

# 利用者アンケートのご意見に対する回答 (平成31年3月実施分)

平成 年 月 日

No.	項目	ご意見	回答	継続 課題
2	4-②	・障がい者が(車いす)入れない。 ・アーチェリー場の防風カーテンの取りはずし。	防風カーテンの設置は、利用者から多くの要望があり、寒さ対策の為設置したモノでございます。ご理解ご了承お願い致します。しかしながら開閉方法については改善の余地がございますので、ご不便の無いよう調整して参ります。	
	7-②	・アーチェリー場のビニール製防風カーテンの撤去。 ・車いす及び身体に障がいのある場合、カーテンが出入の妨げになる。段差あり、大変危険である。 ・風の無い日でもカーテンを閉めている。私から見れば、障がい者のアーチェリーを疎外しているように思えます。		
3	7-②	とても親切。	ありがとうございます。 今後も皆様にさらに気持ちよくご利用頂けるよう接客対応の向上に努めてまいります。	
6	3-②	プログラムないのを知らされていなかった。	早くからプログラムの休講がわかっているものについては、プログラム案内チラシに記載しております。また、急を要するような休講については、ホームページや館内掲示をしてお知らせ致しますので、ご確認ください。	
	5-②	見て、あまりにひどいやり方の場合どんどん指摘して欲しい。	運動指導については、適切に指導して参ります。 利用方法については、正しいご利用いただくよう、注意喚起して参ります。	
	6-②	定休日なくして欲しい。祭日のあといつも休むのをやめて欲しい。 年末年始以外ずっとして欲しい。	休館日については、「大阪府立障害者交流促進センター管理規則」で定められております。 ご意見があったことを大阪府に報告させていただきます。	
7	7-②	日曜日は一般体育館は一杯となっているので、日曜日開放してほしい。	日曜日は障がい者専用利用となっております。ご理解・ご了承お願い致します。 また、ほとんどの時間におきまして、当施設の事業を開催しておりますので、併せてご理解・ご了承お願い致します。	
10	7-②	ファインプラザの従業員は笑顔で誰にでも気持ちよく挨拶できるように今まで以上に利用者が楽しく快適な場所になってもらいたい。	ありがとうございます。 今後も皆様にさらに気持ちよくご利用頂けるよう接客対応の向上に努めてまいります。	
11	7-②	休みが多い。他スポーツ施設等は祝日営業あたり前です。祝日の振替休日をとるのはおかしい。	休館日については、「大阪府立障害者交流促進センター管理規則」で定められております。 ご意見があったことを大阪府に報告させていただきます。	

13	4-②	シャワー早くお湯にして下さい。	個別のシャワーについては、ご自身で調整願います。 プールの強制シャワーについては、年間を通して同じ温度に設定しております。 両シャワーについて、出た直後は配管の溜まっている水が出ますので、いささか冷たいやも知れませんが、数秒出した後、ご利用ください。
	5-②	卓球の指導して下さい。	毎月開催しております、卓球練習会にご参加いただければ、指導も含め対応させていただきますが、体育館の一般開放時では、自由にご利用いただく中での卓球種目ですので、他の種目と同様に指導やお相手はしておりません。ご了承願います。
17	3-②	ありません。感謝しています。	ありがとうございます。 今後も皆様にさらに気持ちよくご利用頂けるよう接客対応の向上に努めてまいります。
20	5-②	トレーニング室で初心者へのていねいな指導。最初の講習以外にその都度。	常時、指導員がおりますので、お気軽にお声かけください。都度、対応して参ります。
23	7-②	利用者が増えるにはどうするか、すべきか、意見を言える機会を作ってほしい。	年1回、利用者の皆さんとの意見交換会を設けておりますので、ぜひご参加頂きアドバイスを頂きたいと思っております。
28	5-②	<p>・最近、差別エコヒイキが横行。大柄中年男性だけ特別扱い。水泳レッスンで後半希望者が少ないからと前半に入れられた者多数有り。中年男は決まったような時間に来てる。指導員〇〇氏も分かってる様子が見える。この中年に「前半に」とは言ったことない〇〇氏2人で(たまに分かってない人が”オジャムムシ”で紛れてるけど)調子に乗りすぎてないか。</p> <p>・不人気レッスンはもう30分だけにしてはどうか。平泳ぎ・バタフライで10人以上は集まらないのでは？</p> <p>・プログラムには前半か後半かで両方を入れませんと明記しているのに〇〇氏は何回か両方に入れてる。私は以前に断られた。この差は何？</p> <p>・重水は30分で即終わるとダラダラ延長(介護付きの中年女性が多い)の人。これは〇〇氏以外もたまに有り。空いていても1コース空くのを待っている人もいる。「入ってもいいですよ」と言われても入りづらい。</p> <p>・マンネリ化してるから曜日や指導員を大きく変えてみては？差別もなくなるかも。</p> <p>「差別無し」「時間厳守」を徹底すること。指導員を指導する人は居ないのか？</p>	<p>・ご意見承りました。誤解を招くこととなりまして、申し訳ございません。指導員全員に改めまして、指導教育致しましたこと、ご報告致します。</p> <p>・レッスン内容については、みな様からのご要望もあり、定時で受講されていることもあって、他種目をご提供したいこともあって、定期的に変更させていただいておりますのでご理解・ご了承お願い致します。</p> <p>・同じ種目のプログラムが連続している場合は、多くの方にご参加いただきたいと考えておりますので、基本的にはどちらかにご参加いただきたいと存じます。しかしながら、定員を満たしていない場合は、状況に応じて参加の可否を決めて参ります。</p> <p>・重水については、時間厳守して参ります。</p> <p>・担当指導員については、変化を付けて参りたいと考えます。</p> <p>・適正な利用者サービスの提供と時間厳守について、徹底して参りますので、今後ともプログラムのご参加お待ちしております。</p>

