

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 26 年 1 月 19 日（日）～2 月 2 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"> ・職員の皆様、親切で対応も良く、大変満足しています。(2) ・親切にいただき、感謝しています。(2) ・いつも、あいさつを返していただきありがとうございます。 ・いつも気持ちよく使用させていただいておりますありがとうございます。 ・パソコン利用の際に分からない所などについていやな顔をせずに親切に教えていただき、ありがとうございます。 ・職員の対応はいつも早く、待たなくても良くて感謝しています。 ・分からないことを丁寧に教えていただいた。 ・いつも笑顔で親切に対応してくださり、助かっています。 ・対応・設備とも、他の施設(コミセン・センター)より、大変良いと思います。 ・職員の対応は大変良いと思います。これからもよろしく願います。 	12 件	ありがとうございます。今後と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。
<ul style="list-style-type: none"> ・基本的な対応は良いと思うのですが、事務的すぎる感じが非常に不満。暖かみのする対応を望みます。 ・職員の対応に個人差がある。 ・職員の態度がなんかおかしい。(10 代) ・前に一度、職員の方に濡れ衣を着せられました。その後の対応がひどかったです。(10 代) ・大きなあくびをしながら歩いている職員はちょっと見苦しい。 ・何か注意をしたりすると、次回から態度が変わう。 	6 件	利用者の皆様の立場に立った対応をするように心掛けておりますが、不愉快な思いをされたお客様に対して、お詫び申し上げます。いただいたお声を真摯に受け止め対応してまいります。

2. 予約に関するご意見

ご意見	件数	回答
<p>営利目的の場合は 1 ヶ月前でないと申込ができないので、とても残念。</p>	1 件	遊学舎は市民活動やボランティア活動をはじめとする自主的な社会貢献活動を支援する設置目的をもちています。そのため、営利目的でのご利用については 1 ヶ月前からの受付となります。ご理解ください。

<ul style="list-style-type: none"> ・予約の期間(事前)が早い(年間予約制を希望) ・場所と時間帯の予約を6か月ごとか、1年にしていただきたい。 ・毎月決まっているのに、毎月予約をしないとけない。 ・定期的に使うものは1年分を受付してほしい。 ・予約のしかたが、手間がかかります。3か月とか、半年とかの一回の予約にほしい。 ・毎回改善を望みたく申し入れているところですが、予めサークル活動は日が決まっているのに一回毎に会場の予約をしなければいけないのは県の条例?によることから仕方が無いのか、他の会の使用と競合になった時点で(半年単位で予約をしていて)くじ引きをするように出来ればと願っています。 ・連日の予約を入れる場合の方法に一考を! ・6カ月前からの予約について、連日となるイベントには配慮してほしい。 ・いつも同じ団体が予約できるのはなぜ?特定の団体?県民どころか市民も知らないのはなぜ? ・予約の取り方 	10 件	<p>定期的にご利用されているサークルの方々には、ご面倒をおかけいたしますが、遊学舎の設置目的と公平な利用をお願いいたします。</p> <p>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のさまざまな方々が、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。</p> <p>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> <p>会議室は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ヶ月前から予約ができます。</p> <p>各団体・サークルの皆様は予約システムにそって、ご利用していただいております。どうぞ、ご理解をお願いいたします。</p> <p>遊学舎の設置目的や利活用について、広報に努めます。</p> <p>ご不明な点がございましたら、事務室までお話しください。</p>
<p>予約状況をネットで確認できるようにしてほしい。</p>	1 件	<p>遊学舎のホームページから検索できるようになっております。ご不明な点については事務室へお話しください。</p>

3. 時間に関するご意見

ご 意 見	件数	回 答
<p>夜までやっているの、今後も続けてほしい。</p>	1 件	<p>変更の予定はありません。今後ともよろしくお話しいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・利用時間を午前9時からできないものか、ご検討願います。(2) ・9時の(9時30分)開館は遅い。(2) ・もう少し早く開いてほしい。 ・利用時間をもう少し、延ばしていただきたい。 	6 件	<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、開館時間に関して検討を重ねてまいりましたが、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、今後とも検討の機会を設けてまいります。</p>

