

# 利用者アンケートのご意見に対する回答 (平成29年6月実施分)

平成29年8月22日

No.	項目	ご意見	回答	継続課題
5	5-②	トレーニングルームにて機器を使用中効果のある使い方のアドバイスを下さる先生も時には有。それは有難いです。	スタッフが常時2名配置しております。遠慮なさらずお聞きください。都度説明させていただきます。	
	6-②	教室等利用の健常者の方は運動場の方へ駐車していただけたらと切に願います。 傷害のある者にとって運動場は苦になります。	健常者の方が2階障がい者専用駐車場に駐車しているため、障がい者の方が2階に駐車できない事があり申し訳ありません。健常者の方は1階に駐車して頂くよう看板での案内や目撃した時などは指導を行ったり、また、大ホールや研修室等をお使いの健常者のグループの方には1階駐車場の利用をお願いしているところです。今後、啓発、指導等を徹底してして参ります。	
	7-②	以前はシャワー室のカーテンはカビだらけで不潔でしたが、今の清掃の方は丁寧で気持ちがいいです。ただ、出入口の水捌けが悪いです。	ありがとうございます。今後ともしっかり丁寧に清掃してまいります。シャワー室の出入口については対応を検討致します。	
6	5-②	フライングディスク、卓球、陸上競技、トレーニング、水泳	丁寧に指導して参りますので、これからもよろしくお願ひ致します。	
7	7-②	スタッフの方々も、利用者もわきあいあいでもあたたかい雰囲気、利用しているととても楽しく心身共に良い状態を保持できていることに感謝しています。	ありがとうございます。今後も皆様に気持ちよくご利用いただけますよう接遇対応の向上に努めてまいります。	
8	7-②	プール 女性トイレの床に水がたまることがあるので直してほしい。 ・清掃は館内、館外ともいつもきれいにしていだいでいると思います。	水はけが悪く申し訳ございません。臭気対策で水撒きと清掃をしているため、水が残っている場合がございます。ご了承願ひます。	
9	4-②	プールのトイレがくさい。	清掃を実施しておりますが、気になるようであればスタッフにご意見ください。都度、対応致します。	
	6-②	介助者のいない利用者も多く、すべての介助者の料金の減免は必要なのでは？	当施設における介助者・介護者・ヘルパーの取り扱いは、障がい者ご自身から介助・介護は必要であるとの申し出がある場合は、全て認め料金の免除を行っております。ご理解をお願いします。	
	7-②	総合点では合格と思いますが、中には対応の悪い指導者がいる。	皆様に気持ちよくご利用いただけるよう接遇の向上に努めてまいります。	
11	7-②	プールのトイレの清掃が日により出来ていない。	ご面倒ではありますが、都度スタッフにお申し出ください。最善を尽くします。	
12	7-②	アベニュー等の送付はしなくても毎日来る人は手渡しにして郵便料金を少しでも少なくしてはどうですか。	アベニューは、「友の会」の会員の皆様に対し送付しています。その内の約6割の方については、当施設を団体利用される時に代表者の方にお願ひし配布させて頂き、残りの約4割の方に郵送で配布させて頂いております。	

