

総務常任委員会報告事項資料

資料 番号	資 料 名	担 当 課
1	組織風土改革の推進について	コンプライアンス 推 進 室
2	カスタマーハラスメント対応基本 指針の策定について	
3	使用料の見直しに関するアンケート 結果及び今後の方向性について	企 画 政 策 課
4	平和を考える講座について	総 務 課

令和 8 年 6 月 5 日

組織風土改革の推進について

1 新たなリスクマネジメント体制の整備

令和8年度から市長直轄としたコンプライアンス推進室に秘書室、広報広聴室を加えた3室による「首長が自らリスクマネジメントする体制」を整備するとともに、企画部、総務部の関係課と連携して全庁的な組織風土改革を推進する。

2 令和8年度の実施内容

(1) 事務ミス等の防止

事件・事故や事務ミス等が起きた際は、3室が連携し、関係課を適切にサポートしながら初動対応を行う。

その後、コンプライアンス推進室及び関係課により事案の調査・分析を行い、原因や背景を究明するとともに、理事者も交えて再発防止策等を検討する。

また、テーマを絞り、これまで起きた事務ミス等を検証して未然防止策を検討し、検討結果を庁内で共有する。

(2) 各部局における組織風土改革の推進

各部局における組織風土改革に資する取組を、副部局長を中心に部局内で実施するとともに、実施した取組内容をコンプライアンス推進室で集約し、庁内共有する。

(3) 全庁的な組織風土改革の推進

全庁的な組織風土改革の取組で、一定の検討期間が必要なものについては、「組織風土改革検討チーム」からの提言内容を踏まえ、企画部、総務部などの関係課及びコンプライアンス推進室により実施内容等の検討を進

め、庁内展開を図る。

【具体的な取組】

- ・不正防止のための職員倫理研修の実施及び透明性の高い職務環境の検討
- ・不祥事や事務ミスの情報を活用しやすい環境の整備
- ・職員研修の拡充
- ・人事制度の見直しの検討
- ・人事異動に伴う引継ぎの問題点の点検・検討
- ・事務事業の見直しによる余力の捻出
- ・カスハラ対応指針の策定を含めたハラスメント対応
- ・生成 A I を活用した業務効率化や業務改善等につなげるための職員研修及び情報発信
- ・協働プロジェクトを通じた、庁内や市民との関係の再構築
- ・公文書の適正管理に向けた検討

カスタマーハラスメント対応基本指針の策定について

1 目 的

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）が改正され、令和8年10月から事業主のカスタマーハラスメント対策が義務化されることとなった。

本市では、過去の調査において、多くの職員がカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の対応に苦慮していることが明らかになっており、市民と職員のお互いの人権が尊重され、住民福祉の向上と職員の心身の健康が両立することで、全体の奉仕者である職員が公平・公正で質の高い行政サービスを継続的に提供できる職場環境づくりを進めるものである。

2 基本指針の概要

(1) カスハラに対する基本的な考え方

市民による意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、職員は、寄り添う姿勢を基本とし、丁寧かつ真摯に対応する。

一方で、職員に対するカスハラに対しては、組織として厳正に対応し、職員を保護するとともに、必要な行政サービスを継続的に提供するため、カスハラの防止に主体的かつ積極的に取り組む。

(2) カスハラの定義

カスハラは、次の3つの要素を全て満たすものを指すものとする。

- ア 市民その他の利害関係者が行う
- イ 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ウ 職員の就業環境を害すること

(3) 職員の責務

職員は、カスハラへの理解を深めるとともに、丁寧で正確な市民対応を心掛け、職員の対応に起因するカスハラの防止に努める。

所属長は、想定される苦情やクレームについて所属内等での役割分担や対応の目安を定めるとともに、市民等への職員の対応状況に常に気を配り、カスハラが発生した場合は、他の管理監督者とともに職員からの報告を丁寧に聴き取るなど情報収集に努め、職員の負担感や精神状態等に十分配慮しながら組織的に取り組む。

なお、職員自身も、市の契約相手方（受託事業者等）の従業員等に対して、カスハラを起こさないよう注意する。

(4) 窓口等対応困難時の対応の流れ

窓口等対応時においては、それぞれの市民等の事情に配慮し、共感的理解を示しながら、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切な対応を心掛け、カスハラの予防に努める。

その上で、苦情やクレームが長期化した場合や悪質な事案に発展した場合など、担当者のみでの対応が困難である場合は、次のフロー図を参考に、事実関係を正確に把握し、組織的に対応する。

窓口等対応困難時の対応フロー

一次・初期対応

窓口等対応（電話、メール等対応を含む。）時、担当者のみでの対応が困難である場合、一次対応として次の対応を行う。

- ア 冷静で毅然とした対応
- イ 事実を正確に確認
- ウ 過剰な謝罪を控える
- エ 管理監督者に報告し、複数人での対応などを行う

Point
担当者のみの
対応は、一旦
ストップ

対応終了

- 「要望・意見対応記録」の作成・所属内での共有
- 必要に応じ職員のメンタルケアを行う

カスタマーハラスメント対応の検討と判断

窓口等での相談等が、カスタマーハラスメントに該当するかを**部局内の管理監督者を含む3名以上**で、所属で応対する市民等の特性を踏まえた上で次の定義に従って判断

- ①市民その他の利害関係者が行う
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③職員の就業環境を害すること

二次・厳正なカスタマーハラスメント対応

一次対応で解決できないと判断した場合、二次対応として次の項目を参考に厳正に対応する。

- ア 複数の職員で対応する
- イ 発言内容を録音する
- ウ 場所や時間を指定する
- エ 保安員に連絡する・警告する
- オ 対応を中止する

Point 1
不要な議論は
避ける

Point 2
曖昧な回答
はしない

カスタマーハラスメントの対応に当たっては、市が行政サービスを提供していることを踏まえ、次の3点に留意する。

- ①公平公正な行政サービスの提供を妨げない対応であること
- ②相手方の生命・財産に関わる問題を背景とする場合は、その背景を踏まえた対応となっていること
- ③市民の権利を不当に侵害しない対応であること

対応終了

- 「要望・意見対応記録」の作成・部局長・コンプライアンス推進室への報告、所属内での共有
- 長引く場合、個別の対応方針を定めて所属内で共有
- 必要に応じ、職員のメンタルケアを行う

三次・法的対応

二次対応で解決できないと判断(※)した場合、三次対応として次の対応を行う。

- ア 庁舎管理権の行使…庁舎管理規則に基づく退去命令等
- イ 警察に通報する
- ウ 弁護士に相談する…市顧問弁護士への相談は、総務課法務係へ

(※)部局内の管理監督者を含む3名以上で判断を行う

- 「要望・意見対応記録」の作成・所管副市長・部局長・コンプライアンス推進室への報告、所属内での共有
- 長引く場合、個別の対応方針を定めて所属内で共有
- 必要に応じ、職員のメンタルケアを行う

(5) その他のカスハラ対策

- ア カスハラ対応の理解・周知
- イ 対応者を一人にしないサポート体制の構築
- ウ 施設環境整備による対応
- エ 職員への研修
- オ カスハラ事案の共有
- カ 市民等への周知
- キ 職員へのメンタルケア

3 運用開始

令和8年7月を予定

小田原市
カスタマーハラスメント対応基本指針（案）

令和8年〇月

目 次

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1 基本方針	
(1) カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方・・・・・・・・	2
(2) カスタマーハラスメントの定義等・・・・・・・・	2
(3) 職員の責務・・・・・・・・	3
2 窓口等対応困難時の対応フロー・・・・・・・・	4
(1) 一次対応（初期対応）・・・・・・・・	6
(2) カスタマーハラスメント対応の検討と判断・・・・・・・・	7
(3) 二次対応（厳正なカスタマーハラスメント対応）・・・・・・・・	10
(4) 三次対応（カスタマーハラスメントに対する法的対応）・・・・・	13
(5) 対応の決定に当たっての留意事項・・・・・・・・	14
3 その他のカスタマーハラスメント対策	
(1) カスタマーハラスメント対応の理解・周知・・・・・・・・	17
(2) 対応者を一人にしないサポート体制の構築・・・・・・・・	17
(3) 施設環境整備による対応・・・・・・・・	17
(4) 職員への研修・・・・・・・・	18
(5) カスタマーハラスメント事案の共有・・・・・・・・	18
(6) 市民等への周知・・・・・・・・	18
(7) 職員へのメンタルケア・・・・・・・・	18
(8) 相談窓口の整備・・・・・・・・	19
資料集	
要望・意見対応記録記入例・・・・・・・・	21
カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動及び類型別対応例・・・・・	22
令和7年度ハラスメントに関する実態調査・・・・・・・・	27

はじめに

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）の改正により、令和8年10月から事業主の顧客ハラスメント対策が義務化されます。

また、令和7年度の人事院勧告では、一人ひとりの職員が生き生きと働き、パフォーマンスを最大限に発揮できるよう、Well-beingの土台となる職場環境を整備していく取組の一つとして、顧客ハラスメント対策が挙げられています。

令和7年11月から12月にかけて行った全職員に対するハラスメントに関する実態調査では、過去1年間で顧客ハラスメントを受けたことが「ある」と回答した職員の回答者の割合は約20.0%であり、行政サービス利用者などからの「不満のはけ口」や「制度に対する理解不足」が原因となり、電話やメール等での応対時や窓口の接客時等で、「継続的な、執拗^{よう}な言動」や「威圧的な言動」を受けたという回答が多くありました。

顧客ハラスメントを受けた後の対応については、「同時に複数人の職員で対応した」、「要求等を断った」、「上司に引き継いだ」といったエスカレーションや毅然^きとした対応を多くの職員が行っている一方、「謝り続けた」、「何もしなかった（できなかった）」とした回答も一定数ありました。

顧客ハラスメントを受けた多くの職員が「怒りや不満、不安などを感じた」、「仕事に対する意欲や生産性が低下した」と回答したほか、少数の職員から「眠れなくなった」、「通院したり服薬をした」、「仕事を休むことが増えた」という回答もあり、職員が顧客ハラスメント対応に苦慮していることが、この調査結果から見てきました。

顧客ハラスメントは、職員の業務のパフォーマンスの低下、健康不良、休職や退職の要因になり得るとともに、窓口の環境悪化や業務の停滞により、他の来庁者だけでなく全ての市民等への影響が懸念されます。

そこで本市では、窓口等の組織的な対応力を向上させ、顧客ハラスメントなどに適切に対応できるよう、本指針を策定しました。

なお、窓口等の対応においては、本指針を基本としつつ、各所属の業務の特性から、この指針を一律に適用することが適切でないと判断する場合は、各々の業務の特性に応じてマニュアルを作成するなど、個別に対応を図ることとしてください。

1 基本方針

(1) カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

市民による意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながるものであり、職員は、市民に寄り添う姿勢を基本とし、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、職員に対するカスタマーハラスメントに対しては、組織として厳正に対応し、職員を保護するとともに、必要な行政サービスを継続的に提供するため、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

本市は、市民と職員相互の人権が尊重され、住民福祉の向上と職員の心身の健康を両立させることで、全体の奉仕者である職員が公平・公正で質の高い行政サービスを継続的に提供できる職場環境づくりを進めていきます。

(2) カスタマーハラスメントの定義等

ア カスタマーハラスメントの定義

- ① 市民その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 職員の就業環境を害すること

※P7【2 窓口等対応困難時の対応フロー (2)カスタマーハラスメント対応の検討と判断】、P22【資料集 カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動及び類型別対応例】も参照してください。

イ 市民その他の利害関係者

市民その他の利害関係者とは、本市の市民や行政サービスの利用者に限らず、本市の行政サービスを利用する可能性のある者や本市の行政サービスに利害関係を有する者も含みます。

ウ 職員

職員とは、会計年度任用職員を含む全職員及び派遣労働者として本市の行政サービスに従事する者です。

なお、委託業務の従事者として、本市の窓口等で勤務しているスタッフについては、雇用主である受託事業者が対策を講じなければなりません。行政サービスを担うという業務の特性を踏まえた対応が必要になるため、受託事業者としての対応方針を確認してください。

(3) 職員の責務

職員は、本指針を活用し、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、丁寧で正確な市民対応を心掛け、職員の対応に起因するカスタマーハラスメントの防止に努めてください。

また、窓口等対応（電話対応やメール・SNS等による回答も含みます。）で、担当者の対応に困難が生じている場合、担当者任せにせず、速やかに管理監督者に報告し、組織的な対応を開始してください。

なお、職員自身も、市の契約相手方（受託事業者等）の従業員等に対して、カスタマーハラスメントを起こさないよう注意してください。

所属長は、職員をカスタマーハラスメントから守るための責務があることから、所属で応対する市民等の特性を踏まえた上で、どのような苦情やクレームが想定されるか所属内で協議し、所属内等での役割分担や対応の目安を定めるとともに、市民等への職員の対応状況に常に気を配り、カスタマーハラスメントが発生した場合などでは、他の管理監督者とともに職員からの報告を丁寧に聴き取り、情報収集に努めてください。その際、職員の負担感や精神状態等に十分配慮し、本指針の【2 窓口等対応困難時の対応フロー】を参考にして組織的に取り組んでください。

また、所属長は、カスタマーハラスメントを受けた職員等に対し、プライバシー保護に留意するとともに、不利益な取扱いを受けることがないよう十分な配慮を行ってください。

※P17【3 その他のカスタマーハラスメント対策】も参照してください。

2 窓口等対応困難時の対応フロー

窓口等対応（電話対応やメール・SNS等による回答も含みます。）時においては、それぞれの市民等の事情に配慮し、共感的理解を示しながら、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切な対応を心掛けます。また、相手の感情が高ぶっている場合、落ち着いていただくことに注力し、まずはカスタマーハラスメントの予防に努めます。

相手が威圧的であったり口調が乱暴であったりしても、即座にカスタマーハラスメントであるとの先入観を持たずに対応してください。また、相手が話を聴かない場合であっても誠実な姿勢で説明をし尽くすことが重要です。

その上で、苦情やクレームが長期化した場合や悪質な事案に発展した場合など、担当者のみでの対応が困難である場合は、次のフロー図を参考に、事実関係を正確に把握し、組織的に対応します。

窓口等対応困難時の対応フロー

一次・初期対応

窓口等対応（電話、メール等対応を含む。）時、担当者のみの対応が困難である場合、一次対応として次の対応を行う。…p6参照

- ア 冷静で毅然とした対応
- イ 事実を正確に確認
- ウ 過剰な謝罪を控える
- エ 管理監督者に報告し、複数人での対応などを行う

Point
担当者のみの
対応は、一旦
ストップ

対応終了

- 「要望・意見対応記録」の作成・所属内での共有
- 必要に応じ職員の人メンタルケアを行う

カスタマーハラスメント対応の検討と判断

窓口等での相談等が、カスタマーハラスメントに該当するかを部局内の管理監督者を含む3名以上で、所属で対応する市民等の特性を踏まえた上で次の定義に従って判断…p7参照

- ①市民その他の利害関係者が行う
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③職員の就業環境を害すること

二次・厳正なカスタマーハラスメント対応

一次対応で解決できないと判断した場合、二次対応として次の項目を参考に厳正に対応する。…p10参照

- ア 複数の職員で対応する
- イ 発言内容を録音する
- ウ 場所や時間を指定する
- エ 保安員に連絡する・警告する
- オ 対応を中止する

Point 1
不要な議論は
避ける

Point 2
曖昧な回答
はしない

カスタマーハラスメントの対応に当たっては、市が行政サービスを提供していることを踏まえ、次の3点に留意する。

- ①公平公正な行政サービスの提供を妨げない対応であること
- ②相手方の生命・財産に関わる問題を背景とする場合は、その背景を踏まえた対応となっていること
- ③市民の権利を不当に侵害しない対応であること

対応終了

- 「要望・意見対応記録」の作成・部局長・コンプライアンス推進室への報告、所属内での共有
- 長引く場合、個別の対応方針を定めて所属内で共有
- 必要に応じ、職員の人メンタルケアを行う

三次・法的対応

二次対応で解決できないと判断(※)した場合、三次対応として次の対応を行う。…p13参照

- ア 庁舎管理権の行使…庁舎管理規則に基づく退去命令等
- イ 警察に通報する
- ウ 弁護士に相談する…市顧問弁護士への相談は、総務課法務係へ

(※)部局内の管理監督者を含む3名以上で判断を行う

- 「要望・意見対応記録」の作成・所管副市長・部局長・コンプライアンス推進室への報告、所属内での共有
- 長引く場合、個別の対応方針を定めて所属内で共有
- 必要に応じ、職員の人メンタルケアを行う

(1) 一次対応（初期対応）…カスタマーハラスメントにつながる可能性がある段階の対応

ア 冷静で毅然とした対応

相手の話に誠意を持って耳を傾け、専門用語を避け、丁寧な言葉遣いを心掛けながら感情的にならず、冷静に話の内容や事実関係を確認することに努めるとともに、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動に対しては、やめるように言うなど毅然と対応します。

イ 事実を正確に確認する

相手の話を 5 W 1 H に基づいて整理し、苦情となった理由、要求内容などを把握します。

話の内容が不明瞭な場合でも、途中で話を遮ったり反論したりすることは避け、まずは相手の話を最後まで聴き切るよう努めます。曖昧な点や不明な箇所があれば、質問を重ねて確認し、要点を整理します。

ウ 過剰な謝罪を控える

苦情を受けた段階では、全ての事実や状況が把握できていない可能性があります。そのため、組織として事実や責任を明確に認めるような発言は慎重に避ける必要があります。

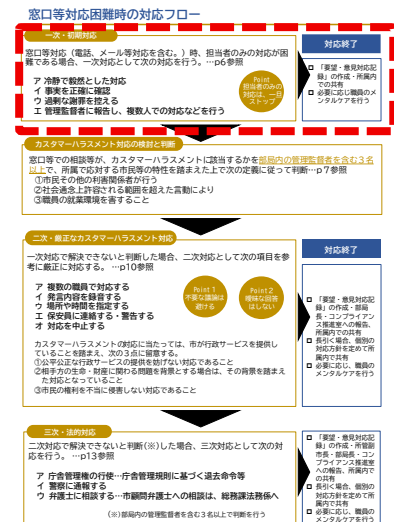
一方で、対応に不手際があり、結果的に相手が不快な思いをした事実がある場合には、誠意を持って謝意を示すことが大切です。それによって、相手が冷静になる可能性もあります。

この場合、どの点に対して謝罪を行うのかを具体的に示し、組織として必要以上に責任を認めたと誤解されることがないように注意を払います。

エ 管理監督者に報告し、複数人での対応などを行う

窓口対応中の職員が苦情やクレームの対応に苦慮する状況にある場合、周囲の職員が可能な限り速やかに管理監督者に報告します。管理監督者は、職員の対応に目を配り、必要に応じて、複数人での対応を指示するほか、対応を交代したり、同席したりして対応します。（エスカレーション対応）

なお、相手から職員に対して「あなたでは話にならない、責任者を出せ。」な



- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 市民その他の利害関係者が行う② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により③ 職員の就業環境を害すること |
|--|

※職員が取引先等の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主が講じる事実確認等の措置の実施に関して必要な協力が求められた際、これに応じるよう努めるものとされています。

なお、当該事業主からの協力を求められた際、職員が事実関係の確認等に応じたとしても、そのことが原因で不利益な扱いを受けないようにすることが求められています。

※カスタマーハラスメント対策を講ずる際には、当然ながら、市民の権利等を阻害しないものでなければならず、また、障がい者から不当な差別的取扱いをしないように求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体はカスタマーハラスメントに当たらないことに留意するとともに、障害者差別解消法の合理的配慮の提供義務を遵守する必要があります。

■市民等の言動が社会通念上許容される範囲を超えているか

苦情やクレームには、行政サービスや職員の対応などに関する不満や指摘を含む場合があります、それが業務の見直しやサービスの向上に資する建設的な側面を持つものといえます。そのため、苦情やクレームが全てカスタマーハラスメントに該当するものと決めつけることなく、社会通念上許容される範囲かという視点から判断していきます。

社会通念上許容される範囲を超える言動に該当するか否かは、言動の内容及び頻度及び継続性、その目的、その他当該言動が行われた経緯、業務の内容及び性質、行為者との関係性などの具体的な状況を踏まえて、言動の内容及び手段・態様に着目し、総合的に判断します。

■市民等の言動により、職員の就業環境が害されているか

市民等の言動により職員の就業環境が害されているかについては、当該言動により、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に悪影響を生じる等、当該職員に看過できない程度の支障が生じた場合を指します。

この判断に当たっては、当該業務を遂行する平均的な労働者の感じ方を基準とします。

イ カスタマーハラスメントに該当する判断要素の具体例

一般的な窓口対応におけるカスタマーハラスメントに該当する判断要素を例示します。各所属においては、所属内で話し合いの上、業務の特性に合わせた具体的な目安を設定してください。

なお、こうした例示は絶対的なものではありません。個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、限定列举ではないことに十分留意し、機械的な運用や判断とならないようにしてください。

《言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの》

- ① そもそも要求に理由がない又は市民サービスと全く関係のない要求
- ② 想定している市民サービスを著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難な又は不可能な要求

《手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの》

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く^{たた}
 - ・ 物を投げつける
 - ・ わざとぶつかる
 - ・ つばを吐きかける
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・ 事務室の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅す
 - ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする
 - ・ 同意なく撮影や録音をする
 - ・ 職員の人格を否定するような言動
 - ・ 土下座の強要
 - ・ 不必要な謝罪文の要求
- ③ 威圧的な言動
 - ・ 大きな声による職員や周囲への威圧
 - ・ 反社会的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動

- ・同様の質問の執拗な繰り返し
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取りなどによる執拗な責め立て
- ・同様の電子メール等の執拗な繰り返し

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間にわたる居座り
- ・長時間にわたる電話での拘束

■対応時間の目安

同じ話の繰り返しやこう着状態となってから 30 分

※相手方の特性に応じた対応が必要なケースや市に非があり対応することとなったケースもあることから、状況や場面に依りて適切に判断します。

(3) 二次対応（厳正なカスタマーハラスメント対応）

(2) でカスタマーハラスメント対応を行うと判断した場合、二次対応として次の方法を参考に厳正に対応します。

ア 不要な議論を避ける

対応においては、不要な議論を控えます。議論が続けると、説明が一貫性を欠く場合や、失言をする場合があります、それを指摘される可能性があります。要求内容については端的な回答を心掛けます。

イ 曖昧な回答はしない

回答の際は、相手に過度な期待を持たせるような不確定な発言や、曖昧な返答を避けます。対応が難しい内容については、可能な範囲で共感しつつも、実現不可能なことは不可能であることをはっきりと伝える姿勢を貫き、事実関係の確認が必要な場合には、すぐに回答せず、「事実確認を行った上で後日回答いたします。」と毅然と対応します。

ウ 複数の職員で対応する

対応は、相手と同数以上の複数人で行うことを基本とします。事前に役割分担を明確にし、会話内容の記録や緊急時の通報を担当する職員を決めておくことなど、対応を円滑に進める準備を行います。

窓口等対応困難時の対応フロー



エ 発言内容を録音する

話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的な状態で威圧的な発言を繰り返す場合には、情報の正確な把握・記録や不当な圧力を抑止するため、必要に応じＩＣレコーダーなどで会話を録音します。録音を行う際は、「対応内容を正確に記録するために食い違いがないよう録音させていただきます。」と録音の目的を説明し、相手の了承を得ることを基本としますが、相手の同意を得ることが困難な場合でも、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的対応に備える必要があると判断した際には、録音を行うことができます。

オ 場所や時間を指定する

対応は、事務室等の管理を行う各室責任者（当該事務室を使用している各課の長）の権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放するなどして室内の状況が確認できるようにし、できるだけ密室状態にしないようにします。カスタマーハラスメントが想定される場合、自宅等を訪問することはなるべく避け、どうしても行かなければいけない場合は複数の職員で対応します。

また、長時間の対応は、職員に過度な負担を与えるだけでなく、他の市民等に対する行政サービス低下にもつながりかねないことから、「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます。」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。話が進展せず、約束の時間を過ぎた場合は、「これ以上お話を聞きしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、お引き取りください。」などと告げ、対応を終了します。

※暴行、脅迫、暴言、^{ひぼう}誹謗中傷といった悪質な行為については、設定した時間にならなくとも対応終了を判断します。

カ 保安員に連絡する・警告する

脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、財産管理課保安員に連絡します。その上で、「そのような発言をされるのなら、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言は控えてください。」などと告げ、適宜、不当な言動をやめるよう複数回、警告します。

キ 対応を中止する

相手が警告に従わず、悪質な言動を継続する場合や、市として対応できない要求を主張する場合は、これ以上対応ができないことなどを繰り返し説明し、対応を中止する旨の説明を複数回行った後、対応を中止します。

ここまで丁寧な対応を行うのは、相手が「聞いていない」や「聞こえなかった」などと言うことがないようにするためのものであり、対応の中止の正当性の裏付けとなります。対応の中止に際して、一般市民の視点から「市には不備はなく十分に対応している」、「これ以上の対応は不要である」と思ってもらえるようにしておくことが重要です。

また、対応を中止しても同じ人から繰り返し問合せがある場合、別の内容であれば対応する必要があります。これまでと同じ話だろうと決めつけず、まずは話を聴き要求内容を把握した上で、同様の内容として対応の中止が必要だと判断した場合、再度対応の中止の行程に進んでください（対応ができない旨の説明は、状況に応じて省略が可能です。）。

なお、身体に危険が及ぶなど緊急的な対応が必要な場合には、対応者は身の安全を確保し、直ちに対応を中止します。

ク 事案を部局長等に報告し、所属で共有する

対応が終了したら、「要望・意見対応記録（様式1）」を作成し、部局長・コンプライアンス推進室へ報告します。また、再度苦情等があった場合に備えて、事案を所属内で共有し、次回の対応に備える体制を整えます。他の部署と連携して対応が必要になる場合などは、関係部署に連絡し、対応について協議します（他部署との連携に当たっては、個人情報の取扱いに十分留意してください。）。

ケ 個別の対応方針を定めて所属内で共有する

繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて所属内で共有し、誰が対応しても統一した対応がなされるよう備えます。

(4) 三次対応（カスタマーハラスメントに対する法的対応）

二次対応までで対応が終了しない場合や、相手方が訴訟などの法的対応を希望する場合には、法的対応を行います。対応に当たっては、部局内の管理監督者を含む3名以上で検討や判断をします。

なお、身体に危険が及ぶなど緊急的な対応が必要な場合には、管理監督者1名での判断も可能とします。

ア 庁舎管理権の行使

「小田原市庁舎管理規則（公用に供する施設に適用）」では、公務を円滑かつ適正に執行するため、庁舎の維持管理及び秩序保持に関する必要な事項として、庁舎内における禁止行為（第11条）、違反者に対する庁舎への入場拒否、退去命令（第12条）を定めています。

対応を終了しても退室が見込めない場合は、複数回にわたり退去するよう警告を行い、それでも退室せず対応を要求する場合は、同規則に基づき、禁止事項の「面会の強要」等に該当するものとして、事務室等の管理を行う各室責任者（当該事務室を使用している各課の長）の権限で室内からの退去を求めることができます。必要に応じて、管理責任者（本庁舎にあっては財産主管課長、出先機関等の庁舎にあっては当該庁舎を所管する課長）へ連絡の上、指示を受けてください。

各室責任者の権限が及ばない廊下、ロビー、敷地内での違反行為が継続しているときは、管理責任者が退去を命じることとなりますので、管理責任者に連絡し、各室責任者と一緒に対応してください。

イ 警察への通報

退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊などの犯罪行為（犯罪に当たる可能性がある場合も含む。）がある場合は、速やかに警察に連絡してください。職員や保安員が相手の身体に触れると「暴行を受けた」と訴えられる可能性があるため、退去の強制は警察官が到着してから行います。

ウ 弁護士への相談

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを十分確認した上で、適切に対応する必要があります。また、「弁護士に相談した上で対応している」旨



を伝えることで、相手の問題行動がやむ可能性もあります。

市としての対応や回答内容に法的問題がないかを確認する必要がある場合や、相手側が「訴訟を起こす」などと主張し、法的紛争に発展する可能性が懸念される場合には、市の顧問弁護士に指示を仰ぐことができますので、必要に応じて総務課に相談してください。

エ 事案を所管副市長等に報告し、所属で共有する

対応が終了したら、「要望・意見対応記録（様式1）」を作成し、所管副市長・部局長・コンプライアンス推進室へ報告します。また、再度苦情等があった場合に備えて、事案を所属内で共有し、次の対応に備える体制を整えます。他の部署と連携して対応が必要になる場合などは、関係部署に連絡し、対応について協議します（他部署との連携に当たっては、個人情報の取扱いに十分留意してください。）。

オ 個別の対応方針を定めて所属内で共有する

繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて所属内で共有し、誰が対応しても統一した対応がなされるよう備えます。

(5) 対応の決定に当たっての留意事項

市民等の言動がカスタマーハラスメントの定義に該当する場合でも、暴言や大声の原因が、障がいや病気である可能性や、経済的・精神的な困難を抱え感情的になっている可能性、また市の初期対応に問題があった可能性も考えられるため、対応に当たっては次の点に留意してください。

ア 所属で対応する市民等の特性を踏まえた事前の準備

所属で対応する市民等の特性を踏まえた上で、許容できることと許容できないことについて、日頃から所属内で話し合い、目安を定め、カスタマーハラスメントの判断や対応の決定の参考にしてください。

イ 公平・公正な行政サービス提供のための留意点

対応の中止や退去命令を行う場合であっても、公平・公正な行政サービスを妨げない対応とし、市民等の権利を不当に侵害しないよう配慮してください。

例えば、申請書は一旦受理する、一定の条件の下での再度の来庁を案内するなど適切な対応をしてください。

また、相手の生命・財産に関わる問題を背景とする場合は、その背景を踏まえた対応となっているかにも注意してください。

【参考】カスタマーハラスメントが抵触する法律

罪名	刑法の条文	概要	法定刑
傷害罪	第 204 条	人の身体を傷害する	15 年以下の拘禁刑、50 万円以下の罰金
	(例) 殴打して怪我を負わせる、執拗な嫌がらせ電話によりノイローゼにさせる		
暴行罪	第 208 条	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかった	2 年以下の拘禁刑、30 万円以下の罰金、拘留、科料
	(例) 殴る、蹴る、叩く		
脅迫罪	第 222 条	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫する	2 年以下の拘禁刑、30 万円以下の罰金
	(例) 「痛い目にあわせてやる」「夜道に気をつけろよ」「写真をネットにばらまくぞ」と告げる		
恐喝罪	第 249 条 第 1 項	人を恐喝して財物を交付させる	10 年以下の拘禁刑
	第 249 条 第 2 項	人を恐喝して財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させる	
	(例) 規定違反を口実に、金品を脅し取ったり、支払を免れたりする		
恐喝未遂罪	第 250 条	恐喝行為をしたが、財物の交付を受けることができなかった	10 年以下の拘禁刑
強要罪	第 223 条	生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害する	3 年以下の拘禁刑
	(例) 「この場で土下座しなければ殴る」と告げ、土下座を強要する		
職務強要罪	第 95 条 第 2 項	公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないため、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加える	3 年以下の拘禁刑、50 万円以下の罰金
	(例) 脅迫して有利な課税上の取扱いを強要する		
名誉毀損罪	第 230 条 第 1 項	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損する	3 年以下の拘禁刑、50 万円以下の罰金
	(例) インターネット上に名誉を毀損する情報を掲載する		
侮辱罪	第 231 条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	1 年以下の拘禁刑、30 万円以下の罰金、拘留、科料
	(例) SNSに「〇〇（職員名）はバカ」と書き込む		

公務執行妨害罪	第 95 条 第 1 項	公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加える	3 年以下の拘禁刑、50 万円以下の罰金
	(例) 職務執行中の公務員に対して、殴りつけたり、「殺してやる」などと言って脅迫する		
威力業務妨害罪	第 234 条	威力を用いて人の業務を妨害する	3 年以下の拘禁刑、50 万円以下の罰金
	(例) 執拗な迷惑電話や脅迫的なメールを送り付け、業務を妨害する		
不退去罪	第 130 条	正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しない	3 年以下の拘禁刑、10 万円以下の罰金
	(例) 庁舎管理者から何度も退去の要求を受けても退去しない		

3 その他のカスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメントに強い組織をつくるためには、所属ごとの対応と組織としての対応という二つの側面から取り組む必要があります。

(1) カスタマーハラスメント対応の理解・周知

各所属では、本指針を十分理解し、まずは職員による応対そのものが苦情やクレームの原因にならないよう、接遇の品質向上を図ってください。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合は、どれだけ丁寧な接遇をしても、苦情やクレームは起こり得るものであり、対応者一人の責任ではないという前提の下、職員の精神的負担の軽減に努めてください。

(2) 対応者を一人にしないサポート体制の構築

対応を特定の職員一人に任せるのではなく、複数人で連携して組織的に対応する体制を整え、対応者が孤立しない環境をつくりましょう。困難な場面に対応した職員には、感謝やねぎらいの言葉を掛けることが大切です。職員同士が日頃から声を掛け合い親身に相談に応じ、報告や相談が自然にできる職場風土の構築を図りましょう。

(3) 施設環境整備による対応

ア ICレコーダー・通話録音機の活用

ICレコーダーや通話録音機の取扱いについては、録音データの運用や管理に関して慎重に検討する必要があります。これらを導入する場合は、市全体で統一的な方針の下で導入することが必要であり、それにより費用の抑制も期待できます。そのため、所属単位での判断ではなく、全庁的な課題として検討を進めていきます。

イ 防犯カメラの活用

防犯カメラは、職員と施設利用者双方に「行動を見られている」という意識を促し、カスタマーハラスメントの抑止効果が期待できます。

本庁舎では各入口、2階窓口に設置していますので、録画データを確認する必要がある場合は財産管理課に連絡してください。

(4) 職員への研修

職員への研修に当たっては、新採用職員に向けて接遇研修を実施するほか、参加希望者に対して、トラブルなどを未然に防ぐ、事案が発生した際に素早く対処するなどを目的とした、対人対応に関するスキル獲得に向けた研修を実施します。対人対応が多い部署の職員は積極的にご参加ください。

(5) カスタマーハラスメント事案の共有

事案は所属内で共有し、他の部署と連携した対応が必要になる場合などは、関係部署に連絡し、対応について協議してください（他部署との連携に当たっては、個人情報情報の取扱いに十分留意してください。）。また、所管課から提出される「要望・意見対応記録（様式1）」を基に、必要に応じ、本指針の具体例や対応案等を随時更新し、組織としての対応力の向上を図ります。

(6) 市民等への周知

市の対応方針について、市民等の正しい理解を促すために、必要に応じて市ホームページなどの媒体を活用し、周知を行います。また、啓発用ポスターについて、デジタルサイネージなどを含め掲示を検討し、市民等の納得感につながるように取り組を進めます。

(7) 職員へのメンタルケア

カスタマーハラスメントを受けたり、身近で見聞きしたりしたことにより、過度のストレスが掛かり、心身に不調を来す場合があります。「よく眠れない」、「気持ち沈んで憂うつ」、「以前は楽しかったことがつまらない」、「仕事でのミスや事故が増えた」など、不調を感じた際には、上司や同僚、次の相談窓口へ相談してください。また、相談できずに一人で悩みを抱えている場合もあるため、周囲の方も普段と様子が違うことに気付いたら、積極的に相談に乗ることや、相談窓口の利用を勧めるなどし、職員同士でもメンタルケアに努めてください。

