

# ご利用の皆様からのご意見

2023年12月

項目	ご意見	地区センターから
スタッフ対応	親切に対応して頂いてます。	今後とも、スタッフ一同、丁寧なお客様対応と、お客様サービスの向上に取り組んでまいります。よろしく願いいたします。
	対応が親切・丁寧	
	おいそがしいなか、いつも丁寧に对应していただき感謝です。	
	いつも丁寧な対応ありがとうございます。	
	みな親切です。	
	とてもご丁寧に対応いただきました。	
	親切にしていただき、感謝しています。	
	みなさん親切でていねいな対応です。	
	電話で予約した時の対応が素晴らしかったです。	
	受付の方々は丁寧で感じも良い人が多いと思いますが、別競技の利用で卓球台を元に戻す際、ネットの紐を誤って引っ張り抜いてしまった人が、故意ではないのにスタッフに物凄く怒られていて、その態度はどうなのかと感じました。	スタッフの対応によりご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。施設・設備のご利用方法につきましては、丁寧にご説明をするように徹底してまいります。
予約システム	予約システムで他の地区センターのように状況がわかるようにしていただきたい。	予約システムの対象日の欄にあります月別の項目をクリックしていただきますと、対象の月の全体の予約状況がご覧いただけます。また、予約システムの施設名のところを変更していただきますと金沢地区センター・釜利谷地区センター・並木コミュニティハウス・柳町コミュニティハウスの予約状況もご確認いただけます。予約システムのご利用にあたりご不明な点等ございましたら、恐れ入りますが当地区センターまでご連絡をお願いいたします。
優先利用	土曜など皆が部屋を取りたい時に、一日や半日通しで特定の団体が部屋を独占していることが多く、皆が使えるようになっていない。	横浜市の主催事業、横浜市の関連団体の事業、地区センターの自主事業などにつきまして、一定のルールの下に、お部屋の抽選申込の受付開始前に優先的に予約をさせていただいております。そのため、抽選申込をいただく前にコマが埋まっている場合がございます。ご理解をお願いいたします。
抽選の公平性	かたよりのない抽選を希望します。	予約にあたりましては、抽選によりご希望の時間や部屋が取れずに、ご不便をおかけしております。コンピューターによる自動抽選ですので、特定の団体や申込方法による優劣はございません。短期的には当選が偏ることがあったとしても、長期的には確率的に公平になるものと考えております。ご理解をお願いいたします。

利用状況	施設利用について以前より使用できるようになりうれしく思います。	いつもご利用をいただき、ありがとうございます。公平な抽選の結果によりますので、今後、ご希望のお部屋・時間帯が予約できない場合もあるかと存じます。その際は予約状況をご確認をいただき、空いているコマの活用をご検討いただきたく、お願いいたします。
キャンセル対応	使用しないと判った時点での部屋のキャンセルは早めに。15日以降のキャンセルは有料にしても良いのでは？	<p>キャンセルを適切に行っていただくために、次のように対応しておりますので、ご理解をお願いいたします。</p> <p>○利用されないことが確定した場合の速やかなキャンセルにつきましては、施設内にあります予約状況を表示したサイネージやパソコンの施設予約サービスの中でご注意ください。</p> <p>○予約日の6日前以降のキャンセルにつきましては、インターネットではできず、来館または電話での手続きのみとし、横浜市の規則により利用料金をお支払いただいております。</p> <p>○利用日の7日前の近くになってキャンセルが度重なる団体には、他のご利用者様にご迷惑をおかけするため、以降の利用に制限をかける場合があります。</p>
朝の入館時間・利用時間	<p>9時5分前ぐらいに入れるようにしてほしい。手続きして会場へ行き、掃除して15分前に入るきまりもあるので活動時間が短くなります。</p> <p>45分せいでやめてほしい</p> <p>今後、個人練習は1時間単位でお願いします。</p> <p>平日の体育館3時～1時間にして頂きたいです。</p>	<p>9時までは開館準備をしておりますので、9時の入場にご理解をおねがいたします。</p> <p>コロナウィルスの5類感染症への移行に伴い、当地区センターでは2023年5月2日から、退出時間につきまして変更いたしました。予約によるご利用につきましては、それまではコロナ対応の換気などのために終了15分前のご退出をお願いしておりましたが、5月2日からは、終了時間の10分前までに点検のためのご連絡をいただいた上で、終了時間までにご退出をいただくように変更いたしました。また、体育室の個人利用につきましては、それまでの45分のご利用時間を50分に変更させていただきました。予約でのご利用および体育室の個人利用ともに、引き続きご協力をお願いいたします。</p>
利用料金	利便性はいいですが、会計としては部屋代が少し高いと感じています。	利用料金につきましては、横浜市地区センター条例に各部屋の規模別に1時間当たりの上限が定められており、その範囲内で、ご利用者様のニーズに応えた運営や施設の維持管理が可能となる料金設定をさせていただいておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

