

2025年度 ご利用者からのご意見

2025年12月

| 項目 | ご意見 | 地区センターから |
|----------|--|---|
| スタッフ対応 | スタッフの方の心づかいを感じる。/とてもていねいに対応していただいた。/いつもテキパキと丁寧にご対応頂いております。気持ちよく利用出来るので感謝しています。/いつも持ち良く利用させていただいている。受付はどなたも明るい笑顔で元気をもらいます。ありがとうございます😊/いつも満足しています。教育が行き届いている感じがします。/いつも親切に対応してくださって感謝します。他 | スタッフの接遇対応についてご評価いただき、またスタッフの励みになる温かいお言葉をありがとうございます。 今後とも皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同、丁寧で親切なお客様対応とサービス向上に取り組んでまいります。 |
| | 時々、厳しすぎる時があります。/たいどがつめたい。/帰るのを急かされる時がある。 | どのスタッフも優しく丁寧な対応により、皆様に気持ちよくご利用いただけるように指導してまいります。 |
| | 皆さん、丁寧に対応していただいて感謝です、が、機械的な応用のない対応を感じる時があります。 午後個人利用者(だいたいは卓球)が誰も居ないにも関わらず、18:00からの利用者が待っていても入室させない、ようなところ。 | 準備等の状況により、ご利用開始時間の10分前からの入室が可能です。どのスタッフも同じ対応ができるように指導してまいります。 |
| 使い勝手や清潔さ | きれいで価格も安くてよい。/清掃はゆきとどいていると思います。/和室はとくにお安くいいですね。/トイレ等も清潔です。/快適に使用させて頂いています。 | 温かいご意見をいただき、誠にありがとうございます。清掃や設備・備品管理、料金設定等についてご評価いただき、大変励みになります。 今後も、清潔で快適に安心してご利用いただける環境を維持できるよう努めてまいります。引き続きご愛顧のほどよろしくお願いいたします。 |
| | 時々、針がおちています。 | 針を使用する団体には、使用前後での個数の確認をお願いしておりますが、今後も改めて徹底いたします。なお、針を発見された際には、受付までお知らせください。 |
| | 清潔感では、お部屋の床にホコリや髪の毛落ちていて汚い時があります。 | 多目的室のお部屋ご利用後の清掃について、ご利用団体の方に徹底いたします。 |
| | 満足していますが、私は、社交ダンスの団体利用した後は、必ずモップ、掃除機で清掃しているが、午後の個人利用者が、利用後に清掃しているのを見たことがない！清掃も毎回の利用後でなくてもいいように感じます、清掃しないで良い日とかあってもいいのではないかでしょうか | 団体ご利用後の清掃にご協力をいただきまして、ありがとうございます。 月・水・金曜日の個人利用後の清掃について、ご指摘をありがとうございます。今後は、午後の個人利用後の夜間団体利用前にスタッフが清掃を行います。 清掃有無の個別の判断や公平な運用は難しいため、団体ご利用後は清掃にご理解とご協力をお願いいたします。 |
| | このまま維持していただきたいです。 | 快適にご利用いただける環境を維持できるように、努めてまいります。 |

| | | |
|-----------|--|---|
| 空調 | 冷暖房が使えない時がつらい。今日も寒かった。 | 当館のエアコンは冷房と暖房が切替式ですので、秋と春の気候が安定しない季節にはご不便をおかけしております。暖房に切替前の寒い日は、服装等での調節をお願いいたします。また、多目的室はお部屋が広いことから電気ストーブ等の設置はご容赦いただきたく存じます。ご理解とご協力ををお願いいたします。 |
| | 夏の暑い個人利用時間帯に冷房が入らない時がある。 | 体育室では、真夏日や熱中症の危険が高い場合には、これまでどおり冷房を適切に使用しております。今年は真夏でなくとも暑い日がありましたら、光熱費高騰や節電の観点から、暑さ指数(WBGT)を確認しつつ、必要以上に冷房を強くしない運転を行った日がございました。 体感には個人差があり、ご不快な思いをされた方もいらしたかと思いますが、安全性を最優先に、運動に適した温度環境づくりを心がけておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。いただいたご意見を参考に、今後も快適な利用環境の維持に努めてまいります。 |
| | 冷房を要望に対してすぐ対応してくれる。 | 体育室の冷暖房は、ONとOFFのみの機能ですので、細かい温度調節ができず、ご不便をおかけしております。お申出いただければ、すぐにON・OFFの対応をいたしますので、今後もご遠慮なくお申出ください。 |
| | 体育室温度設定がわかる様にしてほしい。 | 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います。加湿器や空気清浄機の設置は場所をとることや費用面から、各部屋へ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お願ひいたします。 |
| 体育室の卓球台設置 | 秋冬は加湿器もほしいです。空気清浄機も入れてほしい。 | |
| | 卓球台設置はなくてもよい。 | |
| | 全部フラットにしてほしいです。卓球台も置く場所が決まってるのでも、全部使う人が使う道具を出す事にして下さい。 | 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。 当館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台を常設しております。あわせまして、昨年の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。 今後は、卓球ご利用の団体や個人の方に卓球ネットを設置していただくように、見直しを進めていく予定です。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。 |
| | 体育館についてですが、片付けでは設備をフラットにして終了する。例えば次の利用者が卓球をするなら次の利用者が卓球台を設置する。 | |
| | 団体利用で卓球台を置くのをAとしてBCはフリーで使えるようにしてほしい。ABは卓球台をどかしても使いにくい。 | |

