

## ているる利用者アンケート集計結果及び

### 第1回モニター会議結果について（公表）

- 1 ているるの利用者ニーズを汲み取り、施設の改善並びに施設の活性化に役立てるために、「ているる利用者アンケート」を作成し7月21日からアンケートを実施いたしました。
- 2 7月21日から12月末日までの期間にアンケートへの記載があり回収できたのは37件でした。
- 3 アンケートの集計結果は、別紙「ているる利用者アンケート集計」のとおりです。また、自由意見とそれへの対応は「ているる利用者アンケート集計・自由意見への対応」のとおりです。
- 4 上記結果につきましては、1月24日開催の第1回ているるモニター会議においてモニターの皆様に審議の上ご意見ご要望等をいただきました。その結果につきましては、第1回モニター会議(まとめ)のとおりです。
- 5 集計結果並びに第1回モニター会議(まとめ)につきましては、1階と3階の掲示板にて1か月間公表し、利用者の皆様へのご報告とさせていただきます。
- 6 アンケート結果及びモニター会議結果につきましては、今後のているる運営の参考にしていきたいと考えております。今後とも皆様のご協力ご支援をよろしくお願い申し上げます。

平成26年2月28日

沖縄県男女共同参画センター管理運営団体

代表 長 嶺 栄 子



## 第1回モニター会議（まとめ）

- |                   |                              |
|-------------------|------------------------------|
| 1、期 日             | 平成26年1月24日(金) PM 1時10分～3時10分 |
| 2、場 所             | 男女共同参画センターていりる・1階会議室         |
| 3、議 題             |                              |
| (1) モニター委嘱(委嘱状省略) | 男女共同参画センター長 奥村 啓子            |
| (2) 館内施設案内        | 男女共同参画センター施設管理者 稲福 吉久        |
| (3) モニター会議        |                              |
| ①                 | 各モニター紹介                      |
| ②                 | アンケート対応の適否について               |
| ③                 | 施設の管理運営の在り方について              |

### ■まとめ

上記議題に基づき、奥村センター長より男女共同参画センターていりるの設立の意義・役割等について説明をしたうえでモニターへ委嘱をおこなった。

その後、館内の1階から5階までのていりる施設について見学・説明を行った。

引き続き、モニター会議に入り、各モニターの自己紹介の後、事前に資料として送付したアンケート結果（ていりる利用者アンケート集計、自由意見への対応）について、事務局から説明し、その後、(3)-②アンケート対応の適否について、(3)-③施設の管理運営の在り方等について、モニターから意見を述べていただいた。

主な意見は次のとおり。

#### ① 県の職員の駐車はどうしているか？

⇒県職員及びていりる職員は周辺駐車場を利用している。

#### ② 周辺のコインパーキングはどうなるか？

⇒昨年末にコインパーキングの駐車ラインが消され説明板の文言が一部変更になっている。

今後、コインパーキング駐車ラインは駐車禁止として取り締まりが始まるかもしれない。

#### ③ 駐車場が不足している。どうにかならないのか？

#### ④ 駐車場が狭いため長い間利用していた人が別の施設に変えた方もある。駐車場確保はどうにかならないのか。

⇒地下駐車場の駐車台数は80台。ホール利用があるときは満車になり利用者にご不便をかけている。利用者には周辺の有料駐車場を案内している。

県関係イベント及びていりる主催イベントのときは県から旧運転試験場跡地を借用し臨時駐車場としている。しかし次年度は旧運転試験場跡地が処分される予定で、今後臨時駐車場設置は無理かもしれない。駐車場の確保については、周辺の有料駐車場を安く確保できるか等含め検討してみたい。

