

## 平成28年度九段生涯学習館利用者懇談会 議事録

開催日時：平成29年3月21日（火） 18:00～19:15

会 場：千代田区立九段生涯学習館 6階 レクリエーションホール

（議事要旨）

1、開会あいさつ 齋藤 潤司（九段生涯学習館 館長）

2、出席者紹介

千代田区 地域振興部 生涯学習・スポーツ課 佐波係長、長谷阪主事

千代田区立スポーツセンター 鈴木館長

渡辺（日立ビルシステム）

千代田区立九段生涯学習館 齋藤館長、黒住副館長、鶴飼

松野、吉田（小学館集英社プロダクション）

3、出席団体紹介 … 33団体 38名

資料① … 平成28年度九段生涯学習館利用者懇談会 出席サークル一覧

4、九段生涯学習館から報告とお知らせ

### ●利用状況について

- ・資料の平成28年度数値は2月までの集計によるもので、3月分実績が含まれていません。
- ・3月の利用件数は730件程度の利用が見込まれるため、平成28年度の利用件数の総計は、8,760件程度になると予測しています。
- ・平成29年1～3月の期間に6階レクリエーションホールの天井改修工事が施工されたため、同部屋の昨年実績と比較すると利用件数が大幅に減少する見込みです。

資料② … 九段生涯学習館利用状況表

### ●平成29年度利用受付スケジュール

- ・休館日は受付業務を休みといたします。（設備点検やワックス塗布、消防訓練等のため）
- ・月曜以外の休館日：7月18日（火）、9月19日（火）
- ・年末年始の休館日：12月29日（金）～1月3日（水）
- ・千代田区文化芸術の秋フェスティバル（作品展）開催に伴い、利用出来ない期間

: 11月6日(月)～11月13日(月)

資料③ … 平成29年度九段生涯学習館受付日等一覧表

●お願い

- ・節電のため、設定温度（夏期・28℃、冬期・22℃設定）でのご利用をお願いします。
- ・利用料をお支払いいただいた際にお渡しする「利用承認証」は、必ず利用当日にご持参ください。

●報告

- ・6階レクリエーションホールの天井部分改修工事が終了いたしました。
- ・3階和室大と和室小の壁紙を張替えました。

5、千代田区役所からお知らせ

●平成30年1～2月の期間、下記の工事を予定しています。

- ① 2階ギャラリー壁紙張替え工事 ※2週間程度の予定
  - ② 床カーペット張替え工事（各階のEVホール及び通路） ※各階3日間程度の予定
- 工期に関しての詳細は、追ってお知らせいたします。

6、「ご利用者のお声 BOX」等に寄せられたご意見と対応及び利用者アンケートの結果について

「駐輪場に常時駐輪している自転車を移動してもらいたい。」

➡ 区と当館の所有している自転車です。整列駐輪に努めますのでご理解ください。

「2階ギャラリーの備品である作品吊り下げ用のワイヤーが曲がっていて使いづらい。」

➡ 使いづらいものは除きました。また収納も専用のラックをご用意しました。

「事業利用や区の行事利用で部屋を押さえることを控えて欲しい。」

➡ 事業、区の行事は共に生涯学習推進を目的に行うものですので、ご理解いただけますようお願いいたします。

「5階多目的室の椅子収納台車に椅子を収納することがたいへんなので考えてほしい。」

➡ 2台あるうちの1台の台車を引き上げました。所定の位置に整理して片づけてくださるようお願いいたします。

●九段生涯学習館利用者アンケート実施概要と集計結果について

平成29年2月1日～28日の1ヶ月間、お客様サービスの向上を目的にしたアンケート調査を実施しました。集計結果の詳細は資料をご覧ください。

【満足度調査の結果について】

10を最高とした10段階評価で7以上の評価を回答者の80%以上の方よりいただきました。今後ご利用者のみなさまに満足していただけるように努力してまいります。

資料④ … 「九段生涯学習館 利用者アンケート実施概要と集計結果」

## 7、質疑応答

質問) 報告にあった「利用者アンケート」が実施されていたことを知らなかったので、周知を徹底して欲しい。

回答) 館内では、アンケート実施期間中に、エレベーター前に専用の台を設置し、アンケートと回収箱、実施案内の掲示をしておりました。併せて、当館ホームページにもアンケート実施中の旨、表示しておりました。次回からは、窓口でもお声がけするなどして、周知の方法を検討してまいります。

