

平成25年度「ご利用者満足度アンケート」調査結果報告(記述項目)

※赤字部分は指定管理者からの回答です

1～12について、具体的な内容をお伺いします

2.【手続きについて】

- 夜も手続きができるようにして頂きたい

夜間は1名勤務ですので、現金の出納は行っておりません。平日お忙しい方のため、土日も申請を受け付けております。是非ご利用ください。

3.【ご利用日について】

- 月曜日、休みは困ることあり。孫が代休で月曜休みのことあり。図書館他が利用できない。(火)～(金)の間に休日はできないものでしょうか
- 週末の夜も利用できるようにしてほしい。
- (図書館)日曜日の閉館時間を平日と同じにしてほしい

文化課図書業務担当に確認したところ、新図書館の開館に向けて、休館日と開館時間を検討中とのことです。

4.【ご利用時間について】

- 毎週夜遅く利用させていただいているので、この時間帯での利用はこれからもできるようにしてもらいたいです。

利用時間に関しては現在のところ変更はありません。安心してご利用ください。

- 早めに会場に入って準備させてもらいたい

準備・後片付けも「利用時間」の中に含まれています。準備・後片付けの時間が必要な場合はその時間帯もお借り上げ頂きますようお願いいたします。

5.【ご利用料金について】

- 昼はさんでの会議で、2時～3時で終了した場合17時までの料金はいかがなものか？

現在の条例では、利用区分が「午前」「午後」「夜間」となっており、料金もその区分に沿ったものとなっております。今後公共施設利用料金の見直し等行われることも考えられますので、担当課にお伝えいたします。

6.【スタッフの対応について】

- わからない事を尋ねたらお忙しい中丁寧に対応して下さいました。

皆様のお役に立てるよう、日々アンテナを張って必要な情報を収集するよう心がけております。お気軽にお声がけください。

8.【清掃について】

- 部屋を利用した際、帰りに、そうじをしないとわれその後は必ず、最後にテーブルを雑巾できれいに拭いている。そうじ担当の人がいるのに、そこまでしなければいけないのか分からない。

皆様の公共施設でございますのでご利用後は原状復帰をお願いしております。利用者様同士がお互いに気持ち良く施設を使用できるようにご理解とご協力をお願い致します。

- トイレの清掃が行き届いています

ありがとうございます。多くの方が利用される施設ですので、いつも気持ちよくお使い頂けるよう気をつけています。今後もなにかお気づきの点がありましたらご指摘ください。

9.【施設の快適さについて】

- 湿度管理について、施設全体の問題なのか不明ですが、会議室の湿度管理は行われているのでしょうか？特に冬季間、空気が乾燥して風邪を誘発しやすいかと思います。

空調機が古いタイプのものですので、加湿機能はございません。空調機の交換もしくは加湿器の設置となると施設全体の問題となりますので、今後の検討課題とさせていただきます。

- 冷暖房の調節が各部屋ではできないので不便である点。

- エアコンが部屋ごと温度調節が出来ない点が不便

- 冷暖房も時間帯によっては、温度のムラがある。夜間9:30過ぎると寒くなる。

冷暖房は集中管理ですので、不都合がありましたら受付にお申し出ください。調整させていただきます。また、4月1日より申請時に冷暖房の稼働について選択できるようになりました。今までより柔軟に対応できるかと思います。

9.【施設の快適さ・駐車場について】

- 駐車場が狭いので車を置くのに苦労しています。
- 木曜日利用 駐車場不便 増設して欲しい
- 駐車場が少ない
- どう考えても、車のスペースが少ないです。満車ならどうするか等よくわかるようにお願いします
- 利用者数が多いと駐車場が少ない点が少し不満です
新図書館が開館すれば今よりは駐車台数は減ると思います。図書館移転後の駐車状況も考慮しながら対応を検討していきたいと思います。満車の場合は体育館もしくは市役所に駐車下さいますようお願い致します。

