

# 施設利用者アンケート結果

平成30年11月13日から平成30年12月12日に実施しました施設利用者アンケート結果について、以下のとおりでした。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31年2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、市民の皆さまより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 回答数340枚

■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 無回答

	評価	回答数	構成比	
a.あいさつ・職員からの声かけ	良い	214	62.9%	
	普通	107	31.5%	
	悪い	2	0.6%	
	無回答	17	5.0%	
b.言葉づかい	良い	228	67.1%	
	普通	89	26.2%	
	悪い	1	0.3%	
	無回答	22	6.5%	
c.応対時の印象(感じの良さ、親切さなど)	良い	235	69.1%	
	普通	84	24.7%	
	悪い	1	0.3%	
	無回答	20	5.9%	
d.身だしなみ	良い	219	64.4%	
	普通	100	29.4%	
	悪い	1	0.3%	
	無回答	20	5.9%	
e.説明のわかりやすさ(声のボリューム等も含めて)	良い	199	58.5%	
	普通	112	32.9%	
	悪い	1	0.3%	
	無回答	28	8.2%	
f.案内表示のわかりやすさ(目的地への行きやすさ)	良い	192	56.5%	
	普通	113	33.2%	
	悪い	6	1.8%	
	無回答	29	8.5%	
g.申請書等の書き方や手続きのわかりやすさ	良い	141	41.5%	
	普通	121	35.6%	
	悪い	3	0.9%	
	無回答	75	22.1%	
h.フロアの印象(レイアウト・整理整頓など)	良い	216	63.5%	
	普通	96	28.2%	
	悪い	7	2.1%	
	無回答	21	6.2%	
i.設備・備品類の使いやすさ	良い	184	54.1%	
	普通	110	32.4%	
	悪い	11	3.2%	
	無回答	35	10.3%	

構成比については、小数点第2位で四捨五入しているため合計が100%にならない場合があります

# 施設利用者アンケートでのご提案等について

平成31年2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・ご感想をいただきましたので、お答えいたします。

	ご提案・ご意見	回答
1	<p>長時間居眠りをしている方を見かける。市民活動としてふさわしい利用をしてほしい。</p> <p>市民交流スペースに机と椅子をもっと多くして、一人用の場所があればよいと思う。</p> <p>いつも混んでいて、席が空いていればラッキーと感じている。</p>	<p>いつもご利用いただき、ありがとうございます。市民交流・図書資料スペースは、男女共同参画に関する市民活動グループの交流の場として、4人以上のテーブル席を設置しております。個人または少人数でご利用の場合は、混雑時の相席をお願いいたします。なお、男女共同参画推進のための活動でご利用の場合は、若干ですがテーブルを追加することもできますので、職員にお声がけください。限られたスペースですので、ご利用の皆さま同士、席の譲り合いにご理解とご協力をよろしくお願いいたします。</p>
2	<p>10人くらいでミーティングできる部屋が借りられたらいい。</p> <p>何人かで来たとき、満席で利用できなかった。</p>	<p>ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>市民交流・図書資料スペースは、予約や席取り等ができないフリースペースです。大人数でのご利用やあらかじめの利用時間を予約したい場合などには、同じフロア内にある貸室（有料）のご利用もご検討ください。詳しくは職員にお声がけください。</p>
3	<p>同じフロア内にキッズコーナーやグループ活動などのスペースがあり、全世代で子どもを見守る雰囲気が良いと思う。</p> <p>自分が子育てしていた時孤立していたので、このような所で子どもの遊ぶスペースがあると、子育てを頑張っているお母さんが安心できると思う。</p> <p>走り回る子どもがうるさくて気になる。危ないと思う。</p> <p>キッズコーナーから子どもが走り出してしまい申し訳ない。</p>	<p>市民交流スペースをご利用いただき、ありがとうございます。キッズコーナーは、お子さん連れの方も気兼ねなく情報収集や市民活動ができるよう設置しております。今後も皆さまのご理解とご協力をいただきながら、男女共同参画に関する市民活動グループの活動とともに、お子さんの元気な声も飛びかう交流とにぎわいの場として、市民交流スペースの運営に努めてまいります。</p> <p>また、施設ボランティア「子ども読書コミュニティプロジェクトみやぎ」による「おはなし会」を毎月第3火曜日に開催しております。絵本の読み聞かせや手遊びなどを行っていますので、ぜひご参加ください。</p>

4	授乳室があるので、乳幼児との外出時に便利でうれしい。	授乳室をご利用いただき、ありがとうございます。授乳室が使用中の場合は職員にお声がけください。 また、男性用トイレにもおむつ替えシートがございますので、ぜひご利用ください。
5	自習や勉強をできる場所がほしい。	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。市民交流・図書資料スペースは、男女共同参画に関する市民活動や利用者同士の交流の場、男女共同参画に関する情報収集の場としてのフリースペースです。社会人の方の生涯学習を除き、学生の方の持込勉強はご遠慮いただいております。表示や館内放送で呼びかける他、職員が気づいた際にお声がけしております。ご理解いただき、お互いが気持ちよく過ごすことができるスペースづくりにご協力をお願いいたします。
6	相談室を利用したり、図書を借りたり、休憩したりと色々な目的で利用している。 他の図書館には置いていない本も扱っているのはありがたい。	図書資料をご利用いただき、ありがとうございます。エル・ソーラ仙台では、男女共同参画に関する図書資料やAV資料、行政資料等を約26,000冊所蔵しています。貸出は一人につき3冊2週間までとなります。なお1回に限り貸出の延長もできます。利用者カードの登録が必要となりますので、詳しくは職員にお声がけください。
7	このような施設があることは女性にとって大変心強いことなので、もっと活用されるとよいと思う。 お子さん連れの方やご高齢の方、外国人の方々など多様な人が利用されていて良いと思う。	いつもご利用いただき、ありがとうございます。エル・ソーラ仙台は、性別や年齢、職業や国籍などにかかわらず、だれもが自分らしく生きることができる社会の実現に向け、講座やイベントの開催、関連情報の収集・提供、女性のための相談窓口の開設、市民活動支援等、さまざまな事業を行っております。これからも、「男女共同参画推進センターがあってよかった」と市民の皆さまに思っていたような施設を目指し、職員一同努めてまいります。