

あなたの声にお答えします

－ 満足度調査に寄せられた声に対して －

平成 23 年 9 月 19 日（月）～10 月 2 日（日）

1. 対応に関するご意見

意 見	件数	回 答
・職員の対応が良い ・入館の際のあいさつが気持ち良い ・いつもごろうさまです	14	ありがとうございます。今後も利用者の皆様にご満足いただけるよう、職員一同、対応に努めてまいります。
あまりにも事務的、利用者の身になった対応を望む	1	大変申し訳ございませんでした。利用者の方の立場に立った対応をするように指導してまいります。
研修室 2 がいつも使用できませんが、利用できるようにならないのでしょうか。	2	天井が吹き抜けになっているため、隣の音が響きます。そのため、研修室 1 と研修室 3 に予約が入った場合、研修室 2 は空けるようにしております。ご意見の通り、空けておくのはもったいないとは思いますが、天井の仕切り等の改善にむけて、県と協議を重ねておりますが、まだ時間がかかると思っております。ご理解をお願いいたします。
研修室 2 が利用されていないのもったいない。	2	天井の仕切り等の改善にむけて、県と協議を重ねておりますが、まだ時間がかかると思っております。ご理解をお願いいたします。

2. 予約に関するご意見

意 見	件数	回 答
・予約は年単位で受け付けて欲しい。6ヶ月・3ヶ月とその度の予約がわずらわしい(サークルなので1年間の利用日が決まっているから) ・毎回決まった場所が使えないので困ることが多い	2	秋田県内全地域から予約が入ります。公平性を考慮して、このようなシステムになっていますので、ご理解ください。
・予約が取りにくい	1	ご迷惑おかけし申し訳ございません。利用者が増加しており、予約が取りづらいこともあります。
・急に利用したい(予約なし)時が多いので、いつでも利用できる場が沢山あるとよい。	1	フリースペースとして、ミーティングコーナー・図書コーナー・県民交流サロン・幼児ルーム、昭和館の食事室・寝室・茶の間・客間が利用できます。また、予約がない場合は研修室 5・6、多目的工房を利用いただけるようになっております。ご活用ください。
予約が電話でできないこと	1	電話で予約を受け付けております。平日(土曜日含む)は朝 9 時 30 分から 21 時 30 分まで、日曜祝日は朝 9 時 30 分から 18 時まで受け付けております。

<p>料金は安いが利用方法がめんどろ。1 回利用したら少し簡単にしてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もっとかんたんな手続き ・毎回申請書を記入するのが負担です。 ・遊学舎が主催する講座の時から使用する曜日が決まっていますが、毎回申請書が必要な理由があるのでしょうか。 	4	<p>申請書についてはできる限り簡素にするために工夫していますが、施設の管理運営上、どうしても必要事項ですので、ご理解ください。</p>
<p>倉庫を 1 回ごとに連絡とるのはめんどろくさい。</p>	1	<p>ご不便をおかけしますが、管理上の問題から鍵をかけております。お手数ですが、必要な時はご連絡くださいますようご協力をお願いいたします。</p>

3. 時間に関するご意見

意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・朝 9 時開館だとうれしい。 ・開館時間を 9:00 にしてもらいたい。 ・閉館時間のくりさげと土・日の延長はできないか ・休日の夜の時間帯を長くできないか。 	11	<p>遊学舎の利用時間に関しては、さまざまなご意見をいただいております。利用時間の実態を調査中です。その結果を検討し、県と協議の予定です。結果については、もう少しお時間をいただきたいと思っております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・午前 9:30 から作業開始したいので 10 分ぐらい前から入館させていただきたい。 ・時間の制約がきびしく、準備態勢がとれない。 	2	<p>開館作業や防犯上のため、ご理解をお願いします。準備等の作業などがある場合はご相談ください。</p>

