

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27年12月

1. アバンセご利用の皆様からのご意見について、次のとおりご回答いたします。

●問5の回答をされた理由や意見に対する回答

ご意見	回 答
<p>・予約の方法をもう少しスムーズにしてほしい。</p>	<p>ご予約の際にお手間を取らせてしまい、申し訳ありません。アバンセといたしましては、施設利用の予約・受付について、「迅速かつ丁寧」を基本に行っているところであり、今後お客様にご迷惑をおかけしないようスムーズに行っていきたいと考えております。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。</p>
<p>・情報フロアで学生の方が机を占有され、椅子が無い場合がある。閲覧しているより自分の勉強の為長時間いられると困る。</p>	<p>アバンセでは一人でも多くの方々にご利用いただき、アバンセのことを少しでも知っていただくことをモットーにしております。ご意見のような時には、職員にご連絡いただければ、新たに椅子を準備してご利用いただけるように対応していきたいと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。</p>
<p>・情報フロアのテーブルの上に消しかす入れをつくったら良いと思う。</p>	<p>アバンセは、ご利用者の皆様方のご協力により、館内の清潔さや快適さなどを維持していくことができ、感謝申し上げているところでございます。 情報サービスフロアでは、1か所ではありますが、今年度からごみ箱を設置しておりますので、ご利用いただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。</p>
<p>・男子トイレの便器をかえてほしい。</p>	<p>アバンセは、開館から20年が経ち、建物はじめ各種施設設備や機器等の整備更新が必要な時期にきており、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。 ご意見の件につきましては、そうした中で手が回っていないのが実情でございます。 ただ、定期的に清掃を行い、衛生管理や清潔保持に努めていることをご理解いただければ幸いです。</p>
<p>・男子トイレの1階の小便器の床に小便がこぼれていたり、跡になっていたりして汚いことが多いのでこまめに掃除してほしい</p>	<p>アバンセをご利用の際にご不快な思いをさせてしまい、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うとともに汚れに気付けば直ぐに清掃を行っております。 ご意見のような状態の時には、職員にご連絡いただければ清掃をいたします。どうぞよろしくお願いいたします。</p>
<p>・空調費が安くなるとうれしい。</p>	<p>アバンセは県の公共施設であり、その利用料金については、利用者の皆様方にとって利用しやすい料金となるよう、県とも協議の上設定していることをご了承いただきますようお願いいたします。</p>

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・学習スペースの電気が接触が悪くてつかない時がある。</li> </ul>	<p>アバンセをご利用の際にご不便をおかけし、申し訳ありません。このたび、学習コーナーの電気については、点検をいたしました。</p> <p>館内の機器等の機能保持については、万全を期すよう努めているところでございますが、今後も同じ状態が発生した時は、職員にご連絡いただければ、すぐに点検補修を行いたいと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活工房のミシンの台数を増やしてほしい。</li> </ul>	<p>生活工房は、洋裁、編物、木工などいろいろな趣味をお持ちの方に、気軽に、自由に利用していただくために、ご利用者の方々の要望等を踏まえながらさまざまな物品を備え付けております。ご意見の件につきましては、生活工房の今後の運営に当たってのご提案として受け止めさせていただきたいと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・学習スペースを広くして欲しい。</li> </ul>	<p>アバンセでは、施設の有効利用に努めております。このたび学習コーナーにつきましては見直しを行い、3階にも新たに設けたところでございます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・音スタの入口のストッパーがきかない。</li> <li>・キャスターの油切れ（ギーギー音がする）</li> <li>・音スタの椅子運びのキャスターがギーギー音がして不愉快。入口ドアのストッパーが有効でない</li> </ul>	<p>音楽スタジオのストッパーにつきましては、櫛の木とゴム製の2種類を準備いたしておりますので、ご利用しやすい方をお使いください。また、キャスターにつきましては油をさして対応しております。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。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・椅子の背もたれが金属の場合もあり痛い</li> </ul>	<p>館内各部屋（室）の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。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・交流サロンで4人で座れるテーブルを一人で取っている人がいた。</li> </ul>	<p>アバンセでは、皆様に安全・安心で快適に利用していただくことが大切だと考えております。</p> <p>そのため、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るところでございますので、お気づきの皆様から職員へご連絡いただければ、その都度職員が声掛けや注意をしていきたいと考えております</p> <p>また、利用者の皆様方には、お互いに周囲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。</p>