相談窓口から、職員が受けることができる公認心理士や産業医及び精神科産業医の面談、医療機関を案内することもできます。

職員のメンタルヘルス相談窓口	
総務部職員課給与福利係	33-1244
本庁舎保健室	33-1810
self 健康相談室（ウェルリンク）	0120-556-387
メール相談	support@welllink.co.jp

(8) 相談窓口の整備

カスタマーハラスメントについて、判断や対応に迷うことなどがあった場合は、次の相談先に相談してください。相談に当たっては、所属で作成した「要望・意見対応記録」や所属内での協議結果を基に所属長を通じて相談してください。

相談内容	相談先
カスタマーハラスメントに該当するかどうかなどの判断に迷う事案について	コンプライアンス推進室 コンプライアンス推進係 33-1891
法的対応、訴訟について	総務部総務課法務係 33-1293
庁舎からの退去命令について	総務部財産管理課管理係 33-1304
保安員への連絡について	
通話録音機、防犯カメラについて	
職員研修について	総務部職員課人事研修係 33-1242
職員のメンタルヘルス不調について	総務部職員課給与福利係 33-1244
警察への通報について	110 番

資料集

記入例

要望・意見対応記録（ コンプライアンス推進室 ）

受付日時	令和 7年 9月 25日 木曜日		午前・午後 11時 30分	
受付方法	電話・来庁・文書		受付者氏名	〇〇主任
要望者	住所	不明		
	氏名	不明	電話番号	不明
要望内容	①～⑤を言われ、①、②を少なくとも 4 回以上繰り返し、45 分間通話が続き、一方的に電話を切られた。 何らかの対応を求めているのではなく、単純な苦情と思われる。 ①最近、小田原市は不祥事が多いがどうなっているのか。 ②コンプライアンス推進室が職員に甘いのがいけないのではないか。 ③俺は自分の部下がちゃんとやってるか横で見張ってたぞ。 ④テメーは小田原の出身か？ ⑤俺は関西のすごい政治家とつながってるから、ただじゃすまないぞ。 ポイント ・ 具体的な暴言等がある場合は、可能な限り発言をそのまま記載 ・ 相手の態様で特記すべきものは具体的に記載（回数、時間等）			
対応内容	対応内容	①②に対しては、おわびと厳正に対応していること、不祥事防止の取組を進めていることを説明した。 ③に対しては、「勉強になります。」と応答した。 ④に対しては、「プライベートに関することなのでお答えしかねます。」と応答した。 ⑤に対しては、「そのような発言は怖いです。」と応答した。 《協議内容》 ・ 社会通念上許容されるか微妙であるが、不祥事に対する不満という相手の気持ちは受け止める必要がある。 ・ 対応としては、受付者の傾聴する姿勢で問題ない。 ・ 45 分間繰り返しされたのであれば、長時間の拘束に当たるのではないか。 ・ ⑤は脅迫に当たるのではないか。 ・ 再度、同じ苦情があればカスハラに当たると判断する。		
	※ 1 所属長 指示事項	・ 係長は受付者をねぎらい、明日まで様子を観察すること。 ・ この対応記録を課内で供覧し、今後に備えること。		
	※ 2 事後処理	・ 再度の苦情はなく対応終了。		

☆ 内容により適宜所属長以上の職員の決裁を受けるようにし、迅速な事務処理に努めてください。

※ 1 所属長指示事項は、所属長が内容を確認した際に必要に応じ記載してください。

※ 2 事後処理が必要な場合は、その後の処理状況を記載し、処理が完了していないものについては未完了分として管理を徹底し継続的に対応するなど適切な事務処理に努め、決裁により共有してください。

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動及び類型別対応例

No.	類型・具体例	対応例
1	時間拘束型	① 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる。 「〇〇（〇〇法等）で定められておりますので、これ以上こちらで対応できることはありません。」 ② 対応できる時間を伝える。 「〇〇（会議等）の予定がありますので、〇〇時までならお話を伺うことが可能です。」 ③ 設定した時間を経過した場合は、退去を促す（電話の場合は通話の終了を促す。）。 「お時間となりました。他の予定がございますので、続きは改めて対応させていただきます。」 「これまで説明したとおりです。これ以上ご説明できることはありませんので、対応を終了させていただきます（お電話を切らせていただきます。）。」 ④ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、保安員や警察に通報することを告げ、それでも退去に応じない場合は通報する（電話の場合は通話を終了する。）。
	（同じ話の繰り返しやこう着状態となつてから）30 分を超える電話や居座りにより、対応に当たる職員を長時間拘束する	
2	リピート型	① 繰り返し行われる不合理な問合せには対応できない旨を伝える。 「以前より〇回にわたり、同じお話を伺っておりますが、ご説明しているとおり、こちらで対応できることはありません。」 ② なおも繰り返し問合せがある場合には、対応を終了することを伝える。 「その件につきましては、既に〇月〇日にご説明していますので、同じお話でしたら、対応を終了させていただきます（お電話を切らせていただきます。）。」 ③ 行為がやまない場合は、警察や弁護士への相談を検討する。
	土下座や金銭など理不尽な要求や要望について、繰り返し電話で問合せをする、又は面会を求めてくる	
3	暴言型	① 行為が許容されるものと誤解されないよう、発言のたびに暴言をやめるよう冷静かつ毅然とした態度で複数回、警告する。 「そのような発言をされるのなら、これ以上お話できませんので、そういった発言はお控えください。」
	大きな怒鳴り声をあげる、「バカ」といった侮辱的発言、人格否定や名誉毀損の発言をする	

		② 侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言等については、後で事実確認ができるよう記録（録音）する。 「『バカ』というのは侮辱的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」 ③ 警告を複数回行っても暴言をやめない場合は、対応を中止し、退去を促す（電話の場合は通話を終了する。）。 「何度も『やめてください』とお伝えしていますが、おやめいただけないので、これ以上は対応できません。お引き取り願います（お電話を切らせていただきます。）。」 ④ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、保安員や警察に通報することを告げ、それでも退去に応じない場合は通報する。
4	暴力型 殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う	① 相手から危害が加えられないよう、即座に一定の距離を取り、安全を確保する。 ② 複数の職員で対応し、可能な限り状況を記録（録音）する。 ③ 必要に応じて、速やかに警察（110 番）に通報する。 ④ 万が一負傷した場合は、速やかに医療機関を受診し、公務災害（労災）申請の手続を行う。
5	威嚇・脅迫型 机を叩く、「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をする、又は脅しをかける	① 恐怖を感じる言動に対して、「怖い」という感情を相手に伝え、やめるよう複数回、警告する。 「その発言はどういう意味でしょうか。脅しであれば怖いです。」「そのように威圧的ではお話ができませんので、お控えください。」 ② 脅迫的な発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）する。 「『殺すぞ』という発言は脅迫ですので、この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」 ※「死んでやる」という発言も脅迫に当たる場合があります。その際は、「死んでほしくない」旨を伝え、相手に寄り添いつつも、要求には応じない。 ③ 警告を複数回行っても言動をやめない場合は、対応を中止し、退去を促す（電話の場合は通話を終了す

		る。）。 「怖くて対応ができませんので、お引き取りください（お電話を切らせていただきます。）。」 ④ マスコミ等への通報をほのめかす脅しに対しては、冷静に対応し、挑発的と受け取られるような発言は行わない。 「〇〇さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」 ⑤ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、保安員や警察に通報することを告げ、それでも退去に応じない場合は通報する。
6	権威型 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、断っても執拗に特別扱いを要求する、又は文書等での謝罪や土下座を強要する	① 相手の立場の把握に努め、要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしない。 「私の一存では判断できませんので、後日、改めて回答させていただきます。」 ② 不当な要求には応じない。特別な対応はできないことをはっきりと伝える。 「申し訳ございませんが、お申し出の内容には対応できかねます。」「法令に基づき適切に対応いたします。」「〇〇さんにお伝えいただいても、市としての対応は変わりません。」 ③ 謝罪文書は、市として必要性が認められる程度の落ち度がある場合に行うものであり、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪には応じられない旨を伝える。 「おわびにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、書面での謝罪には対応いたしかねます。」 ※所属の判断で謝罪文に応じることは避けてください。法務相談などを経た後、市として謝罪する一方、相手方もこれ以上の追及をしないという和解の文書にする等、将来的なトラブルを避ける対応としてください。 ④ 土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたものであり、応じない。 「おわびにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、土下座は対応いたしかねます。」

		⑤ 対応が長時間にわたる場合は、「長時間拘束型」、脅しがある場合は「威嚇・脅迫型」として、警告や対応の打ち切り等の措置をとる。
7	庁舎外拘束型 詳細の説明をしない状態で、職員を職場外である自宅や特定の喫茶店などに呼びつける	① こちらから訪問する用事がある場合を除き、庁舎外に呼び出されても、原則として出向かない。 ② やむを得ず出向く場合は、必ず複数の職員で対応する。 ③ 相手の自宅や事務所には入らず、玄関先で対応する。 ④ 対応できる時間をあらかじめ設定し、設定した時間を経過した場合は、退去する。 「お時間となりました。この後〇〇の予定がございますので、これで失礼させていただきます。」 ⑤ 拘束されるような状況が発生した場合は、警察に通報することを複数回告げ、それでも拘束状態が解けない場合は、通報する。また、つきまとい行為（ストーカー行為）があった場合は、速やかに警察（110番）に通報する。
8	SNS やインターネット上での誹謗中傷型 インターネット上で名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する	① 職員に対する嫌がらせを目的とした撮影・録音行為はやめるよう、相手に警告する。なお、警告する際には、高圧的な態度や発言に注意する。 「庁舎内の資料や、職員や来庁者の容姿などが記録される可能性があるため、業務の適正な執行やプライバシー保護の観点などから、撮影はおやめください。」 ※正しい記録を残す目的で録音を必要とするという申し出があった場合は認め、「こちらとしても記録を残したいので録音させていただきます。」と申し出た上で、ＩＣレコーダーで録音を行い、誤解や情報の切取りを防ぎます。 また、録画については、録音のような必要性が想定できないため、原則として認める必要はありません。 ② 警告を複数回行っても撮影・録音行為をやめない場合は、対応を中止し、退去を促す。 「これ以上は対応できませんので、お引き取り願います。」 ③ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、保安員や警察に通報することを告げ、それでも退去に応じない場合は通報する。

		④ インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、画面のスクリーンショット撮影をするなど証拠の保存を行い、掲載先のホームページ等の管理者に削除要請を行う。なお、削除がされない場合は、法務局（人権擁護担当部署）や違法・有害情報相談センターへの相談を検討する。また、被害の程度に応じ警察や弁護士への相談も検討する。
9	セクハラ型 職員の身体に触れる、待ち伏せする、付きまとう等の性的な言動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う	① 性的な言動に対しては、その行為をやめるように警告を行い、録音等による証拠を残す。 「その発言（行為）は、セクハラに該当しますので、やめてください。記録（録画・録音）させていただきます。」 ② 執拗な付きまとい、待ち伏せに対しては、庁舎への立入禁止措置について財産管理課と調整する。 ③ 行為が収まらない場合は、警察や弁護士への相談を検討する。また、付きまとい行為（ストーカー行為）があった場合は、直ちに警察（110 番）に通報する。

令和7年度ハラスメントに関する実態調査（カスタマーハラスメントに関するもののみ）

- 1 実施期間 令和7年11月5日～令和7年12月10日
- 2 対象者 4,047人
- 3 回答数 2,772人
- 4 回答率 68.5%
- 5 回答結果

《カスタマーハラスメント（カスハラ）に関する確認》

質問39 過去1年間でカスハラを受けたことがありますか。

選択肢	回答者数	割合
ある	554人	20.0%
ない	2,218人	80.0%

質問40 あなたがカスハラを受けた頻度について教えてください。（カスハラを受けたことがある方のみ回答）

選択肢	回答者数	割合
年に数回	427人	77.1%
月に数回	110人	19.9%
週に数回	34人	6.1%
ほとんど毎日	9人	1.6%

質問41 あなたがカスハラを受けた場所について教えてください。（カスハラを受けたことがある方のみ回答）【複数回答可】

選択肢	回答者数	割合
行政サービス利用者又は取引先等の接客時等（窓口応対時等）	326人	58.8%
職場での打ち合わせ時	28人	5.1%
電話やメール等での応対時	339人	61.2%
インターネット上（SNS等での誹謗中傷等）	7人	1.3%
行政サービス利用者又は取引先等の住宅や事業所等	30人	5.4%
行政サービス利用者又は取引先等との勤務時間外の懇親の場	3人	0.5%
行政サービス利用者又は取引先等からの時間外又は休日の連絡（電話、メール等）	9人	1.6%
その他	54人	9.7%

質問42 あなたがカスハラを受けるきっかけとなった理由について教えてください。（カスハラを受けたことがある方のみ回答）【複数回答可】

選択肢	回答者数	割合
行政サービス利用者又は取引先等に対する接客時等における職務上のミス	61人	11.0%
行政サービス利用者又は取引先等の制度に対する理解不足	215人	38.8%
システムの不備	27人	4.9%
行政サービス利用者又は取引先等の勘違い	120人	21.7%
行政サービス利用者又は取引先等の不満のはけ口、嫌がらせ	326人	58.8%
分からない	63人	11.4%
その他	56人	10.1%

質問43 あなたがカスハラを受けた内容について教えてください。（カスハラを受けたことがある方のみ回答）【複数回答可】

選択肢	回答者数	割合
身体的な攻撃（暴行、傷害等）	26人	4.7%
精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、謝罪文や土下座の要求等）	224人	40.4%
威圧的な言動 （大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）	327人	59.0%
継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動 （頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）	353人	63.7%
拘束的な言動（不退出、居座り、監禁、長電話等）	130人	23.5%
明らかに業務内容と関係のない言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）	54人	9.7%
その他	15人	2.7%

質問44 カスハラを受けてあなたはどのような行動をしましたか。（カスハラを受けたことがある方のみ回答）【複数回答可】

選択肢	回答者数	割合
要求等を断った	178人	32.1%
同時に複数人の職員で対応した	185人	33.4%
上司に引き継いだ	156人	28.2%
要求に応じた	30人	5.4%
謝り続けた	160人	28.9%
何もしなかった（できなかった）	103人	18.6%
その他	52人	9.4%

質問45 カスハラを受けてあなたはどのような心身の影響がありましたか。（カスハラを受けたことがある方のみ回答）【複数回答可】

選択肢	回答者数	割合
怒りや不満、不安などを感じた	426人	76.9%
仕事に対する意欲や生産性が低下した	327人	59.0%
職場でのコミュニケーションが減った	31人	5.6%
眠れなくなった	74人	13.4%
仕事を休むことが増えた	7人	1.3%
通院したり服薬をした	18人	3.2%
特に影響はなかった	94人	17.0%
その他	19人	3.4%

質問46 過去1年間で同じ職場の上司・同僚・部下がカスハラを受けているのを見聞きましたことがありますか。（カスハラを受けたことがある方のみ回答）【複数回答可】

選択肢	回答者数	割合
ある	804人	29.0%
ない	1,968人	71.0%

使用料の見直しに関するアンケート結果及び今後の方向性について

1 概 要

公共施設使用料の見直しについて、市民及び施設利用者の意見を把握するため実施したアンケートの結果と、それを踏まえた今後の見直しの方向性について検討した。

2 アンケート実施（概要）

(1) 市民アンケート

ア 実施期間：令和8年3月12日（木）～4月24日（金）

イ 実施方法：郵送及びウェブ

ウ 実施対象：住民基本台帳に記載の18歳以上の市民から無作為で抽出された3,000人

エ 有効回答数：1,116件

(2) 施設利用者アンケート

見直しが必要である16施設の利用者を対象にアンケート調査を実施。

ア 対象施設：

川東タウンセンターマロニエ／城北タウンセンターいずみ／

橘タウンセンターこゆるぎ／生涯学習センター本館（けやき）／

生涯学習センター国府津学習館／郷土文化館分館松永記念館／

尊徳記念館／小田原文学館／城山陸上競技場／城山庭球場／

小峰庭球場／城内弓道場／生きがいふれあいセンターいそしぎ／

保健センター／梅の里センター／梅の里センター分館曾我みのり館

イ 設問項目：

アンケートの設問項目は各施設で共通（①貸室利用施設）

ただし、小田原文学館及び尊徳記念館（展示室）のみ、別に設問項目を設定（②観覧利用施設）

ウ 実施期間：令和8年3月上旬～4月末（各施設で異なる）

エ 実施方法：郵送及び窓口配布、又はウェブ（各施設で異なる）

オ 実施対象：施設利用者、利用団体

カ 有効回答数：1,665件

3 アンケート結果（概要）

(1) 市民アンケート ※詳細は、参考資料3-1を参照

ア 費用負担のあり方について

すべて税金で負担する	7.1%
税金で負担する割合を高くする	20.4%
税金と利用者負担の割合を同じにする	37.9%
利用者負担の割合を高くする	25.8%
すべて利用者負担とする	3.6%

→ 「税金と利用者負担の割合を同じにする」（37.9%）が約4割で最も多く、次いで、「利用者負担の割合を高くする」（25.8%）、「税金で負担する割合を高くする」（20.4%）である。

イ 使用料の値上げについて

賛成	48.7%
反対	15.0%
わからない（どちらとも言えない）	36.3%

→ 約5割（48.7%）の市民が「賛成」である。

(参考) 使用料の値上げについて、直近 1 年間での公共施設利用の有無による回答結果に大きな差はない。(利用者別クロス集計)

◆ 公共施設を「利用した」人 (件数 621)

賛成	48.0%
反対	17.6%
わからない (どちらとも言えない)	34.4%

◆ 公共施設を「利用していない」人 (件数 453)

賛成	49.7%
反対	11.7%
わからない (どちらとも言えない)	38.6%

(2) 施設利用者アンケート (総計) ※詳細は、[参考資料 3-2、3-3](#)を参照

ア 使用料の値上げについて (件数 1,654)

賛成	50.6%
反対	23.5%
わからない (どちらとも言えない)	25.9%

→ 約 5 割 (50.6%) の利用者が「賛成」である。

イ 値上げを容認する理由 (件数 818) ※複数回答、上位 3 項目

施設の修繕や設備の更新が必要である	28.8%
施設管理コストが増加している	25.8%
物価が上昇している	24.4%

ウ 値上げの際求める対応 (件数 1,167) ※複数回答、上位 3 項目

※小田原文学館及び尊徳記念館 (展示室) は除く。

値上げ幅を抑える	38.3%
施設の利用環境を向上・改善させる	28.3%
値上げして欲しくない	14.8%

エ 値上げする場合に、許容できる値上げ幅の範囲（件数 1,160）

※小田原文学館及び尊徳記念館（展示室）は除く。

値上げして欲しくない	20.4%
現行料金の10%以内	32.0%
現行料金の20%以内	25.9%
現行料金の30%以内	8.2%
現行料金の40%以内	2.0%
現行料金の50%以内	8.4%
現行料金の50%超	3.1%

→ 許容できる値上げ幅の範囲について「現行料金の10%以内（32.0%）」とする回答が最も多く、次いで「現行料金の20%以内」（25.9%）、「値上げして欲しくない」（20.4%）」となっている。

4 アンケート結果からみる主な市民意見

(1) 「使用料の値上げ」に対する考え

市民アンケートによると、費用負担のあり方について、「税金と利用者負担の割合を同じにする」との意見が約4割（37.9%）で最も多く、約5割（48.7%）の市民が使用料の値上げに賛成している。

また、施設利用者アンケートによると、約5割（50.6%）の利用者が使用料の値上げに賛成している。

(2) 負担増への配慮

使用料の値上げの際求める対応としては、「値上げ幅を抑える」との意見が多く、「急激な家計・活動費への負担増」への懸念が示されている。

(3) 「使用料の値上げ」に反対する理由

約1.5割（15.0%）の市民、約2割（23.5%）の利用者が使用料の値上

げに反対しており、主な理由として、「身近な公共施設としての価格設定」や「値上げによる利用控えへの懸念」、「現在の物価高への考慮」、「団体の活動費への負担」「サービス内容と合わない」などをあげている。

5 今後の見直しの方向性について

市民アンケート及び施設利用者アンケートによる市民意見を踏まえ、今後の見直しにおいては、使用料の値上げによる利用者の費用負担の適正化を図りつつも、利用者の急激な負担増に対し一定の配慮が必要であることから、次のとおりとする。

(1) 目的

公共施設のサービス維持、向上を図るために必要な費用負担について、使用料の値上げにより、利用者の費用負担の適正化を図る（受益者負担の適正化）。

(2) 改定対象

今回、「受益者負担の適正化の在り方に関する基本方針」に基づく原価算定調査により料金改定が必要な 16 施設とする。

(3) 改定率（値上げ幅）

利用者の急激な負担増に配慮するため、今回の改定率は、現行料金の 20%増程度で設定する。

(4) 改定時期

周知期間を考慮し、令和 9 年 4 月改定とする。また、改定以後の社会経済情勢や維持管理コストの変動などを適宜反映するため、サービスの提供にかかるコストを定期的に算定し、使用料の見直しを検討していくこととする。

6 スケジュール（予定）

令和8年6月～	アンケート結果及び今後の方向性の公表、料金改定案 の検討、条例改正案の作成
9月	条例改正議案の提出（9月定例会）
10月～	料金改定の周知
令和9年4月	料金改定の実施

使用料の見直しに関するアンケート(市民アンケート) 結果

【概要】

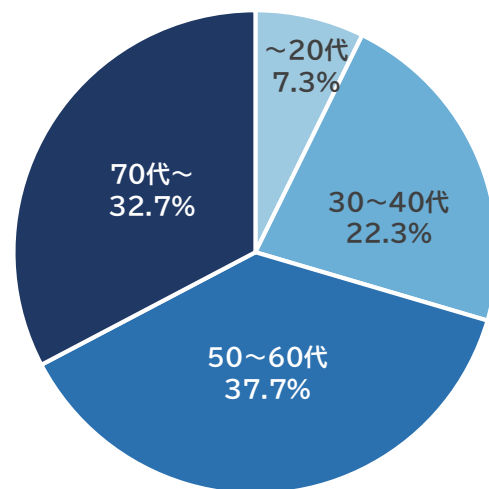
- ・実施期間：令和8年3月12日(木)～4月24日(金)
- ・実施方法：郵送配布、郵送及びウェブによる回収
- ・実施対象：住民基本台帳に記載の18歳以上の市民から無作為で抽出された3,000人
- ・有効回答数：1,116件(回答率37.2%)

【結果】※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

設問1 あなたの年代について教えてください。

※回答数 n=1,113 / 無回答・不明 3

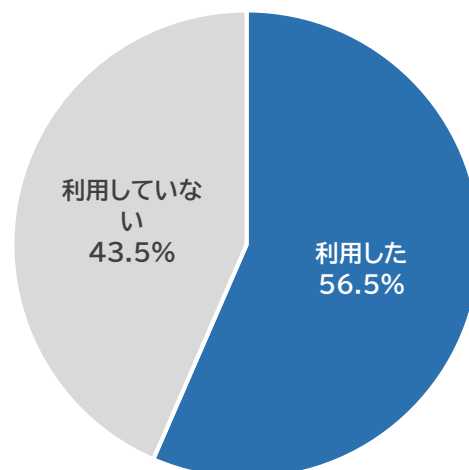
選択肢	件数(件)
～20代	81
30～40代	248
50～60代	420
70代～	364



設問2 直近1年間で、本市の公共施設(市窓口を除く)を利用しましたか。

※回答数 n=1,111 / 無回答・不明 5

選択肢	件数(件)
利用した	628
利用していない	483

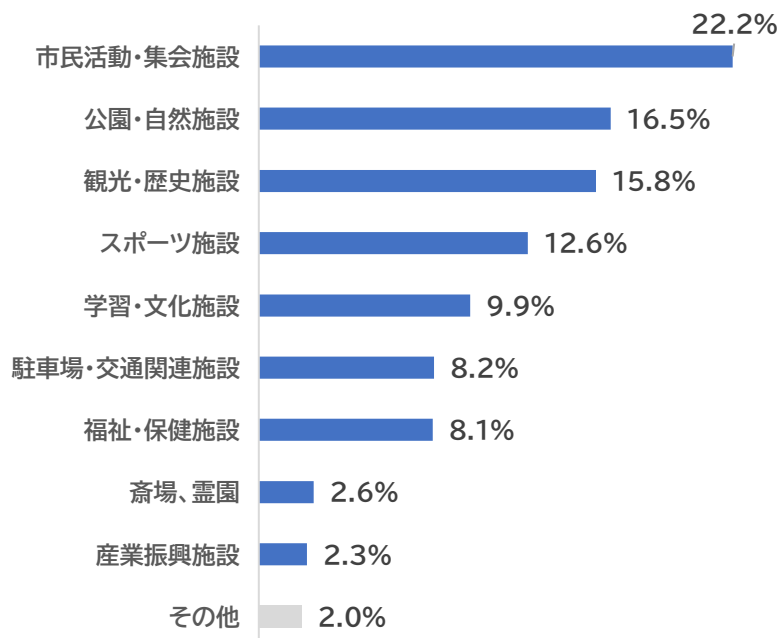


設問3 設問2で「1.利用した」と回答された方にお伺いします。

どの公共施設を利用しましたか。

※回答数 n=614 / 無回答・不明 14

選択肢	件数(件)
市民活動・集会施設	354
公園・自然施設	263
観光・歴史施設	252
スポーツ施設	201
学習・文化施設	158
駐車場・交通関連施設	131
福祉・保健施設	130
斎場、霊園	41
産業振興施設	36
その他	32



(その他回答)

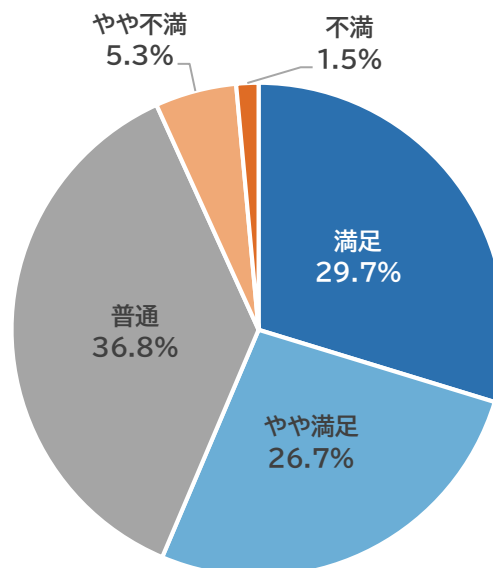
図書館(小田原市立中央図書館、小田原駅東口図書館)、多古しらさぎ会館 など

設問4 設問2で「1.利用した」と回答された方にお伺いします。

本市の公共施設で提供されるサービスについて、あなたの考えに近い番号を選択してください。

※回答数 n=619 / 無回答・不明 9

選択肢	件数(件)
1. 満足	184
2. やや満足	165
3. 普通	228
4. やや不満	33
5. 不満	9

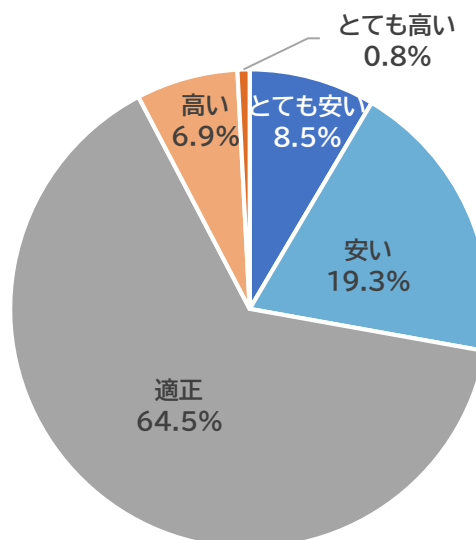


設問5 設問2で「1.利用した」と回答された方にお伺いします。

本市の公共施設の利用に係る料金設定について、あなたの考えに近い番号を選択してください。

※回答数 n=611 / 無回答・不明 17

選択肢	件数(件)
1. とても安い	52
2. 安い	118
3. 適正	394
4. 高い	42
5. とても高い	5

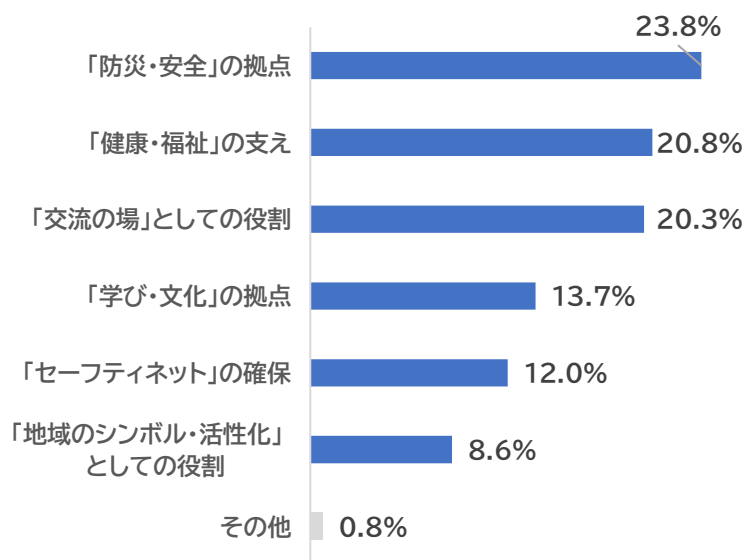


設問6 本市の公共施設が担うべき役割は何だと考えますか。

市が提供する公共施設(タウンセンター、スポーツ施設、生涯学習施設など)について、あなたが特に重要だと思う役割を3つまで選択してください。

※回答者 n=1,094 / 無回答・不明 22

選択肢	件数(件)
「防災・安全」の拠点	743
「健康・福祉」の支え	650
「交流の場」としての役割	634
「学び・文化」の拠点	428
「セーフティネット」の確保	375
「地域のシンボル・活性化」 としての役割	269
その他	24



(その他回答)

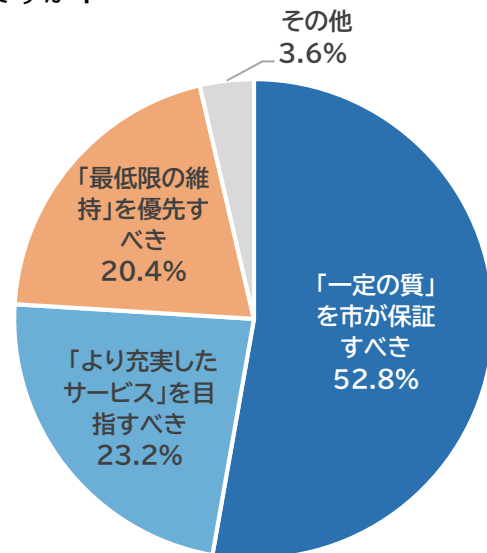
- ・ 人とのかわりが少なく、情報を得ることが難しい人(若者～老人)が近くの公共施設、マロニエなどで話を聞いてもらえると助かるのではないのでしょうか。
- ・ 青少年、特に中学生以上が打ち合わせ、会議ができる施設。

- ・誰でも使える以前に、施設がどんなことに使えるのかなど、公共施設の活用方法を知ってもらえることで使用希望者数を増やし、お金が回るのではないかなど

設問7 これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたの考えに最も近いものはどれですか？

※回答数 n=1,099 / 無回答・不明 17

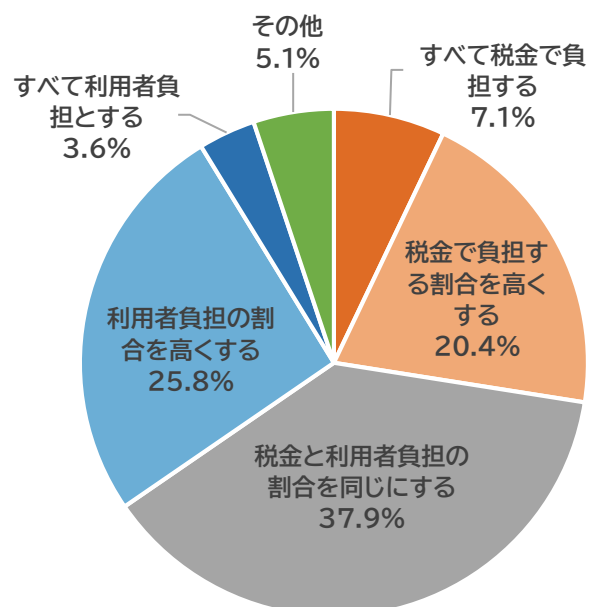
選択肢	件数(件)
「一定の質」を市が保証すべき	580
「より充実したサービス」を目指すべき	255
「最低限の維持」を優先すべき	224
その他	40



設問8 設問7であなたが選んだ『公共施設の目指すべき姿(質や範囲)』を実現するためには、一定の費用が必要となります。その費用を誰が、どの程度負担するのが最も望ましいと思いますか？

※回答数 n=1,073 / 無回答・不明 43

選択肢	件数(件)
すべて税金で負担する	76
税金で負担する割合を高くする	219
税金と利用者負担の割合を同じにする	407
利用者負担の割合を高くする	277
すべて利用者負担とする	39
その他	55



(その他回答)

- ・ 観光施設など市外の人々の利用が多い施設については利用者負担を高めに設定し、斎場など市民の生活に関わるものに関しては現状維持が望ましいと思う。
- ・ 税金と利用者で負担するのが希望ですが、全施設の負担割合が同じではなく施設の性質や利用者の年齢や状況など(働ける年齢か、健康状態かなど)によって調整が必要と思います。現状よりも利用者の負担割合を増やした方が良いのではないかとはいいます。
- ・ 公共施設なので最低限の維持管理で十分と考えるが、それでも税金で賄うことができないのであれば利用者負担でもやむを得ない。
- ・ 行政サービスは公益であるのが第一であり、そのためには、バランスが大切だと思います。市民における利用者のバランスに応じて、負担割合を考えるべきだと思います。

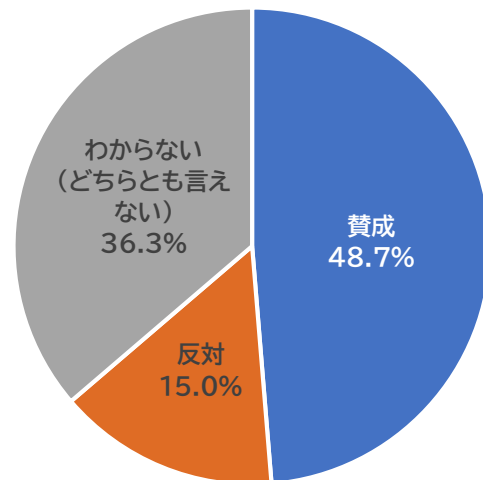
など

設問9 使用料の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

また、その理由も可能な範囲で教えてください。

※回答数 n=1,078 / 無回答・不明 38

選択肢	件数(件)
賛成	525
反対	162
わからない (どちらとも言えない)	391



回答理由

<賛成>

- ・ 物価高や人件費高騰の中、値上げは適正と思う。
- ・ 全く利用しない人が税金で負担するより、利用する人が負担した方が良いという理由。
- ・ 施設の老朽化が進んでおり、安全性を高める必要があるとともに、ある程度の快適性も必要。しかし市の財政で賄うには限界があり、利用者の負担はやむを得ないと考える。
- ・ 物価高等で税金での負担率が上がっているなら利用者の負担率を少し上げて、税金と

