

## 2024年度 ご利用者様からのご意見

2024年12月

口頭でいただいたご意見、アンケート締め切り後にいただいたご意見については、「参考」としてつけさせていただきます。これからもお気づきの点をお知らせいただきますよう、よろしくお願いいたします。

項目	ご意見	地区センターから
スタッフ対応	とても丁寧に対応して頂いています。てきぱき対応していただき気持ち良いです。感じがいい対応の人が多し。丁寧で良いと思います。親切・丁寧・電話応対もてきぱきしている。みなさん大変親切です。私達の会は、電話の申し込みでいつも親切な対応をしてくれます。いつもスマイルで応対していただいています。分かりやすく伝えていただき、対応も親切にしてくださり、快く利用できた。他	スタッフの励みになるお言葉を、ありがとうございます。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。よろしくお願いいたします。
	希望図書について、「出版社を調べて希望にあげておきます」と言ったのに3カ月たっても反映されなかった。やっていなかったと思う。	購入をご希望いただく図書の数が多いことから、すべては購入できない状況です。対応したスタッフが、こうした状況をきちんとご説明すべきところ至らず申し訳ございませんでした。図書を含め施設・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。
清潔さ	掃除が行き届いています。	毎日、ご利用者様に各部屋の丁寧なご使用や清掃、シャワー使用後の水切りなどの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しております。深く感謝申し上げます。
	シャワー・更衣室は清潔に感じる。	
	利用する前からとても綺麗で安心して利用できた。すごくいいと思います。	
清潔さ	和室を利用していますがにおいが気になります（ぜん息がよくおこります。カビでしょうか）	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。エアコンにつきましては、点検とフィルターの清掃を年2回（概ね6月と11月）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。
	和室の高机を使用しますが、手あかやコップのあとなど、ふかれないことが多いと思います。 時々、和室の机の上がアルコールスプレーがかけっぱなしで、ふいていない時がある。基本的にきれいですが、机の裏とかエアコンの吹き出し口のあたりとか、手入れされていないのが気になる。	和室の机の状態により、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、和室のスプレーは撤去いたしました。今後とも、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。
勝手い	手がふさがっていて、書類バインダーとタオルを持つ余裕がないので苦労する。	お部屋の退出の際は、あわただしい中、ラジカセなどの物品、清掃用のタオル、利用許可申請書のバインダーを受付にお戻しいただいております。お手持ちの荷物もありますので、持ちきれない場合は点検に参りましたスタッフにお渡しください。
	備品はくたびれていたりしていますが、綺麗に使われています。	当地区センターは開館から23年を超え、いろいろな不具合が生じてきておりますが、ご利用者様に備品等の丁寧な取扱いやお部屋の使用後の清掃などにご協力をいただき、良好な状態を維持できています。今後とも快適にご利用いただけるよう、努力してまいりますので、お気づきの点がございましたらスタッフにご連絡をお願いいたします。
	昨年に要望が出ていたトイレ便器の交換や、主に利用する多目的室に関しては満足しています。	
	いろんな備品がそろっていて驚いた。	
	一般駐車場が増えるといいです。	当施設は地域ケアプラザと地区センターの複合施設で、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）。また、両施設それぞれの主催事業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。駐車場は福祉利用が優先となっております。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。

