

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 7 月 22 日（日）～8 月 4 日（土）

1. 対応に関するご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・皆さんよく対応していただきありがとうございます。(2) ・職員の対応が気持ち良い。(元気で明るい) ・いつも親切な対応ときれいな環境をありがとうございます。今後ともよろしくおねがいします。 ・詳しく初心者の方にもとてもやさしく教えてくれるので満足しています。 ・いつも親切にいただき感謝です。 ・いつも対応に満足しています。 ・職員の方はとても親切でありがたく思っています ・年々改善され、活動する人の支援や情報も入れてくれるので、大満足です。 	9	<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"> ・職員の対応が悪い。研修室がわからず困っている人を多く見かける。 ・案内する係と場所をわかりやすく親切にして欲しい。 ・職員によって対応が違います。 ・親しい方に優しく、はじめての人には難しい遊学舎にならないで！！ 	4	<p>大変申し訳ございませんでした。利用者の立場に立った対応をするように指導してまいります。</p>

2. 予約に関するご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月使用継続しているサークルについては1年更新にする様な方法をとった方が良いのでは。会員は予定日として参加しているため、予約の早い者勝ちのようなどり方に疑問を感じています。 ・決まった日に練習(使用)していますので、毎回予約するのはいかがかと思います。1年間分を予約したいと思います。 ・料金都度支払を月1回にして欲しい。通年利用の予約制 ・予約制について、毎週固定しているサークルは2ヶ月又は3ヶ月間を帯にして更新してほしい。 	4	<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、このようなシステムになっておりますので、どうぞ、ご理解をお願いいたします。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・メールで予約したほうが間違いが少なくいいと思います。 ・予約方法をもっと簡単に、TEL か FAX では・・予約と TEL のシステムがわかりづらいと思います（使用する何ヶ月前とか、予約時の抽選の仕組みとか） ・予約の方法がその場にいかないと分からない感じがする。 	3	<p>利用される方が、遊学舎の設置目的に沿っているか、使用目的等の確認が必要なため、電話で受付させていただいております。</p> <p>また、予約方法については遊学舎のホームページ「利用方法・アクセス」に明記しております。ご覧ください。</p>
---	---	--

3. 時間に関するご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・遅くまで利用できるのが助かっています。ありがとうございます。 ・開館時間が長いので助かります。また、いつ来ても職員の方の対応が親切でとてもうれしいです。ありがとうございます。 	2	<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、管理運営に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・利用時間で午前中の利用時間を 8:30～、9:00～してほしい。(10件) ・利用時間が短いこと。 ・利用できる時間が少し短い。 ・施設利用の時間帯は現在午前・午後・夜となっているが、もう少し細かく分けて欲しい(1時間単位くらい)(2件) 	14	<p>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、4年前から開館時間に関して検討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ります。また、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。</p>
<p>利用時間帯、設定は24時間の対応施設としての構築を考えては。(若人対応)</p>	1	<p>エコの視点やコストの面から、現状のままご利用いただきたいと思います。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・時間の前でもあいている時は入らせて欲しい。 ・開場時間前に到着したものが外でまたなければならぬ。 ・9:30 からの利用では準備があるので 10 分くらい早く入れてもらいたい。 ・朝はもう少し早く開けてもいいと思う。 	4	<p>開館作業や防犯上のため、ご理解をお願いします。準備等の作業がある場合は、事前にご相談ください。</p>