利用許可書	使用後の確認事項が多いので、都度必要かを検討のうえ（年齢別、住所別等）、内容で簡潔にさせていただけると助かります。	ご利用後にお出しいただく利用許可申請書には、性別・年代別のご利用人数と居住地別のご利用人数のご記入をお願いしております。当地区センターの利用状況を把握するために必要な項目ですので、引き続きご協力をお願いいたします。
立地場所	坂道がある	当地区センターは能見台駅方面から緩やかな坂が続くところにあるため、お荷物を持ってお越しいただくのは大変ですが、今後ともご利用をお願いいたします。
建物	建物がきれいです。ホテルのように感じる場所があります。	当地区センターは開館から22年を超え、いろいろな不具合が生じてきておりますが、快適にご利用いただけるよう、努力してまいります。
清潔さ	清潔な室内で快適です。	毎日、ご利用者様に各部屋の清掃にご協力をいただいているおかげ様をもちまして、きれいな状態を保つことができいております。深く感謝申し上げます。
	清潔さは良いと思います。	引き続き清潔な状態を維持できるよう努力してまいります。お気づきの点がございましたら、恐れ入りますが受付までお知らせいただきたく、お願いいたします。
	床面にくつ？のあとがある場合あり	ご利用のお部屋の床面の状態により、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。各部屋のご利用後のスタッフによる確認を、改めて徹底いたします。また、ご利用にあたり、お気づきの点がございましたら、恐れ入りますが受付までお知らせいただきたく、お願いいたします。
トイレ	トイレの便座がきたない。不潔に感じる。	トイレのご利用にあたり、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。11月初旬に、老朽化による汚れが目立っていた4か所の便座を交換いたしました。
	洗面所（トイレ）の便座が古いように思える。	
	トイレをもう少し新しくした方が良いと思います。	
	手洗所は改修しても良いと考える。（設備が古いかも）	毎年、気候条件を見まして便座の暖房化の期間を決めております（2023年は10月29日からでした）。今後は、便座が冷たく感じないように、設定時期に配慮してまいります。
	トイレの便座の温めを早い時期から入れてほしい。	
	トイレの便座が冷たい。	体育室内のトイレにつきましては、上履きの底に水分がつくことにより滑りやすくなることを防ぐため、スリッパへの履き替えをお願いしております。多目的室Aに隣接しておりますトイレにつきましては、土足のままご利用いただけます。
トイレのスリッパのはき替えをやめてほしい。		
	きれいにトイレのおそうじをして頂いてますが、便器や床がぬれていることが多く感じる。	トイレのご利用にあたり、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。お気づきの点がございましたら、恐れ入りますが受付までお知らせいただきたく、お願いいたします。

エ ア コ ン	空調等、快適で使用しています。	いつもご利用をいただき、ありがとうございます。空調等の設備でお気づきの点がございましたら、恐れ入りますが受付までお知らせいただきたく、お願いいたします。
	エアコンのフィルターが清掃されていないせいか、使用の度、参加者がアレルギーを訴える。	エアコンの状態により、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。エアコンのフィルターにつきましては、年2回（概ね6月と11月）に清掃しております。また、館内のエアコンのオーバーホールを順次、検討・実施しておりますので、今後ともご利用をお願いいたします。
ラ ジ カ カ	CDラジカセの不具合が時々あります。	CDラジカセの不具合でご迷惑をおかけし、申し訳ございません。不具合の際はお取替えいたしますので、恐れ入りますが受付までご連絡をお願いいたします。
清 掃 用 具	掃除用具のモップの数を増やしてほしい。	いつも清掃にご協力をいただき、ありがとうございます。モップなど清掃用具の増加につきましては、当面、予定はございませんので、ご理解をお願いいたします。
駐 車 場	駐車場に限りがあることは理解しております。せめて講師の分だけでも事前に確保していただけるようなシステムがあると嬉しく思います。	当施設は地域ケアプラザと地区センターの複合施設で、駐車場の収容スペースは20台となっております（身障者用の1台を含みます）。駐車場は福祉利用が優先となっており、ご利用者様には、原則として自動車によるご来館はご遠慮いただいております。ご協力をお願いいたします。
	駐車場使用に困難があります。大きい楽器を運ぶので大変です。	
	駐車場が少ない。駐車場を増やして欲しい。	
	駐車場の件ですが、コーンを立てて何台分か制限をされる事があります。利用されていない事も多いのに、先日は4台分も確保されていきました。保育園送迎での利用も多数ある中で混み合う事もあるので、あまりにも多い台数の制限はしないで欲しいです。	当施設は地域ケアプラザと地区センターの複合施設でございますが、それぞれの主催事業の実施や維持管理等で必要な場合、あらかじめ関係車両の駐車スペースを確保させていただいております。ご理解をお願いいたします。
	駐車場のゲートを直して欲しいです。満車の表示がないので入っても駐車が出来ず困ります。表示があれば、入ってからバックで外に出る様な事もなくなりますので。	駐車場のゲートが故障しており、ご迷惑をおかけしております。当施設は複合施設のため、これまでも地域ケアプラザとともに横浜市に修繕の要望をしておりますが、実現しておりません。引き続き、地域ケアプラザとともに要望してまいります。
駐車場に保育園の車はNG	駐車場は、近隣の保育園の送迎にお使いいただけることを前提に設置されたという経緯がございます。ご理解をお願いいたします。	

