

## 令和5年度 仙台市福祉プラザ利用者の声（ご意見・ご要望）について

### 1 調査目的及び方法

管理課が直接利用者のご意見を賜り運営に反映することで利用しやすい施設を目指すために実施するものです。これまでのアンケート調査に加え、平成20年10月から施設の利用者が施設の鍵を返却する際、利用人数等を記入する用紙に利用した会場の備品や附帯設備に関する事など当館の運営に関する意見・要望等を記載する欄を設け調査を実施しました。

### 2 調査期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日

### 3 調査回収及び回答状況

- 利用者回収件数 5,199 件
- 記載回答件数 293 件
- 記載回答率 5.6 %

### 4 記載回答内容（別紙一覧のとおり）

| 分類項目           | 意見、要望、提案内容                   | 対 応                                |
|----------------|------------------------------|------------------------------------|
| 附帯設備<br>( 8件)  | • 音響機器等に関する事項<br>( 0件)       | • 速やかに機器等の調整などの対応を行った。             |
|                | • 調理実習室の備品、器具に関する事項<br>( 8件) | • 速やかに調理器具の収納整理、整備等を行った。           |
| 設 備<br>( 27件)  | • 空調設備に関する事項<br>( 5件)        | • 使用方法及び室温調整が可能なことを説明して対応した。       |
|                | • 表示に関する事項<br>( 4件)          | • 掲示物をより見やすく工夫したほか、表示上の留意事項等を説明した。 |
|                | • その他設備に関する事項<br>( 18件)      | • それぞれについて適宜対応した。                  |
| 清 掃<br>( 1件)   | • 部屋の清掃に関する事項<br>( 1件)       | • 速やかに清掃業者に連絡し、再度清掃を実施、確認した。       |
| 利用申込<br>( 10件) | • 利用方法に関する事項<br>( 0件)        | • 利用上の留意事項等を説明した上でご理解をいただいた。       |
|                | • その他利用方法に関する事項<br>( 10件)    | • 管理運営上の事情等を説明した。                  |
| その他<br>(248件)  | • 施設利用のお礼<br>(248件)          |                                    |

### 5 徴収した意見への対応

施設を利用した際の具体的な意見、要望などにより指摘を受けた事項で速やかに対応すべきものは見直し等を行い、その結果を掲示して公表を行った。

令和5年度「利用者の声」の回収内訳一覧

[No.1]

| No. | 施設利用日     | 回収件数  | 記載なし  | 記載回答内容 |    |     |     |     | 備考 |
|-----|-----------|-------|-------|--------|----|-----|-----|-----|----|
|     |           |       |       | 要望     | 苦情 | 感謝  | その他 | 計   |    |
| 1   | 4月1日～15日  | 226   | 213   | 1      | 0  | 12  | 0   | 13  |    |
| 2   | 4月16日～30日 | 208   | 195   | 1      | 2  | 10  | 0   | 13  |    |
|     | 4月合計      | 434   | 408   | 2      | 2  | 22  | 0   | 26  |    |
| 3   | 5月1日～15日  | 192   | 186   | 2      | 0  | 4   | 0   | 6   |    |
| 4   | 5月16日～31日 | 279   | 266   | 0      | 1  | 12  | 0   | 13  |    |
|     | 5月合計      | 471   | 452   | 2      | 1  | 16  | 0   | 19  |    |
| 5   | 6月1日～15日  | 246   | 230   | 1      | 2  | 13  | 0   | 16  |    |
| 6   | 6月16日～30日 | 213   | 202   | 1      | 1  | 9   | 0   | 11  |    |
|     | 6月合計      | 459   | 432   | 2      | 3  | 22  | 0   | 27  |    |
| 7   | 7月1日～15日  | 215   | 203   | 1      | 1  | 9   | 1   | 12  |    |
| 8   | 7月16日～31日 | 185   | 176   | 2      | 0  | 6   | 1   | 9   |    |
|     | 7月合計      | 400   | 379   | 3      | 1  | 15  | 2   | 21  |    |
| 9   | 8月1日～15日  | 184   | 173   | 1      | 3  | 7   | 0   | 11  |    |
| 10  | 8月16日～31日 | 220   | 216   | 1      | 0  | 3   | 0   | 4   |    |
|     | 8月合計      | 404   | 389   | 2      | 3  | 10  | 0   | 15  |    |
| 11  | 9月1日～15日  | 216   | 207   | 1      | 0  | 8   | 0   | 9   |    |
| 12  | 9月16日～30日 | 214   | 202   | 0      | 3  | 8   | 1   | 12  |    |
|     | 9月合計      | 430   | 409   | 1      | 3  | 16  | 1   | 21  |    |
|     | 上半期合計     | 2,598 | 2,469 | 12     | 13 | 101 | 3   | 129 |    |

