

皆様からいただきました 貸館アンケート ご意見について

●ご満足いただいた点

【1. 施設整備】

< 駐車場 >

雰囲気の良いところは、駐車場が広い。

< トイレ >

自動で手洗ソープが出るのは良くなっている。

< 美化 >

館内がきれいだと思います。今後も利用したいです。

館内の美化、駐車・駐輪場がきれいになった。

プール施設の清掃が行き届いており、非常に気持ち良く利用させていただきました。10年近く利用していますが、今までで一番、この状態を続けていただきますようお願いします。

< 用具・備品 >

2階の流し台、水道が常時、使用できて助かります。

研修の為、部屋をお借りしましたが、設備もそろっており、問題なかったです。

台車置き場が、入口の近くになって便利です。

初めて利用させて頂きました。備品等が使えてとても便利でした。（体育館利用）

【2. 施設利用】

< 2階 貸館 >

30年度に保護者会の役員になり、福祉センターをお聞きして貸して頂ける事を知り、大変助かっています。

高松市内でも西側に位置している立地なものと、駐車場が無料なので、とても利用しやすく助かります。西讚の人も呼びやすいです。

知的障害者にとっては、高松市総合福祉会館が3月末で閉鎖されるため、無料で借りられる場がリハビリセンター（福祉センター）のみになりました。とてもありがたいです。有効に利用したい。

< グラウンド >

グラウンドが午前中からの使用可能になったことは大変ありがたい ”自分達の楽しみ”しか考えてなくて申し訳ないと思っています。 職員の皆さんの前向き姿勢に拍手と感謝を送ります。

特に前年度から変わった点はありませんでした。毎年、グラウンド駐車場の終日開放をしていただき、非常に助かっています。

< 体育館 >

ポッチャ用具を借りました。ありがとうございました。

< 全体 >

いつも快適に利用させていただいています。

いつも気持ち良く利用させてもらっています。

良い所：障害児が気兼ねなく利用できる。

<施設予約>

いつも人形劇の練習で利用させて頂いていますが、予約もしやすく施設も使いやすいです。

<予約期間>

1年前の予約が取れるので、使用しやすいです。(年間計画が立てられる)

貸館の予約期間が長くなったので、使いやすくなりました。

予約が1年前からになったので、先の予定がたてられ、ありがたく思っております。

<利用受付>

今年度は発達障がいコミュニケーション指導者研修において、減免扱いなどもいただきまして、大変お世話になりました。参加者もとても使いやすいという声が多かったです。

<利用料>

いつも無料で、気持ち良く研修室等を貸していただき、本当に有難いと思っています。

【3. 接遇】

各教室の担当先生方、体育指導の先生方など、いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。子供達の楽しそうな顔を見てみると安心していることがよくわかります。親の方も相談しやすく甘えてしまいます。

いつも大変親切なご対応ありがとうございます。

職員さんのお気遣いにも感謝しています。

職員の方が、丁寧に利用方法を説明して下さいるので、とても助かりました。

前年と比べて特に悪くなっている点は感じません。いつも職員の方が丁寧に教えて下さり、とても感謝しています。

本年度、初めて利用させていただきました。用具の貸し出しや福祉バスの利用等多様なサービスがあり、職員の方の対応もとても丁寧な為、助かりました。

窓口でいつも丁寧に対応して頂いているので、助かります。

満足な点：不明な所は、すぐに職員の方が対応してくれる(会議室利用)