- ⑤ 図書室見学のとき新刊本がかなりあった。知人の子どもたちのためにも紹介したい。  
⇒理由は色々あるが2～3年前に比べ利用者が減少している。是非周辺にPRしていただきたい。子供たちの本もあり静かで8時までの利用が可能である。
- ⑥ 施設見学時、図書室の利用者が少なかったが（5～6人位）いつもこうなのか？ 利用者の多い月はいつですか？ 色々な場所でチラシを配布するなど工夫を凝らしてPRしていけば利用者は増えるのではないかと？  
⇒今日が特に少ないわけではない。指定管理再開（一時県直営）後も利用者が戻らず困っている。稼働率を上げるのが大きな課題。利用者が多いのは子供たちが夏休みの7月8月。
- ⑦ 県直営になって図書情報室の利用時間が5時になったという話を聞いていたが、8時になったということは聞いたことがなかった。  
⇒県直営で図書情報室利用時間が5時までとなり利用者がかなり減った。指定管理制度再開後8時まで延長しているが利用者は戻らない。建物出入口や館内掲示板への利用案内、周辺地域へのチラシ配布（ポスティング）を行っているが利用者が少ない状況にある。
- ⑧ 県直営になったとき申請手続きがややこしく大変だった、利用者が減ったのではないかと？ 指定管理後手続きが簡素化されよかった。  
⇒直営のとき施設利用申請や図書借用申請手続きが複雑で利用しづらかったという話があり指定管理再開後手続等を簡素化した。更に利用しやすい手続を目指したいので気づいた点をご指摘いただきたい。
- ⑨ アンケート項目の中に、「ているるをどうして知りましたか？」「何回目の利用ですか？」という項目をいれたらどうか？ 色々有意義な分析ができるのではないかと？  
⇒PR方法や利用者の利用状況を把握するために有効と考えられるので、次年度のアンケート項目として検討したい。
- ⑩ 「ているる」は女性総合センターで女性だけが利用できるというイメージがある。このイメージをどうすれば取り払えるのか考えてみるべきではないかと？  
⇒ているる職員にはそのような意識はないがそのような指摘を受ける時がある。女性だけが利用できるというイメージがあれば取除く方法を考えていきたい。
- ⑪ 毎週和室と茶室を利用しているが以前は和室のみを利用していた。あるとき和室が借りられなくて仕方なく茶室を利用したが茶室でも十分目的（瞑想教室？）を達成できることが分かり、以後両方を使っている。今日は全部屋を見学することができたので、更に選択肢が広がると思う。色々な部屋を見学できてよかった。  
⇒とても参考になるお話でありがたい。稼働率アップに有益であり窓口でも色々な部屋があり多様な利用が出来る旨案内していきたい。
- ⑫ 施設にウォータークーラー(冷水機)はないのか？  
⇒ウォータークーラーは自治研修所側にあり分かり辛いかも知れない。ているる側の利用者にも分かり易い工夫をしていきたい。

- ⑬ 施設を見学してとても充実していることにビックリした。使用料も安く静かで使いやすい施設である。もっと利用者を増やすべきである。  
那覇市立〇〇公民館は利用者が多く利用できない日がある。ているをもっとPRすればこれらの利用者を取り込むことも出来るのではないか。連携を考えてみてはどうか。  
⇒〇〇公民館を視察し料金体系を含め研究の上連携が可能かどうか、どのようなPRが可能か検討してみたい。
- ⑭ 那覇市の公民館は自動販売機で利用券を販売している。ているでの導入も検討してみたらどうか？  
⇒自動販売機で対応可能かどうか、経費（設置料等）等も含め検討してみたい。
- ⑮ 那覇市立図書館(7館か?)は殆どの図書館が駐車場がなく、駐車場のある施設（小録図書館等）は利用率が高い。ているは駐車場もありもっと利用者を増やせるのではないか。  
⇒この建物は沖縄県自治研修所、県民生活センター、労政・女性就業センターもあり、利用者が多く80台の駐車場でも足りない。しかし、駐車場が全くない若狭図書館と比較すると恵まれているともいえる。創意工夫を凝らし利用者増に努めていきたい。
- ⑯ 節電のため照明を絞っているとあるが、市立図書館・公民館は不審者の侵入を防ぐために夜間は照明を明るくしている。暗いと不審者がたむろすると言われている。  
⇒不必要な照明は小まめに消して節電に努めている。利用者からは夜間の照明が暗くなり過ぎないように注文があるのでその点は気を付けていきたい。なお現在のところ、夜間に浮浪者がたむろする状況はないが気を付けていきたい。
- ⑰ 「自由意見への対応」の中でトイレの石鹼の話があるが、〇〇図書館でも石鹼やトイレトペーパーの紛失があり、石鹼は置いていない。  
⇒利用者から液体石鹼を置いて欲しいとの要望があり清掃担当業者と意見交換したところ、「時々トイレトペーパーや石鹼の紛失があり現在はネットに入れた石鹼を置いている。液体石鹼を置くと持ち帰る人がいるのではないか。4階・5階の沖縄県県民センターと労政・女性就業センターは一時期液体石鹼を設置したが続かなかつた」という話であった。液体石鹼の設置については引き続き検討してみたい。

