

利用者アンケート結果

本年1月5日～2月4日、窓口サービスについて、皆様にアンケートをいただいた結果は次のとおりでした。
この結果を参考に、窓口サービスの一層の向上に取り組んでまいります。
ご協力ありがとうございました。

平成23年3月
エル・パーク仙台 館長

*このアンケートは窓口での職員のあいさつや言葉づかいなどの接遇、施設の利用のしやすさ等について、市民の皆様より3段階評価(良い・普通・悪い)でお答えいただいたものです。

○ アンケート結果 回収枚数165枚

■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 無回答

	評価	人数	割合	
(1)あいさつ・職員からの声かけ	良い	119	72%	
	普通	24	15%	
	悪い	7	4%	
	無回答	15	9%	
(2)言葉づかい	良い	119	72%	
	普通	25	15%	
	悪い	6	4%	
	無回答	15	9%	
(3)応対時の印象	良い	118	72%	
	普通	24	15%	
	悪い	7	4%	
	無回答	16	10%	
(4)身だしなみ	良い	110	67%	
	普通	29	18%	
	悪い	6	4%	
	無回答	20	12%	
(5)説明のわかりやすさ	良い	105	64%	
	普通	35	21%	
	悪い	6	4%	
	無回答	19	12%	
(6)案内表示のわかりやすさ	良い	81	49%	
	普通	54	33%	
	悪い	8	5%	
	無回答	22	13%	
(7)申請書等の書き方や手続き	良い	77	47%	
	普通	53	32%	
	悪い	6	4%	
	無回答	28	17%	
(8)フロアの印象	良い	96	58%	
	普通	49	30%	
	悪い	6	4%	
	無回答	14	8%	
(9)設備・備品類の使いやすさ	良い	81	49%	
	普通	58	35%	
	悪い	7	4%	
	無回答	19	12%	

利用者アンケートでのご提案について

平成23年3月
エル・パーク仙台 館長

今回のアンケートにおいて、窓口サービス等の改善に対するご提案・ご意見をいただきましたので、お答えいたします。

	ご提案	回答
1	夏は冷房が、冬は暖房がききすぎている。(夏寒く、冬暑い)。	いつもエル・パーク仙台をご利用いただきありがとうございます。エル・パーク仙台は全館空調となっており、各所の温度の微調整は難しいのが現状ですが、可能な限り調整させていただきますので、ご遠慮なくお申し出ください。
2	和室が暑すぎる。省エネ上問題だ。	貴重なご意見をありがとうございます。エレベーター正面と受付事務室前に5階平面図を設置いたしましたので、どうぞご利用ください。
3	地図(エレベーター前の)が地味で、目につかない。	ご不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。 今後は利用者みなさんに気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
4	人によって違う(応対等)。	いつもエル・パーク仙台をご利用いただきありがとうございます。フリースペースの机・イスは、他の利用者の方の迷惑とならない範囲で、移動してご利用いただけますので、ご希望の場合はスタッフにお声掛けください。ご使用後は元の場所にお戻しいたいただきますようお願いいたします。なお、多くのグループのみなさんにご利用いただくため、1グループあたり10名までを目安にご利用いただきますようお願いいたします。
5	いつも利用させていただき感謝しています。人数が多い場合、自由に机、イス等が移動許可できることを要望いたします。	いつもエル・パーク仙台をご利用いただきありがとうございます。市民活動スペースは男女共同参画の視点を持って活動する市民活動グループの活動を支援するスペースですが、この場所に立ち寄られる市民のみなさんにもその様子を見ていただき、関心を持ってもらおうというねらいもあります。他の利用者の方の迷惑となるような利用をされている方には、スタッフからお声がけするよう配慮しておりますが、みなさんで声をかけあっていただくなど、気持ちよくご利用いただけるようご協力をお願いいたします。お困りの場合などございましたら、ご遠慮なく窓口にお申し出ください。
6	通路側のスペースで以前、男性同志(一対一)で少々口論していた事がありました。また、とても混み合っている時に寝込んでいる男性がテーブルをひとりじめしている様子も度々見掛ける事があります。どうも通路側スペースに限ってみられる事ですが、若いママたちにとっては何も言えない状況かと感じておりました。それ以外では譲り合いの気持ちで利用し合っている光景もみられ、うれしくなる事もあります。	いつもエル・パーク仙台をご利用いただきありがとうございます。エル・パーク仙台は、アエルビルにございますエル・ソーラ仙台と2館で男女共同参画推進センターとしての機能を分担して
7	図書室が戻ってきてほしい。	

