

令和元年7月～9月ご宿泊者アンケートのご意見・ご要望の回答

【施設全般】

ご意見・ご要望	回答
小さな子どもも安心して宿泊できるとても良い施設でした	これからも宿泊者が安心して快適に過ごせるように施設を維持してまいります。
清潔で新しくなった室内・施設全てに良かったです。他17件	これからも宿泊者が快適に過ごせるように施設を維持してまいります。
リーズナブルな料金でBBQもして施設もとてもキレイで感動しました。また、すぐにでも泊まりに行きたいと思えます。子供たちがとても楽しそうに遊べて泊まれる施設に感謝いたします。ありがとうございました	これからも宿泊者が快適に過ごせるように施設を維持してまいります。
初めて利用しました。施設がきれいで、お風呂やトイレも使いやすかったです。	これからも宿泊者が快適に過ごせるように施設を維持してまいります。
体育館を利用していただきました。子どもが大よろこびでした。他2件	ありがとうございます。施設の魅力のひとつであるプレイングホールを、今後ともご利用ください。
トイレが各室にないので、夜間廊下の電気は点灯してほしい。他1件	誠に申し訳ありませんでした。安全面を配慮し、消灯時間後も廊下の電気は点灯いたします。
キャンパステントと一般棟をそれぞれ宿泊して両方楽しめました。	今年度より新しくオープンしました大型キャンパステント及びしらかば棟をご利用いただきありがとうございます。このようなご宿泊はハケ岳荘を十分に満喫していただけたと思います。今後ともよろしくお願い致します。
団体がいるときでも体育館が利用できるようにしてほしい。	誠に申し訳ありません。ハケ岳荘は社会教育施設であるため板橋区の行政利用や団体利用が優先されることをご理解ください。ご宿泊日と団体利用日が重なる場合は、申込時にその旨をお伝えしてご理解をいただいた上でご宿泊いただけるように情報提供してまいります。
ドコモの電波状況がわるいので改善してほしい。	誠に申し訳ありません。WiFiは接続できますが、携帯電話の電波状況は悪いため改善を検討してまいります。
テント前のコンロ周辺にタープがあると雨でも楽しめます	誠に申し訳ありません。火を使用する場所のため、安全面の都合上タープの設置は困難です。雨天時は屋根付きの炊飯施設がありますので、そちらをご利用いただくようお願い致します。
BBQの取り扱いをもう少し詳しく説明してほしい。	誠に申し訳ありません。BBQご利用の方には書面を用意しわかりやすくお伝えしてまいります。
冷房設備があるとよい。他2件	扇風機などを設置し快適にご宿泊していただけるように検討してまいります。
子どもたちが多く使用した後、お風呂の管理に注意してほしい。	誠に申し訳ありませんでした。特に宿泊者が多い時期は浴室を含め、清潔な環境を保持するように職員が巡回し対応してまいります。
道路沿いにある看板が他の施設より小さいので見えにく散策路が少しわかりづらかった。もう少し整備してほしい。	誠に申し訳ありません。看板を大きくしわかりやすくします。誠に申し訳ありませんでした。伐採し整備する予定ですので次回ご利用の際までには改善いたします。
駐車場からキャンピングリゾートまでの距離が遠いので、荷物の運搬が大変。	リアカーなどの運搬道具を用意していますので、フロントにお申し付けください。
家族風呂が良いですが、翌日の朝まで使用できれば、良いと思います。他1件	大浴場と同じ時間帯での利用を検討してまいります。

【備品】

ご意見・ご要望	回答
セーフティーボックスが部屋にほしい。	室内にセーフティーボックスの設置は予定しておりませんので、誠に申し訳ありませんがお客様ご自身で貴重品の管理をお願い致します。なお浴室棟にセーフティーボックスを設置していますので、ご入浴時にご利用ください。
スリッパを統一した方が良いと思う。他2件	ご意見ありがとうございます。現状、お客様がお好きな履物を選んでいただけるよう数種類の室内履きをご用意しております。
タオル・歯ブラシなどが無い事がわからなかったので困りました。他2件	歯ブラシ・カミソリ・フェイスタオル・バスタオル（レンタル）はご用意していますので、フロントまでお申し付けください。また部屋に設置してある利用案内やホームページに記載して周知させていただきます。
浴室にティッシュペーパーがほしい。	浴室や洗面所などの水廻りにペーパータオルを用意させていただきます。
バーベキューをしましたが薪割りが大変です。	薪以外に炭も用意しお客様が選択できるようにする予定です。
望遠鏡の説明書があるか、説明が事前にあるとよかったです	申し訳ありません。お部屋に用意してある利用案内の貸し出し設備一覧に記載させていただきます。また望遠鏡の説明書を用意し対応させていただきます。