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・時折、冷房が効き過ぎて他の場所へ移動することもあるのでその事も考慮して欲しい。</li> <li>・少し暑いです。</li> <li>・もう少し冷房を強くして欲しい。(交流サロン)</li> </ul>	<p>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。</p> <p>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、ロビーや交流サロンなどのオープンスペースでは同時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と考えております。どうぞよろしくお願いいたします。</p>
<p>支払い(料金)が銀行なので少々困る。仕事上振込みに行くことが大変です。案内表示は掲示が小さくて目立たないと思います。</p>	<p>アバンセは県の公共施設であることから、利用料金の納付については、県の考え方を踏まえて、施設利用の10日前までの前納をお願いしており、前納については、銀行振替又は受付での現金支払いになります。</p> <p>ご不便をおかけしますが、どうかご了承のほどよろしくお願い致します。</p> <p>また、館内の案内表示については、ご利用者の皆様方の目につきやすいように心がけているところがございますが、具体的な箇所を事務所の方へご意見いただければ改善していきたくと考えておりますのでよろしくお願い致します。</p>

●その他自由意見に対する回答

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前のアバンセまつりのようにCSOが広く参加出来るイベントが欲しい</li> </ul>	<p>アバンセは、男女共同参画社会づくりと生涯学習の振興を推進するための拠点施設であり、この施設の役割を果たすために各種事業を展開しています。</p> <p>アバンセは、開館20年を超え、この間、求められる役割も、男女共同参画社会づくりや生涯学習に関する学習の場から実践の場へと変化してきているのではないかと考えております。</p> <p>こうした変化を踏まえ、各種事業については、求められる役割に沿った内容となっているのか検討を行いながら実施してきているところです。ご意見については、今後の事業推進に当たっての貴重なご提案として受け止めさせていただきたいと考えております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活工房でおやつを自由に食べる人がいるので注意してほしい。12時から1時の間だけにして欲しい。</li> </ul>	<p>生活工房では、正午から午後1時までに限って食事ができることとしております。生活工房の運営は、利用者の皆様方の主体性、互助の精神等により成り立つものと考えています。</p> <p>なお、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おりますので、お気づきの皆様から職員へご連絡いただければその都度職員が声掛けや注意をしていきたくと考えております。どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>また、利用者の皆様方には、お互いに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。</p>

ご意見	回答
<p>・生涯学習について、広く県民にアピールをお願いします。</p>	<p>アバンセは、県民の生涯学習の振興を推進するための中核施設であり、この役割を果たしていくため、各種事業を積極的に展開しております。</p> <p>ご意見の、生涯学習に関するアピールは重要なことであり、今後とも各種事業の展開の中で取り込んでいきたいと考えております。</p>
<p>・美術工芸室を利用していますが、作品の発表の場をアバンセとして検討して頂きたい。</p>	<p>アバンセのご利用ありがとうございます。</p> <p>ご意見の内容については、今後のアバンセが展開していく事業の検討課題として、受け止め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いたします。</p>
<p>・4階の冷水機がほとんど機能を果たしていないので直して欲しい。</p>	<p>ご利用の際にご不便をおかけし、また回答が遅くなり申し訳ありません。</p> <p>ご指摘後、各階の冷水器を点検のうえ、4階の冷水機については既に補修しておりますのでご了承くださるようお願いいたします。</p>
<p>・個室の勉強スペースを作って欲しい。</p>	<p>学習コーナーは、このたび見直しを行い、3階にも新たに設置し増席をしたところですが、個室の設置につきましては、既存の施設を有効に活用し、多くの方に利用していただきたいアバンセとしては困難な状況です。ご理解のほどよろしくお願いいいたします</p>
<p>・生活工房の木工室の換気をよくして欲しい。(特に使用中)</p>	<p>木工室での作業では、利用される工具や材質等によっては、粉じん等が舞う場合もあるかと思われませんが、内部に設置されている空調・換気を利用いただければありがたいと考えております。どうぞよろしくお願いいいたします。</p>
<p>・1階南側の出入口を出ると花や木が枯れていたり、草が伸びたりしています。水あげをしてあげてください</p>	<p>敷地内の樹木の手入れや雑草の草刈りは、定期的に専門事業者の方へお願いしておりますが、行き届かない面もあり、申し訳ありません。</p> <p>ただ、花壇の草花の手入れは、アバンセ花倶楽部の方々のボランティアにより、土づくり、春・秋には季節の花々の苗の植替え、水やりなどご労苦をいただいております。感謝申し上げているところでございます。</p> <p>草花の水やりなどにつきましては、職員ももっと注意を払って手入れをしていきたいと考えておりますので、よろしくお願いいいたします。</p>

