

議事①

利用者の意見等に基づく施設運営・改善について<施設について>

アンケートによる利用者の意見	ているるの取り組みの現状及び対応	モニター委員からの意見・提案等	対応結果・改善の方向
夜、通路やトイレの電気がついてないので、安心して利用できない。	使用している階においては、点灯しておりますが、使用していない階や、トイレは、省エネ対策の消灯している場合がございます。トイレは、利用する際に点灯・消灯を行っています。	<p>①エコプロジェクト的なことや地球環境に優しい施設を目指しますという方向性を打ち出すと良いのでは。</p> <p>②「チームマイナス6%」を取り上げれば良いのでは。</p> <p>③利用者は、「安心して利用できない」と言っているという事は、夜トイレや通路を利用するのが怖い、不審者がいないか心配であるということを行っていると思うので、安全対策についても対応、配慮した方が良いのではと考えます。</p>	当センターは、「三重城合同庁舎(自治研修所、沖縄県民生活センター、労政・女性就業センター)」が掲げる「光熱水費節減対策」として、夜間使用していない各階の廊下やトイレは、利用者の支障のない範囲で節電を行っております。また、警備による施設内の巡回を常に行っております。施設利用者が、安心して施設やトイレを利用できるよう、今後、トイレの入り口側の夜間点灯を行います。今後とも、警備と協力しながら、夜間利用のあるフロアは、利用者に支障のない範囲のみ消灯をし、トイレ内に関しましては、節電のご協力をお願いしたいと思います。今後も利用者が安心して施設を利用出来るよう心がけ、また入居施設職員や来館者にも分かりやすい「エコ」に関するステッカーやポスター等のエコ啓発表示を行い、省エネ対策も講じていきたいと思っております。
2階にも待合いスペースの様な場所(ベンチ等)があれば良かったと思えました。	2階導線も考慮し設置可能か検討します。	<p>①安全性を考えると設置は厳しい。</p> <p>②1階展示コーナーにソファがあるので、新たに設置する必要はないのでは？</p>	2階の廊下にイス等の設置は、消防法上、どうしても設置する場所がございません。恐れ入りますが、1階展示コーナーをご利用頂きますようお願いいたします。
玄関にも、建物にも看板がないので、わかりづらいと思えました。それと”ふれあいサロン”の標示板もわかりにくいと思えます。あと、大手スーパーなどに季刊誌が置いてあるといいなと思えました。	建物は、複合施設となっておりますので、玄関前に看板を設置可能か、検討いたします。ふれあいサロンの表示は表玄関からエレベーター近くの箇所に表示があります。今後、利用者が分かり易い箇所へ表示いたします。「ているる情報」を県内、公共施設へ配布しておりますが、予算に伴うことですので、どのような配布が可能か、十分検討を行います。	<p>①ふれあいサロンの場所が分かりづらいので、表示に工夫が必要。</p> <p>②正面の玄関へ案内表示があるとわかりやすくなるのでは。</p> <p>③現在地をちゃんと示すといいと思う。</p>	玄関へ表示案内を掲示し、各施設の案内表示の見直しを図ります。また、大手スーパーなどへの季刊誌の設置は、設置可能か調査して、なるべく県民に「ているる」をアピールできるような広報も模索していきます。
今日地下駐車場に止めようと思ったのですが、警備の方に「止めようと思って来たらだめですよ」と言われました。遠くから来たのに頭にききました。もっと言い方があるのではないのでしょうか？不愉快です。	利用者へ不愉快な思いをさせて誠にすみません。施設を気持ちよく利用していただくために、早速、四者連絡会議(自治研修所、おきなわ女性財団、県民生活センター、労政・女性就業センター)と話し合い、警備本社へ注意をいたしました。	①警備本社へ、来館者への対応を含めた業務マニュアルを提出して頂いたらどうか。	警備業務のマニュアルの提出をもとめ、来館者、利用者へ不愉快のないよう指導に努めます。
前にも利用したことがあります。何故、えらそうにしているのかわかりません。警備の方かえたほうがいいと思えます。	利用者へ不愉快な思いをさせて誠にすみません。施設を気持ちよく利用していただくために、早速、四者連絡会議(自治研修所、おきなわ女性財団、県民生活センター、労政・女性就業センター)と話し合い、警備本社へ注意をいたしました。	①警備本社へ、来館者への対応を含めた業務マニュアルを提出して頂いたらどうか。	警備業務のマニュアルの提出をもとめ、来館者、利用者へ不愉快のないよう指導に努めます。

