

アバンセ利用に関するアンケート調査報告書
における自由意見に対するアバンセからの回答

平成28年10月

◇ このたびのアンケートの中で、皆様からたくさんの貴重なご提言やご要望等をいただきありがとうございました。

皆様からいただきましたご提言やご要望などにつきましては、真摯に受け止め、今後のアバンセの運営に反映させていただきたいと考えております。

以下、皆様からのご提言やご要望等について、アバンセとしての考え方等をご回答いたします。

1 問5（アバンセの施設に関する質問）に関する提言などに対する回答

（同様のご意見はまとめています）

ご意見	回答
・予約時、受付窓口で支払いまで済ませることができたらよいなあと思いました。 ・予約に時間がかかる。	アバンセは、県の公共施設であることから、施設の予約につきましては手続上、施設等利用許可申請書をいったん提出していただき、内容を審査のうえ施設等利用許可書を発行して、その後利用料金のお支払いをお願いすることになっております。 施設利用の予約・受付については、「迅速かつ丁寧」に行っていきたいと考えておりますので、今後ともアバンセをご利用いただきますようよろしくお願いいたします。
・部屋の前でイベントを案内する掲示板や磁石などの貸出があると助かります。	アバンセで所有している物品の中には、イベント案内の掲示板や磁石などもございます。貸館受付に申し出ていただければ貸出しをいたしますので、ご利用下さい。
・4階は、特に何があるか分かりにくい。	アバンセ館内の案内表示が十分ではないため、利用者の皆様にご不便をおかけし申し訳ありません。 アバンセでは、現在年内を目途に、利用者の皆様にとって、わかりやすい館内案内表示板を館内7カ所に設置したいと考えておりますのでよろしくお願いいたします。
・暑いのでクーラーの設備を直して欲しい。	アバンセでは、利用者の皆様方に快適に過ごしていただくために、冷暖房の適切な温度管理は大切であると考えています。 研修室など各部屋では、部屋ごとに温度調節ができますが、ロビーや展示コーナーなどのオープンスペースでは一体的に温度調節を行っており、場所によっては温度にムラがあることがございます。こうした場合には、職員へご連絡いただければ、できる限り温度調節を行っていきたくて考えております。
・1階西側トイレ（女子）は奥まった所にあるので良い反面、少し怖い感じがします。 ・トイレが少し暗い。	研修棟西側トイレにつきましては、これまで節電のため皆様方に随時消灯のご協力をお願いしておりましたが、今後は、常時照明を点灯していきたいと考えております。 また、不審者対策についても徹底していきたいと考えております。（具体的な不審者対策につきましては、後ほどご回答しております。）
・男子トイレの水がずっと流れにくい。（4階）	アバンセでは、利用者の皆様方に快適に過ごしていただくために、館内の各種設備・機器等についてはその保守点検に努めているところでございます。ご意見のような状態の時には、職員へご連絡いただければ幸いです。 直ぐに点検補修をいたしますのでどうぞよろしくお願いいたします。

ご 意 見	回 答
・便座の暖房をお願いします。(冬)	アバンセでは、開館後２１年を経過し、建物はじめ各種施設設備、機器等の整備更新が必要な時期に来ております。限られた予算の中で、その整備更新に努めているところでございますが、直ちにトイレの便座を暖房にすることは難しいことをご了承くださるようよろしくお願いいたします。
・トイレのトイレットペーパーのカバーが汚れている。	アバンセでは、館内の衛生、清潔さや快適さを保つため、毎日定期的に清掃を行っているところでございます。ご指摘のトイレットペーパーのカバーについては、取り外し今後きちんと清潔に保っていきたいと考えております。
・私たちはよいのですが、高齢者・障害のある方などを考えると・・・。	アバンセでは、多くの高齢者や障害のある方にも多くの人にご利用いただきたく、使い勝手がいい施設とするため、ユニバーサルデザイン仕様の施設整備が行われております。今後のためにも、よろしければ具体的に不備な点をお教えいただき、改善できるものについては取組みを行っていきたいと考えておりますのでよろしくお願いいたします。
・講師控室カーテンの染みが気になる。	アバンセをご利用の際にご不快な思いを抱かせてまして申し訳ありません。 予算の状況等を踏まえ、カーテンの取替を行いたいと考えております。
・４階廊下の椅子カバーが破けているのでどうかと思う。	年内にはカバーを取り換えたいと考えておりますのでご了承のほどお願いいたします。
・放送スタジオの机が重たく感じられます。動かしにくいです。	ご意見を踏まえ、一部軽い机と入れ替えを行ったところです。
・生活工房の備品の扱いが乱暴なのですぐ壊れています。職員の方の目の届かない所では雑になっているようです。 ・ミシンが古く厚地が縫えるものをそろえてもらいたい。 ・生活工房を利用しているが以前より備品の取り扱いが悪い。	生活工房は、洋裁、和裁、木工などいろいろな趣味をお持ちの方に、予約制をとらずに、好みの時間帯に、気軽にそして自由に利用していただくとともに、ミシンなど備付の器具等は誰にでも使っていただくことを基本としております。 アバンセとしては、備品については利用者の皆様方に気持ちよく利用していただくために適切な管理に努めるとともに、ご要望のミシンについては今後の更新の際に検討させていただきたいと考えております。 また、利用者の皆様方に、ご協力いただきながら生活工房を気持ちよく利用していただくために、このたびアバンセから皆様方へのお願いを掲示しております。是非ご一読くださるようお願いいたします。 いずれにしましても、アバンセとしては、利用者の皆様方には、譲り合いと助け合いの気持ちを持ち、お互いへのご配慮をいただきながら施設を利用していただければ幸いです。

