

(施設について)

No.	アンケート内容	ているの取り組みと現状	モニター委員の意見・提案等	会議後の改善及び対応策
1	生活実習室を使用。前使用者、お茶葉入りやかんを放置。忘れただけかもしれませんが、そのような使用者には連絡して頂きたい。	当センター施設は、返却時に原状回復(室内レイアウト、ゴミの片付け等)を利用者の皆さまにお願いしております。また閉館後、同施設の①ガスの元栓②生ゴミの処理忘れ③室内(冷蔵庫内)の忘れ物の有無④コンセント等に関しては職員がチェックするようにしていますが備品ひとつひとつを確認するまでには至っておりません。	・施設返却時に利用者を確認してもらう事項をチェック形式でまとめた「チェックシート」を作成し、施設の現状回復を徹底してもらってはどうか。	各施設に応じたチェック項目を考え、「チェックシート」の活用を検討します。
2	警備の人どうにかして。	警備員は、当合同庁舎内に用いない方の無断駐車を防止するため来場者の行き先を確認させていただいております。	・無断駐車を防止するうえで行き先の確認はやむを得ないのではないかと。 ・施設を借用する利用者の方々には、予約受付の段階で地下駐車場利用の際には警備員からの行き先の確認がありますとインフォメーションしてはどうか。	・地下駐車場の利用の際には行き先の確認がある旨、事務局による事前のインフォメーションを行います。 ・警備員の利用者に対する接し方、言葉遣いについては事務局の方から警備会社に注意を促すようお願いしました。
3	駐車場の対応が非常に悪い！！	警備員は、当合同庁舎内に用いない方の無断駐車を防止するため来場者の行き先を確認させていただいております。	・同上	・警備員の利用者に対する接し方、言葉遣いについては事務局の方から警備会社に注意を促すようお願いしました。
4	駐車場の警備員の態度が悪い！！駐車場がわかりにくくてたずねると、「駐車場は？じゃなくて用件を言いなさい！」(命令口調)「どちらに用ですか？」とか聞き方に問題あります。うたがわれた感じがして不愉快でした！！	警備員は、当合同庁舎内に用いない方の無断駐車を防止するため来場者の行き先を確認させていただいております。	・同上	・警備員の利用者に対する接し方、言葉遣いについては事務局の方から警備会社に注意を促すようお願いしました。
5	エアコンが故障しているのか、とても暑かったです。	共有箇所の廊下部分につきましては予算の関係上、冷房をつけておりません。ただし、図書情報室、その他借用いただく施設内は冷房を自由に使用していただけるようになっております。	・空調設備の老朽化や運転に掛かる予算上の問題により稼働できない旨、根気よく利用者には説明する以外にないのではないかと。	・催事を行う主催者のみならず、催事に参加される方にも当施設の現状を理解いただけるようインフォメーションの仕方を工夫していきます。
6	喫茶がほしい。	11月中旬より、2階喫茶室がプレオープン(ランチタイム12:00-14:00)しております。		モニター会議前と若干の変更有り ・営業日)毎週火曜日～日曜日・時間)12時～15時 ※ラストオーダー14時。14時以降コーヒー及びケーキのみ注文可。

(施設について)

No.	アンケート内容	ているの取り組みと現状	モニター委員の意見・提案等	会議後の改善及び対応策
7	今後、使用したくない(暑い・暗い)。こんなところか！！エコにもほどがあると思います。なぜ、快適さを捨てるのか？そのさじ加減がおかしいです。館内は暑いし、照明は暗く、なにもここまででなくてもいいと思います。利用者の快適さを捨ててまでエコをするのは、あまりにも施設側の押しつけで腹が立ちました。	光熱費の削減のため、ロビー・廊下は空調をいれておりません。また、照明は1階の廊下、展示フロア(点字ブロック上部)及び公衆電話部分は常時つけており、それ以外の箇所に関しては、職員が状況に応じて点灯するよう心掛けています。	・公共の施設は「ている」に限らずほとんど全てが節電(省エネ)を行っている。 ・今後は益々節電・節水といった省エネの意識を求められる時代になる。利用者の方々もそうなってくれば「ている」の現状・取り組みに理解をしてくれるのでは。	・施設共有箇所の空調に関して利用者の方々には多少不便を強いるかたちではありますが、環境問題も絡め「ている」の現状をご理解いただけるよう日頃の接遇から丁寧に対応していきます。
8	室内は、1回使用毎に清掃しているのでしょうか。畳間に髪の毛がたくさん落ちていて、あまりいい気持ちじゃありませんでした。	施設内の清掃は、毎週3回(最低でも2回)月・水・金曜日の午前中に清掃会社に委託しております。また前夜勤職員が閉館後、施設を見回りますが、その際目に見えるゴミなどについては片付けますが細かな清掃までは至らないのが現状です。	・施設返却時に現状回復をしていただくことが原則なので、利用者によってそれを徹底していただく必要があるのではないかと。 ・和室に清掃用具(ほうき、掃除機等)を配置して、利用者の意識(マナー)を促してみてもどうか。	・和室用に1台(その他貸出用に1台)掃除機を購入して配置しました。 ・利用者のみなさまに施設利用後の掃除機掛けを借用時に窓口にてお願いします。
9	2009, 8, 15(土)9時~13時生活実習室。前回の使用者が生ゴミの処理忘れ(中央シンク内ゴミ受け)あり。夏場は衛生面に気をつけないと食中毒を起こす可能性があるの、その方へ連絡し、再度処理忘れがないようにした方がよいと思う。異臭もあり、後の利用者の身にもなってほしい。(生ゴミの種類:湯むきしたトマトの皮、米、玉ねぎ等)	当センター施設は、返却時に原状回復(室内レイアウト、ゴミの片付け等)を利用者の皆さまにお願いしており、また閉館後、同施設の生ゴミ等の確認は職員が行っております。しかし開館時には、お客様の利用毎に必ずしも施設の見回りに行けていないのが現状です。	・施設返却時に利用者を確認してもらった事項をチェック形式でまとめた「チェックシート」を作成し、施設の現状回復を徹底してもらってはどうか。	各施設に応じたチェック項目を考え、「チェックシート」の活用を検討します。
10	和室を利用して勉強会をしており、この日は講師を招いて実施。備品でホワイトボードがどうしても必要だったが貸出用が別団体に利用されており借りられなかった。貸出用が1台しかないのは非常に不便です。備品の数を増やして下さい。	備品は先着順での貸し出しをしています。数に限りがあるので、必ずしも全てのお客様にお貸し出来るわけではありません。現在、ホワイトボードは2台用意しております。		・備品保管庫の収納スペースや予算、それぞれに限界があるのでホワイトボードの常設されていない施設分すべてを担保することは難しいですが、アンケートをいただいた後に1台は追加購入しました。

