

施設利用に関するアンケート2021回答（全館共通）

2022年3月10日時点の回答です。対応については、変更の可能性もございます。

1	Wi-Fiについて 各施設ロビーには、フリーWi-Fi（Bay-NetのWi-Fi）を導入済みです。また、昨年10月20日より、Wi-Fiモバイルルーターの貸出（無料）も開始しましたので、ご利用ください。（ティアラこうとう、深川江戸資料館、中川船番所資料館は除く）詳細は、各施設にお尋ねください。 ティアラこうとうにつきましては、大ホール2階ホワイエ、地下1階センターホールでフリーWi-Fiがご利用いただけます。今後も、ホームページ、ポスター、チラシなどでお知らせをまいります。
2	貸出備品の購入、設置のご要望 貸出備品に関しては、ご要望や経費、管理面等総合的に判断させていただきます。特にピアノは高額備品であり、増設は難しい状況です。ご理解をお願いいたします。
3	音楽スタジオの備品について ①クラッシュシンバルの設置方法についてご要望をいただきました。今後ご利用頻度を勘案し設置の検討をさせていただきます。 ②ドラムの設置場所についてのご意見をいただきました。倉庫にはドラムセット一式を収納するスペースがございません。ご不便をおかけしますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。
4	音楽スタジオの換気について 各施設の音楽スタジオ・音楽練習室にはロスナイ(熱交換)換気設備がございます。ご活用ください。
5	照明をもっと明るくしてほしい 施設の照明は、集会所等の照明基準に基づき照度が設定されています。ご理解をお願いいたします。
6	アルコールの設置、貸出について 手指消毒用アルコールは、施設の入口に設置し、全ての利用者の方に入館時の消毒をお願いしております。そちらをご利用くださいますようお願い申し上げます。貸室内等、個人でお使いになる消毒液はご自身でご用意くださいますようお願いいたします。
7	清掃や衛生面でのご指摘について 清掃が不十分とのご指摘を複数いただきました。大変申し訳ございません。清掃員に清掃・消毒の手順、原状復帰を含め指導しました。感染症拡大予防の観点からも更に注意して取り組んでまいります。
8	施設貸出システムについて お客様の声や他自治体の施設運営方法の動向などを注視し、できる部分については改善を検討いたします。また、大規模なものは、システム改修の際にご意見を参考にいたします。
9	施設の抽選画面、予約画面について 施設予約画面について多くのご意見をいただきました。利用者の方からのご要望を受け、特定日の複数施設の空き状況がみられる機能を追加しました。従来の特定施設の週間表示も可能です。マニュアルを作成いたします。ご希望の方は職員にお尋ねください。

10	<p>施設抽選について</p> <p>ご希望の施設が取りにくいとのご意見をいただきました。現在、特定の曜日、施設については、多くの方にお申込みをいただき抽選の倍率が大変高くなっています。抽選は公正を期すため機械で自動抽選を行っております。なお、ご登録内容が「一般団体・一般個人」よりも「区内団体・区内個人」を優先しております。ただし、区内団体同士が抽選になることも多くなっている実情がございます。</p> <p>ホール・劇場の公演を伴う利用については12か月前の2日に抽選をしております（3日に発表）。本番以外で利用する場合、受付開始は3か月前の1日となります。また、レクホール等の抽選について、日・祝日の当選は上限1回としております。ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p>なお抽選申込は、1団体8札(各々第3希望まで)、当選上限は、(月～土)各曜日3札/月、(日・祝)1札/月と定めています。</p>
11	<p>施設の優先予約について</p> <p>どのお客様にもご利用の機会が平等であるよう、貸出しにあたってはまず抽選を行い、その後空き施設を先着順でお受けしております。抽選は公正を期すため機械で自動抽選を行っており、ご登録内容が「一般団体・一般個人」よりも「区内団体・区内個人」を優先しております。ただし、区内団体同士が抽選になることも多くなっている実情がございます。</p>
12	<p>施設抽選の対象月について</p> <p>各施設の受付開始日は、江東区の条例に定められています。そのため、施設によって抽選対象月が異なります。わかり難いのご意見をいただきましたので、財団HP等で抽選スケジュールを周知いたしました。</p>
13	<p>施設の個人利用について</p> <p>音楽スタジオは個人での利用者登録が可能ですのでご利用ください。電話予約の際、利用者番号をお伝えいただくことで予約をすることができます。</p>
14	<p>新型コロナウイルス感染症対策による人数制限について</p> <p>国、東京都、江東区の方針を踏まえ、施設の利用制限を設けております。今後の感染状況をみながら随時対応を検討いたします。ご不便をおかけしますが感染拡大防止にご協力をお願い申し上げます。</p> <p>なお、各施設には換気設備があり、外気循環をしていますが、不安を感じられるようでしたら、定期的に休憩、扉を開放するなどのご協力をお願いいたします。</p>
15	<p>施設利用料金の支払い方法について</p> <p>現在、施設利用料金のお支払いについては ①窓口で現金 ②金融機関からのお振込み の二通りの方法を取らせていただいています。キャッシュレス化社会を踏まえ、クレジットカードや電子マネー、口座引き落とし等でのお支払い方法につき、江東区と協議のうえ引き続き検討してまいります。</p>
16	<p>振込みについて</p> <p>振込の申し込みは、利用内容の確認のため、また受付期限の設定があるため、電話でお願いしております。ご理解をお願いいたします。メールでの受付については今後の検討課題とさせていただきます。</p>
17	<p>押印廃止について</p> <p>現在、施設利用に関わる申請書に限らず、財団で取扱うすべての申請書について、押印の要不要を検討しております。ただし、内容によっては廃止ができないものもございます。ご理解をお願いいたします。</p>

