

■ 令和３年度多目的ホール利用者懇談会（書面開催）からの意見・要望

▶類似する意見・要望が多い場合は、施設運営者側の判断により、代表するものを抽出して掲載しております。

意見・要望		回 答
no	ア) ご利用についての意見・要望	
1	場所も駅近で便利。とても助かっています。参加する人もきれいな施設だと評判です。	平成２５年の開設以来、今年で10年目を迎えています。駅前の立地ということで利便性に富み、多くの市民の皆様にご利用いただいております。館内衛生環境につきましても、専属の清掃職員により日々丹念に館内美化に取り組んでおります。これも利用者様のマナー遵守によるものとお礼申し上げます。
2	団体名を変えて複数の登録カードを作る事には、厳正をお願いします。	抽選会を起因として、ご指摘のようなことが起きるものと推察いたしております。今後、公平性を維持する観点から改善に向け努力してまいります。また、さいたま市コミュニティ施設間の認識を共有してまいります。
3	使用料の支払いは、今後も利用日当日の支払いとしていただいた方が助かります。サークルの経費から６ヵ月分の費用を立て替えて運用するのが結構手間がかかるため、当日支払いだと助かっています。今後も継続していただけるようご検討をお願い申し上げます。	コロナ禍においては、当面の間、利用日までの使用料の支払いが可能となっておりますが、無断キャンセルも多数発生しており、感染状況が終息次第、元に戻る予定になっております。こうしたご意見は数多くあり、市にお伝えしてあります。
4	夜間利用の時、ロッカー合鍵使用受付が８Ｆで不便に感じる。	３階総合案内が午後６時３０分で閉設となるため、利用者様には、大変ご迷惑をおかけいたしております。今後、皆様のご意見を基に検討してまいります。
5	多様性に富んだホールで、毎年どんな仕様にするか楽しく相談しています。	ダンス系サークル、ピアノの練習及び発表会、吹奏楽、講演会等、多世代の皆様に幅広くご利用いただいております。数あるサークル団体様のお役に立てますよう、これからも努力してまいります。
6	常に清潔なホール（トイレを含む）で気持ちよく利用させていただき感謝しています。快速の止まる駅を利用出来、さいたま市の人だけでなく、他の市や都内からも便がよいので良い事だと思います。	no1の回答をご参照下さい。

7	リモートでの使用の内容が解りません。具体的な説明をお願いします。予約申し込み時に「収支予算書」「収支決算書」を提出する場合とは？	感染拡大防止のため、団体主催者様がリモートで活動したいとの要望が増えております。現在、Wi-Fi環境が整っておりませんのでお持ち込み機材での対応をお願いしている次第であります。皆様のご要望に応えるため、現在、Wi-Fi環境整備工事の計画を進めております。工事完了次第、皆様にお知らせいたします。 収支決算書につきましては、コミュニティ施設の設立目的から乖離するもの、営利を目的とするものはご利用ができないことから、場合により収支決算書の提出していただく場合があります。
8	多目的ホールとレク1 or レク2 を使用していますが、室面積の単純比較では、差がありすぎると思います。(多目的ホールに観客を入れない場合)	多様なサークル活動の目的に合わせて、部屋がたくさんあれば良いと思いますが、建設当初から限られたスペースでの部屋の区分けが現在のレイアウトになったと思われます。ご不便をおかけいたしますが、活動内容に合わせて部屋のご選択をお願い申し上げます。
9	フロアのピアノ設置位置にあります穴の蓋が壊れており危険です。早急に修理願います。	舞台反響版を設置するためのストッパーの穴と思われますが、ご指摘の箇所の位置確認をさせていただければ幸いです。舞台反響版の穴埋めのものであれば、多少緩みが出ております。今後、改善をまいります。
10	規定に従うしかありません。	法令順守に基づき管理運営を行っております。皆様が公平にご利用いただくためのものでありますので、何卒、ご容赦お願い申し上げます。