ご意見	回答
<p>・外国人が佐賀市に住む人が多い。商工ビルと同様に交流場所の促進をして欲しい。文化交流のコーナーなど。</p>	<p>アバンセは、男女共同参画社会づくりと生涯学習の振興を推進するために設置され、そのための各種事業を展開しております。</p> <p>ご意見の件につきましては、今後アバンセが設置目的を実現するために展開していくべき事業との関わり方など考えてみたいと思っております。</p>
<p>ホールの活用（一般的な）があっても良いのではないだろうか。</p>	<p>アバンセは、佐賀県民の方々が幅広くいろいろな目的で利用できるようホールや各種研修室・コーナーなどを備えた県の公共施設です。そのため、営利活動、宗教活動、政治活動等を除き、広く一般の方々に気軽に利用していただくことを目指して施設の運営に努めております。</p> <p>ホールにつきましても、公益・一般法人、NPO法人、各種組合等多様な団体等の方々により、研修会、講演会、音楽会、カラオケ大会等さまざまなイベントが開催されています。</p> <p>今後とも、アバンセのホールをはじめ各種施設につきましても多くの県民の皆様方にご利用いただきたいと考えております。どうぞよろしくお願ひいたします。</p>
<p>・図書のコーナー以外の利用の仕方がわからない</p>	<p>アバンセでは、多くの県民の方々に安全・安心で快適に過ごしていただくことを目指して施設の運営に努めております。</p> <p>アバンセでは、情報サービスフロア（図書のコーナー）、交流サロン、学習コーナーなどを常時開放するとともに、ホールや各種研修室等においては、アバンセ若しくはアバンセ以外の団体等により一般県民の方々を対象にした各種イベントがいつも開催されております。</p> <p>アバンセのご利用に当たってのご不明な点については、職員にお尋ねいただき快適に利用していただくことを願っています。</p>
<p>・維持管理が大変だと思いますが、ずっと存続して欲しい</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後とも、アバンセが「県民みんなの広場」として、多くの県民の方々に幅広くご利用いただき、常にご満足いただけようその運営に努めていきたいと考えております。どうぞよろしくお願ひいたします。</p>
<p>・日曜日も22時まで開けて欲しい</p>	<p>アバンセの開館時間については、基本的に</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・火曜日～土曜日は午前8：30～午後10：00</li> <li>・日曜日、祝日は午前8：30～午後5：00（ただし、ホールは、午後10：00まで）としております</li> </ul> <p>アバンセは、情報サービスフロアにおける図書の閲覧や貸出しなど図書館と同じような機能とホールや各階の研修室など施設を賃貸する機能の2つを併せ持つ複合用途の建物であることから、図書館等他の公共施設とは異なるアバンセとしての開館時間を設定していることをご理解くださるようお願いいたします。</p> <p>なお、ホールにつきましては、日曜日、祝日であってもご利用の申込みがあれば午後10時まで開館しております。</p>

