

# 利用者からのコメントとご要望事項への対応

## (1) 全般について

← ・Bホール文化利用 ・ S:ホールスポーツ利用  
 ・Gギャラリー  
 ・K介護実習センター利用

項目	利用者コメント	回答NO	利用施設	ご要望事項へのふれあいプラザの対応(2021年3月現在)
運 営	高齢者の多いクラブで体力維持や研修など受付の方に色々ご配慮いただき感謝しています。今後とも利用者と施設管理者が気軽に意思疎通を図り、良い施設にしてゆきたい。	80	SK	いつもご利用いただき、また運営にご協力いただきありがとうございます。県民の皆様にも愛される施設運営を目指して努力しますので、引き続きよろしくお願いいたします。
	大変な状況下でしたが、スタッフの笑顔とお気遣いに安心して開催できた。初めての利用でしたが分かりやすく保護者の感想もとても良かった。是非次回も。	6	B	
	ホールの舞台係は他の施設より、とても親切です。	8	B	
	コロナにより度々変更などあったが、対応が親切であった。感謝しています。	22	K	
	コロナ禍中の利用であったが、職員の方によくしていただき、感謝。	39	G	
	展示の手伝いや説明を親切に対応いただいた。展示品の搬出入時駐車場の時間制限を少し緩和してほしい。	13	K	
	スタッフの皆様大変親切でした。	17	S	
	いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。	40	B	
	コロナ下、丁寧な対応ありがとうございます。	55	S	
	利用するのが楽しみになるほど適切に対応していただいています	56	BK	
	よく整備管理され、行事会合に使用させていただいている、ありがとうございます。	41	B	
	ギャラリーは価格も適切で使いやすいが、場所が館内の動線上にないので集客力が小さいのが残念。職員の方に看板などいろいろ工夫いただいている。	43	G	
	駅から近く大変好評。	24	B	
	毎回非常に使いやすいです。	51	B	
	借りている時間前でも空いていれば入室させてほしい。	3	K	
ふれあいホールのキャンセルが3か月前までは早すぎる。1か月前までにしてほしい。	34	B	ホールでのイベント企画の準備は最低でも3カ月程度必要ですのでご理解のほどお願いします。	
コロナで人数制限あり、当選してもホールは使用できず研修室のみの使用。残念。	20	SK		
以前は市の優先利用行事等で土・日予約できないこと多かった。隔週にするなど調整してほしい。	23	B		

項目	利用者コメント	回答NO	利用施設	ご要望事項へのふれあいプラザの対応(2021年3月現在)
予約システム	予約がもっと簡単に。空き情報から予約に入る以外に、即予約に入りたい。	21	K	検討課題とさせていただきます。
	キャンセルをシステムからできるように。	16	S	
	ギャラリーの予約をFAXでなく、メールもしくはWEB可能してほしい。	37	G	
	キャンセルをPCで可能にしてほしい。	78	S	
	キャンセルをPCで可能にしてほしい。	79	S	
	ギャラリーの予約をPCもしくはスマホで行いたい	50	G	
	キャンセル料金支払い前であれば窓口、FAXでなく、システムから入れられるように。	5	S	
	コロナなのでキャンセルもネットでできるようにシステムを改善してほしい。入金済みであっても一定期間なら返金可または次の予約に振り替え可してほしい。	14	S	
設備・備品	介護実習室で笑いヨガで利用している。オンラインで配信したいのでWi-Fiの使用が可能にしてほしい。パレット柏では利用可。	83	K	講師用のW-iFiを準備いたしましたので、事前にご相談ください。
	ホールのWi-Fi環境	105	B	
	研修室、実習室を利用している。いつも清潔な会場で気持ちよく使っている。スタッフの皆様も明るく信頼できる方で、適切なフォローを頂き感謝です。一つお願いですが会場に鏡を設置してほしい、正しいフォームの確認が参加者の納得を得る。	90	K	実習室に大型鏡を一面用意致しました。ご利用ください。
	ギャラリーの壁面の汚れが目立つので、改善していただければよいと思います。		G	ギャラリー壁面の全面塗り替えを完了しました。
	1階ロビーで使う机を2階から階段で降ろすのが大変であった。机の保管場所の動線が悪い。	7	B	倉庫の場所の配置上ご不便をおかけしていることかと思えます。1階ロビーでのテーブルご利用時の移動は、2台あるエレベータの1台が搬送に使用しますので、ご利用ください。
	ホールの防球フェンスが出しづらい	79	S	
	テニス・バドミントンのネットが壊れているので、新しくしてほしい。	86	S	破損や故障は随時改修していますので、お気づきの時にお手数ですがスタッフにお伝えください。
空調	講師控室は温度調節ができない。夏は暑い。冬は寒い。	84	K	空調の件は設備の性質上改善が困難で、ご不便をおかけして申し訳ありません。
	講師控室は空調の調節ができない点のみ残念。	60	K	
	11月は暖房を早く入れてほしい。	4	K	
	ギャラリー1の冷房が弱いので改善してほしい。	9	B	
	楽屋の空調がうまく作動しなかった。チェックをお願いします。	95	B	