18	<p>施設利用料金の返金について</p> <p>返金（還付）につきましては、取消理由、内容等を確認させていただくため、当該館窓口のみで受付しております。ただし、今回のコロナ禍の様に、ご利用者様都合ではない場合は、他館窓口、郵送で受付をいたします。お客様の声や他自治体の施設運営方法の動向などを注視し、今後の検討課題とさせていただきます。</p>
19	<p>利用施設を自由に変更（振替）出来るようにしてほしい</p> <p>施設予約の取消や振替は期日が条例で定められております。お手数をおかけしますが期日内の申請をお願いいたします。お客様の声や他自治体の施設運営方法の動向などを注視し、今後の検討課題とさせていただきます。</p>
20	<p>施設の利用目的による制限を緩和してほしい</p> <p>施設の利用目的は、防音等、施設の特性に基づき設定しております。目的に応じた会場をご利用くださいますようご理解をお願いいたします。</p>
21	<p>施設の仕様について</p> <p>施設は、区の指定を受け、当財団が管理しています。いただいたご要望・ご意見については、今後の改修工事の際に区への提案事項とさせていただきます。</p>
22	<p>利用料金の割増について</p> <p>入学金や入会金は増徴の対象外です。</p>
23	<p>施設利用料金の値上げについて</p> <p>利用料金は、区の条例に基づき、受益者負担の観点から決められております。江東区では、利用料金の定期的な検証を実施し、必要に応じて改定を行ってきました。2012年度に料金を改定した後、2017年度の改定は見送り、今回の改定に至っています。ご理解をお願いいたします。</p>
24	<p>施設の利用時間について</p> <p>施設の利用時間には、準備・片付けの時間が含まれています。貸出施設の扉の開錠は各施設の警備員や職員がおおむね10分前を目安に順に開錠していきます。なお、現在は新型コロナウイルス感染症に関するチェックシートにご記入いただいたうえで開錠とさせていただきます。また、前後に利用がない場合に限り、延長早貸サービスを再開しています。ご活用ください。</p>
25	<p>音楽スタジオの利用時間を守らない方がいる</p> <p>施設の利用時間には、準備・片付けの時間も含まれていることを説明し、利用時間を厳守いただくよう案内を徹底します。</p>
26	<p>利用時間帯を細分化してほしい</p> <p>利用時間区分を細分化、または時間貸しをすることで、入れ替え時の清掃等の準備時間が確保できないこと、利用時間内での準備や片づけにより実質利用時間の短縮となること、利用を希望する時間帯のうち一部が予約されてしまうことで連続した時間区分の予約確保が困難となることなどの理由から、対応が難しい状況です。ご理解をお願いいたします。</p>
27	<p>器具利用料金が低い</p> <p>器具利用料金は、受益者負担の観点で設定されています。金額については、購入価格や耐用年数を踏まえて決定しています。ご理解をお願いいたします。</p>
28	<p>器具利用料金を事前に支払いたい</p> <p>器具は施設の貸出時間帯に付随して料金が発生するシステム設計となっているため、現在は、当日精算をお願いしております。ご理解をお願いいたします。</p>

29	駐車場の料金について 受益者負担の考えから、有料化しています。ご理解・ご協力をお願いいたします。
30	施設のコピー機について コピー機の機能についてご意見をいただきました。施設に設置のコピー機は、どなたでも使いやすい基本的な機能のものを導入しています。また、料金につきましては、利用頻度と経費から算出しております。ご理解をお願いいたします。
31	職員対応について 職員対応について、貴重なご意見をいただきました。日ごろより定期的な接遇研修や、経験値の高い職員からのフォローアップなどを行っておりますが、いただいたご意見を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。 その一方で、職員対応や施設環境につき、お褒めや感謝の言葉も多数頂戴することが出来ました。いただいたお言葉に感謝するとともに、これに甘んずることなく更なる接遇の向上を目指して参ります。