ご意見	回答
<p>・交流サロンはいつも空席が多い。一般開放されたら。</p>	<p>交流サロンは、歓談の場として、そしてくつろいでいただく場として設置しております。アバンセの開館時間中は常時一般開放しておりますので、ご利用のほどお願いいたします。</p>
<p>・生活工房は独特な雰囲気があり利用しにくい。 ・ミシンも利用者が決まっている感あり。 ・生活工房を利用しようとしたが、常連さんばかりで感じが悪かった ・生活工房を利用させてもらおうと施設にきました。なじみの人達が多く冷たい視線をあびました。 ミシンもすでに決まった人が決まった物を使うようで、大勢の人からよそのあつかいでした。その後も同じメンバーがいつもいらして、とてもよりつけません。こんな話はよく耳にします。なんとか誰でも利用できませんか。</p>	<p>ご利用の際にご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 生活工房は、洋裁、編物、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、ミシンなど備付け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。 また、利用者の皆様方には、お互いに周囲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。</p>
<p>・ロックミシンの糸目が悪いのでみてください</p>	<p>ご利用の際にご不便をおかけし、申し訳ありません。 ミシンのみならず、備え付けている機器等で不具合があればすぐに職員へご連絡ください。 機器等は、常に、利用できるように点検補修し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。</p>
<p>・8/8〇〇〇〇の職員が大勢来ていたが、大声でゲラゲラ談笑していて（お客さんがいないとき）周りの一生懸命勉強している人達への配慮に欠けていたと思うし、すごく不愉快だった。</p>	<p>アバンセでは、ご利用の皆様方に安全・安心で快適にご利用いただくことが大切だと考えております。 アバンセご利用に当たって、他のご利用者の方々に迷惑をかけるような目に余る行為等につきましては、職員が注意するよう心掛けています。お気づきの皆様から職員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のでよろしくお願いいたします。 また、利用者の皆様方にはお互いに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。</p>
<p>・生活工房のテーブル下の電源があまくなっている。点検して欲しい。3Fのロッカーが満杯で使用できない、何とかならないか。</p>	<p>電源につきましては、このたび点検修理をいたしました。ご指摘ありがとうございました。 ロッカーにつきましては、利用者の皆様方の利便性を確保するため設置しており、その利用についてはご利用者の良識にお任せしております。3階ロッカーは満杯になっていることが多く、ご利用者の方々にご不便をおかけしている面がありますが、1階にもロッカーを設置しておりますのでご利用ください。 ご不便をお掛けいたしますが、よろしくお願いいたします。</p>

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコンの最長3時間利用は長すぎるのでは</li> <li>・情報フロアをよく利用しているがパソコンの利用によく同じ人をみかける。それも長い時間態度が大きい（足をあげたり）。一人に長い時間使わせる必要があるんでしょうか？</li> </ul>	<p>パソコン利用の時間に関するルールは30分が基本となっており、具体的運用は延長手続きと受付のやり直しを行うことで最大3時間まで利用することができます。</p> <p>なお、情報サービスフロアに関しては、12月4日から12月7日にかけてリニューアルすることにしており、これに併せてパソコンの配置については3台から1台に減らし、利用時間も短くしたいと考えております。ご了承いただきますようお願いいたします</p>
<p>/交流室でのパソコン使用は暗いし、会話スペースと同じであるのは使いづらい。PC使用スペースも作ってほしい。</p>	<p>交流サロンは、ご利用者の皆様方の歓談の場として、そしてくつろいでいただくための場として設置しております。</p> <p>こうしたスペースは、多くの方々に利用していただくために、既存施設の有効利用を図っている中で設けているところですが、ご要望のパソコン使用スペースの整備については困難な状況であることご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・学習コーナーについて、2Fの小スペースの所は、机が狭く向かい合わせで4人掛けが2カ所設置されているが、一人独占の雰囲気がありとても利用しづらい。</li> </ul>	<p>アバンセでは、施設の有効利用に努めております。このたび学習コーナーにつきましては見直しを行い、3階にも新たに設けたところでございます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏期限定の学習コーナーは、二人掛けで一方方向なので向き合うこともなく使いやすいので常設して欲しい。</li> </ul>	<p>夏期限定の学習コーナーは、利用者の皆様方の要望を踏まえ期間限定で実施しているところです。</p> <p>なお、常設の学習コーナーにつきましては、施設の有効利用の中で設置しているところであり、このたび見直しを行い、3階にも新たに設けたところでございます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜よく利用するがパソコンにいつも同じ人が座っている、足を上にのせていたので私物化している感じがする。</li> <li>・情報フロアを利用する際に、パソコンを使いたいと思ってもしょっちゅう同じ人が座っているのが見えて利用する気になれない。</li> </ul>	<p>パソコン利用につきましては、一定のルールのもとでご利用いただいております。ご利用に当たって、他のご利用者の方々にご迷惑をかけるような目に余る行為等につきましては、職員が注意するよう心掛けているところです。お気づきの皆様から職員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のでよろしくお願いいたします。</p> <p>なお、情報サービスフロアに関しては、12月4日から12月7日にかけてリニューアルすることにしており、これに併せてパソコンの配置についても3台から1台に減らし、利用時間も短くしたいと考えております。ご了承いただきますようお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2Fの交流サロンの配置に問題があると思います。自動販売機は車椅子の人に配慮したつくりなのに、机の配置は車椅子が通れないようになっていました。早めに対応していただいた方がいかなと思います。</li> </ul>	<p>ご指摘ありがとうございます。</p> <p>このたび、限られたスペースの中ではあり十分とはいいかねますが、机と机の間隔を広げましたので、ご了承のほどお願いいたします。</p>

