

5 - 7 これまでに市民から寄せられたクレームや、トラブルにはどんなものがあるか、具体的にお聞かせください。			
1	神奈川県立かながわ県民サポートセンター	神奈川県	冷暖房に関する要望、隣室が騒がしい等の苦情等
2	神奈川県立かながわ労働プラザ	神奈川県	希望する時間帯に予約できないことがある
3	神奈川県立かながわ女性センター	神奈川県	洋式トイレを増やして欲しい
4	神奈川県立地球市民かながわプラザ	神奈川県	1.建物の中がわかりにくい構造であるにもかかわらず、案内表示が行き届いていない 2.常設展示室のある5階は全面飲食禁止であり、1階ラウンジまで行かなければ飲食できないのは不合理である
5	市民活動センター	横浜市	ロッカーの設置、パソコンコーナーの充実など
6	横浜女性フォーラム	横浜市	ライブラリーの照度が暗い 電球の交換により改善
7	フォーラムよこはま	横浜市	隣室の利用者の音がうるさい、高層ビルのため窓が開かない
8	鶴見公会堂	横浜市	1.専用駐車場の設置、複写機サービス、車椅子の備品化等の要望 2.会議室の拡声装置（マイクロホン2本3,000円）が室の使用料より高い
9	開港記念会館	横浜市	利用の基準等に対するクレーム
10	旭公会堂	横浜市	飲酒、駐車場
13	緑公会堂	横浜市	1.ホール内空調（冷房・暖房の調節）2.ホールでの演奏等の音が室に聞こえること
14	青葉公会堂	横浜市	1.駐車場の利用に関すること 2.冷暖房に関すること
15	職能開発総合センター	横浜市	特にありません
16	社会福祉センターホール	横浜市	1.喫煙スペースに対する苦情 2.プレイルームの音漏れについて 3.マイクの使用について 4.使用時間について
17	吉野町市民プラザ	横浜市	1.複合施設の場合、駅・バス停などの交通機関から施設への案内サイン不足を指摘されたことがある。これについては行政及び管理組合などに申し入れ少しずつ改善を行っています。2.喫煙コーナーを廃止し全館禁煙をというご希望が寄せられたことがある。喫煙希望のお客様もいらっしゃるから現在は排煙機設置による分煙としているが、今後の検討課題と認識している。3.予約システム導入後に「重複登録」が増え、公平な施設利用機会が失われたとのご意見を多数いただきます。本件については、横浜市の担当部局と改善について協議をしています。
18	岩間市民プラザ	横浜市	1.複合施設の場合、駅・バス停などの交通機関から施設への案内サイン不足を指摘されたことがある。これについては行政及び管理組合などに申し入れ少しずつ改善を行っています。2.喫煙コーナーを廃止し全館禁煙をというご希望が寄せられたことがある。喫煙希望のお客様もいらっしゃるから現在は排煙機設置による分煙としているが、今後の検討課題と認識している。3.予約システム導入後に「重複登録」が増え、公平な施設利用機会が失われたとのご意見を多数いただきます。本件については、横浜市の担当部局と改善について協議をしています。
19	旭区民文化センター「サンハート」	横浜市	1.複合施設の場合、駅・バス停などの交通機関から施設への案内サイン不足を指摘されたことがある。これについては行政及び管理組合などに申し入れ少しずつ改善を行っています。2.喫煙コーナーを廃止し全館禁煙をというご希望が寄せられたことがある。喫煙希望のお客様もいらっしゃるから現在は排煙機設置による分煙としているが、今後の検討課題と認識している。3.予約システム導入後に「重複登録」が増え、公平な施設利用機会が失われたとのご意見を多数いただきます。本件については、横浜市の担当部局と改善について協議をしています。
20	港南区民文化センター「ひまわりの郷」	横浜市	1.複合施設の場合、駅・バス停などの交通機関から施設への案内サイン不足を指摘されたことがある。これについては行政及び管理組合などに申し入れ少しずつ改善を行っています。2.喫煙コーナーを廃止し全館禁煙をというご希望が寄せられたことがある。喫煙希望のお客様もいらっしゃるから現在は排煙機設置による分煙としているが、今後の検討課題と認識している。3.予約システム導入後に「重複登録」が増え、公平な施設利用機会が失われたとのご意見を多数いただきます。本件については、横浜市の担当部局と改善について協議をしています。
