

アンケート意見要望等への対応

1. 顧客満足度及び、利用者ニーズを把握し今後の閲覧業務の質の向上を図ることを目的とする、閲覧室利用者アンケート調査を平成17年10月に全閲覧室で実施したところ、有効回答数1,330件の回答があり、443件の意見要望等が寄せられた。寄せられた意見の内363件、241項目が改善等を希望するものであった。

【アンケート回答数及び意見・要望件数表】

	回答数	配布数	回答率	意見等総件数	感謝・御礼等	意見・要望等
第一閲覧室	515	579	88.9%	235	35	200
図書等	21	28	75.0%	5	0	5
第二閲覧室	21	23	91.3%	18	3	15
地方閲覧室	773	783	98.7%	185	42	143
合計	1330	1413	94.1%	443	80	363

2. 改善等を要望する意見241項目のうち、対応済37項目、対応中28項目、要検討49項目、対応事項1項目、実現が困難あるいは現状維持の項目は61項目、一般意見等65項目に分類された。

【第一公報閲覧室・地方閲覧室意見要望に対する項目別対応一覧】

意見・要望・提案項目	総数		対応済		対応中		要検討		庁への要望		実現困難		一般意見	
	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数
機器不満等について	89	116	24	29	4	5	18	29	1	1	30	39	12	13
・IPDL / WS	57	74	18	22	3	4	13	21			15	18	8	9
・CD/DVD-ROM	6	6					1	1	1	1	2	2	2	2
・インターネット	5	8					3	6			1	1	1	1
・データ関係	9	9	1	1			1	1			7	7		
・マニュアル	3	3	1	1	1	1							1	1
・その他	9	16	4	5							5	11		
閲覧室内環境等について	34	52	1	1	9	17	4	4	0	0	9	16	11	14
・室内温度	8	16			6	14	1	1					1	1
・室内照明	3	4											3	4
・休憩場所等	7	13									7	13		
・その他	16	19	1	1	3	3	3	3			2	3	7	9
複写料金について	14	44	1	1	0	0	9	39	0	0	0	0	4	4
・複写料金不満	14	44	1	1			9	39					4	4
・複写料金支払方法等	0	0												
接遇・利用感想について	20	28	1	1	15	23					1	1	3	3
開館時間延長について	8	33									8	33		
今年度新たに提供した項目	37	47	6	10	0	0	4	8	0	0	5	6	22	23
・見開き	11	12	2	3							2	2	7	7
・自動頁送り	17	26	4	7			4	8			2	3	7	8
・2頁 / 枚印刷	6	6									1	1	5	5
・ミーティングスペース	3	3											3	3
その他	19	23	1	1			4	4			3	4	11	14
合計	221	343	34	43	28	45	39	84	1	1	56	99	63	71

【第二公報閲覧室意見要望に対する項目別対応一覧】

意見・要望・提案項目	総数		対応済		対応中		要検討		庁への要望		実現困難		一般意見	
	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数
室内・環境等	6	6	1	1			3	3			2	2		
全出納制	6	6					6	6						
その他	3	3	1	1							1	1	1	1
合計	15	15	2	2	0	0	9	9	0	0	3	3	1	1

【第一公報閲覧室(図書等)意見要望に対する項目別対応一覧】

意見・要望・提案項目	総数		対応済		対応中		要検討		庁への要望		実現困難		一般意見	
	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数	項目数	要望数
接遇・利用環境について	5	5	1	1			1	1			2	2	1	1
その他	0	0												
合計	5	5	1	1	0	0	1	1			2	2	1	1
全閲覧室総計	241	363	37	46	28	45	49	94	1	1	61	104	65	73