部 屋 の 新 設	<p>工芸室を主に使っていますが、希望日の時間がほとんど取れない現状を考えると、他に同様の少人数でテーブルとイス（できれば水も）がある部屋があればいいなと思っています。</p>	<p>抽選によりご希望の時間帯に工芸室のご予約が取りにくく、ご迷惑をおかけしております。施設のスペースが限られている中、お部屋の新設はできませんので、ご理解をお願いいたします。平日（日曜・祝日以外の日）午前中であれば、水道はありませんがグループ室のご利用も可能ですので、ご検討ください。</p>
	<p>カラオケの部屋を増やして、取りやすくしてほしい。</p>	<p>抽選によりご希望の時間帯に工芸室のご予約が取りにくく、ご迷惑をおかけしております。施設のスペースが限られている中、カラオケを設置した部屋の新設はできません。また、工芸室は一番端に立地しており、音漏れによる影響が少ないため、カラオケを設置しております。各部屋の場所や用途・使い方をふまえますと、カラオケ施設の他の部屋への増設もいたしかねます。ご理解をお願いいたします。</p>
ロ ッ カ ー 設 置	<p>重い刀を研ぐ石をもち運んでいます。おあずかりできるロッカーがあればうれしいです。</p>	<p>毎回、重い用具を持ってお越しいただくのは大変ですが、施設のスペースが限られていることや管理上の問題から、お貸出し用のロッカーの設置はできません。ご理解をお願いいたします。</p>
エ 体 育 室 ・ コ ン	<p>エアコンの強度が調整されると有難いです。</p>	<p>体育室のエアコンにつきましては、風量の調節はできず、オン・オフの操作しかできません。効きすぎるようでしたら、恐れ入りますが受付にご連絡をいただければ、オフにいたします。ご理解をお願いいたします。</p>
カ 体 育 室 ・ テ ン	<p>体育室のカーテンがコート（面）別に開閉できない点がちょっと不便</p>	<p>体育室のカーテンの開閉は、3つの面をご使用の団体様の間で決めていただき、ご対応いただいております。3つの面ごとの開閉はできない構造ですので、ご理解をお願いいたします。</p>
体 育 室 ・ 時 計	<p>時計をもう一台付けてもらいたい（体育室）</p>	<p>活動時間のコントロールにご協力をいただき、ありがとうございます。体育室には、時計が見つらい場所もありますが、高所にある時計の増設は難しいため、ご容赦いただきたく存じます。</p>
体 育 室 ・ ネ ッ ト	<p>バドミントンC面のネットの劣化が激しい。</p>	<p>バドミントンネットの劣化により、ご迷惑をおかけいたしました。11月に新しいものと交換いたしました。</p>
	<p>バドミントンのネットがすこしぼろい。</p>	