4. 施設に関するご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・施設や時間帯など、利用しやすいので大変助かります。今後も利用させていただきます。 ・昭和館(フリースペース)は無料で使わせていただいで助かります。(2) ・自由に使える場所があつて、とてもありがたいです。 ・山手台に住んでいる。会議等で利用しやすく、助かっている。清潔で気持ちがいい。 ・今後も大いに利用します。 ・今後も利用したいので、よろしくお願いします。特にパソコン5番、図書コーナーに来たい。 ・研修室5でも無線でインターネットが使えて、パソコンが使用できるのでとても助かります。 ・車がおけて、便利。今後も利用したい。 	9件	<p>ありがとうございます。秋田県の大切な財産である遊学舎をしっかりと管理すると共に、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"> ・規則が細かすぎ、もう少し臨機応変に！ 特に書類、連絡、キャンセル等 ・役所の施設でも、型にはまらない施設にしてほしい。 	2件	<p>秋田県内全域から予約が入ります。遠方のため、来館できない方もおりますので、公平性を考慮して、このようなシステムになっています。 申請書記入などの手続きは施設の管理運営上、必要事項ですので、ご理解ください。 申請書については、団体名等変動のないところを記入していただき、コピーをさせていただいておりますので、事務室にお話してください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・冬に水が凍った。使えないのは？ ・トイレの手洗いの水をすぐ出るようにしてもらいたい。 	2件	<p>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。 交流棟および管理棟の使用をお願いしております。</p>
<p>トイレ内の水道が水(手洗い)のみであること。 冬期だけでもお湯が欲しいと思いました。</p>	1件	<p>交流棟・管理棟のトイレ(男女とも)にはお湯の出る蛇口が2カ所ずつあります。 昭和館(古民家)のトイレはお湯が出る手洗いではないため、冬期間は、交流棟・管理棟のトイレをご利用ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・初めて利用した時、入口がどこか分からなくて迷いました。 ・職員の方、お疲れ様です。施設内の案内が分かりにくく、事務所らしいところがたくさんあって、どこに聞けばいいのか分からない。 	2件	<p>正面玄関前に大きな案内板を設置しております。 施設案内の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いたします。今後、施設案内の看板設置等について検討いたします。</p>
<p>部屋毎の利用状況を入口付近に掲示していただければ・・と感じております。</p>	1件	<p>管理棟の正面入口に、「本日のご利用案内」として掲示しております。事務室でもご案内いたしますので、職員にお話してください。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・隣接する利用者の声がうるさすぎる。 ・研修室の天井が空いているので、隣の音がもろに聞こえて、集中できない。(うるさい)(2) ・研修室は隣室との遮音に工夫がほしい。 ・研修室の音が、パソコン・図書コーナーまで音楽が洩れたり音量が高い時がある。 	5 件	<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、無理とのことでした。</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>
<p>研修室が1日いっぱい空いている日などは、フリースペースとして使わせてはどうか。市立図書館 県立図書館とは別方向なので、利用したい人がたくさんいると思います。また、自販機、談話室(飲食のできるコーナー)のそばにあれば良いのでは。</p>	1 件	<p>研修室 1・2・3・4・5・6 は有料で利用していただく部屋です。研修室 5・6 は予約がなければフリースペースとして使用できます。</p> <p>また、自販機については県から許可を得た場所に設置しております。現状のままでのご利用をお願いいたします。</p>
<p>子ども連れだと、少し清潔感がほしい。(会議室)</p>	1 件	<p>遊学舎は昭和館を除いては土足でのご利用となっております。</p> <p>お子さま連れでのご利用の場合はジョイントマットやブルーシートの貸出しが可能ですので、事務室までお話しください。</p>