【4. 事業内容】

誰もが気軽に使いやすい施設であって欲しい。

毎年、「摂食」や「住宅改修」などの研修会があり参加できて、参考になった。

ロビーでの作品展が増えるといいなあと思います。

今後、利用したいサービスは、「障がい者理解につながる研修」などで利用させて頂ければと考えています。

【5. その他】

高齢化に伴い、センター利用が少なくなり、仲間と出逢える行事等も残念ながら関心が薄くなっているのが現状です。楽しい時間を数々頂いたことには心から感謝しています。

【6. 福祉バス】

バス利用時、運転手さんの対応もよく、とても喜んでいきます。

福祉バスの運転手さんが、優しく親切です。

リハセンバスを利用させてもらいました。当日、運転手さんの心遣いがとても良かったです。

利用者様の旅行にバスを利用させていただいていますが、運転手さんの態度も非常に良く、満足しています。

良い点：福祉バスの申込について、年度はじめに1年間の申込を行うのは手続きが多く、大変だった印象です。1年間前からTELで予約できるようになり、大変助かります。

◆ご意見、ご要望

1. 「施設整備」について

<1階 ロビー>

悪い所：玄関、ロビーが狭い。

- ⇒ 研修会で大勢の方がご利用の際には、混雑することがありました。通行の妨げにならないようテーブル等の配置に配慮いたします。
▪ 歓談等にはつどいの部屋もご利用いただけますので、窓口にお声掛け下さい。

<空調>

希望として、体育館にエアコンがあればと思います

体育館に空調が欲しい。

- ⇒ ▪ 建物の構造上、アリーナの空調設備設置は困難で、現在は室温の計測値や天候の予報を鑑み窓の解放等、事前の対応に努めております。ご理解、ご協力をお願いいたします。

<体育館>

体育館出入口の戸が重く、出入りしにくい。

バスケットボールをしていない時は、ゴールを上げておいて欲しい。

- ⇒ ▪ ご不便をおかけし申し訳ありません。ご指摘のドアは、修理いたしました。
▪ バスケットゴールの上げ下げにつきましては、周辺的安全確認を伴いますので操作は職員で行い、利用状況を鑑み通常は下げております。お手数ですが利用開始時に体育館事務所までお申し出いただきますようお願いいたします。

<駐車場>

研修会等、駐車スペースがない時がある。

- ⇒ ▪ 福祉センター西駐車場の他、状況によりましてグラウンドの駐車場利用も可能ですので事前にご相談下さい。

<トイレ>

障害者用のトイレが少ない。

トイレが少ない

プール横の女性用トイレ、母親が男子の世話をしていますが、尿器を洗う所がありません。手を洗うところとは別にさせていただきたい。以前、男性用にあるので伺っていましたが、入りにくいです。

トイレ出入口の作動が重い。

トイレ等、水廻りの設備も古くなっている様に思います。

- ⇒
- ・ 混雑時には病院1階のトイレをご利用いただきますようお願い申し上げます。トイレ出入口作動につきましてはチェックをいたしました。老朽化は否めませんが、自動水洗化、自動消毒液等を設置しましたのでご利用下さい。
 - ・ 尿器を洗える水道施設は、2階の女性トイレ、1階の男性トイレにあります。入りにくい場合は職員にお声掛け下さい。

<プール>

ついたてや、ベンチの広さ。

毎年アンケートに書いているが、異性介助の場合のプールの更衣室。

- ⇒
- ・ ついたて・ベンチにつきましては、ご利用の方の障がいの状況に配慮し配置しておりますが、お困りの点がありましたらお申し出ください。
- 多目的更衣コーナーでは異性での介助でご利用いただける旨を掲示しておりますので、ご遠慮なくご利用いただければと思います。

<用具備品>

施設内が暗い

施設の老朽化が見られ、少し照明が暗い様に感じます。

ストレッチポールはとても簡単にストレッチできるので、もう少し何本かあればいいなと思っています。

先日、AV会議室のホワイトボード用の黒マジックのインクの出が悪かったようでした。

雰囲気が悪いところ⇒用具、設備、備品

- ⇒
- ・ 照明は昨今の状況を鑑み、節電対策として蛍光灯本数を一部削減しておりますが、体育館等改修が難しい箇所もあります。ストレッチポール他設備・備品については可能な範囲での充実および管理に努めます。

