

2024年3月31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。

<p><b>1 職員の対応について</b></p>	<p>職員の待遇につきましては、定期的な待遇研修や、経験値の高い職員からのフォローアップなどを行い徹底してまいります。</p>
<p><b>2 施設利用料金の値上げについて</b></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、施設運営に要する経費の一部をご負担いただいております。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、今回の改定にいたっています。 なお、施設利用料金は、2025年3月31日利用分まで据え置きとなりました。</p>
<p><b>3 WEB決済・キャッシュレス決済の導入について</b></p>	<p>キャッシュレス化に対応し、2024年度より施設利用料金の電子マネー等の決済を導入予定です。WEB内での決済についてはシステム改修とあわせて引き続き検討してまいります。</p>
<p><b>4 施設予約システムについて（使いづらい、動きが遅い、表記がわかりづらい等）</b></p>	<p>システムについては、いただいたご意見をもとに出来る部分から改善してまいります。大規模なものは、システム改修の際に参考にさせていただき、随時改修を行ってまいります。 ご指摘のあった施設名「江東公会堂」は分かりやすい愛称「江東公会堂（ティアラこうとう）」を付記いたしました。</p>
<p><b>5 施設利用の取り消し、利用料金の還付手続きについて</b></p>	<p>施設利用のキャンセルについては返金のみでなく利用承認取消の手続きとなることから、利用館での確認が必要となります。また安易な予約、取消を防ぐ抑止の意味もあり、利用館での手続きをお願いしているところです。 なお、利用料金改定据え置きに伴う還付手続きについては、押印省略など手続きの簡素化に取り組んでいます。</p>
<p><b>6 利用料金の増徴基準の見直しについて</b></p>	<p>受講料等を徴収する場合の利用料金の増徴基準につきましては、物価上昇など社会情勢の変化も考慮し検討を進めます。</p>
<p><b>7 施設の開錠時間について</b></p>	<p>施設の開錠については、利用時間のおおむね10分前から順次行っております。なお、30分の早貸サービス（当日受付、有料）もございます。詳細はご利用の施設にお問合せください。</p>

2024年3月31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。

<p><b>8 喫煙所について</b></p>	<p>健康増進法の改正に伴い屋内喫煙室の基準に満たない喫煙所（江東区文化センター、森下文化センター、東大島文化センター、砂町文化センター）は2024年3月31日を以て閉室いたします。ご理解の程お願いいたします。</p>
<p><b>9 ポータブルWi-Fi貸出受付について</b></p>	<p>紛失や返却忘れの際に当日の管理者を把握する必要があるため、お手間ではございますが、その都度窓口で受付簿や受付票に記入していただいております。</p>
<p><b>10 利用当日に空いている別施設に移動したい</b></p>	<p>江東区の条例で受付開始日や振替可能日が定められており、当日に利用料金を別施設に充当することができません。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>
<p><b>11 器具利用料金について（高い）</b></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。</p>
<p><b>12 駐車場利用料金について（高い）</b></p>	<p>文化センター等の駐車場料金は、受益者負担の観点から江東区の条例で定められております。施設利用者の方の搬入・搬出などのご利用を想定しており、入庫後30分までは無料をご利用いただけます。また、障害者手帳をご提示の方は利用料金免除となっております。</p>
<p><b>13 抽選方法について（当選しない、キャンセル時のペナルティ廃止等）</b></p>	<p>施設利用の公平性と有効利用の観点から抽選制を導入しております。江東区の施設のため抽選時に区内団体を優先させています。当選後に利用をキャンセルされた場合、他団体への影響を考慮し、翌月の自動抽選時に制限を持たせております。確実にご利用いただける日時での申し込みにご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p><b>14 不正を行って施設予約をする団体がある</b></p>	<p>当財団では、申請のあった団体に対して利用承認書を発行していますので、権利の譲渡は認められません。また、抽選により当選した予約を取り消した場合は、次月の抽選時に当選確率が下がります。皆様のご利用の機会が平等であるよう、正しい利用申請をご案内してまいります。</p>

2024年3月31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。

<p>15</p>	<p><b>通年での施設予約について（年間で予約できるシステムの導入）</b></p> <p>公平性の観点から江東区の条例で受付開始日が定められております。そのため、月毎の受付となっております。</p>
<p>16</p>	<p><b>施設利用時のゴミを有料で構わないので引き取って欲しい</b></p> <p>当財団は廃棄物の回収に係る業務を行える資格を有していないため、お引き受けすることができません。</p>
<p>17</p>	<p><b>利用時間帯の分割について</b></p> <p>利用時間帯の細分化、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を確保できないこと、利用時間内での準備や片付けにより実質利用時間の短縮になること、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予約確保が困難となることなどの理由から、現行の午前・午後・夜間の3回帯制を採用しております。</p>
<p>18</p>	<p><b>消毒液の設置について</b></p> <p>新型コロナウイルス感染症5類引き下げ以降、予算の範囲内で設置してはりましたが、継続的に設置することは困難ですので、不安のある方は各自でご準備いただくようご協力をお願いいたします。</p>
<p>19</p>	<p><b>音楽スタジオの入れ替えについて</b></p> <p>音楽スタジオ等6回帯施設は入れ替え時間が設定されていません。退出時間に間に合うように活動を終了し、スムーズな入れ替えにご協力をお願いいたします。</p>