利用者負担が同じくらいになるようにするべきという考え。

- ・ 財源の確保が必要になるのは必然で、自分が利用していなくても利用したい人が利用できるようになることを望む。ただし税収に頼り過ぎると利用していない人の不公平感が高まるので一定の利用者負担は必要と考えます。
- ・ インフラの維持管理は使用者負担が原則。
- ・ 防災等の拠点としての必要性から施設維持を望むが、普段から利用しない人との公平性を考え、利用者の負担増はやむを得ないと思う。
- ・ 高齢化などで税収が限られている中、主に使用していると思われる世代の負担がなくて現役世代の負担に偏重しすぎている。
- ・ 老朽化や物価高騰等によって、管理運営が厳しい状況にある以上、今後も施設運営等を維持するためには致し方ないため。
- ・ 使った分は使用者が負担すべき。物価もなにも上がっているので、その分値上げは許容すべきだと考える。 など

<反対>

- ・ いろいろな値上げが続く為、今まで使っていた居場所を失う不安がある。公共施設が使いやすい値段であることで居場所が確保でき、前向きな気持ちでいられる。働く意欲にもなる。
- ・ 気軽に利用できなくなってしまう、利用頻度が下がってしまうと思うから。
- ・ 物価高で何もかも高くなったら使うに出来ないから。
- ・ 市民が気軽に利用できることが利点なのにも関わらず、値上げをすると利用ハードルが上がってしまうため。
- ・ 使用料が高くなると使用率が減る。
- ・ 値段が上がってしまうと利用し辛くなるから。
- ・ これまでの人生で、今一番の物価高を感じているので。
- ・ 使用料を値上げすると、利用する方が躊躇し、利用を控える方が多くなる。この結果、人が集まらず、地域の活性化が抑えられてしまうため。
- ・ 子育て世代にはこの物価高に何もかも値上がりは厳しいです。
- ・ 今まで使用できたものが、負担増により、使用が困難になる。 など

<わからない(どちらとも言えない)>

- ・ 物価等も上がっているので施設の維持に必要なのであれば値上げすることに賛成だが、あまり必要性を感じないような機能にかかっている費用なのであれば賛成し難いと思う。
- ・ サービスが充実しているならある程度使用料アップは仕方ないと思う。
- ・ 施設によると思います。利用者数や設備の質などを考慮すべき。
- ・ 施設の特性や誰が利用するかなどにより値上げをするしないを細かく考える必要があると思うので、全てにおいて賛成や反対とは言えない。
- ・ 値上げせずに利用できることに越したことはないけれど、この先の事も考えるのであれば、一定の負担は止むを得ないと思う。
- ・ 適切な負担割合であればサービスの質を持続させるために必要な対策だと思う。
- ・ 税込だけで無理な場合、維持のためには値上げも仕方ない。ただし、効率化や必要性のあるもののみ運営することはお願いしたい。
- ・ 光熱水費など値上がっているの、ある程度の値上げは仕方ないと思いますが、利用をためらうような値上げは困ります。
- ・ 一定の質を確保するために利用者の負担は必要だが、負担が大きすぎると利用者が減り質の確保が難しい。
- ・ 施設ごとに利用者、利用頻度、提供サービスが異なるので、一律に上げるのではなく、施設ごとの質を見て考えた方がいいと思ったから。 など

設問 10 本市の公共施設のサービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思う
ことがありましたら教えてください。(自由記載)

- ・ 小田原市での生活がより良くなるように、ふるさと納税をせず小田原市に納税しています。子育てをしている身としては、子どもたちがより利用しやすく、いろんな経験ができ、そして守られる存在であることが必須です。財政難や物価高など余裕は決してない中で、必要なのであれば価格改定は仕方のないことと思います。
- ・ 使用する人と使用しない人との公平差がないように出来るような施策を検討して頂けると助かります。
- ・ 常時利用している団体などからは値上げ反対が当然あると思われます。例えば、施設維持のための一定のボランティアをしてもらうことで割引する、など受益者負担の一部を労

力で補う制度はどうでしょうか。

- ・ 少子高齢化や、社会保障費が増えサービスの維持が難しいなら無理に低品質のサービスを広く維持をするよりも、規模を減らすべきだと感じています。代わりに残ったサービス施設の質を少しでも上げることで、少し遠くなったけど、安くなったからいいかという風にも利用者としても納得しやすいです。
- ・ 今後、人口減・高齢化により、箱物の利用者も減るのではないかと思います。中心市街地に複合的な施設を新設し、効率よく運営することを望みます。中心市街地まで来れない方もいるかとは思いますが、今後の税收等を考えれば決断が必要かと思っています。
- ・ 老朽化した施設を維持するのではなく、統合という形で集約していく方向も検討してほしい。人件費も削減出来そうな施設がたくさんあるように思います。予算の範囲内で業務委託などの検討もしてもらいたいです。
- ・ 建設当初の役割を終え、老朽化の進んでいる施設は、安全のために早急に除却すべき。
- ・ 公共施設の利用状況と維持費用を明確にして公表してもらい、老朽化に伴う修繕や更新を効率的に検討してもらいたい。いくつかの機能をまとめて新設するとかも検討余地があるのではないかと思う。
- ・ 65歳以上無料の廃止。もしくは年齢や65歳から75歳、せめて 70 歳へ引き上げ。市外客料金の設定。その代わり小中学生無料。研修室など使用時の暖房・クーラー使用時は利用者負担とする。
- ・ 公共施設での飲食等販売事業を民間に委託し、その場所代などを公共の収入として一定の利益を得る。相互利益を得て、その利益を公共施設運用の補充に充てて欲しい。城、駅付近、海岸付近など、ビジネスチャンスは多いと考える。 など

使用料の見直しに関するアンケート (施設利用者アンケート) 結果

施設利用者アンケート① 貸室利用施設

※小田原文学館、尊徳記念館(展示室利用)を除く 15 施設の結果総計

【概要】

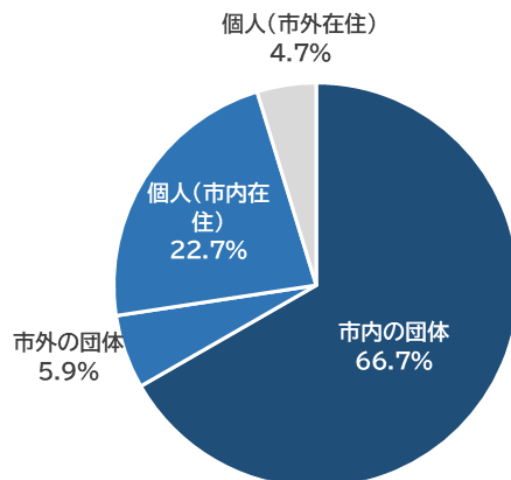
- ・実施期間：令和 8 年 3 月上旬～4 月末(各施設で異なる)
- ・実施方法：郵送及び窓口配布、又はウェブ(各施設で異なる)
- ・実施対象：施設利用者、利用団体
- ・有効回答数：1,186 件

【結果】 ※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が 100.0%にならない場合があります。

設問1 あなたについてお伺いします。

※回答数 n=1,186

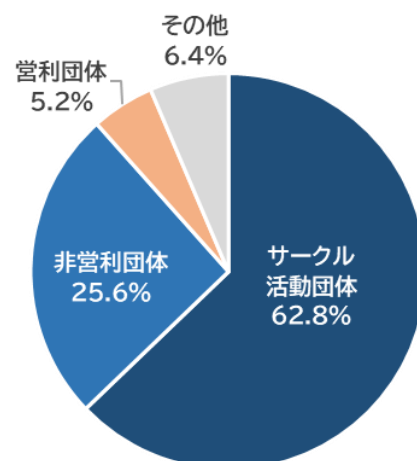
選択肢	件数(件)
市内の団体	791
市外の団体	70
個人(市内在住)	269
個人(市外在住)	56



設問2 (設問1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。

※回答数 n=853 / 無回答・不明 8

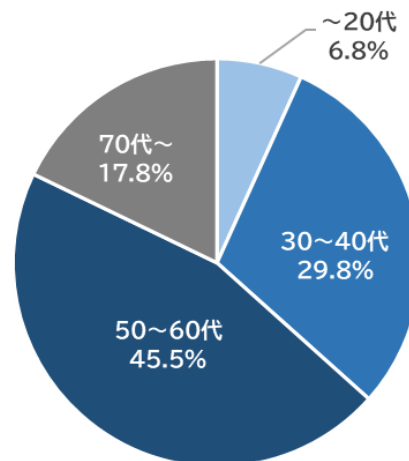
選択肢	件数(件)
サークル活動団体	536
非営利団体	218
営利団体	44
その他	55



設問3（設問1で個人と回答した方）あなたの年代について教えてください。

※回答数 n=325

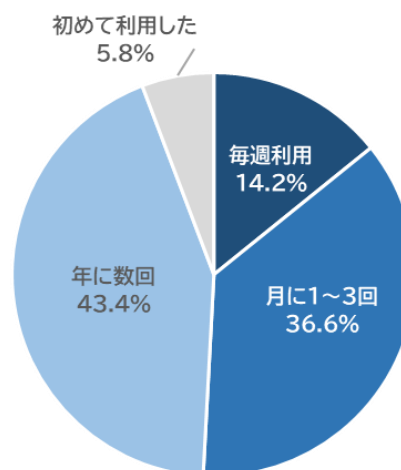
選択肢	件数(件)
～20代	22
30～40代	97
50～60代	148
70代～	58



設問4 現在、(各施設名)をどのくらいの頻度で利用していますか。

※回答数 n=1,176 / 無回答・不明 10

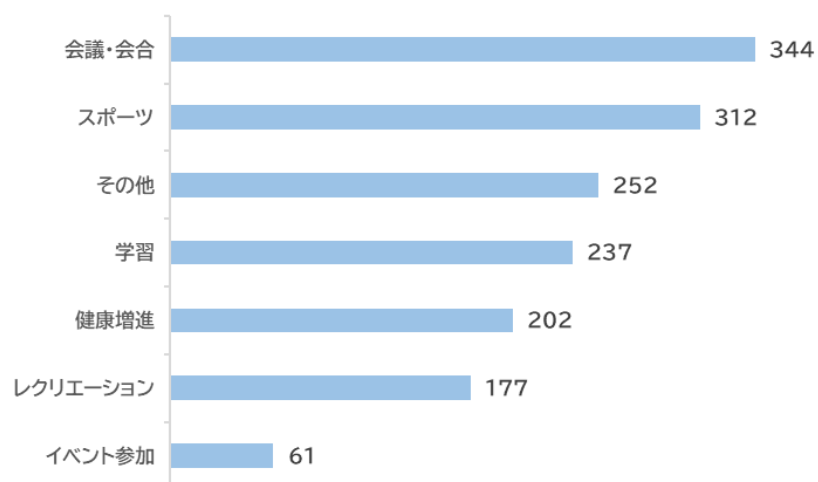
選択肢	件数(件)
毎週利用している	167
月に1～3回利用している	431
年に数回利用している	510
初めて利用した	68



設問5 利用目的について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=1,182 / 無回答・不明 4(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

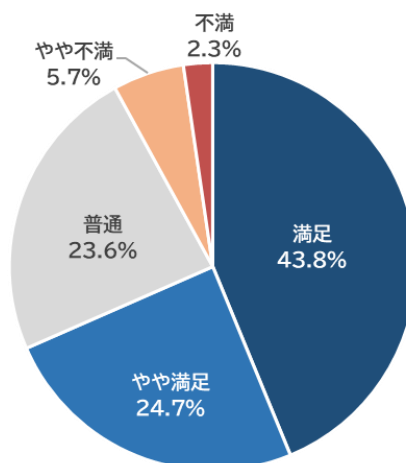
選択肢	件数(件)
会議・会合	344
スポーツ	312
その他	252
学習	237
健康増進	202
レクリエーション	177
イベント参加	61



設問6 <各施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

※回答数 n=1,163 / 無回答・不明 23

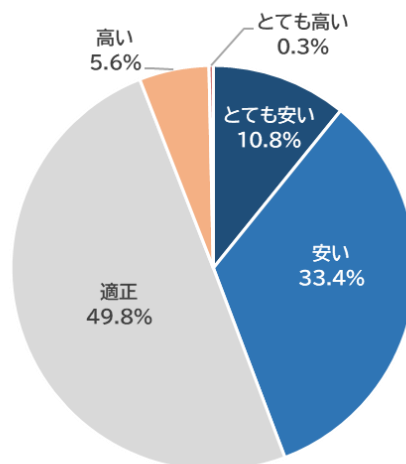
選択肢	件数(件)
満足	509
やや満足	287
普通	274
やや不満	66
不満	27



設問7 <各施設名>の現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。

※回答数 n=1,164 / 無回答・不明 22

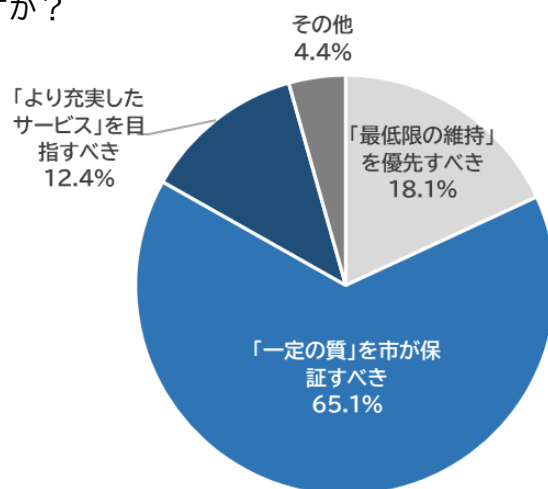
選択肢	件数(件)
とても安い	126
安い	389
適正	580
高い	65
とても高い	4



設問8 これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたの考えに最も近いものはどれですか？

※回答数 n=1,166 / 無回答・不明 20

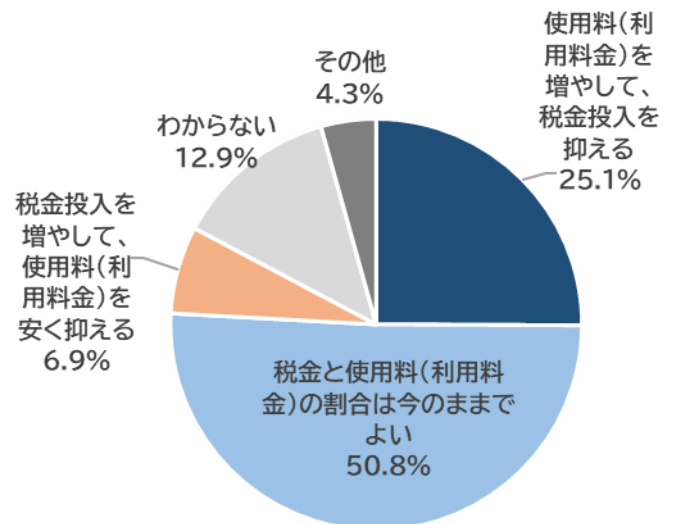
選択肢	件数(件)
「最低限の維持」を優先すべき	211
「一定の質」を市が保証すべき	759
「より充実したサービス」を目指すべき	145
その他	51



設問9 <各施設名>の運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

※回答数 n=1,177 / 無回答・不明 9

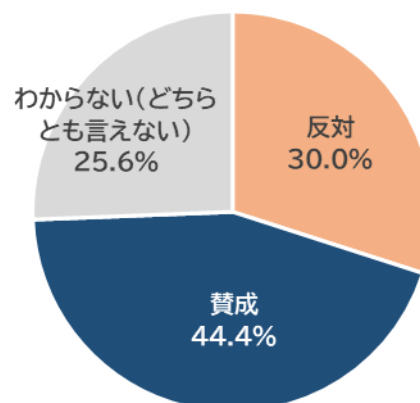
選択肢	件数(件)
使用料(利用料金)を増やして、税金投入を抑える	295
税金と使用料(利用料金)の割合は今のままでよい	598
税金投入を増やして、使用料(利用料金)を安く抑える	81
わからない	152
その他	51



設問10 使用料の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

※回答数 n=1,175 / 無回答・不明 11

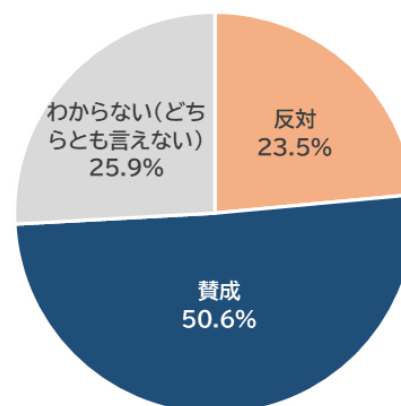
選択肢	件数(件)
反対	352
賛成	522
わからない(どちらとも言えない)	301



施設利用者アンケート合計

(①貸室利用施設 + ②観覧利用施設)

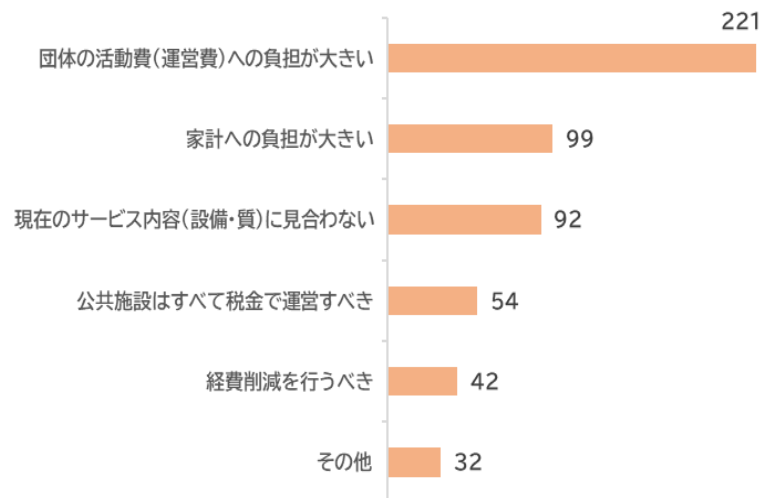
選択肢	件数(件)
反対	389
賛成	837
わからない(どちらとも言えない)	428



設問11 反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=350 / 無回答・不明 2(複数回答のため、割合の合計は 100%になりません)

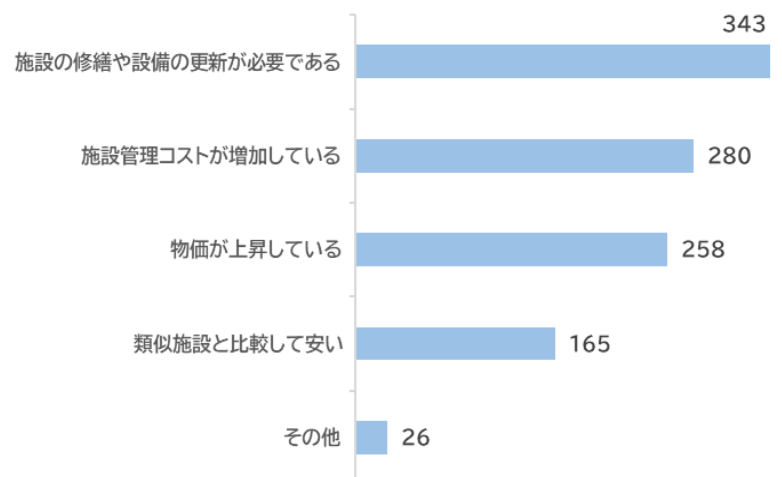
選択肢	件数(件)
団体の活動費(運営費)への負担が大きい	221
家計への負担が大きい	99
現在のサービス内容(設備・質)に見合わない	92
公共施設はすべて税金で運営すべき	54
経費削減を行うべき	42
その他	32



設問12 賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=508 / 無回答・不明 14(複数回答のため、割合の合計は 100%になりません)

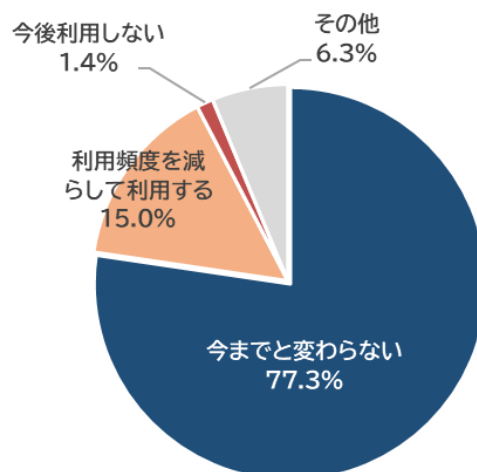
選択肢	件数(件)
施設の修繕や設備の更新が必要である	343
施設管理コストが増加している	280
物価が上昇している	258
類似施設と比較して安い	165
その他	26



設問 13 使用料を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？

※回答数 n=1,165 / 無回答・不明 21

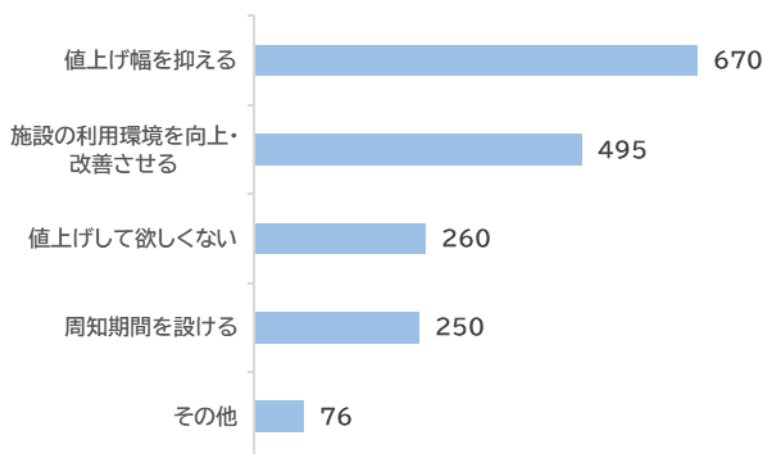
選択肢	件数(件)
今までと変わらない	901
利用頻度を減らして利用する	175
今後利用しない	16
その他	73



設問 14 使用料を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？（複数回答可）

※回答数 n=1,167 / 無回答・不明 19（複数回答のため、割合の合計は 100% になりません）

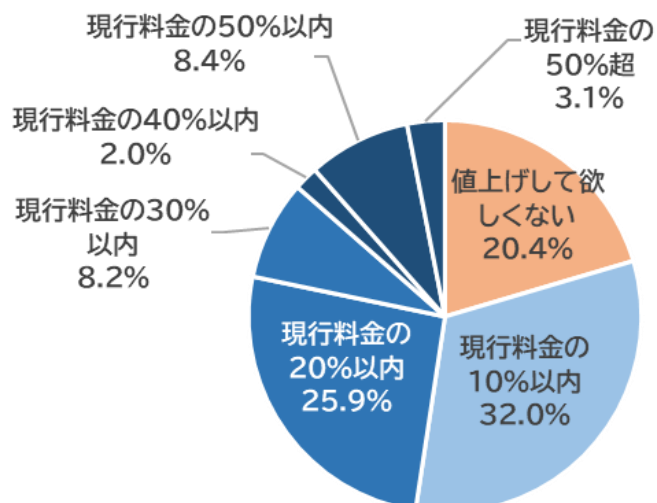
選択肢	件数(件)
値上げ幅を抑える	670
施設の利用環境を向上・改善させる	495
値上げして欲しくない	260
周知期間を設ける	250
その他	76



設問 15 使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。

※回答数 n=1,160 / 無回答・不明 26

選択肢	件数(件)
値上げして欲しくない	237
現行料金の 10%以内	371
現行料金の 20%以内	300
現行料金の 30%以内	95
現行料金の 40%以内	23
現行料金の 50%以内	98
現行料金の 50%超	36



設問 16（各施設名）の利用料金を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

※各施設の回答結果は個別のアンケート結果を参照ください。

設問17（各施設名）のサービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

※各施設の回答結果は個別のアンケート結果を参照ください。

施設利用者アンケート②

観覧利用施設(小田原文学館・尊徳記念館展示室)

【概要】

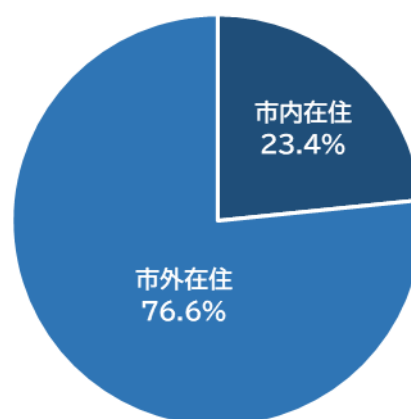
- ・実施期間：令和8年3月上旬～4月末(施設による)
- ・実施方法：窓口配布・回収、又はウェブ
- ・実施対象：アンケート実施期間中の来館者
- ・有効回答数：479件

【結果】※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

設問1 あなたについてお伺いします。

※回答数 n=479

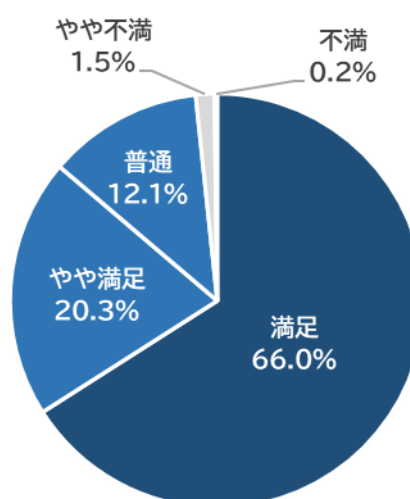
選択肢	件数(件)
市内在住	112
市外在住	367



設問2 <各施設名>を観覧された満足度を教えてください。

※回答数 n=479 / 無回答・不明 0

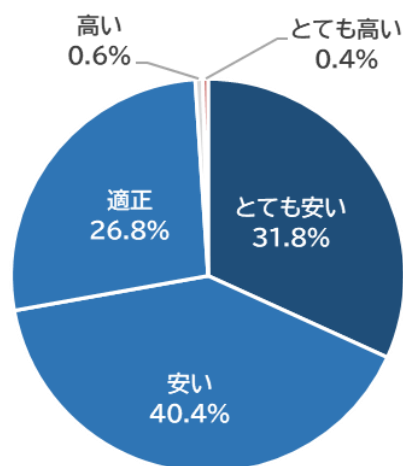
選択肢	件数(件)
満足	316
やや満足	97
普通	58
やや不満	7
不満	1



設問3 <各施設名>の現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。

※回答数 n=478 / 無回答・不明 1

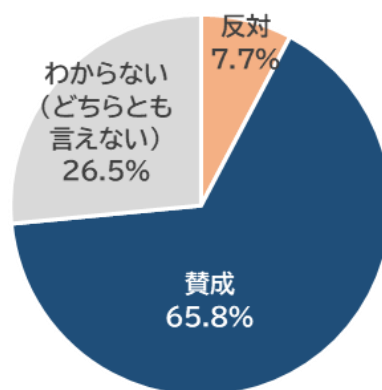
選択肢	件数(件)
とても安い	152
安い	193
適正	128
高い	3
とても高い	2



設問4 観覧料の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

※回答数 n=479 / 無回答・不明 0

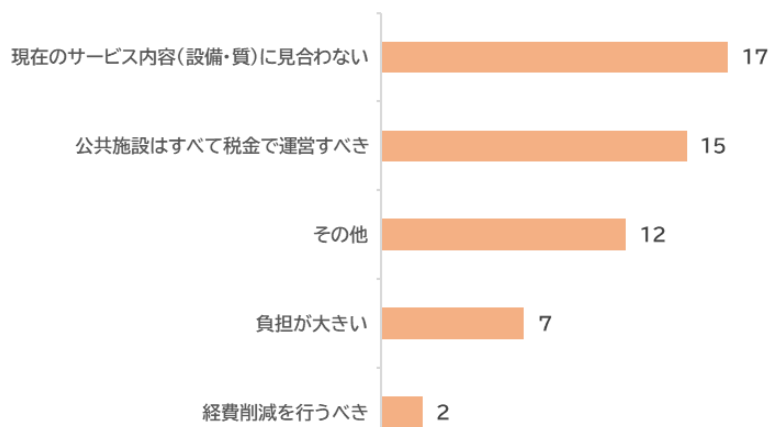
選択肢	件数(件)
反対	37
賛成	315
わからない (どちらとも言えない)	127



設問5 反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=37 / 無回答・不明 0(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

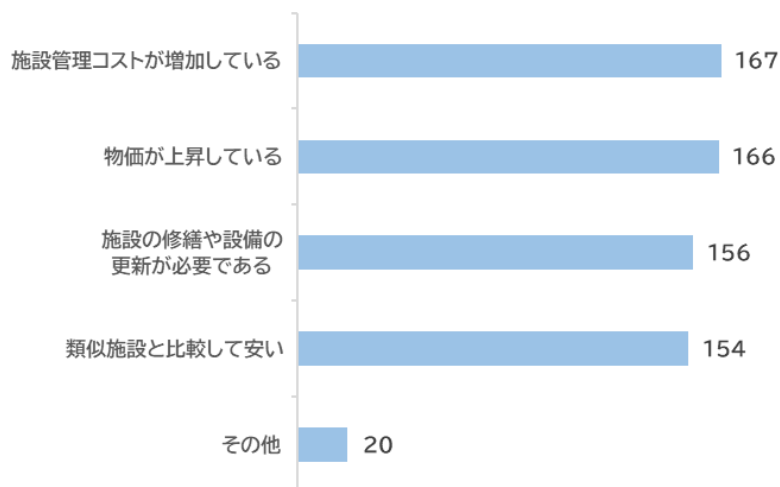
選択肢	件数(件)
現在のサービス内容(設備・質)に見合わない	17
公共施設はすべて税金で運営すべき	15
その他	12
負担が大きい	7
経費削減を行うべき	2



設問6 賛成と感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=310 / 無回答・不明 5(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

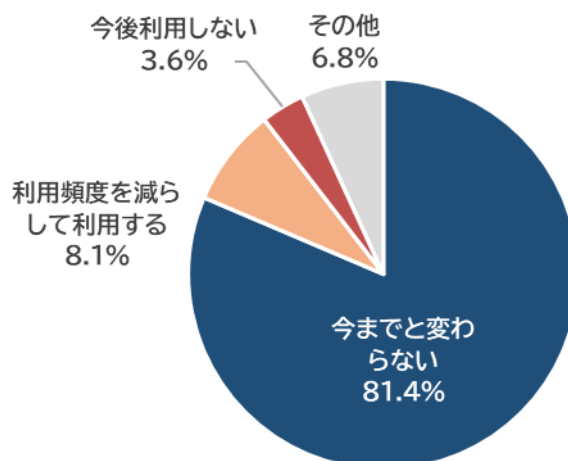
選択肢	件数(件)
施設管理コストが増加している	167
物価が上昇している	166
施設の修繕や設備の更新が必要である	156
類似施設と比較して安い	154
その他	20



設問7 観覧料を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？

※回答数 n=468 / 無回答・不明 11

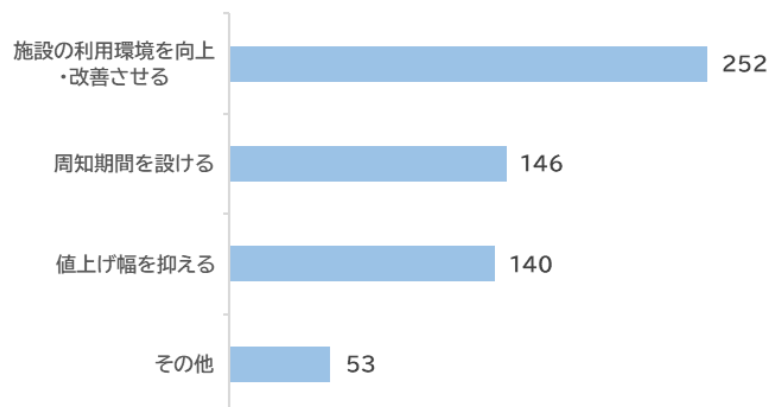
選択肢	件数(件)
今までと変わらない	381
利用頻度を減らして利用する	38
今後利用しない	17
その他	32



設問8 観覧料を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)

※回答数 n=464 / 無回答・不明 15(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

選択肢	件数(件)
施設の利用環境を向上・改善させる	252
周知期間を設ける	146
値上げ幅を抑える	140
その他	53



設問9 観覧料を値上げする場合、いくらまで許容できますか？

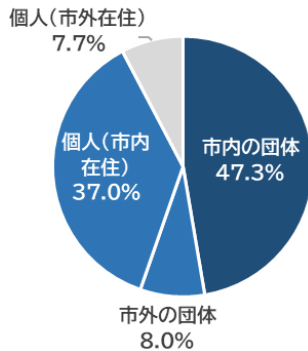
※各施設の回答結果は個別のアンケート結果を参照ください。

施設名： 川東タウンセンター マロニエ

実施期間 : 令和8年3月17日～4月30日
 実施方法 : 返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象 : 直近1年間の利用者・利用団体
 有効回答数 : 338件(回答率41.6%)

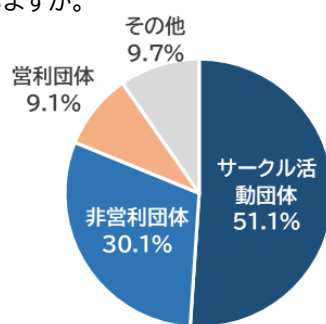
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについて伺います。



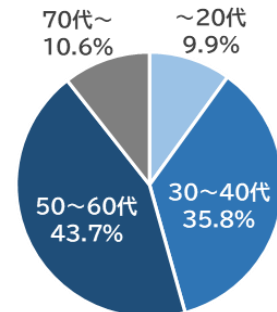
※回答数 n=338

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



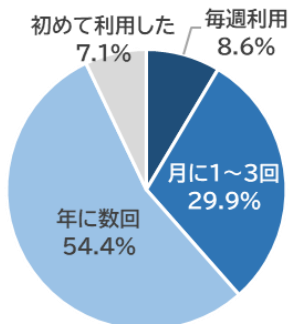
※回答数 n=186 / 無回答・不明 1

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



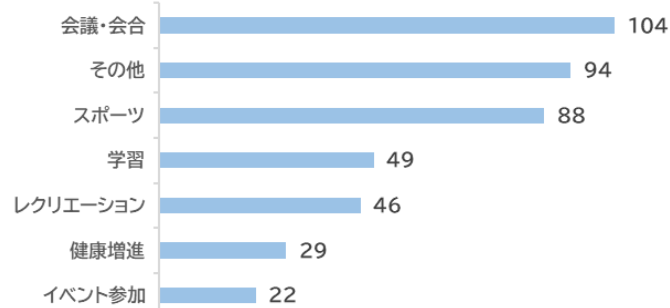
※回答数 n=151

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



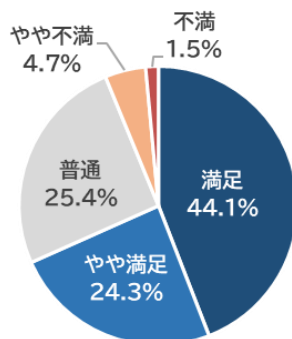
※回答数 n=338

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=338(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=338