<アクセス>

不満な点：公共交通機関

最寄り駅から遠い（送迎していただけるとありがたいです）

- ・ アクセスにつきましては、公共交通機関の便数が少ない中ご不便をおかけしておりますが、送迎は困難な状況で、ご理解いただきますようお願いいたします。

2. 「施設利用」について

<施設予約>

会議室などの大きな部屋の予約がうまっていて、希望の日が予約とりづらい

会議室の空き情報をホームページで知りたい。

貸館が人気があり、とれにくくなっている。

希望者が多くなってきたためか、貸館（研修・会議室・体育館）の予約・申請を早くしなければ、利用できなくなってきたように思う。

研修室を利用できる日（埋まっていることが多い）が増えたらうれしい。

サービスの利用状況（予約確認）がネットで出来る（見れる）といいです。

施設の予約について、既に決まっているセンターのイベントや大会のスケジュールはHP上で分かる様にして欲しい。

ネット予約ができるとうれしいです。

プールの利用申込をしようとしたところ、3ヶ月前の1日の朝に電話をしても、もう予約がたくさん入っていると返答でした。予約の仕方について、ルールを分かりやすく知らせて欲しいです。

福祉バスの予約がとりづらい（行楽シーズンの重複）

ホームページ等で空き利用枠が分かると助かる。

予約が取りにくい。いつも空きが少ない所です。（体育館利用）

予約を取りやすいようにして欲しいなと思います。（体育館利用）

予約をとりやすくしてほしい。（体育館利用）

利用の予約状況（貸館やバス）がネット上で見られると便利かなと思います。新たに申込みしたい時に、見て予定をたてやすいからですが、気軽に部屋やバスなどが利用できることを感謝しています。

- ⇒
- ・ 貸館は、障害者団体・施設や支援関係機関・団体にご利用いただいております。ご予約につきましては先着順にてお伺いしております。活発な障害者団体や支援関係団体が増え混み合う時期・時間帯もありますがご理解いただきますようお願いいたします。
 - ・ お申込み手続きやお申込用紙はホームページ上にも開示しておりますが、ご不明な点はお手数ですがお電話もしくは窓口までご相談ください。
 - ・ 予約方法・予約状況の開示等につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。

<周知案内>

予約が常にいっぱい、取りにくいので、何か月前から予約開始なのか、提示しておいてほしい。

- ⇒
- ・ 各貸館のご利用案内につきましては、窓口にも常備もしくはホームページに掲載しております。お電話での空き確認もお受けしております。お気軽にお問合せ下さい。

<体育館>

開閉時間で競技大会の時、少し融通が出来ないか。

体育館内の扉、窓の開閉を早めにやって。

体育館の午前中の開放もご検討お願いします。

平日の午前中も利用したい。（体育館利用）

- ⇒
- 大会設営・準備等の目的で前日のご利用（要予約）も可能ですのでご相談下さい。今後ともご理解・ご協力の程よろしく申し上げます。
 - 体育館アリーナの窓の開放につきましては、館内の気温を予測し開閉しております。また、必要に応じ開閉していただいておりますが、共用利用の際には他団体の競技によっては開放をお断りする場合があります。ご理解の程お願いいたします。
 - 体育館の平日午前中利用については、今後ご要望が多くなれば検討課題とさせていただきます。

<プール>

重度知的障害者がプールを利用させて頂いています。水しぶきを上げたり、水がプールサイドにこぼれたりする事がありますが、ご理解のほどよろしく申し上げます。

プールを通年開所して欲しい。

プールを通年して欲しい。冬場に障害児者がいなくなるわけではない、どうか考えて欲しい。

プールを通年使用できるようにして欲しい

- ⇒
- いつも、プールサイドの水切りにご協力いただきありがとうございます。引き続きご利用お待ちしております。
 - 開館期間につきましては、ご意見を真摯に受けとめ今後の課題とし香川県とも検討してまいります。