32	7-②	十二分に満足しています。	ありがとうございます。 今後も皆様にさらに気持ちよくご利用頂けるよう接客対応の向上に努めてまいります。	
34	3-②	アルバイトの教育。見ているだけ、立っているだけの感じがする。	皆様の、利用上の安全管理を徹底し、注意喚起して参ります。また、気持ちよくご利用いただくように接客対応の向上に努めて参ります。	
	7-②	介護人の必要のない程度の障害者に介護人と言って付いて来、トレーニングの機械を長時間利用している人がいますが、ここはどういう施設か、それぞれがしっかり考慮して欲しい。余りにもマナー違反ではありませんか。大変疑問です。	当施設においては、介護者・介助者・ヘルパーの取り扱いは、障がい者ご自身から必要であると申し出がある場合は、全て認めております。ご理解。御了承お願い致します。  トレーニング機器の長時間使用については、注意喚起の案内掲示をして、啓蒙しております。気になるようでありましたらお近くのスタッフにお申し出下さい。都度対応して参ります。	
36	4-②	トレーニング室を広くしてほしい。21人以上の時があり、PM12:20頃には受付前に並んでいる人がある。時に1~3月は(金曜日)ヨガある人が並んでいる。	この度、トレーニング室を拡張し、プログラムをする場所を移動しました。定員も30名に増やしましたので、ご参加ください。	
	7-②	駐車場の利用方法について明確化してほしい。車イス・障害者の利用を明確にしてほしい。札(発行する必要あり(許可証等))を車の見えるところへ置く等。 1F2Fの利用を含め健常者も2Fに止めている。又、車イス以外の人赤ポール内を明確に。ダンスの人も2Fに止めている。2F満車になっている。	駐車場をご利用される方には、2階は障がい者専用、特に屋根つきの場所は、車イスドライバー専用としており、また、1階駐車場についても、一部車イスドライバー専用を設けておりますが、確実に守られているかと言えども1階は健常者の方は1階駐車場へと案内し協力をお願いしているところですが、それでも守られていないのが実情です。	
38	7-②	民間施設より安心して利用できスタッフ等がやさしく親切です。	ありがとうございます。 今後も皆様にさらに気持ちよくご利用頂けるよう接客対応の向上に努めてまいります。	
42	4-②	トレーニング室の足マッサージ器を新しくしてほしい。	ご不便無く、利用いただけると判断しておりますので、ご理解願います。 故障等で、使用不可となった場合は、修繕や新規購入を検討して参ります。	
	7-②	トレーニングルームのプログラム利用において改善してほしい点は、人気プログラムの先着順受付において障がい者枠を設定してほしい。なぜなら、健常者が早くから受付をし、定員オーバーのことが多々あるため。車椅子利用者はどうしても遅くなること。そして早くから順番待ちすることがトイレ等の制約があり苦痛なため。ぜひ対応願います。	プログラムの定員を30名に増やしました。 定員が越える場合は、参加申込者の中から介護者にご遠慮いただいて、一人でも多くの方が参加いただけるようにしております。 申込み先着順に関しましては、多くのご意見を鑑みて種々検討した結果でありますので、ご理解・ご了承お願い致します。	
44	7-②	体育館半面利用けんとうして下さい。	団体でご予約いただければ、ご利用になれます。	
45	3-②	特にないですがスタッフが以前より少し暗いかな？	明るく、元気に接客して参ります。	
	4-②	衛生上の問題が時々発生。やむおえないこともあるとは思いますが、介護者さんがもう少し気をつけてたら防げることも少しはあるのではないかと思います。	吐瀉物のことでしょうか？従業員から利用前に、介護者へ注意喚起をして参ります。	

