

平成24年度「ご利用者満足度アンケート」調査結果報告

【ご利用者様の声】

<利用手続きについて>

- 土日に使用申請手続きができるようになったことは評価したい。（使用料の支払いを含めて）
- 開館時にすべての手続きができるようになればいいと思います。
- 手続きはカンタンにしてほしい！
ご利用いただきありがとうございます。少しでも便利にお手続きいただけるようにと土日祝日の申請手続きを行っております。ただし、夜間は1名体制になりますので安全性の面から現金の取り扱いをしておりませんので、ご了解ください。
申請書の様式は米沢市の条例で定められたものですので、ご理解とご協力をいただきますようお願い致します。指定管理後は許可書と領収書を兼ねることでお手続き時間の短縮を図っております。
- 減免申請手続きが面倒でした。もっと手軽に利用したい。
使用料の減免については厳正な審査を必要とします。ご面倒でも「減免申請要項」に提示された資料をそろえてご提出下さいますようお願い致します。
- 利用料金を当日まで払えるシステムだと助かる
今後の検討事項とさせていただきます。
- ネットなどで予約・申請ができたら便利です。
ネットでの予約・申請についてはまだまだ整備しなければならない問題があります。
今後の検討事項とさせていただきます。
- 当日でも空いていたら借りられるようにしてほしい。
今後の検討事項とさせていただきます。

<利用日・利用時間について>

- 時間帯の分け方、午前を1時（12:50でも）までにしてほしい。
3つの区分の間にインターバルを設けているのは、各区分のご利用者様の入れ替えがスムーズにするため、そしてお忘れ物や貸室の汚れ・破損などをチェックするための時間が必要となるからです。午前の区分を午後1時までにしてしまうと、午後の方が利用できる時間がそのあとにずれこんでしまいます。規定の使用区分の中で時間設定をしていただきますようお願い致します。
- 無理を承知で申し上げれば、日曜日の（夜）利用ができればもっといいのですが…。
今後の検討事項とさせていただきます。

<利用料金について>

- 暖房費が高い
当館の使用料は米沢市の条例で定められた料金ですが、今後公共施設の利用料金の見直しが行われれば変更の可能性もあります。ご意見については米沢市様にお伝えいたします。

<スタッフの対応について>

- 受付の女性の対応がとてもよい。親切で的確です。
- 受付の方はいつも感じがよいです。
- 夜のスタッフの方が親切
- 夜のスタッフには大変満足している。昼のスタッフは普通。
- いつも笑顔でていねい、あいさつもうれしい
- 満足しておりますので言うことありません。
- すべて満足しております
- 満足しております
- いつも気持ちよく使わせて頂いてます。
- いつも利用させていただき感謝いたします。変更も快くしていただきありがとうございます。ありがとうございました。
ありがとうございます。今後とも気持ちよくご利用いただけるよう精進致します。

- 受付の対応に不満があった。不幸があり出席者がそちらに出席のため利用する日を変更手続きに受付に来場しました。できませんと言われた。日にちを定めて亡くなる人はいません。対応を考えてほしいです。
お客様の気持ちも考えず、杓子定規な対応で不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。この件についてはスタッフ間で話し合いました。柔軟な対応ができるようにしてまいります。
- 今後も利用をしていきたいと思えます。
- 大変満足されて利用させて頂いております。
- いつも気持ちよく使用させて頂いております。ありがとうございます。
- いつもお世話になっております。これからもよろしくお願ひします。
- いつも利用させて頂きうれしいです。
- 毎回気持ちよく使用させて頂いております。有難うございます。
- 利用させて頂きありがとうございます。
ありがとうございます。今後とも安心して気持ちよくご利用いただけるようにスタッフ一同精進してまいります。
- チラシの置き方は見やすくなりました。
チラシの種類が多く雑然としておりましたので、スタッフで話し合い今の形に変えました。見やすいつのお言葉をいただきうれしく思えます。今後もお客様の使いやすさ・見やすさを考えて工夫していきたいと思えます。

<施設・設備について>

- たたみがささくれて、靴下に刺さって痛いです。（和室）
- タタミ、ホールのステージなど床のささくれが気になります。
- 畳がボロボロです（3階 真理）
- 畳の傷みが気になる
大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。畳は平成24年度より順次表替えを行っております。今年度は3階の真理・友情・向上の畳替えを行う予定です。来年度は希望・清純・講師宿泊室・宿泊指導員室を実施予定です。ホールの床については米沢市様との協議の対象とさせていただきます
- ○蛍光灯 ○机をよいものに
- 机が少しいたんでいるのが目立ちます。
- 机の角が割れていて危ない
- 椅子の数が足りない。
「蛍光灯」というご指摘についてはもう少し詳しくお聞きできればありがたく存じます。机の交換等については、米沢市様と協議させていただきます。椅子の数についてですが、定員の人数に合った数で配置しております。定員はお客様の安全を確保するために定められている人数ですので、お守りいただきますようお願い致します。
- ホールの出入り口の床がフラットにならないでしょうか
ホールの出入り口の段差は音漏れを防止するためのものですので、フラットにすることができません。足元注意の掲示をして危険防止を図っております。
- ホールの扉が重すぎる（年配の人はあげづらい）
昨年度よりドアクローザーの補修を順次行っておりますので、改善されると思えます。しかし防音のため、ある程度の重量が必要なことはご理解下さい。

