

令和7年度【館内利用市民からの直接ヒアリング】ヒアリング内容とそれについての対策

1 ご意見・提言等

No.	ご意見・ご感想	対 応
1	いつも利用させていただきありがとうございます。 おむつ替え台とトイレのベビーチェアに耐荷重 10kg とテプラで張られていますが、本体の説明書きには 15kg と記載されています。 0 歳の子の体重が 11kg なのですが、利用できないのでしょうか。	10kg の根拠がないため、テプラを外し本体の説明通りとした。 ※ テプラの張付者は不明。体重＋荷物の重量を考慮したものか。
2	ゴミ箱が欲しい。自前の(持参した)ティッシュを捨てたい。 自習スペースを利用している初老の方に勝手にブラインドを下げられたり、静かに喋っているのに怒られたことがある。荷物を置いたまま外出するのも迷惑なので注意していただきたい。	自動販売機で購入したジュースの空き缶やトイレの手拭き用ペーパーを除き、利用者にはゴミの持ち帰りをお願いするよう周知を継続。 別の利用者へ迷惑の掛かる行為を行っていた方を見かけた場合は適宜、注意するなど対応を継続。
3	充電場所を増やしてほしい。(コンセント)	設備を増やすことが困難なため、未対応。同様の申し出があった場合は聞き取りを行い必要に応じて市担当課と協議。
4	足で動かすおもちゃを増やしてください。	内容が分からなため未対応。同様の申し出があった場合は聞き取りを行い必要に応じて対応。
5	1 階のトイレの石鹸が 2 つとも出なかった。 たくさんの観光客が来てくださるので切れた時用にボトルの手洗いソープを置いたら良いのと思いました。	清掃業者へ補充を依頼。 同様の事象が起きないように清掃業者へ情報共有。
6	手洗いの水道の取っ手が汚れています。	清掃業者へ情報共有。
7	おからクッキー以外にもお菓子を増やしてください。	おはなしころり内で情報共有。
8	40 代男性に暴言を吐かれて怖かった。(大中生 3 名)	詳細を確認。職員間で情報共有し、男性を見かけた場合は警察へ連絡し、警察が注意することとした。 ※ 個人は特定済み
9	18 時で閉館することを今日知った。 最近コロナが流行しているのに入口に消毒液を置かないのか。	HP や貼紙等で対応していたもの。見やすい貼紙に変える等検討。 5 類への移行に伴い、市担当課と協議の上、必要のないものとなったところから設置を取りやめたものであることから、設置については未対応。
10	会議室で研修会に参加していた男性 2 人が BRT 側スロープで喫煙しているので注意してほしい。	現場を確認し、直接当人に職員が注意し対応。

11	2階空き缶入れに電子タバコの吸い殻があった。	現場を確認し、清掃業者が撤去。職員間で情報共有し、同様の事象が重なるようであれば、貼紙等に対応。
12	2階男子トイレの便座の中に大量のトイレットペーパーとビニール袋が流されず放置してあった。	現場を確認し、清掃業者が撤去。職員間で情報共有し、同様の事象が重なるようであれば、貼紙等に対応。
13	2階多目的トイレの床に緑色の液体が散乱している。	現場を確認し、職員が清掃。職員間で情報共有し、同様の事象が重なるようであれば、貼紙等に対応。
14	女性用お手洗いも男性が掃除してくださっていることで、お手洗いにいったら男性とあってビックリしました。気を遣ってすぐ外に出てくださったのですがよく利用させていただく施設なので恐怖心等も考えると、女性に掃除していただいているとバッティングしても安心です。	清掃業者(平日)へ情報共有。 女性を可能な限り増やしていただくことで対応。

2 高評等

No.	ご意見・ご感想	
1	いろんな人たちがいろんなことをしてくれてとっても嬉しかった。	
2	感染症対策ができていて感動した。	
3	ゲームをしにきた小学生(5年生)です。いつも wi-fi が使えて楽しいです。	
4	初めてきました。テーブルがきれいで使いやすかったです。また来ます！	
5	集中しやすい環境ですごく良かった！	
6	埼玉から来ました。あたたかみのある建物で、清潔で、近くに住んでいる方も使いやすそうで、うらやましいです。 子どものおもちゃも絵本も充実していて、正直、都心とは比べられないくらい、親切な施設です！！ あの大津波を乗り越えての今、元気をもらいました。まだまだ岩手県応援し続けます！！頑張ろう東北！！がんばってますネ東北！！	
7	いつもキレイにお掃除してくださり、ありがとうございます。	
8	授乳室を使用しましたが、落ち着いて授乳できました。助かりました。	
9	いつもみなさんがあたたかく迎えてくれるから「また行きたい」という気持ちになりました。ありがとうございました。	
10	清潔で明るく、静かで(時々、イベント参加者の方々の大人・小人にかかわらず賑やかな時もありますが、楽しいお声は良いですね)、誰でも利用できるこちらの施設はありがたいです。これからもよろしくお願いします。	

11	現在高校3年生のものです。 中学3年生の時から自習スペースを利用させていただきました。 僕は家だとなかなか集中できないひとだったので、このようなスペースが家の近くにあることにとても感銘を受けていました。土日や放課後、特に受験生である今、ほぼ毎日のように利用させていただきました。 毎日このような落ち着いた環境で勉強できたおかげで学習量、集中力、学習時間を大きく向上させることができました。 さらに参考書や free wi-fi など設備面もすごく充実していて学生だけでなく、社会人の方も多く利用されていて年齢問わず、どの年代の方からも利用されている最高の環境なんだなと思いました。 このスペースをさらに良くしていくには、私たち利用者一人ひとりがマナーをしっかり守りながら利用することだと思いました。私語も控えたり、消しカスをちゃんと片づけたり、決められたマナーを守ることが誰もが利用しやすい場に繋がると思いました。 最後に、この4年間このような素敵な環境で学習できて嬉しかったです。 このようなスペースを設けていただき本当にありがとうございます！
----	---