

「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20年3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(H19/12月~H20/3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	会議後の改善及び対応策
<p><館内設備について> 寒い感じがする。 トイレが暗い ATMを設置してほしい 手前の和室にもぜひ時計を設置してほしい 無線LANがあると なお良し。 インターネットの 利用が出来るが良い。</p>	<p>について ・当センターでは、経費節減、環境問題の観点から日常は消灯している為、寒く暗い印象を与えているようですが、天候や時間帯によっては点灯し、館内の雰囲気損なわないように努めています。 について、近隣にATMの設置箇所があり、問い合わせに関しては利用者に案内しています。 について 平成19年度予算内で設置予定。 について 通信ネットワークの設備については情報保護や工事対応環境・予算との関連も含め対応は困難な状況です。</p>	<p>これまでのアンケート結果では、館内設備全体について約8割の方が充実しているとの評価を頂いておりますが、現在は施設内設備の老朽化に伴う修繕費など避けては通れない課題も残っており、今後とも経費とのバランスを考慮しながら快適な施設環境づくりを進めていきたいと思っております</p>	<p>トイレが暗いという件ですが、現在は手動スイッチになっているが、自動点灯式(センサー装置)にしたらどうでしょうか?予算がからんでくると思いますが・・・。 時代は今エコに向かって進んでいるので、あえて現状のままの手動スイッチで意識を変えることもいいのではと思うし、環境問題の観点からというのはすごく大事なことでそういう目的でやっていますという事をもっと周知してもいいと思います。そうすると暗くてもこれは大事なことだというのが利用者にもわかるんじゃないかと思えます。 雨が降っていると寒くて暗いということと同様に感じたが、それは経費節減など色々な面があるということがわかりましたが、それを知らない人からすれば、なぜこんなに暗くて寒いんだろうという感じは否めないと思います。 環境問題の配慮というのがありますが、人の出入が多い催事など、人の賑わいで館内の温かみも増すのではと思えます。 10年超えるとやはり建物はすごく立派ですが、空調面、定期検査だとか、修繕費とか維持費が大変であり、公共施設はどこでも事情は一緒なので、問題は共有できる。</p>	<p>環境問題・省エネ・経費節減などの観点からトイレや展示コーナーなど使用してない場合は消灯しておりますが、夜間や天候の状況に応じ危険回避が必要な場合は点灯しています。環境問題は小さな事から少しづつ意識的にまた主体的に行動をおこしていくことが大事であり利用者の方にも理解していただきたいと思えます。 自動点灯式の導入・環境問題の配慮への周知・人の出入りの多い催事の明確については、引き続き検討します。</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	会議後の改善及び対応策
<p><施設利用の手続きについて> ・手続き時の書類を減らしてほしい。</p>	<p>各利用者によって利用内容が異なり、時間・日程・利用料金等の詳細内容を把握するため、それに伴う必要最小限の申請手続きをお願いしております</p>	<p>手続きの簡素化によりトラブル発生がないような手続き方法を再度確認し、事務の効率化も含め検討していきたいと思っています。</p>	<p>手続きに関して書類が複雑になっているのか、今回の利用者の声がどこにでているのかなどというのわからない。 申請書はインターネットでダウンロードできますか？ 仮予約は電話でできるが本予約は印鑑を押して提出しなければならない FAXでは受付できない？ 借用する際は前もって申請が必要なんですね。電話で仮予約し、申請用紙を受け取り、申請書の提出で何度が足を運ばなければならないということが面倒くさいということもありました。</p>	<p>施設の利用者によって利用内容が異なり、時間・日程・利用料金などの詳細内容を把握するため、それに伴う必要最小限の申請手続きをお願いしております。また、申請書用紙を入手するには、ホームページからダウンロード・FAX送信、郵送などの対応をしております。 申請書提出は原本のみとなっておりますが、来館困難な場合は郵送での受付も可能です。FAX受付不可については発着信の不明による利用料金等金銭に関わるトラブル発生回避の目的で行っておりますのでご理解ください。</p>