2 問8（北ロビー・情報サービスフロアのリニューアルに関する質問）に関する提言等に対する回答

ご意見	回答
・北ロビーが以前に比べてよそよそしい感じがします。 ・待ち合わせ他、椅子が少ない。	北ロビーと情報サービスフロアのリニューアルは、木製展示棚や木製の椅子・テーブル等「木」を基調にして癒しの空間づくりを目指し一体的に行ないました。 その際、1階の見通しを良くしたり、あるいは緊急時の避難通路として確保しておくことが必要なため、あえて机、椅子等を配置していないことをご理解くださるようお願いいたします。
・小テーブルに椅子が3～4脚設置してありますが、実際に1テーブルに、1～2人しか利用ができない。	ご意見の椅子の配置については、見直しを行い余裕のある配置といたしました。
・案内（本日の催し物）がすごく見づらい。（字が小さすぎ）	案内は、利用者の皆様にわかりやすいものであることが必要であり、今後の検討事項とさせていただきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

3 その他自由意見に対する回答

ご意見	回答
・休館日が無いとよい。	アバンセでは、多くの県民の皆様方に、幅広く、気軽に利用していただくことをモットーに運営しており、そのため、日曜日、祝日も開館しております。しかし、一方ではご利用の皆様は、安全・安心で快適な「場」を提供するためには、1週間に1度のメンテナンスが必要なこと、また他の多くの類似施設においても月曜日が休館となっていることから、アバンセにおいても月曜日を休館日としております。どうかご了承のほどよろしくお願いいたします。
・飲食できるコーナーをもう少し増やしてもらえたらいいなあと思います。	アバンセは、利用者の皆様方に快適にご利用いただくため、臭い、汚れ、衛生面などから飲食できるコーナーを制限しております。どうかご了承のほどよろしくお願いいたします。
・4階のトイレの匂いがひどい時がある。	アバンセをご利用の際にご不快な思いを抱かせまして申し訳ありません。 アバンセでは、館内の衛生、清潔さや快適さを保つため、毎日定期的に清掃を行っておりますが、ご意見のような状態の時は事務所までご連絡いただければ直ぐに清掃を行いたいと考えております。どうかご了承のほどよろしくお願いいたします。
・できれば館内全部でwifiを使えるようにしてほしい。	現在、アバンセでは、交流サロンにWi-Fiを設置しており、また各研修室でご利用いただけるようポータブルのWi-Fiを準備しております。 アバンセは、4階の研修室など貸館施設を有していることや予算の都合等により館内全部でのWi-Fi設置については、難しい状況でございます。どうかご理解くださるようお願いいたします。

