

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 24 年 1 月 22 日（日）～2 月 5 日（日）

1. 対応に関するご意見

意 見	件数	回 答
<ul style="list-style-type: none"> ・利用させていただく事にありがとうございます。 ・大変立派な施設です。よく手入れされて受け付け対応も良いと思います。 ・やさしい対応でうれしい。 ・いつもありがとうございます。 ・お世話様になりました感謝の気持ちで一杯です。 ・いろいろなサークルがあり皆さんがんばっていますのでこれからもよろしく願います。このような施設がありよこんでいます。 ・職員の方々が好意的に接していただけるので気持ちよく利用できます。 ・職員のキビキビした態度はすばらしいと感じています 	17	<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"> ・食工場の倉庫を開けておいて欲しい ・食工房を利用している時間帯は倉庫を開放して欲しい。 ・道具の出し入れもう少しかんたんに 	2	<p>管理上の問題から鍵を掛けています。御面倒をお掛けしますが必要なときは事務所に声をお掛けください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・退室の時一旦札を先に置いていきます・・と言って、ダメだと言われた経緯が過去にありました。受付対応に改善をお願いいたします。 	2	<p>昭和館のフリースペースを利用する際にお渡りする「利用札」のことだと思いますが、使用后自主点検確認書と一緒に受付にお返し頂くことになっております。管理上、必要な手続きですので、ご理解をお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ジロジロ見ないでほしいと思います もう少し声をかけやすくして下さい！ 	1	<p>大変申し訳ございませんでした。今後、失礼のない対応をいたします。</p>

2. 予約に関するご意見

意 見	件数	回 答
<ul style="list-style-type: none"> ・毎回の予約ではなく年間分の予約制が良いのではないのでしょうか ・場所の予約は 3 ヶ月ごとでなく 1 年分を予約できたら嬉しいです 	2	<p>利用者の増加と共に施設の予約が取れにくい状態になっています。みなさまに広く、公平にご利用いただくための予約システムです。ご理解をお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・サークルや趣味に適した場所を予約できるようにして欲しい。 ・利用したい施設が思うように取れない ・研修室の予約が大変 ・部屋の利用について目的にあった部屋・人数について考えて下さい 	5	<p>遊学舎はボランティア・NPO活動・余暇・文化活動など、自由な時間を有効活用する様々な活動の拠点としてご利用いただく施設です。サークル活動や趣味の会、NPO やボランティア活動、あるいは町内会や子供会、企業の社会貢献活動など様々な方々が、その活動の研修や会議の開催のために遊学舎を利用</p>

		しています。施設数にも限りがありますので、広く平等に、ご利用いただくために、どうぞ、ご理解をお願いいたします。
・予約が便利 ・使いやすい	5	ありがとうございます。

3. 時間に関するご意見

意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・土日祝は朝早くから開館してもらいたい ・使用開始時間を 8:30 からにして欲しい ・日曜も夜 9 時までならたすかります ・利用時間を 1 時間単位の貸出にして欲しい 	4	遊学舎の利用時間に関しては、開館当初からさまざまなご意見をいただいております。管理者として、3 年前から開館時間に関して検討会を重ねて参りましたが、変更に伴って利用料金が高くなる可能性もあるなど、変更についてはそれぞれ一長一短があり、まだ県との協議事項に提案するまでに至っておりません。ご意見に対しては、今後も検討の機会を設けて参ります。

4. 施設に関するご意見

意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・とても感じ良く過ごさせて頂きました ・身障者の方の入室もスムーズでいつもたすかっています ・何うと何時もお部屋が暖かくしておいてくださって感謝しております ・調べ物や勉強したい時に家以外で無料で利用できる点ありがたいです ・お金のない活動団体には特に無料利用できる昭和館など助かります。駐車場が広いし、バス停も近いし(除雪もていねいにして頂いて)利用しやすいです。 ・駐車場も沢山あり、新しく良い・常に清掃、暖房が行き届いていて大変快適です。 ・冷房完備とのこと嬉しいです 	6	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、管理運営に努めてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・夏に利用するときは冷房設備がないためにとても暑くなり使用をひかえてしまいます。風通しの良い工夫をしていただけたら良いかと思えます。 ・夏場の暑さ対策 ・夏は涼しく冬はあたたかくしてください。 ・夏は暑すぎて、冬は暖房が寒すぎるのでなんとかお願いしたいと思えます。 ・夏場の冷房設備は必要であり高齢者にとっては 	18	<ul style="list-style-type: none"> ・冷房機について 長い間、冷房機設置のお願いをして参りましたが、漸く、24 年度から設置されることになり、工事が終了しました。 平成24年度は管理棟のみの設置ですが、今後、全館設置に向けてお願いして参ります。 ・暖房機について 管理棟・交流棟・会議棟は事務室で管理しておりま