<p>パソコンを商用?ゲーム等、公共的であってほしい。使用者について、時々職員の方が見廻って、アヤシイ使用の方に注意が必要かも。</p>	1 件	<p>当施設のパソコンは、自由時間を利用した活動や、ボランティア活動をはじめとする社会貢献活動を行う団体や個人が情報などを調べるために設置しております。</p> <p>職員が巡回等の際に、気をつけるように指示いたしました。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>気軽にフリーで使える WiFi があれば、嬉しい。</p>	1 件	<p>フリーで利用できる無線ランがあり、ドコモ・ソフトバンクについては WiFi が使えます。詳しくは事務室にお話しください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車スペースにもっと余裕があればいいのですが・・・ ・行事・催事によって、車が止められないことがある。 ・駐車場に止められなかった。 ・駐車場のマナーが悪いですね。白ラインが見えなくなっているため、カラーマーカー、ポール等を使用しては。駐車場が空いているのに通路に停めるのは、他の利用者の障害になります。 	4 件	<p>イベント等による混雑時には職員が誘導も行いますので、駐車スペースがない時は事務室へご連絡ください。</p> <p>車の止め方については、職員の車が目安になるように停めるようにしております。</p> <p>通路に停めている車については、職員が巡回して移動をお願いして参ります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・電動工具の更なる充実を望みます。 ・多目的の工具不足 	2 件	<p>申し訳ございませんが、予算にも限りがあり、備品については現在の備え付けのもので対応をお願いいたします。</p>
<p>可動間仕切りの復旧の際に、ハンガーレールが滑らかに移動できない時がある。(定期的な点検を！)</p>	1 件	<p>研修室 2・3 の可動間仕切りは老朽化しており、職員が対応いたしますので、事務室までお話しください。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・机等が痛んでいる所がある。 ・予算の都合もあるかと思いますが、備品を修繕してもらいたい。 	2 件	<p>開館から 10 年が過ぎ、備品等が痛んでいる所があります。状況を確認しながら検討してまいりたいと考えております。</p>
<p>コピー機(印刷機)の音がうるさかった。</p>	1 件	<p>遊学舎はオープンでな構造上、音が響きます。印刷機の移動場所を検討しましたが、料金や領収書発行など、事務室から離れた場所への設置は無理でした。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが臭い。 ・食工場の隣のトイレにトイレトペーパーが 1/3 になっていた。予備もついていなかった。補充しておいてもらいたい。 ・床の手入れが全く不十分。コケ山が無残。 	3 件	<p>申し訳ございませんでした。職員の巡回時の確認事項に加えると共に専門担当者に対応をお願いして行きます。 予算的なこともあり、全てを充分にとはまいりませんが、職員ができるものから対応してまいります。</p>
<p>大広間がミシミシ音がしていたので、不安になった。古い建物とは思いますが、雪の重さも加わると思うので、強度に不安のないようにしてもらいたい</p>	1 件	<p>昭和の建物ですが、強度に関して問題はないです。移築した際に耐震対策もしております。 何か、お気づきの点がありましたら、事務室までお知らせください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・クーラーが欲しい。 ・夏、エアコンが入っていないく、夜、網戸から虫が入ってきて勉強に集中できなかった。 ・冷房を入れてほしい。 ・研修室や食工場の空調が非効率。 (夏は暑すぎる) ・夏、暑い。 	5 件	<p>冷房機について 管理棟には冷房機が設置されました。 今後も県へ、交流棟の冷房設置の要望を継続してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房不備 ・全体的に寒い。(2) ・夏、暑すぎ、冬、寒すぎ。冷暖房を充実させてほしい。 ・なかなか希望通りの、温度調節ができない。 ・暖房(室温) ・冬期間の暖房が低すぎないか。 ・寒い(室温) ・冬の暖房設備を整備していただきたい。 	9 件	<ul style="list-style-type: none"> ・暖房機について 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。 ・冷房機について 管理棟・会議棟に冷房機が設置されています。 今後も、県へ全館冷房の要望を継続してまいります <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、クールビズ(室内温度 28℃設定)やウォームビズ(室内温度 20℃設定)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>

