた多くのご意見、ご希望については、参考にさせていただき、今後の運営に活かしてゆきたいと考えています。

④ 予約・システム・運営等に対する希望=9 件

- ・ (キッチンスタジオ)2 時間で終わらない時の延長時間を 30 分か 1 時間きざみで扱ってもらいたい=2 件
 - 全室とも、1 コマ 2 時間単位で運営させていただいています。
 - インターネットでいつでも次のコマの予約が入ることもあり、延長の時間設定は行っていません。
 - 予約された時間内で終わられるよう、計画的なご利用をお願いします。
- ・ (スタジオ 2)個人利用もできるようにしてほしい=1 件
 - スタジオ 2 とスタジオ 1 は個人利用が可能です。受付にお申し出ください。
- ・ キャンセルした場合、手続きに時間がかかりすぎる。もう少し短縮できないか=1 件
 - 公共施設であることから、安易な予約と、その結果の無闇な取消しによって、他の利用の妨げにならないよう、取消にも一定の手続きが定められています。お手数料を掛けますが、ご理解ください。

⑤ 全体印象・その他の意見=69 件

- ・ (褒詞)=41 件
- ・ 市民講座の NPO のリーフレット置き場がコピー機の所なので、皆さんが気づかないと思う=1 件
 - ご指摘のとおりでしたので、正面入口近くの「なかよしひろば」横のスペースに移設しました。

※ その他、行政に関するご意見、図書館に関するご意見(5 件)、「なかよしひろば」に関するご意見(1 件)は、それぞれ市の各担当課に回付します。

以上