

須賀川市民交流センターtetteに対する利用者からの意見の状況（令和元年度分）

1 状況

- ・オープン時から「tetteに対する意見」のコーナーを設け、市民からの意見を受け付け、回答している。  
また、同コーナーに意見と回答のコピーを掲示している。
- ・意見のうち、対応できるものについては、随時対応している。

2 意見の件数 98名(112件)（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

- ・氏名あり 42名（市内33名、市外 8名、県外 1名）
- ・匿名 56名

3 意見の内容及び対応（意見等の多い順、※は改善(一部改善含む)した項目）

種類	内容	件数	うち匿名	対応
応援コメント		17	10	
	建物が素晴らしい。とても良いところ。楽しかった。	2	1	
	貸室予約の際も、丁寧な説明、ありがたい。	1	0	
	片手が不自由な方も使える手洗い洗剤用ボトルを設置して頂きありがとうございます。	1	1	
	職員の対応が良い。	1	0	
	冬や夏に暖房や冷房があり過ごしやすく良いです。	1	0	
	催し案内が大きく入館者にわかりやすい。	1	0	
	市民の声コーナーいいと思います。	1	1	
	須賀川市には文化施設利用や史跡見学にしばしば訪れています。貴市は市民交流センター（テッテ）をみごとに完成させました。白河も貴市と同様、旧市民会館跡地利用で検討がなされています。白河市の施設利用の問題に連携して取り組んで行くことが重要で、是非とも先進都市である貴市にご助言していただきたくお願いします。	1	0	
	新型コロナウイルス感染症対策で休館としたことは賢明な判断だと思いました。須賀川市民のコロナ感染ゼロを目指して共に頑張りましょう。	1	1	
	わいわいパークスタッフの対応が良く安心して利用できる。	1	1	
	若い人、学生さんがおもいおもいにたくさん座っているのを見て、久しぶりに須賀川でくつろげる場所ができたなと思いました。円谷英二ミュージアムもすばしかったです。	1	1	
	2階に子供用の絵本などが集約されたことはとても良かった。気兼ねなく子供を連れて行くことができ、以前より利用が増えた。	1	1	
	図書館で色々と問い合わせをした際に、いずれも嫌な対応せず親切に教えていただきありがとうございました。	1	0	

	けしごむ（はんこ専用）のを削り、はんこをつくる講座に参加し、子どもたちがとても楽しんでいました。	1	1	
	ウルトラFM、毎回ききやすくて、とてもたのしい時間をすごしています。	1	1	
	ローソン店員の対応が良い	1	1	
<b>図書館</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	
	漫画が少ないので、段階的にでも増やしてほしい。	2	0	図書館の蔵書構成や図書購入の予算などを踏まえながら検討いたします。
※	予約本のリクエストをしたが新刊コーナーに出ていた。	2	0	ご指摘を踏まえ、作業手順の見直しを行いました。
※	地元言葉を使った展示等をし、地元言葉に触れる機会を作って欲しい。	1	0	ご要望を踏まえ、こども達の夏休み期間(8/19~9/16)に合わせ、「福島県方言ラリー」を行いました。今後とも、方言に関するイベント等を企画して参ります。
	とても本の種類があり、受験生の私にとって、とても良い施設だと思います。それに加えて勉強の間に読む本もこちらから借りたりしています。この図書館にいる司書さんおすすめの本を置くコーナーをおいて欲しいです。	1	0	ご利用ありがとうございます。 司書のおすすめの本を置くコーナーは、3階メインライブラリーの日本作家エリアに設置していますのでご覧ください。
	複合施設ではなく単独の図書館の方が良かったのではないかな。	1	1	本市では、これまで図書館を利用していなかった方を含め、多くの方に図書館を利用いただくため、複合型図書館、交流型図書館を目指しており、実際に従前よりも多くの方々にご利用いただいております。以前に比べると全体的に少し賑やかな空間となっておりますが、静かなスペースも確保してあります。また、集中して勉強したいという方のために、学習専用室(27席)も設けており、テスト期間や夏休み期間などは、多くの学生に利用して頂いております。
	図書館の職員数が多すぎます。これほどの職員が必要なのでしょうか？疑問です。須賀川市は財政が厳しいはずで、このような無駄な出費は抑えるべきです。	1	1	他の自治体の図書館状況も踏まえながら、施設の規模や図書の蔵書数、開館日数、開館時間などを踏まえ、スタッフの人数を確保しているところであり、今後も職員数の適正化に努めて参ります。
	yahoo知恵袋を単に閲覧することも制限されて見れない状態です。学習するうえで非常に不便なので、書き込みやログインは出来なくてもかまいませんので閲覧のみ可にして頂けないでしょうか？	1	0	公共施設のインターネット端末であることから、フィルタリングソフトを導入しています。Yahoo知恵袋は書き込み機能があるため制限されています。館内wi-fiをご利用いただくことができますのでご自身のパソコンやスマートフォン等を併用くださるようお願いいたします。
※	音楽のボリュームが大きすぎると思います。	1	1	ご指摘を踏まえ、音量の調整を行いました。
※	通帳記録するパソコンが2Fにしかないのので、3Fにも置いて欲しい。	1	1	ご要望を踏まえ、多くの方の目にとめていただけるよう1階t e t t e通り中央に設置しましたのでご利用ください。
	返本BOXを開館中も利用出来る様にして下さい。	1	0	開館中は返却時に本の確認を行っているため、各階カウンターへ返却をお願いします。図書返却口については、これまで通りの利用方法にご協力ください。