【回答者の意見】

<満足・やや満足>

- ・落ち着いて学習できる空間で、冷暖房も完備されており、利用料も安価なため。
- ・集会室301を2回利用させていただきました。空調設備がもう少しきやすいといいなと思いました(暑い時期でしたので室内が冷えるのに時間がかかりました)。
- ・類似施設と比して規模、利用料金、備品等の充実度などのバランスが、ほぼ納得できる。

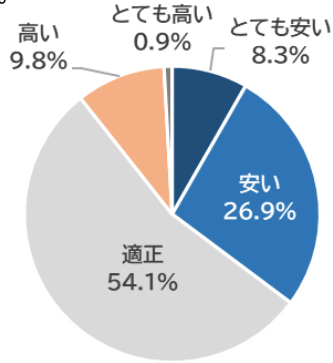
料金が安い。

・使用料金が安価。 など

<不満・やや不満>

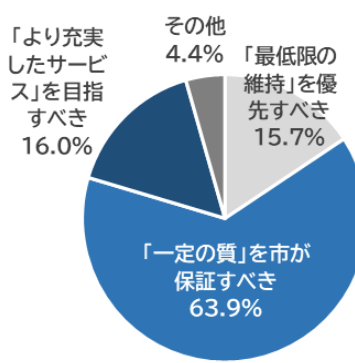
- ・土日昼の会議室、ホールの利用率が高く、思うように予約がとれない。
- ・音響設備の充実。 USB使用可能なCDデッキの貸出しだけでも希望します。

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=338

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？

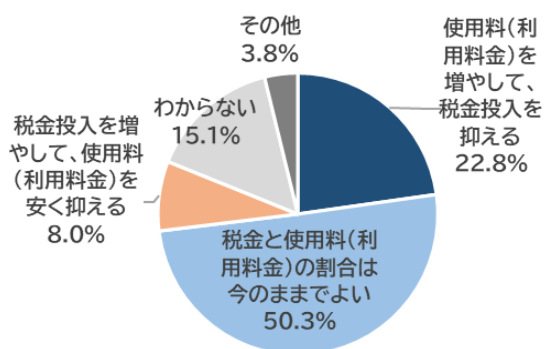


※回答数 n=338

【その他意見】

・提供者、利用者ともによく使用出来る状況を作っていくのが良いと思います。
・土日の(小田原)アリーナは料金が高くなっています。区別してもいいのでは？
・利用する施設によると思います。公共サービスと言えど、考え方は民間サービスと同じ。金額を上げることにより、満足度が高まり、利用頻度が上がることにすれば収益改善に繋がるかもしれません。『公共施設』と大きく括る前に、個別の施設課題を抽出する方が良いと考えます。 など

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

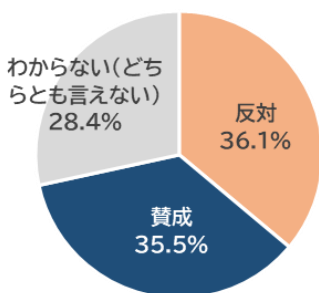


※回答数 n=338

【その他意見】

・税金はそのまま使用料を増やす。
・食の創作室、利用人数によって負担額を変えて欲しい(1人の負担が高くなります)。
・利用時間を分割して、使用料金は変えずにコマを増やしてお金を集める。1時間や2時間単位。
・運営経費は年々値上がりして大変だと思いますが、サークルの活動費も全く値上がりしていません。使用料を増やすアイデアを考えて下さい。
・税金と使用料の割合が分からず、判断出来ない。 など

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

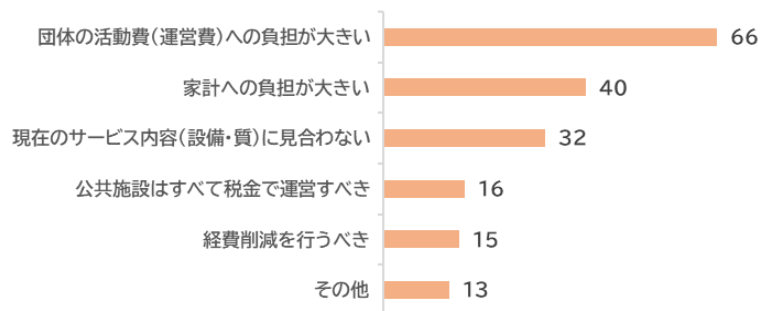


※回答数 n=338

Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=122 / 無回答・不明0

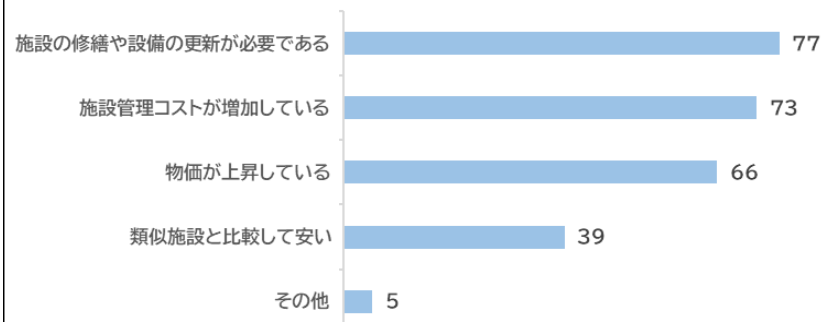
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



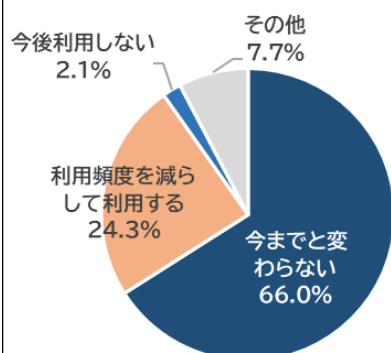
Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=117 / 無回答・不明3

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

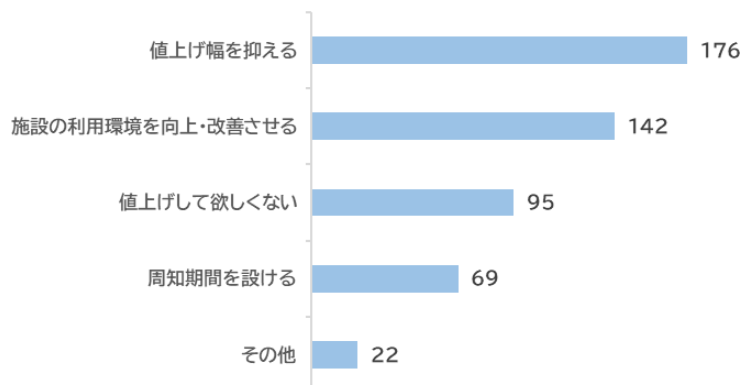


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



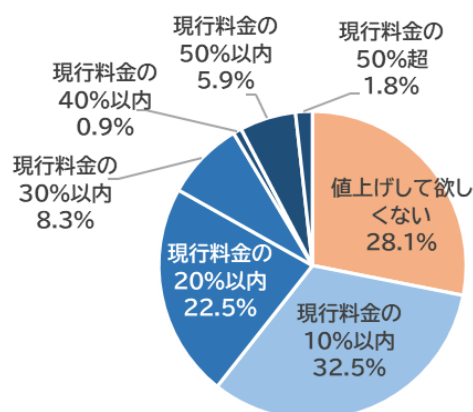
※回答数 n=338

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=338(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=338

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・少子高齢化で公的負担が大きくなるのは理解できる。一方で生活が厳しくなっていることも事実。利用料金が高くなれば活動をやめざるをえない。市外利用者の割り増し、利用する部屋で空調設備費を変える(音楽や運動は常に利用するが、会議等は時期によっては必要ない)などの工夫をお願いしたい。
- ・利用料金の支払いがネットなどのできるようになれば利便性が上がると思う。
- ・利用料は据え置いてほしいですが、どうしてもと仰るなら設備(特にトイレ)の改修等を実施して欲しい。
- ・今までが破格だったと思っています。修繕などが必要であれば値上げも仕方ないと思いますので、安心して使える設備を維持してほしいです。
- ・値上げ幅は、なるべく小さくしてほしい。大幅に値上げされた場合は、利用しなくなる(できなくなる)と思う。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

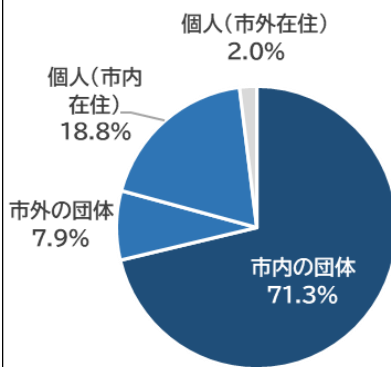
- ・値上げをする場合ですが、マロニエのように大ホールや多目的ホールなど、広さのバリエーションがある程度あれば、料金と内容によって使い分けができますが、小規模な施設で広さも同じような部屋しかない施設については、使い分けのしようがなく、値上げのダメージしかありません。値上げをするなら、部屋の利用形態によって使い分けができるよう、施設内容の拡充をお願いしたいです。
- ・利用予約がインターネットで出来るようになったが支払いは事前の窓口払いのみであり、当日払いが不可になり非常に不便になったため、予約時に支払いも出来る様にインターネット決済などの導入してほしい。
- ・インターネットで予約ができるのは大変便利であります。ただ、その後支払いに行かなくてはならないので結局二度手間。ペイペイ等、コード決済ができると大変助かります(手数料が…ということであれば、銀行振込でも良いかと思えます)。
- ・Wi-Fi全室設置
- ・予約方法や利用ルールがもう少し分かり易くなると、より利用し易く感じます。また、継続的に活動している団体が安定して利用出来る仕組みがあると、地域活動の活性化にもつながると思います。 など

施設名： 城北タウンセンター いずみ

実施期間 : 令和8年3月17日～4月30日
 実施方法 : 返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象 : 直近1年間の利用者・利用団体
 有効回答数 : 101件(回答率51.8%)

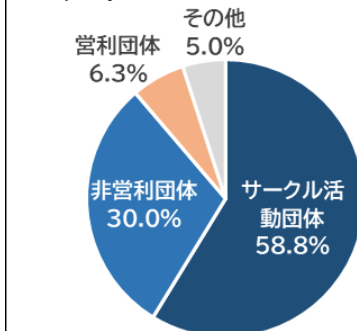
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



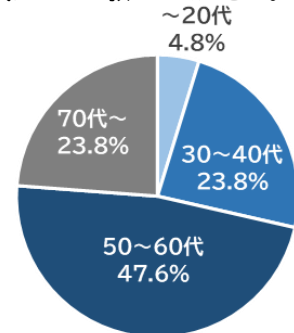
※回答数 n=101

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



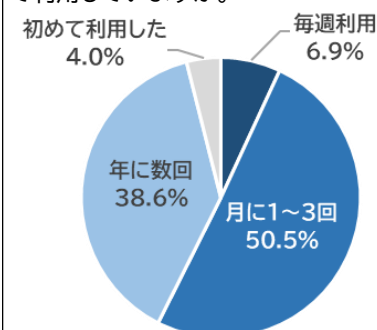
※回答数 n=80

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



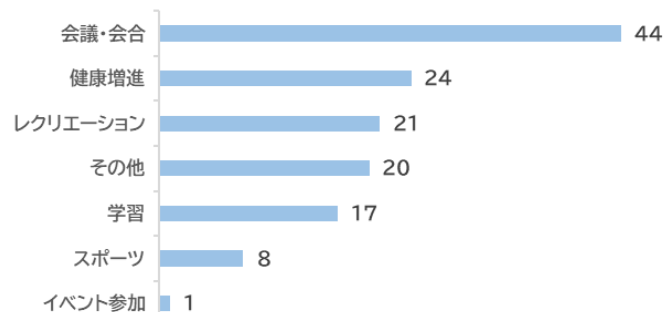
※回答数 n=21

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



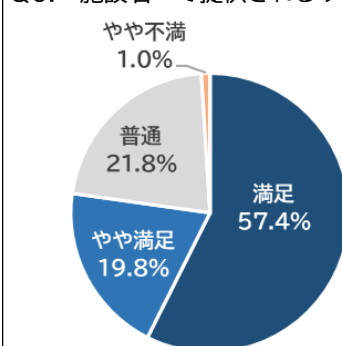
※回答数 n=101

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=101(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=101

【回答者の意見】

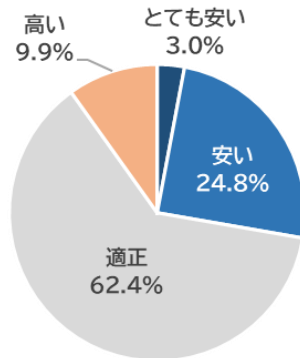
<満足・やや満足>

- ・設備がきれい。使用していて気持ちがいい。
- ・夜間会議などで使用することが多いが、料金の支払いが当日に出来るのでありがたい。
- ・音が出る太鼓の練習をさせて頂けて感謝しております。また、スタッフの皆様がとても親切であります。料金面と快適な環境。
- ・広さなど十分満足している。 など

<不満・やや不満>

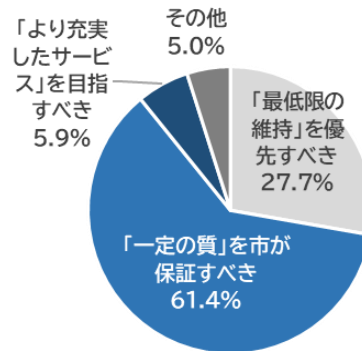
- ・鏡張り(一面でよいので)の部屋を希望。

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=101

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？

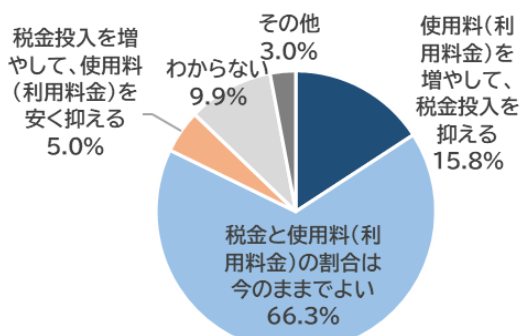


※回答数 n=101

【その他意見】

・施設代が高くなりすぎると市民が使いたくなくなるのでそこを考慮してもらえるなら設備は最低限で構わない。
・良いところ悪いところ両方あって正直分からない。
・今現在が1番(最低限の維持)ならばそれで良い。
・利用者の人数に合わせて多くの人が集まるところは3番(サービスの充実)のように取り組み、少数でも利用がある施設は1番(最低限の維持)のようにあってくれたら有難いので続くことを最優先にされることを願います。 など

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

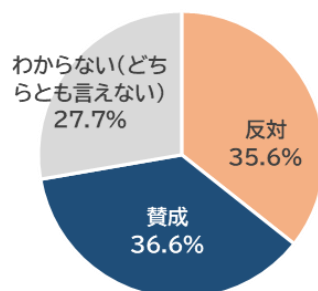


※回答数 n=101

【その他意見】

・気軽に使えると助かるが 昨今の燃料費の高騰を考えると、中には節約などを考えず利用している利用者もいると考えると、たとえば空調設備などをそれらを別途有料設備にするというような工夫はどうか
・良く使う公民館では エアコンが 1時間100円、40分100円など。
・基本方針で定めた負担割合のイメージに近づくように、使用料を増やしていけばよいのでは？段階的にした方が良いかもです。
・使用料も税金投入も減らしてもっと簡素にするべき。市の財政が逼迫しているなら、それ相応の施設にしながら持続可能性を探るべき。光熱費が高いなら灯りを減らしたり、開館時間を短くしたらいいと思う。電気がもったいない。

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

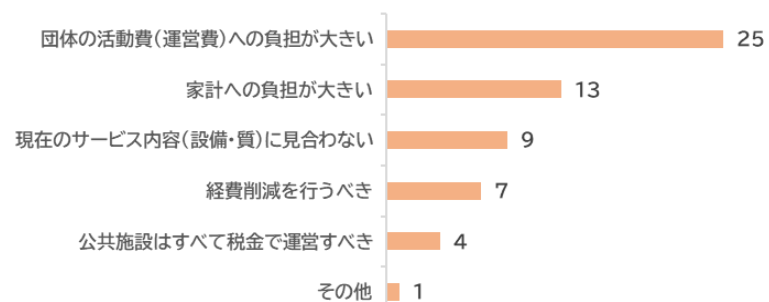


※回答数 n=101

Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=36 / 無回答・不明0

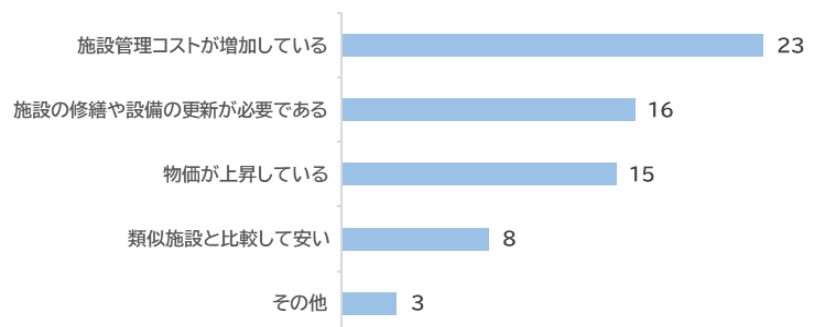
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



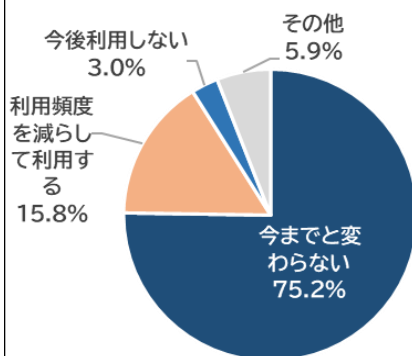
Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=37 / 無回答・不明0

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

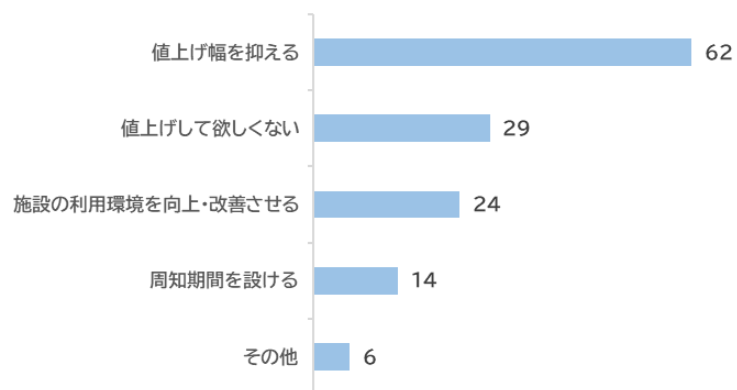


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



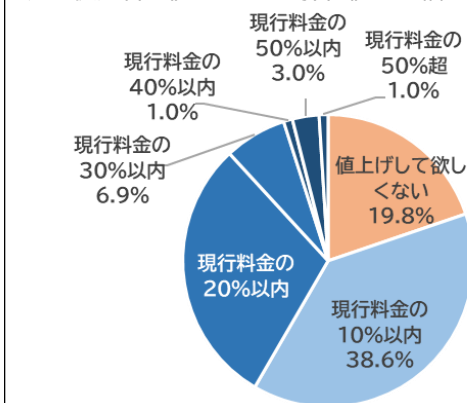
※回答数 n=101

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=101(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=101

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・公共施設の利用料は安ければ良いというものではなく、安ければその分一般(利用していない市民)の人の税金がそれに使われることになることから利用者は応分の負担をすべきである。受益者負担の基本的な考えに立って進めるべきです。
- ・会合を減らす訳にはいかないが利用する会場の広さが市内の中で一番使いやすいので私共の団体での協議が必要かと思っています。
- ・使用目的別に使用料の設定をした方が良い。特に営利目的(例えば製品紹介や習い事etc)の場合は少し高めで良いのではないかと思います。
- ・大幅な値上げは、利用が減ると思います。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

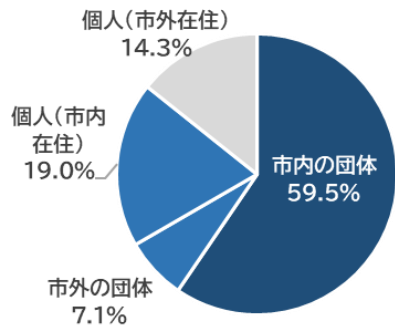
- ・他の施設と比べてフリースペースが狭い。自習(?)の学生がいると大人は話ができない。レイアウトを工夫すればスペースはあると思います。
- ・Wi-Fiを充実させてほしい。
- ・午前、午後、夜間のそれぞれを2分割して、6部構成にしてほしい。(1部あたり90分) そうすれば、90分だけ利用する場合の負担は下がるので、値上げされてもまったく構わない。(700円→1000円/3h=500円/1.5h)
- ・金管楽器を練習するための防音室を作してほしい 子どもたちの遊び場を増やしてほしい。
- ・市民の出入りを多くするための工夫が必要、サービスは今のままでも十分と思われますが、市民に対しての宣伝が十分いきわたっていないように思う。
- ・窓口の人数を2人くらいにしてはいかがでしょうか。多いときは4人くらいいらっしゃるような気がします。 など

施設名： 橘タウンセンター こゆるぎ

実施期間 : 令和8年3月17日～4月30日
 実施方法 : 返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象 : 直近1年間の利用者・利用団体
 有効回答数 : 42件(回答率48.8%)

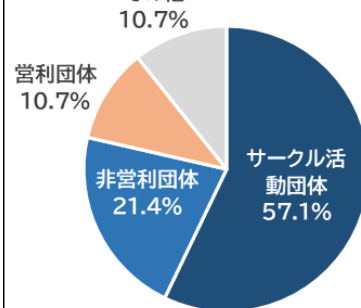
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



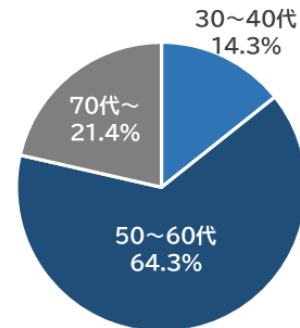
※回答数 n=42

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。その他



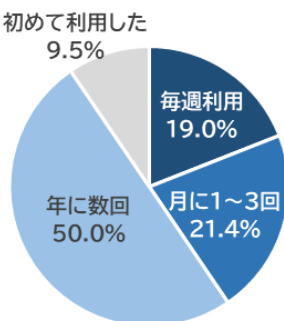
※回答数 n=28

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



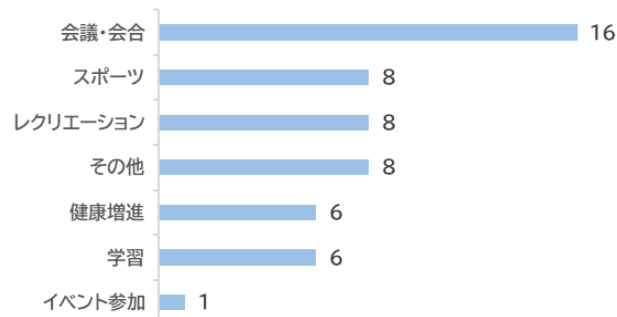
※回答数 n=14

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



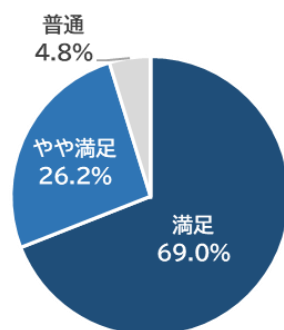
※回答数 n=42

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=42(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=42

【回答者の意見】

<満足・やや満足>

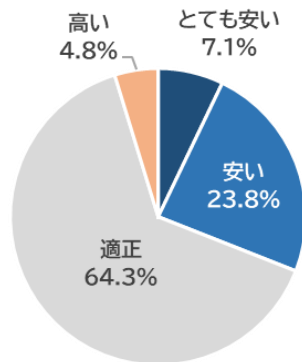
・WEB予約ができる 駐車場が広い 清潔 窓口の対応が良い 料金は複数人で割って分担するので安い。
 ・施設各所がきれいで、利用させて頂く上で不都合はありません。
 ・スタッフの対応がよい。部屋、トイレなどきれいで清潔感がある。 など

など

<不満・やや不満>

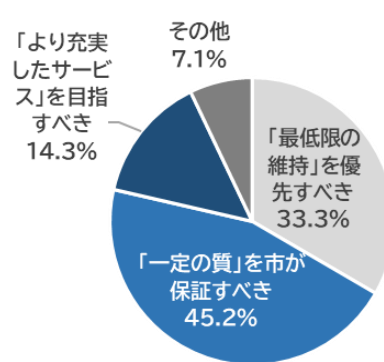
・意見なし

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=42

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？

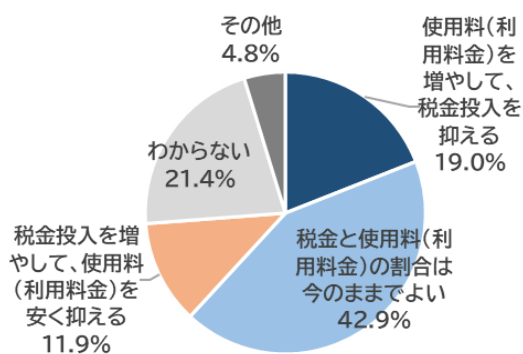


※回答数 n=42

【その他意見】

・市外料金を設定してみても？
・利用している人が少ないために、維持できないのではないかと思います。質も料金も適正だけど、市民が利用していいことを知らないのが問題だと思います。維持するには料金を上げることより宣伝することです。私は利用者として、こゆるぎを自ら調べてやっと辿り着き、良すぎて、満足して、秘密にしたいくらいです。

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

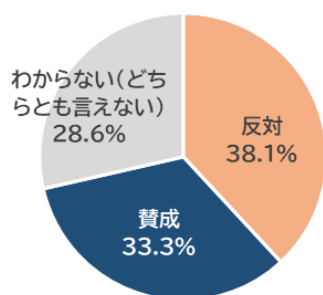


※回答数 n=42

【その他意見】

・明らかに利用者が少ない。公共交通機関で行けないのが問題かもしれません。
・そもそも運営費の50%をホール等の利用者負担とする算定の基本方針に問題あると思う。30%くらいいいのでは。その理由は、私達ホールの利用者は週3時間ほどだけで、図書室の部分や市の窓口、事務室、3階の児童の部屋などの維持管理、運営にかかる費用が大半のように感じるから。箱物建設の時から維持管理費がかかることは計算しておくべき。物価スライドで使用料値上げは仕方ないが、運営費削減に知恵を絞る工夫すべき。

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

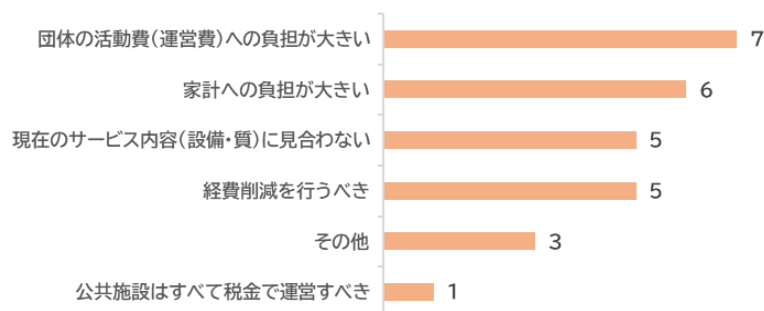


※回答数 n=42

Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=16 / 無回答・不明0

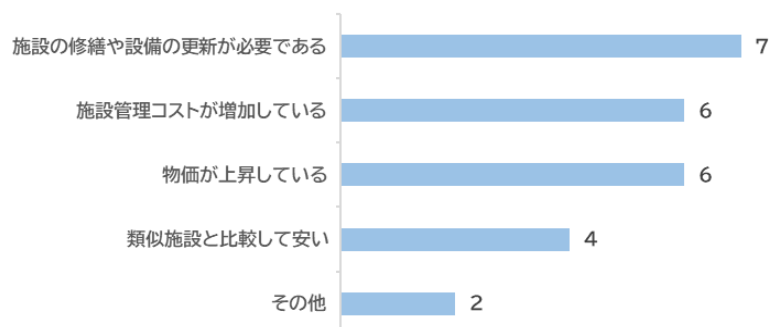
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



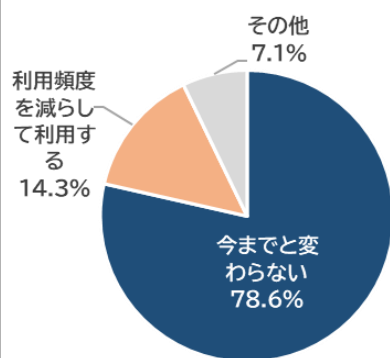
Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=14 / 無回答・不明0

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

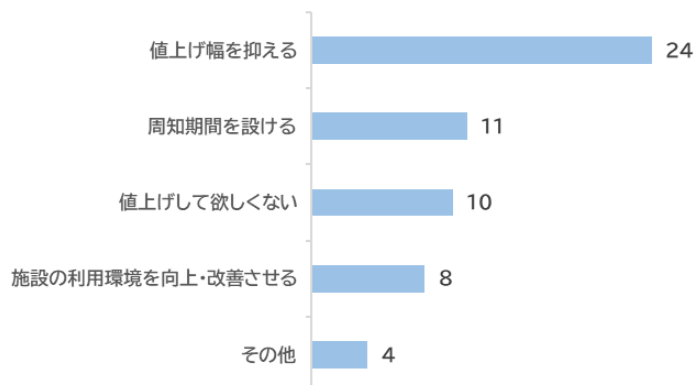


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



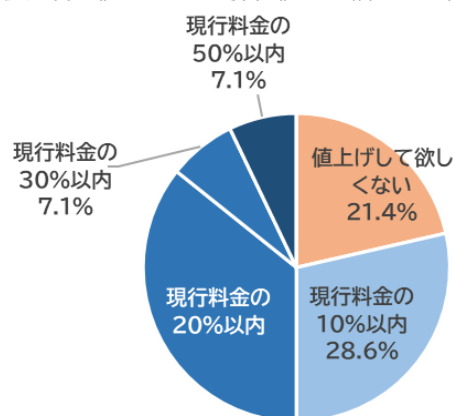
※回答数 n=42

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=42(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=42

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・使用料の収入が少ないのであれば、利用を増やす施策をまずは取り組むべきかと思います。
- ・午後は1時間単位などで使用料を決めてほしい
- ・他府県で公共施設をいろいろ借用しておりますが、単純に値上げをしている場合と改装を期に価格変更をしている場合と市外からの利用者を中心に値上げしている場合があります。利用料に見合わない施設はいずれダメになると思います。
- ・人口が減少し、公共施設のメンテナンス、物価上昇を考えると仕方ない。受益者負担を増やしても、廃止、統合は避けてほしい。
- ・値上げするよりもっと利用してもらうように工夫をした方がいいのでは...利用を30分ごとor1時間ごと、短い時間で多くの人が安価に利用できたらと思う。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

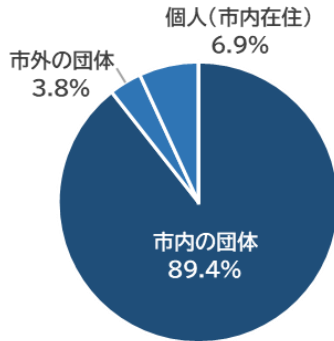
- ・いつも快適な環境をありがとうございます。こんなにちは、とお迎えしてくださる笑顔も、どなたもとてもあたたかいです。下のPから上に会館に来やすいルートがほしいです。
- ・書類を書いたり戸締り、消灯、後片付け等すでに市民は協力している。今の料金でも十分見合っている。
- ・今のままで十分です。いつもキレイな施設を本当にありがたいと思っています。どうかこれからも末永くあり続けて下さい。お願いします。
- ・現状維持をお願いします。
- ・維持の費用が苦しいのであれば値上げは仕方なく思います。UMECOが予約抽選で定期的に利用できない事から前月でも予約可能な比較的空いているこゆるぎを利用して頂いています。 など

施設名：生涯学習センター本館「けやき」

実施期間：令和8年3月17日～4月30日
 実施方法：返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象：直近1年間に利用したことがある、公共施設予約システム利用者登録団体
 有効回答数：160件(回答率57.3%)

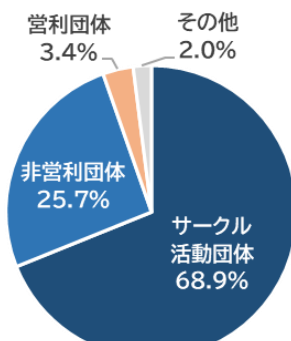
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



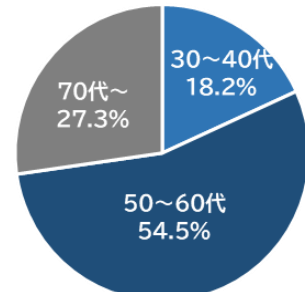
※回答数 n=160

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



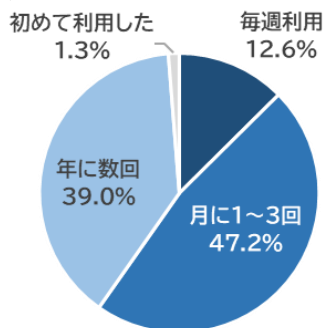
※回答数 n=148 / 無回答・不明 1

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



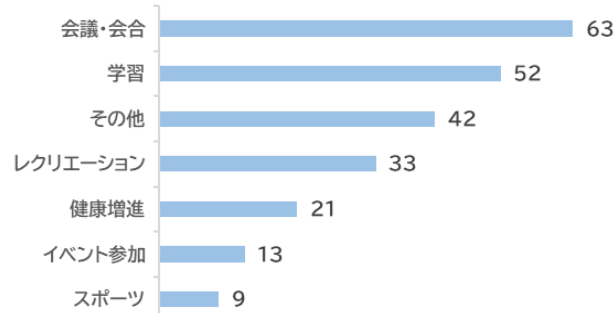
※回答数 n=11

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



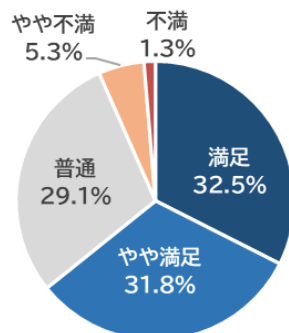
※回答数 n=159 / 無回答・不明 1

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=159 / 無回答・不明 1 (複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=151 / 無回答・不明 9

【回答者の意見】

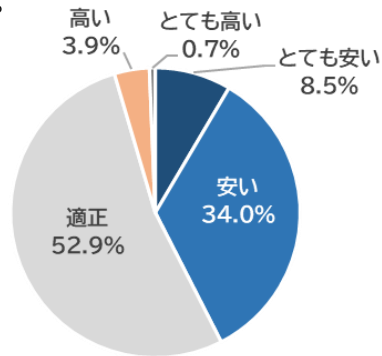
<満足・やや満足>

- ・特にありませんが、冷暖房の効いた静かな環境で利用出来て満足しています。
- ・負担の少ない金額で利用できている。
- ・職員の方々の対応は丁寧ですが設備不足を感じます。
- ・使用料が他の施設に比べて安いこと。駐車場が無料で使えること。
- ・使用料金がお手頃。 など