| | | |
|----------|---|---|
| 体育室の個人利用 | この地区センターだけではないですが、体育室のバドミントンが来てできないことがあります、1時間、又はそれ以上待たなければならぬことが多いです。個人利用でも当日予約ができるいいなと思います。 | 体育室の個人利用は、来館にて当日のご予約ができ(※)、お電話いただければ、その時点での空き状況をお伝えしております。ご遠慮なくお電話で空き状況をご確認ください。(※)原則、平日は14:30~、土日は11:30~受付を開始いたします。 |
| | 個人利用時などに、走り回ったり、設備や貸し出しの用具を乱暴に扱ってる利用者が目に付く事があるので、体育室の見回りなどを強化してほしい。 | 適宜見回りを行い、皆様が気持ちよくご利用できる環境の維持に努めますとともに、設備や貸出し用具も大切に扱っていただくよう注意喚起してまいります。 |
| | 午後の個人利用(卓球)が少ないにも関わらず、午後のゴールデンアワーを独占している。例えば月水金の午後時間帯は団体利用に変更してほしい。 団体も、卓球などのように個人でも利用出来る団体でなく、社交ダンスとかヨガ、気功、太極拳、フラダンスのような団体利用を促進してほしい。 | 体育室の個人利用については、日によりご利用状況にはらつきがある状況です。学校が終わってからご利用可能な平日の午後3時以降や土日の午後の体育室の個人利用については、小学生等のこども達が利用できる環境を維持していきたいと考えておりますので、ご理解いただけますと幸いです。 |
| | バスケの所が午前中に決まってしまうのが早いと思う | 体育室の個人利用でバスケがご利用できるC面はご利用希望の方が多く、特に土日は11:30の受付開始と同時に全ての枠が埋まってしまう場合もあり、ご迷惑をおかけしております。ご利用日によっては、空いている場合もございますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 |
| | うんどうできてよいとこ | 地区センターをごりよういただき、ありがとうございます。これからも、うんどうしたり本をかりたり、きがるにごりようください。 |
| | 個人利用(体育館)を夜8:30迄ではなく、9:00迄にしてほしい。 | 閉館前の30分は、各お部屋の点検等の閉館準備とさせていただいておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 |
| 体育室関係 | 体育室AB面で、通路を塞ぐ様にフェンスで囲むのは遠慮して欲しいです。 | 卓球ボールが他の面に行くのを防ぐための防球フェンスですので、通行の際にはフェンスを少しあけていただく等の対応をしていただき、ご理解とご協力をお願いいたします。 |
| | バドミントン・卓球時のカーテンを分けてほしい。 | 体育室のカーテンが個々に開閉できず、ご不便をおかけしております。設備の構造上、左右片側ずつの開閉となりますので、ご理解をいただければと思います。 |
| | 仕切りネットがところどころ破れている(特に下)。 | 体育室の仕切りネットの不具合でご迷惑をおかけしております。適宜修繕してまいります。 |
| | 卓球のネットにたるみが出易い。 | 卓球ネットにたるみが出た場合は、お手数をおかけいたしますが、ご利用される皆様で調節をしていただければと思います。 |
| | もっと軽いボールネットがあると良い。 | 卓球ネットにつきましては、現在のネットでのご利用にご理解とご協力を願います。 |
| | 卓球の横でバスケをやると危険な時がある。バスケのボールをネットに直撃させたのが頭にあたった人がいる。 | 危険なご利用をされている方がいらっしゃいましたら、受付までお知らせください。スタッフから安全にご利用いただくようにお伝えいたします。 |
| | 卓球台の下のボックスにボールが入ってしまう。 | 卓球台を片付ける際に卓球ネットを入れるボックスを、卓球台の下のフックにひっかけております。作業効率面からご理解をお願いいたします。 |

