

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2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。ご意見に回答するために氏名等の記名をお願いしており、匿名のご意見については参考としている。
- ・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。（リストの※印は対応したもの）

2 意見の件数 46名（令和2年4月1日～令和3年2月28日）

- ・氏名あり 17名（市内14名、市外 2名、県外 1名）から19件
- ・匿名 29名（匿名のご意見は一覧に記載しておりません）

3 意見の内容及び対応（意見等の多い順） ※印は対応済み

| 種類  | 内容   | 件数 | 対応  |
|-----|--|----|---|
| 図書館 |  | 10 |   |
| ※   | ※ 手続を行ったのに、ゲートのチャイムが鳴った際、職員の対応が感じが悪かった。                                | 1  | 状況に合わせて、分かり易く、丁寧にお声かけするようにします。  |
| ※   | ※ 孫が本を返却した時、本が少し汚れていたようで、そのことを聞かれ、カウンタースタッフの対応が怖かった。                   | 1  | 図書館資料は市民の財産であり、たくさんの人に気持ちよく読んでいただきたいことから、資料の汚損、破損の確認をしております。<br>今後は、お子様に怖がられることがないように、保護者の方にお声かけするようにいたします。   |
|     | 週刊誌・月刊誌の配架が遅い時がある。   | 1  | ブックカバー装備後の納品となることから、書店に並ぶ日より数日後の配架となる場合があります。<br>今後は、書店との調整を行い、速やかな資料提供に努めます。   |
|     | 国の施設のホームページを閲覧できるようにして欲しい。   | 1  | 図書館のインターネット端末にはフィルタリングソフトを導入しており、国の施設のウェブサイトを開いた後、ご覧になりたい記事に制限がかかってしまったことが原因と考えられます。<br>tette館内ではSukagawa City Wi-Fiも利用できますので、フィルタリングが気になる際は、そちらをお試しいただきください。       |
| ※   | ※ ホームページを見ても、市民以外の方が貸出利用可能か分からない。                                      | 1  | 全国どちらにお住まいの方でもご利用いただけます。市内在住等の制限がないため記載しておりませんでした。頂きましたご意見を踏まえホームページに記載しました。  |
| ※   | ※ 初めて利用しようと思ったが、フロアマップではどこに本があるか分からない。                                 | 1  | 配架図を図書館エリアに掲示している他、カウンターでも配布しております。頂きましたご意見を踏まえエレベータ乗降場所の近くにも配架図を設置しました。  |
|     | 本の検索機に表示される場所の案内をもう少し詳しくしてほしい。   | 1  | 現時点ではこれ以上絞り込むことは出来ません。検索機から本の大きさやラベル情報などの詳細情報を印刷することができますのでご活用ください。<br>また、分からない場合は最寄りの職員にお声かけくだされば一緒に本を探すお手伝いをさせていただきます。  |
|     | 本を返却する際に使いたいので本のカートも1階にも置いて欲しい。  | 1  | 本の返却の際は1階カウンターをご利用ください。<br>本のカートは館内専用のため、2・3・4階でご利用いただくよう1階には配置しておりません。<br>車までの運搬はバック等を準備ください。  |
|     | ビブリオコーナーが分かり難い。マンガをコーナーにまとめて欲しい。マンガを増やして欲しい。                           | 1  | 期間展示としてビブリオバトルとバトルで紹介されたマンガの本の展示コーナーを設けております。期間終了後はまとめて配架する本もあります。<br>また、資料は、限られた予算を有効に活用するため分野ごとに計画的に購入しています。<br>図書館の蔵書構成、資料選定方針に基づき購入しており、皆様から頂いたご意見なども参考に進めています。 |
|     | 本の予約を利用しているが、予約件数から次が自分と分かる時に、なかなか連絡が来なく問い合わせると延滞の場合があった。延滞の時は督促してほしい。 | 1  | お問い合わせの際の説明が不足したのかと思いますが、貸出期限を過ぎている利用者へは定期定期に督促をしております。<br>特に人気のある予約資料については、速やかに順番が回るように心掛けます。  |

|        |   |    |  |
|--------|---|----|--|
| トイレ    |   | 2  |  |
| ※      | トイレで子供が手を洗おうとする際、手が届かない。踏台があると助かる。  | 2  | ご提案を踏まえて、小さなお子様の利用が比較的多い、1階と2階の男女各トイレに踏台を設置しました。なお、わいわいパークやこどもライブラリーには子供用の高さの洗面台を設けておりますので、そちらもご利用ください。  |
| 駐車場    |   | 1  |  |
| ※      | サークル活動等で利用すると駐車場の無料時間が短いので3・4時間にして欲しい。  | 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。また、市役所駐車場をご利用頂いた場合には、利用時間に関係なく、インフォメーションカウンターにおいて無料措置をしておりますので、長時間ご利用される場合には市役所駐車場をご利用願います。 |
| 施設・設備  |   | 2  |  |
| ※      | 市のホームページに市民交流センターと円谷英二ミュージアムの障がい者減免制度があると記載されているが、tetteホームページに記載が無い。                            | 1  | 市民交流センターの資料等の免除に関するホームページを修正しました。また、円谷英二ミュージアムについては、企画展観覧料が減免対象となりますので、企画展の開催時に改めて周知いたします。   |
|        | 平日で利用者がいない貸ルームをコワーキングスペースとして活用してはどうか。   | 1  | 市民交流センターの貸ルームはどなたでも有料で自由にご利用いただけます。利用を希望される日時の空き状況をご確認のうえご利用いただければと思います。また、交流スペースをコワーキングスペース的にご利用いただいている方もおられます。   |
| 学習ルーム  |   | 1  |  |
|        | 換気のためにドアが開けばなしになっていて下の階の声が聞こえる。空間除菌脱臭機を置いてドアを閉めて欲しい。  | 1  | 市民交流センターでは、新型コロナウイルス感染症対策で換気を行っております。次亜塩素酸による空間除菌の新型コロナウイルスへの効果については、今のところメーカーでも公表されていないことから、今後も引き続き換気により対応したいと考えております。  |
| 応援コメント |   | 2  |  |
|        | 新型コロナウイルス感染拡大防止のために様々な配慮をありがとうございます。利用者もエチケットを守りたいと思います。  | 1  | /  |
|        | ホームページで地震被害の様子を拝見しました。片付けや設備点検、修繕と大変だと思いますが、復旧に時間がかかっても良いので職員の皆さま、無理をしないで、体調に気を付けながら作業を行ってください。 | 1  |  |
| ウルトラFM |   | 1  |  |
|        | 聞くに堪えない放送内容の時がある。   | 1  | ウルトラFMへ伝えました。  |
| 合計     |   | 19 |  |