<備品について>

- （ピアノ）調律をしているわりにピッチが悪い。
- ピアノの調律がなされていないのでは。
- ピアノ調律を、利用者と会館の両方でやってほしい。
- 音楽室のピアノの調律を定期的にお願ひしたいです。
米沢市様との契約で、ピアノの調律は年1回となっております。調律直後にも関わらず状態が悪い時は業者に確認し場合によっては再調律等の措置をしますのでお知らせください。なお、発表会等の為に調律を希望される場合にはお客様でお手配いただくこととなります。
- コートかけ、掃除用具（がほしい）
- 冬場、コートかけが各部屋にあったならうれしい。
掃除用具は各階とも共用のロッカーがありますのでそちらから出してお使いください。コートかけについては第2会議室・第2研究室・調理実習室が未設置となっておりますので、次年度の備品購入の際に検討の対象とさせていただきます。

- 一体型のゴムべらがほしい（調理実習室）
調理器具は平成25年度より更新・追加していきます。ゴムべらはリストに入っていない
せんでしたが、検討します。
- 時々ホワイトボードの字消し（拭き用具）が掃除なっていない時があった。
- ホワイトボードの消す物が古くて消されません
- 黒板の消し板の布が古びて書いてあるものが消えません。交換してください。
- ホワイトボードが消しにくいです
- ホワイトボードの消す物が古くて消えにくくなっています。
お客様のご利用後にチェックして必要に応じて交換はしておりますが、行き届かず申
し訳ありませんでした。今後注意いたします。
- 鏡があればなお可（ダンスチームなので）
ダンスの練習に使用できるほどの鏡となりますと、壁面全体が鏡でないと難しいかと
思います。今のところ改装は考えておりません。

<冷暖房について>

- 冷暖房の温度が調整できないのがNG
- エアコンの調整が個別にできないため、暑すぎたり寒すぎたりする
- エアコンの集中管理が不便です
- 冷暖房を利用する時期について。強さのコントロールを各室において出来れば無駄が
ないと思う。部屋の場所によって（北側、南側とのちがい）感じ方が違うような気が
するため
- 部屋が広いせいか、暖房をもう少しあげていただければ！
- 空調の自由がきかない。
- 部屋にて冷暖房のスイッチ使用できると節電になると思う。
- 部屋で冷暖房のスイッチを入れたり切ったり出来たらよいと思います。温度設定はエコ
の温度で設定していてもいいので。
- 冷暖房の調整を各部屋でできればありがたい
- 体操をしているので、温度調整は自由にコントロールしたい。
- 冬の暖房を2度下げて夏の冷房を2度下げてください。（夏も冬も窓を開けなければ
ならない）
- 暖房をもう少し高くできたらなおけっこうです。
- こまめに冷暖房をチェックして下さい。省エネにもなるかな？
空調につきましては、節電の観点から集中管理とさせていただきます。お手数
でも受付までご連絡いただければ調整させていただきますのでなにとぞご了解下さい
ますようお願い致します。

<駐車場について>

- 駐車スペースがなく利用するのが大変です。本が返却できません。何回もトライして
やっと駐車、返却しました。
- 駐車場がせまい。こまめに冷暖房をチェックして下さい。省エネにもなるかな？
- 駐車場が不足している
- 駐車場がせまく、いつもPが大変です。ヨロシク！
- 駐車場が少ない
- 駐車場に難あり
- 駐車場の確保するのに大変な場合もあります。
- 駐車場の確保
- 駐車場が狭い
- 駐車場、特に施設の前のスペースがもう少し間隔があると止めやすいです。
- 駐車場が狭い。特に冬は除雪がなされず困る。また障害者用の施設（※駐車区画）を
もう一つくらい指定にしてほしい。
- 駐車場の件、特に冬季間が困ります。
- 駐車場狭いです。
- 駐車場が狭い
- 駐車場が狭いです
- 駐車場が混んでて大変な時があります。
- 駐車場が狭いです
- 駐車場が狭いです
- 駐車場が狭く、止められない時がある。
- 駐車場関係の整備

