

## 令和4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4年4月1日～令和5年3月31日

### 3 調査回収及び回答状況

- 利用者回収件数                   4,858 件
- 記載回答件数                    229 件
- 記載回答率                       4.7 %

### 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 (3件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 音響機器等に関する事項 (0件)</li> <li>• 調理実習室の備品、器具に関する事項 (3件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 速やかに機器等の調整などの対応を行った。</li> <li>• 速やかに調理器具の収納整理、整備等を行った。</li> </ul>
設 備 (19件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 空調設備に関する事項 (6件)</li> <li>• 表示に関する事項 (1件)</li> <li>• その他設備に関する事項 (12件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• それぞれについて適宜対応した。</li> </ul>
清 掃 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 部屋の清掃に関する事項 (1件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 速やかに清掃業者に連絡し、再度清掃を実施、確認した。</li> </ul>
利用申込 (6件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用方法に関する事項 (3件)</li> <li>• その他利用方法に関する事項 (3件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 管理運営上の事情等を説明した。</li> </ul>
その他 (200件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 施設利用のお礼 (200件)</li> </ul>	

### 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4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	74	62	0	0	12	0	12	
2	4月16日～30日	199	188	0	0	11	0	11	
	4月合計	273	250	0	0	23	0	23	
3	5月1日～15日	181	171	1	1	8	0	10	
4	5月16日～31日	226	216	2	1	7	0	10	
	5月合計	407	387	3	2	15	0	20	
5	6月1日～15日	215	203	0	1	11	0	12	
6	6月16日～30日	207	197	0	0	10	0	10	
	6月合計	422	400	0	1	21	0	22	
7	7月1日～15日	230	220	0	1	9	0	10	
8	7月16日～31日	196	189	2	1	4	0	7	
	7月合計	426	409	2	2	13	0	17	
9	8月1日～15日	145	136	1	2	6	0	9	
10	8月16日～31日	208	204	0	1	3	0	4	
	8月合計	353	340	1	3	9	0	13	
11	9月1日～15日	196	186	1	0	9	0	10	
12	9月16日～30日	199	190	1	1	7	0	9	
	9月合計	395	376	2	1	16	0	19	
	上半期合計	2,276	2,162	8	9	97	0	114	

令和4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	200	194	0	0	6	0	6	
14	10月16日～31日	235	221	1	1	12	0	14	
	10月合計	435	415	1	1	18	0	20	
15	11月1日～15日	242	232	0	2	8	0	10	
16	11月16日～30日	223	211	0	0	11	1	12	
	11月合計	465	443	0	2	19	1	22	
17	12月1日～15日	245	235	0	0	10	0	10	
18	12月16日～28日	163	155	0	2	6	0	8	
	12月合計	408	390	0	2	16	0	18	
19	1月4日～15日	163	150	0	2	11	0	13	
20	1月16日～31日	223	215	0	1	7	0	8	
	1月合計	386	365	0	3	18	0	21	
21	2月1日～15日	224	213	0	1	10	0	11	
22	2月16日～28日	198	193	0	0	5	0	5	
	2月合計	422	406	0	1	15	0	16	
23	3月1日～15日	244	233	0	1	10	0	11	
24	3月16日～31日	222	215	0	1	6	0	7	
	3月合計	466	448	0	2	16	0	18	
	下半期合計	2,582	2,467	1	11	102	1	115	
	全期合計	4,858	4,629	9	20	199	1	229	