<p><モニター委員からの提案> ・警備員の対応について</p>			<p>アンケートの中に「入り口で警備が厳しく感じが悪い」とありますが、ているるを利用しない人が駐車場に置いていく人が現実にありますので、それは厳しくて当然だと思う。 入り口付近で警備員が来館目的を確認するのは、ているる利用者の多くの人に駐車場を提供するためということを知ってもらう事が大切だと思う。</p>	<p>実際に近隣への所用で当センターの駐車場を利用する方もおり、当センター利用者へ支障を来しているのも事実です。当センター駐車場は利用台数に制限があるため、出来るだけ多くの駐車場をているる利用者へ提供する為に入口付近で来館目的の確認を行っておりますので利用者のご理解を頂きたいと思っております。</p>

(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	会議後の改善及び対応策
<p>1 . 小さな子でも読めるよう漫画がいいです。</p>	<p>ているる図書情報室では女性問題への興味・関心を引き出す入り口になればと、女性の生き方や、女性に関わる様々な社会問題（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そろえています。基本的には女性問題を含むコミックを主としているため、低年齢向けのコミックは選書の対象としていません。しかし中には、小学生低学年くらいから読めるコミックもあります。（『赤ちゃんと僕』『動物のお医者さん』『学習漫画 世界の伝記』など）</p>	<p>今後はテーマ性をもちながら、小さなお子様でも読めるコミックを入れるよう検討していきたいと思えます。</p>	<p>アンケートの「小さい子」というのが字の読めないような幼児のお子さんかなと思ったが、「漫画」と出ていたので就学しているお子さんだと思う。実際にコミックがあるので、対応はしていただいているので大丈夫かなと思う。</p>	<p>今後はテーマ性をもちながら、小さなお子様でも読めるコミックを入れるよう検討していきたいと思えます</p>
<p>2 . 返却ポストを他にも設置してほしい。遠いので・・・。</p>	<p>ているる以外の場所での返却ポストの設置についてはこれまでも利用者から多く寄せられているご意見であり、利用しやすい図書室、利用者へのサービス向上を目指し、ているる図書室以外でも貸出返却が可能かどうか、情報収集を行っています。</p>	<p>返却ポストの設備にあたっては、図書運搬の経費をはじめ多くの課題があり、利用状況や予算などについて調査検証しながら、ているる図書室に足を運ぶことができない方に対しても利用しやすい図書室となるよう方向性を検討していきます。</p>	<p>女性センターとか関連施設へと連携をとるという方法もあるのではないのでしょうか？ 返却ポストが今設置できなければ、女性関連の施設に置いて頂ければこままで来なくても返却できれば非常に助かると思う 今公共図書館の相互貸借のシステムが今後どうなるかという議論がなされている最中ですが、もっと声を広げ、読みたい人が利用しやすい方法を充実させていくことが図書館の使命だと思う。</p>	<p>返却ポストの設置については、図書運搬の経費をはじめ多くの課題があります。当センターとしては、地域の方が足を運びやすい施設であるという観点から、ているる図書室から借りた本を近くの公共図書館に窓口となってもらい、返却できるようになればと考えており、現在、情報収集している状況です。また関連施設との連携も視野に入れ、相互貸借サービスの利用ができるように充実を図りたいと思っています</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	会議後の改善及び対応策
<p><モニター委員からの意見> ライブラリー情報について</p>			<p>図書館情報ネットワーク利用が出来ない人たちへはどういうフォローをしていますか？ 公民館とか集客のある場所に小冊子とかで「ているる」のライブラリー情報があるといいのでは？ 「ているる」ならではの周知があると思うので配布資料の中にあわせて話していただけたらともっと図書館利用につながるのかなと思います。地道に重ねていくと利用度がもっと広がっていくのでは？ 本を読むだけではなくて、生涯学習という観点から教室を開催したり勉強会をしたりと色々な取り組みをした活動を活発にし、どんどん図書館に呼び込むということを行うことも必要だと思います。</p>	<p>ているる主催の講座・事業のテーマに関連する本のリストを作成・配布し、講座会場内で本の展示と貸出を行っています。また、3か月に1回「ているるBOOKS」という情報紙を発行し、館内掲示および配布、ホームページでの公開も行っています。しかし、ネット情報の環境にない方への広報については、まだまだPR不足を感じておりますので今後はさらに広報場所を工夫し、情報提供を強化していきます。 図書室では、平成18年度より「ているるミニミニシアター」と題して奇数月で上映会を行っています。図書室所蔵の映像資料の上映を通して、男女共同参画社会の実現に必要な問題点について考え、また、ているるの図書室に触れる機会をつくり、センターの周知及び利用者拡大を図る事を目的としています。定期的を開催しており、参加者も増え定着しつつありますので今後も継続して参ります。</p>