| | | |
|------|---|--|
| | <p>防球ネットが長く床に広がっており、踏むと滑り危険なので対応してほしい。 防球ネットに穴が開いており、頻繁にピンpong玉が通過してしまう。 (適宜補修していただきありがとうございます)</p> <p>体育室利用時(団体・個人)に、モバイルスピーカーやスマホから音楽を流すことは、利用目的に不要な場合は禁止にしてほしい。</p> | <p>防球ネットについて: ネットの広がりをなくし床面ギリギリに調節いたします。ネットの最下部を結束バンド等で止めて長さを調節いたしますので纏まつたネットの重みでネットがある程度固定されると思います。 また、ネットの穴につきましては、適宜補修をしておりますが追いかけていない状況です。 お気づきの場所がありましたらスタッフまでお声かけをお願いいたします。</p> <p>体育室利用時の音楽について: 個人利用の際は、音楽は禁止ですのでスタッフに周知するとともに、お気づきの際にはスタッフまでお声かけください。スタッフからご利用者に説明をいたします。 団体利用につきましては、他のお部屋も含め、競技に必要等の目的を問わず音楽の使用は禁止しておりません。他団体と一緒にご利用になる際は、お互いに他団体にご配慮くださいとしております。過度な音量等、お困りの際にはご遠慮なくスタッフまでお声かけをいただければと思います。</p> |
| 駐車場 | <p>駐車場はいつまでオープンにしておくのでしょうか。</p> <p>駐車場のゲートは修理しないのですか？</p> <p>駐車場、駐輪場の充実</p> | <p>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。</p> <p>また、敷地内のスペースは限られておりますので、駐車場・駐輪場ともに現在のスペースを有効に活用できるようにしてまいります。</p> |
| 音響装置 | <p>多目的Aの音響装置の、スマホへのケーブルが不良(コネクタ部分が接触不良でスマホに入ってる楽曲が上手くスピーカーに出力出来ない)です。すでに受付のスタッフの方にはお伝えし、不良状況を確認して頂いています。早急な改善対応を宜しくお願い致します。</p> <p>音響が壊れていったり、マイク(ポータブルタイプ)も壊れていて、利用出来ないのが残念です。早く直して使えるようにして欲しいです。</p> <p>スピーカーの調子が悪い</p> <p>(音響)のイヤホン端子の接触不良(断線)。</p> <p>団体利用のインストラクター用の携帯マイクの質の良い物(16000円程で買える)を備品に入れて欲しい</p> | <p>スマホ音源入力用のケーブルやピンマイクのケーブルが劣化し、ご不便をおかけいたしました。スマホ音源入力用のケーブルは買い替え、ピンマイクはケーブルなしでお使いいただけるように調整し、ノイズ等のガリの調整も行いました。また何か問題が発生いたら、今後もご遠慮なくスタッフまでお知らせください。</p> <p>体育室ご利用の際、通常のマイクの他にピンマイクもご利用いただけますので、お試しいただければと思います。</p> |
| 掃除機 | <p>和室の掃除機が使いにくい。</p> <p>掃除機が変え時か？</p> <p>体育室の掃除機を取り換えて欲しい。</p> <p>そうじ機、新しくできたらいいなと思います。吸引力ないので。</p> <p>全ての部屋でコードレス掃除機にしてほしい。</p> <p>モップ用の掃除機ですが、開館中はコンセントに挿した状態ですぐに利用できるようにできないでしょうか？利用者側の手間も減り、掃除機も長持ちすると考えています。</p> | <p>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。</p> <p>また、モップに付着したゴミを吸い取るためにご利用いただく際は、吸引力を高めるために掃除機のヘッドを外してご利用いただきますよう、お願ひいたします。</p> <p>体育室の掃除について、ご提案をいただきましてありがとうございます。ご提案いただきましたように、ご利用方法を変更いたします。</p> |

