

# 利用者アンケート 意見に対する回答

2023年9月1日～9月30日実施

🌸お礼 ○現状維持 ◎改善事項 ★担当課検討 ◆現時点実現不可

| II 施設の利用についておたずねします |    |   |   |
|---------------------|----|---|---|
| 1. 施設の使い勝手はどうでしたか？  |    |   |   |
| 体育室                 | 1  | 電気が暗い 他7件                                       | ★ 利用者から毎回要望としていただきます。担当課に確実に伝えます。                                 |
|                     | 2  | 電気の位置がわからなかった。                                  | ◎ 申し訳ありませんでした。初めて使われる方への説明を丁寧にします。                                |
|                     | 3  | 最初道具の位置がわかりづらかった。バドのポールの種類（立て方）がわからなかった。        |   |
|                     | 4  | 体育館については運動かスポーツでしか使用ができないのは嫌だ。遊びの要素でも貸し出ししてほしい。 | ○ 体育室はスポーツ以外の遊びの要素があるものについても利用できます。                               |
|                     | 5  | 冷房設備が整っているととても良い 他4件                            | ★ 毎回同様のご意見を賜わり、担当課に伝えています。今後の大規模改修工事などと合わせて検討するよう要望します。           |
|                     | 6  | 窓が開きづらい、閉めづらい。                                  | ◎ 特に酷い個所について業者に修理をお願いしています。                                       |
|                     | 7  | 古い道具（器具）が多いように感じました。                            | ○ ご不便をおかけします。安全面で問題が無ければ、大切に使っていきたいと考えています。                       |
| 研修室                 | 8  | ストレッチをするので土足は気になる。他1件（大研修室）                     | ○ 大研修室はいろいろな用途で利用されるため、利用者の上履き着用を義務付けるのは難しいです。床の清掃をこれまで通り丁寧に行います。 |
|                     | 9  | チョークと黒板消しを事前に置く他2件                              | ○ 各部屋の備品管理と美観を保つために、都度お貸しして返却いただいています。ご協力をお願いします。                 |
| 宿泊棟                 | 10 | 今回宿泊棟を使用した、食器を洗ったときに一時水切れ出来るバット（ざるでもよい）があると良い。  | ◎ ご不便をおかけしました。水切りを用意しました。   |
| その他                 | 11 | 案内板が多く迷わず目的の所へ着けた                               | 🌸 より分かりやすい表示を工夫していきます。  |
|                     | 12 | 老朽化が進んでいるため避難経路の徹底を（天井の高さ、出入口の間口、階段の狭さ）         | ○ 避難経路については消防署による定期点検を確実にやっているの、問題ないと認識しています。                     |
|                     | 13 | エレベーターを設置してほしい。他7件                              | ★ 毎回同様のご意見を賜わり、担当課に伝えています。今後の大規模改修工事などと合わせて検討するよう要望します。           |
|                     | 14 | 洋式トイレがもう少しあると良いと感じました。他1件                       | ★ 毎回同様のご意見を賜わり、担当課に伝えています。今後の大規模改修工事などと合わせて検討するよう要望します。           |
|                     | 15 | 夏の暑さがとても危険。（ロビー）                                | ★ ロビー、階段、廊下等には空調設備が無く、ご不便をかけています。要望については担当課に伝えます。                 |
|                     | 16 | 利用できてうれしいです 他2件                                 | 🌸 ありがとうございます。これからもご利用ください。  |

