

「利用者懇談会」におけるご意見とその回答

(NO,1)

日頃より当施設をご利用頂き、誠にありがとうございます。
この度、平成30年3月に実施されました「利用者懇談会」におけるご意見とその回答を掲示いたします。
今後も頂いたご意見を参考に、より良い施設運営を心がけてまいります。

引き続き、よろしくお願い申し上げます。

※当施設に隣接されている駐車場は、管理運営元が千葉県であり、本件に関するご意見は我々指定管理者から八千代市を通じて千葉県側にお伝えする形に留まることを、事前にご参加者の皆様にはご説明しております。

項目	ご意見内容	ご意見への回答
駐車場	駐車場については、利用時間に応じて無料時間を設けるなど段階的な料金設定を検討してもらいたい。	ご利用者からのご意見として市を通じて千葉県側にお伝えさせていただきます。
整備・設備	施設の入り口から施設までの距離が非常に遠いと思われます。本来、施設が道路側にあつて、駐車場がその後ろ手にあるべきだと思います。	こちらの敷地は隣の総合グラウンドなども合わせた千葉県立八千代広域公園として整備されたため、当施設だけを中心とした訳ではない様々な理由から、このような配置になっていると思われます。
	ブックポストを道路拡張なども含めて、公道に面するところに置いてほしいと思います。	かなり大規模な計画になると思われるので、我々だけでは判断できないため、ご利用者からのご意見として市にお伝えさせていただきます。
展示室	現在、市内で作品を発表できる場としては当施設の他に勝田台のステーションギャラリーや公民館などがありますが、これらが無料なのに対して、市民ギャラリーは料金が少し高いと思われます。施設としての利便性なども考慮して是非、市に料金の見直しをしてもらいたいと思います。また、施設の屋外(川沿い等)にも展示できるようなスペースの整備ができないでしょうか。	ご利用者からのご意見として市に確認を取ったところ、市より以下の回答がありました。 ===== 本市の公共施設は、「受益者負担の原則」に基づき、使用料を徴収しております。 現在使用料を無料としている公共施設においても、適正な使用料の設定について検討しているところでございます。 また、勝田台ステーションギャラリーについては、京成電鉄株式会社が所有するスペースを、市民の皆様に対し無償で使用いただくことを前提として、無償で使用貸借契約を締結しているため、使用料を無料としております。 なお、市民ギャラリーの使用料については、市内の類似施設(勝田台文化センター展示室)の使用料を参考に設定しており、適正な料金であると考えております。 屋外への展示スペースについては、既存展示室の利用状況にまだ余裕があることなどから、新たな整備計画等はございません。 ※「受益者負担の原則」とは 地方自治体が提供する公共サービスは、広く市民の皆様から徴収した税金により賄うのが原則ですが、サービスにより利益を受ける方が特定されるものについては、全てを税金で賄うとサービスを受ける方と受けない方で不公平が生じてしまうことから、サービスにより利益を受ける特定の方に受益の範囲内で使用料などを負担していただくこと。 =====
講座	様々な催しが実施されていますが、中には満員となつてしまい、申し込み終了となっているものがあります。その場合に追加で申し込みがあった場合の対応はどのようにしているのですか。	当日までにキャンセルが発生する場合があります、その場合は再度キャンセルが出た分のみ参加可能として受付させて頂いております。定員については、事前に決められた事業計画を円滑に進めるために設定させて頂いております。
	イベントなどがまとめられた1か月ごとのスケジュールがチラシとして配布されていますが、市が発行する広報にこれを折り込みできないでしょうか。	頂いたご意見を市にも確認しましたが、広報への折り込みは様々な制作工程上、難しいとの回答でした。 今後、指定管理者として頂いたご意見を参考に、広報計画を検討してまいります。
	昨年5月から絵画教室やワンポイントアドバイスを利用させて頂いております。初心者から初めて、基礎から教えて頂き大変参考になっています。是非今後も継続して事業を行ってください。	講座へのご参加、ありがとうございます。 今後も皆様楽しんで頂ける講座・教室を運営できるよう努めさせていただきます。 今後ともよろしくお願い申し上げます。