10～12【設備・備品について】

- ホールが大分古い為、ステージ上が荒れている
- ホールのステージの床が大変けばだっていて使いづらいです。
ステージのささくれに関してはご指摘の通りで、ご不便をおかけしております。業者に研磨の見積を依頼したところ、高額な工事になるとのことですので、米沢市と協議していきたいと思います。
- ホール照明が演劇用になってくれればうれしいです。部屋の畳替えをお願いします。
ホールの照明設備は昭和50年に設置されたもので老朽化しております。皆様のお声や保守点検の結果は米沢市に報告しておりますが、数千万の費用を要するため、容易に予算計上されないという現状があります。ご不便をおかけしますが、今後も市に働きかけてまいりますので、なにとぞご理解とご協力をお願い致します。
畳替えについては三カ年計画で実施しております。平成24年度に2階の「あづま・まつかわ・しずか」、平成25年度に3階の「真理」「友情」「向上」を実施し、平成26年度が3階の「希望」「清純」「宿泊指導員室」「講師宿泊室」実施予定となっております。
- 調理室、必要なものが数多く揃っていて快適でした。
ありがとうございます。古くなっている物、食器など数の揃わないものもありますので、順次米沢市で購入して頂くよう働きかけております。他にご要望などありましたらお気軽にお聞かせ下さい。購入時の参考にさせていただきます。
- ホワイトボードに磁石を常備してほしいです。
ご指摘ありがとうございます。常備しておくとは紛失や破損の場合にご不便をおかけしますし、常備してある数では足りないこともあるかと思うので、受付でお貸し出しするように準備します。お気軽にお声がけ下さい。
- ピアノが古いので新しいのに換えてほしいです。(同様4件)
ピアノは高価なものですので、すぐに購入することは困難です。今のところ年に1度調律を行い使用に耐えうる状態ではありますので、ご理解をお願い致します。
- プロジェクターがときどき不具合を起こしてしまう。
プロジェクターは4階視聴覚センターから借り上げたものでしょうか？文化センターの備品ではないため、特に土日祝日・夜間は急な不具合でも対処ができません。借り出しの際に取り扱い方法などよく確認して頂くようお願い致します。なお、文化センター内でご利用の場合は事前に映像チェックをお勧めしております。
- スクリーンの張りを直してもらいたいです。
具体的にどういうことかお知らせいただければすぐに調査致します。
- 習字練習 ロック掛けてもテーブル動く 修理依頼
- 机が固定できない
- 第3会議室中央3列目ガタつき安定感無 習字練習困る 調整希望
- 習字練習 ロック不良 テーブル動くので字が書けない
調査した結果、テーブルの不良ではなく床の一部がたわんでいたことが原因でした。建物を補修することは難しいので、その箇所を避けてご使用頂きますようお願い
- スタジオのスリッパが新しくなりよかった。
スタジオだけでなく、宿泊室のスリッパもかなり傷んでおりましたので米沢市に要望して購入して頂きました。喜んでいただけて良かったです。

その他、ご意見・ご要望をご自由にお書き下さい

【施設の利用について】

- 調理室を貸し出す際は、午前の使用をせめて13:00までにして欲しい。調理した物をゆっくり食べたいです。
条例で定められた使用区分は「午前」「午後」「夜間」となっております。「午前」を1時までにするのと「午後」をどなたにもお貸しできなくなってしまうので、ご利用の際は後片付けまでを含めてお借り上げ頂くことになっておりますので、ご理解ください。なお、利用時間については今後見直しも考えられますので、頂いたご意見は担当課にお伝えします。

【スタッフの対応について】

- いつも利用させていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- いつも御世話になっております。これからも宜しくお願いします。
- いつも使わせて頂きありがとうございます。
- 週2回使用 大変丁寧に対応いただいております
- 手頃の大きさと静かで気に入っています
ありがとうございます。今後も何かお気づきの点などありましたらお気軽にお知らせください。
- いつも気持ちのよいあいさつを下さるので、とても気持ちよく利用しています。ありがとうございます。笑顔で明るくあいさつをすることは仕事の基本と考えております。今後ともよろしくお願い致します。
- スタッフが親切である
ありがとうございます。皆様が快適に施設をご利用いただけるようこれからもがんばります。
- 受付の方にいつも助けられています。ありがとうございます。忘れ物しないように気をつけます。こちらこそありがとうございます。お忘れ物は回収した日時や場所を記録し、出来る限り持ち主様のお手元に届けることができるように心がけております。

【施設の快適さについて】

<清掃>

- トイレ清掃について、いつも同じ時間に実施しているのでしょうか？【清掃中なので他のトイレを使って下さい】と看板が立っていたので違う階に行ったのですが、そこも清掃中で、どこを使わせていただいたら良いか困りました。
ご不便をかけて申し訳ありませんでした。「連続した階のトイレは同時に清掃しない」ことを徹底します。またお急ぎの場合はお声をかけていただければ作業を中断するよう申し合わせてありますので遠慮なくおっしゃってください。

<施設・設備(駐車場)>

- 駐車場が少ない(特に冬は大変です)
- 駐車場が狭い(同様4件)
- 駐車場が狭く、大変です。早く新図書館が完成する様希望します
- 駐車場、もう少し多く停められないでしょうか
- 駐車場の確保が困難、対策をお願いします
- 駐車場が狭い。新設図書館は十分な広さの駐車場が欲しい
- 駐車スペース増やして欲しい
- 駐車スペース少ない
- 冬期間の駐車スペース少ない
- 駐車場狭く大変です
- 駐車場不足してます
- 少々駐車場不足
- 駐車場の狭いのが一苦勞
- 駐車場が狭くて困ります
- 日曜に利用させて頂いておりますが、駐車場が少なくて困ります。
- 常に駐車場満車の状態。何とか利用者が駐車出来るよう、対策をお願いします
- 駐車場が狭いのが難点
- 安心して利用でき感謝 安心駐車できれば他に希望無し