13	5-②	指導を受けたいが時間の関係でむり 朝早々などにして欲しい。	プログラムの種類、内容等については、みな様からのご意見・ご要望や、施設の事業運営体制等、種々検討した結果、決めさせて頂いております。ご理解とご了承願います。	
21	4-②	乾燥室の扉が閉まりにくく開いていることが多い。 プールの更衣室が夏になると臭う。	乾燥室の扉については、巡回点検時に対応致します。また、スタッフにお声かけください。即時対応致します。 臭気についても、清掃と吸排気を実施し軽減して参ります。	
24	4-②	プール全てこーいしつシャワーろうかきたくない。	清掃を実施しておりますが、気になるようであればスタッフにご意見ください。都度、対応致します。	
	5-②	もっと笑って教えてゆーくりと	楽しく、丁寧に指導し、明るく、元気な対応をして参ります。	
	6-②	すべていい	ありがとう御座います。 今後も利用者の皆様が安心して安全に楽しくご利用いただけるよう職員一同頑張っております。	
	7-②	全てピカピカ		
36	5-②	フィットネス、アスリートプログラムとプールプログラムが両方受けられる様な時間調節して欲しい。	移動時間を含め30分間の間隔を設定しておりますが、12:30からのプールプログラムを受講された場合は13:00からのフロアプログラムは受講できませんので、ご了承願います。	
38	6-②	土日のメニュー	プログラムの種類、内容等については、みな様からのご意見・ご要望や、施設の事業運営体制等、種々検討した結果、決めさせて頂いております。ご理解とご了承願います。	
40	6-②	駐車料金団体なので無料にして欲しい	駐車場の無料化については、これまでも沢山のご意見をいただいております。その都度大阪府にお伝えし、お願いしているところですが中々実現できておりません。再度、大阪府に報告、申入れを行って参ります。	○
57	3-②	皆様感じいいです	ありがとう御座います。 今後も利用者の皆様が安心して安全に楽しくご利用いただけるよう職員一同頑張っております。	
60	7-②	駐車場の無料化をぜひお願いしたい。	駐車場の無料化については、これまでも沢山のご意見をいただいております。その都度大阪府にお伝えし、お願いしているところですが中々実現できておりません。再度、大阪府に報告、申入れを行って参ります。	○
62	4-②	駐車場の無料化をぜひお願いしたい。		
65	4-②	空調	関西広域連合の取組みにあわせ当館の冷暖房の運用をしております。ご理解とご協力をお願いします。	
75	7-②	グラウンドのじやりを取り除いて下さい。	グラウンドの整備については、毎年1回ですが11月頃に専門業者によるグラウンド整備をして、部分掻きお越し、不陸整正、ローラー転圧、表面仕上げ等を行っております。今のところ、予算面から年に一度が限界ですので、ご理解をお願いします。	

76	4-②	駐車場	駐車料金については、「大阪府社会福祉施設設置条例」に基づいて徴収させて頂いております。これまでも、無料化に関する様々なご意見を頂いており、その都度、大阪府に報告し見直しをお願いしているところですが、今回のご意見についても、再度、報告、申入れを行って参ります。	○
84	4-②	トイレ	当施設は開設から31年経過し各所で老朽化が進んでおり、ご利用者の皆様にはご不便をお掛けしています。ご指摘のトイレにつきましては、27年度から順次温水洗浄便座に切り替えを行っているところです。また、日々の清掃についても徹底して参ります。	
	6-②	利用料金無料にして欲しい。	利用料金については、「大阪府社会福祉施設設置条例」に基づいて徴収させて頂いております。これまでも、利用料金の見直し、回数券の導入等利用料に関する様々なご意見を頂いており、その都度、大阪府に報告し見直しをお願いしているところですが、今回のご意見についても、再度、報告、申入れを行って参ります。	○
	7-②	友の会入会しているのも無料でトレーニング室を利用できるようにして欲しい。		
86	4-②	駐車場無料化	駐車料金については、「大阪府社会福祉施設設置条例」に基づいて徴収させて頂いております。これまでも、無料化に関する様々なご意見を頂いており、その都度、大阪府に報告し見直しをお願いしているところですが、今回のご意見についても、再度、報告、申入れを行って参ります。	○
89	4-②	トイレが古い	当施設は開設から31年経過し各所で老朽化が進んでおり、ご利用者の皆様にはご不便をお掛けしています。ご指摘のトイレにつきましては、27年度から順次温水洗浄便座に切り替えを行っているところです。また、日々の清掃についても徹底して参ります。	
	7-②	利用料金が低い	利用料金については、「大阪府社会福祉施設設置条例」に基づいて徴収させて頂いております。これまでも、利用料金の見直し、回数券の導入等利用料に関する様々なご意見を頂いており、その都度、大阪府に報告し見直しをお願いしているところですが、今回のご意見についても、再度、報告、申入れを行って参ります。	○
94	4-②	グラウンド改善(グラウンドと通路の間のブロック幅が狭い。) 転圧不備	グラウンドの改善は大規模改善となるため大阪府と協議して参ります。また、グラウンドの転圧については、毎年1回ですが11月頃に専門業者によるグラウンド整備をして、部分掻きお越し、不陸整正、ローラー転圧、表面仕上げ等を行っております。今のところ、予算面から年に一度が限界ですので、ご理解をお願いします。	
98	6-②	高齢者の健康増進のために医療費削減につながっているすこやかクラブに駐車料金無料化して欲しい。	駐車料金については、「大阪府社会福祉施設設置条例」に基づいて徴収させて頂いております。これまでも、無料化に関する様々なご意見を頂いており、その都度、大阪府に報告し見直しをお願いしているところですが、今回のご意見についても、再度、報告、申入れを行って参ります。	○
99	4-②	いまのままで充分	ありがとうございます。今後も利用者の皆様安心して安全に楽しくご利用いただけるよう職員一同頑張っております。	
	6-②	今のままで結構		
	7-②	食堂の改善ですね。	食堂に関するご意見ですが、施設面ででしょうか、メニュー等食堂の運営に関するものでしょうか。	