令和5年度「利用者の声」の回収内訳一覧

[No.2]

| No. | 施設利用日      | 回収件数  | 記載なし  | 記載回答内容 |    |     |     |     | 備考 |
|-----|------------|-------|-------|--------|----|-----|-----|-----|----|
|     |            |       |       | 要望     | 苦情 | 感謝  | その他 | 計   |    |
| 13  | 10月1日～15日  | 214   | 197   | 1      | 3  | 12  | 1   | 17  |    |
| 14  | 10月16日～31日 | 263   | 251   | 1      | 2  | 9   | 0   | 12  |    |
|     | 10月合計      | 477   | 448   | 2      | 5  | 21  | 1   | 29  |    |
| 15  | 11月1日～15日  | 234   | 216   | 2      | 2  | 14  | 0   | 18  |    |
| 16  | 11月16日～30日 | 234   | 225   | 0      | 0  | 9   | 0   | 9   |    |
|     | 11月合計      | 468   | 441   | 2      | 2  | 23  | 0   | 27  |    |
| 17  | 12月1日～15日  | 233   | 215   | 1      | 0  | 17  | 0   | 18  |    |
| 18  | 12月16日～28日 | 175   | 167   | 0      | 0  | 7   | 1   | 8   |    |
|     | 12月合計      | 408   | 382   | 1      | 0  | 24  | 1   | 26  |    |
| 19  | 1月4日～15日   | 145   | 130   | 0      | 2  | 11  | 2   | 15  |    |
| 20  | 1月16日～31日  | 249   | 236   | 1      | 0  | 12  | 0   | 13  |    |
|     | 1月合計       | 394   | 366   | 1      | 2  | 23  | 2   | 28  |    |
| 21  | 2月1日～15日   | 207   | 187   | 2      | 1  | 17  | 0   | 20  |    |
| 22  | 2月16日～28日  | 207   | 194   | 0      | 1  | 12  | 0   | 13  |    |
|     | 2月合計       | 414   | 381   | 2      | 2  | 29  | 0   | 33  |    |
| 23  | 3月1日～15日   | 226   | 214   | 0      | 1  | 11  | 0   | 12  |    |
| 24  | 3月16日～31日  | 214   | 205   | 0      | 0  | 8   | 1   | 9   |    |
|     | 3月合計       | 440   | 419   | 0      | 1  | 19  | 1   | 21  |    |
|     | 下半期合計      | 2,601 | 2,437 | 8      | 12 | 139 | 5   | 164 |    |
|     | 全期合計       | 5,199 | 4,906 | 20     | 25 | 240 | 8   | 293 |    |

