

令和5年度 施設利用アンケート

令和6年8月24日作成

1. 本アンケートについて

調査名：プラッツ習志野施設利用者意識調査

調査期間：令和6年1月29日～令和6年2月29日

調査対象：プラッツ習志野施設利用者（中央図書館利用者を除く）

調査方法：施設利用の受付時にアンケート用紙を配布、回収

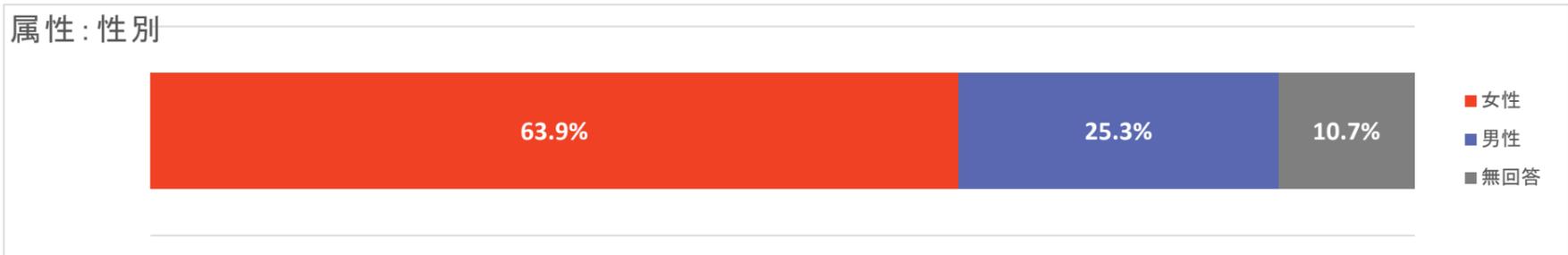
回収件数：1,076件

有効回答数：1,062件 ※質問項目に対し、回答数が半数以下の回答については無効扱いとした。

回収率：98.7%

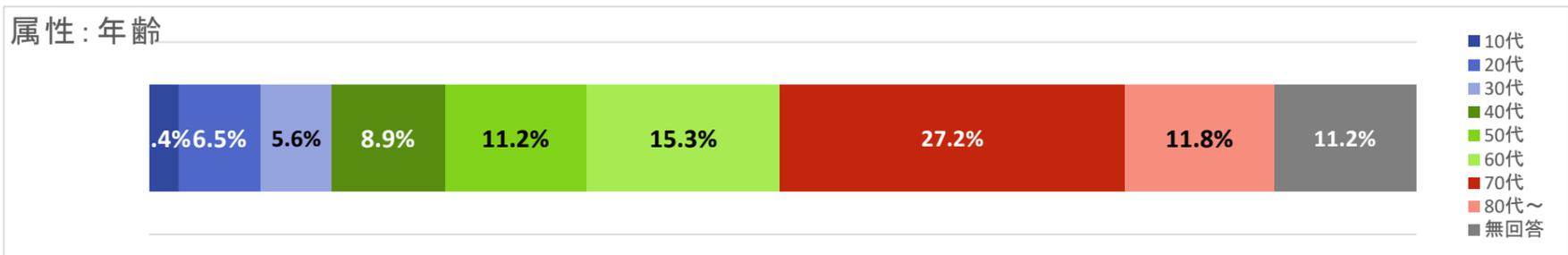
2. 属性

1) 性別



性別	女性	男性	無回答
割合	63.9%	25.3%	10.7%
人数	679	269	114

2) 年齢



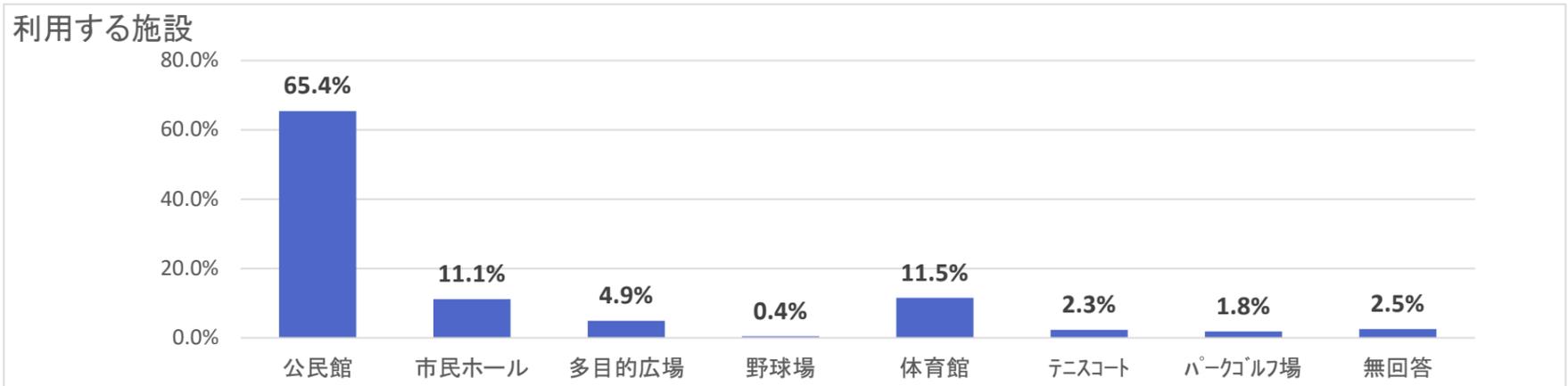
年齢	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	無回答
割合	2.4%	6.5%	5.6%	8.9%	11.2%	15.3%	27.2%	11.8%	11.2%
人数	25	69	59	95	119	162	289	125	119

令和5年度 施設利用アンケート

令和6年8月24日作成

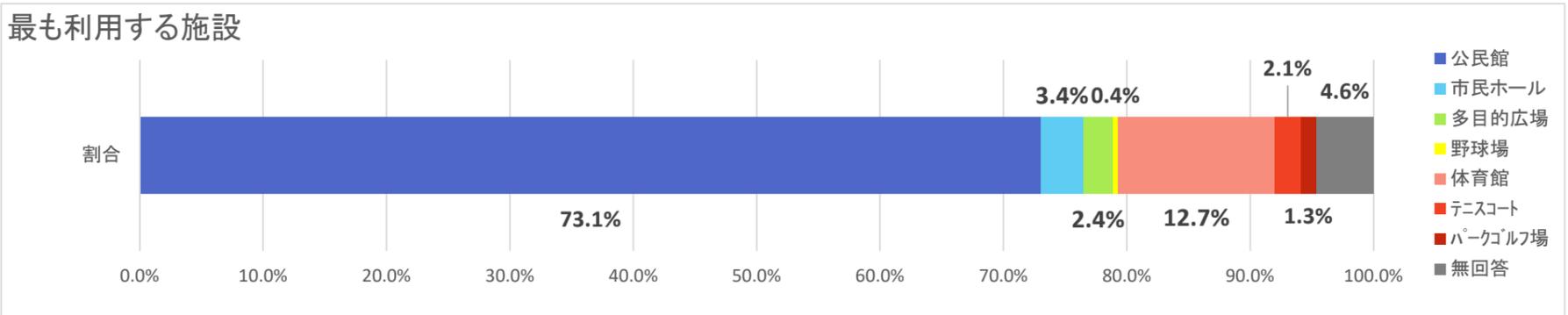
3. 利用施設について

1) 利用する施設 (複数選択可)