102	4-②	夏の冷房希望	関西広域連合の取組みにあわせ当館の冷暖房の運用をしております。ご理解とご協力をお願いします。
103	4-②	良好	ありがとうございます。 今後も利用者の皆様が安心して安全に楽しくご利用いただけるよう職員一同頑張っております。
108	6-②	桜の木の下駐車場の排水を徹底して欲しい 雨の後グチャグチャで歩きにくい。車よごれる。	グラウンドの駐車場については、元々駐車場ではなく、自家用車による来館者が多い時に臨時的に駐車場として使用しているため、駐車場として整備する計画はありません。ご理解をお願いします。
114	5-②	障がい者用のダイビング教室があればいいな-	8月22日・23日にダイビング体験プログラムを実施します。ご参加お待ちしております。
118	6-①	大阪府が運営しているのではないですか？	平成25年度から指定管理制度の導入で、現在は「ファインプラザ大阪運営事業共同体」が指定管理者として運営しています。
	7-②	今のままで十分です。 居心地がよく気に入っております。	ありがとうございます。 今後も利用者の皆様が安心して安全に楽しくご利用いただけるよう職員一同頑張っております。
120	7-②	歩行が困難なので介護タクシーを利用しているのですが、料金の面で週一回しか利用できない。送迎バスがあるがそれが利用できない。 何かいい方法はないだろうか？	お力になれるかどうかわかりませんが、一度ご相談下さい。
121	7-②	催物がある日の駐車場の使い方がわかりにくい。 5月の大型連休の後の休みが今年から火曜日に分散されましたが、毎日来ている人のはいいかも知れませんが、週に2～3回で火曜日を利用してはいる者にとっては利用回数が減ったので残念です。 昨年までの方が良かった。	駐車場は原則2階障がい者専用、1階健全者用と区分し運用しているところですが、現状では10月に実施しております「ファインエリアフェスティバル」の時のみ2階駐車場は使用不可としております。 休館日については、今年度から大阪府と協議のうえ変更いたしました。ご理解をお願いします。
122	7-②	トイレ 便座 全部暖かくして欲しい。	温水洗浄便座については、平成27年度から順次設置しておりますが、まだ一部設置されていない箇所も御座います。今後も予算等の状況にあわせ設置して参ります。
125	4-②	大ホール入口横、2F自販機入口上の時計がとても見づらい	何らかの対応をさせていただきます。
	5-②	卓球練習会の1部の組み分けを色々変えてみて下さい。 卓球練習会で試合をしてみたい。	担当指導員へご意見内容(状況)をお伝えください、お答え致します。
	6-②	送迎バスの利用時間。車イススペースが少なくなったことの不便さ 月末水曜はリユーマチ会がありますが、車イス利用者が2名おり、他の車イスの人がくると、無理して車イスからおりてもらったりしている状況です。	所有バスの台数、運転手の人数等によってこれ以上の増便対応は困難な状況です。 また、車イススペースですが、これまでは4台の車イススペースがあったのですが、老朽化によって故障が頻繁に起こっていたため、現在のバスに変更致しました。その際、これまでと同規格のバスを探しておりましたが見つからず仕方なく現在のバスになった次第です。ご理解をお願いします。

