

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 －

調査実施期間：平成 25 年 1 月 20 日（日）～2 月 3 日（日）

1. 対応に関するご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・官の運営から管理者制度に変わって親しみがあり、運営責任者が市民レベルの目線で対応して頂いて感じがよく、その考え方を職員全員に認識されていることが良い。 ・職員の皆さん全員が笑顔で接してくださり感謝しています。ありがとうございました。 ・大変気持ちよく利用している(多分職員接遇の良さによる) ・いつもいねいな対応に感謝しております。 ・職員の対応が良い。 ・駐車場が広くて良い。係の人の対応が良い。 ・スタッフのかたの挨拶がうれしいです。 ・いつも利用させて頂きありがとうございます。みなさま親切で嬉しく思います。 ・落ち着けてとてもいいです。皆様親切で感謝しています。 	10	<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"> ・職員の方が入館時にあいさつしてくれない。 ・初めての方にはわかりづらいので親切に教えて頂けたらうれしい。ありがとうございました。 	2	<p>大変申し訳ございませんでした。来館された方々へのあいさつは気をつけているつもりですが行きとどかず、申し訳ございませんでした。 利用方法等につきましても、利用される方の立場に立った対応をするように心がけ、指導して参ります。</p>

2. 予約に関するご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・サークルは一年を通してしているので毎回予約を取るのが不便です。 ・サークル活動なので年間を通して利用します。利用時間も決まっていますので、その都度申し込みしないように、研修室を使用できたら良いと思います。 ・予約の方法を再考してほしい ・1年を通して利用させていただいているサークルについて予約の方法を考えて欲しい。1ヶ月単位2ヶ月単位で予約できるようにお願いします 	5	<p>定期的にご利用されるサークルの方々にはご面倒をお掛けしますが、遊学舎の設置目的と公平な利用をお願いいたします。 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"> ・満足です。でも3ヶ月前では予定ができない時がある。 ・予約の期間は6ヶ月前でもよいと思います ・予約の期限をもっと長くして欲しい 	3	<p>秋田県内全域から予約が入るため、公平性を考慮した方法をとらせていただいております。ご理解お願いいたします。</p> <p>また全館の予約を6か月前からとりたいとのご要望については検討いたします。</p> <p>結果については次回の満足度調査の中でお知らせします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・予約が一カ月分できるとありがたい 	1	<p>会議棟は6ヶ月前から、研修室1～6・多目的工房・食工房・応接間・大広間は3か月前から予約ができます。また営利目的でのご利用については、1ヶ月前からの予約可能となっております。</p> <p>期間内であれば、まとめてのご予約ができます。</p> <p>予約方法について疑問がある場合はいつでも、事務室までご連絡ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の予約の方法がもっと発達したらいいなと思いました。たとえば、インターネットで予約ができれば、とか。 	1	<p>ご利用目的が遊学舎の設置目的に沿っているか、営利か非営利かなどの確認が必要なため、ネット予約での受け付けはしておりません。ご理解ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・研修室を借りているのに、フリースペースを専有使用するのはいかがなものか 	1	<p>同じ活動内容で、違う団体が研修室とフリースペースを利用している場合があります。</p> <p>フリースペース利用届けを確認し、専有した使用にならないようにご説明、ご理解いただくようにします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・使用時に書くのが面倒です。 	1	<p>申請書については出来るだけ簡素にするために工夫をしておりますが、手続きは施設の管理上、どうしても必要事項ですので、ご理解ください。</p> <p>申請書提出時に定期的にご利用いただいている団体については、コピー対応させていただいておりますので、受付でお話してください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の各部の説明がもう少しはっきりわかりやすい表示がほしい(聞かないと分からない) 	1	<p>玄関前に案内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、お手数をおかけいたしますが、職員までお声をかけてください。ご案内いたします。</p>