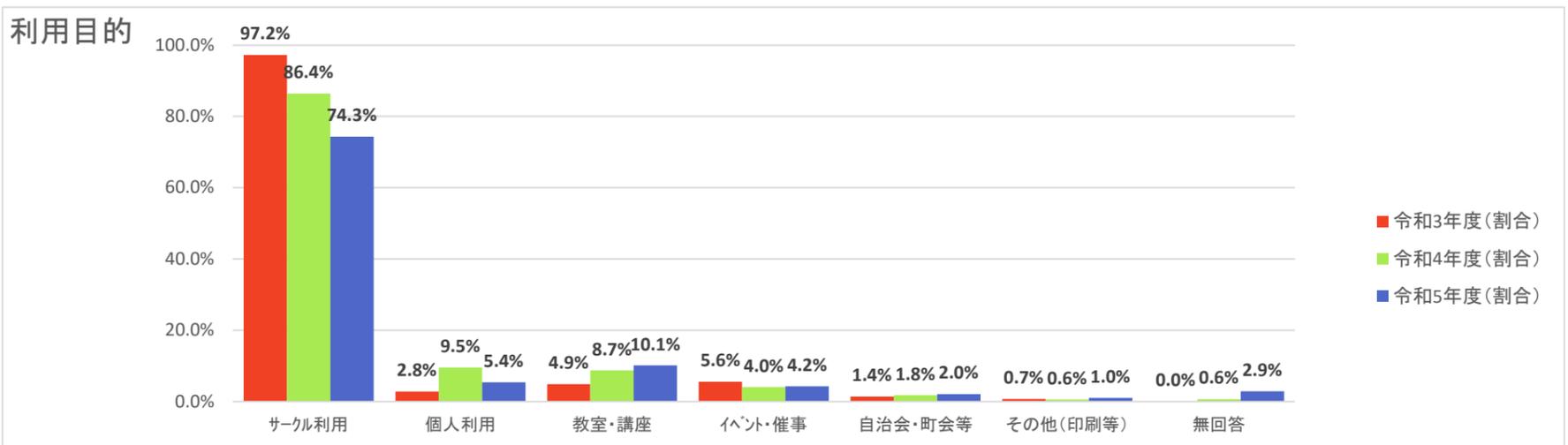
利用する施設	公民館	市民ホール	多目的広場	野球場	体育館	テニスコート	パークゴルフ場	無回答
割合	65.4%	11.1%	4.9%	0.4%	11.5%	2.3%	1.8%	2.5%
人数	872	148	65	6	154	31	24	34

2) 最も利用する施設



最利用施設	公民館	市民ホール	多目的広場	野球場	体育館	テニスコート	パークゴルフ場	無回答
割合	73.1%	3.4%	2.4%	0.4%	12.7%	2.1%	1.3%	4.6%
人数	776	36	26	4	135	22	14	49

4. 利用目的について (複数選択可)

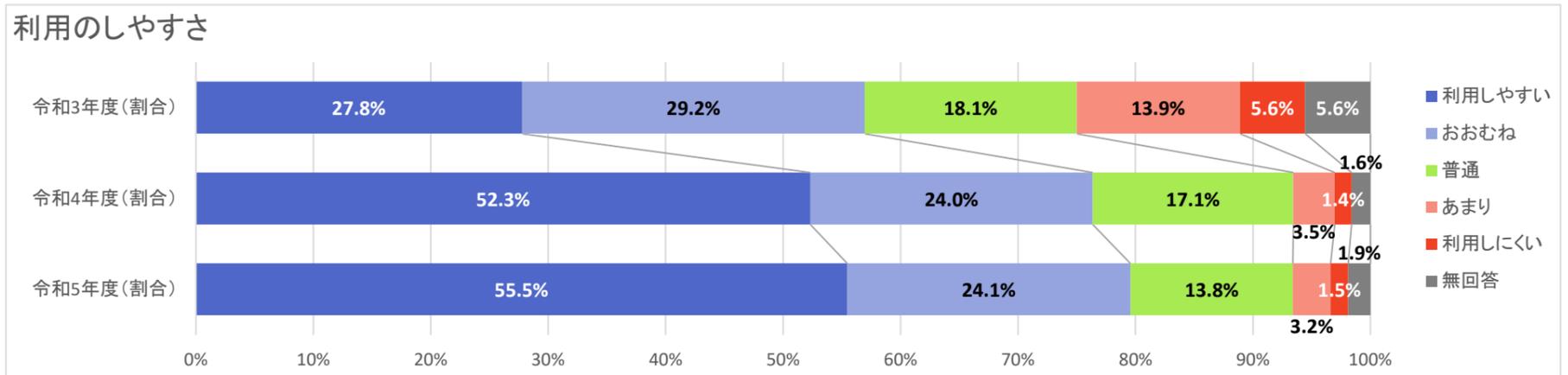


利用目的	サークル利用	個人利用	教室・講座	イベント・催事	自治会・町会等	その他(印刷等)	無回答
令和5年度(割合)	74.3%	5.4%	10.1%	4.2%	2.0%	1.0%	2.9%
令和5年度(人数)	879	64	120	50	24	12	34
令和4年度(割合)	86.4%	9.5%	8.7%	4.0%	1.8%	0.6%	0.6%
令和4年度(人数)	1078	119	109	50	22	7	8
令和3年度(割合)	97.2%	2.8%	4.9%	5.6%	1.4%	0.7%	0.0%
令和3年度(人数)	140	4	7	8	2	1	0

令和5年度 施設利用アンケート

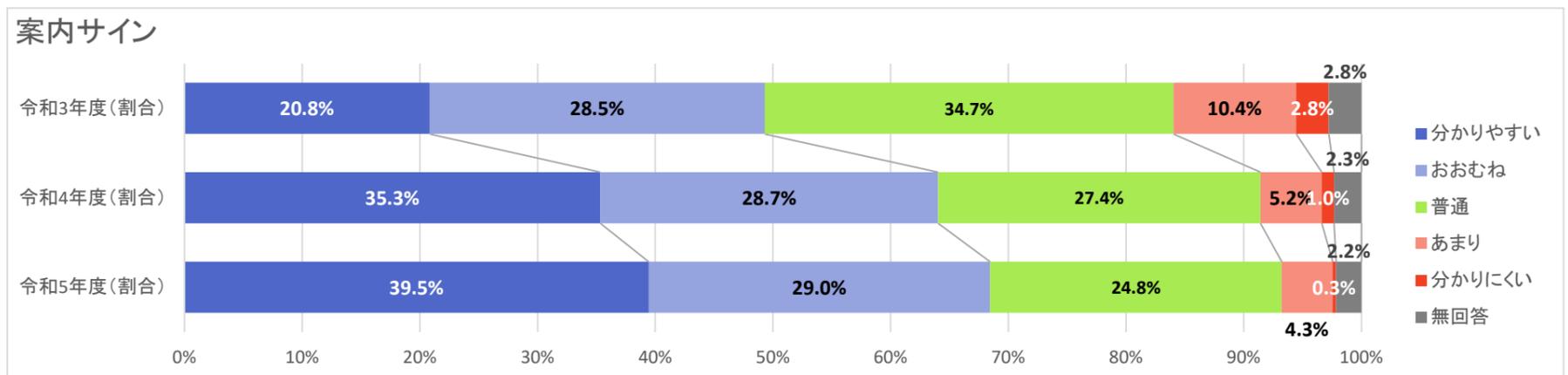
令和6年8月24日作成

5. 施設の利用のしやすさについて



利用のしやすさ	利用しやすい	おおむね	普通	あまり	利用しにくい	無回答
令和5年度(割合)	55.5%	24.1%	13.8%	3.2%	1.5%	1.9%
令和5年度(人数)	589	256	147	34	16	20
令和4年度(割合)	52.3%	24.0%	17.1%	3.5%	1.4%	1.6%
令和4年度(人数)	653	300	213	44	18	20
令和3年度(割合)	27.8%	29.2%	18.1%	13.9%	5.6%	5.6%
令和3年度(人数)	40	42	26	20	8	8

6. 案内サインについて

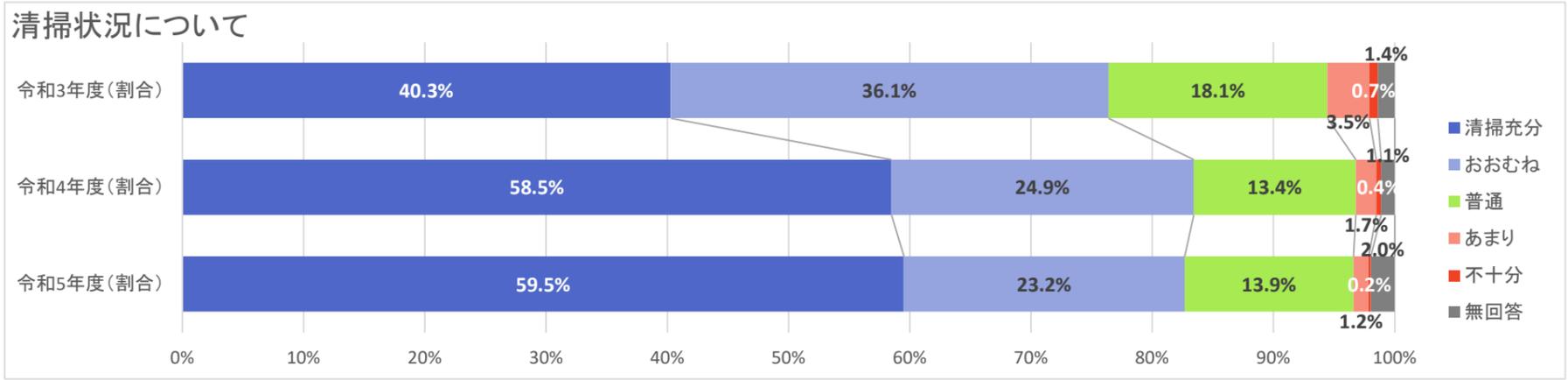


案内サイン	分かりやすい	おおむね	普通	あまり	分かりにくい	無回答
令和5年度(割合)	39.5%	29.0%	24.8%	4.3%	0.3%	2.2%
令和5年度(人数)	419	308	263	46	3	23
令和4年度(割合)	35.3%	28.7%	27.4%	5.2%	1.0%	2.3%
令和4年度(人数)	441	358	342	65	13	29
令和3年度(割合)	20.8%	28.5%	34.7%	10.4%	2.8%	2.8%
令和3年度(人数)	30	41	50	15	4	4