|  |                             |   |   |  |
|--|-----------------------------|---|---|--|
|  | 17                          | いつも大変きれいです  | 🌸 | ありがとうございます。今後も丁寧に清掃します。                                    |
|  | 18                          | 駐車場が狭い  | ○ | 大きな団体利用が重なる時など、駐車場が不足してご迷惑をおかけします。ただ、現時点で駐車場の拡張計画はありません。   |
|  | 19                          | 16時のアナウンスにいつもドキッとします。   | ○ | 利用時間終了をお知らせするために行っています。ご理解ください。                            |
|  | 20                          | 洋式トイレの導入。トイレ蛍光灯スイッチの見直し（人感センサー付き蛍光灯）                          | ★ | 要望について担当課に伝えます。  |
|  | <b>2. 施設の清掃は行き届いていましたか？</b> |   |   |  |
|  | 21                          | きれい 他3件   | 🌸 | ありがとうございます。これからも美化に努めます。                                   |
|  | 22                          | 換気扇がきれいなのは驚いた、黒板もきれい  | 🌸 | 細かいところまで見ていただきありがとうございます。                                  |
|  | <b>3. 職員の説明や対応はどうでしたか？</b>  |   |   |  |
|  | 24                          | 良い人が多い。 他1件   | 🌸 | ありがとうございます。これからも誠実な対応を心がけます。                               |
|  | 25                          | たまに型にはまった説明をされて「冷たいなあ」と思ったことがあります                             | ◎ | ルールに則った対応に加えて温かみのある対応に心がけます。                               |
|  | 26                          | 職員の方と接していないのでよくわかりません 他4件                                     |   |  |
|  | 27                          | すごく丁寧に気さくな方ばかりです。   | 🌸 | ありがとうございます。明るい対応を心がけます。                                    |
|  | 28                          | いつも穏やかに明るく挨拶をしてくださいます。説明もとても分かり易いです。                          | 🌸 | ありがとうございます。分かりやすい説明を心がけます。                                 |
|  | 29                          | あまりお話しする機会がありませんが、イレギュラーな対応を頼んだときに優しく丁寧に対応していただき、ありがとうございました。 | 🌸 | ありがとうございます。これからも丁寧な対応を心がけます。                               |
| <b>III 青少年センターについて気づいたこと、要望や改善点・提案等がありましたらお書きください。</b> |                             |   |   |  |
|  | <b>1. 施設・設備について</b>         |   |   |  |
| 体育室  | 30                          | 卓球のネットを新しくしてほしい。他2件   | ◎ | 傷み具合を見て取替えをします。特に痛みが激しいものがあれば、申し出てください。                    |
|  | 31                          | 卓球用フェンスを軽いものにしてください。他に1件                                      | ○ | 現在のフェンスを今しばらくご利用ください。                                      |
|  | 32                          | 照明が気になります。 他2件  | ◆ | 将来的にはLED化も検討しているようですが、現在は切れた電球の取替のみの対応しかできません。             |
|  | 33                          | シャワー室の足拭きマットが在ると良い。   | ◆ | 衛生管理上導入の予定はありません。  |
|  | 34                          | 更衣室がきれいで広くて使いやすいです。   | 🌸 | ありがとうございます。これからも美観、清潔に努めます。                                |
|  | 35                          | 暑い日は湿度が高いため窓を開けた方が良いと思います。                                    | ○ | 原則として、窓は1年中開けています。雨が降り込む時、風が強い時、寒さが厳しい時など状況を見て閉めるようにしています。 |
|  | 36                          | 体育室にエアコン設置希望 他2件  | ◆ | 特に今年の夏はたいへん暑く、ご不便をおかけしました。現在のところ設置予定はありませんが、担当課へ要望として伝えます。 |

