

## H28 年度アンケート「自由意見」について

H28 年 11 月に実施したアンケートでは、「自由記述」欄に多くのご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。

ご意見の内容を「褒詞」、「不満」、「要望・その他」に分類し、主なご意見の内容を取りまとめて記載いたします。

また、お答えが必要と思われるものについて、以下のとおり回答させていただきました。

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

### 1. 満足度

#### (1) 受付等の対応

- （褒詞＝10 件） ・親切に対応してくれる [5 件]
  - ・いつもにこやかに丁寧に対応してもらって感謝している [1 件]
- ×（不満＝4 件） ・手際が悪い [1 件] / ・とても良い時と、面倒くさそうな時と、いろいろ [1 件]
  - 申し訳ありません。手際よく、常に均質なサービスを提供できるよう、以後、努めます。
- △（要望・その他＝9 件） ・受付を使っていない(ので分からない) [5 件]

#### (2) 施設設備

- （褒詞＝12 件） ・清潔感があってきれい [5 件]、他。
- ×（不満＝11 件）
  - ・喫煙コーナーがない。一般ゴミ箱を置いてほしい [1 件]
    - 館内外での禁煙をお願いしています。近隣に小学校、幼稚園、公園、住宅地があることも考慮の上、ご協力をお願いします。
    - ゴミは、他の公共施設と同様に、各自で持ち帰っていただくことにしていますのでご理解ください。
  - ・車イスで参加できない(ホール) [1 件]
    - ホールで車イスをご利用の際は、可動式観覧席の最前列の前に配置していただけます。
    - ご利用の際はお申し出ください。
  - ・冬に、たまに暖房が効きすぎて暑いときがある [1 件]
    - 各部屋に調節するスイッチが設置されています。ご不明な場合は、受付にお申し出ください。
- △（要望・その他＝6 件）
  - ・トイレに乾燥機(ジェットタオル)(または紙タオル)がほしい [1 件]
    - 乾燥機(ジェットタオル/ハンドドライヤー)、ペーパータオルとも、衛生上の観点と、環境への配慮から、設置しておりませんので、ご理解ください。

#### (3) 清掃等

- （褒詞＝16 件） ・いつもきれいにしてくれてきもちいい [4 件]
  - ・トイレが(大変)きれい [4 件]
- ×（不満＝3 件） ・空調のホコリを取った方が良くと思う [1 件]
  - 業者による点検に基づき空調設備の清掃を行っていますが、再度、徹底するようになります。

△ (要望・その他=2件)

- ・ 直前の利用者に、きれいにしてから空けてほしい [1件]
  - ・ 自分たちも終わった後に清掃しているが、他の利用者も終わった後に掃除しましょう [1件]
- いつもきれいにご利用いただきましてありがとうございます。

利用者の皆様には、次の利用者のための気遣いをお願いしています。特に、コマが連続して利用されるときは清掃担当が入れないので、必ず部屋をきれいに清掃してから退出されるよう、全ての利用者に徹底を図っていきます。

(4) 予約方法

- (褒詞=2件) ・ いつもお世話になっている。PCが苦手な私にはとても心強いことだ [1件]
  - × (不満=6件) ・ 予約が混んでいる [1件] ・ スマホでの予約がとても分かりにくい [1件]
- ・ 予約に時間がかかり、駐車場の時間が気にかかる [1件]

△ (要望・その他=45件) ・ 自分で予約をしていない [24件] ・ 分からない [8件]

- ・ 4ヶ月先まで予約するのが困るので1ヶ月くらいになれば良い [5件] / ・ 電話で(仮)予約できるとありがたい [3件] / ・ 人数等が同じ場合、一度に入力出来ればうれしい [1件]
- / ネットだけで予約できるとよい [1件] / ・ コマ単位でなく、1時間単位で利用できるようにしてほしい [1件]

→ これらの予約手続きに関するご要望、ご意見につきましては、多数の利用者の平均的な利便を考慮して、基本的に現行の予約制度を継続します。引き続きご意見を伺いながら、より良い予約方法について検討します。

(5) 施設主催の講座等の企画

○ (褒詞=6件)

- ・ 星野富弘展は素晴らしかった [2件]
- 同展覧会は、実は当施設主催ではなく、一般利用者によるものでした。

× (不満=2件) ・ 興味のあるものがない [1件]

△ (要望・その他=30件) ・ 参加したことがないので、分からない [16件]