令和5年度 施設利用アンケート

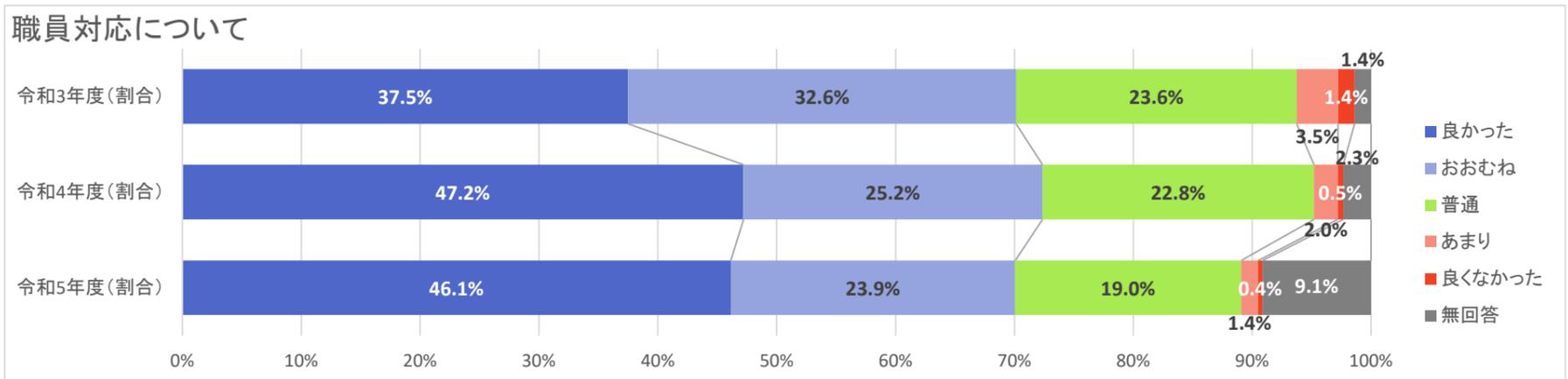
令和6年8月24日作成

7. 清掃状況について



清掃状況	清掃充分	おおむね	普通	あまり	不十分	無回答
令和5年度(割合)	59.5%	23.2%	13.9%	1.2%	0.2%	2.0%
令和5年度(人数)	632	246	148	13	2	21
令和4年度(割合)	58.5%	24.9%	13.4%	1.7%	0.4%	1.1%
令和4年度(人数)	730	311	167	21	5	14
令和3年度(割合)	40.3%	36.1%	18.1%	3.5%	0.7%	1.4%
令和3年度(人数)	58	52	26	5	1	2

8. 職員対応について

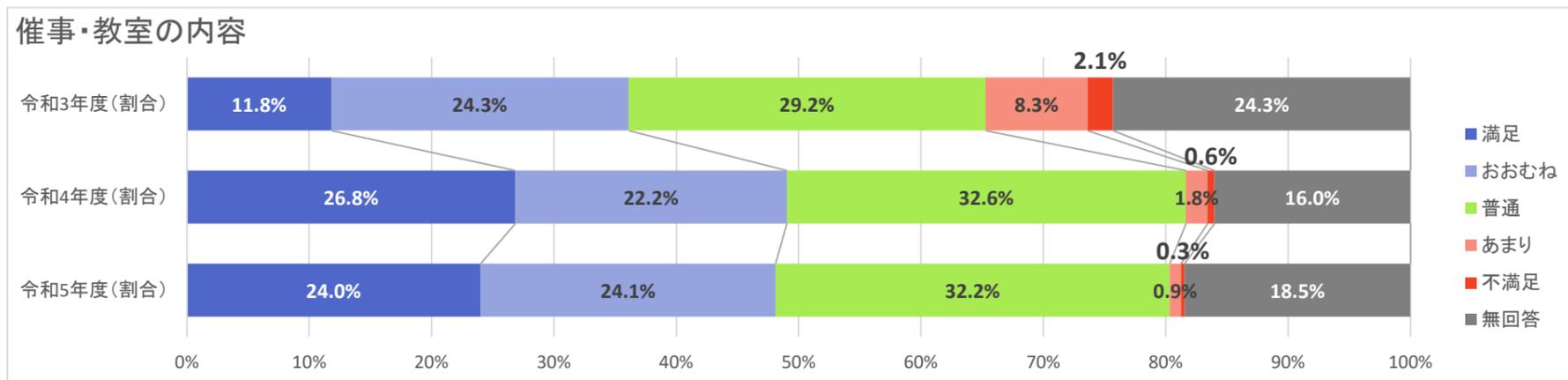


職員対応	良かった	おおむね	普通	あまり	良くなかった	無回答
令和5年度(割合)	46.1%	23.9%	19.0%	1.4%	0.4%	9.1%
令和5年度(人数)	490	254	202	15	4	97
令和4年度(割合)	47.2%	25.2%	22.8%	2.0%	0.5%	2.3%
令和4年度(人数)	589	314	285	25	6	29
令和3年度(割合)	37.5%	32.6%	23.6%	3.5%	1.4%	1.4%
令和3年度(人数)	54	47	34	5	2	2

令和5年度 施設利用アンケート

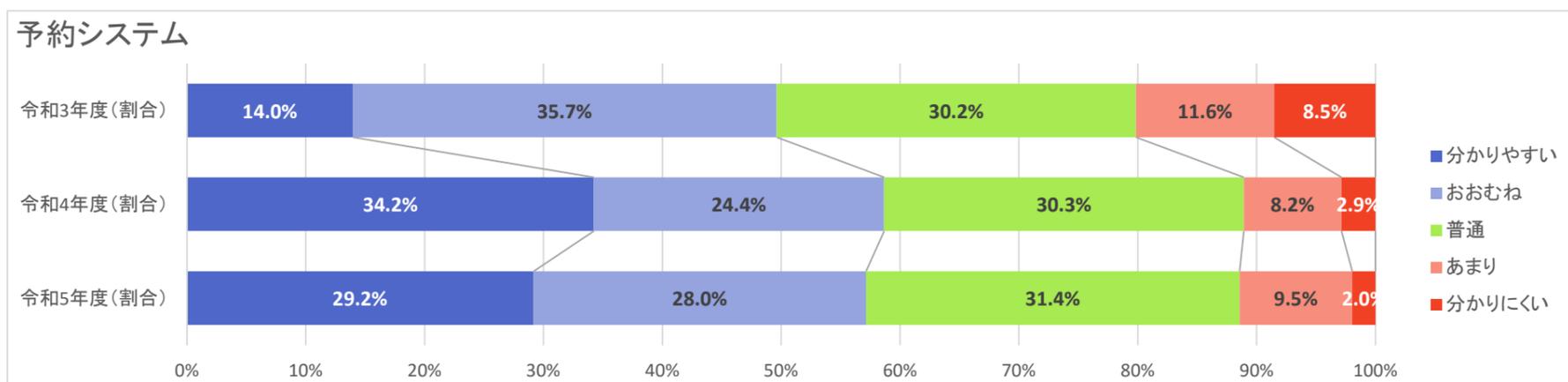
令和6年8月24日作成

9. 催事・教室の内容について



催事や教室内容	満足	おおむね	普通	あまり	不満足	無回答
令和5年度(割合)	24.0%	24.1%	32.2%	0.9%	0.3%	18.5%
令和5年度(人数)	255	256	342	10	3	196
令和4年度(割合)	26.8%	22.2%	32.6%	1.8%	0.6%	16.0%
令和4年度(人数)	335	277	407	22	7	200
令和3年度(割合)	11.8%	24.3%	29.2%	8.3%	2.1%	24.3%
令和3年度(人数)	17	35	42	12	3	35