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

独立行政法人工業所有権情報・研修館
 対応済 対応中 要検討 対応事項 ×不可
 対応詳細

内 容		第一	地方	対応	対応詳細
.感謝・お礼等		35	42		
1	いつも利用させて頂き感謝しております。	4	1		
2	係員の方の対応(親切丁寧) に感謝致します。	14	19		
3	検索について不明な点、特に操作について指導頂き大変助かりました。有難うございました。	5	6		
4	初めて来たのですが、とてもわかりやすく親切に検索の仕方、何を見て調べたらいいかを教えて頂き、有難うございました。	2	5		
5	とても丁寧にご指導頂きました。有難うございます。個人でも気軽に来室できる、素晴らしい環境だと思います。(大阪)		1		
6	いろいろと相談にのって頂きありがとうございました。		1		
7	気軽にお手伝い下さった。	2	2		
8	すぐに案内してもらえたことで時間が短縮できた。	1			
9	大変満足しました。	1			
10	一般に行政の窓口はちょっと別世界的なイメージがあるがとてもフランクでフレンドリー。安心して利用できる。		2		
11	室内が静かでよい。	1			
12	明るく感じがよい。	1	2		
13	全ての国内公報が閲覧できる。	1			
14	2画面検索が有効です(速く検索調整ができる)。	2			
15	高速で複写できる。	1			
16	開設当初よりは良くなっている。		1		
17	このような便利な施設があるとは知りませんでした。これからも利用させて頂きませす。(札幌)		1		
18	時代に合った良いサービスだと思う。		1		

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

内 容		第一	地方	対応	対 応 詳 細
ご意見、ご要望、ご提案等		200	143		
1. 機器の不満等について		65	51		
(1) IPDL/WS		37	37		
19	全文対象のキーワード検索を可能にしてほしい。	5	2		今後の検討課題とします。
20	他社商用DBでは既に導入されている「全文検索(全文の語句)」をIPDLで使いたい。		1		
21	ハイライト機能を追加して欲しい。	3	1		公報テキスト検索においてはハイライト(白黒反転)表示がされます。
22	端末のマウスの使い勝手が悪い。	1		-	
23	PC操作が難しい。	1			操作方法については職員にご相談ください。
24	IPDLでのIPC検索において、番号一覧をクリックすると、クレームの表示画面に直に行けるようにしてほしい。(現在は、まずフロントページ 次ページの2段階操作となっている。)	1			検索画面において「表示」「表示機能選択」「表示種別(クレーム)」を設定することによりクレームの表示画面にアクセス可能です。備え付けの操作マニュアルをご覧ください。
25	IPDL/WSへの外国特許の最新データの収録を早くして欲しい。	1		x	最新データ蓄積については、随時更新をしております。。
26	海外特許物を、日本語ですべて見れない。	1		x	特許庁のデータを蓄積しておりますが、特許庁は新たな国のデータ蓄積の予定はしていません。
27	外国文献DBの更なる充実。	1	1		特許庁ホームページ 関連ホームページリンク 諸外国の特許庁ホームページをご利用ください。
28	中国等、未収録のものを充実させてほしい。	1		x	
29	IPDL/WSの外国文献検索で米国公開特許公報の文献番号照会が出来ない事が不満です。	2			
30	IPDL/WSの外国特許をIPCで検索できるようにして欲しい。	1			CD-ROM専用端末により検索可能ですのでご利用ください。
31	IPDL/WSで日本特許と外国特許を二画面表示するようにして欲しい。	1			今後の検討課題とします。
32	IPDL/WSでテキスト検索で「NOT」を入れられるようにして欲しい。	1			
33	発行日(期間)を指定して検索すると指定範囲外の非常に古い案件(明治時代など)が必ず検索結果に入ってくる。不満。	1			公報の種別を選択して検索してください。