<不満・やや不満>

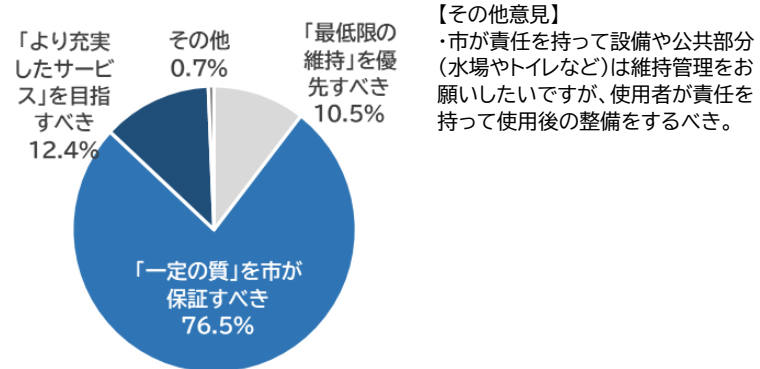
- ・鍵の授受が使用時間の5分前となっているが、部屋が空いている場合は、10分前の授受にしてほしい(マロニエは10分前に授受している)。
- ・会議室借用地が欠席でも、代理もしくは会員が利用できるようにしてもらいたい(とどきき鍵の貸出しを拒否されたことがあった)。
- ・コンセント使用有料に驚き。使用料を徴収しているのになぜ。 など

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



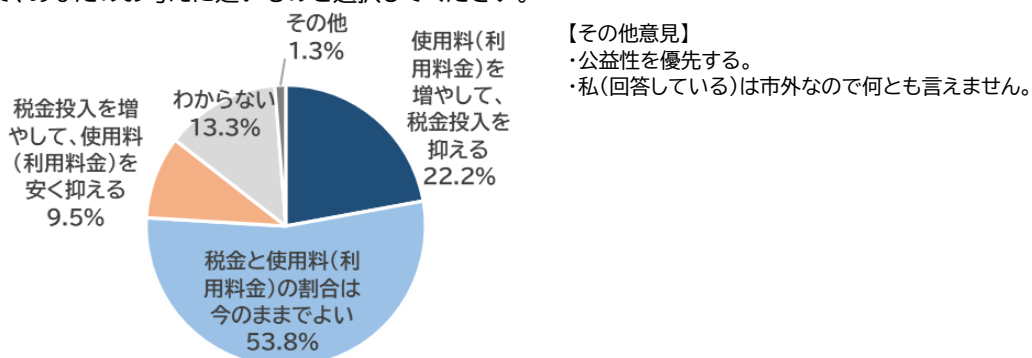
※回答数 n=153 / 無回答・不明 7

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？



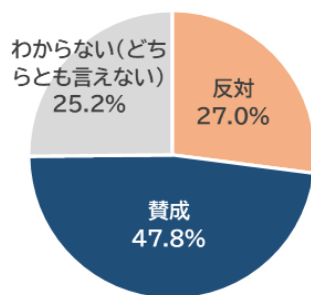
※回答数 n=153 / 無回答・不明 7

Q9.運営経費（光熱水費や清掃費など）は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=158 / 無回答・不明 2

Q10.使用料（利用料金）の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=159 / 無回答・不明 1

Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。（複数回答可）

※回答数 n=43 / 無回答・不明 0

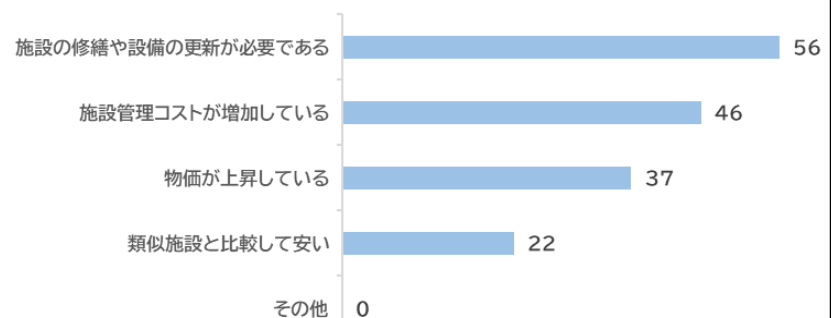
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



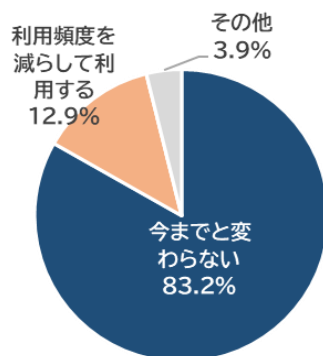
Q12.賛成と感ずる理由について教えてください。（複数回答可）

※回答数 n=75 / 無回答・不明 1

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

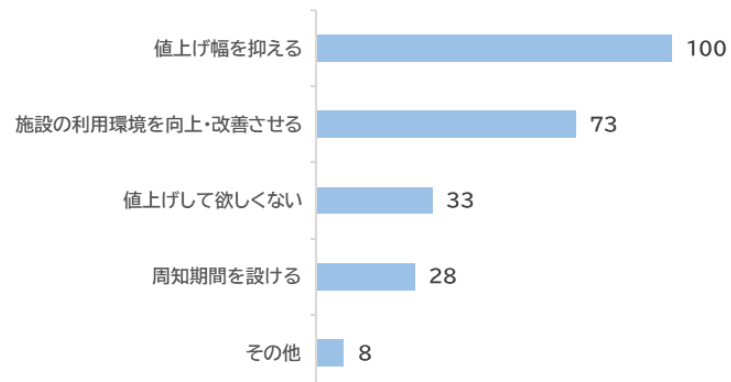


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



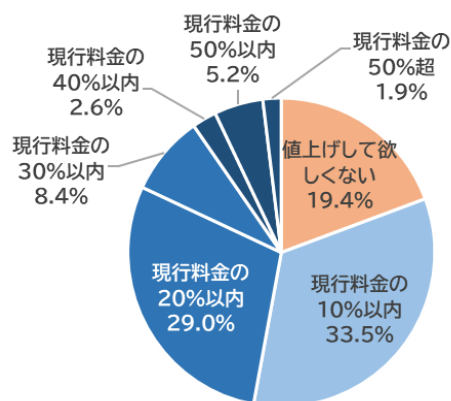
※回答数 n=155 / 無回答・不明 5

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=155 / 無回答・不明 5(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=155 / 無回答・不明 5

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・使用料の値上げは仕方ないと思うものの、その時には会の参加費の見直しもせざるを得ず、値上げ幅が大きい場合、参加者の減少、活動の停止になる事を危惧します。まずは値上げ幅を小さくして頂きたいです。
- ・値上げ幅は極力おさえて欲しい。市民が利用する施設なので、税金の投入もやむを得ないと思う。
- ・公共施設であり、我々学習団体が値上げを反対する理由は無いと思う。利用させていただくことを感謝している。皆がこの施設に集い、健康維持できているのが嬉しい。
- ・段階的に使用料を値上げていくのがベターだと思います。(5年ごと、10年ごと)少しずつあげていくのが時の流れだと考えます。
- ・トイレの和式を洋式にしてほしい。
- ・値上げしないでほしい 公共施設は公共のものだから受益者は(利用者に限らぬ)市民であり、税でまかなうべき。など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

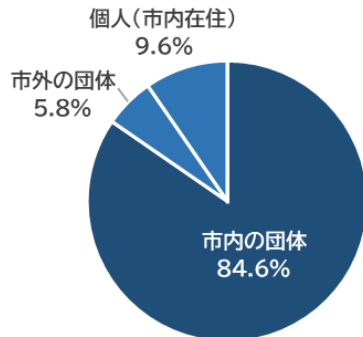
- ・利用させていただいている中で、特に設備的な要望はありません。お稽古できる場を提供いただけることで満足しています。皆が集まれる場に感謝しています。
- ・時間のくぎりの融通が利くと助かります。13～17時の料金のまま12～14時で使える等。
- ・基本的に値上げには反対です。市民が気軽に集える場があることは重要。児童館などがない現在、けやきや公民館的な場がそれに準ずる利用もできるようになっても良いのではないかと思います。
- ・生涯学習という、とても価値のある施設と思うので、小田原市の魅力の1つとしてアピールしていければと思います。
- ・料金の支払いについて、窓口のみではなく、インターネットでキャッシュレス決済ができるようにしてほしい。
- ・大会議室等の利用では、勤務管理の関係もあることと思いますが、準備の都合上、利用開始時間にもう少し弾力性を持たせていただくと良いと思います。
- ・今のまま、温かいサービスをお願いします。など

施設名：生涯学習センター国府津学習館

実施期間：令和8年3月17日～4月30日
 実施方法：返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象：直近1年間に利用したことがある、公共施設予約システム利用者登録団体
 有効回答数：52件(回答率57.8%)

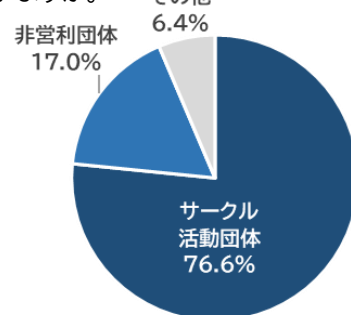
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについて伺います。



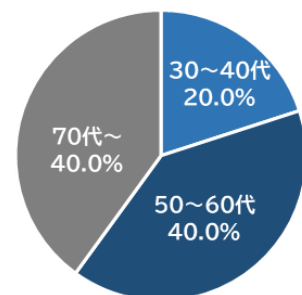
※回答数 n=52

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



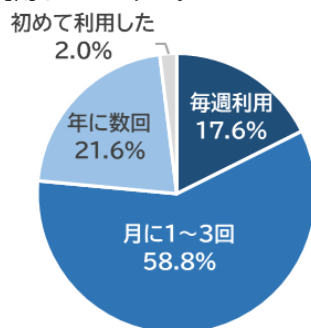
※回答数 n=47

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



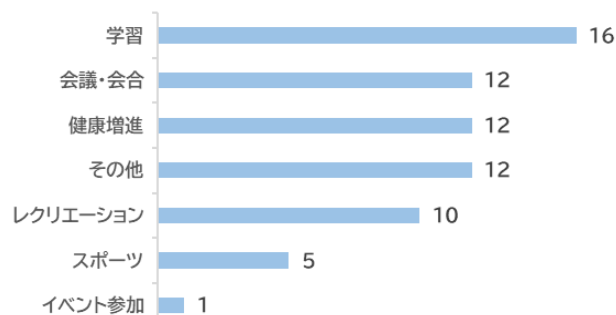
※回答数 n=5

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



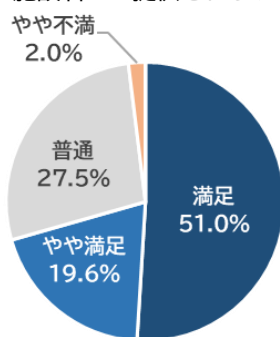
※回答数 n=51 / 無回答・不明 1

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=52(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



【回答者の意見】

<満足・やや満足>

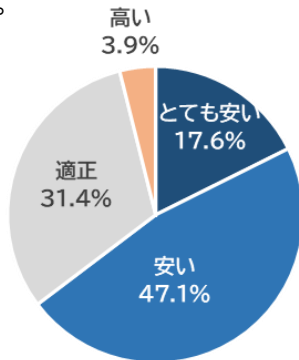
- ・パソコン予約が大変なので、受け付けで館員の方がやさしく対応して下さっていること。
- ・部屋が適切な広さで使い勝手がよい。かつリーズナブル。
- ・時間帯、金額、内容に満足しています。
- ・対応の良さ、館内がいつも清潔でお掃除が行き届いている。 など

<不満・やや不満>

- ・倉庫が古くきたない。

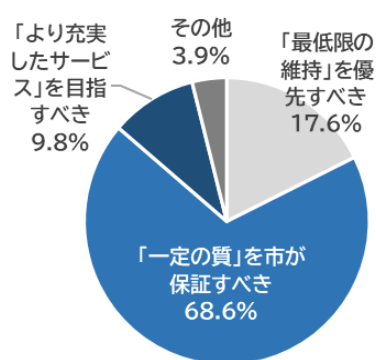
※回答数 n=51 / 無回答・不明 1

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=51 / 無回答・不明 1

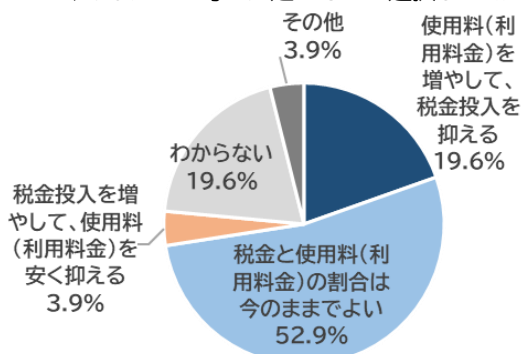
Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？



【その他意見】
使用頻度の低い部屋を、パソコン作業や勉強ができる様にと良いと思います。
・現状維持

※回答数 n=51 / 無回答・不明 1

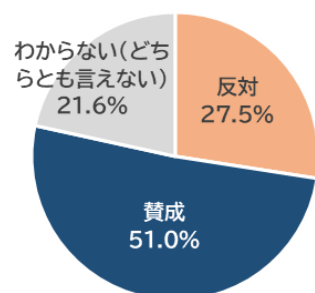
Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。



【その他意見】
・市民の利用者と市外の利用者と料金に差をつけたらよいのでは？
・使用用途による。自治会など地域ボランティア活動は無料でも良い。これ以外は値上げもあり。

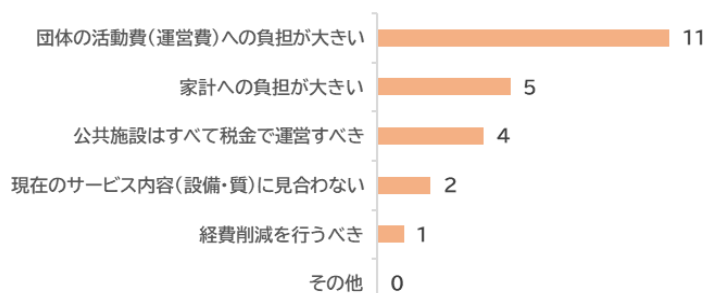
※回答数 n=51 / 無回答・不明 1

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

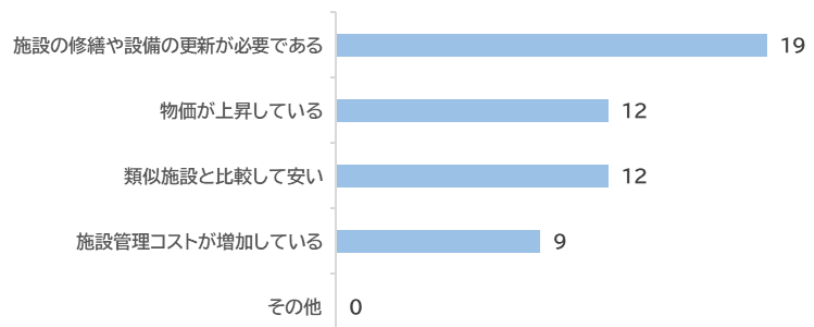


※回答数 n=51 / 無回答・不明 1

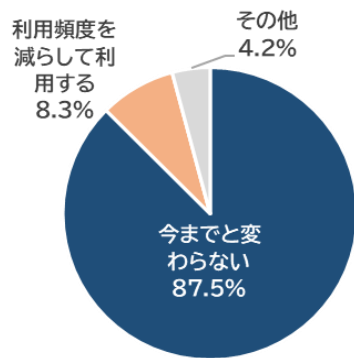
Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可) ※回答数 n=13 / 無回答・不明1
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



Q12.賛成と感ずる理由について教えてください。(複数回答可)
※回答数 n=26 / 無回答・不明0
複数回答のため、割合の合計は100%になりません

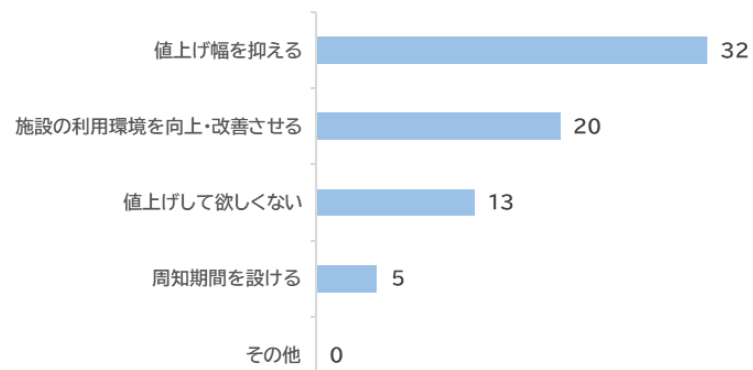


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



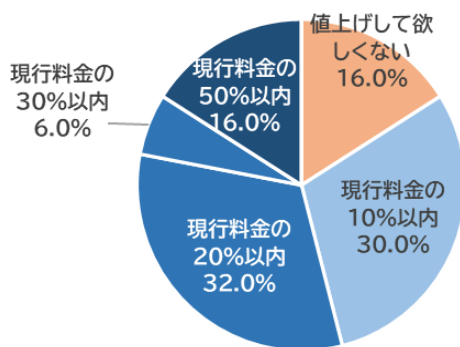
※回答数 n=48 / 無回答・不明 4

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=50 / 無回答・不明 2(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=50 / 無回答・不明 2

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・大幅な値上げはサークルの運営に関わる。市の財政や物価高等も理解しており、使用料の値上げもやむを得ないと思っているが、値上げする場合も少しずつ、段階的に上げていってほしい。
- ・サークルに参加している人達はボランティア活動をしている人が多く更なる活動の向上を目指して勉強しているグループです。年齢層も幅広いですが比較的高齢に近い人が多く経費はなるべく抑えたいと思っています。
- ・いつもきれいに整美して、気持ちよく利用できるのがうれしいです。
- ・値上げは全部あがっている状態で仕方ないし、少しの値上げでおさえてくれたらうれしいです。
- ・なぜ見直しが必要なのか、市の考え方等は理解しました。9年程前から第2会議室を利用しています。少人数の為(4~5人)値上げになると、自己負担が増えるので、値上げの額が少ない事を願います。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

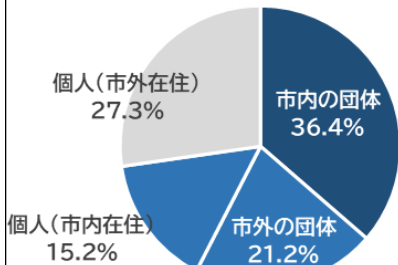
- ・いつも老人クラブで2階の大会議室を使わせております。しかしながら、足・腰が悪いお年寄りが多く、種々催し物に参加出来ない人がおります。出来れば2階へのバリアフリーを考えていただけたら幸いです。
- ・きちんとやっているため、このままでいいと思います。
- ・安く利用させて頂いているので、ありがたく感じている。
- ・ほとんど会議かなんかで利用しますが、軽く食事なんかできたら会議が楽しくなると思います。いつも有りがとうございます。
- ・2Fに行くためのエレベーター設置
- ・オープンな仕事や勉強や調べものができるスペースがあると良いと思う。 など

施設名： 郷土文化館分館 松永記念館

実施期間 : 令和8年3月17日～4月30日
 実施方法 : 返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象 : 直近1年間に利用したことがある、施設所管課で把握している主な利用団体・個人
 有効回答数 : 33件(回答率66.0%)

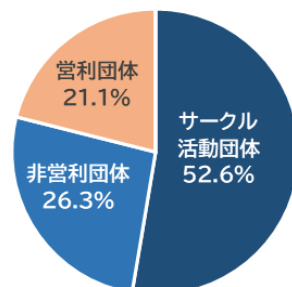
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



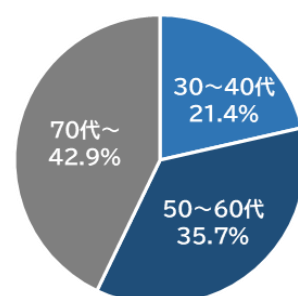
※回答数 n=33

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



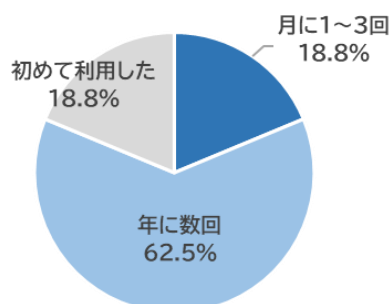
※回答数 n=19

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



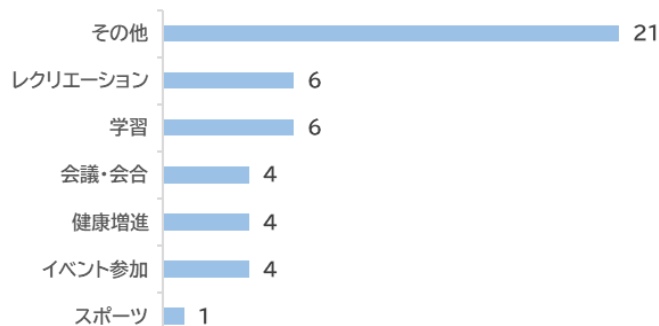
※回答数 n=14

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



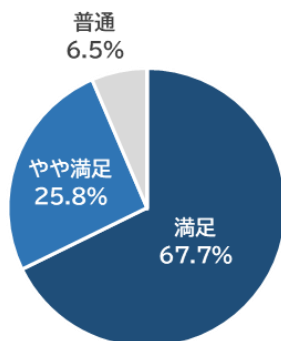
※回答数 n=32 / 無回答・不明 1

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=33(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



【回答者の意見】

<満足・やや満足>

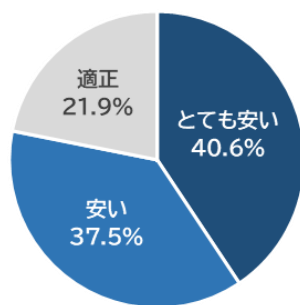
・茶会施設は他会場より環境が、また、茶席設備が優れている。
 ・いつも、きれいに清掃されていて、気持ち良く使用させて頂いています。文化的な建物があると日本人として誇りに思います。良い環境作りも必要だと思いますので、市も大変かと思いますが、維持に頑張っていって欲しいと思います。
 ・職員の対応もよい。施設もよく管理されている。小田原の誇りです。
 ・素晴らしい環境と歴史的価値のある建物が唯一無二の場所であると思います。 など

<不満・やや不満>

意見なし

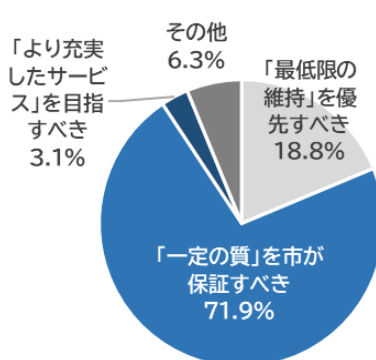
※回答数 n=31 / 無回答・不明 2

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=32 / 無回答・不明 1

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？

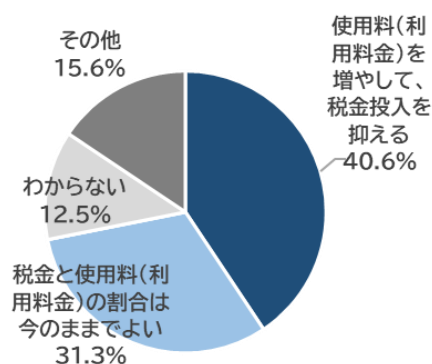


【その他意見】

- ・2が望ましい
- ・3にしたいところですがアイデアが思い浮かばないです。

※回答数 n=32 / 無回答・不明 1

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

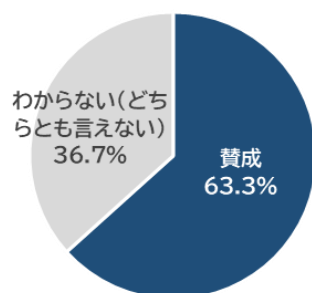


【その他意見】

- ・原価計算は中身をよく吟味しなければ実態がつかめない。
- ・市内と市外で分けた二段階の料金設定が良いと思う。東京や横浜などにPR。
- ・市民利用料と市外利用料を別料金で設ける。営利イベントと非営利イベントの利用料を別料金で設ける。使用料はそのまま程度にし、実際利用する方からも200円～500円程度徴収する等の策を講じる。
- ・税金投入を増やすことに対して賛成だが、施設の維持以外に施設の知名度や利用人数向上に充てるような税金の使い方をご検討頂きたいです。松永耳庵の旧邸宅という歴史的な価値がありながらも、小田原市民にも茶の湯従事者にも全く知られていないと言っても良い知名度であり勿体無さを感じる。
- ・今までの利用料の他に、当日の利用者人数×¥200～500程度徴収する。

※回答数 n=32 / 無回答・不明 1

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=30 / 無回答・不明3

Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

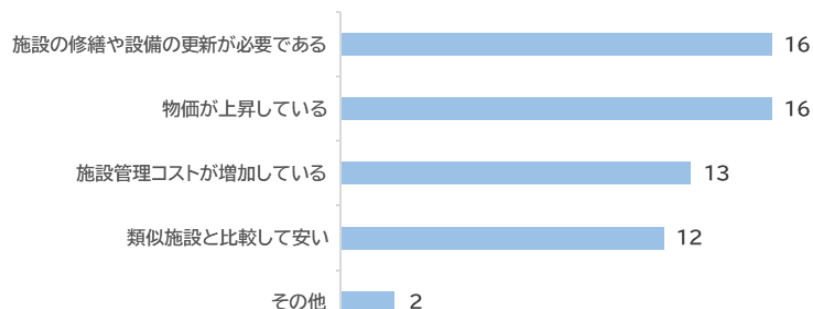
※回答数 n=0 / 無回答・不明0

意見なし

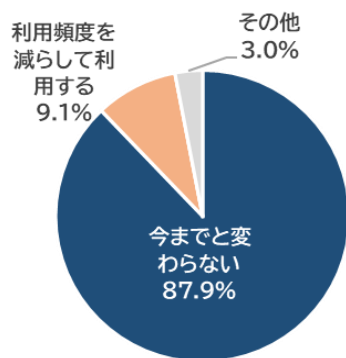
Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=19 / 無回答・不明0

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

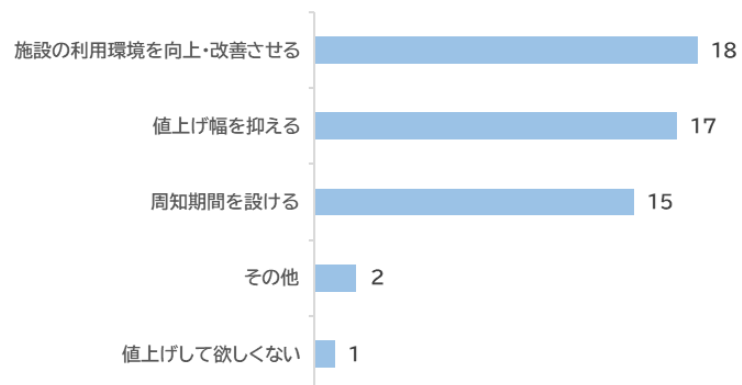


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



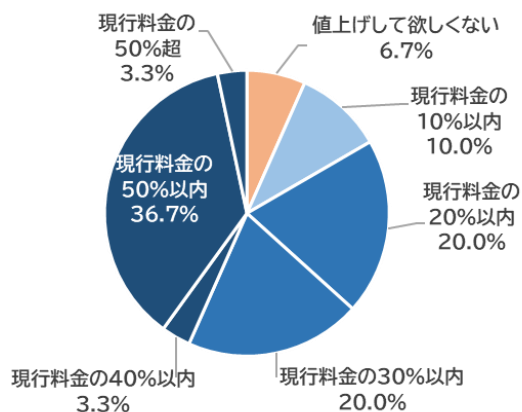
※回答数 n=33

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=32 / 無回答・不明 1

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=30 / 無回答・不明 3

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・使用料以外の収入を増やす仕組みを考慮すべきだと思います イベントや新しい使用形態を増やして収入増を図っても良いと思います。
- ・時代とともに建物の老朽化は避けられない。また、全ての物の物価上昇の今、使用料の値上げはやむを得ない。大事な敷地を末永く使わせて頂けるようご検討ください。
- ・前回、障子がやぶれていた部分があったので、修繕のために使ってもらいたいです。今後もこの素敵な建物やお庭を維持していただきたいです。有料オプションで構わないので、利用日前日に荷物を預かってくれるサービスがあったら大変ありがたいです。
- ・すばらしい庭園とお茶室、保存状態も良く残していただきたい。
- ・トイレの改築 増築を優先に！ など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

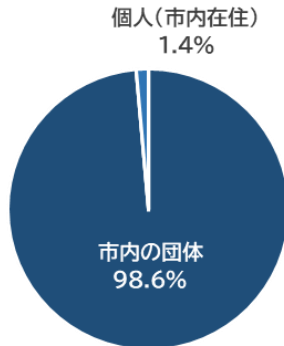
- ・流派を問わず茶道関係者にとっては憧れの場所。関東一円まで知れ渡っている場所です。ところが、一般市民の方々には存在すら知らないのが残念でならない。ツデーマーチの休憩場だけでなく、より多くの人を集める工夫をしてほしい。
- ・入館(見学者)に対し、お気持ちとしての維持費をいただいても良いかも
- ・記念館の皆様方大変に素晴らしい方々がそろっておられます。利用させて頂いて大変楽しく利用させて頂いております。ありがとうございます。
- ・昨年友人(市外在住)を誘って15名程で伺いましたが、ほとんどの人が知りませんでした。こんな素晴らしい所があるとは感動していました。今の静けさや落ち着きをなくさない程度に市外在住の人へのアピールも大事かと思っています。
- ・トイレ、冷房、照明の設置をお願いします。 学生の使用などボランティア活動には無料で使用できる事を希望します。
- ・松永記念館は必要最低限のサービスでよい。誰がいつ来るかわからない全建物に人を配置する必要もない。説明はQRコードを読み取らせるなど人員削減に努めてほしい。 など

施設名： 尊徳記念館(貸室利用)

実施期間 : 令和8年3月17日～4月30日
 実施方法 : 返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象 : 直近1年間に利用したことがある、公共施設予約システム利用者登録団体
 有効回答数 : 71件(回答率40.8%)

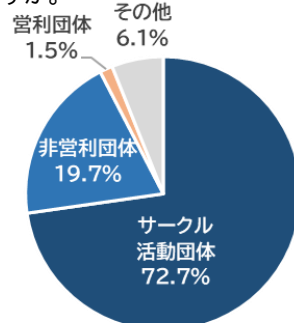
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



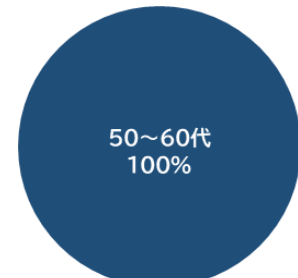
※回答数 n=71

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



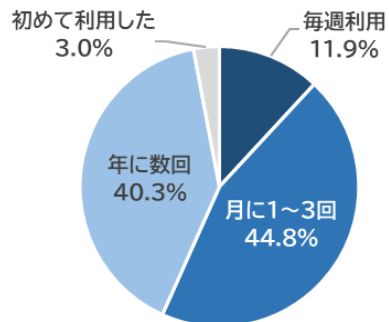
※回答数 n=66 / 無回答・不明 4

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



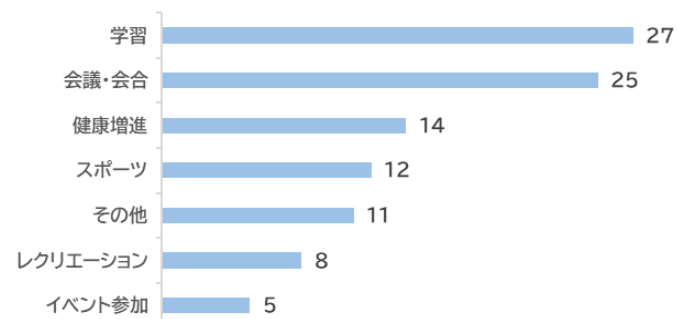
※回答数 n=1

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



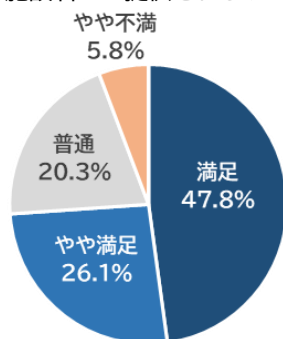
※回答数 n=67 / 無回答・不明 4

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=69 / 無回答・不明 2(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



【回答者の意見】

<満足・やや満足>

・幾度となく使用していますが他の施設と比べ係りの方がとても親切に対応してくれます。夜間で会議(10～20名ほど)で利用しています。料金が安いので助かっています。
 ・利用料金が安い。
 ・職員の対応が良い。

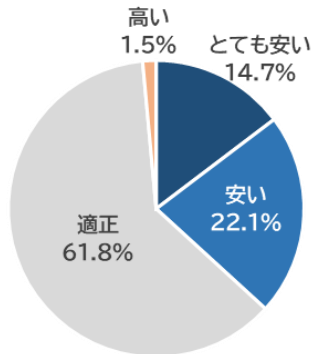
・駐車場が広く、無料で停められるのが良い。 など

<不満・やや不満>

・雑誌(週刊誌)の数が少ない。余計な新聞をなくスポーツ新聞をいれてほしい。
 ・講堂の利用制限で利用しにくい。駐車場のつめこみは、利用率で考えてほしい。予約がないのにつめこみするのはどうかと思う。 など

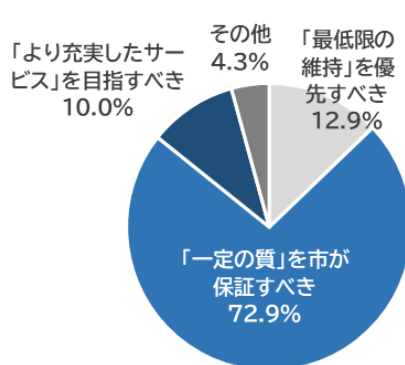
※回答数 n=69 / 無回答・不明 2

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=68 / 無回答・不明 3

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？

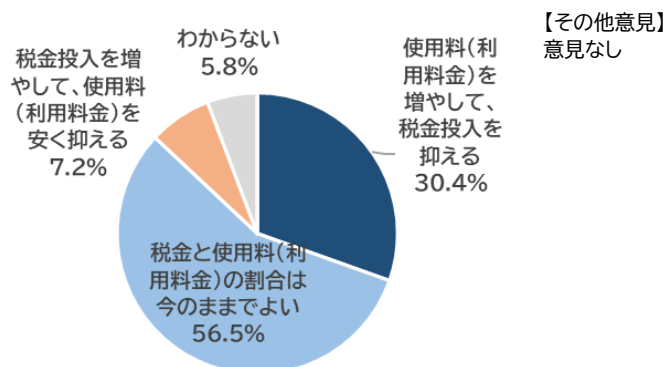


【その他意見】

・最低限の空調設備等は充実させるべきでその為には利用者に応分の負担を求めるべきだと思います。現状の料金設定はあまりにも安すぎると思います。
・市民外の方の利用と市民利用者と使用料はちがっても良い。利用者が守るべき事はきちんと守るように仕向けること。あまり利用されない設備部屋など、見直し検討することもあるて良い など