10. 予約システムについて



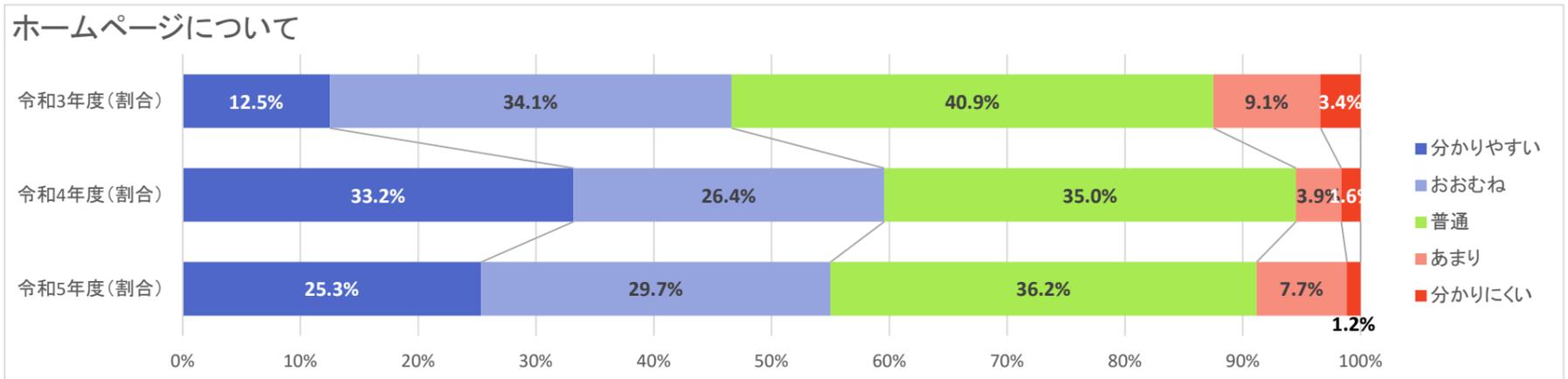
予約システム	分かりやすい	おおむね	普通	あまり	分かりにくい
令和5年度(割合)	29.2%	28.0%	31.4%	9.5%	2.0%
令和5年度(人数)	194	186	209	63	13
令和4年度(割合)	34.2%	24.4%	30.3%	8.2%	2.9%
令和4年度(人数)	275	196	243	66	23
令和3年度(割合)	14.0%	35.7%	30.2%	11.6%	8.5%
令和3年度(人数)	18	46	39	15	11

※回答総数 1,062 件のうち無回答 397 件を除外した 665 件を集計した。

令和5年度 施設利用アンケート

令和6年8月24日作成

11. ホームページについて



ホームページ	分かりやすい	おおむね	普通	あまり	分かりにくい
令和5年度(割合)	25.3%	29.7%	36.2%	7.7%	1.2%
令和5年度(人数)	152	178	217	46	7
令和4年度(割合)	33.2%	26.4%	35.0%	3.9%	1.6%
令和4年度(人数)	224	178	236	26	11
令和3年度(割合)	12.5%	34.1%	40.9%	9.1%	3.4%
令和3年度(人数)	11	30	36	8	3

※回答総数 1,062 件のうち無回答 462 件を除外した 600 件を集計した。

令和5年度 施設利用アンケート

令和6年8月24日作成

12. フリーアンサーで寄せられた主なご意見と回答

	主なご意見	回答
施設の利用について (ご意見数：290)	<p><少数での利用について></p> <ul style="list-style-type: none"> 音楽室も2人以下で使用できるようにしてほしい(当日の利用であれば)。 公民館を個人利用可にしてほしい。 	<p>2名以下の団体又は個人での公民館諸室の利用については、2024年4月1日より利用日当日に空きがある場合に、ご利用が可能となりました。なお、利用にあっては窓口において利用申請が必要になります。詳しくは総合窓口までお問い合わせください。</p>
	<p><予約時間区分について></p> <ul style="list-style-type: none"> 利用時間帯が1時間単位の設定だとより利用しやすくなると思う。 お昼の1時間だけであとは2時間単位なので1時間単位で申込できるようにしてほしい。 「18～21時」の設定が「18～19時」等になるとありがたいです。 	<p>習志野市内の公民館では、公平に活動時間を確保するため、12～13時と17～18時以外は2～3時間単位の利用区分を設けております。</p>
	<p><予約について></p> <ul style="list-style-type: none"> 予約が取りにくい。 なかなか予約が取れない。 いつも予約不可。 もっと予約がとれるようにしてほしい。千葉市の生涯学習センターみたいに。 当日予約がネット予約できないのが少し不便です。 全てネット予約できるようにしてほしい(延長分)。 市のホームページから予約できない。全部同じやり方にしてほしい。 予約が他の施設と違う。 	<p>使用日の3か月前にあたる月の1日午前9時から使用日前日まで予約システムによる予約を行うことができますが、非常に多くの団体様当施設をご利用されておりますので、日時や諸室等によってはご希望に沿うことができない場合がございます。空きがある場合には当日の利用申込も可能ですが、窓口での受付としております。(空き状況については、お電話でもお伝えしております)なお、早朝(午前7時～午前9時)および夜間2(午後9時～午後10時)は、スタッフ配置が必要となりますので、必ず2週間前までに窓口でのご予約をお願いしています。</p>
	<p><キャンセルについて></p> <ul style="list-style-type: none"> キャンセル料に関して1週間前になるとスマホ等でキャンセル出来ない。4週目の予約はその月で予約確認したい。 	<p>施設側で直前のキャンセルを把握するため、ご利用日の6日以内のキャンセルは、窓口までご連絡ください。月内4回目以上のご利用については、3回目のご利用が終了していれば、</p> <ul style="list-style-type: none"> 7日前まで：窓口へのお申し出 6日前～前日：予約システムでの予約 当日：窓口へのお申し出 <p>にてご利用が可能ですので、是非ご活用ください。</p>
	<p><施設使用料について></p> <ul style="list-style-type: none"> 使用料が高齢者には高いです。 利用料が高い。臨機応変に対応してほしい。融通がきかない。 金額が高い。 調理室の使用料が高いので頻繁に使用できなくて残念です。 卓球台の利用料金を安くしてほしい。 	<p>施設の使用料につきましては、施設の建設や運営等にかかる費用の一部を施設の利用者(受益者)にご負担いただくこととしており、市の定めた積算基準に基づき算定しております。何卒ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。</p>
	<p><備品庫について></p> <ul style="list-style-type: none"> 鍵の数が少ない。 備品庫のカギの数不足。 備品庫のカギをすぐに返却しなければならない。 備品庫の鍵のやり方がもう少し楽に出来ると助かります。 	<p>サークル備品庫の鍵は、ご利用サークル様の数とご利用頻度を鑑み、必要な本数を用意しており、次にお使いのサークル様のため、ご利用後は受付へご返却いただいております。北館は建物構造上、受付と備品庫が離れておりご不便をお掛けいたしますが、何卒ご理解のうえ円滑な運営にご協力いただければ幸いです。</p>
	<p><諸室等の入れ替えについて></p> <ul style="list-style-type: none"> 前のサークルの人達との引き継ぎが難しい。 前の時間の方々の終了がギリギリになると開始が少し遅れる。 会合の為にカギを受付で受け取る必要があるが、前利用の方からのカギの返却が遅い。マネジメントが悪い。 何回か前の時間の方がかなり遅れてカギが戻ってきたことがあり、少し対応を考えていただけるとありがたいです。(13時～利用でカギの戻りが13:08ぐらい)。 利用時間ギリギリまで使用する利用者があるため、カギの受け取りが遅くなることもあり、きちんと対応して欲しい。 	<p>施設利用受付は5分以上前より行っておりますが、鍵の受け渡しは原則として利用開始時間になってからとしております。ただし、前の時間帯のご利用がない場合など、状況によっては早めに鍵をお渡しできることもあります。利用時間については、原則として準備と片付けの時間を含んでおり、次にご利用される方のためにも、利用時間内の鍵のご返却にご協力くださいますようお願い申し上げます。</p>
	<p><活動内容に合った諸室の利用について></p> <ul style="list-style-type: none"> 隣の教室の音量が騒がしい時がある。各サークルの性質を考え、それに合った教室割をしていただきたい。 	<p>多くのサークル様で限られた諸室をご利用いただくにあたり、隣室の活動内容によっては、音が気になる場合もあると思われます。その際はお隣の諸室へ一声かけていただくなど、譲り合ったご利用をお願い申し上げます。</p>
	<p><立地等について></p> <ul style="list-style-type: none"> パークゴルフの受付にわざわざ階段をのぼっていかなければならない。 2区分(北・南)されていることから、施設がどこに入っているか? 分かりにくい。 3階は高齢者には利用しにくい。 地下にさがって会議室が分かりにくい。 	<p>本施設の立地特性上、高低差が多く構造が分かりにくいとお声を多数いただいております。特に初めてご利用の方におかれましては、大変ご不便をお掛けしており申し訳ございません。各所に案内サインを設置しておりますが、より分かりやすいご案内ができるよう対応を検討して参ります。また、窓口では各施設のフロア図をお配りしており、目的の場所への行き方をスタッフがご案内しておりますので、お気軽にお声掛けください。</p>