【食事】

ご意見・ご要望	回答
ご飯がおいしかった。子どももたくさん食べて楽しそうだった。他5件	ありがとうございます。次回ご来荘いただいた際にも今回以上に感じて頂けるようスタッフ一同頑張っております。
朝夕の食事が大変美味しかった。特に汁物、時期のものなど工夫されていてよかった。他5件	ありがとうございます。季節に応じた地元の食材をできる限り提供させていただきます。
食事とてもおいしかったです。朝食はパンも用意されていて良かったです。他5件	ありがとうございます。次回ご来荘いただいた際にも今回と同じように感じて頂けるようスタッフ一同頑張っております。
BBQの食材は焼きやすいように準備していただきありがとうございました。他3件	ありがとうございます。次回ご来荘いただいた際にも今回と同じように感じて頂けるようスタッフ一同頑張っております。
献立が掲示してあるとありがたい。	献立の掲示につきましては善処させていただきます。
食事が冷めて量も多かった。他3件	申し訳ありません。団体利用の場合は、食事時間に間に合うように準備しているため、通常より冷めた食事となっております。できる限り温かい食事が提供できるよう食事の提供方法を検討させていただきます。一般利用の場合ですが、お客様が多い時期の食事の提供方法につきましては、できる限り暖かいものをご用意しお食事を堪能していただけるように検討させていただきます。
食事のバイキングの待ち時間が長いので長い列にならずに済む方法を考えてほしい。他4件	ご不便をおかけしました。朝食バイキングの提供時間ならびに提供方法につきましては検討の上、改善してまいります。

【接遇・その他】

ご意見・ご要望	回答
ハケ岳荘の皆さまには大変お世話になっています。ここに来ることがとても楽しみです。他2件	ありがとうございます。全てのご宿泊者の皆さまに同じように感じていただけるようスタッフ一同頑張っております。
充分満足です。有りがとうございました。他6件	ありがとうございます。次回お越しいただいた時も同じように思っております。スタッフ一同頑張っております。
花火が出来て良かった。	花火の種類や場所が限られてしまっていますが、ハケ岳荘の敷地内で花火が出来ますのでご利用ください。
送迎はありがたい。	ありがとうございます。引き続き送迎は行いますので、今後ご利用下さい。
予約システム（Web）の使い勝手が悪く誤入力の可能性がたかいので改善してほしい。	誠に申し訳ありません。Webの予約フォームの見直しを検討させていただきます。
教育施設であるのに、玄関横の喫煙場所には毎回疑問を感じている。到着してすぐにタバコの煙を吸ってしまいとても不快だった。他1件	誠に申し訳ありません。受動喫煙に配慮し喫煙場所の移設を検討いたします。
BBQを利用しました。初めてだったんですが、もう少し説明文があるとわかりやすいと思います。他1件	申し訳ありません。BBQを含め様々な利用について書面を配布しわかりやすいように工夫させていただきます。
団体優先なのは多少わかるが、団体ばかり優先させるのはいかがなものか。	誠に申し訳ありません。ハケ岳荘は社会教育施設であるため板橋区の行政利用や団体利用が優先されることをご理解ください。ご宿泊日と団体利用日が重なる場合は、申込時にその旨をお伝えしてご理解をいただいた上でご宿泊いただけるように情報提供してまいります。
区民と区外の料金の差がもっとあっても良いと思う。	料金に加え、区内の方は区外の方より一ヶ月早く予約を取ることができるなど料金以外にも異なる宿泊条件を設定しておりますのでご理解をお願い致します。
夜間にもかかわらず、他の部屋が騒がしかった。他3件	誠に申し訳ありませんでした。ご宿泊者の際にご利用時の注意事項を配布書面に記載し口頭でもお伝えしてまいります。それでもご迷惑が生じた場合はフロントまでお申し付けください。