<用具備品>

設備の使い方が、少し分かりにくかった、が…聞けば分かった。

- ⇒
- 設備・備品の操作につきましては、説明が不十分で申し訳ありませんでした。今後さらにわかりやすい説明・方法の工夫に努めてまいります。

<利用受付>

会議室の予約において、プール時期以外は早く事務所が閉まってしまう為、予約がとりにくいです。この点以外は非常に満足しています。

施設利用申込書を電子メールで送付したい。

個人利用時間帯に10名程度で利用したかったのだが事前確認が必要ということで、断られた事がある。一部利用しても良かったのでは…と思った。

- 会議室の予約は、
 5～11月【プール開館中】：平日（水曜を除く）8:30～18:30
 ※但し、窓口受付に限り18:30迄、尚、TEL受付は17:00迄
 水・土・日・祝：8:30～17:00
 12月～4月【プール閉館中】：8:30～17:00 となっております。
 ご予約はお電話で可能ですので、どうぞご協力をお願い致します。
- 利用申込書に関してですが、事前予約とお申込み内容の照合や承認書の発行のために来所をお願いしています。ご都合によりどうしても窓口への来所が難しい場合はご相談いただきますようお願いいたします。

- ⇒ ・プールの障がい団体のご利用につきましては、平日の9:00～12:00が占有時間帯となりご予約が可能です。個人利用時間帯においてグループでご利用の場合は、個人利用の方に混雑を予測しお知らせするため、事前にお申し出をいただいております。お手数ですがご協力の程お願いいたします。

＜利用時間＞

プール利用について、12時～1時の間の利用ができないのはなぜか？

- ⇒ ・一般的なプールでは、利用時間帯において1時間毎に1回、利用者に退水していただきその間施設内点検等を実施しております。当センターでは、利用者状況に合わせた利用ができるよう、施設内点検、水質管理等の施設整備・点検、また、監視員の交代・休憩時間を12時～13時としております。ご理解の程お願いいたします。

＜利用料＞

貸館の利用料を下げると利用しやすい。

- ⇒ ・当センターでは、障害のある方および支援関係機関・団体のご利用に関しては貸館利用料免除となっております。一般団体、個人の場合には、香川県使用料手数料条例で規定されており、他の施設との兼ね合いも考慮して香川県が定めており、ご理解いただきますようお願いいたします。

3. 「接遇」について

＜周知案内＞

宛名ラベルの間違い。氏名の間違いはとても不快です。気を付けて欲しいです。（体育館利用）

- ⇒ ・この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。以後このようなことのないよう気をつけてまいります。

＜対応＞

職員の対応や態度が悪い⇒体育館

職員は人により良くない方あり。

初めて体育館を利用した時、卓球バレーの球、バドミントンの羽根を自分で用意しないとイケないという説明がなかった。貸してくれたが、最初からいつも貸してくれる方がいい。また、どのように利用したらいいのか、お願いするまで教えてくれず、あまり気持ちいいものではなかった。

- ⇒ ・職員の対応、接遇につきましては、研修等を実施し常に丁寧な対応に努めます。
- ⇒ ・体育施設の利用方法につきましては、ご説明が足りず申し訳ありません。競技で用いる球や羽といった消耗品につきましては、ご準備いただくようお願いしております。団体利用の方には、再度利用方法を周知させていただきます。

＜利用受付＞

職員が朝の会をしている時には、声をかけにくいです。

電話対応が統一されていない。施設利用書の提出について、ある人は「FAX可」と言い、別の人は「FAX不可、持参のみ」と言っていた。

- ⇒ ・貸館受付は8:30～となっておりますので、ご遠慮なくお声掛け下さい。
- ⇒ ・施設利用お申込書の受付は、予約との照合確認や承認書をお渡しする必要性から、原則ご持参をお願いしております。遠方等でどうしても難しい場合、郵送やFAXといった方法をご提案しておりますので、ご相談いただけますようお願いいたします。