3. 時間に関するご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・日中の会議室の利用を1時間区切りで(1時間1,000円程度)使用させてほしい。 ・利用時間帯をキメ細かくしてほしいと思います。 ・午後(主に夕方以降)の時間がもう少し長ければ助かります。 ・利用のための準備に多少時間がかかるので、開始が9時からとなれば助かります。 ・利用時間の拡大を期待しています。 	5	<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>
<ul style="list-style-type: none"> ・準備等があるので9:30より5分～10分前に入館させて欲しい。 	1	<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、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"> ・いつも部屋をあたたかくしていただきありがとうございます。 ・トイレがとてもきれいで気持ち良く使用できました。 ・(多目的工具の)刃が研がれており大変助かっています。いつもありがとうございます。 ・家が近いため中学生の時から今まで主に勉強スペースとして使わせていただいています。いつ来ても清潔に保たれており利用しやすいです。ありがとうございます。 ・近くで勉強ができて静かなのでとても助かっています。これからも利用させていただきたいです。 ・身近に利用できてとてもよい! ・とても静かで使いやすいです。いつもありがとうございます。 ・設備が良いので気持ち良く利用できます。 ・混んでないし、ゆっくり利用できるので満足。 ・幼児ルーム助かります。 ・家から近くてありがたいです。 ・施設も綺麗でよい雰囲気です。 ・施設の機能(パソコン・図書コーナー)をこれからもっと利用したい。 	13	<p>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。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・蔵の使用者ですが夏・冬の冷暖房が適正でない。蔵は寒いです。 ・冬は寒いです。暖房考えて下さい。 ・冬の暖房温度をもう少し上げて欲しい(夜の利用なので少し寒い) ・21 時近くになると寒さが気になります ・多目的工場の暖房をお願いします。 ・冷暖房をもう少し考えて欲しい。 ・冷暖房をもっと良くして下さい。寒いです。 ・空調、夏暑くて冬寒いので辛いです ・空調設備を充実させて欲しいです。夏は暑くて冬が寒いので。 ・多目的ホールを利用していますけれどたまに寒い時が有ります ・すべての研修室に冷房がほしい。 ・暖房のない部所がある ・別棟を利用させていただいていますが、冬は寒いし畳なので足は痛いし、ちょっと残念です。 	12	<ul style="list-style-type: none"> ・暖房について 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。 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。 ・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ぬことから、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。 ・昭和館は古民家で文化財としての建造物のため、気温の低い日は隙間風も入り寒いかと思います。都合が付く場合は研修室等へのご利用をご検討いただけないでしょうか。
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場がいつも車でいっぱいです。狭いように思います。 ・駐車場がもうすこし欲しい。 ・駐車場が狭いと思います。(混む時は誘導して下さるので助かります)ゆとりがある方が望ましいです。 	3	<p>今年積雪量が大変多かったため、駐車場の一部に除雪した雪を積み上げるしかなく、駐車場が狭くなってしまい、皆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>イベント等による混雑時には職員が誘導も行ないましたが、行き届かなかった点があったと思います。ご不便をおかけいたしました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・除雪して欲しい。 ・冬場の駐車場の整備が悪い(埋まりそう) 	2	<p>今年積雪量が多く、除雪作業が追いつきませんでした。ご不便をおかけしました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・研修室を利用していると大きな声が気になることがある。防音対策をして欲しい。 ・時々うるさい音がする事で授業の話がさまたげになる事が有り困る。 ・音が高くて(楽器や将棋の打つ音など)会議の場合困る。 	3	<p>天井が吹き抜けになっているため音が響き、ご迷惑をおかけいたしております。県に仕切り等の対策をお願いし、建築業者と相談しましたが、建物の構造上無理との事でした。</p> <p>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>
<ul style="list-style-type: none"> ・シャワー室を使用したのですが、お湯の出が悪かったです。定期的な点検をお願いします。 ・最近施設内の数カ所でトイレの下水臭を感じました。 ・天井や梁の綿ゴミがすこし目につきます。年 1 回ぐらいの清掃が必要か？ 	3	<p>申し訳ございませんでした。</p> <p>毎朝の職員の朝掃除時にもっと、丁寧に掃除をするようにします。</p> <p>また職員が手が届かない部分や場所については清掃業者をお願いし対処しました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・大広間のタタミが古くなり洋服にクズが付き大変です 	1	<p>現在畳を替える方向で検討していますが、新しくなるまで座布団などで対応していただきたいと思います。</p>

