

『お客様の声』から

令和 8年 4月

公津の杜コミュニティセンター

いつもご利用いただきましてありがとうございます。

公津の杜コミュニティセンターでは、より良い運営とサービスのために、「お客様の声」をうかがっております。

令和7年8月から令和8年3月に寄せられた「ご意見」と、それに対する「お答え」を掲示いたしますのでご参照ください。

	項目	ご意見	お答え
1	Wi-Fiについて (意見) 9月 ※無記名	Wi-Fiをわかるようにしてほしい。 子どもだけでは教えられないのなら、 そのことについて壁に貼って欲しい。	ご意見、ご要望ありがとうございます。また、平素より当館をご利用いただき感謝を申し上げます。さて、ご要望の件ですが、当館で本サービスを利用する場合は「不正アクセス行為の禁止等に関する法律」を遵守することや「犯罪及び迷惑行為を禁止する」ことが、「成田市公津の杜コミュニティセンター Wi-Fi(公衆無線LAN)利用規約」に明記されています。あわせて、18歳未満の利用者が本サービスを利用する場合、保護者の同意、署名が必要となることも明記しています。このことは、18歳未満の利用者につきましては、保護者の監督責任の下、本サービスを快適に利用してもらうためです。また、月ごとのパスワード変更後の登録に際しては、保護者同伴又は身分を証明する証明書を提示することにご協力いただいております。今後、本サービスの利用規約に関する内容等の館内掲示につきましては、その必要性も踏まえ、検討してまいりますので、ご理解いただきたいと存じます。
2	施設の増改築について (意見) 12月 ※無記名	もりんぴあ内に飲食店を追加してほしい。	ご要望ありがとうございます。平素より当館をご利用いただきありがとうございます。さて、ご要望の件でございますが、当館は成田市の公共施設のため、既存の施設に工事等を加えることにつきましては、成田市の判断となりますことをご理解いただきたいと存じます。ご要望の内容は、成田市の所管課へ報告いたしますのでよろしく願いいたします。
3	学習室の室内環境について (意見) 12月 ※記名有	学習室の気温が少しだけ高いので、もう少しだけ、設定温度を下げてもらえると幸いです。また、靴を脱いで利用する人がたまにいて、臭いため集中できないことがあるため、「靴を脱ぐな」などと張り紙を掲示していただきたいです。	ご意見ありがとうございます。学習室の室温につきましては、職員、スタッフともに利用状況を観察し、留意しているところです。また、体感温度につきましては個人差があることから、定期的にスタッフが巡回し、確認をしています。室温に対し、不快を感じるようでしたら、遠慮なさらず、受付スタッフまで声掛けしていただきますようお願いいたします。また、臭いの原因となかなかねないため、靴を脱いでいる利用者がある場合につきましては、スタッフより声掛けをするよう努めてまいります。今後、「学習室利用規定」の改定やピクトグラムを用いたポップ等を作成し、注意喚起の掲示をするよう検討してまいります。
4	学習室の室内環境について (意見) 1月 ※無記名	学習室が時々とても寒いです。温かく(暖房25℃位)設定して下さい。	ご意見ありがとうございます。学習室の室温につきましては、職員、スタッフともに利用状況を観察し、留意しているところです。また、体感温度につきましては個人差があることから、定期的にスタッフが巡回し、確認をしています。室温に対し、不快を感じるようでしたら、遠慮なさらず、受付スタッフまで声掛けしていただきますようお願いいたします。
5	学習室内でのスタッフの動きについて 2月 ※無記名	学習室の見回りの時に、利用者の携帯電話やパソコンの画面を覗き込んでいく職員がいるが、気持ち悪いのでやめてほしい。	ご意見ありがとうございます。また、平素より当館をご利用いただきまして感謝を申し上げます。学習室の見回りの主たる目的は、利用者へよりよい室内環境を提供できるよう、室温、湿度、異臭等の室内環境について確認・点検を行うためです。そのため、利用者の携帯電話やパソコンの画面を覗き込むというプライバシーを侵害するような行為は決して行っていないと確信しています。ただし、今回のご意見を真摯に受け止め、職員一同で共有していくとともに、利用者へ不快を与えるまたは誤解を招くような疑わしい行為の態様について、個々が振り返りながら研鑽を深めてまいりますのでご理解いただきたいと存じます。