4. 「事業内容」について

<事業提案>

色々な教室があるということ、このアンケート内容で知りました。近くであれば検討したかもしれませんが。色々なサービスも遠方の者には届きません。

教室人数が少ない

兄弟家族支援に関する講習会。

刺繍とか洋裁ができる教室があれば参加したいです。

出張でスポーツ教室や、手芸教室や音楽教室をするサービスがあれば利用したい。

心理面（メンタル面）でのサポートや学べる教室等を希望する（最近悩んでいる人が多いので）

卓球バレーの大会数を多く

他の施設の人、障害の人の交流的なものがあれば良いと思います。

地域へのお出張教室はないでしょうか、なかなかリハセンで行けない場合有。

中学、高校、20歳前後の利用（教室等）が増えていくといいかなと思います。利用者が少ないのか、教室等の数が減ってきているように思いました。

平日、当施設利用者とは施設利用者とのふれあい、交流ができる時間があればと思います。

平日夜間のスポーツ教室

ポッチャが国体競技種目になるが、ペア戦、個人戦が特に少ないので、今後多く

療育に関する講習会。

療養介護が平日利用できるイベントを行って欲しい。

- ⇒
- ・ 頂戴したご意見等は、広報や周知、事業企画等に活かしてまいります。
 なお、当センターでは、当事者やご家族の学習会・活動づくり、支援職員研修、一般啓発等を目的とした「出前教室」や「どこでもセミナー」事業で、県内各地へ職員派遣を行っています。どうぞご活用ください。

<周知案内>

相談会の告知のチラシを設置して欲しい。

雰囲気の良いところは、相談会の告知をしてもらえない。

利用サービス内容がよく分からない。質問したら返答してくれると思いますが、パンフレット等があれば良い。

- ⇒
- ・ 福祉センターロビーには、さまざまなポスター・リーフレット・案内チラシ等を掲示しておりますが、これらはセンター主催事業の他、関係機関・団体様からお持込みいただき一定手続きを経たものです。また、会議室等をご利用の団体・機関が当センターを会場に行う活動周知は、主催団体様よりご依頼がない限り行うことはありません。
 ご指摘の“相談会”につきましては詳細がわかりかねるのですが、主催団体・機関等へお問い合わせいただきますようお願いいたします。
 - ・ 福祉センターが実施する種々の事業内容につきましては、ホームページ、福祉センター事業チラシ等をご活用下さい。

<事業実施日>

不満な所：各教室の開始時期が密集している。

- ⇒
- ・ 福祉センター主催教室は一部通年企画を除き、おおよそ1年を3期（前・中・後）に分け企画しております。その理由は、年度途中でもご興味を持っていただいた折にご参加いただきやすくする為です。各期毎に募集・実施となり、各教室開始時期が近接しておりますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。

5. 「その他」

調理室を使用中、他の人が入ってきた。

- ・ 予約しご利用いただいている処、申し訳ありませんでした。防犯の観点から、ご予約以外の方が入室された場合には、ご遠慮なく、福祉センター職員にご一報くださいます様お願いします。

6. 「福祉バス」

<増車>

福祉車両等のレンタルもご検討お願いします。

福祉バスについて、現状、特大のバスのみとなっていますが、もう少し小さい（マイクロ～中型）バスもあれば、もっと便利です。

福祉バスの予約が取れない事があるので、増台して頂きたいです。

- ⇒
- ・ 本事業は、香川県が所有のバスにて、運営を当センターがさせていただいており、増車が難しいことをご理解いただきます様お願いいたします。ご予約の混み合いを避けるため予約可能な期間を12か月前といたしましたので、ご検討をよろしくお願いします。

<運転対応>

福祉バスを今回利用します。ずっと以前の運転手さんは、狭い道だと大声で怒鳴って、次はこんな道だと断ると言われ、すみませんと何度も謝り、行った先の方に話し機嫌をとってもらってお土産をつけて帰っていただきました。しばらく、利用をやめていて、久し振りに利用したら、その方はやめられたとのことで、気持ち良く利用が出来ました。今回も優しい運転手さんで、皆が気持ちよく楽しい遠足が出来ることを期待しております。

福祉バスを利用した時、法定速度を守らず高速道路をかなりのスピードで運転される運転手さんがおり、利用した方々から「怖かった」との声が複数聞かれました。乱暴な言葉遣いは仕方ないですが、安全運転だけは心がけていただければと思います。（体育館利用）