	青葉区民文化セ		1.複合施設の場合、駅・バス停などの交通機関から施設への案内サイン不足を指摘されたことがある。これについては行政及び管理組合などに申し入れ少しずつ改善を行っています。2.喫煙コーナーを廃止し全館禁煙をというご希望が寄せられたことがある。喫煙希望

21	センター「フィリアホール」	横浜市	のお客様もいらっしゃるから現在は排煙機設置による分煙としているが、今後の検討課題と認識している。3.予約システム導入後に「重複登録」が増え、公平な施設利用機会が失われたとのご意見を多数いただきます。本件については、横浜市の担当部局と改善について協議をしています。
22	泉区民文化センター「テアトルフォンテ」	横浜市	1.複合施設の場合、駅・バス停などの交通機関から施設への案内サイン不足を指摘されたことがある。これについては行政及び管理組合などに申し入れ少しずつ改善を行っています。2.喫煙コーナーを廃止し全館禁煙をというご希望が寄せられたことがある。喫煙希望のお客様もいらっしゃるから現在は排煙機設置による分煙としているが、今後の検討課題と認識している。3.予約システム導入後に「重複登録」が増え、公平な施設利用機会が失われたとのご意見を多数いただきます。本件については、横浜市の担当部局と改善について協議をしています。
23	栄区民文化センター「リリス」	横浜市	1.複合施設の場合、駅・バス停などの交通機関から施設への案内サイン不足を指摘されたことがある。これについては行政及び管理組合などに申し入れ少しずつ改善を行っています。2.喫煙コーナーを廃止し全館禁煙をというご希望が寄せられたことがある。喫煙希望のお客様もいらっしゃるから現在は排煙機設置による分煙としているが、今後の検討課題と認識している。3.予約システム導入後に「重複登録」が増え、公平な施設利用機会が失われたとのご意見を多数いただきます。本件については、横浜市の担当部局と改善について協議をしています。
26	神之木地区センター	横浜市	小さなクレームやトラブルはある。職員の説明不足、話し方等によるものや、利用者の誤解によるものが多い。誠意をもって説明すればおのずと解決している。
28	西地区センター	横浜市	余暇コーナーの机が重い 創作活動に使うため、軽いものだと動いてしまい危ないため木工用机を使用している。
29	藤棚地区センター	横浜市	フリースペースで子どもがよくはしゃぐ 静かにするよう注意しています
30	野毛地区センター	横浜市	ダンスをするときダンスシューズ使用は不可に対する意見
32	南地区センター	横浜市	職員の対応
33	永田地区センター	横浜市	駐車場の利用、利用時の整理・整頓、職員の対応
35	永谷地区センター	横浜市	駐車場の確保（車保有者の増加と区外利用者の拡大） 施設建設時は、施設近辺の利用者としていた
36	初音ヶ丘地区センター	横浜市	路上駐車にかかる近隣からの苦情、子どものいたずら、窓ガラス等の破損、吸い殻等の散らかし、盗難おどしの発生、自転車の投棄、図書の持ち出しなど
41	杉田地区センター	横浜市	希望の新聞をおいてほしい、禁煙にすべき、クーラーをきかせてほしい、カラオケは通信にして欲しい、子どもがうるさい等々
43	六浦地区センター	横浜市	全館禁煙、全館飲食の解禁、クローゼットの匂い消し、月あたり利用回数の増
45	篠原地区センター	横浜市	館内を静かに!! 団体利用の申込方法（半月 1ヶ月）、施設の目的外利用
47	中山地区センター	横浜市	駐車場利用の拡大
48	藤が丘地区センター	横浜市	規制を嫌ういわゆる若者達の諸行動（館内での喫煙、大声での会話、男女のいちゃつき等）しかし重ねた注意により改善を見ている。
49	奈良地区センター	横浜市	利用者の利用マナーの順守 施設利用者・団体間の協調、ゆずり合い促進
50	中川西地区センター	横浜市	学習コーナーが騒がしい 学習コーナーの利用について原則として高校生以上としているのはおかしい。