▶類似する意見・要望が多い場合は、施設運営者側の判断により、代表するものを抽出して掲載しております。

意見・要望		回 答
no	イ) 抽選会についての意見・要望	
11	できればネットで出来るようにしてほしい。	多目的ホールは、利用頻度が高く1部屋のみのため、システム上から予約するとなると市内・市外問わず予約が殺到し、相当なレベルで予約が取れない状況が見込まれます。また、多目的ホールは、細かな打ち合わせや設営作業要員の手配等、時間を要することが多くあるため、6カ月前からの予約になっております。予約システム上、集会室等と同様にできれば良いのですが、こうした理由から難しいのが実情です。
12	同じ団体と思える人達がメモをわたしてやりとりしているのを毎回見ます。	抽選会には、1団体代表者お1人の参加が原則でありますので、会場内でのそのようなやり取りは、禁止行為に値します。注意喚起を促し改善を図ってまいります。no2の意見・要望同様に、さいたま市及びコミュニティ施設全体での改善策を協議してまいります。
13	他の抽選会は、利用者登録カードのコピーでも大丈夫なのに武蔵浦和は毎回原本を持って行かなければいけないのはおかしいと思う。	健康保険証、運転免許証等は、本人確認をする大切なものであるためコピーをしての使用は、本来の目的には使えません。同様に利用者登録カードにおいても使用にあたっての大切なものであるため、代表者様に1枚の発行となっており、コピーでの使用はできません。他施設でのご指摘の事例については、施設間での課題として共有してまいりたいと思います。
14	平日の午前に開催されても、一般的な会社員は参加することが出来ません。公平性に問題があるように思います。他の施設と同様にインターネットによる抽選システムの導入を希望します。ご検討の程どうぞ宜しくお願い申し上げます。	抽選会開催日につきましては、多様なご意見を頂戴することもあります。また、コミュニティ施設間でも平日開催であり、連携を鑑みますと変更することが難しいのが実情です。平日ご出勤される代表者様には、ご不便をおかけいたしますが、委任状を利用された代わりの方がご参加いただきますようお願い申し上げます。ネットによる抽選会につきましては、no11をご参照下さい。
15	今のままで良いと思います。	多目的ホールをご利用される皆様より、ご意見・要望を承れる機会を多くし、改善出来るものは早めに実行してまいります。皆様が公平に気持ちよく利用できますよう努力してまいります。
16	先行予約日が、事前にネットでダウンロードできるのは、計画が立て易くともありがたい。	先行予約日につきましては、毎月25日にホームページに掲載をいたしております。市の主催行事、又は、市の関連行事のものもありますが、抽選会参加者の皆様へご迷惑をおかけしないように注意深く運営してまいります。

17	一順目の選択が終わってまだ空きがある場合、他会場の様に当日続けて二順目をすれば、翌日に又、抽選会では無駄な労力(クラブにも会場にも)と考えます。ぜひとも抽選会当日で2順目をやってください。	コミュニティセンター開設当初より、初日の抽選会を一区切りとして、公平性の観点から当日来館出来ない方のために2回目を翌日に設定しております。頂いた貴重なご意見は、円滑な運営を図るため、今後の参考にさせていただきます。
18	今のやり方でok。受付時に質問などしている人に時間がとられる事もあり(仕方ない)二か所、受付が可能ならば時間が短くてすむと思う。	抽選会への参加団体が多数の場合、総体的に時間を要するため、受付職員も注意しながら進めておりますが、ご質問等の内容から判断して、8階受付職員との連携した対応をとってまいります。
19	抽選の大変さ(その場で即座に1人しか入れない自分の責任で日時を決定しなくてはならない重責)のために、代表抽選係を引き受けても、1~2回で役を辞退~退会に至ること幾度・・	委任状をお持ちになられた代表者様の代わりとなる方が、利用日を決めるとなると大変なご苦勞かとお察しいたします。当施設のホームページに毎月25日、先行予約日が入った予定表が掲載されますので、事前に代表者様と候補日を複数用意しておくようお打合せをお願いいたします。番号クジ順の抽選になりますので思うようにいかないケースもありますが、よろしくお願いいたします。