	7-②	各部署を点検・見回りをされていますが、目視と声掛けのみだけでなく洗面台のちょっとした汚れはその場できれいにするとかプールロッカー、通路に汚物が落ちていないか多方面にわたってチェックをしっかりとして下さい。	今まで以上に適正に対応するよう、措置を講じて参ります。	
	追加	プール混雑時の監視をしっかりとして下さい。 特に4・5コースは元気な子供さんたちと、高齢の障がい者が入り混じって利用していますので接触事故がよくあるそうです。 重大事故にならないようよろしくお願いします。	監視員も今まで以上に安全確認をして参ります。 4・5レーンは、自由遊泳レーンで、他のレーンのように制限を設けておりません。ご利用なさるみなさま方も、周囲の状況をご確認の上、ご自身でも安全を確保されるようお願い致します。	
127	7-②	堺市の施設に比べ雰囲気が違う。 明るさが無い。	皆様に気持ちよくご利用いただきますよう接客対応の向上に努めてまいります。	
129	6-②	プール(アクア、ウォーキング等内容の検討 楽しく参加できるよう工夫 参加者はしゃべらないと	指導のスキルアップは図ります。 運動強度については、水圧を用いて身体動作に負荷を与えていますので、身体の動きのスピードの2乗の抵抗がかかりますので、意識的にスピードを上げて動作をしてください。	
132	4-②	更衣室の換気不十分	設備の老朽化によるもので、対応策検討します。	○
	5-②	パス練習までのトレーニングが少きついで、練習を休んだメンバーがいます。	参加者の状況やスキルレベルを確認しながら、指導して参ります。ご不明な点は担当指導員へお申し出下さい。	
143	6-②	今まで通りで良い。	ありがとう御座います。 今後も利用者の皆様が安心して安全に楽しくご利用いただけるよう職員一同頑張ってお参ります。	
144	4-②	駐車場	施設で最も改善すべき点を「駐車場」とのご指摘ですが、もう少し詳しくお教え下さい。	
147	4-②	駐車場 ライトがまぶしい	施設で最も改善すべき点を「駐車場、ライトがまぶしい」とのご指摘ですが、もう少し詳しくお教え下さい。	
	6-②	3時間の利用で駐車場代金が2時間無料はおかしいのでは？	駐車料金については、「大阪府社会福祉施設設置条例」に基づいて徴収させて頂いております。これまでも、無料化に関する様々なご意見を頂いており、その都度、大阪府に報告し見直しをお願いしているところですが、今回のご意見についても、再度、報告、申入れを行って参ります。	○
152	5-②	スイムアタックで何なのかわかりません。 裏の説明とは全く違います。	ご参加なさる方の運動状況やスキルレベルに応じた指導内容を変化する場合がございます。ご了承願います。	
157	7-②	プールのコースで数人で話し込みターンができない。 右側半分は開けて置く様にして欲しい。	利用レーンの注意事項を掲示しておりますが、ご存じでは無い利用者もお見受け致しますので、監視員からお声をかけさせていただきます。	
163	4-②	・1～2時間に5分休憩を取って水中の不純物を網ですくって欲しい。 ・体育館の中央の網は卓球のボールが越えるからもう少し上まで目の細かい物にして欲しい。 ・トイレを洗浄トイレにして欲しい。	プール内に浮遊物等ありましたら、ご面倒ではございますが、都度監視員へお声かけください。即時対応して参ります。 体育館中央のネットですが、防球フェンスより高い位置まで目の細かい設定をしておりますので、ご了承願います。	

