

令和4年度 第1回利用者懇談会 報告書

(1). 開催概要

開催日	令和4年8月12日(金) 令和4年8月25日(木) 令和4年9月2日(金)
開催場所	岡崎市民会館 会議室棟
進行	副統括責任者
参加者	利用者A: 教室利用者 利用者B: 教室利用者 利用者C: サークル活動利用者
主な協議事項	接遇・接客、設備環境、その他の事項
意見収集方法	新型コロナウイルス感染防止のため、分散して開催。 それぞれ個別に利用者へ意見を伺う。今回は、第1回は会議室及びリハーサル室を中心に利用する方への意見収集とする(次回はあおいホール及び甲山会館利用者より収集予定)。

(2). 収集意見(指定管理者は「D」として記載します。)

i) 接遇・接客について

- A いつも親切に対応していただき、ありがとうございます。
- B 問題を感じたことはありません。いつもありがとうございます。
- C 受付の接客については特に意見はありません。いつも丁寧にあります。

ii) 施設環境について

- A 施設はいつもきれいで使いやすいです。コロナ禍での使用も、いつも利用後に消毒していただいているのがわかり、他の施設よりも安心して利用できます。
できれば、机が重くて古いので、軽くて移動しやすいものにしていただけると良いです。夜に利用する機会が多いのですが、感染症対策で窓を開けていると虫が入ってくる人が多いので、会議室の窓に網戸があると有難いです。また、ピロティ向かいの駐車スペースの段差が高く、乗り上げる時に少し怖いので、段差をなくしていただきたいです。
- D 机や網戸に関しては修繕を検討してきます。駐車スペースの段差についても、段差プレートを購入等を検討します。大規模改修工事後に大部分が解消されましたが、斜面に立地している施設ですので、細かな段差はまだいくつかの場所で確認されています。すべての利用者が安全に施設を利用できるように、これからも管理してまいります。

- B ハードの問題として、駐車台数が少ないことは理解しているので、ホール催事などがある混雑時には、会議棟利用者優先の駐車スペースを設けていただきたいです。また、会議棟のトイレに和式が数基ありますが、高齢の生徒が多いので洋式に変わるとも使いやすくなります。また、Wi-Fi も各部屋で利用できるようなものを設置してもらいたいです。
- D 駐車場の混雑状況については、ホームページでの予測公開や利用申請時にご説明をさせていただいているところですが、混雑時には皆様にご迷惑をおかけしております。他の施設の駐車場管理方法も参考にしながらの運営はもちろん、駐車場の拡張、その他トイレの改修も引き続き岡崎市へ市民の声として伝えてまいります。
- Wi-Fi に関しましては、実験的に甲山閣での貸し出し導入を準備しております。その後、市民会館でも導入できればと考えておりますので、ご理解いただければ幸いです。
- C 不自由を感じたことはありませんが、市民会館では部屋の 10 分前退出をお願いされるのはなぜでしょうか。また、支払いもできればキャッシュレス決済に対応していただけると、便利に利用できて良いと思います。
- D 市民会館では、コロナ禍での利用の際に、利用条件として終了後に施設の消毒を利用者の方へお願いする項目がございます。利用者の皆さまの負担軽減のため、そちらのルールについては、管理者で消毒を行っております。そのため、10 分前の退出をお願いしておりますが、利用者様自身で消毒を実施していただける場合は、その限りではありません。ご理解いただければ幸いです。
- また、キャッシュレス決済については、岡崎市でも試験導入が実施されております。試験導入の結果も待たれるところではありますが、会館施設でも導入を検討してまいります。

iii) その他ご意見ご要望等

- A 直接、市民会館に関係ない意見ではあるのですが、市内に安価で使用できる工作室が増えると大変有難いです。市民センターなどにはあるのですが、市民会館の会議室ほど金額的に使いやすくないと感じています。部屋の中に水場があるような施設がたくさん増えるととても有難いです。
- また、施設の利用時間も地域交流センターのように、短縮できると良いと思います。
- D 利用者の意見として、岡崎市に伝えてまいります。

(3). 指定管理者考察・まとめ

コロナ禍での利用については、日々の管理における消毒の実施や掲示等によるそれらの「見える化」が、利用者の安心に繋がっていると直接意見を伺える大変貴重な機会となった。また、キャッシュレス決済や Wi-Fi の設置など、コロナ禍の影響で意識されるようになった意見についてもいくつかお伺いした。コロナ禍で変化する市民生活にも、

上手く対応していけるようしっかり検討していき、実施できる事項から対応していきたい。

施設に対する意見では、駐車場やトイレの問題など、継続して頂戴している意見が多数見受けられた。現在、甲山会館及び立体駐車場の改修工事を行っているため、駐車台数の減少や騒音についても、利用者へはご迷惑をおかけしているところであるが、引き続きご理解いただけるよう丁寧な説明を行っていきたい。ハード面の問題についても、岡崎市へ市民の意見を伝え、施設がより良いものとなっていくよう、継続して意見を伝えていく。