# ているる利用者アンケート

平成 25 年 6 月作成

●「男女共同参画センターているる」では、施設利用者の皆様にアンケートを実施し、今後の施設運営の参考にします。アンケートへのご協力をよろしくお願いいたします。

## 1、本日の利用施設

- ①図書室 ②ホール・体育館 ③研修室・会議室 ④和室・茶室・生活実習室・創作室  
⑤フィットネスルーム ⑥ふれあいサロン ⑦その他( )

## 2 あなたの性別・年代

性別／ 男 ・ 女

年代／ 10 代以下 ・ 10 代 ・ 20 代 ・ 30 代 ・ 40 代 ・ 50 代 ・ 60 代以上

## 3 来館の目的は何ですか

- ①催事主催 ②催事参加 ③図書室利用 ④その他( )

## 4 館内の設備について

- ①とても充実している ②まあまあ充実している ③普通 ④あまり充実していない

## 5 施設内の環境について（安全性、空調、展示、案内等）

- ①とても良い ②良い ③普通 ④悪い ⑤とても悪い

## 6 職員の対応について

- ①とても良い ②良い ③普通 ④悪い ⑤とても悪い

## 7 施設利用の手続きについて

- ①とても良い ②良い ③普通 ④悪い ⑤とても悪い

## 8 利用料金について

- ①とても高い ②高い ③普通 ④安い ⑤とても安い

## 9 今後の利用について

- ①より多く利用したい ②同じくらい利用したい ③より少なく利用したい

■自由意見（感想・要望・提案等何でもけっこうです。自由に書いてください。）

ご協力ありがとうございました。

ているる利用者アンケート集計(h25.7/12~12月末日)

1、利用施設							
	図書室	ホール・体育館	研修室・会議室	和室・茶室・生活・創作室	フィットネスルーム	ふれあいサロン	その他
	8	2	11	16	2	—	1
	20%	5%	28%	40%	5%	—	3%
2、性別、年代							
性別	男	女					
	10	26					
	28%	72%					
年代	10代以下	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上
	13	1	6	1	9	4	—
	38%	3%	18%	3%	24%	12%	—
3、来館目的							
	催事主催	催事参加	図書室利用	その他			
	12	5	9	8			
	35%	15%	26%	24%			
4、館内の設備について							
	とても充実	まあ充実	普通	充実してない			
	14	12	6	2			
	41%	35%	18%	6%			
5、施設内の環境について(安全性、空調、点字、案内等)							
	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い		
	15	8	7	4	—		
	44%	24%	21%	12%	—		
6、職員の対応について							
	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い		
	16	5	11	—	1		
	48%	15%	33%	—	3%		
7、施設利用の手続きについて							
	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い		
	11	6	12	1	2		
	34%	19%	38%	3%	6%		
8、利用料金について							
	とても高い	高い	普通	安い	とても安い		
	1	2	15	4	4		
	4%	8%	58%	15%	15%		
9、今後の利用について							
	より多く利用	同じくらい利用	少なく利用				
	22	10	2				
	65%	29%	6%				

ているる利用者アンケート集計(h25.7/12~12月末日)