今回の「施設利用に関するアンケート」の回収状況及び集計結果につきましては、公益財団法人江東区文化コミュニティ財団のホームページにて公開しております。

## 有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見にお答えします

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、2024年3月31日現在の対応状況をお答えいたします。

### ■各施設個別回答（江東区文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	彫塑制作で工芸室を利用しています。モデルを入れているためモデル台（回転）があると嬉しいです。	工芸室は常時設置が難しく、保管スペースも確保できないため導入は検討しておりません。なお、美術室にモデル台を設置しております。
2	ロッカーのカギを受け取るとき、先客がいると待たなければいけないので、時間のない時は少し困ります。	なるべくお待たせしないよう努めてまいります。窓口対応は公平性の観点から順番で対応しております。どうぞご理解ください。
3	トイレ利用時はよく手を洗うようにポスターがありますが石けん液の切れていることが多く、何度か窓口にもお話ししましたが改善されていません。また、昼、歯を磨く方が多く、トイレ・洗面所がいっぱいになっているので何とかしてほしいです。	ポンプの不具合で石けん液が出なくなることがあり、都度調整して対応しております。お知らせいただきありがとうございます。歯磨き利用に際しては他のご利用者の方の迷惑にならないようお願いを掲示いたします。
4	江東区文化センターサブレクホールの床をそろそろきれいに（新調）して欲しい	新調については大規模改修時の対応となります。
5	施設利用料(特に夜間)をお安くしてほしい。江東区文化センターサブレクホールにミラーボールを導入してほしい。リハーサル室の照明の明るさを調整できるようにしてほしい。また、暖色系の照明を入れてほしい。	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。新規貸出備品や新規設備に関しては、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。なおミラーボールは既存器具の利用率が低いため、導入検討に至っておりません。
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>江東区文化センターの和室をヨガ教室のために利用しています。隣の和室が音楽を奏でる教室と重なっており、静かにヨガが出来ません。何度か音を控えめにして頂けるように施設を通じてお願いしておりますがご年配の方中心のためか、何度か回を重ねると忘れてしまうのか大きな音に戻ってしまい困っております。</li> <li>もしもヨガでも研修室などをお借りできるようでしたら、わたくし共の方が別のお部屋をお借りして工夫出来るのですが、予約の設定段階で研修室はヨガ対象外となり選択が出来ませんので再度ご考慮いただけませんか？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の特性上、隣室より音が洩れる場合がございます。著しく不都合がある場合にはお願いを事務所よりいたしますので、お申し出ください。</li> <li>江東区文化センターの研修室は、会議・研修ほか机・椅子を必要とする利用とさせていただきます。ご理解をお願いします。</li> </ul>

## ■各施設個別回答（江東区文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
7	音楽スタジオを利用していますが、まだ終了の時間でないのに次の利用者の方が突然に入ってくる場合があります。また私どもは、なるべく終了の5分～10分前に終わるようにしています。次の方が予約時間から始められるようにとの気遣いも大切ですし、皆さんが気持ちよく利用出来たらと思います。	利用開始時間までドアを開けないよう、改めて注意を促す表示を作成し貼り出します。
8	現在月に一度大研修室を利用しています。コンサートの時に演出用の照明があればもっと盛り上がると思います。	新規設備に関しては、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。
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が日本語を学ぶ外国人のため、江東区文化センター内の受付の場所が分かりにくい。教室も3階なので『やさしい日本語』での表示が必要。</li> <li>・江東区で暮らす為の外国人の為の日本語を教えるボランティア講座なので利用料を安くして欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・順次、やさしい日本語で表示に変更できるよう検討していきます。</li> <li>・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。</li> </ul>
10	清掃が不十分と感じるので改善していただきたい。髪の毛やほこりが特に多い。清掃スタッフの方とすれ違くとモップやほうき等をお持ちではないので、床の掃除はされていないようだ。	より丁寧な清掃を行ってまいります。

## 有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見にお答えします

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、2024年3月31日現在の対応状況をお答えいたします。