(施設について)

11	フィットネスルームを使用してウォーキングレッスンなどを行っています。備え付けのスピーカーを利用したいがCDは使えますか？施設の特性からも音楽(CD)が再生出来ないのは利用者として使いにくいので設備の追加を検討してくれませんか？	フィットネスルームのスピーカーはカセットテープ及びVHS(ビデオテープ)を再生することに利用いただけます。CDをご利用のお客様に対しては個別でCDラジカセを貸し出ししております。	・いまの時代は音楽媒体にCDを用いることが多いので、施設の特性からしても(貸出ではなく)CDを使えるようにした方が便利ではないか。	・CDの再生に備え付けスピーカーを使用していただけのように、DVDプレイヤー(CD、DVDともに再生可)を設置しています。
----	---	---	---	---

(図書情報室について)

No.	アンケート内容	現状	モニター委員の意見・提案等	会議後の改善及び対応策
1	最近、図書館の雰囲気がとても良くなっていい感じです。デコレーションとかもよく工夫されていてなかなかいいですよ。もっともっと宣伝を沢山して多くの方々に利用していただけるようにがんばって下さい。応援していますよ。	これからも皆様が利用しやすい図書室となるように努力いたします。		
2	普通の民間の図書館みたいにCDとか貸し出しをしてほしい。	民間というのはおそらく市町村立の公共図書館のことをおっしゃっていると思います。公共図書館はあらゆる分野の資料を収集しますが、ている図書情報室は女性問題や男女共同参画に関する資料を収集する専門図書室です。残念ながら、CDは収集対象ではございません。公共図書館と専門図書室の違い(特徴)をご理解いただき、それぞれの図書館をご利用をいただければと思います。	・公立図書館と専門図書室の使い分けを日頃の接遇のなかで利用者へ指導していけばよい。 ・予算も限られていることであり、行えるサービスとできないサービスがあり、どんな要望でも答えられるわけではないことを利用者に分かってもらえるように促すことも必要。	・ている図書情報室が専門図書室であることを説明し、CDは収集資料の対象外であることを利用者へ理解してもらうように努力します。
3	図書館はバランスのとれたものでないといけません(特に新聞)。思想的なことではいいですと左右の新聞を取り入れて下さい。一社に偏ってはいけません(朝日対産経かな)。図書館はいろんな考え方を読み視て考える場所です。ぜひ、県内の市町村でバランスのある対応をお願いします。	ている図書情報室は、女性の地位向上、男女共同参画社会づくりを目指して女性問題に関する図書、AV資料、行政資料などを収集提供する専門図書室です。この点から、次年度も新聞購入については検討していきたいと思えます。現在は予算上、本土紙は一部しかとることができません。	・県内紙2紙は基本的に外すことはできない。県外紙もできることなら2紙が望ましいので予算上の努力をしてみてもどうか。それができなければ定期的に社を変更する方法も検討してはどうか。	来年度の予算では、県内紙2紙、県外紙は1紙の予定です。県外紙については変更も検討します。
4	取り扱う種類(こわい話、雑誌、絵本等)を増やして欲しい。	こわい話はよく小学生から問い合わせがあり貸し出しも多いです。児童書、雑誌等は予算上購入が厳しく寄贈に頼っている状況です。そんな中、絵本はNPOから175冊借り受け、貸し出しが出来るようにしました。	・意見として今後の参考にしてください。	・寄贈本に頼っているので、なかなか思うように収集できないのが現実です。絵本に関してはNPOからの協力を維持していけるように努力します。
5	本の出版日が古い。産科系の本は年々進歩しているのもっと新しい本を取り入れて欲しいです。	出版情報をチェックする際、気をつけるようにしております。しかしながら予算の都合上、常に最新の書籍を購入するまでには至っておりません。	・医療について詳しいものは看護大学や医学部図書館に行ってもらっても可能ではないか。県立図書館の「横断検索」を利用して、利用者が求めている書籍を検索することはできるので案内してはどうか。	・県立図書館の「横断検索」を有効に活用し、利用者の要望に応えられるようにします。他の図書館を案内する場合は、休館日、開館時間等の確認をするようにします。