新図書館が開館すれば今よりは駐車台数は減ると思います。図書館移転後の駐車状況も考慮しながら対応を検討していきたいと思います。満車の場合は体育館もしくは市役所に駐車下さいますようお願い致します。

- (土)の午後の利用なのですが駐車場が狭く保健所前を利用させていただいております。あいている時は利用してもさしつかえないでしょうか
- 駐車場が狭いので、保健所の方も利用できると良いと思う
保健所は山形県の施設、文化センターは米沢市の施設ですので、駐車場の共有は難しいのです。保健所でも駐車場の必要な講習会や手続きを行っておりますので、日常的に文化センターの駐車場として利用することはできません。満車の場合は体育館や市役所をご利用ください。
- 利用度については安心安全 駐車場今一狭い 真ん中カーブ邪魔っぽい
- 駐車場がスペース狭い 冬は雪を片付け1台でも多く車置けるように
- 駐車場が狭く、駐車出来ないところが多い。駐車禁止の場所はできるだけ無くし、駐車場所を確保してほしい。雪なども取り除いて駐車できるよう配慮してほしい。駐車が一番の悩みです。
駐車禁止箇所は、利用者の安全な通行の為に設けているスペースですのでご理解ください。雪の問題ですが、朝の短時間で除雪する場合、一か所に寄せるしか今のところ方法がありません。その都度雪捨て場まで持って行くと重機の出入りがありますので駐車を制限して作業しなければなりません。費用も要します。細かいところは人の手で作業していますが、大量の雪を短時間に処理することは困難です。なにとぞご理解下さいますようお願い致します。
- 駐車場が少なすぎる、公園も大切だが、北村公園の一部を駐車場に出来ないか。
米沢市に提案してみます。

<施設・設備(空調)>

- 暖冷房のエアコンについて！設定温度が低すぎて寒く、反対に夏は暑過ぎて困ります。温度調整は出来ないのでしょうか？
- 暖房がもう少し早く出来ませんか？
- 空調が利用する部屋によってかなりの差がある。なんとかしてほしい。
- 空調が寒い。うるさい。
- これから春になりますが、今まで東側4Fの部屋は朝陽が当たると暑くなり、温度調節が利かず、エコなのに窓を開けなければならぬにもったいないと思いました。今日もでしたよ。
- 冷暖房の調節もう少し検討して下さい。
冷暖房は集中管理ですので、不都合がありましたら受付にお申し出ください。調整させていただきます。また、4月1日より申請時に冷暖房の稼働について選択できるようになりました。今までより柔軟に対応できるかと思います。
- 2時間1室になる場合「クズかご」設備して下さいとよいかと思う
ごみは原則として各自お持ち帰りになりますのでご協力ください。
- ピアノが古いので新しいのに換えてほしいです。(同様2件)
ピアノは高価なものですので、すぐに購入することは困難です。今のところ年に1度調律を行い使用に耐えうる状態ではありますので、ご理解をお願い致します。
- 備品の壊れているものはなおすか取り替えてほしい
壊れているのを発見した時は、直せるものは直し、直せないものは安全のため撤去しております。代替品の購入も米沢市との協議が必要で時間を要しますが、できるだけ皆様のご要望にお応えしたいと思っております。もし壊れている物を発見した場合はすぐにお知らせください。

<施設・設備(その他)>

- ホールが小さい
今以上にホールを大きくすることはできません。米沢市には他に「伝国の杜置賜文化ホール（500席）」「米沢市市民文化会館（1000席）」があります。ホールにはそれぞれ特徴がありますので用途に合わせて使い分けていただければと思います。
- トイレが何か怖い感じがする。特に夜
廊下の端にありますので夜は確かに不安に思われることもあるかもしれません。安全のため夜間は東側の通用口を施錠させて頂いております。また監視カメラも設けてありますので安心してご利用ください。
- トイレと水屋が各棟の端にあるのは、非常に不便、西側の部屋からは、遠すぎる。
建物の構造上、トイレ・水屋を増設または移設することはできません。ご不便をおかけしますが、なにとぞご理解下さいますようお願い致します。

- スタジオの出入り口のドアが使いづらい。外側のドアが内開きの為に靴をはき変える時に狭くなる、ドアを外開きにできないか？
スタジオの出入り口を確認しましたが、防音のため入口に段差を設けてあり、ドア枠から入れ替えないと開きを逆にはできない構造でした。大勢で入室されるときなどはドアストッパーでスペースを確保していただくことをお勧めします。
（ドア付近にゴム製のドアストッパーを準備してあります。）ご理解とご協力をお願い致します。

【図書館について】

- 図書館も、土日の閉館時間を平日と同じにしてほしい。
- 図書館の返却BOXに無造作に入っている本を見つけ、心が痛みます。もう少し返却の方法を考えてほしい。
図書館の担当にお伝えします。