令和5年度 施設利用アンケート

令和6年8月24日作成

	主なご意見	回答
施設の利用について (ご意見数：290)	<p><駐車場について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場が遠く料金がかかる。 ・ 無料の駐車場がない。 ・ 一般客と施設利用者の駐車料金が同じなのは納得いかない。 ・ お部屋利用者に駐車場無料サービスをしていただきたいです。 ・ 施設利用者については駐車場を無料にしていただけると助かります。 ・ 現状として2時間半で車を出し入れしています。 ・ 施設利用者は駐車場の優待があると助かります。 ・ 駐車場が利用者に割引があるといい。 ・ 駐車場の出し入れが面倒。利用者には時間を長く設定して欲しい。 ※料金がかかるため ・ 駐車場から荷物を運ぶ時など近くに車を持ってこれずに運びにくいので少々苦勞する ・ 車高が2.2m以上の車が駐車できない。 	<p>本施設の駐車場は、ご利用される皆さまに駐車料金を負担していただくこととしております。また、プラッツ習志野は公園も含んだ施設であり、公園のみを利用する方もいるため、駐車料金について施設利用者とその他の利用者という区別は設けておりません。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>駐車場から各所への距離は立地特性上、また、車高制限は構造特性上の問題につき、皆さまには大変ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
	<p><市民ホールについて></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホールの入口が一番上と下にしかなく途中入りにくい。 ・ ホールの場合、出入口が上でも使えると良い。 ・ 市民ホールの使い勝手が悪い。 ・ 座席が狭い。非常口が少ない。 ・ 舞台が狭くて人数制限がある。客席が近い。 ・ ホールの座席の両サイドに通路がほしい。出入りしにくいので。 	<p>ご不便をお掛けしており申し訳ございません。</p> <p>ホールの構造上、実現が難しいご要望もございますが、スタッフ一同安全で安心なホールを目指して鋭意努力して参ります。</p>
	<p><南館について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上履きがない方がよい。 ・ 多目的室で卓球する時、床が固すぎる。 	<p>南館は屋内競技で利用されることを想定した施設としております。土足のままでは砂などによって館内が汚れてしまい、競技に影響が出てしまうため、室内履きの着用をお願いしております。</p> <p>また、多目的室は卓球専用室として設計されておられませんので、ご満足のいく使用感ではないかもしれませんが、何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。</p>
	<p><体育館について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 西側の1/3の広さがあきらかにせまい。改善申し入れるも保留されている。要改善。 ・ バasketボールの上げ下げがかなりしんどいです。ミニバス用にゴールを下げたりするのが難しくいつも時間のロスになります。 ・ バスケゴールの上げ下げが大変すぎる(力が必要)。袖体や東部の方式または電動など導入して欲しいです。 	<p>体育館西1/3面については、実測の上あらためて区画を再設定いたしました。(令和6年3月実施)</p> <p>バasketボール用ゴールは旧勤労会館より引き続き使用しているため、手動での上げ下げをお願いすることになりご不便をお掛けいたしますが、ご協力をお願い申し上げます。</p>
	<p><施設の空調について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ エアコン調整しづらい。 ・ 夏の冷房がないのが難点。あれほど要望したのに。夏場は利用したくない。 ・ 夏、体育館の冷風機を増やしてほしい。 	<p>本施設は全館空調システムによる集中管理を行っておりますので、細かな温度調節が難しい場合があります。</p> <p>各諸室は個別のリモコンで温度調節が可能です。使用方法などお困りごとがございましたら、スタッフまでお申し付けください。</p> <p>なお、夏季の体育館にはスポットクーラーを設置しておりますので、是非ご活用ください。</p>
	<p><テニスコートについて></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ①テニスコート入口側のネットで上側にも反対側同様のネットをはって欲しい。特に秋から冬にボールが見づらい。②ネットを張ったり緩めたりをしないで張りっぱなしにしてほしい。 	<p>設備の現状からすぐの対応が難しい面もございますが、皆さまのご意見を参考としながら、今後、可能な範囲での対応を検討して参ります。また、ネットを張り続けたままですとワイヤの張力が弱くなるため、長くご使用いただくためにも、使用後にはネットを緩めるようお願いしています。</p>
	<p><諸室内設備について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 部屋の中に荷物を置く棚が欲しいです。 ・ 荷物を置く棚があると助かります。 ・ 部屋が変わったりすると机の移動などが面倒。 ・ イス、机を片付けるのが大変(ドアがガラスなので見えやすいはイヤな感じだがホワイトボードを利用している) ・ 椅子が重くて取りづらくあぶない。 ・ 椅子が高くて出すのも片づけるのも危険だと思えます。 	<p>一部の諸室には棚のご用意がございますが、棚のない諸室については付帯設備のテーブル等をご活用いただければと存じます。収納スペースの最小化を図るため、ラック等に椅子をまとめて管理している諸室もあり、テーブルや椅子の出し入れについてはご不便をお掛けいたしますが、ご利用者様には使用前の状態への現状復旧をお願いしています。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>なお、本施設の諸室は、室内の活動の可視化により、他の利用者の関心を高め、新たな活動を誘発することを目的に、ドアに窓を設けております。</p>
	<p><稼働間仕切りについて></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2部屋使うときパーテーションの開け閉めがコツがいるので大変。 ・ 和室1・2の境界の仕切りの開閉が難儀で指を怪我した人もいます。 ・ 仕切りのパーテーションが重くて指を怪我した人がいるので気を付けなければいけない物だと思います。 ・ 和室AとBの間の戸の開け閉めは大変です。この前ケガした人もいます。両方使用することで申込しているのなら、開けておくのが当然ではないですか。その使用料を払っているのですから、終了後閉めるのは使用者の役目です。 ・ 3階の会議室を常時利用、2つの部屋を1つに広げるにも力が必要。 ・ 会議室1と2の仕切りの開け方に慣れない。 	<p>諸室を拡張利用される際の稼働間仕切り(パーテーション)操作についてはご利用者様をお願いしております。なお、パーテーションは専門業者による定期メンテナンスを行っているほか、設備スタッフによる注油も行うことで、円滑な動作を維持できるよう努めております。</p> <p>各諸室には使用方法のご案内を設置していますが、どうしても開閉が難しい場合はスタッフがお手伝いしますので、窓口までお声掛けいただければと存じます。</p>