|      |    |                                      |   |   |
|------|----|--------------------------------------|---|---|
|      | 37 | 卓球台が二つに分かれているのは危ない                   | ◎ | ネジが緩んでいたのを直しました。またお気づきのことがありましたら、ご連絡ください。   |
|      | 38 | 少し前ですが、二階体育館の照明の調子が良くなかった。           | ◎ | 古くなって点灯しなくなった水銀灯は交換しました。  |
|      | 39 | 体育室の入口に下駄箱があると良いなあ                   | ◆ | 設置の計画はありません。靴は入り口付近に整頓するようご協力ください。  |
| 音楽室  | 40 | 音楽室の防音が少し甘いと思う                       | ★ | 古い構造で十分な防音効果が得られない状態です。今後の大規模改修工事などと合わせて検討するよう要望します。                                    |
|      | 41 | 太鼓をもっと欲しい                            | ◆ | 今のところ太鼓の補充は考えていません。保管のスペースも考慮し、寄付などがあれば検討します。   |
| 大研修室 | 42 | 更衣室があると便利だと感じました。                    | ○ | 更衣室の増設は考えていません。机や椅子が入っている倉庫や、大研修室の出入り口脇にある給湯室をうまくご利用ください。                               |
|      | 43 | 3階に洋式トイレが一つあるとうれしいです。                | ★ | 今後の大規模改修工事などと合わせて検討するよう要望します。   |
|      | 44 | 鏡があり動きが見やすくてよかった                     | 🌸 | ありがとうございます。有効にご利用ください。  |
| 研修室  | 45 | 長机・窓の補修をお願いしたい。                      | ◎ | いずれも老朽化が進んでご不便をおかけします。安全面を最優先にして、廃棄や交換を計画的に進めます。  |
|      | 46 | チョークと黒板消しを常備してほしい。 他2件               | ○ | 各部屋の美観を保つために、都度お貸しして返却いただいています。ご協力をお願いします。  |
|      | 47 | 網戸を付けてほしい。                           | ◎ | 老朽化が進み、取り外された網戸が多くあります。確認して、補修や取替えなど検討します。  |
| 宿泊棟  | 48 | 宿泊施設の充実または代替施設の整備                    | ★ | 要望があったことを担当課に伝えます。  |
|      | 49 | 砥石が一つほしい。そうしたら包丁を自分たちで研げます。          | ◎ | 包丁は常に切れるように当方で管理します。包丁研ぎ器を常設しました。   |
| 運動広場 | 50 | グラウンド整備用にボーレーキなどの用具がほしい。             | ◎ | ボーレーキ用意しました。  |
|      | 51 | グラウンドの土がかたく、子供が怪我をしやすいため、黒土を入れてほしい。  | ◆ | グラウンドの水はけが悪く、状態が悪いためご迷惑をおかけします。ただ、今のところ整備をする計画はありません。                                   |
|      | 52 | 水を撒けるようにしてほしい(グラウンド)                 | ◎ | 散水用ホース用意しました。   |
|      | 53 | 料金を安くしてほしい                           | ◆ | 利用者としては少しでも安くしてほしいという思いは理解できますが、他の同様の施設と比べて高いことはないと思います。また料金改定は豊橋市青少年センター条例の改訂が必要になります。 |
|      | 54 | 利用料がもう少し安いと有難い、老朽化はどうしてもあるので。        |   |   |
|      | 55 | 数分程度の間には蚊に刺されてしまい、どうにかしてほしい。不快で気になる。 | ◎ | ご迷惑をおかけしました。蚊がいる時は蚊取り線香などの対策をします。こちらでも気を付けていますが、お気づきになられたら連絡ください。                       |