※回答数 n=70 / 無回答・不明 1

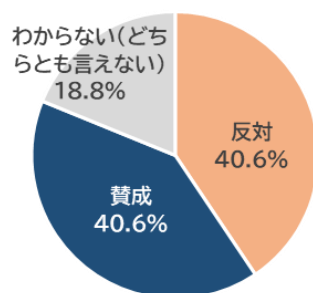
Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。



【その他意見】
意見なし

※回答数 n=69 / 無回答・不明 2

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=69 / 無回答・不明 2

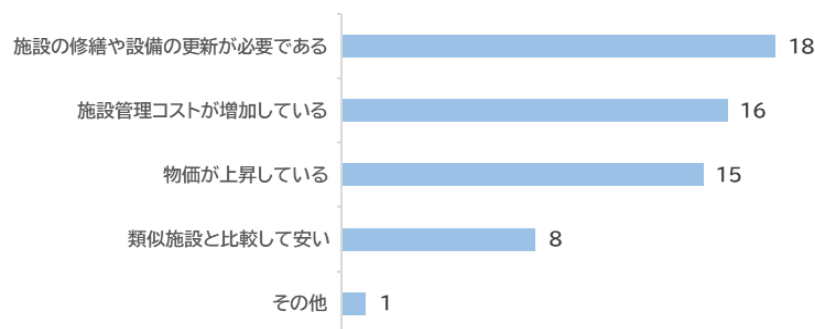
Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=28 / 無回答・不明0
複数回答のため、割合の合計は100%になりません

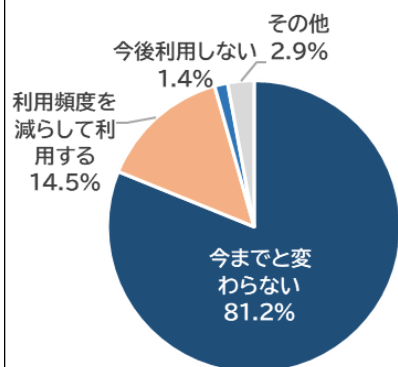


Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=26 / 無回答・不明1
複数回答のため、割合の合計は100%になりません

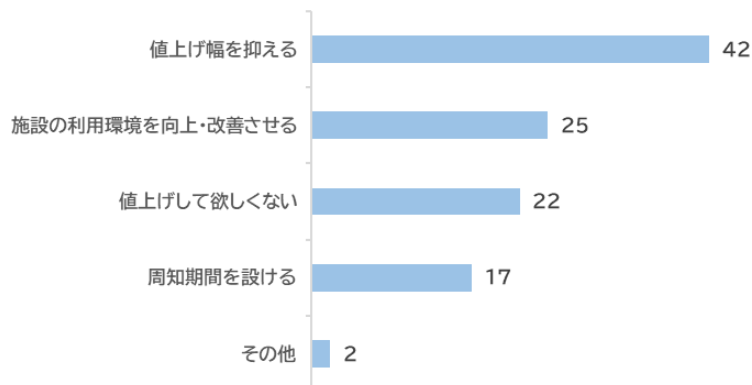


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



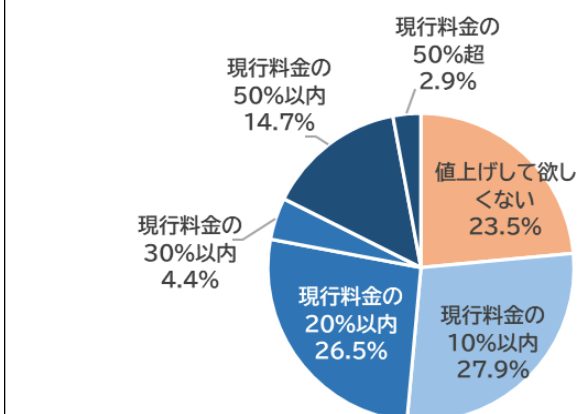
※回答数 n=69 / 無回答・不明 2

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=68 / 無回答・不明 3(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=68 / 無回答・不明 3

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・継続的に利用している団体にとって、料金上昇は活動の継続に直接影響します。利用頻度の減少や活動縮小につながる可能性があるため慎重な検討を希望します。
- ・尊徳記念館を運営する経費削減案が先にあって、値上げするのはあとだと思います。
- ・世の中の物価が上がる中、値上げは仕方ないかなと思います。大幅な値上げは困りますが10～20%位の値上げは仕方ないかなと思います。
- ・利用者への説明 広告などの見直しがあってもよいのでは。あまり利用されていない部屋あれば管理運営上検討し、費用の節約にも。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

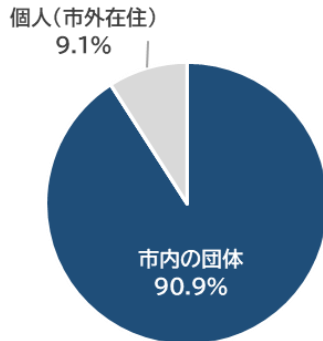
- ・料金の支払いについて、窓口のみではなくインターネットでキャッシュレス決済ができるようにしてほしい。
- ・継続利用者に配慮した料金体系や利用しやすい環境の維持を期待します。
- ・現行サービスで値上げは抑えてほしい。
- ・料金を当日払いにしてほしい。
- ・女子トイレを全部様式にしたいです。 など

施設名： 城山陸上競技場

実施期間 : 令和8年3月17日～4月30日
 実施方法 : 現地備え付け又は返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象 : 直近1年間の主な利用団体、アンケート実施期間中の利用者
 有効回答数 : 11件(回答率不明)

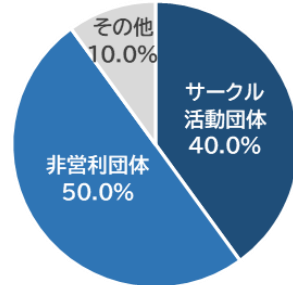
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



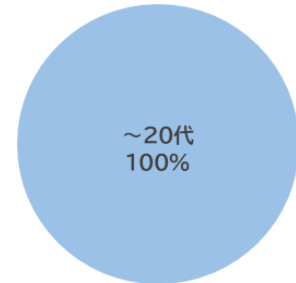
※回答数 n=11

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



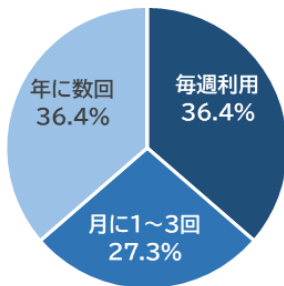
※回答数 n=10

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



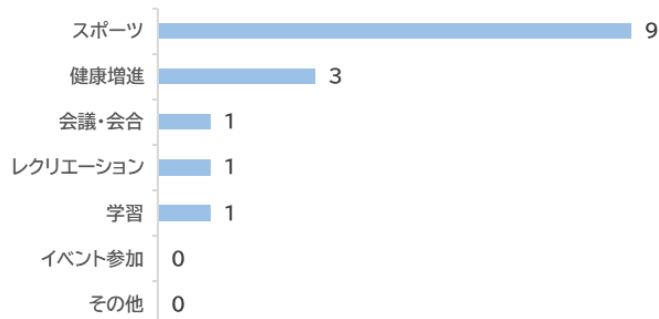
※回答数 n=1

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



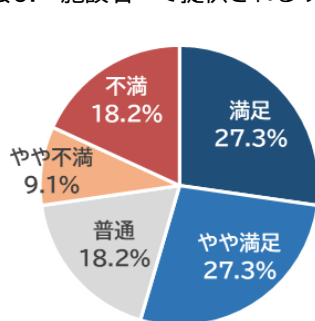
※回答数 n=11

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=11(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=11

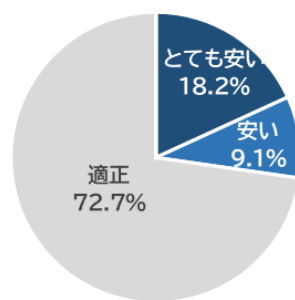
【回答者の意見】

<満足・やや満足>
意見なし

<不満・やや不満>

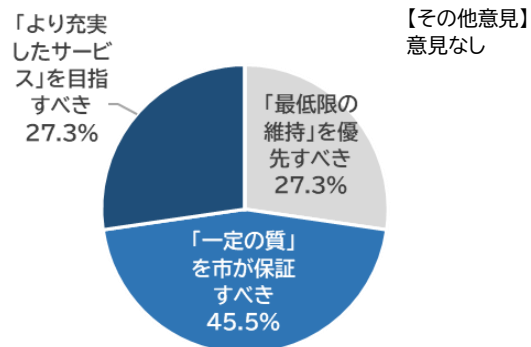
- ・施設、備品の老朽化
- ・トラック以外の設備が50年以前より改修されておらず老朽化している。また、必要な機材も更新されておらず、数も不足している。
- ・管理人の対応が悪い。施設利用予約方法や利用料の支払い方法の負担。

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



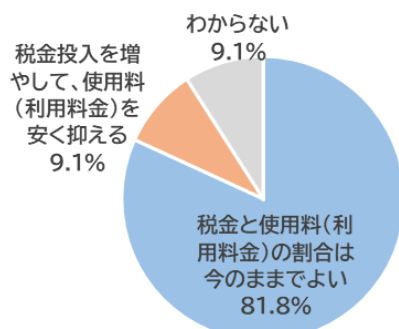
※回答数 n=11

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？



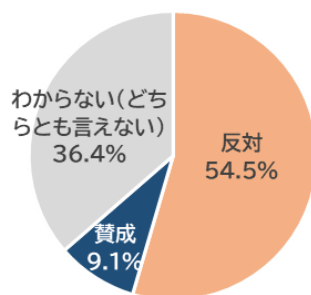
※回答数 n=11

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=11

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

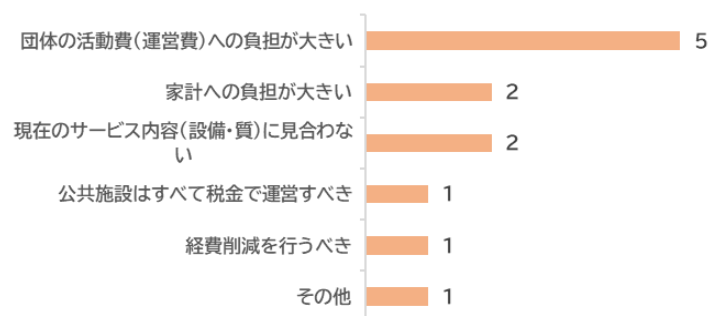


※回答数 n=11

Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。

(複数回答可) ※回答数 n=6 / 無回答・不明0

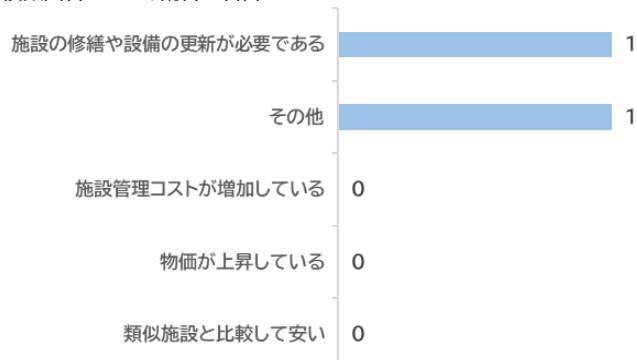
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



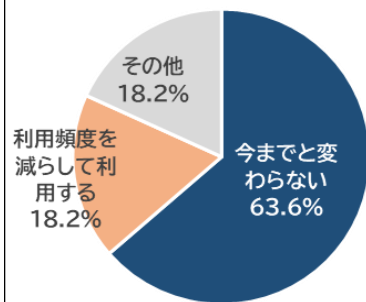
Q12.賛成と感ずる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=1 / 無回答・不明0

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

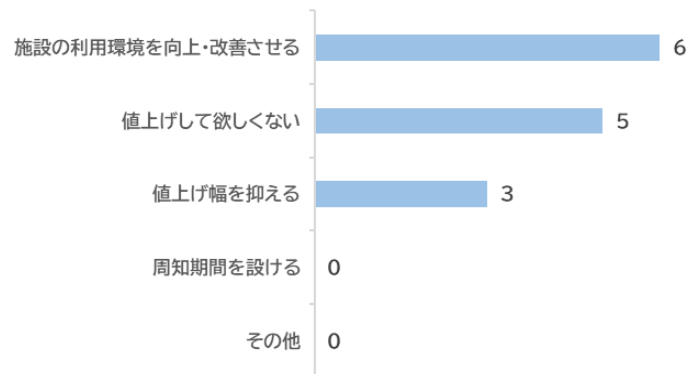


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



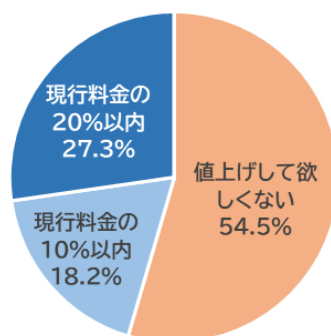
※回答数 n=11

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=11(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=11

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・公共施設は自治体が負担し、利用は無料にすべき。
- ・多少の利用料金値上げは仕方ないと思いますが主婦ですのもあまり値上幅が大きいと利用がむずかしくなります。
- ・管理棟の備品や陸上競技に必要な器具を定期的に更新する仕組みの構築が必要。
- ・施設利用予約方法と支払い方法をネットにて完結できるようにしてほしい。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

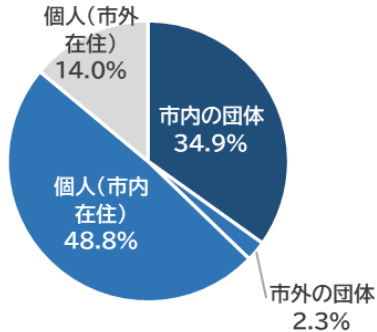
- ・特に問題無く、現状維持でお願いしたいと思います。
- ・神奈川県下の大型競技会が開催できる施設(駐車場、管理棟、ダックアウト)の充実と使用器具の定期的に更新するになると良い。
- ・現状は毎月1日に電話予約(繋がらない)。
- ・使用日までにアリーナへ行き複写の用紙は記入と現金支払いは負担が多い。 ネット予約、ネット支払い、予約画面の提示で受付完了にしてほしい。 など

施設名： 城山庭球場

実施期間 : 令和8年3月17日～4月30日
 実施方法 : 返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象 : 直近1年間の主な利用団体、利用者
 有効回答数 : 43件(回答率38.1%)

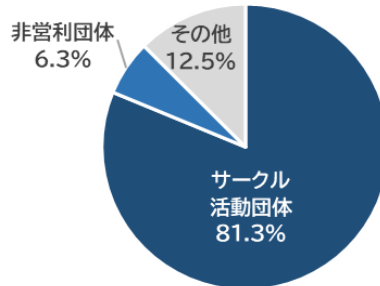
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



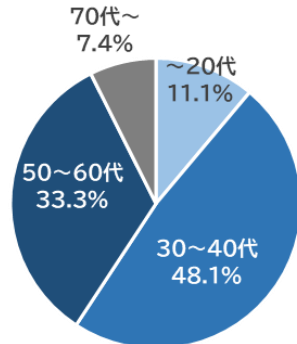
※回答数 n=43

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



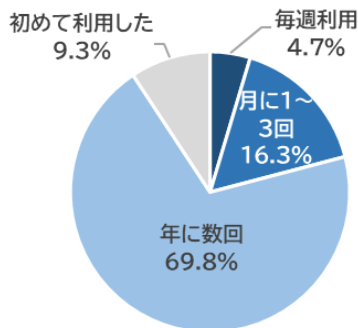
※回答数 n=16

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



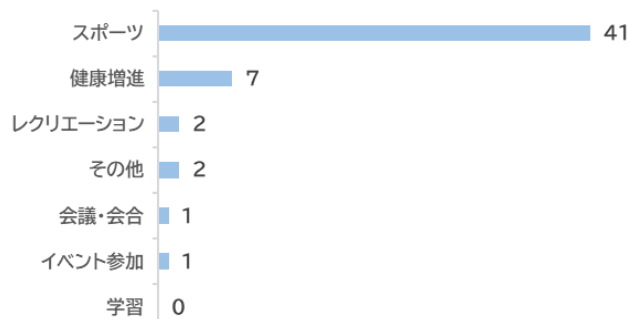
※回答数 n=27

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



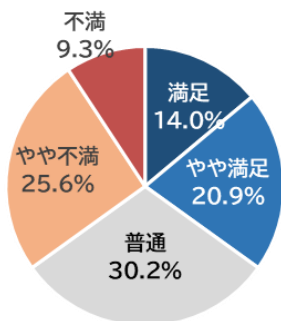
※回答数 n=43

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=43(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=43

【回答者の意見】

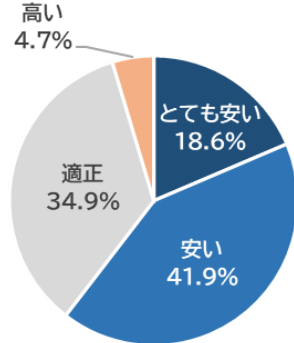
<満足・やや満足>

- ・よくコート整備されている。高校生に感謝。
- ・コートの使用料が安い。
- ・駅から近くて便利。8面もあり、予約が取りやすい。
- ・「安くてコート状態が良い、大会にも使われて実践に最適な施設」高校生の整備による質の高さと、立地の良さが魅力。施設の古さは否めないが、公共施設としてのコストパフォーマンスを重視するなら、非常に良い。ただ利用者によって使い方(コート整備)が分かっている人が多いのが難点。
- ・管理人が、みなさんあたたかい人柄でよい。 など

<不満・やや不満>

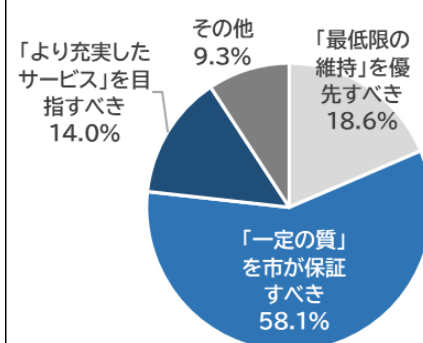
- ・5～8番コートのライン未整備など、コートの整備が不十分。
- ・コート管理等十分にされていない。
- ・コートコンディションが良くない(地面の凹凸、地面が削られネットが規格より高くなっている)。 など

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=43

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？

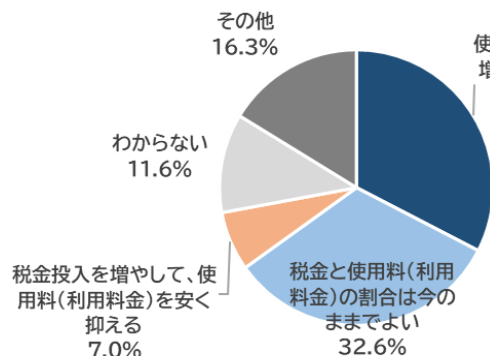


※回答数 n=43

【その他意見】

・一定の質に保つのは当然だと思う。料金は上げてでも利用者が使いやすい方向で前進してほしい。
・市外利用の為、基本的には満足しています。値上げとなったとしても基本民営以下であれば特に不満はない考えです。
・「一定の質」をどのラインにするかが問題である。テニスコートとして、しっかり使用できるようにしてほしい。
など

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

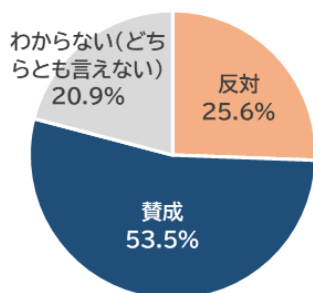


※回答数 n=43

【その他意見】

・コートの回数(援助率)をあげて、収入を増やす施策を。
・使用料を増やして使いやすい環境にする。
・そもそもの税収入を増やす方法を、もっと積極的に考えていくべきではないかと思います。
・利用料金を増やした分を、コートメンテナンス等の質の確保に当てる。コート地面メンテナンス、ローラー機械の導入、ネット等備品の更新など。
・税金の投入は、現状維持。利用料金を上げる。
など

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

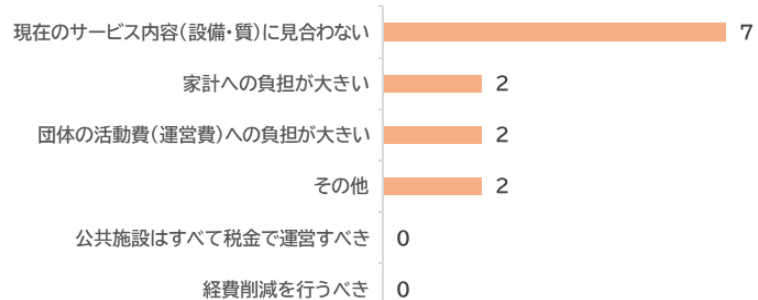


※回答数 n=43

Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=11 / 無回答・不明0

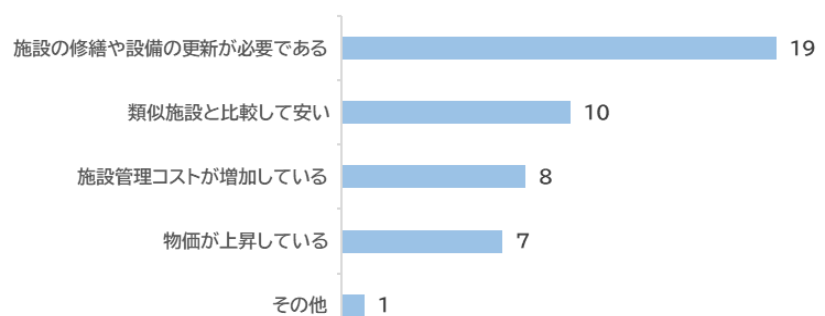
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



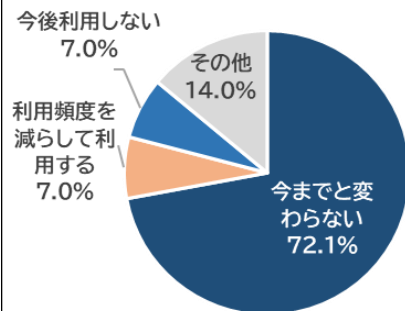
Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=23 / 無回答・不明0

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

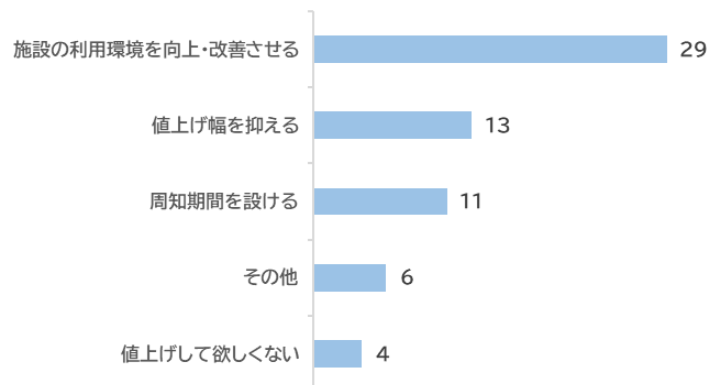


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



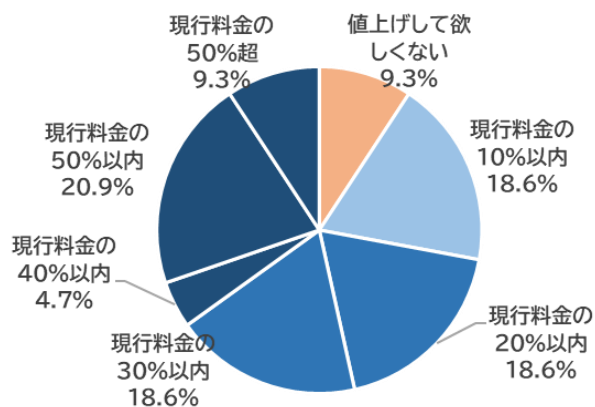
※回答数 n=43

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=43(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=43

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・値上げをするのなら大バケ、線引き用ハケ等の用具整備をして欲しい。クレートコートなので、コートのガタガタをなくす努力をして欲しい。全コートにラインテープを設置して欲しい。
- ・コートの状況を安定させるようにして頂きたい。それを維持するのは利用者の務めだと思う。
- ・使用料の利用者負担は、50%が適当と考えます。75%にこだわるのであれば、利用者の健康増進効果による医療費削減効果も加味すべきと考えます。
- ・歴史ある城山庭球場の維持管理をよろしくお願いします。
- ・市民の使用料が市外の者に比べて半額で安いので、市民の使用料を上げる。
- ・そもそも安すぎると思える価格設定なので、もう少し利用料を上げて良い。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

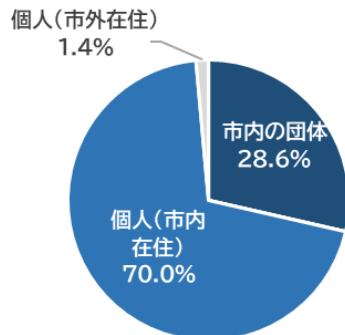
- ・できることなら使用料は値上げしないで欲しい。それが難しければ、少しずつオムニコートに改良して欲しい。
- ・5～8番コートのライン設置をお願いします。(1～4番コートと同じように)。近年は民間コートが減り、公営コートの重要度が高まっていると思います。特に城山コートは、駅にも近く利便性がよい。また高齢者にも利用しやすい。
- ・トイレの改修。
- ・1週間前なら100%、2日前までなら50%等キャンセル料の見直し。雨天後のコート整備やローラー・ライン引きなどは年配者や小・中学生には難しい。キャンセル判断は柔軟に対応して欲しい。 など

施設名： 小峰庭球場

実施期間 : 令和8年3月17日～4月30日
 実施方法 : 返信用封筒による郵送、オンライン回答
 対象 : 直近1年間の施設利用者
 有効回答数 : 70件(回答率50.4%)

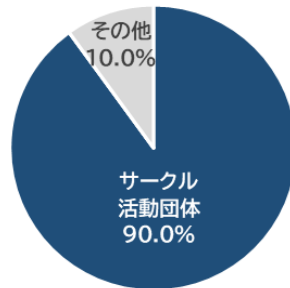
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



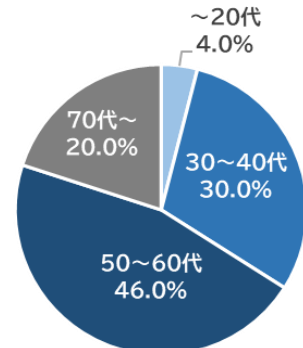
※回答数 n=70

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



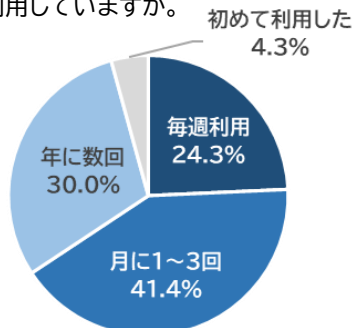
※回答数 n=20

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



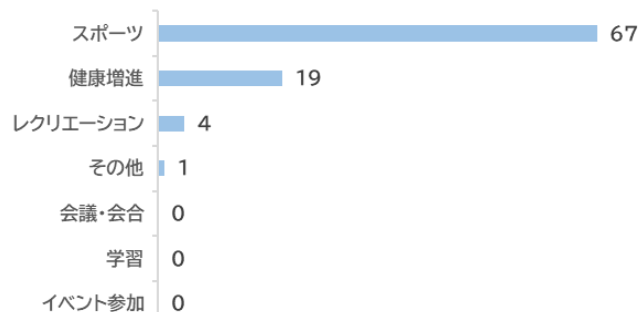
※回答数 n=50

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



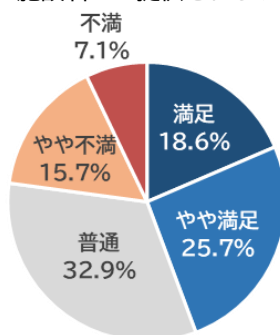
※回答数 n=70

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=70(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=70

【回答者の意見】

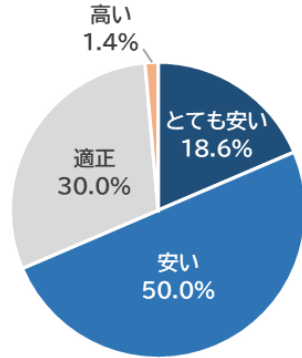
<満足・やや満足>

- ・落ち着いた場所で友人たち、家族と楽しくプレーできる。
- ・木々に囲まれ静かな環境。継続に利用できる料金。給水・トイレ完備。
- ・料金、自宅からの近さに関してとても満足しています。トイレが綺麗なら更に良いです。
- ・コートが綺麗。 など

<不満・やや不満>

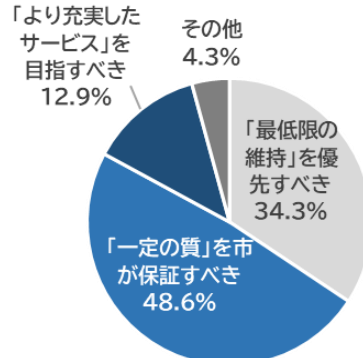
- ・利用料金が安いのは良いが、コート施設がボロボロで改善を望む。
- ・手入れが不足。
- ・一度予約するとキャンセルができない。
- ・予約がとりづらい。 など

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=70

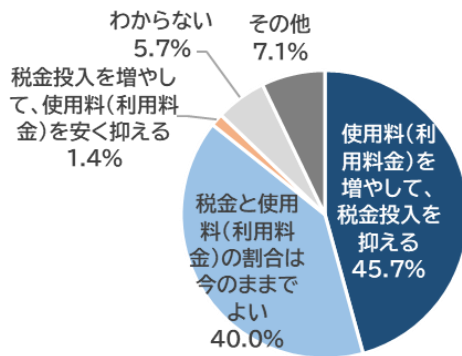
Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？



【その他意見】
・市が維持できない部分は利用者が負担すべき。
・清掃は自分たちで。
・維持管理は必要なため多少の値上がりは仕方ない。

※回答数 n=70

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

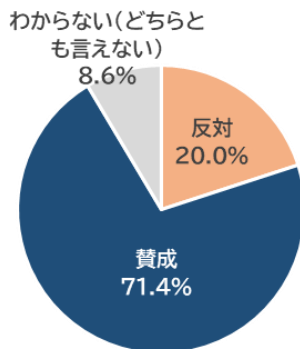


【その他意見】
・利用料金を増やしてもやむ負えないが、年金収入しかないので健康増進も兼ねているのであまり高くなると使用できなくなる。
・他の施設と同等の割合になるようにする。
・利用料をあげるのに対応する。
・特に付加サービスがある訳では無いが、利用可能にするだけの維持管理費も上昇していると思うので、多少の値上げはやむ終えないと思う。

など

※回答数 n=70

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

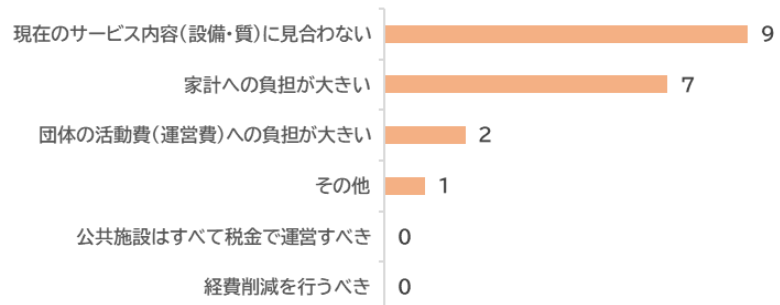


※回答数 n=70

Q11.反対の理由について、あなたのお考えに近いものを選択してください。

(複数回答可) ※回答数 n=14 / 無回答・不明0

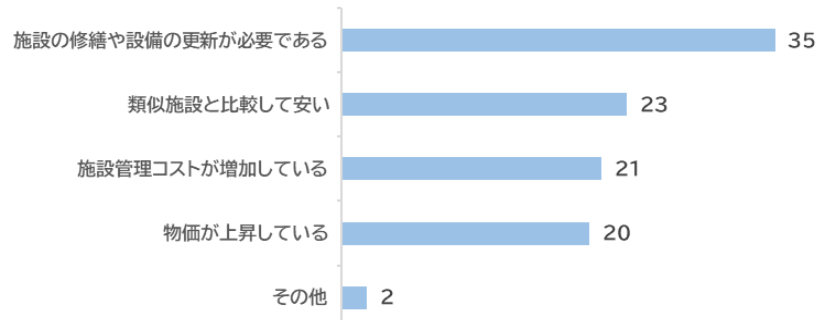
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



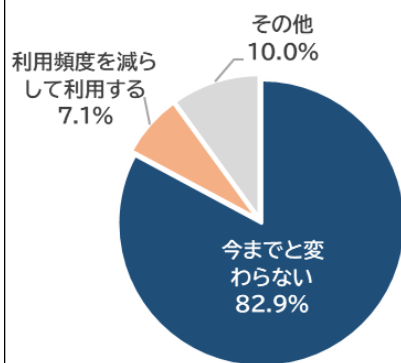
Q12.賛成と感ずる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=47 / 無回答・不明3

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

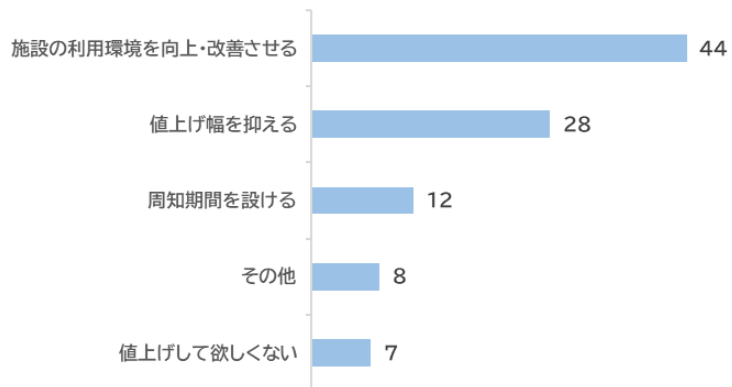


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



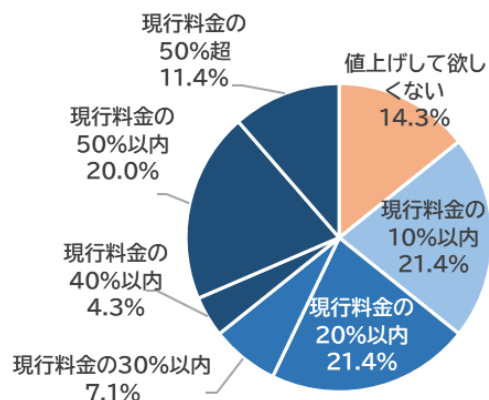
※回答数 n=70

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=70(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=70

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・付帯設備よりコートの維持管理を重点的にしてもらえるとありがたい。
- ・1時間500円程でも安いと思います。料金をあげるなら使いやすさを実現してほしい。
- ・備品のリニューアルに計上してもらいたい。
- ・税金を利用しているより、利用者からの負担を増やすのは妥当だと思います。
- ・他のテニスコート施設と同じように、一週間前までにキャンセルが出来るようにお願いしたいです。
- ・小田原テニスガーデンより高くなければ、許容範囲です。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