令和5年度 施設利用アンケート

令和6年8月24日作成

	ご意見	回答
施設の利用について (ご意見数：290)	<p><音声案内について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレのアナウンスうるさい。いらなと思う。 	<p>視覚の不自由な方をはじめとする、施設環境に不案内な方向けに、多目的トイレをご案内するため、人感センサーによる音声アナウンス装置を設置しています。何卒ご理解いただけますと幸いです。</p>
	<p><その他ご要望について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス対応希望。 ・水屋（みずや）が遠いのでおけいこが大変。 ・毎日スタジオプログラムがあるので夜間にもあると嬉しい。 ・パークゴルフ場をなくしてほしい。 	<p>ご意見を賜り、ありがとうございます。 いただいたご意見については、様々な状況を考慮し、利用者の皆さまの更なる利便性の向上に向け、実現の可否を充分に検討して参ります。</p>
	<p><案内サインの設置位置・数について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・階数表示を通路壁にもほしい。 ・駅から来た時の入口が分かりにくい。 ・全ての入口に配置図がほしい。 ・外から来られる方がエレベーターがあるのを知らず嘆息をついています。 	<p>ご不便をお掛けしており申し訳ございません。 少しでも皆さまのご案内に役立つよう、施設内の案内サインの拡充に努めて参ります。 また、窓口では各施設のフロア図をお配りしており、目的の場所への行き方をスタッフがご案内していますので、お気軽にお声掛けください。 今後は、スムーズにご利用いただけるよう、施設の案内方法を工夫して参ります。</p>
施設の案内サインについて (ご意見数：132)	<p><案内サインの視認性について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・文字が小さいような気もするので大き目文字の案内が欲しいです。 	<p>各所サインについて、文字の大きさや色など、様々な要素を検討し、視認性の向上に努めて参ります。</p>
	<p><駐車場の案内について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅前の入口に駐車場入口の大きな看板がほしい。間違っ入ってくる車が多く歩きづらい。 	<p>京成大久保駅前交差点付近に、関係車両以外の進入禁止を示す道路標示を行い（令和6年3月実施）、施設駐車場への行き方を示す案内看板も設置いたしました（令和6年3月設置）。</p>
	<p><その他ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者に対する案内・サインは不十分だと感じるが…（音声案内もわずか、点字案内は見かけないなど） ・市の施設ですが外国の人にも分かりやすくなるとういすね。 ・受付ボードに利用サークル名があるが、研修室・体育館出入口にどのサークル・利用時間の表示があるとういす思います。 ・バイクの駐輪場がわかりにくい。 	<p>ご意見を賜り、ありがとうございます。 より多くの皆さまに安心安全にご利用いただける施設を目指し、いただきましたご要望について将来的な拡充も含め、検討して参ります。 なお、北館では2階市民ホール入口と1階サークル掲示板および守衛室前に、利用予定一覧表を毎日掲示しています。</p>
施設や諸室の清掃状況について (ご意見数：161)	<p><利用者様による清掃について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用後も皆で清掃しているし他の場所もきれいと感じる。 ・いつもきれいですが、使用後は利用者で当番で清掃しています。 ・使用前と使用後に自分達でも清掃してます！ ・清掃の方が終わってから個人的な使用の時にその都度掃除されていれば常にきれいなのにと思うときがある。 ・使用後に清掃していないグループがいる。 ・南館の自販機前スペースにゴミが落ちているのをよく見ます。おそらくお菓子を食べた人が落としたままになっていると思います。 ・前の利用者がモップ掛けをしないことがある。 ・活動終了後に掃除（モップ）していないサークルが多い ・利用者が掃除したあとに入ったはずが汚れていてがっかりした。 	<p>いつもきれいにご利用いただき、誠にありがとうございます。 原則として、施設利用後にはご利用者様による清掃を含めた現状復旧をお願いしております。 清掃にあたり、道具等が必要な場合は窓口までご相談ください。 今後ともご協力のほど何卒よろしくお願い申し上げます。</p>
	<p><ゴミ箱の設置について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ箱は設置できないのかな。 ・使用するほうもゴミをださないように心がけて使用しています。教室を使った後、そうじをするのですがその時のゴミを入れる所なりゴミ箱があればいいと思います。 	<p>本施設では利用者の皆様にゴミの削減にご協力いただくため、ごみ箱は設置しておりません。活動で発生したごみはお持ち帰りいただくようお願いしております。</p>
	<p><施設スタッフによる清掃実施状況について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用者が掃除した以外、施設の係が見回って掃除しているとは考えにくい。 ・部屋の中央のみきれいで差が大きい。 ・とくに換気扇がホコリがぶら下がっているのが見える。 ・床が汚い。 	<p>施設内全域に渡りスタッフによる清掃を行っておりますが、施設をご利用になるタイミングや時間帯によっては、清掃が不十分な箇所が発生する場合がございます。 日々のご利用の中でお気付きの点がございましたら、受付またはご意見箱等からコメントをいただけますと幸いです。</p>
職員の対応や言葉遣いについて (ご意見数：135)	<p><手話通訳者について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・手話を覚えてほしい。手話で対応できるように。高齢者対応も。 ・耳の聞こえない人のコミュニケーションでは分かりにくかったが、筆談でわかりやすくやっていただきたい。 	<p>人員配置の都合上、手話通訳者の常駐が困難であるため、コミュニケーションボードや筆談での対応とさせていただきます。何卒ご理解いただきたくお願い申し上げます。</p>
	<p><応対時間について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付の人が1人しかおらず、かなり待ったことがあります。 	<p>ご迷惑をお掛けいたしましたこと、お詫び申し上げます。他のご利用者様への対応等により、一時的に受付スタッフが不足する場合がございます。 ご不便をお掛けしないようスタッフ一同努めて参りますので、何卒ご理解いただけますと幸いです。</p>

令和5年度 施設利用アンケート

令和6年8月24日作成

	ご意見	回答
職員の対応や言葉遣いについて（ご意見数：135）	<p><お問い合わせへの対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> 電話で問い合わせたことについて来館した際に引き継がれておらず、とても待たされました。 文化祭などの催し物の内容をもう少しつかんで欲しい（たずねても？のときがある）。 ときどき詳しくない方もいる。 	<p>スタッフ間ではメモ等を活用し、お預かりしたご用件を引き継ぐようにしておりますが、一部不十分であったことをお詫び申し上げます。</p> <p>催し等の内容については極力事前に把握するように努めており、多くの催し物の情報については、北館市民ホール前のスペース（ホワイエ）にまとめて掲示されておりますので、ぜひご覧ください。</p> <p>なお、スタッフの業務知識向上のため、全体研修を3か月に一度実施しております。</p> <p>いずれも今後改善に向けて、運用方法や研修内容の見直し等を検討して参ります。</p>
	<p><スタッフの接遇について></p> <ul style="list-style-type: none"> たまに利用者に対してため口をきく受付の方がいます、どんな人にも丁寧に接して欲しいです。 上から目線で偉そう。何様だと思っているんだ。今日は違うカギをもらった。 対応が悪かった。態度が悪い。言葉遣い。 中に一部、対応の悪い人がいます。他の方はおおむね良かったです。 威圧的な人がいる。 大体の人は親切で丁寧ですが、すごくキツイ喋り方の人が出てこわかったです。 大きな声を出さないでほしい。 親身じゃない。お役所感。 ツンツンして不親切 キャンセルに来た際、IDが分からずに手間取っていたがヘルプしてもらえなかった。 和室仕切りの怪我報告時「自己責任です！」との返答。2週間経過時でも完治しない怪我だったが、もう少し返答のしようがあったのでは？ いつもはいいのですが1度クレームを言ったことがあります。「こちらの責任ではない」的な言い方をされて、まずはこちらの言うことを受け止めて、よく聞いていただきたいと思いました。 あいさつしても首だけでうなずく人がおりました。 	<p>お気分を害するような対応があり、誠に申し訳ございません。</p> <p>今後、しっかりと指導して参ります。</p> <p>スタッフの接遇意識の向上と対応格差の是正のため、外部講師を招いた接遇講習を開催するなど、日々改善に向けて一同努力しております。</p> <p>いただきましたお言葉を真摯に受け止め、より一層のスタッフの意識向上を図り、全職員がご利用者様に寄り添った対応ができるよう努めて参ります。</p>
	<p><催し物や教室の内容・回数について></p> <ul style="list-style-type: none"> 市民ホールが市の予定で使用できないことが多く、年24回開催できないことが多い。 南館スクールが月3回は少ない。 フラワーアレンジメントがいつもすぐいっぱいになる。 オペラ「カルメン」のような催し物があると嬉しいです。 500円コンサートに参加したが終了時間が延びて楽しめなかった。 土日をもっともらえるとうれしい。 講師の先生のご都合もあると思いますが、午前に開催してほしい（今は午後のみ）教室もある。 スタジオプログラムがもっと充実したら良いと思います。 夕方にもプログラムを作ってほしい 夏休みの子どもイベントをさらに充実させて欲しい。 教室に興味があり貼り紙を見ていますが、時間帯・年齢層が合うものが残念ならなかった。（個人的にやってみたいのは和太鼓・琴） 普段あまり使用しないので分からないが、他の公民館よりは催しが多いのではないかと思った。 	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>予算や人員の都合もあり、全てのご要望にお応えすることが困難な場合もございますが、いただいたお声に加え、催しや終了後にご協力いただいているアンケートを参考とし、魅力ある催しや教室等を開催できるよう、今後の運営に役立てて参ります。</p>
催し物や教室の内容・回数について（ご意見数：100）	<p><催し物や教室の広報について></p> <ul style="list-style-type: none"> 掲載が1階で分かりにくい。 	<p>今後は様々な方法で皆さまへ確実に情報をお届けできるよう努めて参ります。</p> <p>なお、多くの催し物の情報については、北館市民ホール前のスペース（ホワイエ）にまとめて掲示しておりますので、ぜひご覧ください。</p>
	<p><催し物や教室の料金について></p> <ul style="list-style-type: none"> 費用と回数を高齢者に合った方法を検討して欲しいです。 利用料が高い。 	<p>演者・講師への謝礼や材料費など、各々の催しや教室等にかかる費用をもとに料金や回数を設定しております。より多くの皆さまにご参加いただけるよう、努力して参ります。</p>
予約システムについて（ご意見数：71）	<p><インターネットでの予約システム導入について></p> <ul style="list-style-type: none"> パソコンをしません。今時困ります。 公民館により窓口に行かなければならない。スマホでできるようにしてほしい。 	<p>利便性の向上を図るために、プラッツ習志野では予約システムを導入しており、スマートフォンからの予約も可能になっております。</p> <p>予約システムの操作方法については受付でもご案内しておりますので、受付スタッフにお声掛けください。</p> <p>また、パソコンおよびスマートフォンをお持ちでない方でも、北館南館ともに予約用端末を設置しておりますので、ぜひご利用ください。</p>