トイレ		11	9	
※	多目的トイレのドアが重い。	3	2	ご指摘を踏まえ、以前よりも軽い力でドアを開閉できるように改修しました。
	トイレの便座クリーナーを設置して欲しい。	2	1	アルコールは衛生的に効果が低いと考えられますので、現在のところ配置する予定はございませんので、ご了承願います。
	3階女子トイレの乾燥機の電源を切っているのでしょうか。	1	1	ご指摘を踏まえ調査したところ、清掃後の確認漏れが原因でした。今後、確認を徹底するようにいたしました。
	手用のアルコール消毒が欲しい。	1	1	各トイレに配置しております。
	「だれでもトイレ」にハンドドライヤーが無い。	1	1	ご指摘を踏まえ、検討いたしましたが、スペースの関係で設置は難しい状況ですのでご理解願います。
	こども用トイレが少ない。	1	1	こども用トイレは2階の子育て支援センター、わいわいパーク、こどもライブラリーの3箇所に用意しております。お近くのトイレをご利用ください。
	トイレの洗面台、水の出る位置が奥すぎる。	1	1	トイレの洗面台は標準的な仕様となっておりますが、使いづらい場合は多目的トイレ(みんなのトイレ)をご利用くださるようお願いいたします。
※	ラジオ放送のため利用解説が聴き取りにくい。	1	1	ご指摘を踏まえ、館内放送音量の調整を行いました。
駐車場		10	6	
※	無料駐車時間が短い。	3	1	駐車場につきましては、まちなかに位置しているため、施設利用者以外の長時間駐車や夜間の迷惑駐車などが想定されることから、これらを防止し、施設利用者の利便性を確保するため、有料(2時間無料、以降1時間300円)とさせていただいておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 ※なお、ご要望を踏まえ、平成31年2月から、貸室の利用に関しては、社会教育関係登録団体及び市民活動登録団体が乗り合いにより利用した場合に限り、3時間まで無料といたしました。
	駐車場が少ない。	2	2	駐車場の台数につきましては、平日については、ほぼ充足している状況ですが、土・日・祝日については、イベント等が開催され来館者も多くご不便をおかけしております。周辺の市役所駐車場(tetteで無料措置)や翠ヶ丘公園上北町駐車場(無料)、又は民間の駐車場(有料)をご利用くださるようお願いいたします。
※	駐車場の表示が分かり難い	2	1	ご指摘を踏まえ、一部改善を図ったところ、現在は特にご要望等は寄せられておりません。今後ともご意見などを踏まえながら検討して参ります。
※	駐車場から建物出入口への案内板を設置して下さい。	1	1	ご指摘を踏まえ、案内板を追加しました。
	地下駐車場を作って欲しい。 福島空港との公共交通機関が欲しい。	1	1	地下駐車場につきましては、物理的にも財政的にも困難であり、防犯上の問題も懸念されることから、作る予定はありませんのでご理解願います。また、福島空港を結ぶ公共交通機関については、バス会社をはじめ関係機関との協議が必要となりますが、現在の需要を踏まえると極めて困難な状況と思われまます。
※	たいまつ通りに送迎車の路上駐車があり危険	1	0	ご指摘を踏まえ、送迎の乗降については、たいまつ通りに停めることなく、tette駐車場を利用して頂くよう、ホームページやウルトラFMなどを通じて周知を行っております。