<p>辛い危険である</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冬場、蔵や多目工場の暖房が弱くとても寒いので、なんとか暖かく過ごせる工夫をしていただけると大変ありがたいです。 ・冬寒い ・各暖房が弱い ・冬期蔵・昭和館が寒い ・車イス用トイレの暖房を付けてほしい。 ・車イス用トイレの暖房がついている。 		<p>す。寒い場合は事務室までご連絡ください。</p> <p>昭和館・蔵につきましては、建物の構造上、今以上の暖房は難しいかと思います。</p> <p>冬期間は管理棟や交流棟をご利用いただきたいと思います。</p> <p>また、24年度から冷房機が設置になりますが、エコ対策にも取り組んで参ります。ご協力をお願いいたします。</p> <p>車イス用トイレ(多目的トイレ)は朝、職員が巡回し、その日の温度で対応しています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・住んでいるところから遠いのが唯一弱いところ ・よりよい情報発信基地 アクセス方法の再考 巡回シャトルバス ・タクシーの運転手さんに少し PR した方がいいかもです。若干迷ってました(笑) ・立地条件が悪い 	4	<p>遊学舎は自然との共生や資源の循環を基本理念に施設全体を木造建築とした、ひとつの集落的なイメージでまとめられています。</p> <p>自然と調和のとれた、心、癒やされる秋田県として誇れる建造物だと思っております。</p> <p>交通の便は良いとはいえないと思いますが、この空間と130台が利用できる、無料駐車場も遊学舎の魅力の一つではないでしょうか。</p> <p>広報活動につきましては、ホームページやチラシを用い、魅力のあるイベント、興味の持てるセミナー開催等、遊学舎情報を絶えず発信して参ります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の拡充を希望(特に冬期間) ・駐車場がせまい ・冬期間の駐車場の確保 開館時に整理員の職員(男性?)の配置を考慮してはどうか ・冬季使用時駐車場への側道への駐車、マナー向上が必要 立て看板、アナウンス 	6	<p>今年は雪の量が大変多かったため、駐車場の利用に際しては、みなさまに大変ご迷惑をお掛けし、申し訳ございませんでした。</p> <p>お声にあるよう、駐車場内での側道への駐車やマナーを呼びかける看板の設置など、必要なものだと思います。さっそく、検討して参ります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・初めて来た人は広くてわかりにくいかもしれない ・遊学舎自体の事務局(受付)の場所がわかりづらい ・迷路になっていてわかりづらい部屋もある 	3	<p>玄関前に大きな案内版を設置しております。</p> <p>施設案内チラシも準備しておりますが、受付事務室に来てくだされば、職員が利用施設にご案内します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場と研修室が遠すぎて荷物を運ぶのが大変です ・材料・教材のはこびを考えて下さい 	1	<p>台車の貸し出しが可能ですので、事務室までお申し付け下さい。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・蔵にエレクトーンが欲しい 	2	<p>対応は難しいと思います。</p> <p>現在、設置しているピアノを利用してください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回遊学舎のパソコンを借用して同好会でパソコン研修を実施しているが、ウィンドウズ7、オフィス2010がインストールされていればと思う ・パソコンの更新 	2	<p>全台数のバージョンアップは難しいかと思いますが、数台については対応を検討します。</p>

<p>・お風呂があるとよいと思います。</p>	<p>1</p>	<p>遊学舎はボランティア・NPO活動、余暇文化活動など自由な時間を有効活用するための施設です。お風呂の設置は困難ですが、交流棟にシャワー設備があるので、お気軽にご利用ください。</p>
<p>・会議室の土足不衛生ホコリ ・蔵2階清掃(くもの巣あり)</p>	<p>2</p>	<p>基本的に館内は土足での利用となっております。春先はほこりが舞いやすいので、こまめに掃除をするよう注意いたします。館内が広く順次汚れの多いところから掃除をしていますが、ご指摘のあった蔵のクモの巣についてはさっそく掃除をいたしました。</p>
<p>・囲碁の盤がかたい ・食工房備品の数を増やして欲しい</p>		<p>備品については、利用者が少しでも利用しやすいものを用意しているつもりですが、備品の全てが利用者の納得のいくものを備えることは困難です。どうぞご理解をお願いします。</p>
<p>・大変利用頻度が高いので是非土、日の夜の使用や会議棟の椅子・テーブル設置を基本ベースにテーブル・椅子の設置にすとか検討して欲しい(利用率向上)</p>		<p>施設の利用の仕方が様々ですので、基本形を取らせて頂いています。</p>
<p>・サークルで研修室を使用しているにもかかわらず、他のイス・テーブルの使用はどうかとおもう(カケゴトに使用してないか?)</p> <p>・サークル等の利用者でお茶、おかしはいいとして、タクアン等の強烈な臭いには注意してほしい</p>		<p>予約で研修室を利用している団体が、その他にフリースペースを占有して、使用しているのではないかというご指摘かと思えます。占有利用はしないように、1カ所のテーブルだけの利用をお願いしています。ご指摘の件について確認いたしましたがその様なことは絶対のない趣味のサークル活動であるとの利用者代表の言葉でした。</p> <p>お互いにマナーを守り、ご利用いただきたいと思います。</p>
<p>図書をもう少し多くして</p>	<p>1</p>	<p>新しい図書に関しましては予算がなく対応できませんが、ご寄付いただいた図書がありますので入れ替えをして参ります。</p>