令和5年度 施設利用アンケート

令和6年8月24日作成

	ご意見	回答
予約システムについて (ご意見数：71)	<p><予約システムの操作性について></p> <ul style="list-style-type: none"> もう少し分かりやすくしてほしい 年配者には難しい→教えていただいた。 初めての人はわかりづらいと思います。高齢者は若い人にどうしても任せてしまうので。 若い人は良いが高齢者は一度聞いても理解できないようです。 誰にでも利用できるが誰にでもやさしいシステムではない。 だいたい使いやすいのですが、複数予約や変更する時、月と日がその度にまた最初に戻ることと、マイページの予約検索で最も近いものではなく先のものから出てくるので見にくいです。 日時を選んだら空いている教室が常に分かるとよい。 予約の修正が一番初めに戻らないとできない。 予約日の確認が逆の日・月からになっていて見にくい。 予約のアイコンがわかりづらかった。 月指定でその月に遷移できるとよい。 一度に数回分予約を取りたいとき、2回目以降また最初の画面になるのがやや面倒です。 	<p>ご不便をお掛けしております。</p> <p>いただきましたご意見を参考に、より利便性の高いシステムとなるよう、将来的に改修を行う予定です。</p> <p>なお、予約システムのマニュアルを受付にて配布しており、プラッツ習志野のホームページからもダウンロード可能ですので、是非ご利用ください。</p> <p>加えて、受付でも予約システムの操作方法をご案内しておりますので、受付スタッフにお声掛けください。</p>
	<p><予約に係る制度について></p> <ul style="list-style-type: none"> なぜ他の習志野市のテニスコートと別取りなのか？一緒にできないのか？ 	<p>「習志野予約システム」はプラッツ習志野のみ導入しており、「スポーツ施設予約システム」とは異なるシステムのため、相互予約はできません。</p> <p>ご不便をお掛けいたしますが、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
施設のホームページについて (ご意見数：52)	<ul style="list-style-type: none"> 目的のものが探しにくい。 講座の月予定のページにたどり着くのに苦労した。 問い合わせ先が分からなかった。 スタジオプログラムを見つけにくかった。 レッスンスケジュールを探すのが面倒くさい。 図書館を利用するにせよ、スポーツ施設を利用するにせよ、市役所のHPからもプラッツ習志野のHPからもなかなかたどり着けない。 公民館の施設の場所、値段、時間の区切りがHPにバラバラに表示されていて毎回探すのに苦労します。 公民館利用のしおりがなかなか辿り着けない。利用料金や部屋の広さが知りたいのになかなか出てこない。 公民館の部屋の写真が出ていないと、どのような部屋が分からないので載せてほしいです。 フロア案内を見やすくしてほしい。 フロアガイドが大きく見られないのが… 全て高齢者のレベルでお願いします。 	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>特に検索性や画面遷移に対するご意見が多く、次回ホームページ改修時の参考とさせていただきます。</p>
その他ご意見・ご要望 (ご意見数：117)	<p><予約の取りやすさについて></p> <ul style="list-style-type: none"> 体育館、月3枠から月5枠へ希望。 多目的コーナーが4回とも使えるといい 南館多目的コーナーが月2回のうち1回しか使用できない。全部利用できるようにしてほしい。 年間を通して多目的コーナーを全部利用できるようにしてほしい。 	<p>習志野市内の公民館では、公平かつ効率的に使用するため、市内公民館の使用回数を原則、月3回を限度としております。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
	<p><時間枠の設定について></p> <ul style="list-style-type: none"> 使用時間が現在は2時間単位ですが、1時間単位で使用できるようにしていただきたいです。 	<p>習志野市内の公民館では、公平に活動時間を確保するため、12～13時と17～18時以外は2～3時間単位の利用区分を設けております。</p>
	<p><サークル備品庫の管理状況について></p> <ul style="list-style-type: none"> 大切な書類等にカビがはえてこまった！ 	<p>備品庫に空調はございませんが、24時間換気システムを導入しており、適宜、稼働状況を確認しています。</p> <p>令和5年度において、実際にカビが生えたという事象は確認しておりませんが、もしそのような状況が発生しておりますら、お手数ではございますが、スタッフまでご連絡いただけますと幸いです</p>
	<p><サークル備品庫の利用料金について></p> <ul style="list-style-type: none"> 備品庫の個々のスペースが狭すぎる。スペースのわりに料金は高いがもう少し安くした方がよい。 備品庫使用料高すぎ、値下げしてください。 備品庫が高い！ 備品庫の使用料金が高額です。小さいスペースで扉も鍵もなくセキュリティもないのに1区画790円/月は高い。利益重視です。公共性がない。 	<p>サークル備品庫の使用料金については、施設全体の整備費よりサークル備品庫の整備原価を計算の上で設定しております。ご理解をいただきたく、お願い申し上げます。</p>
	<p><ピアノのご利用について></p> <ul style="list-style-type: none"> 音楽室1にグランドピアノがあったらいいなと思います。 	<p>音楽室へのグランドピアノの設置は、面積の都合上、難しいと考えております。</p> <p>グランドピアノのご使用については、市民ホールの特別貸出を是非ご検討ください。</p>