51	仲町台地区センター	横浜市	利用が多く空き室が少ない
52	東戸塚地区センター	横浜市	駐車場がない 図書が少ない
53	舞岡地区センター	横浜市	毎週同一曜日、同一時間帯利用したいができない。
56	立場地区センター	横浜市	喫煙コーナー（分煙機器の設置）、憩いのコーナー（軽飲食）、駐車場の整備、入館時（個人）氏名記入の廃止、トイレの悪臭
57	中川地区センター	横浜市	職員の応接態度や設備改善についてのクレームや要望、利用者間のトラブルや利害調整、利用ルール違反者に対する注意喚起の催促や通報
	瀬谷地区センター（地区センター）		

58	一と老人福祉センターの複合施設)	横浜市	ロビーが未成年者の集まりの場になっているが、大声、奇声をを出したり、行儀が悪い。他の利用者に迷惑をかけている。
59	阿久和地区センター	横浜市	利用者は適切な利用料金を支払うべき、利用したい日に、なかなか予約がとれない、ベビーベッドを置いてほしい(プレイルーム)
61	教育文化会館大師分館(プラザ大師)	川崎市	特になし
62	高津市民館	川崎市	市民利用のコピー機の設置
63	宮前市民館	川崎市	施設の老朽化に伴い施設や設備関係について、利用予約システムの改善について
64	麻生市民館	川崎市	利用予約システムの改善
65	中小企業・婦人会館	川崎市	特になし
66	男女共同参画センター	川崎市	特になし
68	市民プラザ	川崎市	駐車スペースの不足(大きな催事と重なった場合等)
69	総合自治会館	川崎市	「利用時間帯」が、準備・後かたづけの時間を含むことについて、申込者から当日利用者に伝わっておらず問題が発生したことがある
71	市民活動センター	横須賀市	ロッカー使用料の納金が納付書によるのは不便である
72	勤労福祉会館(ヴェルクよこすか)	横須賀市	駐車場がせまい
73	逸見公民館	横須賀市	1.照明の暗いところがある 2.エレベーターの設置
75	文化会館	横須賀市	施設の一部は耐震工事に合わせ平成10年にリニューアルしたが、空調設備等は昭和40年開館当時のままであり、冷暖房は全館一体で各部屋ごとの細かな調整ができないこと。(本年7月最も冷房の弱い部屋にエアコンを設置して補強し、今後は窓に特殊フィルムを貼って日光の熱を遮る処置を考えている)
80	中央公民館	平塚市	開館以来20年を経過し施設・設備の老朽化に改修等を求める要望がおおい。
81	花水公民館	平塚市	一階調理室の雨漏り。
82	横内公民館	平塚市	老朽化に伴う要望などは時々ある。
83	大神公民館	平塚市	利用希望の重複(とりわけ、既存の団体と新規登録団体)
84	金田公民館	平塚市	特にない。
85	なでしこ公民館	平塚市	施設の老朽化に伴う設備等の改修の要望。ドアの閉まり具合が悪い、エアコンの効きが悪いなど。
86	市民センター	平塚市	エレベーターの設置。専用駐車場の確保。
89	レイウエル鎌倉	鎌倉市	民間委託。昼休み窓口開放。
93	鎌倉生涯学習センター	鎌倉市	ゴキブリ発生(和室)。駐車場が足りない(ホール・ギャラリー主催者のみ)。ロビーに不審者のトラブル。
94	市民活動センター	藤沢市	遮音性が低い。駐車場がない。
98	労働会館	藤沢市	駐車場が狭いため路上駐車があり、近隣住民から苦情がある
99	片瀬公民館分館(片瀬しおさいセンター)	藤沢市	複合施設であることによる利用者の混乱
101	社会福祉センター	小田原市	施設の老朽化に伴うもの
103	中央公民館	小田原市	4階の冷房の効きがよくない。
104	中央公民館 曽我分館	小田原市	エアコン設置の要望。
106	茅ヶ崎市民活動サポートセンター	茅ヶ崎市	プレハブの建物なので、フリースペースの音がひびくことへの苦情が多い。自転車置場に屋根がほしい
107	勤労市民会館	茅ヶ崎市	今年は、早くから、暑かったので、冷房を入れてほしいとの話がありました。通常7月~9月までとなっているため。必要に応じて
	茅ヶ崎市女性セ		

109	ンター	茅ヶ崎市	特になし
110	市民文化会館	茅ヶ崎市	開館22年を経過し、施設設備の老朽化に対するクレーム。例えば、冷暖房の切替え作業の為、一定期間冷暖房が入らない、照明が暗い等。又、ホールの利用率が高い為、特に週末の予約は抽選によらなければ予約できない