▶類似する意見・要望が多い場合は、施設運営者側の判断により、代表するものを抽出して掲載しております。

意見・要望		回 答
no	ウ) 感染拡大防止について	
20	ちゃんと対応されてます。安心して使用できました。	no27の回答をご参照下さい。
21	入場者の検温・手指の消毒等は自主的に行っている。 また、入場者の氏名も受付で管理しております。	感染拡大防止対策に自主的に取り組んでいただいております、お礼申し上げます。過去、コミュニティ施設からクラスターが発生した事例はいまだにありませんが、利用される皆様の注意深い対策がそのような結果に繋がっていると思います。これからも引き続き、感染拡大防止対策を講じていただき活動いただきますようお願い申し上げます。
22	さいたま市及びFIA(一般社団法人日本フィットネス産業協会)の指針を遵守し感染拡大防止対策を行っております。今後も同様に防止策を実施いたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。もしワクチンパスポート及び当日のPCRまたは抗原検査が必要との流れになります場合は、可能な限り早めにご連絡をお願いします。サークル内で対策の時間が必要なためお願い申し上げます。	万が一、広く感染者が出た場合には、それ相応の対策を講じる必要があるため、私共、運営者側との情報共有が大切なこととなります。このような事態を避けるためにも普段より上部組織の指針を遵守されていることと、他団体の皆様にもこうした事例をお伝えしてまいりたいと思います。
23	引き続き感染防止に気をつけコロナ接種照明等、感染者を出さない努力をしたい。	no21の回答をご参照下さい。
24	多目的ホールの消毒液は、2本あると消毒時間が短縮できる。	参加人数も多く、使用される備品のエリアも広いとなりますと必然的に消毒液1本ですと時間のかかるものになります。受付では、予備の消毒液もご用意しておりますのでご遠慮なくお申し付け下さいませ。
25	サウスピア3F受付前(正面玄関口)に自動の非接触体温計を置いて頂きたい。	大型商業施設等においては、非接触型の体温計が設置されている場合もありますが、さいたま市の公共施設では、不特定多数の利用客が出入りする玄関口には設置されていないのが実情です。高額なものでもあるため、実現が難しいようです。
26	平土間を使用しています。座席は十分な距離を保つことが出来ます。	活動内容に応じて特に注意しなければならない感染拡大防止対策をそれぞれ講じていただいていると思います。最近では、換気の点に赴きを置くことが推奨され、なるべく休憩時間を多くとり、入口扉を音が漏れないように注意して開けるようにしてください。ホール内につきましても換気は十分に行われておりますが、合わせてお願い申し上げます。

27	消毒薬なども各所に置かれていて感染防止対策を行っていることが、こちらから見ても感じられる。パーティー中も(中高年ばかり)皆とても気を付けているので、こちらが勉強になる程だ。個人の意識が高いのが感じられる。	施設内の消毒につきましては、清掃職員により専門的な消毒業務を日々、行っております。また、応援体制の観点から事務職員においても、共用部にあたります部屋のドアノブ、各種スイッチ等、他、階段手摺、自動販売機、冷水器、エレベーター等の消毒業務にあたり、職員一丸となって取り組んでおります。又、利用団体様におかれましても、使用後の備品関係の消毒にご協力いただいております、お礼申し上げます。
28	規定を守り、自分達の活動から感染者を出さないよう、今後も努力、協力します。	当施設の運営管理者としまして、状況が変化する度に、市からの指示を皆様にお伝えしております。感染源に対しては、「持ち込まない」「持ち出さない」「拡げない」の基本感染対策を皆様と一緒にしっかりと講じてまいります。
29	今後も3密を避け、除菌にも気を付けたいと思います。当方、担当を決めてドアの取手等、手で触れる部分を消毒しています。又、全員マスク着用を徹底しています。	一向に感染状況の改善が見られない中、皆様の活動も思うようにできないことが多々あると思います。私共職員も出来る限りの範囲で皆様のお手伝いをさせていただいておりますが、今は、活動される皆様お1人お1人が、マスク着用、手洗い、「密」の回避等、基本的な感染対策を講じていただくことにあると思います。これからも引き続きご協力をお願い申し上げます。
30	ダンスの団体がドアをあけたまま練習をしていた。音がもれてうるさかった。	9階のホワイエは、一般市民の皆様にもご利用いただいておりますので、入口扉を開けたままの状態でご音源を使用した活動をされますと苦情にも繋がります。受付職員が使用前に注意をお伝えしてありますが、再度、ご協力のお願いをしております。
31	オミクロン株が急増傾向にあります。現行の感染防止策を気を緩むことなく徹底することが最善だと思います。	no28、29の回答をご参照下さい。
32	自主的にミスト(会場全体に空気洗浄)3回(前・休憩中・後)励行、手・指消毒(会場内ホール3ヶ所に設置)、会場内おしゃべり禁止守っています。3分の1の入場にとどめ、回数を増やして活動中です。	no28、29の回答をご参照下さい。
33	不快感と恐怖心から出来る限り接触を避けています。	感染症をご心配されてのご意見のように思いますが、皆様には部屋の利用後、使用された備品の消毒をお願いしております。私共職員も、日々、消毒業務を丹念に行っておりますし、基本的な感染防止対策の注意喚起も促しております。ご心配な点もあるかとは思いますが、ご安心してご利用いただきますようお願い申し上げます。