令和4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	調理実習室	限られた人数で豚汁づくりをしました。整えられた環境で大量の食事を作ることが出来ました。2升釜に2升の米でたいら途中でスイッチがあがりましたので、次回から5升釜をおかりしたいと思っています。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけしまして大変申し訳ありませんでした。当館に5升釜はございませんので、引き続き2升釜のお貸出しとなります。お釜のメモリは2升までございますが、2升までお米を入れてくくとスイッチが上がってしまうようです。1.8升など少し減らしてご利用いただくとスイッチが上がることはないのでは、2升より少し減らしてのご利用をお願いいたします。	附帯設備	解決済み
2	調理実習室	いつもお世話になっています。整った設備でホームレスの方々に提供するカレーが作れ感謝いたします。お借りした2升釜のテフロンがはがれかなりの重さのこはんをロスいたしました。内釜にこびりついてはがれず、予算がありましたらぜひ、内釜の交換をよろしくお願いたします。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。至急、内釜の購入を検討いたします。	附帯設備	解決済み
3	調理実習室	オープン（電気・黒板側）の内部が汚かったです。前日使用した方の料理のふきこぼれとおもわれます。オープンをあたためた際にこげて煙が出てびっくりしました。退室の際の点検に報告をしましたが、すぐ報告をしるとのおしかりをうけました。前に使用した際に、オープンなどのチェックをしていなかった。管理者の方に落ち度があったのではないのでしょうか？当方にはしかられる必要はないです。	当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。この件につきまして大変ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。今後、同じような事が起こらないよう、確認・点検・清掃をより一層徹底いたします。また、ご利用のお客様に満足していただけるよう心掛けて参りたいと思います。	附帯設備	解決済み
4	託児室	・net予約の際orメールでPもお願いできるとさすがります。 ・エアコン時間前に入ってるとうれしいです。	当施設をご利用いただきありがとうございます。駐車場予約に関しては、お手数おかけし申し訳ございません。予約台数の調整があるため、直接窓口へお問い合わせをお願いいたします。エアコンの起動に関しては、当施設は利用者様ご自身で行っていただいております。効きが悪い場合は、温度設定等調整いたしますので、お手数ですが内線にて5階管理課までお知らせ下さい。	設備	解決済み
5	第三研修室	冷房が強でも効きが弱く、もう少し冷えるとうれしいです。その他快適に利用させていただきまして、ありがとうございました。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。ご連絡いただければ設定温度を変更したりなどいたしますので、内線電話や5階管理課窓口にてお気軽にお問い合わせください。	設備	解決済み
6	講師控室	エアコンは使用時間前に入れて欲しいです。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の件につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。冷暖房に関して、当施設は利用者様ご自身でスイッチを入れていただいております。効きが悪い場合は温度調整等致しますので、内線にて5階管理課までお知らせ下さい。	設備	解決済み
7	ふれあいホール	空調が少しさむかったです。あとは良かったです。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけしまして大変申し訳ありませんでした。冷房が効きすぎる場合は、お手数ですがご利用時内線電話でご連絡下さい。温度設定の調整等の対応を致します。	設備	解決済み
8	第四研修室	暖房を強くしたが、寒かった。	いつも当施設をご利用いただきありがとうございます。暖房につきましては、仙台市の設定温度があり設定されております。寒い場合は温度を上げることが出来ますので、5F管理課までご連絡下さい。	設備	解決済み
9	大広間(2)	途中でエアコンが何度か切れ、冷風になりました。職員さんに対応して頂きましたがまたすぐに戻りました。	当施設をご利用頂きまして、誠にありがとうございます。この件につきましては、ご不便をお掛けし大変申し訳ありませんでした。空調設備の状況を確認し、早急に修繕致します。	設備	解決済み
10	ふれあいホール	エレベーターの場所がわかりにくくて、階段を無理して登った方がいました。表示の工夫をお願いいたします。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。表示が古くなっておりましたので、新しいものに交換いたしました。	設備	解決済み
11	ふれあいホール	楽屋1のTV脇のコンセントの接触が悪いです。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、故障していた部品を交換いたしました。ご不便をおかけしまして大変申し訳ありませんでした。	設備	解決済み
12	プラザホール	設備担当の方が会場で対応していただき助かりました。ありがとうございます。当日申込でしたがスクリーンも貸していただきありがとうございます。プラザホールのルーフ、できるだけ早く修理をお願いします。建替との兼ね合いもあると思うのでレンタルなどご検討ください。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけして大変申し訳ございません。レンタル等を含め検討し、対応いたします。	設備	解決済み
13	プラザホール	部屋の端の方にすき間があり、物が落ちていってまいりそうです。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。至急すき間を塞ぐ工事をを行いました。	設備	解決済み
14	第二研修室	マグネットで貼り付けられているドアストッパーは役に立たないので、ドア下にはさみ込むタイプのドアストッパーを前後両方のドアで使えるようにしてください。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけして大変申し訳ありませんでした。ドア下にはさみ込むタイプのドアストッパーも設置しましたので、ご活用ください。	設備	解決済み
15	第二研修室	テーブル1台 下の棚部分の棒が1本外れる。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。至急破損箇所の取り外しを行いました。	設備	解決済み
16	調理実習室	今日は路上生活者支援のカレーライスを作りました。整った設備と環境で利用させていただき有難うございました。不備は設備にはありません。ただ、洗い用スポンジは限界にきていて取り替えが必要と感じました。よろしくお願いたします。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。至急新しいものに交換いたしました。	設備	解決済み
17	和室	イレーサーが消えなくて使づらいです。宜しくお願いたします。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。確認したところ、ホワイトボードの板面に劣化が見られましたので、修繕いたします。	設備	解決済み
18	プラザホール	ホワイトボードのマーカーが消えなくなりました。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましては、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。確認したところ、ボードが汚れていたため、拭き掃除を行いました。	設備	解決済み
19	プラザホール	・コピー機が使えず不便でした。 ・施設の皆様のおかげでご来場の皆様楽しんでいただくことが出来ました。感謝です。ありがとうございます。	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご指摘の点につきましてご不便をお掛けしており申し訳ありません。12月中旬をめどに準備交換を進めておりますのでもう少しお待ちください。	設備	解決済み
20	プラザホール	正面入口の外扉のストッパーが床から出てこない箇所が1ヶ所ありました。	ご指摘の点につきましてご不便をお掛けしており申し訳ありません。現在、動作確認中です。また不具合がありましたら、5F管理課へお知らせ下さい。	設備	解決済み
21	託児室	いつも快適に使わせていただきどうもありがとうございます。コンセントがゆるくなっているのが気になりました。ご確認いただければと思います。	当施設をご利用頂きまして、誠にありがとうございます。コンセントのゆるみの件ではご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。また、お知らせ頂きありがとうございます。早速確認し修理をいたしました。今後ともよろしくお願いたします。	設備	解決済み
22	和室	和室の茶室の方、電気切れました。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。ご使用中に電気が切れた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