| | | |
|---------|---|--|
| 和室の机やイス | 和室A 高いテーブル現在2台です。もう1台あると助かります。 | 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。 |
| | 和室のテーブルが重い。 | テーブルの移動にご負担をおかけしております。重いテーブルはお二人で移動していくだく等、安全にご利用いただけますようお願い申し上げます。 |
| | 和室のイスが少ない。 | 和室全室をご利用の際に、座卓用のローチェアが足りない場合は、和室AとB両方のローチェアをご利用いただければと思います。 |
| Wi-Fi | wifiルーター、助かってます。/Wi-Fiがあるのがとてもよいと思う。 | wifiルーターをご利用いただき、活動のお役に立て嬉しいです。 |
| | wifiルーター無しで使えるといい。 | wifiルーターの機器を使用してのwifiご利用となり、お手間をおかけしております。設備上の制約がございますのでご理解をいただければと思います。 |
| ネット | バドミントンのネットがちゃんと張れない(C面用)。 | C面専用のバドミントンネットは、個人利用の際にネットを張る紐を抜かれてしまわないよう中央部分を固定しており、ご不便をおかけしております。団体でC面をご利用になる場合のネットを新調し、団体利用と個人利用のネットを分けて運営するように変更いたします。 |
| | ネットの新調希望します(C面) | |
| 花器・茶道具 | 和室でいけ花の道具が借りられてとても便利です。 | いけ花の道具等をご利用いただき、ありがとうございます。 |
| | いつも重い備品をご準備いただきありがたく思っております。 | |
| カラオケ | 茶道具を充実していただきたいです。 | 茶道具につきましては、収納場所等の制約もございますので、現在ございます道具をご利用いただければと思います。 |
| | カラオケルームを初めて利用しました。モニターがもう少し低いと良いです。背もたれの椅子が有ると良い。 | カラオケ用モニターの設置場所を低い位置に移動することは、構造上難しいことからご理解をお願いいたします。背もたれの椅子は、工芸室内にご用意がございますのでご利用ください。 |
| 備品関係 | カラオケ設備等満足しています！ | カラオケや備品等に問題なくご利用いただき、ありがとうございます。何か問題が発生しましたら、ご遠慮なくスタッフまでお知らせください。 |
| | 利用している備品等に問題なし。敷地内の植込の木も剪定され、すっきりきれいになりました。 | |
| | ホワイトボードの備品の使い勝手がやや不調。 | ホワイトボードの備品、マーカー等でご不便をおかけしております。何か問題がございましたら、ご遠慮なくスタッフまでお知らせください。 |
| | CDが不具合の時がある。 | CDラジオの不具合でご不便をおかけしております。不具合がございましたら、ご遠慮なくスタッフまでお知らせください。 |
| | パーテーションが使いにくい。 | 多目的室ABのパーテーションの移動については、経年劣化も進み使い勝手が悪くご不便をおかけしておりますが、今後ともご理解とご協力をお願いいたします。 |
| | トイレにウォシュレットを整備してほしいです | 開館から24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、2023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。 |
| | バレエなどのダンスに使用できるバーがあるといいです。 | 多目的室は、バレエやダンスの他にも会議等の様々な内容でご利用いただくお部屋ですので、バーの設置は構造上難しいことから、ご理解をお願いいたします。 |