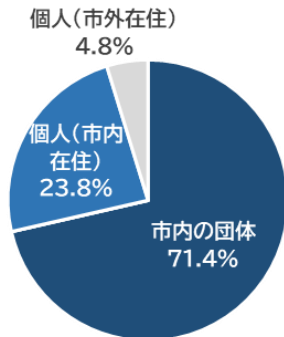
- ・トイレの改修。
- ・備品等を整備してほしい。
- ・駐車場のラインを見えるようにしてください。
- ・市民の健康維持のため継続して運営してほしい。
- ・飲料水の自動販売機の設置。
- ・予約システムに、クレジット決済ができるようにして欲しいです。 など

施設名： 城内弓道場

実施期間 : 令和8年3月17日～4月30日
 実施方法 : 現地備え付け又は返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象 : 直近1年間の主な利用団体、アンケート実施期間中の利用者
 有効回答数 : 21件(回答率不明)

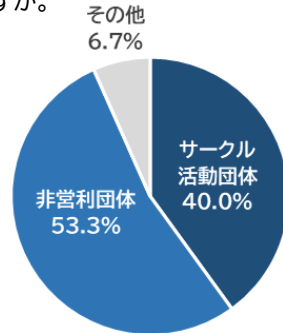
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



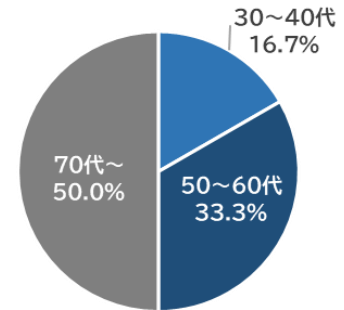
※回答数 n=21

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



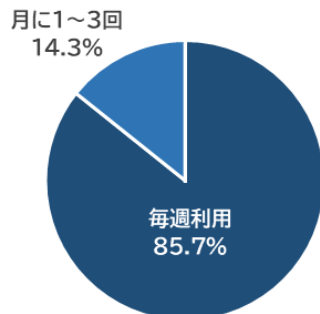
※回答数 n=15

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



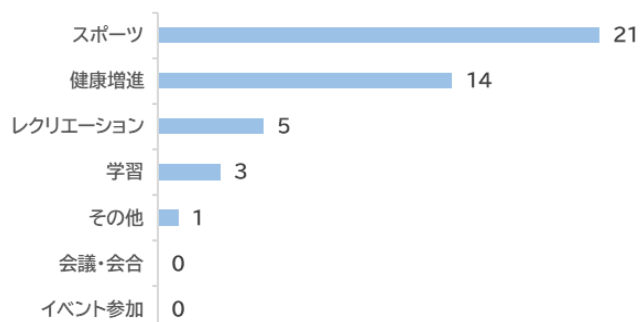
※回答数 n=6

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



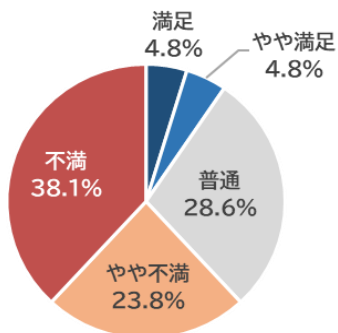
※回答数 n=21

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=21(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=21

【回答者の意見】

<満足・やや満足>

・現在行われている管理は、市が全面的に行っているものではない。施設管理の一例として安土の維持については一部材料のみ市で支給して主な使用者の小田原弓道協会会員で行っている。

・車利用で、地の利もよく施設環境、人的交流はとても良いと思います。 など

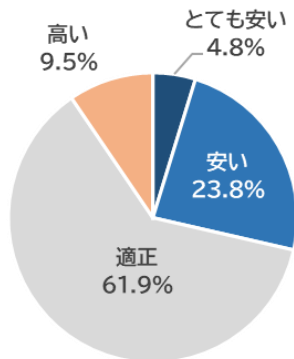
<不満・やや不満>

・駐車場が少なく、大掃除の時に、有料に入れるように言われ、900円かかりました。行事などの時に、駐車スペースを作してほしいです。

・外観も不自然なカバーの仕方であまり美観がないう。駐車場も不足。

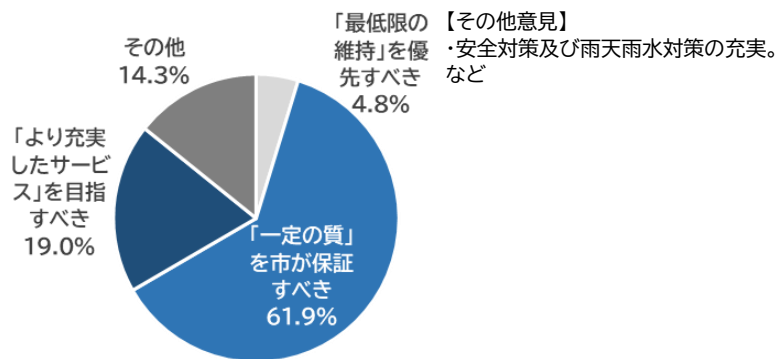
・現在、道場の管理が弓道協会に委託されており、道場の解錠に制限がかかっているため、自由な利用が出来ないため。 など

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



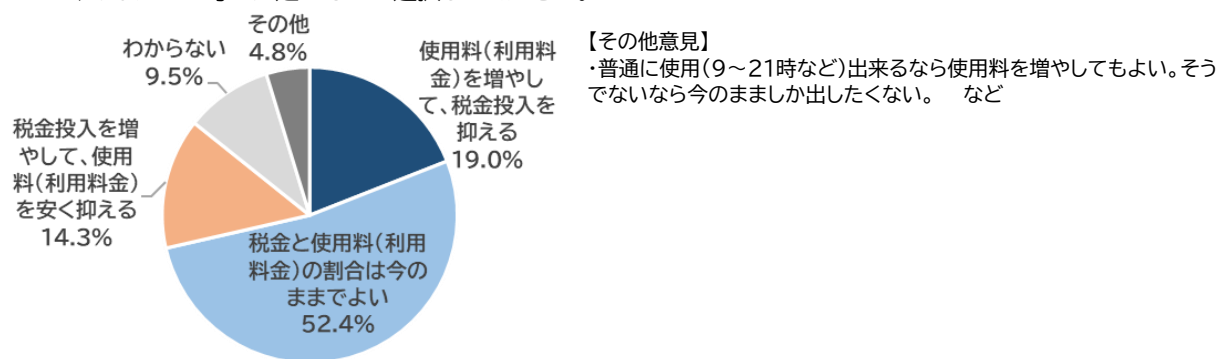
※回答数 n=21

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？



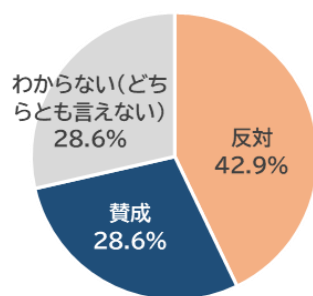
※回答数 n=21

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。



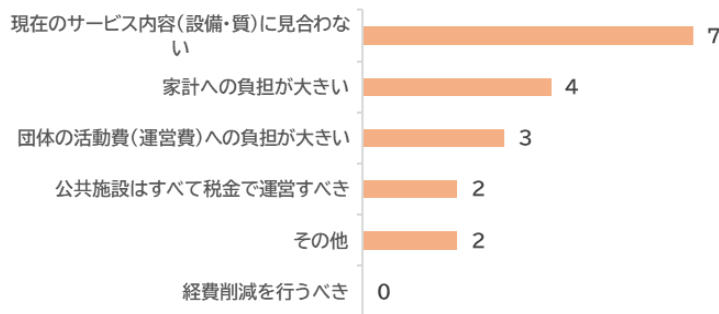
※回答数 n=21

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

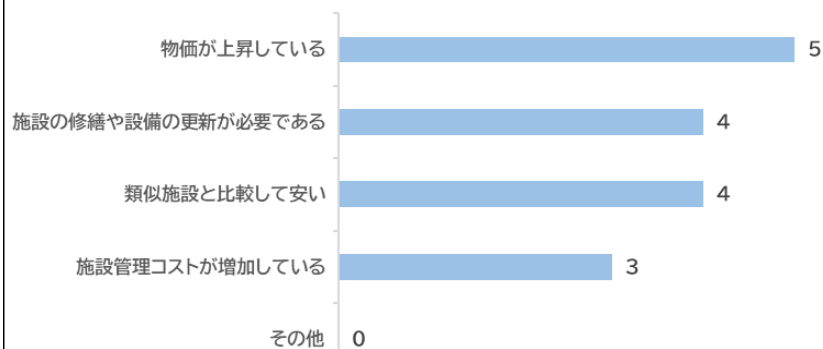


※回答数 n=21

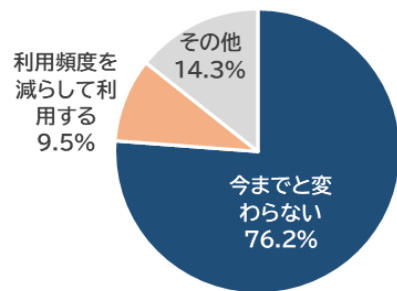
Q11.反対の理由について、あなたのお考えに近いものを選択してください。(複数回答可) ※回答数 n=9 / 無回答・不明0
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)
※回答数 n=6 / 無回答・不明0
複数回答のため、割合の合計は100%になりません

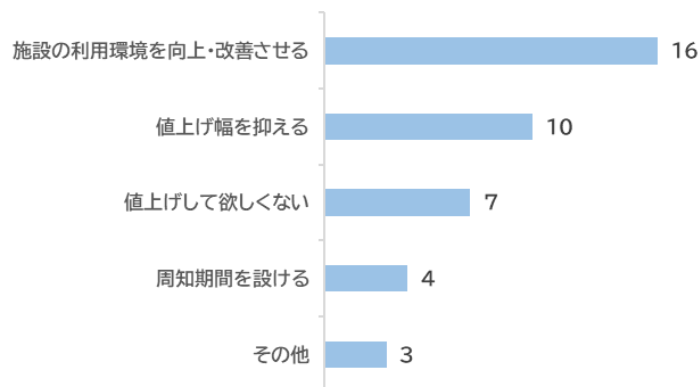


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



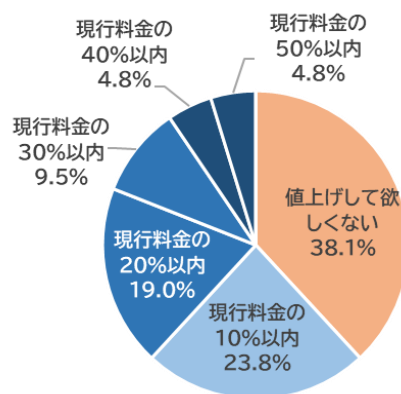
※回答数 n=21

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=21(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=21

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・運営経費の内訳内容の見直し。
- ・今まで安く維持していただき感謝しております。今後値上げするに対して市はどのような配慮を考えておられるのか？
- ・従前より環境向上のための対応はしていただいておりますが今後も意見要望等に前向きに対応をお願いします。
- ・駐車場の整備→せめて大会や年末大掃除などの時、二の丸広場駐車場を使えるようにして欲しい。また、観覧席も昔のようにあった方がよい。新たな改修必要だと思うので、移転も含め検討できればと思う。そのような場合は臨時で寄付金など集めても良い。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

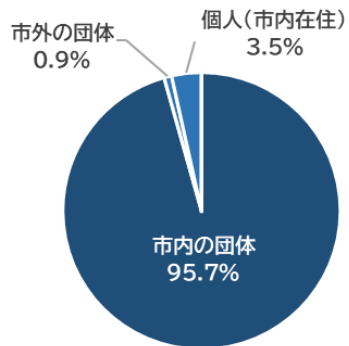
- ・雨天時の対応、今まで行われていた大会等ができなくなった事(北条五代まつり、菊まつり、西湘地区等)
- ・何かを要望すると第一声が予算が返って来るのでは良い意見など出て来ないのでは？
- ・以前のように多くの人々との射会が出来る環境にして欲しい。
- ・講習会等人が集まる場があり、駐車場が、少しでも増えればと希望します。
- ・ちゃんとした大会、審査など出来るように改修して欲しい。観覧席などあれば城下町小田原で弓は観光客にも雰囲気を感じてもらえると思う。また駐車場はなんとかしてほしい。穴があったり水はけが悪いのでとても市の施設とは思えない。 など

施設名： 生きがいふれあいセンター いそしぎ

実施期間： 令和8年3月16日～4月30日
 実施方法： 返信用封筒による郵送、オンライン回答、施設へ直接提出
 対象： 令和7年度利用登録団体(約140団体)及びアンケート実施期間中の利用団体
 有効回答数： 115件(回答率69.3%)

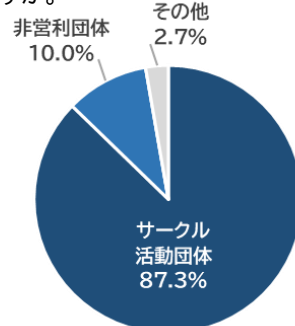
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



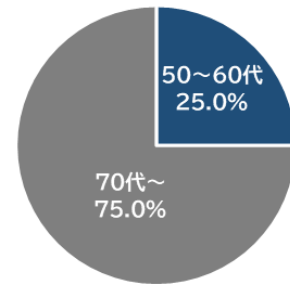
※回答数 n=115

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



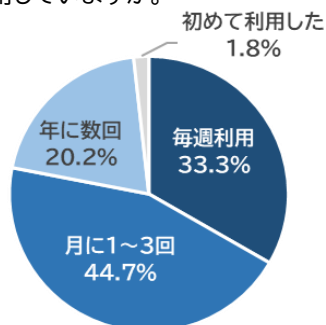
※回答数 n=110 / 無回答・不明 1

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



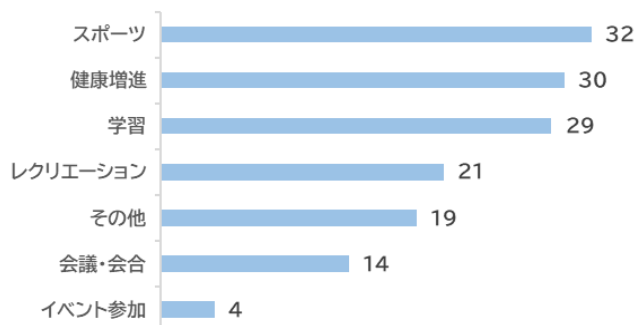
※回答数 n=4

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



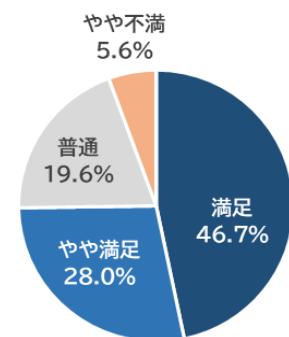
※回答数 n=114 / 無回答・不明1

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=114 / 無回答・不明1(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



【回答者の意見】

<満足・やや満足>

・水道が利用できる部屋があること、午前中、3時間利用出来ること、駐車場がそれなりにあることがありがたい。

・予約も取りやすく、設備もきれいで使いやすい。

・駐車場が多い。受付が手早く親切。通路、室内、トイレ等が清潔。 など

<不満・やや不満>

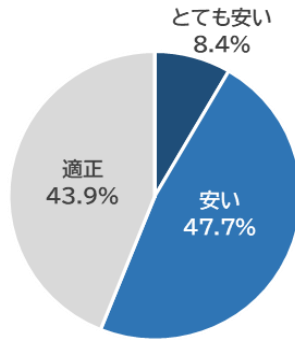
・真冬に畳の部屋を使用したのですが、暖房が効かずかなり寒い状態でした。冬の間は使用は難しいかと感じました。

・フリーWi-Fiのスピードが遅い。

・新しい予約システムに高齢者は慣れず、予約を取ることにストレスを感じる。どうして変わったのか。 など

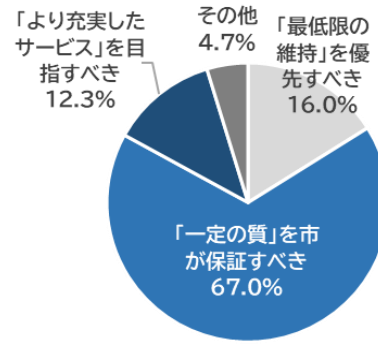
※回答数 n=107 / 無回答・不明 8

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=107 / 無回答・不明 8

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？

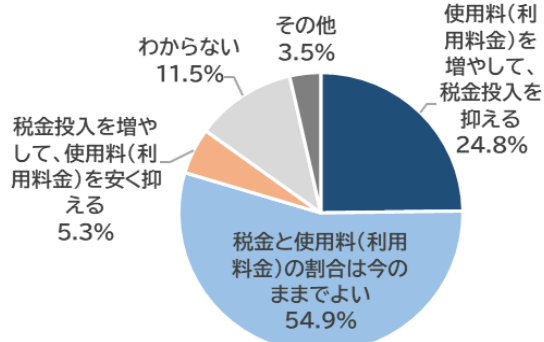


【その他意見】

- ・物価が高騰しているため、使用料改定は仕方ないと思っている。
- ・机の脚が壊れていて危険、暖房の効きが悪い等、経年劣化が見られ、改善して欲しい。
- ・今まで通りで。
- ・建物がしっかり綺麗で整えられていれば、魅力的な空間作りや過度な清掃やサービスのことは不要。

※回答数 n=106 / 無回答・不明 9

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

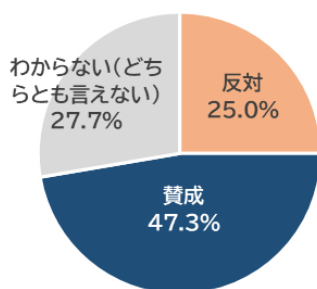


【その他意見】

- ・使用料金の値上げは望みはしないが、ある程度はやむを得ないと思う。
- ・このアンケートの郵送料など工夫すべき点があると思います、インターネット使用、例会時に渡すなど。
- ・健康寿命を延ばすという意義があるので第三者の方に考えて頂くのも良いと思う。

※回答数 n=113 / 無回答・不明 2

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

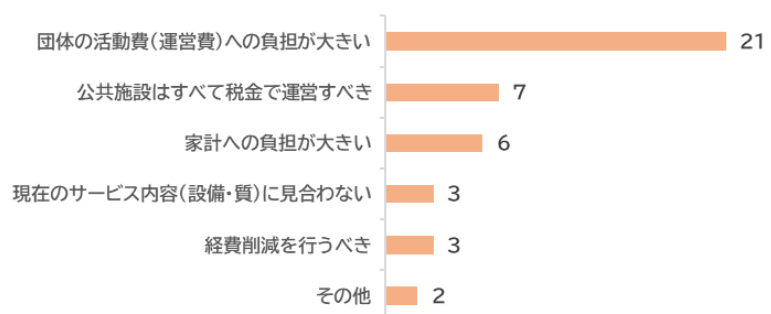


※回答数 n=112 / 無回答・不明 3

Q11.反対の理由について、あなたのお考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=28 / 無回答・不明0

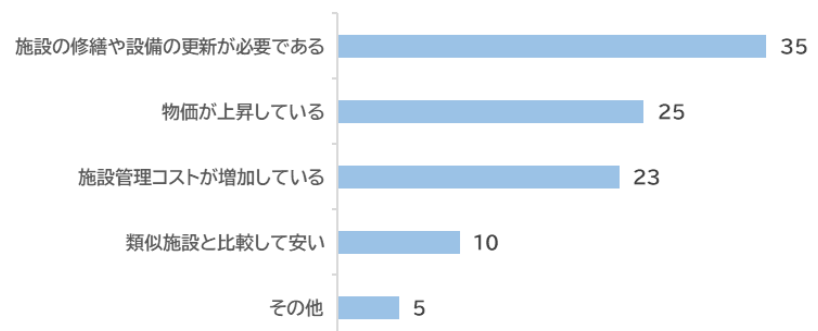
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



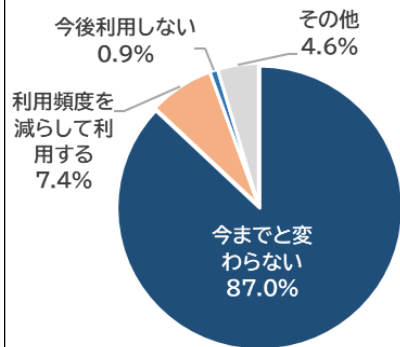
Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=48 / 無回答・不明5

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

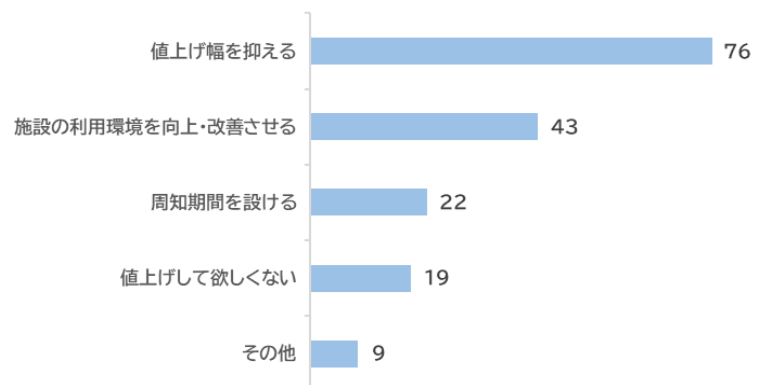


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



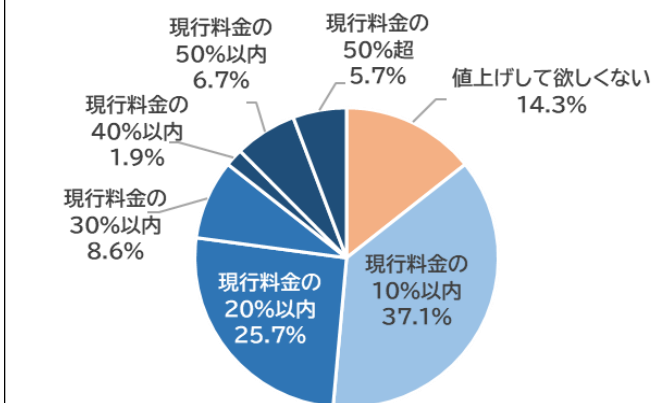
※回答数 n=108 / 無回答・不明 7

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=108 / 無回答・不明 7(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=105/ 無回答・不明 10

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・施設の維持・管理・更新に必要な費用を行政・利用者が応分に負担することと、今後の継続的な利用に程度の値上げを容認します。
- ・80歳以上の人が増えてきている。この年齢になった気持ちで検討して下さい。目・耳・手・足等の衰えた力を使用料値上げに見合った改善で楽しく安全に使えるようにして下さい。
- ・値上げには反対です。やむを得ない場合は時間単位を細かくし負担軽減を希望します。値上げにより活動頻度が減り、施設が十分に活用されなくなると感じます。
- ・極端な値上げは困りますが、暖房がしっかり効く鍵が壊れているのかかなり閉めづらいのでその部分などを改善していただければもう少しの値上げは仕方ないかなあとと思います。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

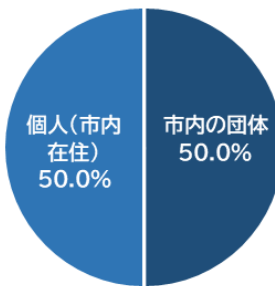
- ・フリーWi-Fi の設置はありがたいですが、使い勝手とカバーエリアに難があります。設置場所の改善と更新時の使い勝手の改善を望むものです。(スマホが必須でPC単体でのエントリーができない)。
- ・暖房が効くようにしてほしい。例えば暖房器具の貸し出しなども行ってほしい。
- ・パソコン、携帯での予約で簡単になったが、高齢者にとっては難しい。電話でも予約が出来たら良いのでは。
- ・使用時間の区分を2時間単位と1時間単位の選択が出来るようにして、利用料金を細分化して欲しい。
- ・トイレの便座を高齢者が使用するのに相応しいものに改善して欲しい。 など

施設名： 保健センター

実施期間 : 令和8年3月16日～4月10日
 実施方法 : 返信用封筒による郵送
 対象 : 令和元年度の利用実績、及び令和7年度4月以降の利用実績のうち、団体住所がホームページ等で確認できる団体又はアンケート実施期間集の利用者・団体
 有効回答数 : 10件(回答率35.7%)

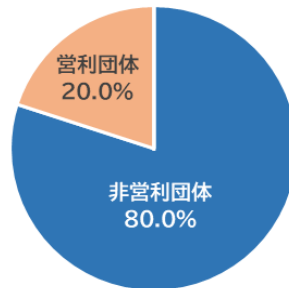
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについて伺います。



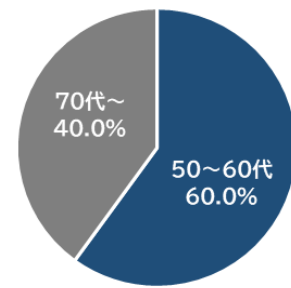
※回答数 n=10

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



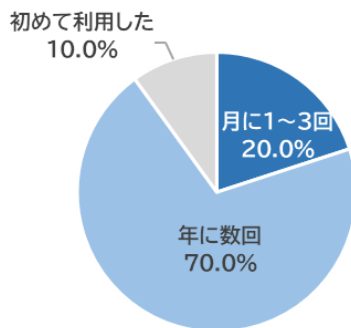
※回答数 n=5

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



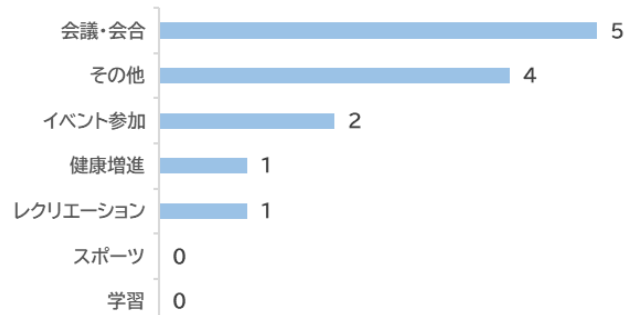
※回答数 n=5

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



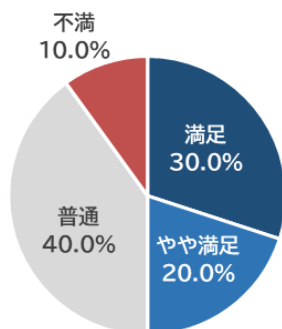
※回答数 n=10

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=10(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=10

【回答者の意見】

<満足・やや満足>

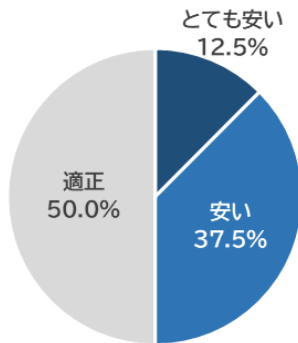
・駐車場が無料、備品類完備、清潔。

<不満・やや不満>

・パソコンで予約を申込みたい。

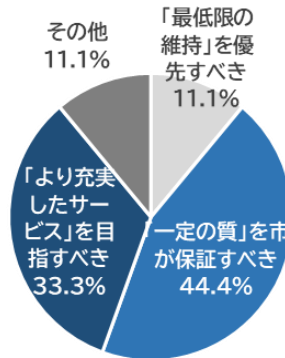
・夏期に使用したため、室内の温度が高かった。

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=8 / 無回答・不明 2

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？

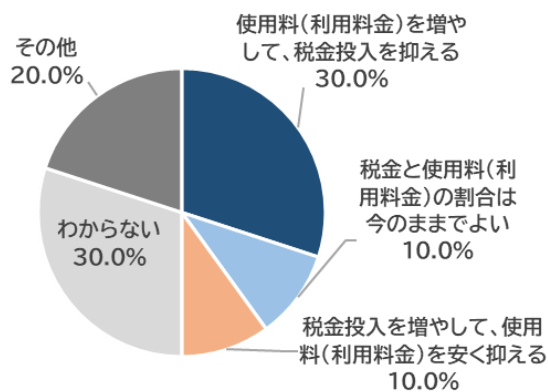


【その他意見】

・1～3全てに言える事ですが、受けたいサービスに対し利用者が一定の負担をすべきだと思う。

※回答数 n=9 / 無回答・不明 1

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

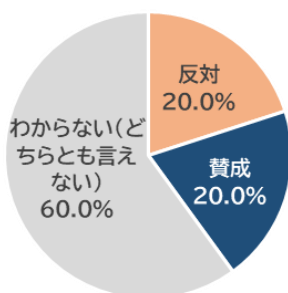


【その他意見】

・今の市の負担が重いのかどうかによって回答は変わると思う。
・利用者としては安い程助かる。

※回答数 n=10

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

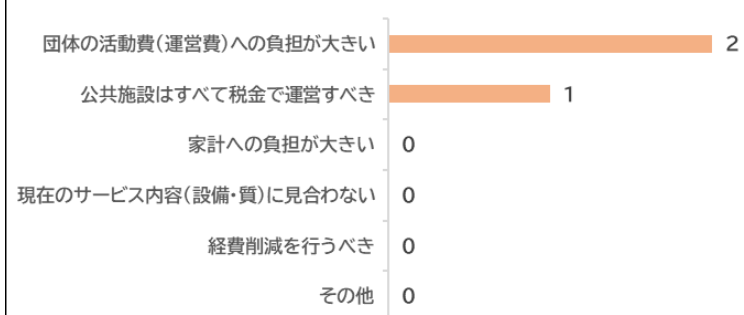


※回答数 n=10

Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=2 / 無回答・不明0

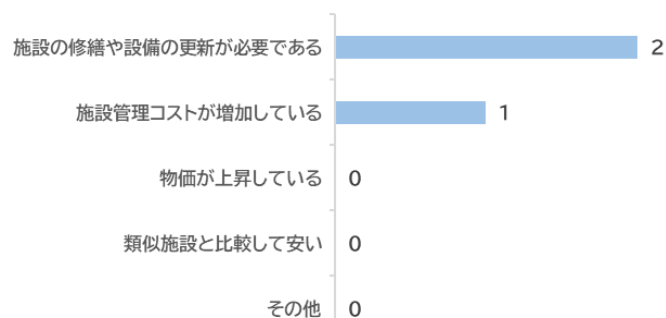
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=2 / 無回答・不明0

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

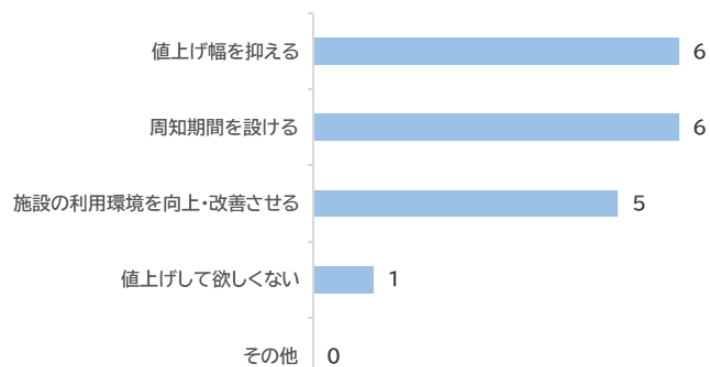


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



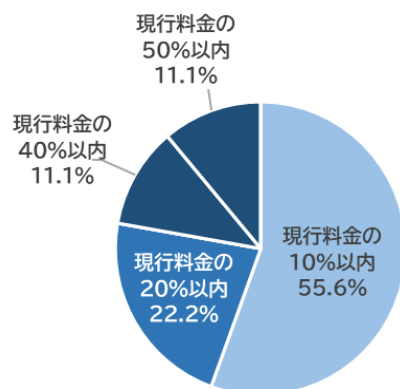
※回答数 n=10

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=9 / 無回答・不明 1(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=9 / 無回答・不明 1

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・財政上必要ならやむを得ない。
- ・使用しやすくいろいろな事に活用できるようにすべき。
- ・利用に伴い排出されるごみ類は利用者が持ち帰ることにする。
- ・物価が上がってる最中、公共施設の使用料は上げずにどうにかできないものか。

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

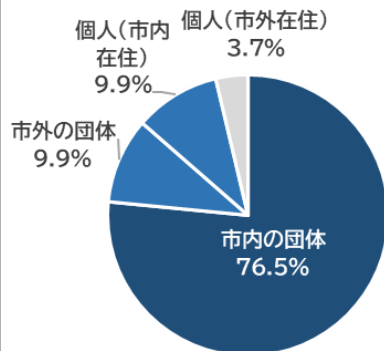
- ・地元の住民への大災害への備えの認識を共有してもらうため「調理実習室」を利用しました。これは将来来ると予想されている大地震について、事前の備えの重要性を伝え、日ごろの備えや、自分の身は自分で守ることなど、参加された方々に伝えていきます。これらは保健活動に直結するものではないかもしれませんが「保健活動」かどうかを受付でお尋ねされるのは必要かもしれませんが、地元の施設として、将来の利用させていただきたい。
- ・市民が誰もが飲めるウォーターサーバーなどの設置をしてほしい。マイボトルを持参する。

施設名： 梅の里センター

実施期間 : 令和8年3月10日～3月31日
 実施方法 : 返信用封筒による郵送、オンライン回答
 対象 : 令和6年1月1日から令和7年12月31日までに利用実績のある団体及び個人
 有効回答数 : 81件(回答率43.5%)

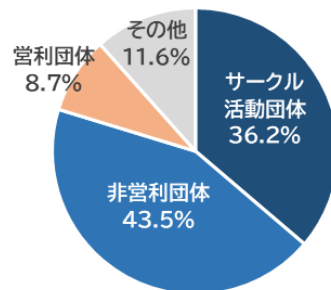
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



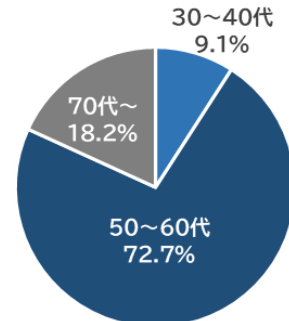
※回答数 n=81

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



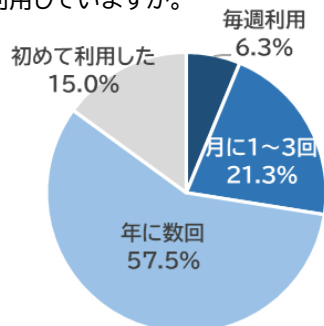
※回答数 n=69 / 無回答・不明 1

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



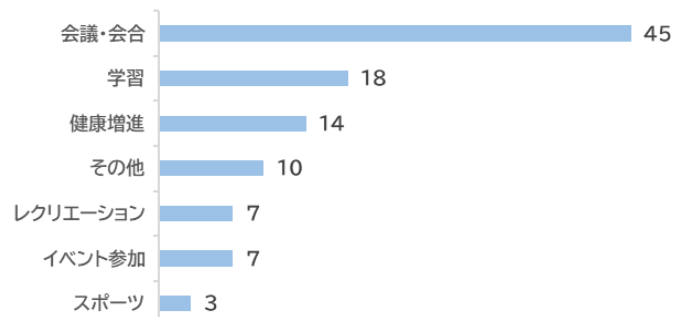
※回答数 n=11

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



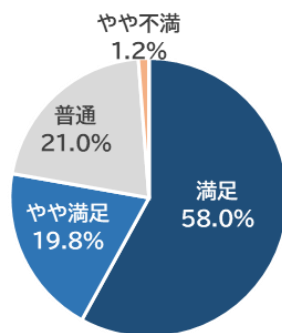
※回答数 n=80 / 無回答・不明 1

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=81(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