	項目	ご意見	お答え
6	月間スケジュールの公表について 2月 ※無記名	図書館はよく利用させていただいております。 MORI×MORIホール等の月間スケジュール等の印刷物があれば助かります。	ご要望ありがとうございます。また、平素より当館をご利用いただきまして感謝を申し上げます。 ご要望の内容につきましては、予約している団体等の情報について月間をとおし、公開することは控えさせていただいております。 MORI×MORIホールも含めた月間の空き状況につきましては、千葉予約システムにより確認ができますのでご理解いただきたいと思います。また、当館主催の事業につきましては、ホームページや館内に掲示しているチラシ等をご確認いただき月間の利用状況をご確認いただきますようお願いいたします。ご存じのこととは思いますが、当日の予定につきましては、館内のみ配信しているデジタルサイネージで閲覧できますのでご利用いただきますようお願いいたします。 図書館の内容につきましては、図書館へ回送いたしました。
7	サロンの利用方法について 2月 ※無記名	学生がホールのテーブルを占拠(勉強)して、一般の人が使えないので、学習室での食事の禁止をやめてほしい。	ご意見ありがとうございます。また、平素より当館をご利用いただきまして感謝を申し上げます。 ホールのテーブルに関してですが、2階MORI×MORIホール前に荷物置き台として活用できるサイドテーブルが3セットございますが、学生が当該のテーブルを占拠し、勉強している場面を見受けることは、ほぼありません。 そのため、1階サロンに設置していますテーブルについて投書されていると仮定し、回答いたします。 1階のサロンは、原則、休憩やグループで談話するなど、地域の皆様の憩いの場として利用していただくことを目的として設置している共有スペースです。テーブルにも、利用に関するポップを掲示しているように、学生に限らず一般の利用者に対して、長時間の滞在や荷物による場所取りに関しては遠慮していただいております。これらの留意事項を利用者へ遵守していただくために、スタッフによる定期的な巡回を行い、必要に応じ声掛けをさせていただいておりますので、ご理解いただきたいと思います。 学習室につきましては、静謐かつ衛生的な室内環境を保持する観点から、従来通り食事の利用につきましては不可といたしますので、よろしくお願い申し上げます。
8	施設の増改築について (意見) 3月 同内容他1通 ※無記名	共用のトレーニングルームがあったら、とてもうれしいです。	ご要望ありがとうございます。平素より当館をご利用いただきありがとうございます。さて、ご要望の件でございますが、当館は成田市の公共施設のため、既存の施設に工事等を加えることにつきましては、成田市の判断となりますことをご理解いただきたいと思います。また、当館は、複合施設ではありますが、地域コミュニティを重視し、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設と定義づけられていることから、トレーニングルームを有するスポーツ施設とは利用目的が異なることをご理解いただきたいと思います。 ご要望の内容は、成田市の所管課へ報告いたしますのでよろしくお願いいたします。
9	Wi-Fiについて (意見) 3月 ※無記名	Wi-Fiを設置してあるのが普通だと考える。 Wi-Fiがなく、時代遅れと感じる。	ご意見ありがとうございます。また、平素より当館をご利用いただきまして感謝を申し上げます。 当館にはWi-Fiを設置してありますので、安心してご利用いただきたいと思います。 なお、ご利用にあたっては、登録時に利用規約同意書への記載について、ご協力とご理解をお願いしております。その際、利用者が18歳未満の場合、保護者の同意が必要となります。あわせて、本人確認ができる学生証、免許証、マイナンバーカード等の提示をお願いしています。また、Wi-Fiのパスワードは毎月変更していますので、月替わりで利用の際は、登録終了後に配付いたしましたWi-Fi利用登録カード及び本人が確認できる証明書を受付へ提示し、変更設定をしていただきますようお願い申し上げます。
10	賛辞 10月 ※無記名	・事業に対する賛辞	平素より、当館をご利用いただきありがとうございます。 今後とも、利用者の満足度を高めることができるよう鋭意努力してまいりますので、ご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
	※ご意見の状況	R07年8月、11月につきましては投書がございませんでした。	利用者の方からのご意見等を真摯に受け止め、改善できる内容については、今後とも善処してまいりますので、忌憚のないご意見等お待ちしております。 あわせて、引き続きより良い運営とサービスのために尽力してまいりますので、ご愛顧いただきますようお願い申し上げます。