設備等	9	4	
※ ウルトマンや牡丹、ゴジラなどの時計を置いて欲しい。大きな時計が欲しい。	2	1	施設デザインのコンセプト上、導入する考えはありません。
Wi-Fiが1階しか入らないので2階以上でも入るようにしてもらいたいです。	1	1	開館当初から各階でWi-Fiを提供していますが、施設内すべてで動作を保障するものではありませんので、利用できる場所をご利用ください。
ユーザーIDの登録などの手間がないwi-fiを完備して欲しい。	1	0	tetteで提供しているSukagawaCitywi-fiはNTT東日本が提供しているサービスを利用しており、ID登録が必要なサービスとなっています。今後も同サービスを利用する予定なのでID登録のうえご利用ください。
※ 長時間座ると木のイスではおしりが痛かったです。	1	0	利用者の皆さんの声を踏まえ、たいまつホールのレストランバックチェアにクッションを設置しました。
「たいまつホール」は天井がなく音声が聴き取りにくい。	1	0	音声は、イベントや講演会等の準備段階において調整しておりますが、聴き取り難い場合はスタッフへお声かけください。
2階に上がる道が長いのでエスカレーターにしてください。	1	1	エレベーター(3基)がございますので、そちらをご利用ください。
エレベーターに車イスの方を乗せようとしたのですが、すぐに閉まってしまい、危険を感じました。	1	1	車いす利用者用の操作ボタンを利用いただくことで通常のボタン操作よりも開閉時間が長くなりまので、車いす利用者用のボタンをご利用ください。
テレホンカードが使える公衆電話が欲しい。	1	0	NTT東日本に確認しましたが、難しい状況です。
ごみ箱	7	5	
ごみ箱を設置してほしい。	7	5	施設利用者の利便性に配慮し、館内での飲食を原則自由とさせていただいておりますので、ごみに関しましては、持ち帰りにご理解とご協力をお願いいたします。
講座・イベント	5	2	
※ ○○県のキャラクターを市民交流センターtetteに呼んで欲しい。	1	0	参考とさせていただきます。
広さ・キッチンがあり、今までにやった事のない事にチャレンジしてほしい。ヘアショーや結婚式などのイベントも開催できるのでは？	1	0	オープン以来、様々な団体において、趣向を凝らした多種多様なイベントが開催されており、引き続き、官民連携しながら魅力あるイベントを開催して参りたいと考えております。
※ 一階フロアの所で、NHKで放送されている体操を放映して欲しい。	1	0	各フロアにあるモニター(デジタルサイネージ)につきましては、tetteで行われる各種講座やイベント、行政からのお知らせなどを表示し、継続的に情報を発信することを目的として設置しておりますので、ご了承願います。 ※令和2年6月から、毎週水曜日午前10時からでんぜんホールで「ウルトラ長寿体操」を始めました。
テッテで行われるイベント。催事等の案内やチラシは一箇所のコーナーに集めて欲しい。	1	1	tetteオフィス前に「イベント・講座のご案内」コーナーを設けておりますのでご利用ください。
子どもの運動プログラムを増やして欲しい。	1	1	年間プログラム作成の参考とさせていただきます。

