

「川崎市総合福祉センターにお寄せいただいたご意見と回答」

平成 24 年 4 月～6 月までに意見箱やホームページの意見募集欄等からお寄せいただいたご意見と回答（対応）です。

	ご 意 見	回 答 (対 応)
1	<p>昔は喫煙部屋が 1 階にあった。喫煙防止条例でしょうが残念です。</p> <p>食事ができるスペースが有ればいい。</p>	<p>総合福祉センターでは現在、敷地内全面禁煙としております。皆様には大変ご不便をおかけしておりますがご協力をお願いします。</p> <p>総合福祉センターでは食事を摂る場所を確保することができないため、主催者の了解のもと、会議室内・ホールホワイエで食事をしていただいております。ご迷惑をおかけし申し訳ありませんが、ご了承ください。</p>
2	<p>いつも 9 時から利用しているが、開場の準備のため、5 分でもいいので 9 時より前に鍵を開けてほしい。</p>	<p>総合福祉センターは午後 9 時 30 分まで営業している関係から、ホール・会議室の清掃、点検、準備は翌日の早朝から行っております。皆様に安全、快適にご利用していただく作業でございますので、9 時開錠にご理解をいただくようお願い申し上げます。</p>

「川崎市総合福祉センターにお寄せいただいたご意見と回答」

平成 24 年 7 月～ 12 月までに意見箱やホームページの意見募集欄等からお寄せいただいたご意見と回答（対応）です。

	ご意見要旨	回答（対応）
1	<p>開錠は前の時間帯に使用していない場合は少なくとも 15 分～20 分前をお願いする。</p> <p>準備時間もなく開始時間の遅れることがあり、開放を 15 分前にできないか。</p>	<p>ホール、会議室、及び和室の清掃、点検、安全確保、及び準備は利用時間区分の間に行っています。</p> <p>会議室、和室については利用者の公平性から、全ての部屋の清掃、点検、安全確保、及び準備が終了している場合に限り、一斉に少し早目の開錠を行っております。</p> <p>これは利用者の方が安全・快適に利用していただくために必要な作業ですので、御理解をいただきますようお願いいたします。</p>
2	<p>大ホールで音を出す場合、大会議室まで借りなければならぬというのはおかしい。構造上の欠陥は会館側の責任である。それを使用者側に使いもしない部屋の料金を負担させるというのは、どう考えても納得のいくものではない。</p>	<p>現在、ホールで太鼓、電子楽器、ドラム、また、大音量で音楽を流す場合は、影響が出る恐れのある部屋を併せて申し込んでいただいております。</p> <p>これは、ホール舞台の真上が大会議室になっていること、ダクトが繋がっているため、ホール使用の際、その音が大会議室の利用に支障をきたすことから、やむを得ず実施しているものです。</p> <p>建物の構造上の問題でもあることから、根本的な改善が困難であるため、利用者の皆様にご不便をおかけしないように、ホール予約の際は、ホール予約の条件として受付職員がご案内し、ホームページでも「ホール利用上の注意（ルール）」として掲載し、お知らせしているものです。</p> <p>引き続き、利用者の皆様にご不便をおかけしないよう、ご案内には注意してまいりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。</p>
3	<p>ふれあいネットに登録しているが、和室を OA で申し込めないのが時間の無い者には困る。申し込みに行かなくて済むよう改善してほしい。</p>	<p>総合福祉センターでは、和室の予約を 6 カ月前から受付窓口で行っております。また、第 1 会議室・第 2 会議室・第 3 会議室は「ふれあいネット」による予約を 4 カ月前の 17 日から 23 日に行っております。</p> <p>ご意見の一方、現在の方法が良いというご意見もありますが、和室の予約を「ふれあいネット」で行えるようにするには、「川崎市総合福祉センター条例施行規則」を改正する必要がありますので、川崎市へご要望をお伝えいたします。</p>

「川崎市総合福祉センターにお寄せいただいたご意見と回答」

平成25年1月～3月までに意見箱やホームページの意見募集欄等からお寄せいただいたご意見と回答（対応）です。

	ご意見要旨	回答（対応）
1	便所の立地が非常に良い。	使いやすい施設とのご意見ありがとうございます。昨年度、一部の女子トイレを洋式化するなど、今後も使いやすい施設という評価をいただけるよう努めてまいります。
2	事前に電話しておいたことがなされておらず、横柄な対応をされて悲しかった。駐車場職員の対応は良かった。	電話対応と職員の接遇態度で不快な思いをされたことにつきましてお詫びいたします。利用者の皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、センター職員教育において指導しているところでございますが、さらに指導を再度徹底して、的確かつ適切な対応するよう努めてまいります。 なお、駐車場職員の対応について励みとなるご意見をいただきありがとうございます。
3	ホールの利用時間の遵守について、職員から理不尽な注意を受けたが、利用者に対してとる対応ではない。また、会議室利用終了後の現状復旧の点検・指示が厳格過ぎる。施設運営方法を再考すべきである。	施設の利用ルールに沿って利用中に、理不尽な職員対応があったことにつきましてお詫びいたします。新年度から委託職員を含めて職員の異動もあり、至らない点もあるかと存じますが、法令等を遵守したうえで、利用しやすい、公平で公正な施設運営に努めてまいります。