### ■各施設個別回答（森下文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	毎回、机を移動して利用するので床に位置表示があると机を戻しやすい。創作室の料金がもう少し安ければありがたいです。	前後左右の壁にポイントのシールを貼り元の位置がわかるようにいたします。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。
2	多目的ホールのドアが風圧で空いてしまうので改善した方が良くと思います。	空調機の調整を実施しました。
3	コピー機のA4トレイのどちらかは横向き（A4R）にしておいてください。今回20円損した。	表示が間違っていました。大変申し訳ありません。トレイの向きは1段目A4R、2段目A4となっております。
4	茶道具の消耗具合によって、新しく購入いただきたいものがあります。	実現できないものもありますが、ご要望を窓口でお伝えください。
5	コーラスの練習がメインなのでピアノを必ず使いますが、もう少し調律が整っているとありがたいです。	現在専門業者に委託をし、年度4回の調律をおこなっております。使用頻度の割合でこれ以上回数を増やすのは難しい状況です。
6	床、鏡をよく使うのでお掃除状況が気になる時があります。料金上げても良いので髪の毛などは残らないようにどうにかしていただきたいです。その場で言えば改めてお掃除していただけますがそれもこちらの施設利用の時間内なので。	全施設の清掃を徹底し、今後も気持ちよくご利用いただけますよう、留意してまいります。
7	音スタ利用中、次の方が勝手に入ってきました（利用終了時間の10分ほど前に）。まだ時間前なのに急に入って来られるのはびっくりします。時間前に使用者がいるにもかかわらず中に入っているとすることも考えて欲しいです。	ドアに「現在使用中」「入替時間がないため時間前に入室はできません。」の表示を検討いたします。

## 有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見にお答えします

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、2024年3月31日現在の対応状況をお答えいたします。

### ■各施設個別回答（古石場文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	過去に数回利用時間内で2室利用のうち1室は利用者さんが帰り、1室で開催中に清掃の方が入り、清掃スプレーをまいて掃除を始めた清掃の方がいました。今は見かけない方ですが・・・。	清掃は利用終了が確認できた後に行うように徹底いたします。
2	警備員の方で無愛想な方が多い。反面、すごく良い人もいます。	不快な感情を持たれないよう、接遇マナーを徹底してまいります。
3	会場によってピアノ料金が違うので、高い所は安くしてほしい。また、頻繁に調律をして欲しい。	①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。 ②2024年度の調律は年2回から3回に増やす予定です。
4	ダンスと音楽をやりたいので。上手く利用できると良い。	施設利用に関するご相談は職員がお受けいたします。お気軽にお問合せください。
5	畳が古い	建物什器等古くなっております。施設改修時には新調する予定となっております。
6	鏡の部屋を増やして欲しい	鏡の無い部屋を利用する場合は移動式鏡が利用できますので、ご予約ください。
7	古石場の大研修室は床が冬になるとすべるので、雑巾を置いて欲しい。	雑巾はお声がけいただければ事務所にしてお渡しいたします。
8	・江東区文化センターの和室をヨガ教室のために利用しています。隣の和室が音楽を奏でる教室と重なっており、静かにヨガが出来ません。何度か音を控えめにして頂けるように施設を通じてお願いしておりますがご年配の方中心のためか、何度か回を重ねると忘れてしまうのか大きな音に戻ってしまい困っております。 ・もしもヨガでも研修室などをお借りできるようでしたら、わたくし共の方が別のお部屋をお借りして工夫出来るのですが、予約の設定段階で研修室はヨガ対象外となり選択が出来ませんので再度ご考慮いただけませんか？	・施設の特性上、隣室より音が洩れる場合がございます。著しく不都合がある場合には注意いたしますので、お申し出ください。 ・江東区文化センターの研修室は、会議・研修ほか机・椅子を必要とする利用とさせていただきます。ご理解をお願いします。

## ■各施設個別回答（古石場文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
9	<p>以前にある部屋を予約した際のこと、システム上は、「定員18名 合唱利用40名」とありました。合唱団の参加予定者が22名だったため、電話で「合唱での22名は利用可能か？足りない椅子は貸してもらえるか？」と確認したところ、OKの回答を頂きました。しかし、当日、当該センターの窓口で、椅子の追加を申し出たところ、「何名で使うつもりですか？ 定員以上はダメです」と、電話の対応と異なる回答を受けました。実際、22名来るので、それを伝えると利用を断られそうな様相だったため、それ以上は控えました。私どもも、定員等、使用条件については、もちろんセンター側のご指示には従う所存ですが、応対者や日によって回答が変わるようだと、こちら判断に困ってしまいます。その辺、適切な対応を頂ければ、とおもいます。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。音楽スタジオの定員は18名です。立ってコーラスをする場合のみ40名にしておりましたが、コロナ禍を機に18名定員の通りとしています。ご案内時に正確な情報がお伝えできるよう、職員へ周知徹底して参ります。</p>

## 有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見に お答えします

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、2024年3月31日現在の対応状況をお答えいたします。

