

「ているる」アンケートBOXに寄せられたご意見等への対応

「ているる」では、施設をご利用のみなさまからお寄せいただきました「アンケートによるご意見」について、利用者のニーズに沿った施設運営を図るため「利用者の意見」を案件とし、利用者を代表するモニター委員の皆様と共に考える場としてモニター会議を開催しています。去る、平成19年12月に行われたモニター会議においてのご意見、ご提案の要旨とそれに対する「ているる」の対応状況を公表します。
(アンケート期間(H19 / 9月～11月回収分について))

(各施設について)

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	意見に対する対応	モニター委員の意見・提案等	対応結果・改善の方向
1. 窓口の対応が親切	利用者に気持ちよく使って頂けるよう、気をつけています。	今後も接遇研修などを行い、より良い接客に努めていきたい。	すごく利用している。事務所の人も親切で対応してくれるのでとても満足している。定期的な研修をおこない、職員間で接遇において考え方を共有する事が大事である。施設利用が初めての方には、手続き方法等に慣れてないので窓口を離れず手続きが終わるまで付き添い説明、案内をした方が良い。	窓口対応については満足しているとの声も多数頂いておりますが、笑顔が足りないとの声もあります。すべての利用者に気持ちよく利用して頂くようもっときめ細かく親切丁寧な対応に努めてまいります。
2. 映画の上映会等、知らない人が多いと思うので、もっと広報誌などに載せてもいいのでは、と思いました。	ているる情報という独自の広報誌に掲載はしている。また、利用したことのある方へはハガキで告知しています。	ご指摘のように広報の仕方は、今後大きな課題であり、現在ホームページ等メディアを利用した広報について検討しています。	てんぶす館等との情報交換を利用する方法もあるのではないかと。てんぶす館は3年目の今年、かなり無料のメディアを活用し広報活動をし、利用したことのない人を呼び込んできた。ているる館内の掲示板がわかりにくく、いつも暗くて見えにくいので明かり(ピンスポット)などわかりやすく工夫したらどうか。また、公民館のような公共施設場所に広報し、もっと多くの人たちに知ってもらおう。利用率を上げるには広報活動が大切。催事ごとに県の広報担当、マスコミを活用している。お金のかからない方法を検討する。広報、PRが一般住民には浸透していないと感じた。来館しない人には一切情報がいらぬまま知らずにいる人が多い。ているるが何をしているところなのか全くわからなかったが、利用し始めてから講座などに参加するようになった。広報が足りないと思う。	講座等については、新聞やラジオ、チラシを活用して広報してきましたが、新たにFMレキオと共同制作による番組を企画しメディアによる広報を開始いたしました。 ・番組名：(レキオより今日は) ・毎月1回：(第1水曜日) ・時間帯：12:15～12:30(15分間) メールマガジン配信の実施。 平成20年2月よりパソコンでの配信試行期間。4月よりパソコン・携帯への本格配信をスタート致します。また、従来どおりのチラシ等による関係機関への広報活動も強化して参ります。 館内中央設置の催事案内掲示板にスポットライトの取付を行い、夜間や悪天候にも対応できるよう配慮しました。

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	意見に対する対応	モニター委員の意見・提案等	対応結果・改善の方向
3．とても気に入っています。ただ、駐車場がもっと停められたらいいと思います。	合同庁舎であるため、ているる専用の駐車場がないということを利用者に伝えている。平成18年度より、全職員の駐車を禁止することで、少しでも利用者の駐車台数を増やすことができた。	建築構造上、駐車場を増やすことができないので、できるだけ公共の交通機関を利用するように案内し、来館者の理解を求めていきたいと思っています。	空いてない時は仕方がないが、近隣の有料駐車場の地図による案内をしてほしい。近隣の有料駐車場の案内地図をホームページ上でも掲載したらどうか。	当施設は複合施設であるため、駐車場は共用スペースとなっており先着順となっています。出来るだけ公共交通機関の利用を案内し来館者のご理解とご協力を賜りたいと思います。満車の場合は近隣有料駐車場の利用をお願いし、スムーズに移動できるよう近隣の有料駐車場の地図案内を入り口付近で警備担当者の協力により来館者へ配布致します。ホームページ上での掲載については、特定業者の広報・「ているる」指定有料駐車場との誤解を招く等いくつかの弊害が思量されるため掲載は控えたいと思います。
4．ホール入り口がわかりづらい。	当センターは合同庁舎であるため、男女共同参画センターの部分に関しては、独自の判断で掲示等の改善ができるが、共用スペースに関しては4者会議において検討されます。現在はホール入り口真正面の上方向に「ホール」の案内掲示を設置してあります。	多方向の出入口からの出入りに対応できるように、多角度からも目に留まるような位置にホール入り口の案内掲示を行いました。		当センターの出入口は来館者の利便性配慮を基に数カ所の出入口を設けておりますが、ホールの案内掲示が1箇所しかなかった。どの入り口から来館しても目に留まるような位置に「ホール入り口」の案内掲示をおこないました。掲示後はホール場所の問い合わせも少なくなりました。
5．よかったら15分くらい前には鍵を開けて欲しいと思います。予約時間より15分ほど早く鍵を貸して下さると幸いです。	時間貸しに移行したことにより、管理側の準備時間の確保と施設貸出の公平性の面から時間ちょうどに鍵を渡すこととした。	公平性と利用者の利便性を考慮し、5分前に鍵を渡すことと致しました。	時間にならないと鍵をいただけない。借り方に問題があるのか反省している。時間の区切りで催事開始がちゃんとできるような体制で貸し出しする事ができれば新しい展開が出来るのではないかと。全体的に15分前から時間設定したらうまくいくのでは？45分から1時間単位で貸出すると時間丁度から会議等始めることができる。そうすると利用者はやりやすい。	時間貸しに移行したことによって、当センター側の準備時間が不規則となっています。利用前、利用後の室内点検及び準備に係る時間と不規則な時間帯に対応できる人員体制の環境整備が必要であること、また、施設貸出の公平性と利便性、鍵を受け取ってから利