質問) 生け花の活動をしているサークルです。貸出用備品の花器が、5階の倉庫に保管されているため、5階以外の部屋で活動する際に持ち運びが不便ですし、台車で運ぶときに、割ってしまう可能性があります。

回答) 5階以外の階にある倉庫に花器を分散して保管して欲しいというお声もお聞きしています。但し、花器は同種のものばかりではないので、分散して保管すると希望の花器が該当する階に無いということが起こり得ます。分散保管に関しましては、花器の利用サークル様に実情をヒアリングするなどして、慎重に進めてまいります。また、当座は、台車に乗せる箱を準備して移動の際に運び易くするようにいたします。

質問) 利用制限<sup>注1)</sup>を緩和して欲しい。20日の制限解除日を15日にしてはどうか。

注1)利用制限…①毎月20日までの翌月利用予約は、1サークル、1週間につき1回、

②同日に2室以上の利用は不可、③1回に利用出来る時間区分は連続で2区分まで

回答) ご意見は参考とさせていただきます。緩和した場合に運営上不具合が生じないかを検証する必要性があろうと存じます。また、他のご利用者様のご意見なども伺うことも検討してまいります。

質問) 備品の姿見を増やして欲しい。

回答) 1台が破損し、撤収していたこともあり、ご迷惑をおかけいたしました。4月より3台を補充する予定であります。4階の倉庫に保管する予定ですので、ご利用ください。

質問) コーラスの活動をしているサークルです。ピアノの調律の回数を増やして欲しい。

回答) 平成27年度までは、3ヶ月に1回程度の頻度であったところ、利用者様のご要望を受けて、本年度より2ヶ月に1回の頻度で調律を行っています。調律の回数を増やす以前に、ピアノの音に狂いが生じる原因であるピアノ移動時の衝撃を緩和するための方策を検討してまいります。

質問) 防音になっている部屋の数が少ないため、希望の部屋が使えない。小さな部屋、例えば5階の集会室を音の出せる部屋にしてみてもどうか。

回答) 防音設備のある部屋を増設して欲しいというご意見は、これまでも多く寄せられております。但し、防音設備を整備する工事等を実施するとなりますと、高額な経費が必要となってまいります。当館の運営に関わるお金は、利用者の皆さまが安全に利用出来るようにするための整備事項から優先的に運用しております。また運営経費にも上限がある以上、即対応ということは難しい案件です。ご意見を参考にさせていただき、区と協議をしてみたいと思います。

質問) 施設は定期的に利用している。利用料金が安価で、駅から近いし、窓口スタッフの対応も、とても丁寧で、気持ちよく施設を利用出来る雰囲気作りをしていると思う。

回答) ありがとうございます。評価に甘んじることなく、今後もスタッフ一同努力を継続してまいります。

質問) 報告にあったアンケートの結果については、集計結果にとどまらず、どう対応したかを知らせて欲しい。

回答) 館内掲示板、当館のホームページ等でお知らせいたします。

質問) この懇談会に来ないサークルもいるので、もっと多く出席するようにして欲しい。

回答) ご案内の方法など、現在の取組みを検証し、次回に向けて工夫してまいります。

質問) 施設利用の WEB 予約が 21 時以降の時間帯に使えないので、使えるようにして欲しい。

回答) 受付システムの確認をいたします。

学習館確認) 現在の、WEB 受付時間は、9 時～0 時となっております。24 時間受付ではありませんが、深夜の時間帯でもある程度の受付は出来ますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

質問) 施設利用の予約制限は、日曜始まりで土曜終りの週間単位となっている。(上記 注1 参照) この単位で考えると、利用頻度が高そうな土日連続して利用するサークルが発生する可能性があるのではないかと。土曜始まり日曜終りの週単位であれば、制限の枠内になるため、土日連続した予約を希望することが出来なくなるので両日を違うサークルで利用出来るようになるので、検討して欲しい。

回答) ご意見は参考とさせていただきます。予約制限に関するこうしたご意見は、今回初めていただきました。土日連続して同一部屋を予約するサークルが、どの程度存在するのかなど、調査いたします。また、変更した場合に生じる不具合などが無いかなど、検証を行ってまいります。

## 8、閉会