<p>利用する場合予約の仕方に不満がある。キャンセルした場合返金の事で全額返していただきたい。室料も高いので、50%は高すぎるサービス精神がなく、対応が冷たい。</p>	<p>施設の予約をキャンセルの場合、利用許可後、原則として利用料の返還しないが、次の場合は、返還しております。ホールの場合は、利用日の30日前までに届けた場合は、5割返還。他施設の場合は、利用日の15日前までに届けた場合は、5割返還。天災・その他利用者の責めに帰することができない場合は、全額返還となっております。また、施設をより良く利用していただくために利用者への対応には、十分気をつけて、今後も適切な対応を心がけます。</p>	<p>①規則に沿って案内しているのであれば、問題ないと思う。 ②申請書へ明確な表示をすべき。 ③事前の説明を相手にわかりやすく説明することが大事。</p>	<p>お客様へ誤解を与えないよう、申請書への掲載し、これまで以上に分かりやすい説明に心がけます。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

利用者の意見等に基づく施設運営・改善について<図書情報室について>

アンケートによる利用者の意見	ているるの取り組みの現状	モニター委員からの意見・提案等	対応結果・改善の方向
<p>ているる全体の建物についてですが、子ども用のトイレなどのオムツ替えシートがトイレに備えられてないのがとても不思議に思っているのですね・・・。</p>	<p>オムツ替えシートを設置している場所は、1階のエントランス側と西側のトイレと2階から3階までは男女それぞれに設置しています。4階、5階は、女子トイレのみに設置しております。</p>	<p>①トイレの前に表示があるといい。</p>	<p>トイレ前や、利用者が目に付きやすい箇所へ表示いたします。</p>
<p>先日図書館を利用したいと思い来店しましたが、警備の方の対応が良くなくいやな思いをしました。(とてもこわかったです)これでは、ているるに行けません。</p>	<p>利用者へいやな思いや不安を与えてしまい誠に申し訳ございません。早速、四者連絡会議(自治研修所、おきなわ女性財団、県民生活センター、労政・女性就業センター)と話し合い、警備の本社へ注意をいたしました。</p>	<p>①警備を女性にお願いしたらどうか。もっとソフトになるのではないかと。</p>	<p>再度、警備会社へ注意をし、改善を促します。また、今後、女性警備の配置について、可能かどうか警備会社と調整を図ります。</p>
<p>警備さんへ 制服を着てエレベーターに乗っていますが、いいのですか？館内を見回りする仕事なら、階段を使うべきだと思います。館内でタバコをくわえて歩いているのを見ましたが見た目が悪いですね。</p>	<p>警備の業務として、三重城合同庁舎全体の施設も含まれており、時にはエレベーターも使用する場合もあるかと思っております。館内でタバコをくわえてたというアンケートに記入ありましたので、早速、四者連絡会議(自治研修所、おきなわ女性財団、県民生活センター、労政・女性就業センター)と話し合い、利用者からの声を警備本社へ連絡いたしました。</p>	<p>①警備本社へ、業務マニュアルを提出して頂いたらどうか。</p>	<p>警備業務のマニュアルの提出をもとめ、来館者、利用者へ不愉快のないよう指導に努めます。</p>
<p>豊富な蔵書の図書館なので頻りに利用したいのですが、返却に際して遠いことで利用しづらいです。何かいい方法はないでしょうか？</p>	<p>返却ポストの設置は、図書の運搬費等も含めいろいろ課題があります。当センターとしては、公共図書館をとおして、ているる図書室の資料を貸出・返却が出来るよう情報収集しております。また、関連施設との連携に関しては、めぶき(宜野湾市人材育成交流センター)に図書の団体貸出を始めました。今後も関連施設と連携し図書の返却に関しても協力体制をとれるよう取り組みたいと思っております。</p>	<p>①施設外に返却ポストがあれば、便利。 ②返却方法をもっと詳しく説明があればいい。</p>	<p>センター施設外に返却ポスト設置は、予算上厳しいのですが、今後の課題として検討します。12月1日より、県内(17箇所)公立図書館で、ているるの本が貸し出しできるようになります。また、郵送でも返却可能です(郵送料は、利用者負担となります)今後、男女共同参画に関する窓口との協力体制を図り、利用しやすい図書の環境づくりを目指します。</p>
<p>子供のための遊び道具を置いて頂きありがとうございます。子供が遊んでいる間に、本をさがすことができました。遊び方がよくわからない80パネルがありました・・・あれは子供の感性で遊べばいいのかな？遊び方がわかるとなお良かったです。</p>	<p>特に、決まった遊び方はありません。図書室にある玩具は、子どもの感性で遊んでもらえるものもありますが、その点も含めてわかりやすい玩具の遊び方の表示方法を検討をしていきたいと思っております。</p>	<p>①遊び道具の注意事項の表示はあるといい。</p>	<p>玩具(パズル)の箱に表示しました。</p>