### ■各施設個別回答（豊洲文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	健康麻雀は防音設備の第7・8研修室に利用制限されています。ワンコインでボケ防止が当クラブの目標、年間2,000名の利用者があり、月度の開催回数を増やした。少人数の団体が第7・8研修室を午後部分に取ってしまうと当クラブの利用が制限されてしまいます。少人数の第7・8研修室の利用制限をするか第6研修室の開放を検討してください。	豊洲文化センターは貸出施設全室の稼働率が高く、各室飽和状態となっている現状です。麻雀の活動をされている団体には防音効果の高い2部屋のみ利用制限をさせていただいておりますが、利用制限の緩和は他の利用団体の利用制限も解除することになり、均衡が破られることが想定されるため現状困難と考えております。施設には限りがございますので、ご理解くださいようお願いいたします。
2	予約がとりにくい点（抽選に当たりにくい）をもう少し改善いただくと幸いです。※毎週必ず予約できている団体様がいるようなので少々気になっています。料金が上がっても大丈夫なので空調の臭いを改善していただくと幸いです。	同じ時間帯に多くの団体様にお申込みいただいております。倍率が大変高くなっている施設・時間帯が発生しております。抽選についてはコンピューターで公平に行っておりますので特定の団体に偏ることはありません。空調の臭いにつきましては、建物管理者である豊洲特別出張所へ報告いたします。
3	和室を使用しているのですが、畳にクレヨン等の汚れがついている時があり、着物が汚れそうです。テーブルにも同じような汚れがあり心配です。気を付けてください。	クレヨン等を使用される利用団体にはご注意ください。また、畳に汚れが付着してありましたら、すぐに清掃いたしますので事務室へご連絡ください。
4	設立から10数年経過し、会員数が減って来てしまいました。体験できる機会が持てる「体験ウィーク」等があるといいと思います。	毎年3月にTOYOSUサンクスデーと称して利用団体の体験教室のイベントを開催しておりますので、会のPR・会員募集にご活用ください。
5	月曜日朝一番に第7又は第8を使うとゴミが大量に床に落ちていることが多い。掃除はもちろんです。日曜日に使う方が床にゴミを落とさないよう団体内で指導して欲しい。今回は大量の消しゴムのかすでした。前はラメのようなもの。	全施設の清掃を徹底し、今後も気持ちよくご利用いただけますよう、留意してまいります。
6	シビックセンターは誰でも入館でき、利用できる施設だと思いますが、8Fの女性トイレは奥まった場所にあり、閉鎖的で防犯面で不安です。子供やお年寄りも多く利用する所なので、せめて非常用ボタンを各個室に取り付けて欲しいです。	防犯カメラで8階トイレ前の廊下は常時監視しております。ご意見は建物管理者である豊洲特別出張所に伝えます。

## ■各施設個別回答（豊洲文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
7	<p>ヨガの練習に利用させていただいております。施設利用のエントリー方法について 日曜日午前中で都合のいい方、主に豊洲地区の方のご参加です。「豊洲文化センターの和室と茶室のセット利用」で第一希望のエントリーをしていますが、2023年11月と12月が抽選漏れし、11月は1回だけ当選。12月は0回となりました。10年近く活動させていただいておりますが、このようなことは初めてでした。皆んなで話し合い、第二希望として「豊洲文化センターの音楽練習室」の11時～13時の枠をエントリーすることにしましたが エントリーすることができないとの説明でした。同じ目的で利用できるお部屋なのですから、エントリーできるようにしていただけないでしょうか。どうかよろしくお願い致します。</p>	<p>利用団体の増加によりお申し込みの部屋の確保が難しい状況でございます。抽選エントリーにおいて、時間帯区分が異なることから、抽選分類(会議室・研修室系と音楽スタジオ系)をまたがったの申込みはできません。確保できなかった分は抽選の結果発表後の先着順でのお申込みをお願いいたします。</p>

## 有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見にお答えします

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、2024年3月31日現在の対応状況をお答えいたします。

### ■各施設個別回答（亀戸文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	高齢者が多いので立礼式のお道具があると便利です。	ご要望や経費、管理面を総合的に判断し、検討してまいります。
2	亀戸、第一和室を利用することが多いのですが、広さや規模を考えると仕方ないとは思っているのですが、5～6人での利用が多く、料金が高く感じてしまいます。	施設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。5～6人での利用の場合、15人定員の第2和室などがありますのでご利用ください。
3	プロジェクターの貸出しが、借りている時間の5分前でないと貸出してくれない。プロジェクターが古く合わないなどの不便で借り直しなどもありもう少し前から貸出して欲しい。	器材の貸出しは、利用施設の開錠時間に合わせしてお渡しいたしますので、お申し付けください。
4	会当日に支払う予定の金額を前もって知らせて欲しい。	ホールの付帯設備費については事前の打ち合わせの段階で概算額をお伝えできます。それ以外の施設についてはおたずねください。
5	利用後、机上が簡単に拭くようにしていますが、その後、清掃業者の方は、きちんと全部拭いているのかなと思うことがあります。利用前に机上が汚れている場合がありますので。椅子や床も汚れやシミがしみついた状態なので集中してシミ落とし等をやっていただくときれいで気持ちがよいです。（年に何回かでも）他は特にありません。これからもよろしく願います。	全施設での清掃を徹底して、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
6	今回、3Fホールのプロジェクターが途中で映らなくなりました。講演大会、必須機材なので予備機がすぐ用意いただけると助かります。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。催事後、確認したところ、プロジェクターの異常はありませんでした。引き続きメンテナンスをしてまいります。 ホール用のプロジェクターを2台用意することは難しいですが、会議室用であれば予備がありますので、できる限り対応いたします。
7	トイレに除菌クリーナーを設けて欲しい	2024年度に導入を予定しています。