令和5年度 仙台市福祉プラザ利用者の声（ご意見・ご要望）一覧

| No. | 施設名    | 記載内容  | 対応内容  | 区分   | 処理状況 |
|-----|--------|---|---|------|------|
| 1   | 第二研修室  | コンセントの延長コードを希望。   | 当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。延長コードが必要な場合は5F管理課にて貸出し致しますのでお声がけ下さい。   | 附帯設備 | 解決済み |
| 2   | 和室     | 通気口できたら開けて下さい。  | 当施設をご利用いただきありがとうございます。通気口は事前にお知らせいただければ、入室前に開けておきますので、お声がけ下さい。  | 設備   | 解決済み |
| 3   | 調理実習室  | 今日はホームレス支援のカレーを作りました。人参と玉ねぎを切るのに包丁の切れが悪くなっていました。他の設備は本当によく整備されており感謝です。        | いつも当施設をご利用いただきありがとうございます。包丁の切れが悪くなっており、大変ご不便をおかけいたしました。また、お知らせいただきましてありがとうございます。早速、包丁を研いで使い易いよう対処させていただきます。                     | 設備   | 解決済み |
| 4   | 和室     | 水屋の竹（流しに敷く）のひもがはずれています（一部）ので修繕をお願いいたします。                                      | いつも当施設をご利用いただきありがとうございます。この件につきましてお知らせいただきありがとうございます。早速確認し、修繕いたします。   | 設備   | 解決済み |
| 5   | 調理実習室  | 今日も快適に使わせていただきありがとうございました。キッチンタイマーもう少し低い所があると助かります。                           | 当施設をご利用いただきありがとうございます。キッチンタイマーはホワイトボードにマグネットで付いておりますので、移動してお使いいただけます。なお、ホワイトボードの低い位置に移動しましたので、別の位置に移動して使用した場合は原状復帰していただければ結構です。 | 設備   | 解決済み |
| 6   | 和室     | 通気口できたらあけておいて下さい。   | 当施設をご利用いただきありがとうございます。通気口は事前にお知らせいただければ、入室前に開けておきますので、お声がけ下さい。  | 設備   | 解決済み |
| 7   | 講師控室   | いつもお世話になっております。講師控室の温度計のチェックはもう既にいただいているでしょうか？温度計が不正確だったようです。宜しくお願い致します。      | 当施設をご利用いただきましてありがとうございます。温度計の値が正確かどうかを管理課でも確認して対処したいと思います。お知らせいただきましてありがとうございます。  | 設備   | 解決済み |
| 8   | 創作室    | ロッカー室に長机をおいてほしいです。  | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。ロッカー室は別団体が管理しておりますので個別にお話をさせていただきたいと思っております。  | 附帯設備 | 解決済み |
| 9   | 大広間(1) | スクリーンの画面が固定されず下がっていくようですのでご確認をお願いします。   | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。スクリーンにつきまして管理課で検証いたしました。特に不具合はありませんでした。次回ご使用の際、使用方法についてご説明させていただきますのでお声がけ下さい。                       | 設備   | 解決済み |
| 10  | 託児室    | 部屋の時刻（時計）合わせて下さい。宜しくお願い致します。  | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。託児室の時計の時間につきまして早速確認いたしました。電池を交換し合わせております。お知らせいただきましてありがとうございます。                                     | 設備   | 解決済み |
| 11  | 調理実習室  | 今日はカレー作りをし、路上生活者の方々に提供できることをありがとうございました。ただ鍋（大）が洗い不足で前回のものと思われる食品がこびりついておりました。 | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。鍋（大）の洗い残しがあり大変申し訳ございませんでした。今後、ご使用団体様に気をつけていただくよう、収納扉に注意喚起の貼り紙をいたしました。宜しくお願い致します。                    | 清掃   | 解決済み |
| 12  | 講師控室   | 冷暖房の期間について、冷房だけでも期間の見直しをしていただきたいと思います。  | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。冷暖房期間につきましては仙台市の規則に従って行っております。ご理解の程よろしくお願いたします。   | 設備   | 解決済み |
| 13  | 大広間(1) | 控え室の通気口もすこしあけておいて下さい。   | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。入室前に控え室の通気口も開けておきます。  | 設備   | 解決済み |
| 14  | 第二研修室  | 10Fの男子トイレの小便器2個のうち1ヶ所が1ヶ月以上使用不可、至急！！エレベーターに「お知らせ」お願いします。                      | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。10Fトイレの故障につきまして、ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。故障の貼り紙はトイレ内に掲示しております。至急、修理を致します。                                | 設備   | 解決済み |
| 15  | 創作室    | 創作室にWi-Fiを設置してほしい。  | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。創作室にWi-Fiが設置されておらず、ご不便をお掛けしております。今後、検討させていただきますのでしばらくの間お待ちください。                                     | 設備   | 解決済み |
| 16  | 調理実習室  | 今日も設備の整った調理室で炊き出しのカレー作り、試食が出来ありがとうございます。木べらは5本とありますが3本のみありました。                | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。木べらの本数を確認したところ、別の引出しに2本入っていました。ご報告いただきましてありがとうございます。  | 附帯設備 | 解決済み |
| 17  | 講師控室   | 室温、温度計を置いていただきたくお願い致します。この時期、大切だと思いますので。                                      | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。暑い中のご使用、大変申し訳ございませんでした。冷房は一定の温度設定になっております。暑い場合は温度を下げることで対応いたしますので5F管理課までご連絡下さい。                     | 設備   | 解決済み |
| 18  | 講師控室   | 冷房を入室前に入っており、とても嬉しかったです。誠に心遣いありがとうございます。先日は温度計もありがとうございます。                    | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。冷房はお客様が入室後にスイッチを入れていただくこととなっております。よろしくお願いたします。  | 設備   | 解決済み |
| 19  | 大広間(2) | 大広間（2）の時計ですが、聴覚過敏の方から針の音が大きすぎて怖い、とのお声を頂きました。                                  | いつも当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。針の音がしない時計を検討させていただきます。少々お時間をいただきます。よろしくお願いたします。   | 設備   | 解決済み |