4. 施設に関するご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・冬はあたたかく本当にありがたいと思いました。 ・利用しやすい外観(木でやさしい感じ)とても良い所です ・木造でとても良かったです。なつかしい感じでした。 ・昭和館を利用させていただいておりますが、快適に活用させていただいております。 	4	ありがとうございます。今後も利用者の皆さまに、ご満足いただけるよう、職員一同、管理してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用方法がわかりませんでした。 ・具体的な利用方法がわかりませんでした。 	2	職員にお声をかけてください。説明させていただきます。詳細については館内に設置してありますパンフレットやホームページでもご覧になれます。
<ul style="list-style-type: none"> ・エアコンが整い良かった。 ・クーラーがついて良かったです。 	2	ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房設備があって欲しいです。(2) ・冷房があれば有難いです。(2) ・エアコンの不備、設置をお願いします。(2) ・食工房にクーラーが無いのは大変です。なんとかクーラーを。(2) ・熱中症が心配される期間はエアコン等があるといい。 ・夏季(特に猛暑日のような)暑さ対策を検討できないものでしょうか。 ・事務室の棟にエアコンがあって、研修(交流)棟に備えていないのはいかがなものか。利用料をとってでも備えて欲しい。 ・交流サロン、休憩ホールは温度が高い時は利用できません！！体調不良になりそうでした。管理棟にサロン・ホールは移動したほうが良いのでは！？ ・施設全てにエアコンがあるとたすかります。(2) ・部屋の中が少し暑い。 ・夏は暑いので大変です。少し冷房入れてほしい。 ・多目的工房にもエアコンを。(2) ・エアコンを設置してもらいたいです。団体職員は扇風機が有りますが、研修室4・5を利用する方々は本当に大変そうです。特に年配の方が多いので。 ・暑すぎる 8/1 使用あつすぎ。一部分のクーラーはだめ！全館に。 ・暑くて勉強に集中できない。 	30	<ul style="list-style-type: none"> ・管理棟の冷房機設置について 管理棟は道路に面しており、車の騒音で話し声がかき消されてしまうため、どうしても戸を閉めなければならないことから、冷房機が設置されました。 今後、県へ全館冷房の要望を継続してまいります。 また、管理棟の研修室やフリースペース等が空いている時は移動して利用していただきました。

<ul style="list-style-type: none"> ・夏の利用が暑く苦しい。(3) ・温度が高い時は休憩コーナーの利用は大変です。 ・気温が高くサロン等の利用は出来ない。サロン・休憩コーナーは管理棟に。 ・冷房がないのが残念。 ・研修(交流)棟にも冷房があるといい。 ・大広間にクーラーがほしい。 ・南側棟にエアコンが無い。 		
<ul style="list-style-type: none"> ・全室(特に蔵、多目的ホール)冷暖があまり整ってない。夏は暑い。冬は寒い。 ・暑さ寒さへの対策をしっかりと願います。 ・冷暖房の不足。 ・冷暖房機をつけて欲しい。扇風機・ストーブでは暑いし寒いです。 ・夏は風が通るので、良いのですが、秋田の冬は寒いので使用が少なくなります。 ・冬が寒いので利用しにくいです。 	6	<ul style="list-style-type: none"> ・暖房について <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> <p>遊学舎では地球温暖化対策および節電対策の一環として、室内温度を20℃に設定し、ウォームビズに取り組んでおります。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・シャトルバス(にぎわい街づくりとして)の取り入れは？日赤跡地への拡大冬季対応が重要では？高齢県(県都) ・秋田駅の近くだといいです。市外の者なのでちょっと不便です。 ・場所が遠い(3件) 	5	<p>無料で駐車できるため、自家用車では利用しやすいとのことを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>
<p>外履のため前の利用の方の土埃がすごい。外履きと内履きの分別、その他の方法を考えてください(病気になります)</p>	1	<p>遊学舎は管理棟・交流棟・会議棟は土足となっております。清掃業者の方が随時巡回し、掃除をしていますが、さらに気をつけるよう依頼しました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・図書コーナーはもっと静かな環境で利用したい。ぜひ整備していただけたらと思います。 ・静かにパソコンを使いたい。 ・隣の音がきこえてくる。 ・騒音が気になる ・天井が空いて隣の部屋の音が気になる。 ・今日図書コーナーで勉強したが、学習するには騒がしい。 	6	<p>図書・情報コーナーはフリースペースですので、会合・談話が可能なスペースです。お互いに他の利用者の迷惑にならないよう、利用者のマナーについて啓発してまいります。</p> <p>また、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。</p>
<p>車椅子の方が駐車場から中に入る際を目にして上り坂がとてもキツそうに見えました。</p>	1	<p>相手の方の意向を確認したうえで、お手伝いの、お声かけをするように努めます。</p>