## ■各施設個別回答（亀戸文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
8	<p>・WEBからの施設予約画面に、当該施設利用のために事前に依頼したいことを記入できる項目が欲しい。</p> <p>・亀戸の美術室ではイーゼルを借用するために、毎回倉庫の内側扉の開錠をお願いしているが、職員が頻繁に異動して引き継ぎがなされていないらしく、都度、美術室開錠後に、再度倉庫の開錠を依頼する必要があり、お互いに2度手間となっている。</p>	<p>・システム改修の際に参考にさせていただきます。</p> <p>・施設の構造上、内側から施錠をしております。ご利用時にお声掛けいただければ直ちに開錠いたしますのでご一報お願いいたします。また、職員間で内側扉の開錠について引継ぎを徹底いたします。</p>
9	<p>亀戸2階展示ロビーを年4回利用するが、展示後照明位置の調整において、設備係の人に脚立を利用して調整してもらっている。この場合も職員担当間の伝達が悪く、毎回「誰が、どうするの？」と職員の不安顔になり、当方（利用する側）が誰に依頼すべきかを説明する必要がある。施設の特有の設備があるなら、要件に対して誰に依頼するか程度の簡易マニュアルを整備して欲しい。展示ロビーは手書きの申し込み書によるが、その利用説明に、職員側の備忘録として、搬入・搬出前後の対応事項もまとめて記載しておけば、よさそうと思われる。</p>	<p>職員の対応不備でご迷惑をお掛けし申し訳ありません。また、ご提案ありがとうございます。施設貸出しの情報を職員間で共有し、スムーズに施設をご利用いただけるよう心掛けてまいります。</p>

## 有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見にお答えします

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、2024年3月31日現在の対応状況をお答えいたします。

### ■各施設個別回答（東大島文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	ピアノの調律を半年に1度はお願いします	年2回、約半年に一度実施しております。
2	椅子の数が多いので動かすのが大変	定員の少ない部屋をご利用いただくことで、ご負担の軽減に繋げていただければと思います。
3	椅子のカバー等きれいな方が気持ちがいいと思う。（第7研修室など）	清掃等を徹底するとともに、通常の清掃では対処できない汚れ等が付着したイスは予算の許す範囲で対応いたします。
4	・10分前になっても鍵が開いていないことがある ・冷暖房の効き具合が悪い時がある	貸出施設の開錠は、設備及び警備が10分前を目安に順に開錠します。そのため、少しの時間差が生じることがございます。ご理解の程お願い致します。冷暖房については、各部屋で温度調節ができますので、寒暖に合わせて調整をお願い致します。
5	手話ができる物を配置してほしい	手話ができる職員は勤務しておりませんが、筆談できるボードを窓口に用意してありますのでご用命ください。また、江東区社会福祉協議会で手話通訳者の派遣を行っております。当事者の方を交えて、利用可否も含めご相談いただくこともご検討ください。
6	ロッカーがちいさいので大きいものが入りません。倉庫があると良いのですが！	大きさの異なるロッカーを取り揃えております。用途に合わせてご利用ください。
7	（音楽スタジオに）鏡があると良いです。	音楽スタジオ倉庫にご用意があり、無料でお貸し出しできます。ご利用時にお声がけください。

## ■各施設個別回答（東大島文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接遇は人による。良い人と今一つの人がいます。</li> <li>・ 値上げの時期が先に延びるのはうれしいが、毎回の返金手続きが面倒である。</li> <li>・ 東大島の駐車場は、2台利用する団体は縦列場所（1～5、A～E）側に止めるよう指導を徹底してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の接遇につきましては、定期的な接遇研修や、経験値の高い職員のフォローアップなどを行い徹底してまいります。</li> <li>・ 利用料金の据置きに伴う還付手続きについては、押印省略など手続きの簡素化に取り組んでいます。</li> <li>・ 駐車場は長時間、施設をご利用になる方だけではなく、窓口での支払い関係や、印刷機の利用、展示会の観覧など短時間をご利用されるお客様もおります。また、同一団体の中でもお客様がお越しになるタイミングが異なるため、駐車場の場所を固定することは難しい状態です。ご理解の程お願いいたします。</li> </ul>
9	<p>プロジェクターの予約を電話で行った時に、予約されていない事があった。Webでも予約済みか確認出来ると良いと思うが、システムにお金がたくさんかかるなら不要。きちんと記録を残して頂ければと思います。</p>	<p>予約台帳にて管理をしております。しっかり記載するよう所内で徹底いたします。</p>

## 有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見にお答えします

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、2024年3月31日現在の対応状況をお答えいたします。