2. 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。ありがとうございました。

●問5の回答をされた理由や意見

- ・便利
- ・特に不便を感じることはありません。

●問6の回答をされた理由や意見

- ・何年も利用させて頂いていますが親切で優しいです。
- ・GAミーティングの内容についてもご理解を頂いています。
- ・職員さんの対応が素晴らしいと常々思っています。
- ・ニコニコされて気持ちが良い。
- ・親切な方が多い。
- ・特にそのことで嫌な思いをしたことが無い。

●問7の回答をされた理由や意見

- ・自宅にネット環境がないため利用しない。
- ・予約の状況が見られるから。
- ・ホームページに気づいていなかったです。
- ・存在を知らなかった。
- ・必要ないから。

●その他自由意見

- ・いつもありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
- ・いつもお世話になり感謝しています。
- ・いつまでも使用させていただきたいと思います。
- ・利用するのに苦にならず楽しんで利用できます。

<レストラン関係>

\* レストラン関係の回答については、

「多くの皆様から賜ったご意見につきましては、レストランへお伝えいたしました。どうもありがとうございました。」との内容で公表予定。

- ・便利、静か。レストランは気になっているので行ってみたい。
- ・レストランはその内に利用したい。
- ・レストランは絶対に必要だと思っていたのでオープンは、嬉しい。利用したいと思っている。
- ・レストランの内容がとても良かったのでこれからも利用したいと思う。

・レストランの営業時間を6時までにして欲しい。ランチメニューの充実ともう少し格安メニューが欲しい。

・レストランは、1回利用したが野菜にこだわりすぎて偏ったメニュー（野菜）のため二度と利用するつもりはない。

・レストランのメニューが少ない。

・レストランには行ってみたいと思います。

・レストランはメニューが少ないので利用したいという気にはなれない。市立図書館のレストランの方が利用しやすい。

・レストランは、一般的な食事が良いと思います。

・レストランは利用したいと思う。

・8/5にレストランを初めて利用した。職員の態度が悪かった。

1、「食券を買って下さい」とつっけんどんだった。

2、帰る時「ありがとうございました」と言わなかった。

3、店内の母親グループがうるさかった。

4、二度と利用したくない。

・レストランの職員の接客態度が悪い

・レストランにその内是非行ってみたいです。

・あいちゃん農園の情報は知っているのですが（食べたことはないのですが）利用したいと思います。

・レストランは利用したいと思っています

・レストランは知らなかった

・レストランについて新規開店について各講座に出向いてパンフレットを配布してはどうか。知らない人が多い。

・レストランに麺類があるのは知らなかった。高い。

・レストランを一度だけ利用した。以前より周知のレストランだが好みのメニューがなく再利用につながらない。

・レストランに関して、アバンセは年配者の利用も多いのでピザでは、利用にバラつきがやすい。カレーは図書館内のパンゲアと競合する。メニューに関してオリジナルなちゃんぽんとかここでしか食べられないようなものにするとか、お弁当形式にするとか工夫しないと長続きしないで、またcloseになるのではと思う。