駐車場のバーを修理してほしい。満車かどうかわからない。	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。
トイレのウオシュレット設置を望む人は多いのでは？今や駅・列車にも設置され、年寄りには必要だし、若者（の要望）も多い。	開館から23年を超え、設備全体の老朽化が進み、多くの修繕や買い替えなどが必要となっています。トイレにつきましても、昨年度に古い便座を交換しましたが、日常的な細かい故障への対応のほか、多機能トイレへのオストメイト用設備の設置など、温水洗浄便座の設置のほかにも課題があります。どの修繕にも多額の費用がかかるため、関係機関と相談し、修繕の優先順位を考えながら検討していきます。
和室の掃除機の部品が外れるので、変えるか、コードレスにしてください。	いつも清掃にご協力をいただき、ありがとうございます。掃除機が使いづらく、ご迷惑をおかけしております。それぞれの掃除機の状態をみて、適時に買い替え等をいたします。その際、コードレス掃除機は使いやすいというメリットがありますが、同時に寿命が短い・コード付きに比べて吸引力が弱い・使用後に充電が必要といった課題もございますので、各部屋の状況に合わせて適切な機種を選んでまいります。
（和室の）掃除機が使いにくい。新しくしてほしい。	
（体育室の）掃除機が使いにくいです。	いつも清掃にご協力をいただき、ありがとうございます。体育室の掃除機が使いづらく、ご迷惑をおかけしております。モップ使用後にモップに付着したゴミを吸い取るためにご利用いただいておりますが、その際は掃除機のヘッドを外してご利用いただきますよう、お願いいたします。また、掃除機の状態をみて、適時買い替えをいたします。
モップ等の清掃用具を増やしていただきたい。	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、劣化が進んだものは買い替え等をいたしますが、収納場所が限られていることから数を増やすことはいたしかねます。ご理解のほどお願いいたします。
シャワールームに強めの換気扇をつけてほしい。	開館から23年を超え、設備全体の老朽化が進み、多くの修繕や買い替えなどが必要となっています。シャワールームへの換気扇の設置につきましては、費用を調査したうえで、関係機関と相談し、修繕の優先順位を考えながら検討していきます。
C面に卓球台を出す時、倉庫が遠いので大変	当センターの体育室につきましては、A面・B面にそれぞれ5台の卓球台、C面は床に何も置かない状態を基本形としております。そのため、卓球でC面をご利用の場合、倉庫から卓球台を出し入れしていただいております。予約時間内の出し入れであわただしく、ご面倒をおかけしますが、今後ともご理解とご協力をお願いいたします。
卓球台の高さが調整しづらい	C面をご利用の場合、倉庫から卓球台を出していただいておりますが、通常、倉庫には6台の卓球台があり、そのうち1台が分離型で高さ調節が可能となっております。高さ調節が難しい場合は、受付スタッフにご連絡をお願いいたします。
卓球台のネットが傾きやすいので改良したものにしてほしい。	卓球台のネットが使いづらく、ご迷惑をおかけしております。各ネットにつきまして、不具合が生じた場合は買い替え等をいたしますので、ご利用が難しい場合は受付スタッフにご連絡をお願いいたします。
その日より使用前と後に卓球台の片付けとセットをしなくてはならず、慣れていないので負担に感じる。六浦地区センターのように、自分達の使用する用具は自分達で出し入れしていただけると嬉しいです。	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。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、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いこと、倉庫のスペースに限りがあることから、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。あわせまして、昨年度のバドミントン団体様のご要望をうけまして、今年の7月より、A面・B面につきまして、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いたしました。今後とも、ご理解とご協力をお願いいたします。
体育室は常にフラット。使う人が使う物を出す。	

防音室（*）がとても広く、心置きなく練習することができた（オケで一度使ったことあり）（*）多目的室	いつもご利用をありがとうございます。オーケストラの練習では、多目的室A B両方をご利用いただいたと思います。今後も、防音が必要な場合は、A B両方のご利用をお願いいたします。
鏡の幅を広くしていただけると嬉しいです。扉の部分に薄いファイル的な鏡をつける方法もあります。	従来から鏡の追加のご要望を複数の団体様からいただいております。今回、フィルムミラーの利用という具体的なご提案をいただきましたが、以前に多目的室Bの固定鏡の扉に設置をした際に、ゆがみなどが生じたために取り外したということがございました。恐れ入りますが、引き続き移動式のダンスミラーのご利用をお願いいたします。
社交ダンスで利用している多目的室ABで、床ワックスの塗付について、この情報と靴底拭きを伝え、設置をお願いしたい。	多目的室ABのフローリング床を適切な状態を維持するため、ご利用者様による毎日の使用後のモップ掛けのご協力のほか、事業者による年2回（2024年度は5月と11月）の清掃とワックス塗付を実施しております。ご利用者様に使用していただくためのワックスは設置いたしません、ワックスのはがれや汚れにより滑りやすくなりますので、お使いになりづらい時は、受付スタッフにご連絡をお願いいたします。
多目的室の床がすべります。	
主に多目的室ABを利用しているが、仕切り版の移動が困難	多目的室ABを同時にご利用いただく際に、パーティションの開閉にご協力をいただき、ありがとうございます。老朽化も進んでいますので、メンテナンスの実施について検討いたします。また、移動が難しい時は、受付スタッフにご連絡をお願いいたします。
受講中に隣室からの声が少し大きく聞こえる時がある。	多目的室ABの一方をご利用の場合、ABの部屋を仕切るパーティションには防音効果がないため、もう一方のお部屋の音が気になる場合があると思います。静かな環境でのご利用をご希望の場合、利用料金は倍になりますが、A B両方の予約をおすすめしております。他方、ご利用にあたり大きな音を出したり響いたりする場合は、A B両方の予約をお願いしております。
多目的室Bのスピーカーの音が出ていない。	ご指摘をいただき調べましたところ、多目的室A Bともに天井のスピーカーから音が出ない設定になっておりましたので、音が出るようにいたしました。長らくご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。また、ご指摘をありがとうございました。
多目的室でPC画面を映すスクリーン希望	多目的室Aに設置されておりますスクリーンや、多目的室Bではパーティションのホワイトボード部分をスクリーンとしてご利用いただけますので、受付スタッフにお尋ねいただきますよう、お願いいたします。
和室の椅子も座面が柔らかい素材だと嬉しい。	和室の椅子につきましては、当面、買い替えの予定はありませんので、ご理解のほどよろしくをお願いいたします。
和室高机を追加してほしい（ローチェア用テーブルをご利用）	和室につきましては、収納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難しい状況です。ご理解のほどお願いいたします。
土曜日、抽選の当選確率が低いことが残念です。	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。また、今後も、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。
いつも混んでいて希望日に予約できないことが多い。	
抽選になかなか当たらない。抽選に平等性をもたせて欲しい。	
予約が取れず、レッスン難民になることも多いです。予約が毎週取れば助かります。	
午後1なかなかとれません。	
レッスン会場の確保に毎月苦勞しております。何年も利用させて頂いても大変です。	
使い勝手が良いため予約が取りにくいのが残念。	
いつも同じ時間に同じ団体が抽選に当たっている。4つ以上当たっている同じ団体がいるのが疑問。なるべく均等に当たるように配慮すべき。	