45	5-②	アクア・エアロ・マットプログラムもう少し上達されることを希望します。がんばって！	指導のスキルアップは図ります。
	7-②	総合受付・プール受付・ジム受付皆さん笑顔で迎えてくださって感謝しております。 忘れ物に対しても優しい対応をしていただきありがとうございます。	ありがとうございます。 今後も皆様にさらに気持ちよくご利用頂けるよう接客対応の向上に努めてまいります。
	4-②	脱衣場が寒い。	乾燥室のご利用や、パネルヒーターをご活用下さい。
46	7-②	プールの個室が狭いので、倍ぐらいに拡げてほしい。	申し訳ありません。施設改修につきましては、多額の予算が必要になること。また、同時に使用できる人数が減る事など弊害もあることから、現状でのご利用でご理解頂きますようお願いいたします。
55	4-②	グラウンドが良くなった。	ありがとうございます。今後とも施設のより良い管理維持に努めてまいります。
59	3-②	修理は早くしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。 一部、設備や機器については、メーカー状況によってお時間を要する場合がございます。 ご理解・ご了承お願い致します。
64	7-②	ロッカーについて、ロッカーのキー手渡し時、使用中ロッカーのとなりはやめてほしい。	配慮しておりますが、混雑していることや、施設利用後のお帰りになる方と重なる場合もあります。お近くのロッカーを使用することとなる場合は、スタッフからお声をかけさせていただきますので、ご理解、ご了承願います。
65	7-②	プールで横ならび又はルール違反している人に指導員は声をかけてほしい。見て見ぬふりをしているように思う。	みな様の、利用上の安全管理を徹底し、注意喚起して参ります。また、気持ちよくご利用いただくように接客対応の向上に努めて参ります。
70	7-②	広報PRを充実させ、より多くの人々が利用できる施設づくりをお願い致します。	ありがとう御座います。ご期待に添えるよう努力してまいります。
74	4-②	グラウンド整備が悪い。	定期的に、整備と除草をして参ります。
	6-②	駐車場、友の会員は無料。	駐車場の無料化については、同様のご意見を多数頂いており、その都度大阪府に申し入れしておりますが実現にいたっておりません。再度、大阪府に申し入れし要望してまいります。
77	4-②	石ころが多い。	定期的に、整備をして参ります。
78	4-②	まーいいと思います。	ありがとうございます。 今後も皆様にさらに気持ちよくご利用頂けるよう接客対応の向上に努めてまいります。

83	7-②	駐車場無料化へ進めて下さい。	施設の利用料につきましては「大阪府社会福祉施設設置設置条例」に基づいて徴収させて頂いておりますが、他の利用者の皆様からも料金の見直しや回数券の導入など様々なご意見を頂いております。ご意見があったことを大阪府に報告させて頂きます。
94	7-②	女子トイレは洋式にしてほしい。	トイレの改善につきましては、次年度以降の予算状況をみながら対応してまいります。
99	7-②	満足しています。	ありがとうございます。 今後も皆様にさらに気持ちよくご利用頂けるよう接遇対応の向上に努めてまいります。
100	4-②	夏の冷房あまりきかなく暑い。	昨年は、酷暑日が多く、また、空調設備の老朽化もあいまって冷房の効きが悪く申し訳ありませんでした。その後、修理等を行い冷房効率の向上を図りました。
104	7-②	プールを利用する人で自由遊泳のコースのまんなかでおしゃべりしている利用者がいる。その人たちに対して何も注意しないのがおかしい。何をしても自由なのではないか？	みな様の、利用上の安全管理を徹底し、注意喚起して参ります。また、気持ちよくご利用いただくように接遇対応の向上に努めて参ります。
105	7-②	使用料金が低い。値下げしてほしい。	施設の利用料につきましては「大阪府社会福祉施設設置設置条例」に基づいて徴収させて頂いておりますが、他の利用者の皆様からも料金の見直しや回数券の導入など様々なご意見を頂いております。ご意見があったことを大阪府に報告させて頂きます。
108	4-②	車椅子でのプールのスロープあがりきった所の水色マットの段差なんとかならないか。	取り除いております。
	7-②	・プールシャワー室横のトイレ掃除。 ・冬場の更衣室の暖房を温度あげて欲しい。寒いです。 ・送迎バスの増便。	・トイレの汚れについてですが、定期的に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お申し出ください。都度対応して参ります。 ・更衣室の寒さについてですが、乾燥室をご利用いただき身体を十分に温めて、更衣室をご利用ください。また、パネルヒーターをご活用下さい。
109	3-②	とても良く接してくれてます。	ありがとうございます。 今後も皆様にさらに気持ちよくご利用頂けるよう接遇対応の向上に努めてまいります。
	3-②	他の施設の説明もほしい。	具体的にお聞かせ下さい。
	4-②	シャワー室は水たまりの無いように。	定期的に巡回点検をして、都度対応して参ります。
	5-②	PTの配置が望まれる。	月に1度、理学療法士が来ております。相談等も実施しておりますので、チラシ等をご覧下さい。