| | | |
|----------|---|---|
| 予約 関係 | 人気があり、予約がとれない。 | 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、お願ひいたします。 |
| | 予約がなかなかとれない。 | |
| | 平均的に予約が取れるとありがたいです | |
| | 教室が定期的に予約できない。 | |
| | 高齢者向け体操教室があると良い。 | 当館では現在、特に高齢者向けの体操教室はございませんが、ヨガや太極拳教室を開催しており、また当館1階のケアプラザでも様々な講座を開催されておりますので、ご参加をご検討いただければと思います。 |
| | 子供の声が響いていないか心配です。なるべく注意します。今まで通り、よろしくお願ひいたします。 | ご利用の際の音について、隣室へのご配慮をありがとうございます。 |
| | できるだけ、年齢制限しないでほしい。 | 館内には、ロビーのようにどなたでもご利用いただける場所もありますが、安全に使っていただくために、年齢にきまりがあるお部屋もあります。たとえば、静かに勉強するお部屋は中学生から、走ったりボールを使う体育室は、小さなお子さんだけがをしないように、未就学のお子さんは入れないきまりになっています。 もし「ここを利用したいのに利用できない」など分からなことがあります、いつでもスタッフに聞いてください。これからも、安全に楽しく使っていただけるようにしていきます。 |
| | 利用時間を2時間にして欲しい。 理由 ①1.5倍、多くにサークルが活用できるようになる。 ②運動では、高齢者で怪我が多くなっているので、2時間以内が適切。 ③私が利用している文化系の教室も、授業は、1.5時間で、無駄が生じている。 | 当館では、運動・文化活動などさまざまな使い方に対応するため、現在は「3時間単位」でご利用いただいております。時間を短くすると、十分に活動できなくなる団体が出ててしまうことも考えられます。 運動で長時間がご心配な場合は、3時間すべてを使わず、休憩を入れながら無理のない範囲でご利用いただければと思います。今後も安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願ひいたします。 |
| その他 | 先日、台風の警報が出ていた為、キャンセルしましたが、その際にキャンセル料を取られたのが少し納得いきませんでした。 | 台風による警報のためキャンセルされたとのこと、キャンセル料についてご心配をおかけし申し訳ございません。 当館の利用料金の返還につきましては、横浜市の条例等に基づき、施設が閉館となった場合、または利用者が利用予定日の7日前までにキャンセルされた場合に限り認められております。当日は開館していたため、規定上キャンセル料が発生いたしました。何卒ご理解いただけますと幸いです。 なお、交通機関の運休などでメンバーの皆さまが来館できない場合など、やむを得ない事情がある際には、個別にご相談を承りますので、どうぞお気軽にお知らせください。 |
| | 月1回のみの休館で満足ですが、今後コストの削減などで、開館時間を縮小せざるを得ない時は利用者にアンケートなど意見を集めたい。個人的には夜8:45までの開館は平日週2日程度でもよいと思っている。 | 休館日には、施設内の設備点検や清掃等を行っております。今後、施設運営につきまして、大きな変更等を検討する際には、ご利用者の皆様にアンケート等でご意見を伺うようにいたします。 |

| | |
|---|--|
| 回覧板に宣伝をもっと掲載出来るようにして欲しいです。以前は制限がなかったようですが、最近は制限されてしまい残念です。ページ数を増やしたりして掲載しやすいように出来ませんか。たまに教室の生徒さんから、もっと前から教室の事知りたかった等のコメントをいただいており、回覧板は手軽に近隣の方々に教室の事を見ていただけると思うので、そういう機会を作つていただけると嬉しいです。 | 隔月発行の当館の情報誌「能見台地区センターだより」への、「お仲間募集」掲載のお申込みについてのご意見をありがとうございます。掲載は、紙面上のスペース等に余裕がある場合、また他団体との公平性から概ね年に1回の掲載とさせていただいておりますが、その他には特に制限はございません。またご希望がございましたら、「お仲間募集」掲載のお申し込みをお願いいたします。 |
| 団体名「ジョイフル」だけでは、何をしているおかわかりづらい様です。”3B体操”という高齢者にもやさしい体操です。体操をお探しの方が受付に来られたら、ぜひぜひご紹介の程、よろしくお願ひいたします。 | サークル紹介へのご協力をありがとうございます。体操をお探しの方に、適宜ご案内させていただきます。 |
| Eメールで連絡がとれる形にしてほしい。 | 現在のところEメールでのご連絡はお受けしておりません。地域の施設ということもあり、お手数をおかけいたしますが、お気軽にご来館やお電話でご連絡をいただければと思います。 |
| 赤本に書き込みされているのをやめてほしい。 | 赤本ご利用の際に、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。書き込みをしないように、注意喚起の掲示をいたします。また、赤本は皆さまからの寄贈本のため、最初からある程度の書き込みがある場合もございますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 |
| 新着本は、1年分くらいまとめてコーナーを作つて欲しい。探しに行くのが大変です。 | 大人向けの新着本は年間で約150冊と多く、探し方も利用者の皆さんによってさまざまため、新着本は従来どおり1週間のみ新着本コーナーに置いた後、作者ごとの棚へ並べております。 ご希望に添えず恐縮ですが、ご理解とご協力をお願いいたします。また、お探しの本が見つからない場合は、どうぞお気軽にスタッフへお声がけください。 |