

令和5年度ファインプラザ大阪をご利用の皆様との意見交換会 ご意見と回答（概略）

※ 回答には意見交換会当日の回答内容の補足を含みます。

- ① 食堂のイスが古く汚れているので座りたくない。勤務先の事務用イス等を廃棄するので寄付したい。
 - ▶ ご指摘のような状態かイスの衛生面を改めて確認します。運搬の方法や既存のイスの廃棄も含めた費用のことも検討が必要になります。また、形の揃ったものを設置したいという思いもあるので、打診いただいているイスの数量について改めて確認し回答します。（指定管理者）

- ② 東京の施設や堺プラザと比べ、休館日が多く開館時刻も短い。これに関して以前意見したら、大阪府は休館日や開館時間について見直せる可能性を示したが現在も変更されていない。約束したことは守ってほしい。また、意見交換会と契約は別だなどと言葉巧みに言葉を並べられたら、それ以上反論しない人もいる。過去に何を約束したのか、担当が変わっても目を通してもらいたい。

以前、「指定管理になって良くなりましたか？」というアンケートがあった。何が変わったかを示さないと利用者はどう評価すればいいのか。スタッフに聞いても明確な違いが説明できない。駐車場が有料になったことかと思っていたが今年4月からは無料になったので、当時の有料化は指定管理とは無関係だったと分かった。府委託から指定管理になることで何が変わったのか説明できないのにアンケートをしても仕方ない。

 - ▶ 過去にいただいたご意見と府の対応については確認をさせていただきます。（自立支援課）
 - ▶ スタッフが指定管理者制度について理解し、施設としてめざしていることなどを分かりやすくご説明できるよう指導教育してまいります。（指定管理者）

- ③ 過去の意見交換会でプールの監視体制を厳格に行うよう要望していたが改善されなかった。そして5月の事故が起きた。監視体制と事故の因果関係は不明だが、事故後、プールが再開してからは監視体制も緊張感を感じる形になったのでよかった。事故後にプールの利用が休止されることも理解はできた。ただ、利用再開日直前の休館日に利用の再開が発表された。また、リフト付きバスの故障によりリフト付きハイエースで送迎が行われることがあったが、これについても突然の変更だった。加えて、この車両は下肢に障がいのある人や女性などは乗車しにくいものだった。このような変更には周知期間を設けるべき。また、利用再開や車両の変更にあたっては、ロードマップも示すことで利用者が情報を得て、安心することができるのだから、利用者を大切にすることである。

- ④ 未だに監視員に話しかける人がいるが、監視員は利用者から話しかけられても断らなければいけない。水面監視に集中するべき。やさしいスタッフが多いが、やさしいだけではよくない。強さが必要。
 - ▶ 事故が起き、プールをご利用いただけない期間が発生してしまい申し訳ありませんでした。事故までは、利用者個々の特性を理解して寄り添える人材を配置していることが施設としての強みと考えていた部分がありましたが、それは同時に慢心となって事故の原因になったという視点に立ち、安全・安心な利用環境の構築を考えました。その結果、監視台から監視するスタッフは利用者からのご質問等には対応せず、別の人員を呼ぶというマニュアルに変更させていただき、皆様には意図をご理解いただけていると判断しています。同時に、巡回監視員はこれまで同様、プールの水面監視を行いながら、入退水の介助や利用方法のご説明などにも従事しますことをご理解ください。

利用再開日の告知等については、1日も早くプールの利用を再開することこそ皆さまにご迷惑をかけることであると考えるあまり、十分に再開までのロードマップを示すことができず、かえってご不安を与える結果になってしまっていたこと、申し訳ありませんでした。リフト付き車両の運行についても、車いすユーザーの送迎再開を最優先した結果であり、同様の反省点をもっています。(指定管理者)