5. 料金

意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・会議棟の料金をもう少し安くしてもらいたい ・料金が高い ・料金がもう少し安ければ助かります ・もうちょっと安価が良い(日中) ・法人の金額が若干高い ・会議棟だけがどうして料金が大幅に違うのでしょうか ・会議棟の料金は人数に合わせてもらいたいです 	9	<p>遊学舎の使用料に関しましては秋田県ゆとり生活創造センター条例第四条で定められております。ご理解をお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・コピー代金をもっと安くして。 ・印刷代高い。コピー代はスーパーより高い、1円にしては。 	2	<p>コピー機は白黒が1枚10円で利用頂いていますが、レンタル代などの維持費が掛かるため、料金を下げることは現在考えておりません。</p> <p>10枚以上の場合は輪転機が1枚2円でご利用できます。</p>

6. その他

意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・食堂のそばがおいしかった。図書コーナーの勉強スペースがよかった。 ・ずっと今のままでお願いします ・このままどおりで良いです ・これからも利用しますのでよろしくおねがいします。お仕事ががんばって下さい。 ・大変良い ・県の公的施設として他県に誇れる建物だと思う、県内外からの利用が増えることを望みます。 	6	<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"> ・購買機が欲しい ・売店が欲しい 	2	<p>現在のところ、売店のスペースを確保するのは難しいと思います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・食堂のメニューを増やして欲しい ・食堂のメニューにラーメンを加えてほしい 	2	<p>食堂の「ゆとり庵」に相談したところ、検討してみますとの事でした。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・電子辞書の貸出を検討して欲しいと思う時がたまにあります(希望としては SHARP か CASIO で) ・将棋も取り入れてほしい リズム体操、パソコン教室を開いてほしい ・行事についての宣伝をしてほしい。行事がわからないまま終了している。 ・アンケート内の(重要である・ない)の意味がどうしても分からない 	6	<p>電子辞書はありません。</p> <p>サークルなどの趣味の会は利用者の方々が立ち上げて自主的に運営しています。遊学舎として将棋の会やリズム体操の講座を立ち上げる予定はありませんが立上げを考えている団体のサポートをさせていただきます。</p> <p>パソコンについては現在4団体が定期的に教室を開催しています。どうぞ、ご相談ください。</p> <p>イベントの広報については、毎月イベント情報を公共</p>

・営利と非営利の区別がわかりにくい。

施設に配布、また遊学舎のホームページにも掲載しています。是非、ご覧になってみてください。

「営利」とは団体の利益を構成員が分配することです。「非営利」とはその逆で、団体が利益を上げてもその利益を分配しない、という「非分配」を意味しています。

遊学舎を利用する際の区別についてのご意見かと思いますが、遊学舎を営業目的や企業の営利追求のセミナー開催などの利用は営利扱いとし、1ヶ月前の施設予約と利用料金については通常料金の4.5倍の額をお支払いいただいております。

営利企業が行う社会貢献活動の使用であるかどうかは

①特定の商品(サービスを含む)の販売促進を目的としないか

②不特定多数の者の利益に寄与することを目的としているか

③参加料等の参加者の負担がないか(無料か)

また、非営利団体の利用で営利目的に該当する場合は販売等の行為が営利目的による使用に該当するかどうかは、次により判断します。

①公益法人(社団法人・財団法人・NPO 法人等)は法人の性格上、外形的に非営利であることから原則として非営利目的での使用とします。

②法人格のない団体については、定款や会則の提出を求め、その活動の非営利性が確認できる場合は販売等の行為による売り上げを団体の活動経費に充当する場合は営利目的とはしない。

③個人が行なう販売等の行為については、非営利団体が遊学舎を利用して行なうフリーマーケットやチャリティバザーに参加する場合を除いて、原則営利目的とする。

以上ようになっておりますが、営利利用か非営利利用かわからない場合は事務室にお話してください。

貴重なご意見を承りありがとうございました。

遊学舎を利用するすべての方々に、安全・安心かつ快適に過ごしてもらえよう、職員による館内の巡回、施設の点検を徹底し、管理に努めておりますが、行き届かない点多々あり、申し訳なく思っております。

ご指摘いただいた内容について職員一同、しっかりと対応して参ります。今後とも、宜しく願いいたします。

秋田県ゆとり生活創造センター「遊学舎」
センター長 畠山 順子