|     |   |   |  |  |
|-----|---|---|--|--|
| その他 | 56  | 三階にエレベーターがほしい。他4件   | ★  | バリアフリーの考え方が浸透する中、現状はたいへん心苦しいです。要望を担当課に伝えます。              |
|     | 57  | 身障者、荷物運びなどの対応でエレベーターがあると助かります   |  |  |
|     | 58  | 老朽化問題 他1件   | ○  | 築50年経ち、老朽化は顕著になっています。安全を第一に考え、維持管理に努めます。                 |
|     | 59  | 自販機の種類を増やしてほしい。 他2件   | ○  | 現在のところ自販機を替えたり、増やしたりする予定はありません。                          |
|     | 60  | 自販機が高い  | ○  |  |
|     | 61  | 運動場や図書室を使用したことがあり、どちらともとても使いやすいと感じています。特に図書室ではエアコンも毎回つけてくださり、とても快適です。 | 🌸  | ありがとうございます。これからも快適に利用していただけるよう努力します。                     |
|     | 62  | 静かで快適なので、良く利用しています（図書室）   | 🌸  | ありがとうございます。これからも是非ご利用ください。                               |
|     | 63  | 本が少なく古いので充実させてほしい   | ○  | 本の冊数は変わりませんが、1～2カ月ごとに向山図書館の本を100冊ずつ入れ替えているので、内容は変化しています。 |
|     | 64  | 暑くて公園で遊べない時期に多目的室が利用でき有難い   | 🌸  | ありがとうございます。家族の触れ合いの場としてご活用ください。                          |
|     | 65  | 広場（一階の中央）が暑い  | ★  | ロビー、階段、廊下等には空調設備が無く、ご不便をかけています。要望については担当課に伝えます。          |
|     | 66  | 奥の駐車場を舗装してほしい。  | ◆  | 現在のところ舗装する予定はありませんが、窪んだ箇所はコンクリートや砂利で補強しています。             |
|     | 67  | トイレを洋式にしてほしい 他4件  | ★  | トイレの洋式化は要望が多く、改修する必要性を強く感じています。担当課に伝えます。                 |
|     | <b>2. 利用のルールについて</b>  |   |  |  |
| 68  | 利用日の2カ月前申込み→利用日ではなく利用月で申込みにしてほしい。                             | ○   | 利用月の申込みにすると、月初めの開館時に申込みが殺到することが予想され、利用者に迷惑がかかることとなりますので、現在の方法を継続します。 |  |
| 69  | 予約（2カ月前の9時からTEL可）が古典的でとても大変。                                  | ○   | 施設利用システムに登録していただければ、ネット予約ができます。                                      |  |
| 70  | 今のルールに満足しています。  | 🌸   | ありがとうございます。お気づきのことがありましたら、お知らせください。                                  |  |
| 71  | 最近、利用時間の終わりにになると終わりの放送が入るのは何故ですか。マナーが悪いから？ ちょっとどうかな？ と思っています。 | ○   | 利用者の中には、時間を忘れて熱中してしまう方もみえます。皆さんに気持ちよく利用していただくために、終了時間をお知らせしています。     |  |
| 72  | 料金支払い方法に一考を。  | ○   | 具体的にどの点が不便で、どのようにするのが良いのかご提案いただくと助かります。                              |  |
| 73  | 予約方法の改善   |   |  |  |
| 74  | 利用キャンセルもネットで出来るようにしてほしい。                                      | ◆   | ネットでの予約はできますが、キャンセルは現在のシステムでは対応できません。                                |  |
| 75  | 紙に書いただけなので、ありがたいです（簡単）。                                       | 🌸   | ありがとうございます。今後ともご利用ください。  |  |

|     |               |  |   |  |
|-----|---------------|--|---|--|
|     | 76            | 個人でも使えますか  | ○ | 体育室と多目的室と運動広場は団体利用が無い午前午後個人利用ができます。図書談話室は終日個人利用できます。あとは5人以上の団体での利用となります。   |
|     | 77            | 9:00予約の時は何時から入場OKですか？  | ○ | 10分前には入館していただくようにしています。  |
|     | 78            | 準備のために5分前に入れてほしい。  |   |  |
|     | 79            | 大きな研修会（100人程）を開催したい場合に6か月以上前に予約が可能ならば助かる。  | ○ | 当施設は「青少年の健全育成」のために作られた施設です。ボーイスカウト等の青少年団体や、教育委員会が必要と認めた催事は6カ月の予約ができますが、それ以外は2カ月前からの予約でお願いしています。  |
|     | 80            | 図書談話室でガムや飴、チョコ等を食べられるようにしてほしい、長期の会話は外でしてほしい  | ◆ | 図書室内での飲食はできませんので、ロビーをご利用ください。長い時間の会話は他の利用者の迷惑となりますので、お互いに気を付けましょう。目に余る場合はスタッフが注意します。   |
|     | 81            | 写真付きで説明があっても良い   | 🌸 | ありがとうございます。今後も見やすい掲示に努めます。   |
|     | 82            | 会合の担当者でないのでよくわからない 他1件   |   |  |
|     | 83            | 貴重な土日の個人利用ができる時、バレーのグループが2組来るともう使えなくなってしまう。たとえ二人で利用しても半面使えるのはいいが、それ以降の人は使えない。もう少し幅広くたくさんの人に使えるように時間で交代してほしい。 | ○ | 体育室の個人利用は、予約なしに少人数で利用できます。確かに少人数で半面を占有してしまうような使い方は、他の利用を制限してしまうことになります。ただ、個人利用は自由な時に来て使えるというのも魅力です。時間で区切って計画的に利用していただくこうとすると、事前予約が必要になります。現状のままにするか、時間で区切るか、行う種目を限定するかなど検討します。 |
|     | <b>3. その他</b> |  |   |  |
| 体育室 | 84            | 男子トイレの水漏れ。   | ◎ | 具体的な場所を確認して修理します。  |
|     | 85            | 大変お世話になっており有難く思っています。最善の注意を更に払い使用させていただきます。  | 🌸 | ありがとうございます。利用者とスタッフが協力してより使いやすいセンターにしましょう。   |
| 研修室 | 86            | 四階まではきつい   | ★ | 高齢者や障害がある方にとって、階段の上り下りはとても大変であり、改善の必要性は十分に認識しています。昇降機の新設は難しいですが、手すりを設置する予定です。  |
|     | 87            | このご時世で窓を開けたいが向かいの団地が丸見えのため気を使う   | ○ | プライバシーの保護に留意しながら、換気をしていきます。  |
| ロビー | 88            | フロアの掲示物が工夫されていて見るのが楽しい   | 🌸 | 季節の移ろいを感じてもらえるような掲示を工夫しています。   |
|     | 89            | いろいろな講座のあることを知った。もっと広報をしてほしい。  | ◎ | 現在、広報とよはし、青少年センターのホームページや情報紙、チラシ、インスタグラム、フェースブックを使ってお知らせをしています。さらに多くの方に知っていただくための方法を検討します。   |
|     | 90            | イベントの広告が行き届いてないと思う。知らなかったことが多い。  |   |  |