- ⑤ 事故後、監視体制は緊張感があるもの変わったが、その後も監視台に座っている監視員に挨拶したら挨拶を返してくれる。ありがたいことだが、監視スタッフがプールへの注意を向けていないのではと思ってしまう。利用者によっては、挨拶を返してくれる人の方がいいと感じることもある。このあたりもしっかり決めておかないと、働く人が困ってしまう人もいるのではないかと。監視員はプールサイドでの異変にも意識を向けるため、事故後もプールへ入室・退室される利用者とも目が合えば挨拶をしていましたが、プール再開後に直接このご意見をいただき、監視台から監視するスタッフからの挨拶・会釈はやめるようスタッフに統一をさせていただきました。(指定管理者)
- ⑥ 車いすユーザーの駐車場に利用対象外の人が駐車していることを指摘したら、掲示物が貼られたが、ルール違反は改善されていない。掲示物を貼るだけでは問題を解決したことにならない。お声かけさせてもらっても聞き入れてもらえない利用者もいる。常時人員を配置することもできないため対応に苦慮している。(指定管理者)
- ⑦ プールの事故やバスの故障などが起きたとき、施設としての考えが、利用者との窓口である職員に十分浸透していないため、窓口で働く人も施設としての考えではないことを説明してしまう人もいる。ロードマップは窓口の人にまでしっかり浸透させてあげてほしい。
- ▶ 情報統制が徹底できていなかったということは、こうしてご意見をいただいて把握させていただきました。ご指摘は真摯に受け止めて改善につなげてまいります。(自立支援課)
 - ▶ ご意見を伺い、共有が必要な事項の周知が不十分だったと感じています。(指定管理者)
- ⑧ 水中ウォーキングやアクアビクスなどの開催前に、レーンロープをレッスン担当者が巡回監視員とともに移動させる作業をしているが、時間が掛かって利用者が好意で手伝っていることもある。この状況は監視体制がおろそかになる可能性がある。このことが責任ある立場の人に伝わっているのか。
- ▶ ご指摘の状況は把握しています。ロープはある程度しっかり張らなければロープとして機能しないので、固定時はどうしても力を入れて張ってしまい解除時に力が必要になっています。ロープを固定する器具は定期的に入れ替えています。この器具は数種類あり、新たに発売されるものは操作しやすいものになっていっているので、順番に購入して試しています。また、担当者が正しい操作方法を理解しているかも確認し、作業時間が短くなるようにいたします。(以降の回答は指定管理者)
- ⑨ シャワー室のシャワーブースが3つしかなく、混雑する。3つのブースの内のひとつは膝上の高さになっており下肢障がいの方はそこに上がることができないので使えない。
- ▶ ご指摘のブースは、車いすユーザーが車いすから降りやすいため重宝いただいています。ブースが3つしかないため、強制シャワーや乾燥室などもご活用ください。

- ⑩ 右側通行のレーンで2人が並んで競争して泳いでいても注意をしない、潜水している利用者に注意をしても利用者から言い返されてそれ以上注意できないなどの状況がとくに土日の監視員にみられる。利用者同士でもめるのを避けたかったので監視員に注意してもらいたい。
- 土日は利用のルールに慣れていない方も多くご利用になるため、ご指摘の内容も含め、監視の状況をもう一度確認し、必要な教育をしてまいります。
- ⑪ プール内での追い越しはしてもいいのか。泳ぐ練習レーンで補助をすることは許されるのか。
- 追い越しはできるだけしないでほしいし、補助が必要な方には自由遊泳レーンをご案内するのが通常の対応です。ただ、5レーンしかないプールに競技力の高いスイマーもいれば25mを1分以上かけて泳ぐ人も混在しているのがファインプラザのプールです。監視員にはその時々各レーン遊泳者やその人数を見て、使用いただくレーンの変更などをご案内できるよう指導していますが、全てがルール通りに運ばないことも多々あり、こういったケースへの臨機応変な対応が、第三者からはご理解いただけないこともあるかもしれません。
- ⑫ プールの更衣室にて、ドライヤーで髪の毛を乾かした後、髪の毛が散らばるのでごみ箱を置いてほしい。また、シャワーを浴びて体を拭かず更衣室まで来る人がいて、更衣室内が水浸しになってしまうことがあるのでモップも置いてほしいと要望をしたら置いてもらったが、車いすの陰に隠れてしまって見つけられない人もいるのではないかと。足ふきマットを置いてもらうのもひとつの方法。介護者が注意しないケースもある。
- ごみ箱は設置しましたが、足ふきマットは衛生面で敬遠されるケースもあるので現状は設置していません。モップの置き場所やマナーアップのための掲示物は、どなたにも分かりやすい形に改善を図ります。
- ⑬ シャワー室の掲示物に、「シャワー室の短時間利用にご協力をお願いします。シャワーの数には限りがあります。次の方のために譲り合ってください。寒い場合は乾燥室を活用してください」と書いてあるが、「10分以内を目安にしてください。シャンプーや石鹸の利用はお控えください。」など、具体的に掲示すべき。プールには「不安定な後ろ歩きはご遠慮ください」と書いてあるが、不安定な後ろ歩きの線引きができるのか。不明瞭な表記は効果がない。掲示したら終わりではない。掲示した人は責任をもってその効果を見て、効果がないなら別の手立てをするべき。
- シャワー室に掲示の内容については、乾燥室をご存知でない方がいらっしゃること、冬季に中々シャワーを止められない人がいらっしゃることから掲示しております。ご意見を参考に、内容や掲示後の対応についても再度見直してまいります。プールでの後ろ歩きの「不安定」かどうかの線引きは、監視員の主観に頼るものですが、衝突しそうな場合の声かけをさせていただけば、その後は後方への注意を払いながら使用いただいておりますし、単独でバランスを崩すようであれば安全のために後ろ歩きをされないよう指導させていただいております。
- ⑭ プールがLED照明になり非常に明るくてキレイな雰囲気になって喜んでいる。先日、その照明が突然消えることがあったが、センサーなどによって周囲が明るくなると消えるのか。