「利用者懇談会」におけるご意見とその回答

(NO,2)

項 目	ご意見内容	ご意見への回答
図書館	新刊や話題の本の貸出希望倍率が高すぎて、なかなか借りられないことがあります。人気の本は是非1冊と言わず、数冊置いてもらえないでしょうか。	限られた予算の中で、たくさんの種類の本を購入しなければならないことや、人気がある本を複数購入しても、時期が過ぎると借り手のない在庫が多くなってしまふことなどを理由として同一の本を複数購入することはしていません。また、どうしても読みたい本は個人で購入するという方法を残すのも、図書館と本屋が両立していく重要なことであるため、ご理解頂ければ幸いです。
	図書館としてお勧めの本などを告知してもらえないでしょうか。	図書館として特集展示というスペースを設けて、都度見やすい位置にコーナー化しております。その周知については引き続き、今後の課題としてまいります。
	平日などは学生の利用が非常に多く、特に読書をしているわけでもないように思われます。	施設として、総合的に学習する場として設置されておりますので、勉強をするスペースとしてのご利用は設置目的にも沿っていると判断しております。
	著名人などを呼んで図書館で講演などができないでしょうか。	今後、絵本作家など様々な方面で検討はしてまいりたいと思います。ただ、現状、当施設で実施するとすれば「研修・会議室」が会場となりますが、多少手狭になってしまうことも予想されます。ですので、市内の他の公共施設と連携して共催として他の施設で行うことなども検討してまいりたいと思います。
	時期的に図書館が満席になり、座れずに帰ってしまう人がいると思われませんが、図書館としてそのような人がどの程度の人数になるか調査はされていますか。施設は収容人数として適正なものでしょうか。また、市の担当者は実際に図書館をどの程度の頻度で見に来ているのでしょうか。	人数としての調査はしていませんが、事実、席の確保ができずに帰られる方がいらっしゃるの把握しております。当図書館は県内でも有数の座席数を有しておりますが、それでも学生の方々の定期試験等が近づくと満席になってまいります。収容人数については、最大時に合わせてしまうと平日利用の際には、どうしても無駄が生じてしまうため、現状が適正と判断しております。尚、市の担当者とは毎月定例会を開催し、状況を報告しております。
	点字図書は置いてありますか。また、本の読み聞かせなどは実施されていますか。	点字図書は設置していません。ただ、マルチメディアデジジーや電子書籍などの録音された音声による利用方法が用意されております。(※後に確認したところでは、実際には点字図書自体も設置されております。)また、本の読み聞かせは毎週実施しております。
	本の寄付などはできますか。	寄贈については随時受け付けておりますが、寄贈本の扱いについては図書館側に一任させて頂くこととなります。本の状態や書架の状況にも応じて、必ずしも書架に並ぶとは限らない点、処分されることがある点をご承知頂けるなら、寄贈本として受け付けております。
その他	利用者懇談会の場に自治体の人間がいないのは、文化芸術に対して無関心なのではないか。また、指定管理者が運営をすることについて、市からの説明が不十分であると思われま。	ご利用者からのご意見として市に確認を取ったところ、市より以下の回答がありました。 ===== 今回の懇談会は、施設を運営管理する指定管理者が、より効率的かつ効果的に施設を管理運営することで市民サービスの向上を図ることを目的として開催されたものです。 地方自治法では、「地方公共団体は、その事務を処理するにあたっては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げようとしなければならない。」としておりますが、厳しい財政状況の中で、効率的かつ効果的に公共施設の管理運営を進めるためには、公共施設の維持管理に民間の資金やノウハウ等を活用していくことが重要であると考えます。当施設では、多様化する市民ニーズに効率的・効果的に対応するため、施設の運営管理に民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上と経費の節減等を図ることを目的として、指定管理者制度を導入しています。 =====
	指定管理者として民間の2社が運営されていますが、もっと市民の声を市に届けやすくするにはどのような方法がありますか。	各施設ごとに実施される、このような利用者懇談会にご参加されたり、各施設に設置されているご意見箱などを効果的に活用されるのが有効と思われま。