- ⇒
- ・ 福祉バス運転手は外部委託しておりますが、頂戴したご意見を共有し、安心してご利用いただけるよう改善してまいります。

<予約期間>

バスの予約が半年先までになると、なかなか計画を立てにくいです。

- ⇒
- ・ 予約期間を延長したことによりご不便をおかけしているものと思われます。ご予約が重なりいずれかの団体様にご利用できない場合の計画変更は3か月前では難しいとのご意見により、計画の確定がしやすいよう予約期間を延長しました。団体様には早めの計画をお願いします。

<運行時間>

不満な点：バスの時間

バスの利用時間がもう少し長くなって欲しい。

バスをお借りした時に、帰りの時間が決められているため、県外へ行く場合など時間に追われてしまう。もう少し時間を長く（遅く）設定していただくと非常にありがたいです。

福祉バスの帰車時間が17：00なので、利用できる地域が限定されてしまいます。せめて19：00ぐらいまで延ばせないものかと、いつも思います。

福祉バスを利用させて頂いておりますが、帰着時間が早いので慌ただしく1時間程度遅くして頂ければと願います。

毎年バスをお借りしているのですが、できれば、リハセン到着時間（復路）が30分でも遅くなってもらえるとありがたいなと感じます。

もう少し時間を延長して欲しい（福祉バス利用時など）

- ⇒
- 福祉バスの運行時間の延長につきまして、「利用団体以外が主催の障害者団体に係る事業且つ団体では開催日時の選択ができない事業（会議、研修会、競技大会）」が近県で開催される場合に限り、延長を認める場合があります。くわしくは窓口にご相談いただきますようお願いいたします。また、限られた予算のなかで運行している為、時間外延長の団体様が増えると年間運行回数の制限等も考えざるを負えなくなり、利用団体様にもご迷惑をおかけすることとなりますので、どうぞ現状での運行条件にご理解ご協力をお願い致します。

<バス利用規約等の見直し>

①福祉バス利用日に「センターから利用メンバーの1人が乗車し、帰りもセンターまで1人乗って戻り、清掃をして終了」という規約、高松の利用者でなければできない。県内各地から利用することを想定して、規約を変えて欲しい。

②現在、センターまで乗っていくこともできず、最後のバス清掃も運転手に頼むことになる、という事で運転手に心づけを渡している。”ゴミを持ち帰る、カーテン、窓を元の位置に戻す”など、清掃内容が明記される+①のリハセンまで乗って戻る規約が無しになれば、運転手に気を遣うことなく利用できる。

③ガソリン代の支払いは、今は現金を運転手に預け、釣りを後日受け取りに行く方法だが、わざわざ受け取りに行くのは大変。後日、請求書を送ってもらい、リハセンの口座に振り込む方法に変えて欲しい。

- ⇒
- ご協力いただいている清掃に関してですが、現在の「障がい者福祉バス 利用のしおり」では、残っていただいていた清掃は必要なく「各席のごみを持ち帰る」ことをお願いしています。当センター以外の発着も、ご遠慮なくお申し出ください。なお、運転手へは心付け等受け取らない様指導しております。どうぞよろしく願いいたします。現在の規約はホームページにも掲載しておりますが窓口にも常備しておりますのでご確認いただきます様お願いいたします。

ガソリン給油については、利用団体様にお支払いいただいておりますが、団体解散場所とバス帰着（センター）が離れておりそれが難しい場合には、“一旦運転手が現金をお預かりし給油、お釣りはセンターが預かり、後日団体様にセンターまでお越しいただきお釣りをお渡しする”という方法をとっております。

給油代金の運転手による建て替えは行えませんが、来所がどうしても難しい場合には、お預かりした現金で給油の後、手数料を差し引いたお釣りを利用団体に振り込むことは可能ですので、お手数ではございますが事前にご相談ください。

以上

貴重なご意見を真摯に受け止め、今後の事業に活かし、ご利用者様に愛される施設づくりを目指します。引き続き、よろしくお願い致します。