令和5年度 仙台市福祉プラザ利用者の声（ご意見・ご要望）一覧

| No. | 施設名     | 記載内容  | 対応内容   | 区分   | 処理状況 |
|-----|---------|---|--|------|------|
| 20  | 第二研修室   | 今日は設備の整った中でホームレス支援のセミナー相談会、食事が出来ありがとうございます。ただ、エアコンがきている感じがせず、みんな汗ダラダラでした。扇風機がほしいところでした。   | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。暑い中のご使用、大変申し訳ございませんでした。冷房は一定の温度設定になっております。暑い場合は温度を下げるのが出来ますので5F管理課までご連絡下さい。                    | 設備   | 解決済み |
| 21  | 展示ロビー   | 「冷房」は、各借ユーザーでセッティングすることを受付で指示して下さい良かったのではないかと。  | 当施設をご利用頂きありがとうございます。冷房は、お客様が入室後にスイッチを入れていただくこととなっております。今後は、さらなる周知に努めてまいります。  | 設備   | 解決済み |
| 22  | 和室      | 蛍光灯が1本切れていました。  | 当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。また、ご不便をお掛けし申し訳ございません。ご利用のお部屋の電気が切れている場合には、お手数ですがその時にお知らせ下さい。                                    | 設備   | 解決済み |
| 23  | 託児室     | いつも気持ち良く使わせていただき、ありがとうございます。（施設内に売店があれば大変助かるのですが…）  | 当施設をご利用いただきありがとうございます。売店につきましては仙台市へ報告させていただきます。  | 利用申込 | 解決済み |
| 24  | 第三研修室   | いつもありがとうございます。施設の中に売店ができたとしても嬉しいのですが、難しいのでしょうか。   | 当施設をご利用いただきありがとうございます。売店につきましては仙台市へ報告させていただきます。  | 利用申込 | 解決済み |
| 25  | 第二研修室   | パーティションの脚の不具合が2台ございました。（管理課連絡済）以前（1年前）にも同様な不具合がございましたので、点検・整備方よろしくお願いたします。  | 当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。また、ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。改めてパーティションの確認を行いました。今後、定期的に点検・整備を行ってまいります。                              | 附帯設備 | 解決済み |
| 26  | 調理実習室   | 各テーブルに備えてある包丁が全て切れが悪いので出来れば研いでいただきたいのですが。宜しくお願いたします。  | 当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。また、ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。改めて備えてある包丁を確認し対応してまいります。  | 設備   | 解決済み |
| 27  | 第三研修室   | ホワイトボードのイレーザーがなかなか消えずきれいになりませんでした。すみません。  | 当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。また、ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。ホワイトボードのイレーザーを確認してまいります。  | 附帯設備 | 解決済み |
| 28  | 和室      | 通気口、いつも通り開けてもらえませんか？  | 当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。通気口が開いておらず大変申し訳ございませんでした。今後は入室前に通気口と窓を毎回開けさせていただきます。  | 設備   | 解決済み |