			<p>借りる側は、開催時間のことだけ考えているので、準備時間を含めた案内方法をとってもらったほうがわかりやすい。</p> <p>社協は区分貸出なので鍵は15分前に渡しているが、1時間単位でやると相当厳しい。1時間の空白もあるので収入にも影響する。貸出時間を30分時間単位にしてはどうか。30分単位の利用料があれば借用時間を弾力化できる。</p>	<p>用施設までの移動時間（最長5階まで）を考慮し、対処できる10分前に鍵を渡すことで利用者のご理解と協力をお願い致します。</p> <p>貸出時間単位の変更については、条例改正等の問題があり当センター内部では対処できない為、利用者意見として沖縄県へ報告致します。</p>
<p>その他の質問 6．ふれあいサロンの利用について</p>	<p>ふれあいサロンは、団体登録の実施要項に基づき登録している団体へ、情報の提供や団体相互の交流の場として団体の活動促進につながる支援を行うために利用して頂いています。</p>	<p>ふれあいサロン登録団体（現在20団体）へアンケート調査を行い、今後の利用方法についての意見・提案等を求め、今後の利用法について検討していきたいと思えます。</p>	<p>登録団体で共用利用したが、お互いの会話がごちゃごちゃになり会議ができない。無料だから共用という事になっているがああいう使い方しかできないのか。せっかくいい場所なんだからもっとうまい使い方はないのか。</p> <p>グループで利用場所なので静かな場所希望の場合は有料施設の案内などアドバイスするといいいのでは？</p>	<p>ふれあいサロンの利用方法について登録団体へ調査をした結果、15団体より回答があり、10団体が現状どおりの共用利用で良いとの意見がありました。当日利用・長時間利用ができ気軽に使えるふれあいサロンとして団体の活動を支援していきます。共用利用によってお互いの団体活動のネットワークを広げ、情報交換・交流を深めていく事も、それぞれの団体の活動に役立つのではないかと考えています。そして、今後も、利用しやすく活気ある「ふれあいサロン」にしていきたいと思っています。</p>
<p>7．印刷機を貸して欲しいと申し出があった。</p>	<p>印刷機は本来、事務局専用の広報及び資料の製本等の活用として備品設置。その後、ふれあいサロンの登録団体への活動支援の一環として無料提供しています。</p>			<p>改善策として昨年末より、施設利用申請により許可された施設利用者のみを対象に催事に必要な資料に限定し、有料提供を行っています。（用紙は自己負担）</p>

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	意見に対する対応	モニター委員の意見・提案等	対応結果・改善の方向
8. 3ヶ月前の予約受付から、1年前の受付に変わったとのことで予約がとりにくくなった。予約期間の見直しをしてほしい。	平成18年度より指定管理者制度導入に伴い予約受付期間の改正がありました。			利用者のよっては、早期受付を希望する利用者の声もあり総合的な観点から利用者の利便性を考慮し予約期間が改正されました。予約受付は催事内容に関係なく先着順とし、利用者の公平性を重視しています。また、ホームページ上で施設空き状況照会のサービスを開始しました。利用者への利便性と公平性を強化しましたので、ぜひ活用してください。今後も円滑な予約ができるよう努めます。
9. 施設の空き状況の照会がホームページ上でできるようにしてほしい	指定管理者制度導入に伴い新システムを導入し、予約管理体制も充実してきました。予約件数の増加と共に電話による照会も増加しているためシステム対応を検討し予算計上しています。			平成20年3月4日より「ているる」のホームページ上で空き状況が照会できるようになりました。

