

令和5年度おだわら市民交流センターへのご意見・ご要望

【意見箱に寄せられた意見】

No	意見・感想	状況及び対応
1	交流エリアで派遣業者の面接商談をよく見かける。その中で会社の情報・個人情報が出ている会話が気になる。	誰でも自由に利用できるスペースなので制限することは難しいが張り紙等で注意喚起する。
2	男性高齢者が男子高校生に対して、「勉強を見てあげる」風に声かけし学生が困惑しているのを何度か見たことがある。	迷惑行為にあたる可能性があるため、張り紙する等で注意喚起をし、職員の見回りを強化する。
3	受付を覆うビニールシートが換気を悪くし、よどんでいるように感じる。一か所だけでも、ビニールシートのない受付があるといいと思う。子どもや若い人たちがマスク依存症から抜け出せるよう、検討願いたい。	以下のことを説明し、ご理解いただけるよう努めた。 ・来館者が安心安全で使用していただけるように感染症対策に努めており、カウンターのフィルムやマスク着用もその一環として実施している。 ・市全体で緩和の方向に進んでいるがUMECOでは執務環境の保全のため当分の間、カウンターフィルムは撤去しない予定である。 ・マスクについては着用を基本としているが、各自の判断で対応している。

【窓口寄せられた意見】

No	意見・感想	状況及び対応
4	予約システムの手順が多すぎてなかなか予約できないので、もっとよいシステムにして欲しい。電話での仮予約も受け付けて欲しい。	予約システムについては市に報告する旨を伝えた。電話での仮予約については、行き違い等を防ぐため、原則として受け付けていない旨を伝えた。
5	予約システムが使いづらくわかりづらい。誰でもわかるように改善してほしい。また、職員がシステムを理解しておらず、説明できないのはいかがなものか。	システムについては、ご意見のたびに市に報告している旨を伝えた。職員については、内部研修等に努めているが、追いつかない点もあり、今後は気をつける旨を伝えた。
6	(登録団体より、電話で)休憩スペースが少ないので利用できない。これ以上少なくしないでほしい。	市と相談しながら、多くの方が利用しやすい施設を目指す旨を伝えた。本件については、活動エリアの利用を勧めた。
7	(会議室利用者から)Web会議をしようとしてもWifiがうまくつながらない為、会議がままならない。もっとつながるようにしてほしい。	ルーターの再起動を試した所、Wifiの通信状態に改善が見られた。度々こういった問い合わせが来るので、業者を手配するなどの検討をしたい。
8	予約システム上で活動エリアしか表示されなくなり、会議室の予約ができない。(同様の意見が数件あり)	市に確認したところ、他施設担当者のシステムメンテナンスにより予約システム上の表示順が変更され、会議室予約ページへのリンクがこれまでとは別のページに移動していたことが分かった。市と調整し、表示順を元に戻した。
9	(利用者である高校生の保護者から、電話で)子どもが交流エリアを利用中、他の利用者(年配の女性)に暴言を吐かれ、精神的に苦痛であったようだ。もうUMECOを利用したくない。	そういった状況に気づけなかったことを陳謝し、今後もし同様のことがあった場合はすぐに対応するので、窓口にお声がけいただくよう伝えた。また、暴言を吐いた利用者について特定できたため、口頭で注意を行った。
10	(会議室1〜3で実施された、個人主催のイベントに参加した方から)話の内容が新興宗教のようだった。あまり好ましい活動ではないと思われるので、よく調べたほうが良いのではないかと。	センター利用は、条例に抵触するようなもの(公の秩序又は善良の風俗を乱すおそれがあるとき など)でない限り妨げることはできないこと、今後管理者として利用状況の把握に努めることを伝えた。
11	行政のLGBTについての掲示で、「トランスジェンダー」に「両性愛者(バイセクシュアル)」のことが含まれており、適切でない。	市所管課に話をし、掲示は外した。
12	他の利用者から暴言を吐かれた。	該当の方は以前にも同様の問題を起こしていたため、厳重に注意をした。
13	(会議室利用者から)利用終了5分前に電話が来るのがプレッシャーであり運動のクールダウンの妨げになる。5分前に鍵を返さなければいけないなら明記すべき。	5分前の電話は片付けの準備をしていただくための連絡であり、鍵の返却をしていただくのは正時としていることを伝え、納得していただいた。
14	(会議室利用者から、電話で)先ほど、窓口で相談会の場所を聞いたところ、その相談会はすでに終わったと案内されたので帰宅した。しかしながら、主催者に電話で確認したところ、実際には相談会は実施中のようだ。どうのことか。	同じ日の早い時間帯に別の相談会があり、そちらと誤認して案内してしまった。電話で謝罪したところ、すぐに再訪されとのことであったので、主催者と調整し、会議室利用を1時間延長(無料)し、相談を受けていただいた。
15	(電話にて、同時に2件)ミナカと駐車場の連絡通路の手すりが汚れている。	連絡通路の市所管課を案内した。