ユニバーサルデザイン	5	3	
床の傾斜に身体がついてゆけず気分が悪くなった。目がいくらか悪いので、とても気になる。ホール内のフロアの凸凹があり歩きにくい（私が利用した1F）	3	2	tetteの敷地は東西南北に高低差があるため、東西南北に配置した4カ所の出入り口を道路面とフラットにし、階段状にしないため、敷地の形状に合わせた緩やかなスロープ状の床面にしておりますので、ご理解願います。なお、傾斜が比較的大きい箇所については、ソファを置くなどの対応をとっております。
床のゆがみはいつ直るのですか？	1	1	
半身麻痺の私がかさを持って入ると、本を手を取ったり、エレベーターのボタンを押すことができません。	1	0	傘置きについては、多くの来館者が想定され、間違いや忘れ物の懸念があり設置を見送りました。必要に応じて案内カウンターでお預かりいたしますのでお声かけください。
こどもセンター	5	4	
室内遊び場が、いつも人数制限で入れません。	1	1	平日は、入場制限を行う状況ではありませんが、土・日・祝日は定員を超える入館者があり、利用者の安全を確保するため入場制限を行っているところですので、ご理解とご協力をお願いいたします。なお、ご指摘を踏まえ、一人でも多くの方にご利用していただけるよう、最終回の入場のみに行っていた「空き待ち整理券」の発行を、全ての回(全4回)で行うようにいたしました。 (令和2年6月からは、新型コロナウイルス感染予防・拡大防止のため入場制限(乳幼児限定・予約制・定員20名)を行っています。)
※入場制限に関してのルールをわかりやすく明示すべき。	1	1	ご指摘を踏まえ、整理券の受付において、きちんと説明するようにしました。
ペップキッズ郡山にあるような変わった形のブランコを設置してほしい。	1	0	わいわいパークについては、子ども達に自由に動きまわってもらえる空間を提供することをコンセプトとしているため、新たな遊具を設置する予定はございませんので、ご理解願います。
白い山は危険すぎる。小さな子供が安心して遊べる施設を作って欲しい。	1	1	幼いお子様につきましては、わいわいパーク内の乳幼児エリアや子育て支援センターをご利用くださるようお願いいたします。
「支援」とは名ばかりで、目も合わせない、挨拶もしない、遊んでいても声もかけずに来客者に背を向けて何かを作っている。	1	1	スタッフの対応につきましては、ご指摘を踏まえ指導いたしました。
利用者マナー	4	3	
正面入り口のテーブルに目的が無く、入り口をじっと黙って見ていられると入りづらく、気分が悪いです。	1	1	公共施設はどなたでも平等に利用できる施設ですが、スタッフの巡回時に、状況の応じて声を掛けるなどの対応をします。
※東口入口前でテーブルや学習ルーム付近で飲食している若者が数人いた。交流センターのイメージから良い印象を持てなかった。	1	1	交流スペースは飲食できるスペースとしておりますのでご理解願います。なお、ご意見を踏まえ、飲食できるテーブルには、イラストのサインを表示しました。
今頃、中学生が騒いでいる様子が多く見られます。特に5階の学習室付近ではひどく、とても迷惑です。	1	1	スタッフの巡回時に、状況の応じて声を掛けるなどの対応をします。
※土日・休日の勉強等での利用で、1F、2Fのテーブル・イスが長時間同じ人に占領されており、利用したくともできない。とくに1F コーヒーショップ前や、2Fの子どもの図書コーナーも学生らしき人達でいっぱい、子どもが利用することができず、コーヒーショップの利用も敬遠してしまう。対策を検討して欲しい。	1	0	市内中学校・高校の中間・期末テスト期間中においては、多くの学生が利用しており、貸ルールの空室を臨時学習ルームとして開放するなど対応していますが、ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。各テスト期間を除けば、比較的ゆったりにご利用いただけるので、ご理解とご協力をお願いします。 ※なお、カフェ前のテーブルはでんぜんホールへ移し、カフェ専用のテーブルを配置しましたのでご利用ください。