114	相模台公民館	相模原市	サークル活動の物品を置かせてほしい(できません)
115	麻溝公民館	相模原市	大きな問題は特になし。空調設備が老朽化していることに対する不満があるが、本年改修工事を行う予定である
116	大沼公民館	相模原市	常時利用サークル用の物品の保管について：定期的に利用しているサークル用の物品を公民館に常置しているが、他のサークルが置きたい旨の相談あり 話し合いの結果、置く場所が限られているため、全サークルに撤去してもらったが、置かせてほしいという意見あり。今後再度話し合い。
123	文化会館	秦野市	特になし
125	勤労福祉センター	厚木市	会議室の鍵の交付時期：使用時間5分前に鍵を交付しているが、部屋が空いている場合、それ以前に鍵を渡してほしい。有料施設であるため、それ以上の時間を繰り上げできないと回答した
127	小鮎公民館	厚木市	施設・備品等の破損
128	女性センター	厚木市	駐車場を用意してほしい
129	文化会館	厚木市	何故ホールロビーを禁煙にしないのか
131	生涯学習センター、地区学習センター(林間学習センター)	大和市	新システム変更に伴うクレーム/使用料改正に伴うクレーム/バリアフリー整備の要望
132	コミュニティセンター(中央林間会館)	大和市	利用率の高い施設において利用が重なり、利用者間でトラブルになり、申込方法の改善を要求された
133	コミュニティセンター(深見中会館)	大和市	利用率の高い施設において利用が重なり、利用者間でトラブルになり、申込方法の改善を要求された
137	中央公民館	海老名市	申込を早めに設定してほしい
142	えびな市民活動サポートセンター	海老名市	特になし
146	小松原コミュニティセンター	座間市	1.利用申し込みの重なりについて 2.駐車場の開放について 3.広報(ざま広報)を通じての募集?について
149	中部公民館	南足柄市	子育て中のサークルから、部屋の中で自由に飲食することを許してほしいという要望がある
150	南足柄市女性センター	南足柄市	特になし
151	文化センター	南足柄市	特になし
152	中央公民館	綾瀬市	公共施設内で、分煙対策が不十分 全館禁煙として対処した
153	南部ふれあい館	綾瀬市	公共施設内で、分煙対策が不十分 全館禁煙として対処した
154	福祉会館	綾瀬市	特になし
158	公民館	寒川町	施設の老朽化により建て替えの要望あり。(設備的にも古いので設備の更新の要望もあり)
161	ふれあい会館	大磯町	施設のを設備などに関するクレーム(机/椅子/空調設備/照明など)
162	社会福祉センター	二宮町	エレベーター、エスカレーターの設置
163	生涯学習センター	二宮町	スライド映写機を貸し出す部屋に暗幕がないこと。既定時間前後の入退出時間をゆるやかに。使用時の部屋の損傷について：修理代が高すぎる。あるいはボランティアで来ているのだから無償でとの主張(円満解決)
164	保健福祉センター	中井町	特になし
165	中井町井ノ口公民館	中井町	駐車場内でのトラブル(車の移動)、駐車場の不足。
168	そうわ会館(中央公民館)：会館H11/1/05	大井町	17時以後も会館の利用申し込みは出来ないか

174	福祉会館	開成町	駐車スペースの確保。(駐車台数が多い場合は隣接の駐車場を臨時に借りている)
176	公民館	箱根町	室内の温度(高い)
179	仙石原公民館	箱根町	室内の温度について(暑い, 寒い等)
185	宮下会館	湯河原町	エアコンが不調
187	文化会館	愛川町	障害者用駐車スペースに車が止められている。間違っ て停車されないようにカラーコーン を隅に立て目立つようにした。
188	半原公民館	愛川町	特にありません。
190	津久井記念館	城山町	特にありません。
191	生涯学習センタ ー	津久井町	施設の老朽化に伴なう苦情。(冷暖房等)
192	文化福祉会館	津久井町	施設の老朽化に伴なう苦情。(ホール照明設備の不具合等)

目次 / 次へ