| 29  | 第二研修室   | 全館にWi-Fi設置、拡大するべきだと思います。  | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。この件につきまして、仙台市へ報告させていただきます。   | 設備   | 解決済み |
| 30  | 創作室     | ①利用時間をよく確かめなくて「時間外だから」とカギを貸してもらえませんでした。同じ係員の方から3回も同じ対応をされました。<br>②利用した施設の表示が、翌日のものになっておりました。先月も利用時間前に、表示が外されていたり使用時間中に翌日の団体名になっていました。会として大変困ります。（参加者が他団体の利用と誤入室内できないこともあります。参加者が休会と思ったり駐車場の誘導の方、急に車の辺りに走り寄ると大変危ないです。） | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。事実確認を行い、今後はこのようなことがないよう努めて参ります。  | 設備   | 解決済み |
| 31  | ふれあいホール | 天井から冷たい風がおりてきて、ずっと寒かったです。   | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。ふれあいホールにつきましては、換気のため基本空調を回しております。当日の気温によっては寒く感じる場合があると思います。その場合は一旦空調を停めることが出来ますのでお声がけ下さい。      | 設備   | 解決済み |
| 32  | 第四研修室   | 今日も気持ちよく使わせていただき、ありがとうございます。毎回書かせていただいているのですが、施設内に売店ができるのを待ち望んでいます。他には、洋式トイレが増えるとありがたいです。   | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。売店につきましては、再度仙台市へ報告させていただきます。洋式トイレは、来年の大規模改修時に設置出来るかと思っておりますのでお待ちいただきたいと思います。                   | 設備   | 解決済み |
| 33  | プラザホール  | プラザホールの扉を早く修理した方が良くご意見を頂きました。   | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。プラザホールの扉の件につきましては、ただいま修理依頼中ですので、もしばらくお待ちください。  | 設備   | 解決済み |
| 34  | 調理実習室   | 今日も整った施設で調理でき感謝です。ただ包丁の切れが悪すぎるので研いでいただきたくよろしくお願い致します。   | いつも当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。包丁は、研いだ直後でしたが、改めて全ての包丁を確認し切れるようにいたします。なお、包丁研ぎを調理室へ設置いたしましたので、ご利用下さい。                         | 設備   | 解決済み |
| 35  | プラザホール  | 使用前テーブルを拭く道具があると良かったと思いました。   | 当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。当館では、ご使用前にテーブルも含め清掃作業を行いご利用いただいておりますが、テーブルを拭く目的で使用を希望する場合は、1階防災センターでフキン等の貸出しを行いますので申出をお願いいたします。 | 清掃   | 解決済み |
| 36  | 第三研修室   | いつもお世話になっております。ドア入口の案内に明日の分が貼られていました。初めて来る方が違う催し物と勘違いして参加できないことがあるかもしれないので、当日の紙を貼っていただけるとありがたいです。お手数お掛けしますがよろしくお願い致します。   | いつも当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。事前表示につきましては大変申し訳ございませんでした。今後このようなことが無いよう気をつけたいと思います。今後ともよろしくお願い致します。                         | 設備   | 解決済み |
| 37  | 第一研修室   | 部屋の照明「南廊下中」がつく時とつかない時があるようです。   | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。早速点検を行い修理をいたします。お知らせいただきましてありがとうございます。   | 設備   | 解決済み |