- ・ もっと情報を出してほしい [1件]

→ 館内の掲示の他、広報なりた、ホームページ、フェイスブック、各種フリーペーパー等でご案内していますが、今後、更に皆さまの目に届くよう努力します。

## 2. 「もりんぴあフェスティバル」について

(1) 「もりんぴあフェスティバル」に参加したことがあるか (アンケート総数=726人)

- ①参加・見学した=193人(26.6%)
- ②参加・見学したことはない=454人(62.5%)
- ③未記入=79人(10.9%)

(2) 「もりんぴあフェスティバル」で良かったもの・期待するもの (回答総数=194件)

- ・ ダンス系(フラダンス、ベリーダンス、バレエなど) [42件]
- ・ バンド演奏系(ホール、吹奏楽など) [23件]
- ・ 展示系/体験系(絵画、書道、お花、体験イベントなど) [43件]
- ・ マルシェ系(出店、飲食、バザーなど) [27件]
- ・ 館主催(リサイクル図書、星たまご、バルーンアートなど) [19件]
- ・ その他 [40件]

→ お寄せいただいでご意見を参考にして、次の「もりんぴあフェスティバル」に反映していきます。

### 3. その他のご意見

ご意見総数=147件

#### ① 駐車場・駐車料金に関すること [40件]

- ・ (利用者は) 駐車場を無料にしてほしい(11件)。
- ・ 無料の時間を3時間(2.5時間)にしてほしい(9件)。
- ・ 駐車場料金を安くしてほしい(2件)。
  - 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、ご要望は、市に報告させていただきます。

#### ② 学習室・Wi-Fiに関すること [4件]

- ・ Wi-Fiの接続を2ヶ月に1回に延長してほしい。
  - 利用者保護の観点からセキュリティの制度を設けています。Wi-Fiの増設から1年余りですが、今後の対応については、ご意見を伺いながら検討していきます。

#### ③ 設備・備品等に関すること [27件]

- ・ 自販機の数(アイテム)を増やしてほしい。
  - 公共の施設では無闇に自販機等を増設することはできませんが、利用者の利便の向上を考慮して、市と協議の上で対応を検討していきます。
- ・ 2階の会議室は防音の点で考える余地がある。マイクを使用していると隣の音がよく聞こえる。  
/ (会議室B)隣の音が100%聞こえる。やりにくい。造りの方法で仕方ないのかもしれないが。
  - 会議室5室は全室とも、連結して使用できるよう稼働式のパーティション壁で仕切られています。そのためになんか音が漏れてご不便をおかけすることがあるかと思われそうですが、ご了解ください。
    - その他、いただいたご意見、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・運営等に関すること [13件]

- ・ 仮予約後12日以内に予約確定しなければならないのは日程的に厳しい。入金後はキャンセルできないので、早めに利用できない事情が発生しても取り消せない。無駄な費用の発生と、使いたくても使えない団体とのミスマッチを起こす。1ヶ月前くらいまでに取消し可能にしてもらいたい。
- ・ 予約受付(抽選)の方法を改善してほしい。1回(の利用)につき、毎月、「予約+支払い+開催」と合計3回来ている。
- ・ 利用許可後、日付の変更ができても部屋の変更が出来ないことが疑問で不便だ。参加人数が多くなって部屋を大きくしたい場合がある。キャンセルではないので、追加料金で使用できたらよいと思う。
  - 上記3件について、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、予約手続きには一定のルールを定めています。これらの予約手続きに関するご要望、ご意見につきましては、多数の利用者の平均的な利便を考慮して、基本的に現行の予約制度を継続します。引き続きご意見を伺いながら、より良い予約制度について検討します。
- ・ 成田市外の人への施設利用料金の割増制度は無い方がよい。
- ・ 柴町に住んでいるが、他市町村の人でも安く借りられるとうれしい。
  - 当施設は成田市民以外でもご利用いただけますが、利用料金については、成田市の公共施設として市民ファーストとする方針に基づいて定められていますので、ご理解ください。

⑤ 全体印象・その他の意見 [63 件]

- ・ 褒詞 (45 件)
- ・ 「もりんぴあフェスティバル」に関するご意見 (3 件)
- ・ 職員の対応に対するお叱り (3 件)
- ・ 「なかよしひろば」についてのコメント (3 件) ※「なかよしひろば」担当に回付します。

以上