<p>定期的に予約する団体は予約を毎月しなくてもよいように、一度登録したら毎回同じ予約申込みできるように、簡単にしていただけると助かる。</p>	<p>現在の予約システムでは、定期的にご利用いただく団体様のお申込みを自動的に行う仕組みを導入することは困難です。お手数ですが、引き続き、毎月のお申込みをお願いいたします。</p>
<p>体育館9：00～15：00の間、2時間ずつの3コマにしてほしい。理由①怪我の防止::高齢者の3時間は長すぎて痛めやすい。②利用サークルを1.5倍に増やせる。</p>	<p>地区センターのご利用のコマの単位は、横浜市が定めていますので、ご意見を伝えます。</p>
<p>土曜日の団体利用枠を増加して貰いたい。</p>	<p>体育室の団体利用と個人利用の割合は原則5割ずつ、団体利用の稼働率が9割を超える場合は団体利用の割合を6割まで増やすことができると決められております。既に当館では、全体27枠のうち5割を若干超える15枠を団体利用としております。土曜日・日曜日は週末で、公立小中学校がお休みということもあり、個人利用枠を増やさせていただいております。ご理解のほど、よろしく願いいたします。</p>
<p>15：00から18：00の時間帯に、体育館の団体利用ができるようにしてほしい</p>	<p>体育室の団体利用と個人利用の割合は原則5割ずつ、団体利用の稼働率が9割を超える場合は団体利用の割合を6割まで増やすことができると決められており、当館では、全体27枠のうち5割を若干超える15枠を団体利用としております。こうした中で、当館では、保護者の方とご一緒でない場合、小学生の方のご利用を午後5時まで、中学生のご利用を午後6時までとさせていただいているため、小・中学生も学校終了後に体育室をご利用しやすいように、午後3時から6時まで個人利用枠とさせていただいております。また、土・日曜日は、公立小中学校がお休みということもあり、個人利用枠を増やさせていただいております。ご理解のほど、よろしく願いいたします。</p>
<p>第4土曜日の自主事業を他の曜日に移して頂きたい。</p>	<p>現在、第4土曜日午前に体育室を使って「こどもバドミントン教室」を開催しております。対象が小学校3～6年生であるため、公立小学校がお休みの土曜日での開催とさせていただいております。ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>
<p>減多に当選しないため、たくさんのグループが使用できるように、体育室の申込みは一面ずつにしてほしい。</p>	<p>ご利用にあたり、抽選のためになかなかご希望の日時が予約できず、ご不便をおかけしております。体育室につきましては、ご利用団体ごとに種目や人数が異なりますので、複数の面をお申し込みいただくことが可能となっております。ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>
<p>1週間前ではなく、前日12時までのキャンセルを可能にしてほしい。子供は急な体調不良などあるので。</p>	<p>横浜市の条例により、ご利用日6日前以降のキャンセルにつきましては利用料金同額をいただいております。このことにより、ご予約いただいたコマを利用しなくなることがわかり次第すぐにキャンセルいただくことで、他の団体の方が新たに予約をできるようになります。ご体調により当日になってご利用いただけないこともあるかと思いますが、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>電話で同じ内容をすべていちいち言われるのは意味があるのか？</p>	<p>お電話でご連絡をいただいた場合、予約やキャンセルをはじめ内容を正確に把握するためのご確認をお願いする際に、同じことを繰り返しお尋ねしてしまうことがあるかと思っております。いただいたお電話が長くなり恐縮ですが、引き続きご理解とご協力をお願いいたします。</p>