### ■各施設個別回答（砂町文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	ピアノでエレピアノ（※電子ピアノのこと）の使用ですが、電子機器なので定期的なメンテナンスは必要と思います。また消毒などもしっかりして欲しいと思います。コードを楽譜立てに巻きつけるのはコード劣化の原因となるのでやめた方がよいと思います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ピアノのコンディション維持に努めているところですが、不具合等あれば適宜調整を行ってまいります。</li> <li>・コードの片づけについて、ご指摘ありがとうございます。収納方法を明示し最適な収納に努めてまいります。</li> </ul>
2	時計がとまったり、エアコンからの水もれがあった時、すぐに対処して下さり、たすかりました。ありがとうございます。障子の紙がしっかりとまっていないので、すこし気になります。直していただければ幸いです。	障子の不具合について、対応いたしました。
3	砂町文化センターの和室の夏場は湿度が高く、冷房の調整はできるのですが、非常に寒いか、非常にむしっているかになります。ロビーや受付の温度は快適な分、和室の調整をお願いしたいです。	冷房機器の設定について、ご迷惑をおかけしております。お客様自身で温度設定を行っていただいております。不明点があればお声掛けください。
4	いつもありがとうございます。おそうじしていただくタイミングですが、できれば使用時間が終わってからにしていただけるとありがたいです。着かえている途中で入ってこられると少しあせってしまうので。	使用時間内での清掃員の入室について、ご迷惑をおかけしました。利用時間外で清掃を行うよう指導し利用時間外での清掃を徹底してまいります。
5	本当に施設の方はいつも感じが良く、使用備品も多くて恐縮ですがありがたいです。（和室だけが高い～（茶室とセットだし…）と感じています。）	ご意見ありがとうございます。施設の利用料金は、江東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。施設レイアウトの都合上、音が出る場合にはセットでご利用をお願いしているところです。会議室について、単独でご利用いただける部屋もありますのでご検討ください。
6	テーブル・イスは隅に置き、利用に合わせてテーブル配置、使用しないなど多目的に使用しやすくなると良いと思います。総合区民センターなど、防音性の低い部屋があるので、マイク使用程度の防音があると使いやすいです。	会議・研修を主目的とした施設についてはあらかじめテーブル・イスを配置しております。また設備面については、設置当初の目的以外でも利用して頂いている面もあり防音が行き届いていない場合もございます。施設の特性をご理解ください。
7	炉の位置を作りなおしてほしい。	施設内の床レイアウトは、大規模改修のタイミングで利用者の要望も踏まえ検討を行います。ご理解のほどお願いいたします。

## ■各施設個別回答（砂町文化センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間時間帯に空き室があれば1～2時間の借用ができると良いです。</li> <li>・コインロッカー（長いもの）を増やして欲しい。</li> <li>・清掃がとても行き届いており気持ち良いです。</li> <li>・第一和室にパイプ椅子（和室の椅子は低すぎるので）数脚置いていただきたい。（第一研修室にあるような物）畳が傷まない作り。</li> <li>・音出し可能な部屋を増やせないでしょうか？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用時間帯の細分化、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を確保できないこと、利用時間内での準備や片付けにより実質利用時間の短縮になること、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予約確保が困難となることなどの理由から、現行の3回帯制を採用しております。</li> <li>・コインロッカーにつきましては要望が多いことから、現在大型ロッカーの増設に向けて準備を進めております。</li> <li>・和室へのパイプ椅子設置につきましては、畳の傷み等を鑑み設置は困難です。現状での利用をお願いします。また第一研修室のような畳が傷まない、音出し可能な部屋の増設につきましては、現状では対応が難しい状況です。今後の大規模改修にあたっての貴重なご意見とさせていただきます。</li> </ul>
9	<p>電子ピアノをよく利用させて頂いております。ピアノ自体の機能に問題はないのですが、パンチングボードの壁に向かって設置されているので目がチカチカします。できれば、向きを変えていただけないでしょうか？</p>	<p>施設の特性上音を出しやすい内装を設けております。ボードを貼っていない部分は室内倉庫前のため定置場所が変更できない状況です。ご理解のほどよろしく申し上げます。</p>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子ピアノを使わせて頂いております。使うときコード先の差込部分の南京錠を外してコンセントに差し使いますが 時々前利用者が鍵を掛けていないときがあり 職員に伝えた事が3回有ります。管理の徹底を望みます。</li> <li>・第2音楽室の電子ピアノの中央Cのキーに違和感があります。調律（メンテナンス）を希望致します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸出器具の管理をより一層徹底してまいります。</li> <li>・ご指摘の機器について現在、調査を依頼しております。今後は必要なメンテナンスを実施してまいります。</li> </ul>
11	<p>冷房が効きにくかったり、急にきいたり安定しない。</p>	<p>ご利用にあたりご不便をおかけいたしました。機器の点検を行ってまいります。ご利用時不具合がありましたらすぐ対応いたしますのでお気軽にお声掛けください。</p>

## 有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見にお答えします

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、2024年3月31日現在の対応状況をお答えいたします。