ご 意 見	回 答
・4階のライブラリーには、動画を見てくれる人がいないから誰か決まった人をつけてほしい。	視聴覚ライブラリーに配置している器材については皆様の利用に供しておりますが、動画編集等の指導については、現在人材の確保等の面から困難であることをご了承ください。
・学習コーナーがもっと充実してほしいです。	アバンセでは、施設の有効利用に努めている中で、学習コーナーにつきましては昨年12月に見直しを行い、3階にも新たに設けたところでございます。 現時点では、更なる拡充は難しい状況であることをどうかご理解くださるようお願いいたします。
・机に対して椅子が高く感じられます。 (交流サロン)	館内各部屋（室）の机と椅子につきましては、その部屋の用途に応じて利用者の方々に利用しやすいものを選択し配置するよう努めているところでございます。ご意見については、今後更新を行っていく場合に十分考慮させていただきたいと考えておりますので、ご了承のほどよろしくお願いいたします。
・館内で大声で話されると学習の邪魔になる。	アバンセでは、皆様に安全・安心で快適に利用して頂くことが大切だと考えています。アバンセのご利用に当たって、他のご利用者の方々にご迷惑をおかけするような目に余る行為等については職員が注意するよう心掛けていますところですので。お気づきの皆様から事務所までご連絡いただければその都度職員が声掛けや注意をしたいと考えております。
・音がうるさい。冷房を聞かせて欲しい。 (展示コーナー)	○音について アバンセでは、利用者の皆様方に快適に過ごしていただくため、騒音・雑音等不快な音が発生しないよう館内の各種設備・機器等の保守点検を行い、また、利用者の皆様方にも台車やパネルの移動に当たってはご協力をいただきながら、館内の静謐な環境づくりに努めております。 今後とも、こうした取組みを進めていきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。 ○冷房を聞かせて欲しい（展示コーナー） アバンセでは、利用者の皆様方に快適に過ごしていただくために、冷暖房の適切な温度管理は大切であると考えています。 研修室など各部屋では、部屋ごとに温度調節ができますが、ロビーや展示コーナーなどのオープンスペースでは一体的に温度調節を行っており、場所によっては温度にムラがあることがございます。こうした場合には、職員へご連絡いただければ、できる限り温度調節を行っていききたいと考えておりますのでよろしくお願いいたします。

ご 意 見	回 答
・ 各々の場所に詳しい方が常にいて下さると助かります。	アバンセ館内の案内表示が十分ではないため、利用者の皆様にご不便をおかけし申し訳ありません。ご意見のように職員を常駐させることは難しいと考えておりますが、現在年内を目途に、利用者の皆様にとってわかりやすい館内案内表示板を館内7カ所に設置したいと考えております。
・ 駐車場が砂利なので、場所（わく）が分からない。 ・ 夜間駐車場が暗くてこわい。	ご意見の駐車場は、アバンセの北駐車場のことと思いますが、ご利用の際にご不便をおかけして申し訳ありません。ご意見の北駐車場については、県が管理しているため、その旨県の担当部署へ伝えますので、どうかよろしくお願いいたします。
・ 生活工房でおやつを作業台で3時ごろ食べるのを止めて欲しい。毎回お願いしているが、改善されないのはなぜですか？ ・ 生活工房のミシン、アイロンを購入してください。道具の使用を受付で説明して欲しい。 ・ 生活工房のミシンがとても調子が良いとは思えない。古くなったのか、使い方が悪いのか？新しくできれば幸いです。 ・ 生活工房のミシンの管理が不十分のような気がします。 ・ 3階のロッカーの使用及び生活工房に設置されている棚など一部の人がいくつも利用されている。前にも要望を出したことがありますが何の改善もされていない。 ・ 生活工房のロッカーが個人で何個も使っているのと思う。またロッカーの価格が安い。（無料）	生活工房は、洋裁、和裁、木工などいろいろな趣味をお持ちの方に、予約制をとらずに、好みの時間帯に、気軽にそして自由に利用していただくとともに、ミシンなど備付の器具等は誰にでも使っていただくことを基本としております。 ご意見のあったミシン等については、今後定期点検など適切な管理を行うとともに、新規購入のご要望については、今後の更新の際に検討させていただきたいと考えております。 また、利用者の皆様方に、ご協力いただきながら生活工房を気持ちよく利用していただくために、このたびアバンセから皆様方へのお願いを掲示しております。是非ご一読くださるようお願いいたします。 いずれにしても、アバンセとしては、利用者の皆様方には、譲り合いと助け合いの気持ちを持ち、お互いへのご配慮をいただきながら施設を利用していただければ幸いです。
・ 自分は勉強しないで寝たり、動画見て笑ったりしているくせに、人が少ししゃべったら「ここは勉強するところぞ、勉強しないなら他の所に行け」と言われた。その30代の男に注意して欲しい。 ・ 3階（学習コーナー）にいる人が不審な行動をとっている。注意して欲しい。二度とアバンセに来ないようにしてほしい ・ 学校からも近く使いやすいです。この前2階で見知らぬおじさんに話しかけられ長々と進路について説教されました。 ・ 不審者が多いです。	アバンセでは、利用者の皆様方に安全・安心で快適に過ごしていただくことが最も大切なことと考えております。 館内の不適切な利用や不審者に対しては、 ・ 警備員による定期的な館内巡視 ・ 監視カメラによる確認 等により館内の安全・安心の確保に努めております。 また、利用者の皆様で、館内の不適切な利用や不審者ではないかとお気づきになられた場合には、近くの職員や警備員までは是非ご連絡をいただければと考えております。その都度職員や警備員が注意を行い、必要な対応を取っていきたいと考えております。
・ レストランのメニューが色々あったほうがいいです。 ・ 喫茶店のメニューの充実	皆様のご要望については、レストランへお伝えいたします。
・ 駐車場がいっぱいの時、車をどこにとめていいか分からない。	ご利用の際にご不便をおかけして申し訳ありません。満車となるような見込の時には駐車場の整理をしたいと考えております。