▶類似する意見・要望が多い場合は、施設運営者側の判断により、代表するものを抽出して掲載しております。

意見・要望		回 答
no	エ)打合せ(設備・楽器・備品の取り扱い等、)について	
34	ピアノの位置等は、勝手に動かしません。了解です。	ホール担当者と1カ月前の打ち合わせでピアノの位置を決めておかれるようお願いいたします。当日のピアノ移動は、ご要望にお応えできない場合がありますのでご承知下さいませ。
35	平常通りでOK。MDが使えるようになれば幸いです。	現在MDディスクの使用は可能にはなっておりますが、今後、市場から無くなる傾向にもあり、ひとたび故障を起こすと修理が利かなくなることが想定されております。MD使用に思い入れのある利用者様も多くいらっしゃいますが、早目のCDへの切替えを推奨いたします。
36	MDディスク使用に当たり、クリーニングMDを使用してから使うと調子良い。CDも劣化すると思います。	no35の回答をご参照下さい。
37	希望に沿った準備をしていただき、感謝しています。	当日の思いがけない不備を起こさせないためにも、事前打ち合わせは大切なものになります。ご来館いただく手間もありますが、ご協力お願い申し上げます。
38	多目的ホールの通常利用で、照明が舞台側で著しく暗いと思います。	舞台の照明につきましては、市からの規定により有料での使用になります。但し、客席側と舞台側の合わせた照明を間引いた形での使用であれば無料になります。全体的な明るさは少し暗くなりますが、ダンス系サークルの皆様は、この状態で使用されている場合が多くあります。
39	ドアのストッパーが劣化していて締めきれない。	ホール扉はかなりの重量があるため、長く使用しておりますとストッパーが擦り減り効かなくなってしまうとまいります。私共が点検の際、見落としをすることもありますので、気の付かれた点はご遠慮なくお申し出下さいませ。
40	音響及び照明設備の取り扱いについて・・ダンスパーティ開催のおり、他団体主催者が照明設備を専門知識有いかどうか疑問ですが勝手に作動し困っています。他施設においては、音響等設備担当者に相談することはあっても勝手に動作環境を変更することは、許されることでしょうか。対応をご検討下さい。	通常の照明設備の操作以外に予め設定されている動作環境を変えることはご遠慮下さい。そのような場合は、ホール担当責任者もおりますのでご相談下さい。

▶類似する意見・要望が多い場合は、施設運営者側の判断により、代表するものを抽出して掲載しております。

	意見・要望	回 答
no	オ)その他	
41	1番気になるのは、アカウントを複数つかっての予約や抽選についてですね。	no2の回答をご参照下さい。
42	いつもお世話になりありがとうございます。	いつもご協力いただきましてありがとうございます。こうしたアンケートの機会につきましては、数多くあるものではありませんが、皆様からの貴重なご意見を基に気持ちよく活動できますよう努力を続けてまいります。
43	換気の為、入口扉は閉めていません。	no26、no30の回答をご参照下さい。
44	舞台を使用した時に、昇降用の階段を利用しますが、奥行きが狭く大変危険です。発表会等でドレスや中ヒール等で利用するので安全な階段にしていきたいです。年配の利用者も多くいます。	舞台発表会で、ステップ台の上り下りにつきましては、ご指摘にあるドレス中ヒール及びご高齢の方等、エスコートが必要になることがしばしばあります。現在、手摺のついたステップ台の購入を検討しておりますが、収納場所の確保の問題から遅れております。解決次第取り組んでまいりたいと思っております。
45	リハーサル料金では、利用範囲がかなり限定されてしまうので、リハーサルでもリハーサル料金を使うことができないのは残念です。	リハーサル使用での料金及びホール使用範囲は、さいたま市のコミュニティ施設間で統一されたものになっておりますので変えることができないのが実情です。多様なご意見を頂戴いたしますが、利用者様からのご意見は市に報告する努力を行っております。