(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	意見に対する対応	モニター委員の意見・提案等	対応結果・改善の方向
1. キャラクター(ているる)のデザインを変えてください。	ているるホームページ作成と同時に誕生。好き嫌いに個人差はあり、また、特に不快な思いをするものではない。	個性的な表情を持ったキャラクターですが、常に目にしていると愛着のもてるているるちゃんです。多くの方に愛着を感じてもらえるようもっとアピール方法を工夫していきます。	いろんな表情がある「ているる」ちゃんの顔の動きをもっとみなさんへ提供すると強烈にはいってくると思うし、等身大の何かがカウンター横にあるといいですね。マスコットキャラクターとしてもっと大きくクローズアップすると、目を引くと思います。	ホームページ作成時に誕生し、今年で満11歳になったているるちゃんです。個性的な表情で、クリスマス・正月時には館内装飾で賑わい、来館者より大好評です。もっと多くの皆様に愛着を感じてもらえるよう工夫していこうと思います。

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	意見に対する対応	モニター委員の意見・提案等	対応結果・改善の方向
<p>2. 本の種類。ビジネス類を増やしてほしい(英語・秘書等)</p>	<p>選書は情報室選書基準の基本方針「女性の地位向上、男女共同参画社会づくりをめざし、女性問題に関する図書、AV資料、行政資料、女性関連施設概要、紀要、専門紙(誌)などの収集・提供を行う」に基づき行っている。</p>	<p>ビジネス書等、年度での変化が激しい物に関しては十分検討、予算面も考慮し選書していきます。</p>	<p>選書基準がしっかりしていてバランスがいい蔵書だと思った。蔵書がかなり増えて変わってきたが、以前に子供連れできたが、子供は絵本コーナーに行くが、全部読んだので行きたくないといわれ足が遠のいたということがあった。そのへんも工夫してほしい。非常にこじんまりとして、静かで心の落ち着く場所。読書・探し物ができると感じている。</p>	<p>選書は情報室選書基準の基本方針に基づき行っており、ビジネス類等の書籍は年度での変化が激しいので慎重にしています。絵本については本の内容を検討しつつ、積極的に入れていきたいと考えており、予算面も考慮した選書を検討します。また、本の表紙が利用者の目に触れやすくなるように、展示の仕方をもっと工夫していきたいと思っています。</p>
<p>3. H な本がありすぎ。なくして下さい(であいい、なみだ、ビタミン、自分の体の値段等)</p>	<p>ているる図書情報室では、より多くの方に女性問題への興味・関心を引き出す入り口になればと、女性の生き方や女性に関する様々な社会問題(DV、児童虐待、家族関係、子育て、ジェンダーなど)が内容に含まれるコミックを取り揃えています。10代向けにわかりやすい資料としていじめや援助交際などをテーマにしたものもおいています。これらの資料は図書室の蔵書の一部であり、大半を占めるものではありません。指摘のあった資料は利用者から予約が入る資料でもあります。</p>	<p>コミックの内容により、DV・AC・児童虐待、子育てなどのコーナーに配架しています。尚、コミックの裏表紙には手に取りやすいように件名を入れています。こちらの主旨が利用者の方に伝わるように室内表示などを改めて検討していきますが、しばらくは現在のまま様子を見ます。必要であればヤングアダルトコーナーなどへの配架も検討いたします。</p>	<p>アンケートは10代の利用者からで多感な時期にあり、少し目線の届かないところに配架するといった配慮が必要。現状として子供たちはそれ以上のものをみているのが事実なので、そういう本も少しは置いて、どうして置いているのかを積極的に伝えていく必要がある。読む子供たちにも大人にも伝わるようなかたちにすればいいと思う。本の裏に件名があるがそれを知らない人を見るのには少し足りないかなと感じた。これだけではこういった意図でこの本を置いているのか、ているるの本来のあり方、目的を十分理解していない人には足りないと思うので、そのへんの工夫があればもっといい状態で本が提供できる。</p>	<p>ているる図書情報室では、より多くの方に女性問題への興味・関心を引き出す入り口になればと、女性の生き方や女性に関する様々な社会問題(DV、児童虐待、家族関係、子育て、ジェンダーなど)が内容に含まれるコミックを取り揃えています。今後は小さい子どもの目に届かないよう配慮し、配架の場所を変更しました。また、本に関する件名やテーマが利用者へ伝わるようわかりやすく棚の横に大きく表示を行いました。</p>