		おります。スペースの都合上、図書資料ラウンジはエル・ソーラ仙台にあり、ご不便をおかけしておりますが、ご理解いただきますようお願いいたします。なお、市民活動スペースには、図書資料ラウンジの蔵書検索端末を設置しておりますので、どうぞご利用ください。
8	食のアトリエに土鍋がない。グラス類も充実すると良い。	いつもエル・パーク仙台をご利用いただきありがとうございます。食のアトリエの食器・グラス類につきましては、保管場所や使用頻度を勘案のうえ、充実に向けて可能な範囲で努めてまいります。
9	使用区画の人数制限が厳しすぎる。	いつもエル・パーク仙台をご利用いただきありがとうございます。各貸室の定員は、利用者みなさまに安全に施設をご利用いただくため、消防法により定められているものです。どうぞご理解いただきますようお願いいたします。
10	貸室について・・・借りた部屋をキャンセルするのがすごくめんどくさい。もう少し単純に出来ないものでしょうか？借りる人が使いやすい方法を考えてほしいと思います。	お手続きに際しましてはお手数をおかけしております。より迅速な事務処理に努めますので、どうぞご理解いただきますようお願いいたします。なお、貸室によりましては、市民利用施設予約システムをご利用いただき、お支払方法に口座振替をご指定いただきますと、インターネット等からの手続きが可能ですのでご検討ください。詳しくは、受付窓口にお問い合わせください。
11	以前、当日空いている部屋とリザーブしていた部屋を交換していただこうと思ったができなかった。その時の状況に即して、使用者の立場に立った柔軟な対応があってもいいのではと思った。	いつもエル・パーク仙台をご利用いただきありがとうございます。施設運営上、貸室の使用変更のお手続きは、前日までにさせていただくようお願いしておりますので、どうかご理解ください。今後対応が可能であるか検討させていただきます。
12	営利と非営利の間がほしい。＝料金設定。社会貢献につながるコミュニティビジネスの展開を考えているが、営利料金はつらすぎる。検討していただきたいです。ぜひともお願いします。	貴重なご意見をありがとうございます。いただきましたご意見につきまして、施設を所管しております仙台市へお伝えいたします。
13	照明がもう少し明るいとか細かい字が見易い。	いつもエル・パーク仙台をご利用いただきありがとうございます。建物の設計上、明るさの調整は難しいのが現状となっておりますので、ご了承くださいますようお願いいたします。
14	男女共同参画推進運動について、“その推進の仕方についての反省”についてやっているのか。反省→改善しているのか。	エル・パーク仙台はエル・ソーラ仙台とともに仙台市の男女共同参画推進の拠点施設です。男女共同参画推進に向けて様々な取組を行っており、随時振り返りを行い、改善をしております。お気づきの点などございましたら、どうぞお声掛けください。

利用者アンケート結果

本年1月5日～2月4日、窓口サービスについて、皆様にアンケートをいただいた結果は次のとおりでした。
この結果を参考に、窓口サービスの一層の向上に取り組んでまいります。
ご協力ありがとうございました。

平成23年3月
エル・ソーラ仙台 館長

*このアンケートは窓口での職員のあいさつや言葉づかいなどの接遇、施設の利用のしやすさ等について、市民の皆様より3段階評価(良い・普通・悪い)でお答えいただいたものです。

○ アンケート結果 回収枚数120枚

■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 無回答

	評価	人数	割合	
(1)あいさつ・職員からの声かけ	良い	76	63%	
	普通	33	28%	
	悪い	5	4%	
	無回答	6	5%	
(2)言葉づかい	良い	86	72%	
	普通	27	23%	
	悪い	1	1%	
	無回答	6	5%	
(3)応対時の印象	良い	84	70%	
	普通	28	23%	
	悪い	2	2%	
	無回答	6	5%	
(4)身だしなみ	良い	89	74%	
	普通	26	22%	
	悪い	0	0%	
	無回答	5	4%	
(5)説明のわかりやすさ	良い	73	61%	
	普通	36	30%	
	悪い	2	2%	
	無回答	9	8%	
(6)案内表示のわかりやすさ	良い	73	61%	
	普通	33	28%	
	悪い	1	1%	
	無回答	13	11%	
(7)申請書等の書き方や手続き	良い	69	58%	
	普通	34	28%	
	悪い	0	0%	
	無回答	17	14%	
(8)フロアの印象	良い	89	74%	
	普通	23	19%	
	悪い	0	0%	
	無回答	8	7%	