5. 料金に関するご意見

ご意見	件数	回答
コピー代金の支払いをNTTのテレカのようなものがあれば、さらによろしい。	1件	コピー機は予算に応じてリース契約を結び、コピー代金を算出しております。現状のままでご利用ください。
<ul style="list-style-type: none"> ・会議棟の利用料金が高すぎる。 ・午前と午後の価格の差、NPO活動で1～2時間の程度の利用では高い。 ・会議棟の料金が研修室などに比べて、ちょっと高い金額だと思いますが、どうでしょうか。 ・料金が、もう少し安ければと思います。 ・午後の料金が高いと思う。 	5件	遊学舎の使用料金に関してしてはさまざまなご意見をいただいております。数年前から開館時間や1時間単位での使用等について検討を重ねておりますが、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。
会場の使用料金が当日ではなく、前もって支払えるようにしてもらえると嬉しい。	1件	使用料を前もってお預かりすることができないため、当日にお受けしております。ご理解ください。

6. 全体に関するご意見

ご意見	件数	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・大変よいシステムなので、これからもよろしく願いいたします。 ・いつも満足して利用しています。 ・大変、良いです。(2) ・良好 ・管理が行き届いている。 ・木がたくさん使われていて、居心地がよい建物だと感じました。また来たい。 ・居心地もよく、良い施設です。これからもお世話になります。 ・継続運営を願いたい。 ・このままでいい。 ・いつも快適に利用させていただいています。ありがとうございます。 ・オープン以来(14年秋)遊学舎のサークル活動で利用しています。施設使用管理者の熱意が職員の方々に徹底されており、安心して利用できる。変化が進化することの証明。 ・いつも、ありがとうございます。(3) ・楽しくやっています。(サークルの方) ・良い雰囲気が入りやすいです。今後もよろしく願います。 ・今後も、大いに利用します。 	18件	ありがとうございます。今後と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。

要望事項が解決されていない。	1件	遊学舎の管理者として、全体的な判断しております。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いないこともあります。ご要望にお応えできることは変更しております。ご理解いただきたいと思ひます。
利用しやすさなどを、もっと宣伝したらよひと思ひます。各講演会等はやれるのでしょうか。やっているのでしょうか。	1件	遊学舎の情報については館内のチラシやポスターでの掲示、またはホームページ上での配信をしています。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の設置を依頼しております。利用者の拡大のため、今後もPR方法について検討してまいります。
もっとイベントを増やしてもいいのでは。	1件	各団体が遊学舎を会場にイベント等を行っており、遊学舎イベント情報として、毎月1回20日に発行しております。遊学舎が主催する催し物に関しては、来年度の企画の際に検討いたします。
・フリーマーケットに参加した。奥行きはそんなにいらないので、横幅を1.5~2区画使わせてほしい。陳列しやすく、買い物に来た方もじっくり見ていただけると思ひます。(3列を4列にする) ・フリーマーケットで利用しているが、広く宣伝の方法がいまいち。広報などで宣伝していただきたい	2件	秋田の冬のイベントとして室内(会議棟)でフリマを開催しています。限られたスペースで、なるべく多くの方に来店していただくために20ブースを設けています。広報については、各新聞社等にFAXやメールで取り上げてもらえようをお願いしていますが、今後も広報のしかたを検討いたします。
週刊誌や月刊誌(料理本等)も何冊かあればいい。	1件	公共施設に適した書籍を考慮しながら設置しておりますので、ご理解いただきたいと思ひます。また、予算も限られているためご希望に沿う事が出来ず申し訳なく思ひます。
サークルの門戸を広げてほしい。古い人が幅をきかせすぎ。	1件	サークル活動については、各サークルが自主運営しております。詳細については直接伺っていただくこととなりますので、事務室までお話しください。
アンケート用紙の裏を、他の(例:イベント情報等や施設に利用注意事項等)インフォメーションに利用できるのでは?	1件	アンケート用紙は回収させていただきますので、お手元に残らないこととなりますが、情報を確実にお届けできる機会だと思ひますので検討させていただきます。
小規模な売店が欲しい。(2)	2件	「ゆとり庵」で、種類は多くはないですが、お菓子類を販売しています。ご意見については検討いたします。
食堂があればいい。	1件	交流棟に「ゆとり庵」があります。定休日は月曜日です。
外国人も参加しやすいような国際的交流の企画を行ってほしい。	1件	来年度の企画の際に検討いたします。又は利用者の方が自主的に開催されるお手伝いをさせていただきます。

交通の件(牛島からのバス時間)	1件	事務室の横(団体ブース前)にバスの時刻表を設置しておりますので、ご利用ください。
-----------------	----	--

～その他のご意見～

- ・遠いので、なかなか利用することがありませんが、大切な空間だと思います。
- ・お世話になります。よろしくお願いします。(2)
- ・もっと利用したいのですが、時間が無く残念です。
- ・いつも、ありがとうございます。毎月合気道で会議棟を使用しています。
- ・秋田駅からバスが通っているのでありがたいです。
- ・ダンスの練習、隣の囲碁に迷惑かけのではないかと気になった。
- ・市内中心地から遠く交通費がかかる。

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。

また、秋田県内のNPO等、市民活動の拠点として、自主的な社会貢献活動を行う団体に対して活動に関する情報提供や研修の機会を提供して参ります。

皆さまからいただきました、ご意見、ご指摘について職員一同、しっかりと受け止め対応して参ります。
今後とも、宜しくお願いいたします。

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