4. 施設に関するご意見

意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・館内がとてもきれいで職員の方々も親切です。 ・明るく木の香りが良い ・いつもありがとうございます。キレイな空間でありがたいです。 	3	<p>ありがとうございます。今後も利用者の皆様にご満足いただけるよう、職員一同、対応に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・夏季にエアコンがほしい ・夏は暑くて利用できない。エアコンの設置検討要す。 	12	<ul style="list-style-type: none"> ・冷房機について <p>管理棟に冷房機を設置することになり、現在工事中です。工事中はご迷惑をおかけしております。平成 24 年度から稼働できることになりました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・暖房の対応 ・寒いので暖房を 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・暖房機について <p>管理棟・交流棟・会議棟は床暖房になっており、事務室で管理しております。寒い場合は事務室までご連絡ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・暑さ、寒さが耐えがたい。 ・冷暖房の充実 	2	<p>（この項目は上記の回答に含まれるため、重複して記載されません）</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の点検が必要。水漏れ、雨漏れ、その他 ・床がはげてきて汚い 	2	定期的にメンテナンスはしておりますが、建物が10年を経過し、いろいろな所に不具合が生じております。県と協議しておりますが、予算的なこともあり、緊急性のあるものから対応しております。ご理解をお願いいたします。
電動ポットの蓋が不具合のものがありません。	1	申し訳ございませんでした。現在は寄せています。お気づきの点については、事務室までお知らせください。
図書を充実させて欲しい	1	現在ある図書の整理を進めております。現在のところ、新書を増やす予定はありません。
各研修室にDVDプレーヤを設置	1	備品に関しては現在、機材を設置している研修室をご利用いただきたいと思います。新たに購入する予定はありませんが、使用頻度等の実態を調査したいと思います。
聴覚障害者のためのループ設置	1	現在、県にお声を届けて対応しております。
<ul style="list-style-type: none"> ・昭和館がとっても暗いので考えてほしい ・昭和館がとてもくらくらします。 ・暗い 	3	昭和初期の高度な木造建築技術を示す貴重な文化遺産ということを考慮しながら検討いたします。
トイレトーパーが薄すぎて使いづらい。	1	検討いたします。
今回のバザー開催について、雨の日の対応としてテントや場所の確保が必要です。	1	フリマのことだと思いますが、基本的に雨天の場合は中止となっておりますが、出店者の準備や天候状況の情報を得て開催しました。検討いたします。
多目的工房に廃材と思われる木材が沢山置いてある。しかも値札がついたものがある。これを整理すれば広さと快適な作業ができる。	1	廃材については、利用者の方に自由に使っていただけるものですが、整理したいと思います。

5. 料金

意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・商用利用料金が高いと感じた ・値段が少々高い 	5	遊学舎の設置目的が余暇・文化活動・ボランティア・NPO活動の支援です。営利目的のご利用の場合は通常料金の4.5倍の料金になっております。ご理解をお願いいたします。

<ul style="list-style-type: none"> ・開放的ですが、全体的に静かで会議棟の使用としてもいいです。 ・いつも快適に利用させていただいております。ありがとうございます。 ・気軽に利用できて感謝しております。 ・入舎すると心が落ち着き、大変いごちがよい場所です。 ・公共の他の施設にないものがあるのでとても便利です。 ・利用しやすく入りやすいので満足です ・いつもキレイでとても気持ちよく使わせていただいています ・他県の方が褒めていました。今後もこの環境を維持していただきたいと思います。 ・とてもよい施設だと思うので今後も利用したいです。 	19	<p>ありがとうございます。今後も利用者の皆様にご満足いただけるよう、職員一同、対応に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・パソコン、図書コーナーで大声で話している人がいたり、他のコーナーの音声がうるさいなど、このコーナーはもう少し静かな環境が望ましい。 ・図書コーナーでは静かに読書、勉強ということも中々出来なかった。 ・他の団体の音が気になる。 ・話し声が響いてうるさい(職員の声など) 	4	<p>図書・情報コーナーはフリースペースですので、会話、談話が可能なスペースです。お互いの他の利用者の迷惑にならないように心がけていただきたいと思います。遊学舎はオープンで開放的ですが、構造上音が響くことをご理解いただきたいと思います。また、職員についてはご迷惑をおかけ、申し訳ありませんでした。気をつけるよう指導しました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットでの予約ができるといいなと思います。 	1	<p>遊学舎の設置目的に添っているか、利用目的等の確認が必要なため、ネット予約はできませんので、ご理解ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・パソコンの利用時間を長くしてください。 	1	<p>利用時間については混みあった場合、1時間以上の利用者に交替のお願いをしていますので、ご理解ください。</p>
<p>欲を言いますとサークルの分野を広げてほしい。</p>	1	<p>現在分類をしてご紹介しておりますが、もっと細かくということでしょうか。ご意見を事務室までお知らせしていただければ幸いです。</p> <p>サークル立ち上げの支援も行っていますが、利用者の方々の自主的な活動でサークル活動が行われています。</p>
<p>飲食が可能なところとそうでないところの区別があやふや</p>	1	<p>パソコンコーナー・図書コーナー以外は飲食可能となっております。分かりやすい表示に工夫いたします。</p>