利用者アンケートでのご提案について

平成23年3月
エル・ソーラ仙台 館長

今回のアンケートにおいて、窓口サービス等の改善に対するご提案・ご意見をいただきましたので、お答えいたします。

	ご 提 案	回 答
1	<p>キッズスペースから外に勝手に出られないようにしてほしい。</p> <p>キッズコーナーに仕切り(ガード)がないため、子どもがコーナーの外へ飛び出してしまうことがあり、正直言えば使いづらかったです。飲食などができるので、子どもが小さいときは何度か利用しました。地の利がある割には認知度が低くてすいているのは良かったです。</p>	<p>キッズスペースのご利用、ありがとうございます。</p> <p>キッズスペースをお子様と共にご利用の方や、キッズコーナーの周りの空間をさまざまな活動目的でご利用いただいている方、各種資料や新聞をお読みになり過ごしていらっしゃる方にとっても、安心して気持ち良くご利用いただけるよう、ご提案内容について検討して参りたいと思います。</p> <p>この度エル・ソーラ仙台は、4月1日から改修工事を行う予定です。その際、ご利用いただく皆様への安全・安心に配慮して、より利用しやすい空間になるよう工夫して参りますので、引き続きご利用ください。</p>
2	<p>28階にも自動販売機があれば便利。</p>	<p>いつもエル・ソーラ仙台をご利用いただきましてありがとうございます。現在、飲料水とアイスクリームの自動販売機をそれぞれ1台ずつ29階に設置しておりますが、28階には設置されていないことでご不便をおかけしております。</p> <p>これまでも28階研修室をご利用いただく皆様より、ご要望をいただくことがありました。この度の改修工事に伴い、研修室と市民交流スペースは同じフロア(28階)になる予定です。その際、自動販売機は28階の利用者皆様にご利用いただけるような場所を検討して設置いたします。引き続きご利用いただければと思います。</p>
3	<p>とてもきれいで良いところでした。もっと、ここの存在を知っていれば、早いうちから利用したいと思います。周囲に知られるよう、宣伝する努力が必要だと思います。</p>	<p>エル・ソーラ仙台をご利用いただきましてありがとうございます。情報発信につきましては日頃より常に工夫が求められているところだと感じております。</p> <p>「本を借りる」「レポート作成」「イベントのチラシ入手」「眺めを楽しむ」「待ち合わせ」「講座参加」「研修室利用」など、何かのきっかけで一度ご来館いただくと、その後引き続きご利用いただいている方々が多く見受けられ、ありがたく思っております。</p> <p>当センターを、なお一層知っていただくため工夫して参りたいと思いますが、具体的なご提案などがございましたら、ぜひ職員までお知らせください。また、ご利用いただく皆様からの口コミ宣伝にも期待しておりますので、多くのお知り合いの方々にエル・ソーラ仙台についてお話いただければ、と思います。</p> <p>今後ともご利用お待ちしております。</p>

4	<p>このようなスペースは大変貴重だと思うので、縮小せずに（むしろ広く）改修後生まれ変わってほしい。図書資料ラウンジも夜8時以降も使えたり、自習スペースも、もっと活用できるようにしてほしい。</p>	<p>図書資料ラウンジのご利用、ありがとうございます。 当センターの面積は1.5フロア程度に縮小されますが、改修後は図書貸出時間を午後9時30分まで延長し（予定）、その他各種機能も拡充するなど、皆さまにとって満足してご利用いただけるスペースとなるよう、職員一同努めてまいります。今後とも引き続きご利用くださいますよう、お願い申し上げます。</p>
5	<p>“自由に使用”できることが魅力です。しかし、ときどき横になって寝ている人がいます。職員も見てもぬふりしています。</p>	<p>いつも市民交流スペースをご利用いただきましてありがとうございます。市民交流スペースは利用者の皆さまに気持ち良く過ごしていただけるよう、お互いに配慮していただくとともにご協力をお願いしております。 また、横になって寝ている方につきましては体調不良など心配な場合もありますので、声がけをしております。しかし職員が気づかない場合もありますので、その際はどうぞ遠慮なくカウンターまでお声がけください。</p>