5. 料金に関するご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・会議室利用料金を人数での料金にして欲しい ・夜なので料金を1時間500円にしてください (会議棟利用) 	4	遊学舎の使用料に関しましては、さまざまご意見をいただいております。数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。
<ul style="list-style-type: none"> ・キャンセル料がないのは利用者にとって有難いが、悪用している団体はないか？ 2、3週間前までは無料でそれ以降は料金を徴収するとか規定が必要ではないか。 	1	貴重なご意見、ありがとうございます。予定が変更になる場合は、早めにご連絡していただきますようお願いしておりますが、今後、検討の機会を設けて参りたいと思います。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも印刷の方では利用させて頂いております。地域より安くて助かりますが、もう少し安ければなお助かります。我儘で申し訳ありません。 	1	消耗品(インク・マスター代)、リース料等がかかっており、現行のままでのご利用をお願いしたいと思います。

6. その他のご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・民間の良さがはっきり分かる事を行政の方々ももっと知るべきだ。 ・満足しておりますので特にございません。 	2	ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・月曜日のサークルです。食堂が定休日なのが不満です。月曜日でも営業して欲しい。 ・レストランの休日は日曜日にしてほしい。 ・月曜日利用なので食堂か売店がほしい。 	4	食堂の「ゆとり庵」に、ご意見を伝えます。
<ul style="list-style-type: none"> ・企業は別としてもボランティア団体、NPO 主催の販売も可能ならばうれしいです。 各イベントや団体の利用の幅はかなりおおくなるかと。 	1	企画内容に付いてご相談をお受けします。事務室までお話しください。
<ul style="list-style-type: none"> ・いろんな研修会を企画して下さい。 	1	遊学舎を拠点に活動しているサークルやNPOの方々と相談をしながら、研修会やセミナーなどを開催していきたいと思っております。希望する研修などがありましたらお話しください。
<ul style="list-style-type: none"> ・バス時間を知りたい 	1	管理棟(事務室横団体ブース入口)と交流(休憩ラウンジ)にバス時刻表を掲示しておりますのでご利用ください。
<ul style="list-style-type: none"> ・PR活動 	1	ホームページ・パンフレット等、毎月発行のイベント情報でも発信しており、イベント情報紙については他公共施設にも設置させていただいております。今後も効率のいいPRを行ってまいります。

<p>・ATM、カフェがあると嬉しいです</p>	<p>1</p>	<p>近いところではATMは日赤病院内設置されていますが各銀行と設置可能か相談させていただきます。要望事項とさせていただきます。</p>
<p>・喫煙所が室内にあるとうれしいです。</p>	<p>1</p>	<p>ご不便をお掛けいたしますが、現状のままとなります。ご理解ください。</p>

～利用者からのお声～

- ・いつもありがとうございます。太鼓の練習場所を確保するのは難しいのでたいへん助かっております。
- ・満足しています(2)
- ・満足です。情報が多く入ることが一番良いと思います。
- ・落ち着いて利用させていただいています。ありがとうございます。
- ・いつも利用させて頂きまして有りがたく思っております。今後ともよろしく願いいいたします。
- ・本当にいつも気持ち良く利用させて頂いております。ありがとうございます。
- ・利用させていただき感謝しています
- ・いつもお世話になっております。ありがとうございます。
- ・静かでとてもよい環境ですね。
- ・冬期間は大変ですね。
- ・頑張ってください。
- ・家が近いから来られます。
- ・これからも利用したいです。
- ・これからもよろしく願いいいたします。
- ・静かで落ち着いた雰囲気の中で活動できるのがとても良いです。
- ・あまり利用したことがないのでアンケートに答えられなかった。見学1回、食事1回のみ。
- ・手続きの容易さや時間帯については、先生がやってくれているのでわからない。
- ・満足度が高いため特になし。
- ・無料で子供(小学生)が遊べるスペースが欲しいです。
- ・無料で子供が楽しめる遊具・イベントが(土日)あればいい。習い事ができる教室があると良い。

- ・音楽を楽しんでいる人数が増えていますが、秋田市にはレッスン室が非常に少ないと思います。遊学舎ももう少し力を入れて室を作ってほしいと思います。
- ・特になし(12件)

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、しっかりと受け止め、対応して参ります。今後とも、宜しく願いいいたします。

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