温かいのみものがなかった。	1	自動販売機のここと思いますが、コココーラの自動販売機以外は「ゆとり庵」が管理しています。不都合なこと等がありましたら、事務室までお知らせください。
カップラーメンとか売っていませんか？あれば欲しいなとおもいます。	1	「ゆとり庵」に確認しましたところ、検討してみますとのことでした。
ポストがありますが切手・ハガキ販売の店があるととても便利ですが。	1	切手・ハガキは「ゆとり庵」で販売しております。ご利用ください。
たばこの自販機がほしい。	1	自動販売機の設置については難しいと思います。
<ul style="list-style-type: none"> ・活動を県民に浸透させ方(方法・手段)が大事だと思っております ・積極的に来館された方へもっとアピールが必要 ・催しの内容がわからないうちに終了している。事前に知りたい。 ・内容のより多いPR 	4	遊学舎の情報については館内掲示やホームページ上での配信が主となっております。また、自主事業に関しては報道機関への掲載依頼や各公共施設へのチラシ設置を依頼しております。PRについては検討いたします。
<ul style="list-style-type: none"> ・全館にBGMをイベント以外でも常に流しては？ ・館内にも微々たるBGMを流すと心地よいかも 	2	全館貸切でイベントを行っている場合は可能かと思いますが、異なった目的を持って利用されている場合は迷惑になる場合がありますので、常時は無理かと思えます。
・アンケートについて重要度の意味がわからない。	1	遊学舎が利用される方にとって、どんな施設であるべきかを確認させていただくものです。
・利用箇所がもっと分かりやすいように表示してもらいたい。	1	ご意見をいただいた後、館内の案内表示を見やすい場所に掲示し、来館者の方に館内の案内図をお渡ししています。
ほぼ毎日県民交流サロンを Team 囲碁の方々が占有しております。良い悪いではなく、交流サロンとしての価値とはなんでしょう？	1	交流サロンは広く、サークルや団体の活動に利用していただくためのスペースです。空いている場合は「利用届け」を出して使用いただいておりますが、占有しての利用は他の団体利用に妨げになりますので、ご遠慮いただくようお話します。
とてもよい環境なのに、中での充実感がない。コミュニティの役割があるなら、様々な人々がもう少し集まって、立ち止まる場もあるならば立ち寄ってみたい。	1	遊学舎はボランティア・NPO活動、余暇・文化活動などの拠点となっております。約70のサークルが利用しており、NPO・ボランティアのさまざまな活動を活性化するための情報の受発信や相談等を行っています。遊学舎の果たす役目を考慮しながら、参考にさせていただきます。

<ul style="list-style-type: none"> ・今年開催で人気もあるが「食の文化・地産」も入れたオール年代層に対応出来る方法を考えて欲しい。 ・身近なイベントがあったらいいかも(食べ物が集めやすい) 	2	遊学舎の果たす役割等を考慮しながら、参考にさせていただきます。
<p>囲碁で利用しているが会議室(研修室)以外は不便である。</p>	1	研修室は多様な用途に対応できるように机等が設置されています。
<ul style="list-style-type: none"> ・夏場冷房を入れなかったらいくら節電と具体的に数字で毎日みんながわかるように表示してもらいたい。 ・トイレの手洗い後の乾燥用の電気器具は不要と思います。デパート等もとりはずしをしているところが多いです。節電しましょう！！ドライヤーと同じであれば電気代がかかるようですよ 	2	検討いたします。
<ul style="list-style-type: none"> ・バスの本数もふやしてほしい。 ・市の中心部から離れているので多少不便。近ければ利用する機会が増えると思う。 ・利用者にとり、夜のイベントなど不便(交通など) ・交通不便でここを利用はしませんが、この施設は大事だと思う。 	4	無料で駐車できるため自家用車では利用しやすいとお声をいただいておりますが、バス会社へは増便をお願いしてまいります。
<p>昼食をとる店が他にあればなと思います。軽ランチ的な洋食系など</p>	1	年度内に指定管理者と県との協議事項に入れさせていただきます。
<p>公衆電話が欲しい。</p>	1	管理棟の印刷機の近くに設置してありますので、ご利用ください。