## (2) 新型コロナ感染症対応について

- ・Bホール文化利用 ・ S:ホールスポーツ利用
- ・Gギャラリー
- ・K介護実習センター利用



項目	利用者コメント	回答NO	利用施設	ご要望事項へのふれあいプラザの対応(2021年3月現在)
運営	県・市の方針に従って運営していただければ結構。	23	B	ご不便をおかけしておりますが、「感染症の予防と、ご利用者の皆様に活動の場のご提供」の両面の視点で、安心してご利用いただけるように努めますので、引き続きご協力のほどお願い申し上げます。
	国や県の方針が都度変化するので対応に苦慮しておられることと思う。定員制限、消毒等の対応をされて有難く思っています。	97	B	
	十分ご配慮いただいていると思います。余分な仕事が増えて大変ですがよろしくお願いします。	86	S	
	満足。主催者としても十分気を付けます。	21	K	
	要望なし。今後ともよろしく願いいたします。	22	K	
	今後とも感染症予防を徹底していきたいと思います。	72	S	
	これからもよろしくお願いします。	75	S	
	対応ありがとうございました。	54	B	
利用制限	森田知事は東京都知事とともに非常事態宣言を出している。ふれあいプラザが施設利用許可を安易に出しているのはいかがなものか。即刻閉館すべし。(1月からの2回目緊急事態宣言時のことかと思われる)	35	BK	国や県のガイドラインに沿って、また近隣の施設の状況なども参考に、ご利用の皆様にご協力いただきながら運営に努めています。様々な制約の中でご不便をお感じかと思いますが、コロナ禍が長期化する中で、状況に応じて適切な運営に努めますので、引き続きご協力のほどお願いします。
	不要不急の外出しないを徹底の為、昨年2月から同様非常事態宣言間は閉館すべき。(同上)	38	S	
	感染予防対策にご尽力いただき感謝。17時以降は閉鎖してはいかが。19時以降は比較的若い人が使う機会が多く飛沫が心配。	80	S	
	ホールのスポーツ利用人数制限を見直(半面25人を緩和)してほしい。	78	S	
	コロナ禍でも利用させていただき有難いです。利用者も対処を考えて自己管理しながら利用させていただきたいと思います。	56	BK	
	外出がままならない中、運動ができる環境提供願い有難い。職員の心労を思うと頭が下がります。感染に気を付けて利用させてもらいます。	70	B	

項目	利用者コメント	回答NO	利用施設	ご要望事項へのふれあいプラザの対応(2021年3月現在)	
支払い	コロナの開催できるか決定が遅れるため、支払期限を緩和してほしい。	32	K	緊急事態下のキャンセルについては利用金を全額返金しております。お支払い時期についても弾力的に対応致しておりますので、ご相談ください。	
	コロナの時期でのキャンセルは返金してほしい。	36	K		
	外出自粛要請が出ているのにキャンセル料(2週間以内)を要求されるのは納得しがたい。	81	S		
	緊急事態宣言下のキャンセルの時、料金を返金してほしい。できなければ説明を文書で。	92	BK		
	支払った料金がキャンセル時、返金されないという規則はあり得ない。	106	K		
	4月から7月に利用を延期した。支払い済みの使用料金はスライドしてほしい。	105	B		
	人数が制限されたので、広い部屋の使用、利用料金の割引あればありがたい。	60	K		コロナ禍の中、ご不便をおかけして申し訳ありません。
	コロナで少人数になって一人当たりの利用料が高くなるのがネック。	60	K		
備品	施設の入り口に消毒液を設置してほしい。	16	S	<p>けやきプラザ各入口、エレベータ前にアルコール消毒液が設置されています。</p> <p>またふれあいホール受付、介護実習室受付、6階受付、5階トレーニングセンター入口には、アルコール消毒液や検温スタンドを設置しています。</p> <p>現在は7階研修室にもご利用者向けに、検温スタンド(消毒液付き)を設置しております。</p>	
	消毒用アルコールは施設側で準備すべきでは？	102	K		
	部屋の備品に消毒用アルコールを用意してほしい。	43	G		
	体温計を設置してほしい。	84	K		
	座席に貼る「使用禁止」のステッカーを300枚ほど用意してほしい。 非接触型体温計の貸出しをしてほしい。	28	B K		
	冷房・換気が心配。	102	K		
	トイレにも消毒液を設置してはいかがでしょうか。	90	K		
	洋式便器の蓋に「感染症防止の為に蓋を閉めるように」と張り紙がある。蓋を閉めることと感染症予防に因果関係があることを検証の後、不確実であれば混乱を招くので撤去の事。	106	K		
その他	予防対策をはっきり・分かりやすく説明表示してほしい。	33	BK	引き続き掲示物など広報に努めます。	
	コロナ対策の結果を報告してほしい。(無意味な対策が多い)	47	K	ご不便をおかけして申し訳ありません。	
	100名以上の名簿はどのように作成すればいいでしょうか。	107	B		