- 利用時間帯にもよりますが駐車場が満車状態で止められない時があります。そのときは市役所や体育館等の駐車場を利用しています。
- 車の駐車が大変な時が多々ある。駐車場が狭い。
- 駐車スペースが狭い。冬は特に雪のせいで止める場所がない。
- 駐車場が少なく催し物が多い時は大変
- 駐車場が少ないので止めるのに苦労しています！（毎回）
- 駐車場が狭くていつも困っています。
- 駐車場が狭い
- 駐車場がせまい。トナリの保健所使用できればと思います。
- 駐車場不足
- 駐車場が利用の曜日、金曜日の午前中が満車なことが多い
- 駐車スペースが足りない
- 駐車場がせまい。探すのにいつも苦労する。
- 車の駐車の仕方が悪い
- 駐車場がせまいので困ります
- 駐車場が広いとなおよいのですが。
- 駐車場がいつも満車で困ります。
- 駐車場が小さすぎる
- 駐車場がせまいので車の置き場所に困っています
- 車の置き場に困ります
- いつも駐車場にこまっています。もう少し多くしていただけたら…と思います。
いつもご不便をおかけしております。文化センターの敷地内にこれ以上の駐車場を設けることは難しいのが現状です。満車の場合には米沢市役所駐車場をお使いいただきますようお願い致します。
- 冬季間駐車スペースが少なくなり不便ですので、除雪をよろしくお願い致します。
- 駐車場、特に冬はせまくなって置くスペースもなくなりやすい。なるべく公共の場は雪山は作らず、また道路にも出やすいように雪壁は削る努力をお願いしたいです。
冬場の駐車場についてはご不便をおかけしております。積雪量に応じて業者が早朝に除雪を行うのですが、広い駐車場の雪を寄せて捨てるためにはトラックを手配して雪投げ場まで持っていく必要があります。作業中は駐車場の立ち入りを制限しなくてはなりませんので頻繁に行うことができません。現状で工夫できることはないかと話し合い、雪を南側ではなく東側に寄せることにしました。今までは南側の区画10台以上がすべて使用不可能になっていたのが東側4台程度で済むようになりました。そのほか手作業での除雪も可能な限り行っておりますので、なにとぞご理解とご協力をいただきますようお願い致します。

<図書館について>

- 閲覧席が狭い。蔵書数が川西・南陽と比べ少ない。スペースの点からもやむを得ない面はあるが…。
- 図書館は文化のバロメータです。さらなる充実を望みます。
- 図書室を利用していますが蔵書が少ないと思います。
蔵書数は多いのですが、開架書庫の数が限られているため蔵書が少なく感じられるようです。平成26年度開館予定の新図書館に関してはスペースの問題・開架図書数の問題は改善されると思いますので、ご了解下さい。
- 帰りに図書館に行ける利点があります。
複合施設ならではの利点だと思います。今後も活用していただきますようお願いいたします。

<その他のご意見>

- 小さな子供さんを連れて来館されている方を週末に多く見かけますが、利用している部屋や廊下での足音が気になります。公共施設であるという意識があれば子供連れでも廊下やロビーでは静かに歩こう（大きな声を出さない、走らないetc）というのはいかがでしょうか…。
公共施設を利用する上でのマナーをご指摘いただきありがとうございます。他のお客様のご迷惑になるような大きな声で騒いでおられるような場合にはこちらからもお声を掛けさせていただいております。
- （この調査の）設問が抽象的で判断ができません。また「どちらでもない」これも判断ができません。
ご指摘ありがとうございます。次回調査までの検討課題とさせていただきます。

- 夜間、終了前の放送をもっと静かにしてください。
ある程度の音量がありませんと、音楽等の活動をしていらっしゃる方には聞こえない場合もあります。現在は音量を下げる予定はありません。
- 以前、翌日の利用団体と時間を午後8時ころに書き始めているスタッフがいて、当日の8時15分くらいに来た時には翌日の日程が書いてあった。9時半ごろからお願いしたい。
9時半を過ぎますと、退館される団体の対応で板書をする事ができません。当日の利用状況を鑑みて、なるべくご不便のかからないようにしたいと思います。
- 一階のロータリー、せっかくおいしく便利なのにいまいち一般の人は入らないようす。市の予算があれば少しリニューアルしてほしいですね。
米沢市の担当課にお伝えします。
- 飲料のごみ箱をふやしてほしい
飲料のごみ箱は各自動販売機の隣に設置してあります。そのほか、各階の西側と東側に2か所ずつ設置してありますので、今のところ増設は考えておりません。
- 他の（団体の）利用状況がわかりません。
どの団体がいつどの個所を利用しているかが分かるようにということでしょうか？詳しくお知らせいただければ幸いです。各団体様のご事情もありますので検討事項とさせていただきます。