167	4-②	トイレにウォシュレットが欲しい。	温水洗浄便座については、平成27年度から順次設置しておりますが、まだ一部設置されていない箇所も御座います。今後も予算等の状況にあわせ設置して参ります。	
168	7-②	ヨガの時、暑い日が5月中にありましたが、エアコンを使用して欲しいです。	関西広域連合の取組みにあわせ当館の冷暖房の運用をしております。ご理解とご協力をお願いします。	
171	7-②	衛生面 靴箱付近の臭い トイレの臭い	定期清掃をしておりますが、気になるようでしたら、都度スタッフにお申し出ください。最善を尽くします。	
174	4-②	シャワーのお湯が早く出るようにして下さい。	施設・設備が古くご不便をおかけして申し訳ありません。給湯設備からの距離が長いこと、お湯が出るまで若干時間を要しますがご理解をお願いします。	
176	3-②	設備の手入(入口カーテンの汚れ)	早速新調いたします。今後は更に洗濯等を十分に行ってまいります。	
	4-②	シャワー室入口に水たまり	対応策を検討します。	○
	6-②	開館日 休館日は週一回にすべき	休館日については、「大阪府障害者交流促進センター管理規則」で定められているため、指定管理者で変更できません。ご意見を大阪府に報告させていただきます。	○
	7-②	前回のアンケートにもあったが、更衣室内(男子)のロッカーにクツを入れる人が多い(初心者、知的障がい者、常連の中にも有)クツ底が一番汚い。室内ロッカー(70個以上?)すべてに張り紙をしてはどうか。受付で紙を渡すとか。廊下にあるクツロッカーがコイン式が一番の原因(硬貨がメンドー)	対応策を検討します。	○
181	3-②	知識	申し訳ありません。受付スタッフにより知識に差はあるのは確かです。新人スタッフにおいては、「受付マニュアル」による教育と「オン・ザ・ジョブ・トレーニング」により指導教育しておりますので、ご理解をお願いします。	
	4-②	グラウンドのかけ	グラウンドにかけが少ないということでしょうか	
	5-②	人が増えて、内容・回数の充実	プログラムの種類、実施回数等については、みな様からのご意見・ご要望や、施設の事業運営体制等、種々検討した結果、決めさせて頂いております。ご理解とご了承承ります。しかしながら、内容については創意工夫して参ります。	
	6-②	利用料金安くなればうれしい。 二人介助者等	利用料金については、「大阪府社会福祉施設設置条例」に基づいて徴収させて頂いております。これまでも、利用料金の見直し、回数券の導入等利用料に関する様々なご意見を頂いており、その都度、大阪府に報告し見直しをお願いしているところですが、今回のご意見についても、再度報告、申入れを行って参ります。	○
	7-②	看板を出来る方がもう少しほしい。	—	

186	7-②	<p>皆さんシャワーが長い。          ボディーソープ持って風呂替わりに使われる。(一部)          プールに介助者として入る時は最後まで見てあげて欲しい。</p>	<p>シャワーの利用時間が長いとのご指摘ですが、身体がご不自由なため長時間の利用になる方もおられます。もしそうではなくご指摘のように風呂替わりに使っておられるようでしたら他の人の迷惑にならないよう控えていただきますよう注意して参りますのでよろしくお願いいたします。</p> <p>また、介助者は当然と一緒に来館されている障がい者のための介助者であり常に一緒に行動して介助して頂くのが原則で、単独で行動されている介助者がいる場合は現場で注意しているところです。</p>	
-----	-----	--	---	--