|        |     |   |   |  |
|--------|-----|---|---|--|
| 講座について | 91  | フラを増やしてください   |   |  |
|        | 92  | ズンバをリクエスト   |   |  |
|        | 93  | ダンス講座を増やしてほしい（落選する時があるので）よろしくをお願いします。   | ◎ | 講座は、これまでの実績や参加者の声、新たな視点などをもとにして計画します。希望する講座がありましたら申し出てください。              |
|        | 94  | 多目的室をいつも有難く使わせていただいています。乳幼児、未就園児向けやママさんのリフレッシュになるような講座もあるとうれしい。                     |   |  |
|        | 95  | 年齢を聞かないで欲しい 他1件   | ○ | 年齢をお聞きするのは当方も心苦しいですが、センターとしては講座参加者の傾向を把握して今後の講座計画の参考にするためご協力をしていただきたいです。 |
| その他    | 96  | この時季、蚊が飛来しており窓の開放は最低限にするか、蚊取りマットを使用するなど、対策を希望します。                                   | ◎ | 不快な思いをさせて申し訳ありません。蚊取り線香を焚くなりして駆除に努めます。                                   |
|        | 97  | 会合で利用するまで知らなかった、地域を中心に活性化できることに期待します、企画など協力できれば・・・                                  | 🌸 | ありがとうございます。いろいろな用途に使えますので、ご利用ください。                                       |
|        | 98  | 街燈がもう少し明るくなればよい。看板を多くしてほしい。   | ★ | 担当課に伝えます。  |
|        | 99  | いつも利用させて頂きお世話になります。自習室も仕事で使わせて頂いたりしています。スタッフさんも優しく気持ちよくつかわせて頂いています。これからもよろしくお願いします。 |   |  |
|        | 100 | いつもありがとうございます。 他1件  | 🌸 | ありがとうございます。これからも気持ちよく使っていただけるよう努めていきますので、どうぞご利用ください。                     |
|        | 101 | 清掃や職員の人たちがあいさつや「気を付けてね」など行ってくださり、とてもうれしかったです。いつも施設を使わせていただきありがとうございます。              |   |  |
|        | 102 | 11月から3月の夜間（外）の使用希望  | ◆ | 冬は日没が早いため夜の過ごし方も変わります。運動広場は民家に隣接しているため、住民の生活も考慮する必要があります。ご理解ください。        |