予  
約

サ ー ビ ス 向 上	例えば9時5分前から受付して下さると混雑が減ると思うし、利用時間も確保される。15分前に退出だと、掃除等で実質利用時間が少ない。	9時までは開館準備をしておりますので、9時の入場にご理解とご協力をお願いいたします。 また、退出時間につきましては、コロナウイルス感染症が蔓延していた時期は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、コロナウイルスの5類感染症の移行に伴い、昨年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お願いをしております。皆様に気持ちよくお使いいただけるよう、引き続き、ご利用時間内での片付け・清掃にご協力をお願いいたします。
	部屋の明け渡し時間にもう少し余裕がほしい。12時丁度でないと使用できないことがあった。	お部屋のご利用にあたりましては、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うえで、終了時間までにご退出をいただくことになっております。そのため、入れ替えがぎりぎりになり慌ただしい場合もあるかと思いますが、ご理解とご協力をお願いいたします。
	金沢地区センター実施の学生団体限定ポイントカード制度	金沢地区センターが今年10月から大学又は高等学校に通う学生の方々のご利用団体に発行していますポイントカードにつきましては、同センターでの運用状況をみまして、当センターでも導入の検討をしていきます。
そ の 他	スマホゲームで騒いでいてうるさすぎることが多い。階段付近に「音出し禁止」の貼り紙をし、テーブルにも掲出してほしい。大半は個人利用なので早急にやってほしい。	ロビーや娯楽コーナーでは談話やゲームなどを楽しんでいただける場所ですので、「音出し禁止」という表示はいたしかねます。ご利用者様があまりに騒がしい場合は、受付スタッフが注意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をお願いいたします。
	ケアプラザは音楽の催しが多いですが、地区センターは設備的に難しいのでしょうか？	当館では毎年、地域で活動する団体にご協力をいただき、夏の初めのコンサート、クリスマスマンドリンコンサートを開催しています。また、毎年10月の合同祭（地域の芸能祭）には、吹奏楽やコーラスの団体にも参加していただいています。来年3月には初めてスプリングコンサートも開催します。ぜひ、ご参加ください。
	今のまま体育館が使えれば嬉しいです。いつも快適に使用させていただき一同感謝しております。いつも気持ちよく使わせていただき、ありがとうございます。他	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、よろしくをお願いいたします。
参 考	エアコンによる冷房が苦手な人もいるので、多目的室に大型扇風機がほしい。	収納スペースが限られていることから、扇風機の設置はいたしかねます。暑い中でお部屋をご利用いただく場合、熱中症を防ぐためにも、エアコンの使用をお願いいたします。館内の空気は外気を取り入れて循環する設備を備えておりますが、冷えすぎが気になる場合は温度調節によりご対応いただきますよう、お願いいたします。
	和室が乾燥しているので、加湿器がほしい。	事務室内で館内の湿度を良好に保つよう設定しておりますが、エアコンの使用により特に冬場はどうしても乾燥しやすくなっております。広いスペース用の加湿器は通年使用ではないものの場所をとることから、各部屋への加湿器の設置はいたしかねます。スタッフが各部屋の点検時などに、必要に応じて換気するなどして対応してまいりますので、ご理解のほどよろしくをお願いいたします。
	和室の座卓を常設ではなく、使う団体が出すようにしてほしい。	和室は、ヨガや体操、華道、茶道、手工芸、英会話、着付け、楽器演奏、会議など幅広い用途でご利用をいただいておりますことから、和室Bには座卓6台を常設とさせていただきます。ご理解のほどよろしくをお願いいたします。