自由意見への対応

■自由意見（感想・要望・提案等）		
	自由意見	対応等
①	清掃の方々は、あいさつもいねいで部屋のおそうじも私たちが来るギリギリまでしていただいて、気持ち良く使わせていただいています。とてもまじめな方々ですね。	清掃業務受託会社に対し、アンケートのコピーをお渡しし、お褒めがあったことを伝えました。
②	「温度を下げすぎると故障する可能性があります」と書いていてビックリした。	クーラーの老朽化と節電の観点からご案内しております。今後とも利用者の皆様のご理解を求めていきたいと考えております。
③	3階とはきいていたが、案内板がないのでとまどった。	利用者が分かりやすく使いやすい施設を目指し努力をしております。案内板は10月中に設置いたします。※案内板は10月に設置済み。
④	一つ一つの部屋の料金が高いです。もう少し安くしてくれれば、とても使いやすいです。多く利用できます。	類似施設と比較しこれ以上安く提供することは厳しいと考えております。今後ともサービス水準を高めつつ、ご利用者の皆様のご理解を得ていきたいと考えております。
⑤	案内板がないため場所に戸惑った。清掃の方が親切におしえてくれたのでたすかりました。	案内板につきましては、10月中に設置してまいります。※案内板は10月に設置済み。清掃業務受託会社に対しましては、アンケートのコピーをお渡しし、お褒めがあったことを伝えました。
⑥	まあまあいいぐらい。	
⑦	プロジェクターとマイクの充実。マイク使えない。	マイクは早めに修理してまいります。プロジェクターとスクリーンにつきましては、9月に新規購入し、10月からご利用者の皆様に有料でご利用いただいております。
⑧	Good right Good!! right	
⑨	事務の方の対応が非常に不親切でした。そちらの不手際に対して謝罪の言葉が一言もないというのはいかがなものでしょうか。接客しろと言うものではありません。最低限のマナーを守って頂きたいなと思いました。非常に不愉快な思いをしました。今後の改善を求めます。	職員の接遇が行き届きませんで誠に申し訳ございませんでした。窓口担当職員に対しましては接遇の重要性について厳しく教育してまいります。⇒朝の朝礼で職員に周知し接遇の向上に努めていくことを確認しております。
⑩	もっとクーラーすずしくしろ あついんだよ	ご利用の皆様には大変申し訳ございませんでした。その日のうちにクーラーの保守点検を担当している会社に連絡し、その日のうちに修理をいたしました。
⑪	地下駐車場の一方通行帯の矢印が見にくい。初めて来た方がわからず逆送していたので暗い・分かりにくいを改善してほしい(大きく、蛍光反射等)。	地下駐車場を所管する沖縄県自治研修所に対し、アンケートの写しを送付し対応方をお願い致しました。※12/23地下駐車場ライン引き工事実施(別添写真)
⑫	Good!	
⑬	ブラインドがこわれてたので早めに復旧してほしい。プロジェクター使用する時、見えづらかった。よろしく願います。	大変申し訳ございませんでした。ブラインドの復旧につきましては早めに対応してまいります。

⑭	3階に案内板がないのにはおどろいた。	各階エレベーター前に各階案内板が設置されていますが、小さく分かりづらいので分かり易い案内板を早急に設置してまいります。 ※11月に設置済み。
⑮	4(館内の設備)・5(施設内の環境)に関して節約の為と思いますが夜も明るかったらいいと思います。	節電のために照明を絞っていますが、夜間は必要な明るさを保ちたいと思います。不必要部分の節電につきましては今後とも節電へのご協力をよろしくお願い申し上げます。
⑯	和室のまどの和紙、ボロボロすぎるのではりかえて下さい。	ご指摘有難うございます。4月に障子を張り替えておりますがその後の利用により破れた箇所がございます。早めに張り替えてまいります。
⑰	トイレは液体石けんがよい。ウォシュレットも標準完備してほしい。	液体石けんがよいか固形石鹸がよいか、管理面や使用面、経費面等多角的に検討し判断していきたいと思えます。ウォシュレットの完備につきましては委託先の沖縄県の経費となりますので県と調整をしております。ご理解をよろしくお願い申し上げます。
⑱	演台のひきだしをのちをチェックしていますか？忘れ物(不要だから置いていった物?)、ゴミ等入っています。定期的にチェックした方がよいのでは？	11月13日・14日の2日間で研修室・会議室等全室の演台の引出をチェックし掃除をいたしました、今後ともご提言のように、定期的にチェックをかけてまいります。
⑲	お昼が困りますねー、周りに食べる所が少ないし、車を出すと入れない事もあるので(弁当は好きじゃないので)。売店でもあればいいなと思います。	11月時点で沖縄県男女共同参画課と調整し、喫茶店の開設ができないか検討中です。早めの開設に向けて努力してまいります。
⑳	今日は図書館へ行ってないが、図書館は良いふんいきです。研修室利用したが、カーペットはにおいがするのでそうじは気をつけたほうがよい。	貴重なご指摘を有難うございます。今後の清掃におきましては臭いが残らないよう十分気を付けて行ってまいります。また、通常の清掃で臭いが取れない場合は、カーペットのクリーニングを施す等臭いの除去に努めます。
㉑	パソコンのインターネットが使えないので使える環境設定を是非お願いします。	どのような設備を施せばよいか、経費はどのくらいかかるのか、インターネットを必要としている方々がどのくらいいらっしゃるのか等総合的に検討し、設置の可否を決定したいと思います。ご理解をお願い申し上げます。
㉒	きもちい～。	
㉓	館内のレストラン？カフェ？営業して欲しい！！ トイレが臭ってました！！	11月から沖縄県男女共同参画課と連携し、喫茶店が開設できないか検討中です。早めの開設に向けて検討してまいります。トイレの消臭につきましては、担当者へ伝え消臭を図ってまいります。