A3プリンターがあれば良い。	1	無料で使えるパソコンのプリンターのことと思いますが、今のところ現状のままお使いいただきますようお願いいたします。
<ul style="list-style-type: none"> ・玄関のくもの巣やほこり等気になった。 ・蜘蛛の巣に辟易。 ・昭和館のくもの巣があった。 ・トイレの電気のつけっぱなし、蛇口から水道が出っぱなしの場外がある。人感センサー式にしたらよいのではないか。 	4	申し訳ございませんでした。職員どうしが気を配り、清掃業者にもお願いし、対処してまいります。また、人感センサー式については予算の関係上、今のところ設置するまでに至っておりません。
蔵にエレクトーンが欲しいです。	1	過去に蔵に設置しておりましたが、利用者からの要望があり、ピアノを設置しております。ご理解ください。
着替える人が多い時、場所が少々狭いので考えてください。	1	事務室までご連絡ください。対応いたします。
<ul style="list-style-type: none"> ・大広間の畳を交換だと嬉しいです。 ・畳が古くササクレがたってる。 	2	検討いたします。
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が狭い。 ・会の打ち合わせに利用することも幾度も有りますが、利用しやすく便利で大変、気に入ってます。欲を言うとその日によって違いますが、駐車スペースがもう少し欲しいです。 	2	最近ご利用の方が多く、駐車スペースがない時は事務室へご連絡ください。
<ul style="list-style-type: none"> ・初めて来た施設なので利用目的等よくわかりませんでした。障がい者にやさしい造りになっていと思いますが、自動販売機は障がい者(車椅子利用者)は使えないと思いました。 ・昭和館は昔ながらの建物なのでバリアフリー化をして欲しい。 	2	遊学舎には自動販売機が6台設置されており、4台が車いすに対応できるようになっています。また、昭和館の1階の通路は車椅子で入れるようになっております。職員がお手伝いさせていただきますので、気軽にお声をかけてください。
託児室のおもちゃ等	1	具体的なお意見を事務室までお話しください。
<ul style="list-style-type: none"> ・会議棟入口前の点字ブロックが一部マットで隠れていました。 ・手すりごとれているところがあり、またドアで使えない所もあった。 	2	申し訳ございませんでした。確認して対処します。
ホームページ少しわかりにくかった。	1	現在、見やすいホームページの作成に取り組んでいるところです。
<ul style="list-style-type: none"> ・冬に水屋が使えない。 ・冬季に水が出ない為、お稽古ができないので不便です。 ・冬場になると水が出ない(応接室)使用できないためけいこができない。 	4	昭和館の建物は老朽化しており、気温の低い期間は昭和館全体の水道が凍ってしまうため、凍り止めをしております。ご理解ください。

・冬季 氷どめのため水屋が使えないこと。		
場所がわからなく地図などが入り口にあると良い	1	各入り口に配置図を掲示しておりますが、目立つように工夫を検討いたします。また、場所が分からない場合は、職員にお声をかけてください。
事務室や館内全体に小鳥のさえずり等、静かなBGMを流して欲しい(静かすぎて息が詰まる)	1	全館貸切でイベントを行っている場合などは可能ですが、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。
屋内で飲食できる無料の施設が必要かと。	1	ミーティングコーナー・交流サロン・昭和館の食事室や茶の間・客間・寝室はフリースペースとして空いていれば無料でご利用でき、飲食ができますが、飲酒はできません。
シャワー室があればよい。	1	交流棟に設置しています。事務室で受付をしてからご利用ください。
パソコンをもう少しゆったりしてほしい。	1	限られたスペースでの設置となっております。ご理解ください。

5. 料金

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・料金をもう少し安くして欲しい。 ・もっと安価で開かれたものになってほしい。 ・午後短い時間でも 800 円かかるのは高い ・無料と有料の部屋はちょっと理解できません。平均金額はどうでしょうか(400 円だったり、200 円だったり無料だったり?) 	4	<p>遊学舎の使用料に関しましては、さまざまなお意見をいただいております。管理者として 4 年前から開館時間や1時間帯単位での使用等について検討を重ねてまいりましたが、変更については一長一短があり、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まいります。</p> <p>また、有料で使用する部屋と、空いていればフリースペースとして利用できる部屋があります。料金は、会議室・研修室・多目的工房・食工房、昭和館の応接室・大広間では金額が異なります。詳しくは職員が説明させていただきますので、お気軽に声をかけてください。パンフレットやホームページにも明記しておりますので、ご覧ください。</p>