令和4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
23	創作室	机上（流しに近いところ）汚れてました。	当施設をご利用いただきありがとうございます。 ご指摘の点につきまして、ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。現場を確認しましたが、汚れが確認できませんでしたので、万が一再度同じ現象があった場合には、内線電話や5階管理課窓口にてご連絡ください。	清掃	解決済み
24	創作室	7階の職員でヘアースタイルが短髪で背の高い人、エレベーターで7階で降りようとした瞬間、ドアが開いた途端に入り込んできた。極めて危険な行為なのでやめてください。こちらも7階で降りるつもりが一瞬の出来事で面食らった。電車も同じで降りる人が先で乗車する人が後からという常識的な行動ができない職員を是非指導して下さい。よく前にも同様のことが別	当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。この件につきまして、大変申し訳ありませんでした。7階職員への注意喚起とエレベーターの中へ「駆け込み注意」の貼り紙をいたしました。 またエレベーターへの駆け込み等がありましたら、5階管理課へお知らせ下さい。	利用申込	解決済み
25	大広間(1)	すみませんが、今日はとなりがにぎやかでした。走り回る音の振動	当施設をご利用頂き誠にありがとうございます。また、この件につきまして大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。 大広間（1）と（2）は間仕切りで分かれており、どうしても隣の音が漏れてしまいます。 隣のお部屋の音が気になる場合は、和室をご予約いただくか、お手数ですがご使用中に5F管理課へお知らせ下さい。状況に	利用申込	解決済み
26	第二研修室	近くのお部屋で音楽を流されており、ドアを閉めていても聞こえてきてしまう状態でした。多少はお互い様だと思うのですが、気にかけていただけると助かります。	当施設をご利用頂きまして、誠にありがとうございます。この件につきまして大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。ご指摘の点につきましては、管理課にて注意喚起を行いますので、またこのような事があった場合には、ご利用中にお知らせ下さい。	利用申込	解決済み
27	第四研修室	玄関受付の申し込み簿が記入しづらいので、簡単な項目に整理していただきたいと思います。（わかりやすいです）	当施設をご利用いただきありがとうございます。 ご指摘の点につきまして、ご不便をおかけしており申し訳ありません。非常時に使用する簿のため、これ以上の簡素化は難しい状況です。ご理解ください。	利用申込	解決済み
28	大広間(1・2)	いつもお世話様です。 換気の為、窓及び通気口の鍵を事前にあげてくださると有り難いです。宜しくお願いいたします。（大広間のみ）	当施設をご利用いただきありがとうございます。 ご指摘の点につきまして、9/8時点でご予約頂いている大広間については、入室前に窓の鍵と通気口を開けておくよう承ります。今後の予約分に関しましては、5階管理課窓口までご連絡	利用申込	解決済み
29	第四研修室	もしかしら窓あけたままかも…	当施設をご利用頂き誠にありがとうございます。 また、お知らせ頂きましてありがとうございます。管理課にて確認させていただきますのでご安心下さい。	利用申込	解決済み