【回答者の意見】

<満足・やや満足>

・高齢化、カルチャーの時代、私の仲間は、梅の里をゆっくり使わせていただくことに、感謝しています。素晴らしい環境だと思います。

・車も電車でのアクセスもしやすい。部屋が清潔で快適にすごせる。良心的な料金。会場内はいつもきれいに整っている。受付の対応もとても良い。駐車場も広く、下曽我駅に近く、便利です。

・いつも清潔感があり、使い易い。

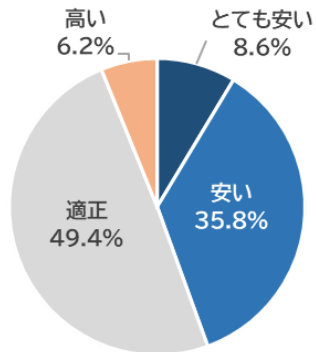
・適切な広さの会議室が適切な料金で使えた。 など

<不満・やや不満>

・炊飯器が見つからなかった。

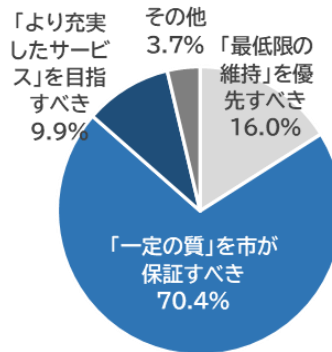
※回答数 n=81

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=81

Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？

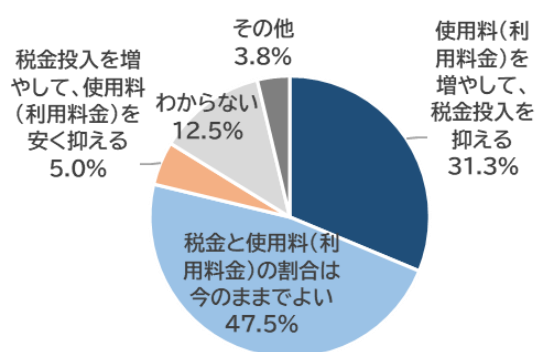


※回答数 n=81

【その他意見】

- ・今や消費税UPガソリンも戦争でUPする時代、貴市として日本は災害が多い国、住民やコミュニティは大切だと思います。そういう部分から住民や他住民からの貴市の対応ややり方が評価されたり、またコミュニケーションや意思がとれる場の一つと考えている為。
- ・身近で便利でリーズナブルで地域密着が理想。

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

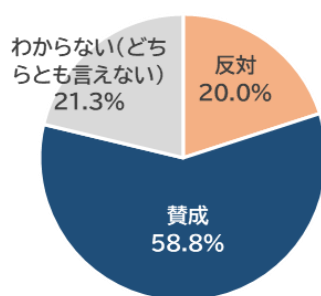


【その他意見】

- ・多目的化の検討(利用者を増やす)。駐車場が広いので、10台位、月極で貸す。
- ・エアコンの利用は使用者負担でもいいのかな。(AB会議室)。
- ・基本方針の負担割合に値上げする。

※回答数 n=80 / 無回答・不明 1

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

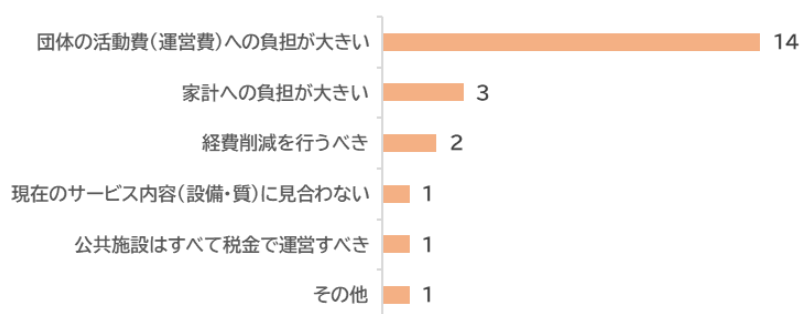


※回答数 n=80 / 無回答・不明 1

Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=15 / 無回答・不明1

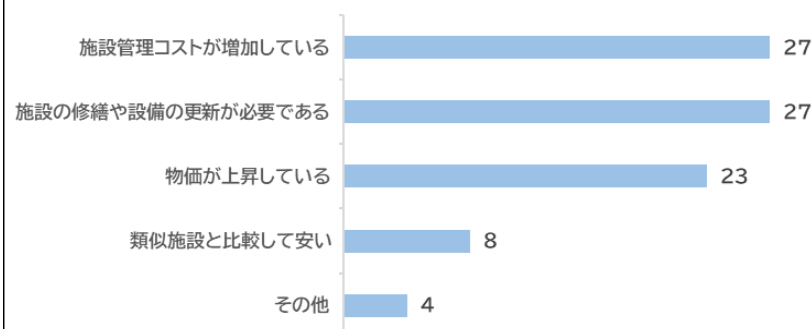
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



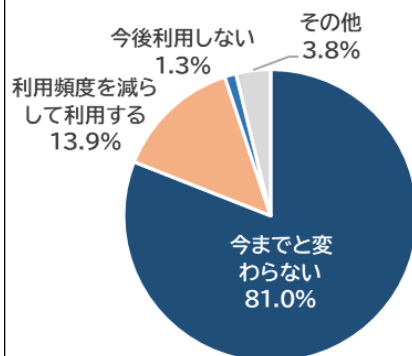
Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=46 / 無回答・不明1

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

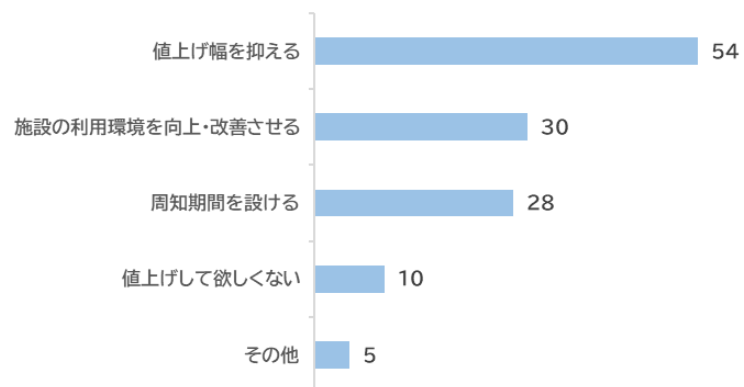


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



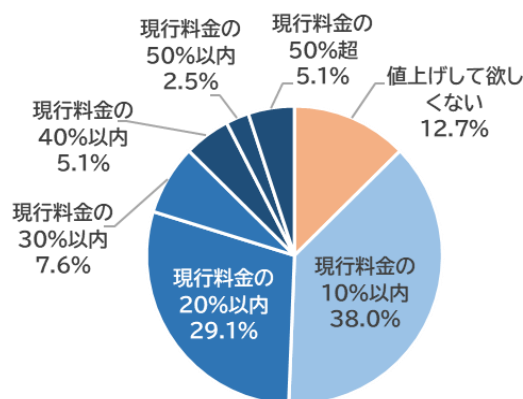
※回答数 n=79 / 無回答・不明 2

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=80 / 無回答・不明 1(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=79 / 無回答・不明 2

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・施設の維持 管理運営費が利用者数が少ない中で足りていないのではないかと利用したときに感じました。値上げはセンターの廃止と天秤にかけたときにはやむを得ない事と考えます。
- ・サービスの向上(設備、備品の向上、きれいにする)が条件。
- ・高齢者団体なので、使用料値上げ反対。
- ・可能な限り値上げ幅は抑えて欲しい。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

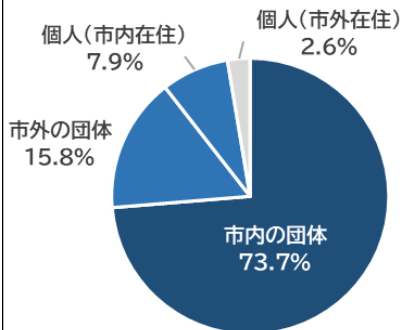
- ・駅からも近く、落ち着いた魅力的な施設ですので、イベントやワークショップの開催など、大人から子どもまで利用頻度が上がるような施設の活用方法を検討してほしい。
- ・利用料金の支払い方法のキャッシュレス化(窓口へ行かねばならず手間がかかる)。
- ・会議室AとBの間のパーテーションが外されたままになっているので2室別々の使用が出来ずに居る為、修繕願いたい。
- ・駐車場の木をバツサリ切られてショックでした。マロニエのように外観の植栽管理をがんばっていただきたいものです。
- ・フリーWi-Fiがあるとありがたい。 など

施設名： 梅の里センター分館 曾我みのり館

実施期間 : 令和8年3月10日～3月31日
 実施方法 : 返信用封筒による郵送、オンライン回答
 対象 : 令和6年1月1日から令和7年12月31日までに利用実績のある団体及び個人
 有効回答数 : 38件(回答率48.1%)

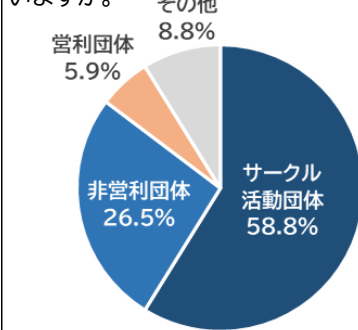
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



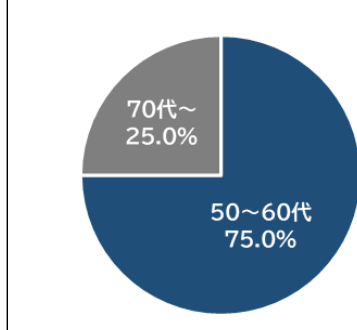
※回答数 n=38

Q2.(Q1で団体と回答した方)あなたはどのような団体で当施設を利用していますか。



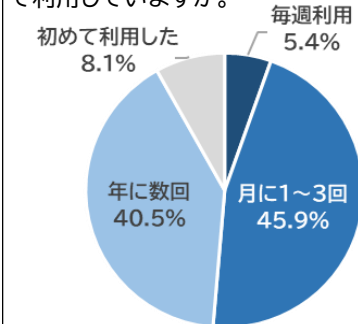
※回答数 n=34

Q3.(Q1で個人と回答した方)あなたの年代について教えてください。



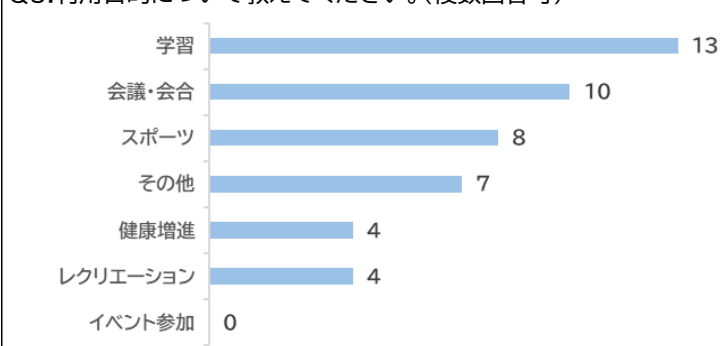
※回答数 n=4

Q4.現在、当施設をどのくらいの頻度で利用していますか。



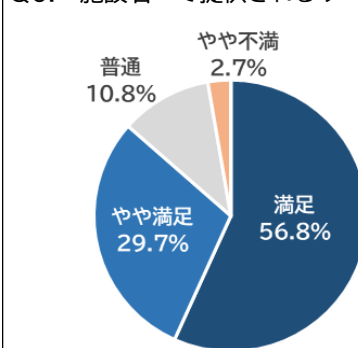
※回答数 n=37 / 無回答・不明 1

Q5.利用目的について教えてください。(複数回答可)



※回答数 n=38(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q6.<施設名>で提供されるサービスについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=37 / 無回答・不明 1

【回答者の意見】

<満足・やや満足>

・静かな環境の中で集中して作業ができる。

自然環境豊かな場所で清潔に整えて下さっているところがとてもありがたく、気に入っています。又、コピーなども快くして下さいるので有難いです。

受付は親切に対応してくれます。

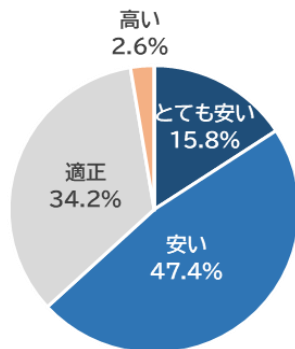
使いやすくサークルの条件に適しています。

安く利用できた。 など

<不満・やや不満>

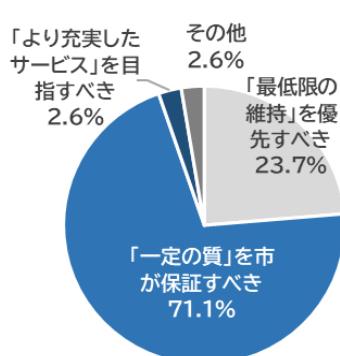
意見なし

Q7.現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=38

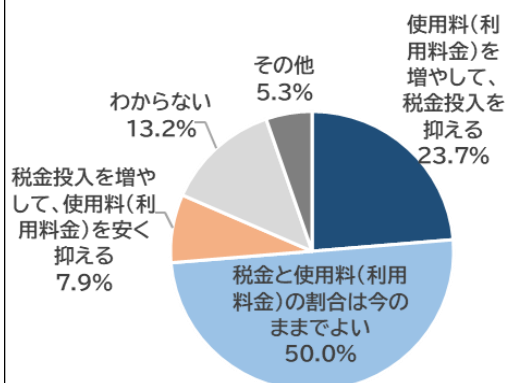
Q8.これからの本市の公共施設について、市が提供すべきサービスの「範囲」や「質」について、あなたのお考えに最も近いものはどれですか？



【その他意見】
意見なし

※回答数 n=38

Q9.運営経費(光熱水費や清掃費など)は、現在、使用料だけでなく税金も使われています。今後の費用負担のバランスについて、あなたのお考えに近いものを選択してください。

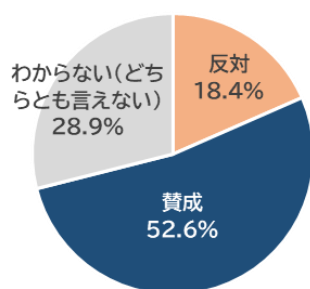


【その他意見】

・水道光熱費、清掃費の改善策を提案です。みのり館ソーラーパネルの発電を全部みのり館で使用するようにする。清掃費用が適正なのか第三者(同業者)に見てもらい適正額を調べて差額が大きい場合は是正してもらう。

※回答数 n=38

Q10.使用料(利用料金)の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

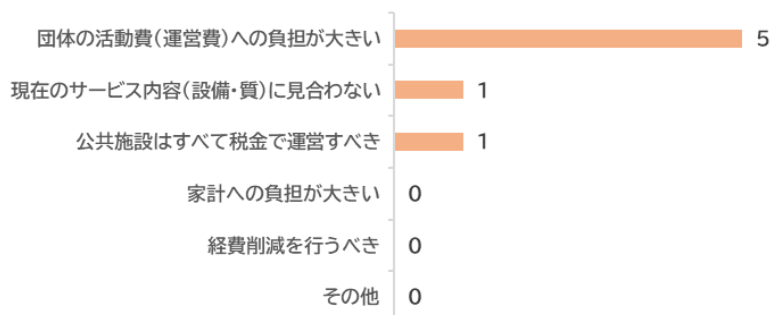


※回答数 n=38

Q11.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=7 / 無回答・不明0

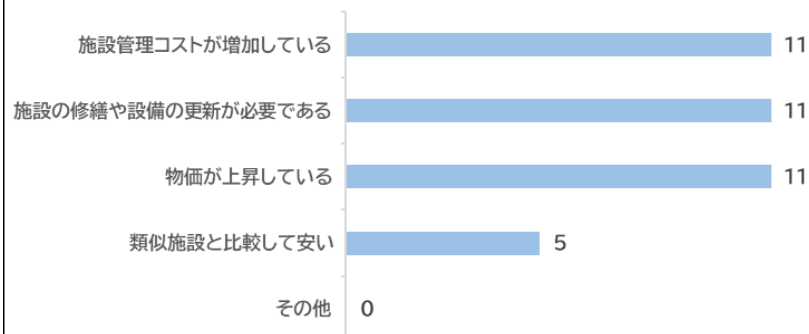
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



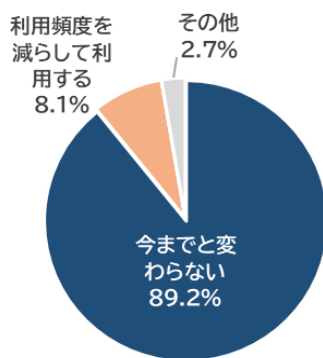
Q12.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=20 / 無回答・不明0

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

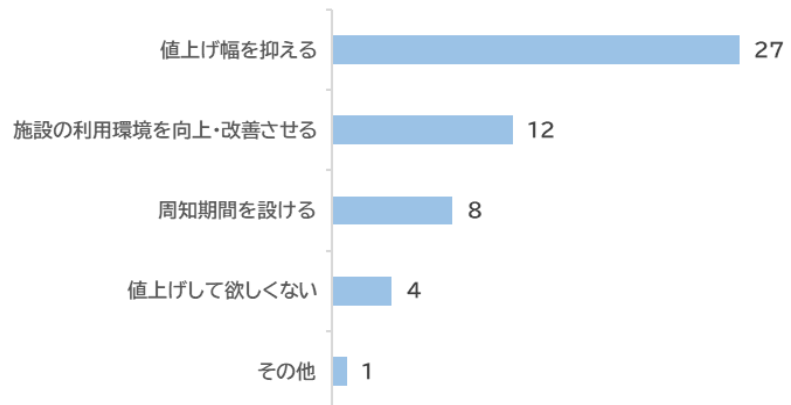


Q13.使用料(利用料金)を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



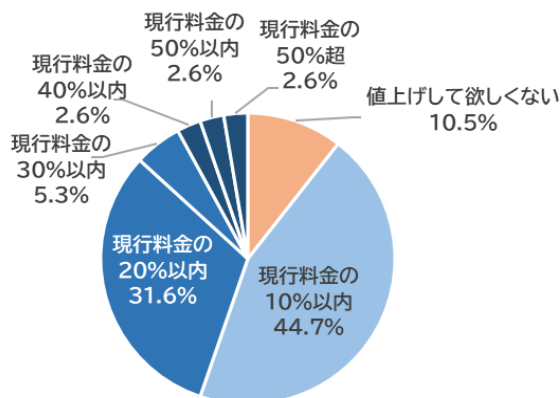
※回答数 n=37 / 無回答・不明 1

Q14.使用料(利用料金)を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？(複数回答可)



※回答数 n=38(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)

Q15.使用料を値上げする場合、値上げ幅はどの程度なら良いですか。



※回答数 n=38

Q16.使用料(利用料金)を値上げする場合、ご意見などありましたら教えてください。

- ・夜間利用500円もしない部屋を使用させていただいていますが、運営が難しく貸出終了とかになってしまうと悲しいので、50%の値上げくらいしても良いのではないかと思います。
- ・世の中が値上げが続いている中で料金の値上げはやむを得ないと思います。
- ・利用料金の値上げを行った分は、人件費に使わず施設内の修繕などのほか、樹木など庭の管理に当てて欲しい。
- ・やむを得ない。
- ・今までの利用料金の区分でいいと思います。 など

Q17.サービスなどに関して、こうして欲しい・こうなったら良いと思うことがありましたら教えてください。

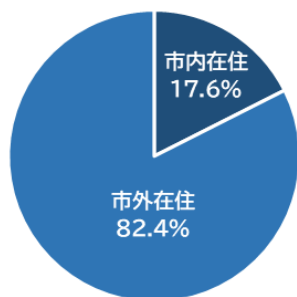
- ・曾我みのり館は除草剤を撒かないでいただきたいです。プロジェクターを使うことが多いのでスクリーンを備えていただきたいです。トイレに事務所で履いているシューズのまま出入りしている職員さんがいます。不衛生なので職員がトイレに入る際はスリッパの履き替えをしていただきたいです。みのり館の植栽があらっばい管理で年々みずぼらくなっているのが気になります。
- ・イベントを増やしてみのり館を知ってもらいたい、空いてる日の利用を増やしてもらいたい。
- ・申し込み方法を他の施設と同じようにしてほしいです。
- ・受付の方たちも親切で言うことありません。鏡の件だけであれば、お願いしたいです。
- ・市全体に言えることですが飲食が出来るようにして欲しい。飲食ができない理由がわからない。 など

施設名： 小田原文学館

実施期間 : 令和8年3月7日～4月30日
 実施方法 : 窓口配布・回収又はオンライン回答
 対象 : アンケート実施期間中の来館者
 有効回答数 : 262件(回答率81.4%)

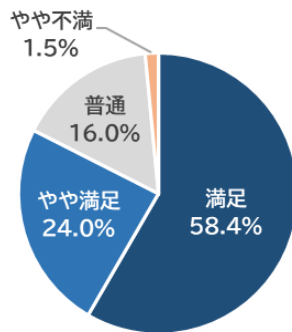
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



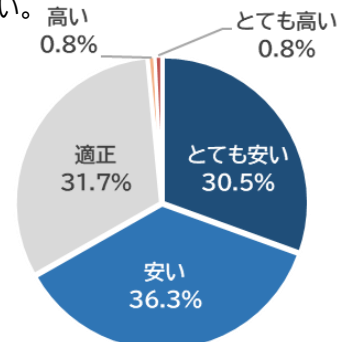
※回答数 n=262

Q2.観覧された満足度を教えてください。



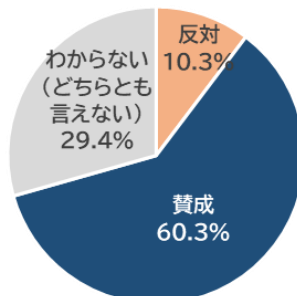
※回答数 n=262

Q3.当館の現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=262

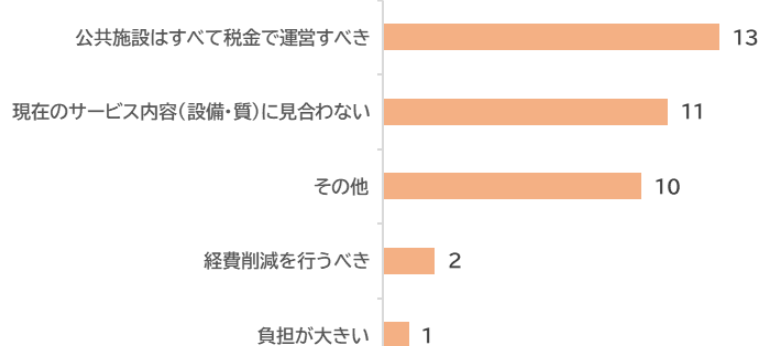
Q4.観覧料の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=262

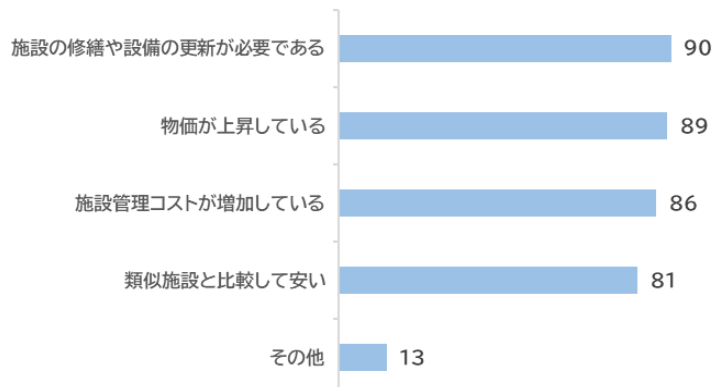
Q5.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=27 / 無回答・不明0
 複数回答のため、割合の合計は100%になりません

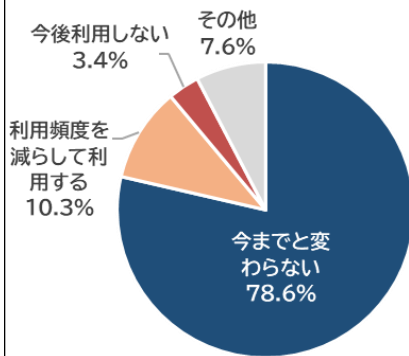


Q6.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=158 / 無回答・不明0
 複数回答のため、割合の合計は100%になりません



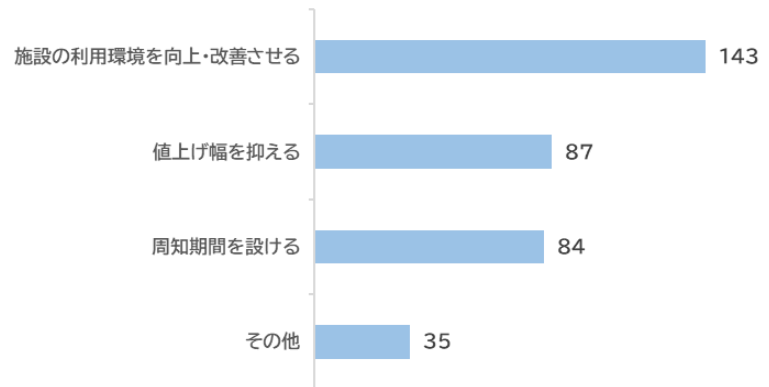
Q7.観覧料を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



※回答数 n=262

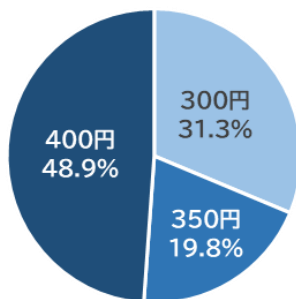
Q8.観覧料を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？
(複数回答可)

※回答数 n=262(複数回答のため、割合の合計は100%になりません)



【その他意見】
意見なし

Q9.観覧料を値上げする場合、いくらまで許容できますか。



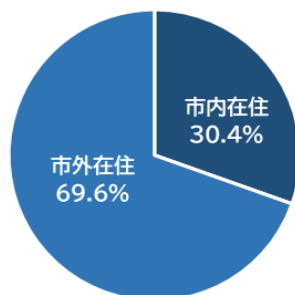
※回答数 n=262

施設名： 尊徳記念館(展示室利用)

実施期間 : 令和8年3月17日～4月30日
 実施方法 : 窓口配布・回収又はオンライン回答
 対象 : アンケート実施期間中の来館者
 有効回答数 : 217件(回答率31.8%)

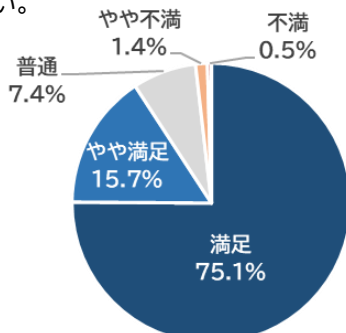
※割合(%)を表示しているグラフは、四捨五入の都合上、合計が100.0%にならない場合があります。

Q1.あなたについてお伺いします。



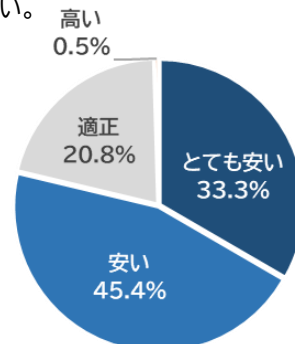
※回答数 n=217

Q2.観覧された満足度を教えてください。



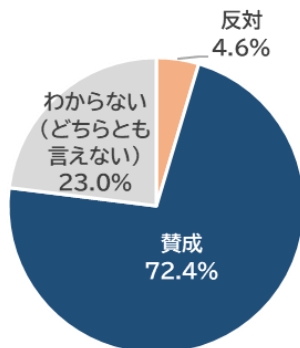
※回答数 n=217

Q3.当館の現在の料金設定について、あなたの考えに近いものを選択してください。



※回答数 n=216 / 無回答・不明 1

Q4.観覧料の値上げについて、あなたの考えに近いものを選択してください。

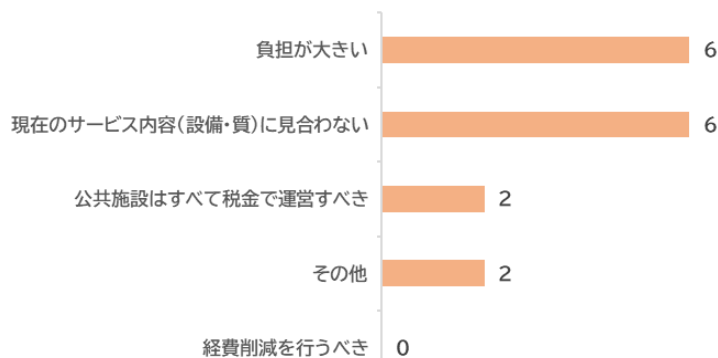


※回答数 n=217

Q5.反対の理由について、あなたの考えに近いものを選択してください。(複数回答可)

※回答数 n=10 / 無回答・不明0

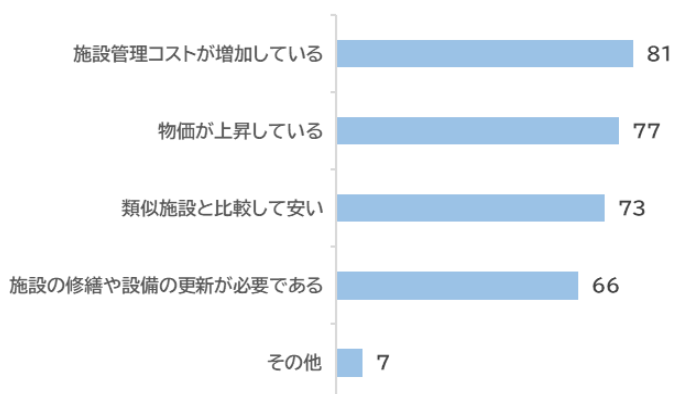
複数回答のため、割合の合計は100%になりません



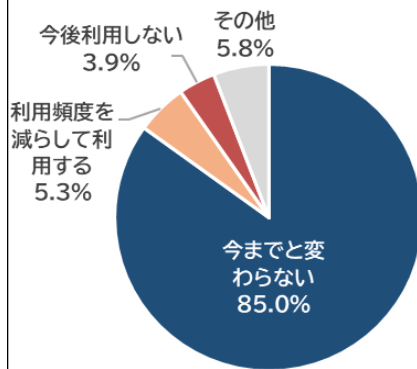
Q6.賛成とを感じる理由について教えてください。(複数回答可)

※回答数 n=153 / 無回答・不明4

複数回答のため、割合の合計は100%になりません

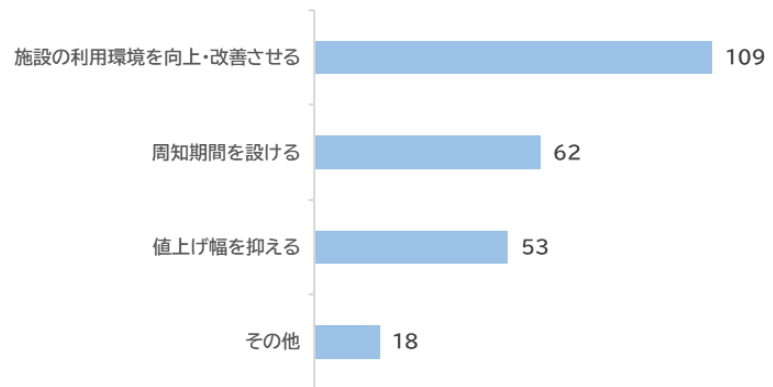


Q7.観覧料を値上げした場合、施設の利用頻度はどのように変わりますか？



※回答数 n=206 / 無回答・不明 11

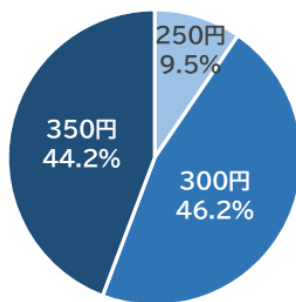
Q8.観覧料を値上げする場合、必要な対応は何だと思いますか？
(複数回答可)



【その他意見】

- ・使用料は安いと思いますが尊徳先生の偉大さをもっと伝えて利用者の数を増やすことが必要かと思います。
- ・グッズの充実。
- ・更なるコスト削減策の導入。
- ・子どもへの体験を増やす。
- ・駐車場が無料なので問題なし など

Q9.観覧料を値上げする場合、いくらまで許容できますか。



※回答数 n=199 / 無回答・不明 18

平和を考える講座について

1 見直しの概要

「平和を創るワークショップ事業」について、市議会3月定例会における様々な意見及び令和8年度当初予算に対する附帯決議を踏まえ、事業目的と内容を再検討し、開催方法等を見直すとともに、講座名を「平和を考える講座」とする。

2 見直しのポイント

(1) 市議会からの指摘事項

ア 令和7年度の中学生沖縄派遣事業と令和8年度の平和講座では、平和事業としての継続性や内容の是非が問われる。

イ 「平和を創る」生き方を考える機会として、ワークショップを行い、コミュニケーション能力の育成を図るということには違和感がある。

ウ 一方的な視点でなく多角的で幅の広い視点が重要であり、過去を学ぶとともに、今の世界情勢を踏まえることも求められている。

(2) 指摘事項の反映

ア 平和事業は、戦争の悲惨さと平和への理解を深め、平和意識の醸成を図るものであり、令和7年度の事業実施の効果も踏まえ、対象者を未来を担う若い世代とし、平和学習と意見交換を一連のプログラムとして実施する。

イ 意見交換は、コミュニケーション能力の育成を図るために実施するのではなく、平和について積極的に学び考える場とする。

ウ また、意見交換において、現在世界で起きている戦争や紛争、日本を取り巻く環境を踏まえて、参加者が、異なる背景を持つ人々の存在を理解するとともに、今後、多角的で幅広い視点を育むためのきっかけをつくる。

3 講座の内容

第1部 平和学習講座（約60分）

戦時下の歴史が深く刻まれている地域の資料館等が提供している平和学習講座をオンラインで開催する。講師との質疑応答や感想の共有を通じて、戦争の歴史や平和の重要性を考える。

講座提供元（調整中）：ひめゆり平和祈念資料館

国立長崎原爆死没者追悼平和祈念館

第2部 意見交換（約60分）

第1部での学びに加えて、世界で起きている戦争や紛争の現状、当事者等が直面する状況を理解するとともに、争いや対立を平和的に解決し、平和な社会を維持・構築していくにはどうすればいいか、意見を交わし、具体的な行動やアイデアを探る。

ファシリテーター（調整中）：かながわ開発教育センター

参加者と同世代のウクライナ等からの避難者など

4 対象者

市内在住、在学の小学校高学年～大学生（1回当たり20～30名程度）

5 開催時期等

8月中に2回、市内公共施設で開催

6 今後のスケジュール

令和8年6～7月 チラシ作成・配布、広報・ホームページ等で参加者
募集

8月 事業実施