令和 5 年度 施設利用アンケート

令和 6 年 8 月 24 日作成

	ご意見	回答
<p>その他ご意見・ご要望 (ご意見数：117)</p>	<p><備品等へのご要望について></p> <ul style="list-style-type: none"> 音楽室は使いやすいです。各部屋にキーボードやドラムを入れてもらえませんか(第1・第2) 体育館にはスポットクーラーではなく大型扇風機を希望。 入口玄関の上に時計を付けてほしい。 東部体育館のように体育館の中央の仕切りネットの下の部分を細かい目にしてほしい。卓球玉が通らないように。 子どもスペース、赤ちゃんコーナーを仕切っている柵をもう少ししっかりした作りのものであると安心するかと思います。ハイハイや歩いてその柵に体重をかけてつかまったりしようとするため、軽い柵なのでたおれそうになります。 南館 2 階廊下の電気、センサー方式にしてください。部屋のカギを開けるのに暗くて開けづらいです。 アンテナが欲しい。 月額で借りられるコインロッカーがあると助かる。 	<p>ご意見をいただき、誠にありがとうございます。 いただいたご意見は皆さまの利便性の向上と安心安全にご利用いただける施設づくりのため、今後の参考とさせていただきます。</p>
	<p><駐車場の案内について></p> <ul style="list-style-type: none"> 駐車場の入口が分かりにくい。ナビでは北館となりの駐車場(障害物用?)を案内する。 市外からの利用ですが幕張本郷駅方面からの道順が分かりづらい(ナビのせい?)ので標識が欲しいです。 	<p>施設の代表住所である「千葉県習志野市本大久保 3-8-19」を目的地としてカーナビゲーションで指定すると、京成大久保駅付近へと誘導されますが、南館の住所である「千葉県習志野市花咲 2-3-9」を目的地として指定いただきますと、駐車場付近へのルート検索が可能となります。</p>
	<p><市民ホールについて></p> <ul style="list-style-type: none"> 出入口を広くして、もう一カ所増やして欲しい。 ホール客席の椅子の間隔がせますぎる!奥に入ると出にくい! 舞台の緞帳を作って欲しい。 ホール貸切に興味がありますが、前より時間が長い設定になり値段も上がってしまったので少し取りづらい感じです。 ホールでの催し物について、受付の方ではホールの催し物について知らないとの返答がありました。どこに聞けば良いのでしょうか?受付はプラッツで開催されることに関して知っておくべきではないでしょうか。 	<p>出入口の拡張と追加については、市民ホールの構造上、実現が難しいものと考えております。 客席間のスペースについてはご不便をお掛けし、誠に申し訳ございません。 緞帳の導入については舞台構造上、難しいと判断しております。 催し等の内容については主催者に情報提供を促し、極力事前に把握するように努めておりますが、場合によって情報が不足している場合がございます。効果的な情報の入手と提供について、見直し等を検討して参ります。</p>
	<p><市民ホール利用時の控室について></p> <ul style="list-style-type: none"> 市民ホールの控室が少なく、2 部屋とありますが申込時不確定になっております。ホール優先になるような部屋を設ける形にしたいです。 	<p>市民ホール内の控室は定員 8 名となっており、公民館諸室に空きがある場合には 2 部屋まで控室としてご利用いただけます。 ただし、諸室は公民館ご利用者様が優先であり、現時点ではホールご利用者様への優先的なご提供は難しいことを何卒ご理解ください。</p>
	<p><テニスコートにおけるボールの視認性について></p> <ul style="list-style-type: none"> テニスコート出入口側の上の段まで防風ネットがあればボールが見やすい。 テニスコートの西外側のグリーンネットを高くしてほしい。冬場は木の葉か落ち葉、日差しが低くなるのでボールが見えづらい。 冬に太陽が低い位置にあるとき、午後になると西側の光が結構眩しく感じます。東側のネットのように上の方まで目隠し?日除けがあると嬉しいです。 	<p>設備の現状からすぐの対応が難しい面もございますが、皆さまのご意見を参考としながら、今後、可能な範囲での対応を検討して参ります。</p>
	<p><南館での上履きについて></p> <ul style="list-style-type: none"> 上履きを忘れることもあります。予備を用意してあるといいのですが。冬は特に冷たいので。 	<p>南館受付にて室内用のレンタルシューズを用意しておりますので、是非ご利用ください。</p>
	<p><施設内での飲食について></p> <ul style="list-style-type: none"> 食事スペースがほしい 席がなく立って食べている人がいる。 北館 1 階エレベーター前での飲食は可能でしょうか。 	<p>市民ホール内・音楽室・体育館・テニスコート・トレーニングコーナー・子どもスペース・図書館での飲食は出来ません(フタつきの飲み物は可)が、それ以外のスペースでの飲食は可としておりますので、ご利用ください。なお、飲食後の清掃やごみの持ち帰りにご協力くださいますようお願いいたします。</p>
	<p><他諸室利用者の行為について></p> <ul style="list-style-type: none"> 同時代の隣の音楽が大きすぎてうるさい、集中できない。もう少しまわりのことも考えてほしい。 音楽がとなりまで聞こえるため、サークルの音楽が聞こえないことあり。 	<p>音の出る活動を行う場合の使用場所の指定は、まずはご利用者様同士でお声掛けのうえ、譲り合ってのご利用をお願いできればと存じます。ただし、通常利用の範囲を超えるような騒音が発生している場合は管理者から注意を行いますので、見かけ次第、スタッフまでお声掛けいただけますと幸いです。</p>
	<p><高校生のみでの施設利用について></p> <ul style="list-style-type: none"> 高校生ではカギの受け渡しができないと言われました。若くやる気のある人達の成長を妨げるのだと思います。団体登録をする際、代表は大人がするのですから利用するときの鍵の受け渡しは高校生でも何の問題もないのでは?自主性や多様性が若いうちから認められる時代にそぐわないです。他市での公民館では高校生でも大丈夫でした。 	<p>習志野市内の公民館では事故防止および事故発生時の速やかな対応のため、高校生以下の施設利用は、保護者又は指導者が利用申請をするとともに、活動時には同席することをお願いしております。ご理解のほどお願い申し上げます。</p>
	<p><防災訓練について></p> <ul style="list-style-type: none"> 市民利用の公民館なので、防災訓練は必要(地震訓練も)。 市民利用者を交えての訓練、特に高齢者、障害者対応の訓練を。 災害時の対応で市民ホールを利用。 	<p>スタッフは定期的に避難誘導訓練を受けておりますが、今後は災害発生時を想定した避難訓練コンサート等、市民の皆さまにもご参加いただける訓練の実施を検討して参ります。 非常時においても皆さまに安心と安全をご提供できるよう、備えて参ります。</p>

令和5年度 施設利用アンケート

令和6年8月24日作成

	ご意見	回答
<p>その他ご意見・ご要望 (ご意見数：117)</p>	<p><施設機能へのご要望について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅側（スーパー近く）に駐輪場を作ってください。 ・ ドッグランを作してほしい（放し飼いしている人がいるので皆が楽しめる場所にしてほしい）。 ・ パークゴルフ場をなくしてほしい。 ・ 駐車場から図書館へ行く道が狭く、自転車と何度もぶつかりそうになったことがある（子どもも危なかったです）。自転車から降りて通っていただくか、道を広くするなど対策していただくと安心です。 ・ 子どもや不特定多数の人が利用できるスペースを増やしてほしい。 	<p>アコシ様前のバス停（バス停名：京成大久保駅）脇にも、施設利用者向けの駐輪場がございますので、是非ご利用ください。犬をお連れの方には施設内全域でのリード着用をお願いしています。</p> <p>それ以外のご要望については、現時点では本施設における実現は難しいものと思われませんが、貴重なご意見として承りました。その内容や必要性などを十分に検討したうえで、可能なものより順次対応できればと存じます。</p>
	<p><アンケートの収集方法について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アンケートはQRコードでお願いしたい。利用時間に書く時間を取れない。 ・ このようなアンケートではQRコードからできるようにしてほしいです。記入にとっても時間がかかりました。 	<p>今回は用紙によるアンケートでのご協力をお願いいたしましたが、令和7年2月実施の利用者アンケートでは、QRコード読み取りによるWeb上での回答形式を導入しました。</p>
	<p><各種サービス等の改善について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ バレエは今「はじめてのバレエレッスン」しかないので、月曜日以外に他コースがあると良い。 ・ 講座の申込に関して直接申込だけでなくTELで、ネットで申込も可能にいただくと助かります。 ・ 南館の印刷：いつも担当者に連絡してとても面倒です。 	<p>インターネットを利用したサービス提供への取り組みとして、コンサートのオンラインチケット販売、フラワーアレンジメント教室の抽選申込、歌うま大会への参加申込など、順次拡充しております。その他、各種サービスの改善に継続的に取り組んで参ります。</p>
	<p><情報の提供・管理について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ イベントの告知が弱い。 ・ 募集を終えている案内がでていることがあるので管理をお願いします。HPの方もお願いします。 	<p>イベント等の告知については、プラッツ習志野の公式ホームページ・インスタグラム・施設内掲示を中心に、情報の鮮度を意識し、強化して参ります。</p>
	<p><多様化への対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設館内、Webともにユニバーサルデザイン、障害者対応が乏しいと感じる。もっと多様な人にとって使いやすいようにしてほしい。 	<p>皆さまの多様なニーズにお応えできるよう、不断の努力を継続して参ります。</p>

令和 5 年度 施設利用アンケート

令和 6 年 8 月 24 日作成

13. おわりに

この度はアンケートへご回答いただき、誠にありがとうございました。

頂戴いたしましたご意見は、今後の施設運営に役立てて参ります。

アンケートでは厳しいお言葉もありながら、温かいお言葉も多く頂戴しており、スタッフ一同大変励まされております。

「100 年後の子どもたちのために」

を合言葉に、これからも皆様に愛される施設となるよう、運営業務の改善に努めて参ります。

引き続き当施設をご愛顧の程、伏してお願い申し上げます。

以上