### ■各施設個別回答（総合区民センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	手話ができる物を配置してほしい	手話ができる職員は勤務しておりませんが、筆談できるボードを窓口に用意してありますのでご用命ください。また、江東区社会福祉協議会で手話通訳者の派遣を行っております。当事者の方を交えて、利用可否も含めご相談いただくこともご検討ください。
2	テーブル・イスは隅に置き、利用に合わせてテーブル配置、使用しないなど多目的に使用しやすくなると良いと思います。総合区民センターなど、防音性の低い部屋があるので、マイク使用程度の防音があると使いやすいです。	会議・研修を主目的とした施設についてはあらかじめテーブル・イスを配置しております。また設備面で設置当初の目的以外でも利用して頂いている面もあり防音が行き届いていない場合もございます。施設の特性をご理解ください。
3	コーラスの練習がメインなのでピアノを必ず使いますが、もう少し調律が整っているとありがたいです。	現在専門業者に委託をし、年度4回の調律をおこなっております。使用頻度の割合でこれ以上回数を増やすのは困難と思われまますので、ご理解のうえご使用願います。
4	展示ロビーを使用する場合、大きいロッカーが必要なので1つは貸していただけると助かります。	展示ロビー利用中に倉庫で一時預かり対応しておりますので、事務所にお声かけください。
5	床などの掃除をもう少しやってほしいです。	清掃を徹底するとともに、今後も気持ちよくご利用いただけますよう、留意してまいります。
6	画材をあずけたい。	貸出用ロッカーをご利用ください。
7	鍵を開けていただくとき看板を戸の前に置かないで下さい。手に荷をたくさん持っているの戸をふさがれてしまい入りにくく困ります。むしろ鍵を開けてくださるだけで良いと思います（和室の場合）	貴重なご意見ありがとうございます。ご意見を警備担当に伝えすぐに対応させていただきました。
8	コンセントの数を増やしていただけると大変助かります。	延長コードを事務所窓口で貸出しておりますのでお申し出ください。
9	2階で展示をする時エアコンが効いていないので夏は涼しく、冬は暖かくしてほしい。	空調を効かせておりますが、出入口付近であり外気がロビー内に入るため効きが悪くなることが考えられます。状況に応じて調整いたしますので事務所にお声掛けください。

## ■各施設個別回答（総合区民センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
10	ロッカーが小さく3階にある机を入れるところ等を貸してくださると大きなものを入れられるので使わせていただきたいです。	現状、館内には利用者にお使いいただける倉庫等はありませんので、事務所前に設置している貸出用ロッカーを引き続きご利用ください。2024年度には大型ロッカーを追加設置予定です。
11	以前もお伝えしたことがあります。調理室利用の注意点をWEB上にあげて欲しい。Wifiルーター貸出受付や各部屋で目立つように周知した方が良い。今回助かりました。	以前いただいたご意見を踏まえ、2023年4月よりホームページ上に調理室のご案内・利用に際しての注意点等をアップロードさせていただいておりますのでご確認ください。またWifiのご案内につきましては、窓口・ロビー・EV内で周知をしているところですが、各会議室等での案内も検討いたします。
12	総合区民センターの駐輪場は施設利用者以外の駐輪が多くていつも自転車をとめるのが大変です。何か対策をお願いいたします。	駐輪場につきましては江東区で管理をされており、管理員を配置し利用者以外の駐輪をしないよう対策をしております。ただ全ての方の対応ができていない状況ですので、ご意見を踏まえ江東区所管課にお伝えいたします。
13	食器洗剤、手洗い洗剤見直してくれるとうれしいです。今後ともよろしくお願い致します。	食器用洗剤、手洗い用洗剤につきましては、無添加の環境に配慮した成分を使用したものを設置しておりますが、利用者から油污れが落ちにくいなどのご意見をいただいておりますので、用途によって対応できるよう通常洗剤も設置させていただきましたのでご利用ください。
14	和室に小さい舞台があると踊りのおけいこのときにわかりやすいかがみがあるとうれしいです。今後ともよろしくお願い致します。	構造上、舞台の設置は困難です。どうしても必要な場合は舞台設置のある他の地域文化センター等のご利用をお願いします。また、姿見につきましては予算等を踏まえ検討させていただきます。
15	コインロッカー（長いもの）を増やして欲しい。	コインロッカーにつきましては要望が多いことから、2024年度には大型ロッカーを追加設置予定です。
16	給湯室に、自由に使えるほうき、ちりとり等を設置して頂けると助かります。モップしかないです。	必要に応じて事務所から貸し出しておりましたが、利用者の利便性を考慮し、早速給湯室に設置いたしました。是非ご利用ください。
17	給湯室の流しの縁が墨で汚れている事が多い。洋服が汚れてしまった事もある。（生徒さんからも聞く）筆を振っている方を見た事もある。気を付けて頂けたらと思う。	定時清掃の際には常に確認をしているところですが、墨を使用している団体に関して再度窓口及び掲示等で注意喚起するようにいたします。
18	床、鏡をよく使うのでお掃除状況が気になる時があります（施設によります）料金上げても良いので髪の毛などは残らないようにどうにかしていただきたいです。その場で言えば改めお掃除していただけますがそれもこちらの施設利用の時間内なので。	全施設の清掃を徹底し、今後も気持ちよくご利用いただけますよう、留意してまいります。

## ■各施設個別回答（総合区民センター）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
19	第一和室にパイプ椅子（和室の椅子は低すぎるので）数脚置いていただきたい。	和室へのパイプ椅子設置につきましては、畳の傷み等を鑑み設置は困難です。現状での利用をお願いします。