収 網	<p>体育室 卓球ボール回収の網が穴があいていたりで使いにくい。</p>	<p>卓球ボール回収用の網の不具合により、ご迷惑をおかけいたしました。11月中旬に修繕いたしました。</p>
体 育 室 ・ 卓 球 台	<p>以前のアンケートで、体育室の利用方法について、利用した団体は使用した物の片付けと掃除迄として、次の利用団体が自分たちの必要な準備をする(卓球台のセット等)方が、公平ではないかと提案しましたが、検討するとしたままです。卓球台をセットするにも時間を要するので、その分自分たちの時間を削られる事になります。全ての競技の利用者が公平になる様、改善をお願いいたします。</p> <p>何を使おうとも、みんな平等にフラットの状態にすべき。常に体育館はフラットにしたいです。</p> <p>A、B面を常に卓球の状態に直すのは、他のスポーツの人からすると不公平に感じます。</p> <p>卓球台を出したりしまったりするのは・・・ 最後はフラット状態で終われたらいいのではと思います。</p> <p>C面はバドミントンネットを片付けるのに、B面は卓球台をセットしなくてはならないのはなぜか。B面は卓球だけが使うわけではなく、みんなが使用するのので、卓球台が最初から出ているのはおかしいと思う。</p> <p>卓球台は卓球台を利用する人が出し入れして欲しいです。</p> <p>卓球台をせめて1面にしてほしい。</p> <p>卓球台の調整がむずかしい。ネットも。ネットのしまい方もはずした方が次セットしやすいと思います。</p>	<p>ご利用者様には、体育室はじめ各部屋のご使用後に掃除と原状復帰のご協力をいただき、深く感謝申し上げます。</p> <p>当地区センターの体育室につきましては、毎日、個人利用の時間帯があることからA面・B面にそれぞれ卓球台を5台、計10台を常設としております。団体利用の時間帯におきましては、A面・B面は卓球団体様のご利用が多くなっております。こうした状況から、A面・B面につきましては、今後とも卓球台を常設とさせていただきたく存じます。あわせて、A面・B面につきましては、次の時間帯のご利用団体様がフラットな状態でのご利用の場合、前の時間帯をご利用の卓球団体様に卓球台の片付けにご協力をいただくように見直しを進めてまいります。新しい方法のご理解を得るために一定の期間が必要でございますので、来年度の下半期の実施を目指してまいります。ご理解をお願いいたします。</p> <p>体育室C面への卓球台を設置していただく際にご利用上の不具合がございましたら、恐れ入りますが受付までご連絡をお願いいたします。また、ネットにつきましては、常に台への止め金具と一緒にご使用いただくことから、あらかじめセットした状態にしております。ご理解をお願いいたします。</p>
室 ・ 多 目 鏡 的	<p>多目的室Bの両側に鏡が欲しい。 ダンスの際に鏡など全面にほしいです。 ダンス練習の時に鏡をふやしてほしいです。</p>	<p>昨年11月、多目的室の移動用の鏡を2枚から3枚に増設いたしましたので、そちらをご利用いただきますよう、お願いいたします。</p>
譜 面 台	<p>譜面台の使い方が雑な様です。</p>	<p>譜面台は多目的室と工芸室に設置しており、多くの方々にご利用いただいていることから、不具合が生じやすい状況です。不具合がありましたら、恐れ入りますが受付までご連絡をお願いいたします。</p>

ガ マ ツ ト	和室 ヨガマットで消耗のはげしいものは新しくしていただけるとありがたい。	ヨガマットの劣化で、ご迷惑をおかけしております。消耗がはげしくお使いづらいマットがありましたら、恐れ入りますが受付までご連絡をお願いいたします。
和室 椅子	椅子の修理に関して、修理したものは不安で使う事が出来ない (テープでまいている)	和室の椅子につきまして、ご迷惑をおかけしております。現在、テープで修繕をしてご利用いただいている椅子につきましては撤去し、パイプ椅子と入れ替えました。
和室 高机	和室Aに高いテーブルがもう少しあると助かります。	いつもご利用いただき、ありがとうございます。和室につきましては、スペースが限られていることから、テーブルを増やすことはいたしかねます。ご理解をお願いいたします。
カ ラ オ ケ	カラオケの本ですが、以前の本は曲目が沢山のっていたのでありがたかったです。現在の本は少ないですネ。	いつもご利用をいただき、ありがとうございます。工芸室のカラオケには11万曲以上が入っており、冊子はその一部のみのご紹介となりますが、以前の厚い冊子を改めて設置いたしました。
日 常 運 営	いつもありがとうございます。今後もよろしく願いします。 引き続きよろしく願いします。 今後とも利用させていただきたいです。 満足してます。	いつもご利用をいただき、ありがとうございます。ご利用にあたり、お気づきの点がございましたら、恐れ入りますがスタッフにお知らせください。引き続き、よろしくお願いいたします。