▶ お喜びいただき何よりです。SDGs を推進する方針もあり、大阪府の補助金を活用させていただいて 9 月に工事を行いました。センサー式ではなく手動で点灯・消灯しております。明るすぎてまぶしいとのご意見もあり、状況によって点灯する数を調整している段階です。突然消えたとのことですが、おそらく職員が照度を確認し消灯したタイミングだったと思われます。

⑮ 車いすを使用しているのでできることが限られるがアーチェリーにチャレンジしたい。車いすでは道具を持ってこることができないように思う。アーチェリーはレンタルの道具がないのか。

▶ アーチェリー練習会（概ね月 1 回）や次週開催のファインエリアフェスティバルではご自身に合ったタイプの道具を貸し出し、必要に応じて、今後ご自身で購入すべき道具もアドバイスしているので、こういった機会を活用いただければ幸いです。

⑯ カーテンで区切られた女性シャワーブースの外から、小学校高学年の男の子に覗かれていることがあった。異性の入室について年齢制限はないのか。

▶ シャワー室や家族更衣室は、異性による更衣介助がある関係で、男女共用エリア（水着着用エリア）としており、年齢制限はありません。施設側では常時目が行き届く場所ではないため、介護者が目を離さないようお願いしていますが、施設の構造上、この男女共用エリアという特殊なカタチを取らざるを得ない点についてはご理解いただきますようお願いいたします。

⑰ 20 年以上利用しているが、無料で利用させてもらっていて不満に思うことはない。大阪市や堺市をはじめ公共の施設はたくさんあるが、それぞれに長短はある。私はここが自分に合っているから使っている。もちろん民間のフィットネスクラブなどは、サービスも多いしシャワーや更衣室なども整っていることは経験して知っているが、それは有料だから。不満があるなら自分に合ったところを選べばいいと思っている。休館日の話も出ていたが、コロナの間、近隣施設に比べてここは一番開館してくれていた。その期間、他館の利用者は練習がほとんどできていなかった。ボッチャ競技をしているので全国の施設を利用したり全国の競技者の練習環境などを聞いたりしていると、ここを利用できるのは恵まれていると感じる。体育館にはボッチャコートが常時引いてあり、その他にも、アクセス、空調、駐車場など、いずれも不満はない。ホームページにある「体育館 1week」の表示も、卓球中心の表記からその他のスポーツをする人向けにも分かりやすいような表現に変えてくれた。必要と判断してからの動きは早いと思う。

強いて言うなら、体育館の個人利用時に半面のフリースペースでボッチャ・バスケ・フライングディスクなど複数競技が譲り合って使用中、半面の 10 台並んだ卓球台の内、プレーしている台が 1 台か 2 台のときがある。そんなときは卓球台 5 台のスペースをボッチャに開放してくれるなどしてもらえたらうれしい。

▶ お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。障がいの有無を問わず多くの方が利用されるので、譲り合ってご利用いただくこととなります。卓球台の撤去には複数人の人手がかかるので利用状況を見て即座にボッチャのスペースを確保するのは難しいです。代案ですが、施設の課題として 3 階諸室の低調な稼働率の改善があります。この課題解決の意図もあり、4 月から会議室の机やイスを撤去し比較的省スペースで可能なボッチャやダンスなどの使用をお勧めしています。少し費用はかかりますが、そちらの使用も検討いただけると大変ありがたいです。

- ⑱ 意見交換会の参加者が少ない。大会やイベントのように周知してもらいたい。
- 館内掲示の他に、今回初めてLINEによる周知を行いましたので、参加者が増えるかもしれないという期待はありましたが、日常的な利用の中で意見は伝えているので意見交換会は遠慮するとおっしゃる方もいらっしゃいました。なお、今回どのようなご意見があったのか、施設の回答も含め概略になりますがご利用の皆さまにもご覧いただけるようにする予定です。そちらも併せてご確認いただくと幸いです。

(意見交換会の開催に際し、その前後にいただいたご意見)

- ⑲ 中百舌鳥便を再開して欲しい。
- 昨今の物価高（運転手の確保やバスのレンタル費用・燃料費）、中百舌鳥便・予約制各コース便の乗車数減と一人当たりにより要する送迎費用増によるサービスの不均衡、光明池駅便の維持が、中百舌鳥便廃止の理由です。ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
- ⑳ 身障者用トイレにベッドを設置してほしい。重度身体障がい者のオムツ交換のために必要。
- 近日中に業者をあたり、設置する方向で調整してまいります。

(文責 中村)