令和5年度 仙台市福祉プラザ利用者の声（ご意見・ご要望）一覧

| No. | 施設名   | 記載内容   | 対応内容   | 区分   | 処理状況 |
|-----|-------|--|--|------|------|
| 38  | 第二研修室 | 女子トイレ（洋式）を増やしてほしいです。お昼休みなど混み合います。  | いつも当施設をご利用いただきありがとうございます。洋式トイレにつきましては来年度の大規模改修で検討しております。、ご不便お掛けして申し訳ございませんがもう少しばかりお待ちください。   | 設備   | 解決済み |
| 39  | 第三研修室 | ホワイトボードのマーカーがないことを把握しておらず、持参してなく困りました。こちらの落ち度ですが、マーカーがあると助かるなあとと思いました。   | いつも当施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。当施設では、ホワイトボードマーカーセット(黒赤青2本づつ、イレイザー1つ)の貸出しを行っております。ご利用の場合は、1階防災センターまでお声がけ下さい。   | 附帯設備 | 解決済み |
| 40  | 第一研修室 | 小さい子が走りまわられるように壇はないといいですね。   | いつも当施設をご利用いただきましてありがとうございます。研修室は主に会議を行う部屋になり、特に第一研修室は広いので、講師の方や司会者が見やすいように壇を設けております。ご理解をお願いいたします。  | 設備   | 解決済み |
| 41  | 和室    | 時計止まっています。   | いつも当施設をご利用いただきありがとうございます。ご不便をお掛けして申し訳ございませんでした。早急を確認いたします。お知らせいただきありがとうございます。  | 設備   | 解決済み |
| 42  | 和室    | 掛け軸の色紙が落ちてきそうです。   | いつも当施設をご利用いただきありがとうございます。確認して、早急に修繕いたします。お知らせいただきありがとうございます。   | 設備   | 解決済み |
| 43  | 第二研修室 | 洋式トイレを増設してほしい  | いつも当施設をご利用いただきありがとうございます。様式トイレにつきましては来年度の大規模改修で検討しております。、ご不便お掛けして申し訳ございませんがもう少しばかりお待ちください。   | 設備   | 解決済み |
| 44  | 第四研修室 | ブラインドの調整がうまく下りませんでした。  | この度は、ご不便をおかけいたしました大変申し訳ございませんでした。すぐに不具合の状況を確認し、修繕の手続きを実施いたしました。2月中に修理が完了し、現在は問題なく使用可能です。今後は、ご利用終了後の点検時に確認するよう推進して参ります。   | 設備   | 解決済み |
| 45  | 創作室   | ①11月からの休館中、ここを利用している団体がどこで活動している（するか）のを掲示するか、休館中の問合せ窓口を作ってほしい。<br>②創作室まわりの事務職の方、戸が開いていることもあり、電話や私語？に利用者の個人情報が含まれる会話がよく聞かれます。配慮も必要かと思えます。   | ①につきましては、福祉プラザに現在入居している関連団体含む協議会も仮事務所の方へ移転する計画を検討しております。ご要望頂きましたご利用者の声も検討させて頂き、詳細の実施計画を詰めていきたいと考えております。<br>②につきましては、創作室付近に入居する関連団体に、この件をお伝えするとともに、今後は十分注意をしながら日常業務の遂行に努めて参りたいと考えております。 | 利用申込 | 解決済み |
| 46  | 創作室   | 会場入り口の利用団体の表示について利用時間前に翌日の表示に変えるのはいかなものかと思えます。（入室前に翌日になっていました）以前も利用時間内に替えたため、「休会なのか？」と思われて参加者が帰ってしまったり、誰も参加しない日もありました。最終の団体だからといって表示をさっさと（18時代に）替えるのが職員都合なのであれば、利用者の利益をそなっていることを考えてください。（男性職員の方、間違っていました、あははは～ではすみません） | この度は大変申し訳ございませんでした。おっしゃる通り、不快な感情につながるような所作が最終的にご利用者様の利益を損ねることがあってはならないことと理解しております。今後の対応につきましては、上司にも報告の上、マニュアル等指示書として明確化するとともに、再発の防止に全員で共有しながら取り組んで行きたいと考えております。本当に申し訳ありませんでした。         | 利用申込 | 解決済み |