4 上記以外にも次のとおり、多くのご意見をいただきました。

●問4（アバンセを利用される理由）に関するご意見

- ・係員の方が親切に対応してくれたから。
- ・友達ができる。
- ・図書館に来たついでに寄ることもある。
- ・研修会。
- ・勉強しやすい。
- ・茶道研修会。
- ・利用しやすく、いろいろ教えてもらえる。
- ・勉強が集中してできるから。
- ・印刷で利用が多い。
- ・受付の方が良い。
- ・学習で利用できるから。
- ・教室がアバンセで開催されるから。
- ・作業ができるところがあると聞いたから。（学祭の準備）
- ・他に施設がないため。

●問5（アバンセの施設に関する質問）に関するご意見

- ・特にトイレがいつも清潔で気の利いた情報発信地になっていること、素晴らしいと思います。
- ・高大卒（高齢者大学）で非常に便利です。ありがとう。
- ・生活工場の椅子は長く座っているとお尻が痛い。
- ・開放的で利用がしやすい。

●問8 北ロビー・情報サービスフロアのリニューアルに関する質問）に関するご意見

- ・以前がどうだったか分かりませんが、色々な案内が目にとまり明るい雰囲気の良いと思う。
- ・ソファがとても良い。ゆっくりできる。
- ・ロビーが明るくなり、フロアの中も閲覧しやすくなった。（ソファなど置かれているから）
- ・ソファが増えて座れるようになった。
- ・明るくなった。 8件
- ・子どもコーナーがひろくなったので使いやすくなった。
- ・小テーブル、椅子などがあると色んな事に使いやすい。
- ・小学生が利用しやすい。
- ・木のぬくもりがあって良い。
- ・明るく見通しが良くなった。
- ・パソコンが1台になってすっきりなった。
- ・きれいになった。
- ・今のままでとても良いと思います。

- ・ソファが増えたので座りやすい。
- ・情報サービスフロアが広くなったような気がする。
- ・使い易い。
- ・雰囲気が明るくなった。2件
- ・明るくなり本を見やすくなった。
- ・絵本コーナーが広がったこと。2件
- ・明るくなった感じがして良いし、入りやすくなった。
- ・パソコンを良く使うが1台になって周りを気にせず使えて良い。
- ・広いけれど目線が気になる。
- ・全体が明るくなったのと椅子に座りやすい。
- ・分かりやすい。
- ・ソファが置いてあり、座りやすくなったのが良い。
- ・モダンで開放的。
- ・情報サービスフロアの中が入りやすくなった、外からみえるから。

●その他自由意見

- ・お掃除の方の熱心さに頭が下がります。いつもありがとうございました。
- ・いつも利用させて頂き大変有難く感謝しております。
これからよろしくお願い致します。
- ・ありがとうございます。
- ・いつも快く利用させてもらっています。
- ・年に1回業務で利用させていただいています。施設が整っていて利用しやすいです。
お世話になりました。
- ・今回8時30分から研修室の鍵の受け取りができ、準備が早めに出来大変良かったです。
- ・親しみがもてる。
- ・掃除が行き届いています。