

『お客様の声』から

令和 8年 9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8年4月から令和8年8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	スタッフについて (意見) 5月 ※無記名	研修中の名札をかけた眼鏡の男性スタッフに2度ほど体を触られました。しっかりした研修指導を行ってください。	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。ご意見につきましては、真摯に受け止めながら、職員・スタッフで共有してまいります。また、本事案につきましては、すぐさま、本人より報告があり、深く反省しております。 お客様へは、学習室が満室だったため、スタッフより会議室Dの解放についてご案内をしましたが、反応がなかったため、希望されないと判断したと伺っております。その後、学習室の前でしゃがみ込み、空席を待たれていたと聞いております。学習室に空席ができたため、そのことを口頭で伝えたのですが、反応がなかったため、肩に手を触れながら、案内をしたと報告を受けています。その際、お客様からひどく拒否反応があったと同時に叱責を受けたとも聞いております。身体に触れることは不適切であり、同性であっても控えるべきであったと指導・助言をいたしました。今後、同様の事案が再発しないよう努めてまいります。 ただ、公共施設を運営する立場から一言申し上げさせていただきますと、当館は人と人、人と地域を結び付けているコミュニティ施設です。そのため、利用者へ寄り添った声掛けや笑顔による対応は、とても重視している接客スキルでございますので、寛容なご理解を賜るようお願い申し上げます。
2	施設の設備について (要望) 5月 ※無記名	2階にも1階ホールと同様に椅子だけでなく、テーブル(できれば角)を設置してほしい。	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。また、ご要望の2階回廊へのテーブルの設置につきましては、成田市所管課とも共有し、有用性等について調査、研究してまいりますのでご理解申し上げます。
3	学習室の席数の増設について (要望) 5月 ※記名有 男性	自習室の数を増やしてほしい。	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、席数を増設す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。 学習室の満席時に、会議室Dを開放する場合がございますので、ご利用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お願いいたします。
4	駐車料金の無料化等 (要望)他2点 6月 ※無記名	①施設利用者の駐車料金を無料にしてほしい。せめて、3時間まで無料にしてほしい。 ②赤ちゃんとママが食事できる畳スペースが欲しい(サークルなどで利用したいので、なかよしひろばとは別に) ③公式LINEなどでお知らせがあるとうれしい。(サークルの紹介や休館日の情報など)	ご意見、ご要望のありました内容につきまして、順に回答させていただきます。 まず、駐車料金の件についてですが、駐車場の利用料金や利用時間につきましては、他の利用者からも多くの要望が寄せられています。しかしながら、「駐車料金」につきましては、「成田市コミュニティセンターの設置及び管理に関する条例」で定められているものです。本条例に基づき、駐車料金を市長に納入しておりますのでご理解いただきたいと存じます。しかしながら、ご要望につきましては、成田市へ確実に伝えているところです。 次に、赤ちゃんとママが食事できる畳スペースの件ですが、ご存じのとおり、当館では、ローテーブルを設置するなどした、食事用の畳スペースは設置していません。ただし、1階～3階の共有スペースではテーブルやベンチを利用し、飲食を可能としていますので是非ご活用ください。また、3階のわんぱくルームには、一部畳スペースの場所を確保してあります。本来、その場所は、利用することもたちのプレイスペースですが、利用者がいない場合、飲食も可能ですので、スタッフまでお尋ねください。 なお、なかよしひろばの食事スペースにつきましては、原則、当該施設の利用者を優先に利用可能としているとのことですので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。 最後に、公式LINEの件ですが、現在当館での公式LINEの運用については計画しておりませんので、ご理解賜りたいと存じます。当館のホームページで、施設概要、イベント情報、休館日等の案内をしていますのでご確認ください。なお、サークルの案内につきましては管理上、困難なことが考えられるため、ホームページには掲載していません。サークルのチラシ等は、当館に掲示していますのでご確認くださいませようお願い申し上げます。
5	設備・備品について 6月 ※記名有 女性	私は、机などで友達と話し合いをしたりします。それで、メモを取ったりして、出た消しカスを捨てるところがなく困っています。アイスや飲み物以外のごみ箱が欲しいです。	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。 ご要望の消しカス入れは当館で用意しており、そのごみに限り、捨てることも可能です。消しカス入れは、受付で用意しておりますので、遠慮なく申し出ください。また、消しカスについても、処分するごみ箱を用意していますので、ご利用ください。なお、消しカス入れの利用につきましては、学習室やサロンに限らず、館内どの場所においても可能としています。 日頃より、当館を秩序正しく、きれいにご利用いただき心より感謝申し上げます。今後とも、ご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

	項目	ご意見	お答え
6	法人利用について 7月 ※無記名	7月8日午後、某企業の研修会と思われる集会があったようだが、駐車場は満車、終了時には、サロン、事前精算機、出庫ゲートが大変混雑し、一般利用に影響した。 本来、地域住民のための施設であり、住民に全く資さない利用は制限するな ど一考してほしい。雇用につながる採用説明会、面接、地域還元(謝恩)のイベント(こども向けの劇、音楽会)などは良いと思われる。	ご意見・ご指摘ありがとうございます。平素より当館をご利用いただきましてありがとうございます。ご指摘のとおり、当館の設置目的は、「良好な地域コミュニティの形成に資するため、市民の自主的な地域活動及び相互の交流を支援する拠点施設として、コミュニティセンターを設置する。」と定められています。 条例を遵守の上、利用者へ利用目的を確認後、必要に応じ制限を行い、利用を断っているケースもあります。しかしながら、企業が利用する場合、主たる目的が営利ではなく、社員研修や社員採用面接で利用する場合は、使用許可基準を満たしており利用を認めています。本件につきましては、社員研修会であったため、利用を許可していたケースとなっています。 今後、同企業をはじめとする企業研修会での利用で、駐車場が混雑することが予想される場合は、予約時に相乗りを推奨したり、混雑を解消するため、車の出庫時にスタッフを配置したりするなど、検討してまいります。
7	喫煙マナーについて 8月 ※無記名 女性	昨日と本日、駐車場を出た幼稚園側の壁のところで、5～6人の集団がタバコを吸っているのを見かけました。前にマンションがあり、煙がくるなど、あまり感心しません。注意の張り紙等していただけないでしょうか。	ご意見・ご要望をお寄せいただき、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、重ねて御礼申し上げます。 ご指摘いただきました件につきまして、利用者の皆様にご案内しておりますとおり、当館敷地内を禁煙としております。 一方、ご指摘の箇所につきましては当館の敷地外となるため、当館から注意喚起等の掲示を行うことはいたしかねますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 なお、今後、公津の杜幼稚園や隣接するマンション関係者の方々から同様のご意見等が寄せられた場合には、状況を踏まえ、対応について改めて検討してまいりたいと存じます。 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。今後とも皆様に安心してご利用いただける施設運営に努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
	※ご意見の状況	R08年4月につきましては投書がございませんでした。また、7月の投書1件が図書館に関する内容だったため回送しています。	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。