インフォメーション	4	4	
スタッフの態度が悪い。	2	2	スタッフを指導しました。
事務室が近くにあるのでムダ	2	2	出入口から事務室が視認しにくいいため、目に付きやすい施設中央に案内カウンターを配置していますのでご理解願います。
貸室	4	1	
使用料が高い。音楽プレーヤーを置いて欲しい。	3	0	従前の中央公民館の使用料や近隣自治体の使用料の水準を踏まえて設定しておりますのでご理解願います。 音楽プレーヤーについては、CDなどのプレーヤーを貸出していますので申請時にお声かけください。
休日、若い子達が部屋を借りてただお話をしているだけの事が多い。ルームの目的は？	1	1	貸ルームについては、有料での貸出しを行っており、どなたでも利用可能であり、ルールを守って頂いたうえで自由に過ごすことができます。
学習ルーム	3	0	
学習室の受付を自動受付システムにして欲しい。	2	0	入室管理システムの導入も検討しましたが、費用対効果を踏まえ現在の窓口受付としておりますのでご理解願います。
こまめに換気して欲しい。	1	0	状況を見ながら換気扇スイッチを管理します。
新型コロナウイルス感染症対策	2	2	
tetteを臨時休館にするのは根拠が乏しい。tetteをオープンさせ、人の居場所を作りたい。	2	2	新型コロナウイルス感染症の対策については、国・県から出された基本方針及び市の指針に基づき対応しておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
市民の声コーナー	2	2	
「検討します」「困難です」「御理解下さい」という回答ではなく、「検討し」た結果どのように実現させるかを考えるのが大切です。「御理解」できないからこそ提案している市民の声に対応して欲しい。	2	2	利用者の皆様からのご要望やご意見等につきましては、真摯に受け止め、可能な限り対応させていただいております。しかしながら、建物の構造や予算、人員などにも限りがあり、実現できないものもございますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
ウルトラFM	1	0	
番組の構成の勉強をしてほしい。	1	0	ウルトラFMにお伝えしました。
ローソン	1	1	
LAWSONにいるおじさん？男の人の口がわるい。LAWSONのおばさん？女の人話をきかない。	1	1	ローソンへお伝えしました。
円谷英二ミュージアム	1	0	
展示内容に対する提案（〇〇を展示してほしいなど）	1	0	参考とさせていただきます。

その他	9	5	
フリースクールが教育研修センターに移転して体を動かすことが出来なく勉強のみ。tetteに移転しては？	1	0	担当部署に確認したところ「現在のところ、校外学習などで対応しています。」とのことでした。
1階のガチャガチャに、以前あった商品を再入荷して欲しい。	1	0	オリジナル商品以外は、入れ替えを基本としながら運営しており、在庫の問題などもあり、ご要望への対応は難しい状況ですのでご了承願います。
須賀川駅とtetteの間に15分間隔くらいでシャトルバスを走らせてほしい。	1	1	現在運行している「市内循環バス」をはじめ、駅前やtetteに配置している「シェアサイクル」をご利用ください。
※ テッテはとても良い施設だと思っています。管理費もかかると思うので支援金や募金など利用者に参加してもらおうことも考えてみては。	1	0	他の公民館等公共施設の状況などを踏まえ、支援金や募金、使用料免除のあり方などを含め検討いたします。 ※なお、図書のリサイクル広場については、これまで無料で持ち帰って頂いていましたが、1冊10円で販売し、益金を新刊図書購入に充てることにしました。
定休日がすべて火曜日ではなく、すべて別々の日にしてほしいです。	1	1	休館日につきましては、利用者の皆さんに混乱を生じさせないように、固定させて頂いておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
コンビニエンスストアだけでなく、食べ物を提供するカフェなどがもう少し増えれば嬉しい。	1	1	tetteは、まちなかを活性化する役割も担っており、tetteを拠点としてまちなかを回遊して頂き、まちなかのお店で食事や買い物をしてもらいたいと考えており、「周辺ランチマップ」を1階の出入り口などに置いておりますので、是非、周辺の飲食店をご利用ください。
※ 休日の座席数が足りません。学生さん達が朝から閉館まで座席を独占しているので、落ち着いてコーヒーブレイクすることができません。座席数を増やしてほしい。	1	1	これまでカフェ前に設置していたテーブルについては、でんぜんホールなどに移設し、カフェ前にはカフェ専用のテーブルを設置しました。
tetteはムダ。それに建設費をかけすぎ。自由に入出りできる駐車場がないのはダメ。人が集まるワケがない。せめてテラスを有効に使って、森をイメージしたおしゃれなカフェなどつくるしか使い道がない建物だ。チャレンジショップをやっても、入りづらいのだからダメ。	1	1	tetteは、東日本大震災で甚大な被害を受けた中心市街地の再生・活性化と市民文化の復興を目的として、国の財政支援を受けながら、整備したものであり、開館から1年で65万人以上の方にご利用いただくことができました。特に中学生や高校生の若い世代の新たな公共空間として活用されています。 また、チャレンジショップもtetteの集客力によって、多くの方にご利用頂いておりますのでご理解願います。
※ テッテにも俳句ポストがあったらいいなと思います。	1	0	ご要望を踏まえて、俳句ポストを西側エントランス近くに設置しました。
合計	112	65	