## 有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見にお答えします

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、2024年3月31日現在の対応状況をお答えいたします。

### ■各施設個別回答（江東公会堂）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	手摺りが欲しい。	安全にご利用いただけるよう設置箇所の検討を進めてまいります。
2	練習室の照明をもう少し明るくしてほしい。加齢とともに視力が落ちてくる。	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。ご理解をお願いします。
3	会食可能になるのはいつ頃ですか？	周知が至らず失礼いたしました。既に飲食の制限は解除しており、施設内にて飲食可能です。
4	利用団体のコンサートとか会館側で企画していただくと良いかと思えます。ロビーコンサートとか。	ご提案ありがとうございます。今後の事業展開の参考とさせていただきます。
5	いつもありがとうございます。スタッフの皆様がとても親切だし、webで空きを確認できて、予約もすぐできるので いつも便利で重宝させていただいております。マイステージもネットで予約ができれば便利なのですが、最近人気が出てしまって、予約もなかなか大変になってきてしまいました。ティアラこうとうは、練習前と後、楽器を置くスペースを心配せずにお茶やランチができるcafe Kichi の存在がとても大きいです。これからも利用させていただきます！ どうぞよろしく願いいたします。	マイステージは利用当該月の前月時点で、ホールが一日を通して利用申請がない場合に実施しております。申し込み方法につきましては、今後改善してまいります。引き続きご利用お待ちしております。

## ■各施設個別回答（江東公会堂）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
6	<p>・大ホールの1階だけ使用できるシステムがあるとよい。（料金も少し割り引かれる形で）          &gt;なかなか満員にできないので、1階だけにお客様を集中させたい。2階を封鎖することにより、清掃も行わなくて良いのでは？とおもった。その様なシステムのホールもあったような気がします。</p> <p>当日かかる諸費用について。 &gt;まず、当日支払いがとても気が気じゃない。（いくらかかるんだろうかと心配になるので、凡そでいいから、打合せの段階でざっくり教えてほしい。）</p> <p>また、あと払いを可能にしてほしい。主催者は当日とてつもなく忙しいので、毎回つらくて催促されたりすると、逃げやしないです・・・と思ってしまう。</p> <p>集客につながるようなHPでの宣伝をもっとしてほしい。今のですと、はっきり言って全然ヒットしないのです。市川のホールですと、アマチュアでも主催が公的なものでなくても公演情報としてトップに出ていました。江東区でもぜひ改革してほしいです。</p>	<p>（大ホール1階利用）          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。申し訳ございませんが現時点ではご希望の内容での施設貸出しは考えておりませんのでよろしく申し上げます。</p> <p>尚、区内には300～約500名収容可能なホールもございますので、そちらの施設のご利用をご検討くださいますようお願いいたします。</p> <p>（見積）ホール打合せ時に舞台スタッフにお申し出いただければ見積額をご提示します。なお、当日の利用状況により数量の増減が出る可能性があるため確定額は当日のご提示になります。</p> <p>（ホームページ）          HPでの表示については、検討課題とさせていただきます。</p>
7	<p>公演でお世話になりました。ピアノの調律を今回入れてみせんでしたが、ある音を出すとジリジリなっていたので、ピアノのどこかのネジが緩んでいる可能性があります。ピアノ稼働率が高いと思いますので、いちど確かめてみたほうがいいのかもしいです。</p>	<p>お客様のご利用の際に不具合が生じておりましたこと、申し訳ございませんでした。定期的にピアノ調律・保守点検を実施しておりますが、不具合等がございましたら、管理事務所までお申し出ください。</p>

## 有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見にお答えします

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、2024年3月31日現在の対応状況をお答えいたします。

### ■各施設個別回答（深川江戸資料館）

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	舞台設置の手伝いはやりたくない	小劇場の利用時間には、準備（仕込み）及び後片付けの時間も含まれております。演目内容によって舞台設営準備ではホールスタッフと一緒に設営をしていただくようお願いしております。ご不明な点は申込時にお問合せください。

**有料貸出施設利用団体に関するアンケート（2023年10月～11月実施）のご意見に  
お答えします**

2023年度有料貸出施設利用団体に関するアンケートにご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。

いただきましたご意見・ご要望について、**2024年3月31日現在の対応状況**をお答えいたします。

**■各施設個別回答（芭蕉記念館）**

No.	ご意見・ご要望	対応状況等
1	芭蕉記念館もインターネットで予約できるようにしていただきたいです。	現時点で団体登録をされている団体様は、インターネットでの施設予約をいただく事ができます。自動抽選導入につきましては、今後の検討とさせていただきます。
2	時々ゴミが気になります	全施設の清掃を徹底し、今後も気持ちよくご利用いただけますよう、留意してまいります。
3	主に和室を利用しているが、広さ等には満足している。上記にも書いたが、エレベーターがなく、荷物運搬がとても大変なので、ぜひ設置して欲しい。	毎回、ご不便をおかけいたし申し訳ございません。次回、施設の大規模改修に向けて、エレベーターの設置が可能か、区に要望を出して参ります。