112	6-②	休館日は週1日に決めるべき(堺市旭ヶ丘のように)。	休館日については、「大阪府立障害者交流促進センター管理規則」で定められております。 ご意見があったことを大阪府に報告させていただきます。
	7-②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・衛生面のでっけい。更衣ロッカーにクツをそのまま入れている。ゲタ箱の百円コインは廃止すべき。面倒なので利用しない人が多い。クツ底が一番汚い。</li> <li>・眼の不自由な方も居るので高い掲示板(大きな文字にするとか)を低く。</li> <li>・工事予告は内容・目的も早く掲示を(3月のプール中止の目的・内容は、トレーニング室の中止の目的・内容は)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・土足をナイロン袋に入れて、更衣ロッカーに入れていただけます。施設としてその案内を現状以上にして参ります。</li> <li>・掲示物については、対応して参ります。</li> <li>・工事等で、利用制限や休止をする際は、できる限り早く案内して参ります。</li> </ul>
113	7-②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体育館・グラウンドの専用利用は半面のみにして、個人で来た時に、使える様にしてほしい。</li> <li>・健常者の利用は禁止しないと障害者が利用できない(健常者は他も利用できるが、障害者はここしかない)</li> <li>・12~4~の休憩時間をなくしないと、利用しにくい。 ⇒改善しないと現在のガラガラ状態は改善できない。 ・現在の施設は宝のもちぐされ。税金の無駄使いである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体育館については、団体の半面専用がありまして、半面を一般開放している場合がございます。但し、その際の一般開放は人気のある卓球のご利用となります。ご了承下さい。</li> <li>グラウンドについては、半面でのご利用を利用設定しておりません。ご理解願います。</li> <li>・障がい者専用利用時間がございますので、ご活用下さい。</li> <li>・施設の休憩時間については、メンテナンスや清掃、事業の準備、片付けなどの時間としており、必要な時間と考えておりますので、ご理解・ご了承お願い致します。</li> </ul>
		3-②	とても良い。
135	5-②	腹筋の機器がほしい(以前ありました)。	腹部をターゲットに運動できる機器は3台ございます。 また、機器以外でも指導員が適切な方法をご指導致しますので、気軽にお声かけください。
137	6-②	ビッグアイもあるので泉ヶ丘からのバスがあればうれしい。	送迎バスについては、現在、光明池駅専用と泉南、南河内等当センターへのアクセスの悪い地域への送迎を行っております。申し訳ありませんが、泉ヶ丘につきましては、光明池駅からの送迎バスをご利用頂きますようお願いいたします。ご協力をお願いいたします。
	7-②	泉ヶ丘からのバスがあればうれしい。	
139	4-②	いつも気持ち良く最高。	ありがとうございます。 今後も皆様にさらに気持ちよくご利用頂けるよう接客対応の向上に努めてまいります。
143	3-②	生意気な人がいる。	不愉快な思いを抱かれたとしたら申し訳ありませんでした。 そのような事の無いよう日々指導しておりますが、お気づきの点がございましたら、受付までお申し出ください。
	4-②	暑い季節になれば早めにクーラーをつける事。	空調につきましては、大阪府の「関西夏のエコスタイル」に基づき適正冷房に努めていますが、その日の天候や室温等の様子を見ながら弾力的な運用に努めてまいります。
	6-②	休館日が多すぎる。	休館日については、「大阪府立障害者交流促進センター管理規則」で定められております。 ご意見があったことを大阪府に報告させていただきます。
	7-②	接客対応で確認(台取り)のことを聞いた時に何回も言ったやろうと、えらそうに態度をとった人がいる。上目線はやめてもらいたい。	不愉快な思いをされましたこと、お詫び致します。 みな様が、気持ちよくご利用いただくように、接客向上に努めて参ります。