6. その他

ご意見	件数	回答
遊学舎で音楽イベントがあったらぜひ出たいです 仲間とも心待ちにしています。	1	事務室にその旨をお話してください。県内のさまざまな施設からイベントの依頼がありますので、ご紹介させていただきます。
スタッフ統一のユニホームにより、どの方が施設の方なのか、わかりやすくなった。	1	ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・この施設のおかげで大いに利用でき、非常に有りがたく思っております。 ・全体的にゆったりとしてリラックスできる。 ・建物の外観、室内は他には無い立派な建物だと感じた。また、職員の対応もよく館内の手入れもいきとどいていると思う。今後も継続して欲しい。 ・いつも、ありがとうございます。(2) ・今後とも、よろしく願います。(2) ・素晴らしいと思います。満足しています。(2) ・このような施設があって秋田市(秋田県)の方が楽しく余暇活動が出来ると思います。ありがとうございます。 	10	ありがとうございます。今後も利用者の皆さまに、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。
<ul style="list-style-type: none"> ・老後の生活に役立つテーマを希望しております ・シニアの行事を少し増やし交流したい 	2	遊学舎では、平成22年度からシニアを対象としたシニアサロンを年3回開催しております。ご相談に応じて、他の施設の講座もご紹介できますので、事務室までお話しください。
売店があるといいです。	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。
イベント、講演会、施設利用のWEB応募フォームがあったらいいかなと思った	1	イベントや講演会については可能かと思っておりますので、検討いたします。 施設の利用については、利用される方が遊学舎の設置目的に沿っているか、使用目的等の確認が必要なため、電話で受付しております。ご理解ください。
重要度の理解が出来ない。	1	アンケートの取り方について検討いたします。
この施設を知らない人が多いので、もう少し宣伝すればもっと感謝されると思います。	1	講座のチラシやホームページ等で周知を行っており、毎回PR方法を検討していますが、今後も効率のいいPR方法を検討していきたいと思っております。

高校生の時はよく利用していたのですが、大学に入ってから殆ど来なくなってしまいました。今日久々に訪れてやあはり木の暖かい優しい雰囲気落ち着くなあと感じました。また利用させていただきます！ 無線 LAN 使えるか知りたいです。	1	ありがとうございます。 無線 LAN は使えますので、受付でお話してください。
たくさんの情報を得られる。	1	趣味的な活動や市民活動・ボランティア活動・助成金情報・震災情報等さまざまな情報を提供しておりますし、情報も発信しております。ご活用ください。
常設展示	1	どのような展示のことでしょうか。事務室までお話をください。
地域のために発展して行って下さい。	1	ありがとうございます。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動するさまざまな活動の拠点という目的をもって設置されております。管理・運営する当法人として、さまざまな民間非営利組織(NPO)への中間支援としての役割を遂行するよう努めてまいります。

～利用者からのお声～

<ul style="list-style-type: none"> ・近くに住んでいますが、初めて訪れました。もっと、したしみやすければ良いと思います。図書コーナーは1週間に1回以上のペースで活用させていただきたいと思います。 ・行事の締切が昨日だった。 ・駐車場広くて満足！！ でもこの辺へビが出るときいたのでコワイです。 ・せっかくの良い施設なので是非利用したいと思います。 ・無料で使用できる部屋はありがたいです。 ・とても良い勉強になりました。ありがとうございました。 ・今までも、特に不満はありませんでした。 ・いつもお世話になっております。 ・また、利用させていただきます。(2) ・本日は、うるさくしてすみませんでした。 ・自転車で来るのは自殺行為に近いですねこれは・・・。それと遊学舎のイベントに来るのは約6年ぶりだった。木造建築が印象に残っていた。ここに学生招いてイベントとかやってみたいなと思いをめぐらせました。 ・何かのイベントで1回きました。今回2回目でした。 ・初めて利用しましたのでしっかりわかりません。 ・ホームページを見て勉強したいと思います。
<p>貴重なご意見を承りありがとうございました。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p style="text-align: right;">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</p>