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

独立行政法人工業所有権情報・研修館
 対応済 対応中 要検討 対応事項 x 不可

内 容		第 一	地 方	対 応	対 応 詳 細
34	例えばA46Bを全て閲覧したいときなど、A46B1/00 + A46B3/00 と小分類を全て入力しないといけないので面倒です。	1		x	システム上、対応ができません。
35	外国公報（IPDL）ランダムアクセス（直接クレーム部へのアクセス等）が不可。	1			検索画面において「表示」「表示機能選択」「表示種別（クレーム）」を設定することによりクレームの表示画面にアクセス可能です。備え付けの操作マニュアルをご覧ください。
36	公報の拡大表示機能が欲しい。（連続表示でしかできないのは不便）（古い公報は拡大しないと読めません）	2			本年度（3月末リリース）に見開き機能を利用した上下2分割表示により対応予定です。古い公報についても今まで通り拡大表示が可能です。
37	出願以降の公報のフォーマットがよくない。（読みにくい、なめらかでない）（紙公報の年代はやむを得ない）	1		-	
38	年々サービスが向上しているので有り難くもっております。公開特許のテキスト検索の範囲を何とか昭和61年程度からに拡大して欲しい。（実用、特実公告並）いつもお世話になっており大変感謝しております。	1		x	平成5年より前のデータについてはテキスト検索用データが存在していません。テキスト化したデータを作成するためには膨大な費用がかかるため今のところは考えておりません。
39	図面濃度が薄く判別できない公報が最近のものに多い。とても公開してるとは言えない。	1			具体的な番号が不明であるため確認不能。今後同一の事象が確認された場合には調査します。
40	文献のファースト/ラストページへの送り機能（表示機能）をキーボード及びマウスで可能にしていただけると大変便利です。	1			スクリーニング画面において「ツール」「頁ジャンプ」機能でラストページの表示が可能です。備え付けの操作マニュアルをご覧ください。
41	各検索DBの入力方法を統一して欲しい。	1		-	
42	IPDL使用中にプリンターが作動すると非常にうるさい。プリントの必要性がない利用者にはプリンタレスエリアを設けていただきたい。	1			プリンタ利用を勧奨して今後の検討課題とします。
43	複写を主目的とする人のコーナを設けて欲しい。	1			
44	スクリーニングの画面で表示した時、左右の画面の頁操作を別々のキーで扱えるようにして欲しい。	1		-	カレント画面を切り替えてからカレント画面において頁操作を行うことができます。
45	「クレーム」「従来技術」「課題」「実施例」「効果」「図面」にジャンプできるキーが欲しい。各々チェックの有無で要/不要が設定できればなおよい。	1			今後の検討課題とします。
46	単語（複数設定可）を色付き反転表示できる機能がほしい。	1			テキスト検索についてはハイライト機能対応となっております。
47	2画面表示で「表示種別（右）」での設定を最初に表示しておく画面にして欲しい（現在は設定したものしか見れない）。	1		-	
48	特許に添付されている配列ファイルがCD-ROMでないと見られないため。	1			IPDL/WSにおいて本年度（3月末リリース）にて対応予定です。
49	片手だけでキーボードで次文献・前文献・次頁・前頁の操作ができるようになるとうよい。表示、同一文献、異種別で、右側頁もページ操作できるとよい。		1		次文献・前文献・次頁・前頁についてはキーボード操作が可能です。また、2画面においてはカレント画面を切り替えてカレント画面において頁操作を行ってください。

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

独立行政法人工業所有権情報・研修館
 対応済 対応中 要検討 対応事項 x 不可

内 容		第一	地方	対応	対 応 詳 細
50	端末、キーボードが現在の市場に出回っているWindowsに対応していないため使用しづらい。		2	x	OSが異なるため対応できません。
51	利用方法等、説明が多事にわたるが、もう少し勝手が良いといいのだが。		1		多種機能対応となっております。不明な点については遠慮なく相談員にご相談ください。
52	初期画面中の「6トップページ(WWW)」の意味が分かり難い。「メニュー」ボタンの表示が小さくて探しがたい。		1	-	ご不便おかけします。
53	経過情報検索の使い勝手が悪い。IPDLのほうが使い易い。		1		本年度(3月末リリース)にスクリーニング画面から経過情報表示が可能な対応を予定しております。
54	日本意匠分類の旧と新が同時に検索できると良い。		1	x	分類体系が相違するためできません。
55	写真等のデータ画像表示までの検索スピードアップを望む(意匠検索)		2		今後の検討課題とします。
56	外国の特許もPCで閲覧できるようにしてほしい。		1		IPDL/WSの外国文献DB検索をご利用ください。
57	現在、ローマ字入力に切り換えての初期操作がおぼつかないため苦労している。		1	-	
58	漢字変換の候補文字が少ない。		1		ATOKで表示される変換候補の言葉や並び順、候補数などは、学習機能を有効にしているため端末毎に内容が変化します。
59	2画面表示の切り換え(マウスのみ)の点(注)アクティブ画面の選択です。		1		[Ctrl]+[x]キーにより可能です。
60	意匠検索でマルチ画面が使えない。		2		CD-ROM専用端末によりCD-ROM公報をご覧ください。
61	検索ツール充実希望(例えば、テキスト+IPC+Fターム等、複数項目の同時検索を可能にしてほしい)		1		今後の検討課題とします。
62	意匠公報、2枚目のみを表示する「次文献」ボタンがあれば便利。		1		2画面見開き機能をご利用ください。
63	FI・Fターム検索にハイライト機能が欲しい。テキスト検索、FI・Fターム検索で検索後にハイライトが付けられるようにしてほしい。		1	x	FI・Fターム検索において、フロント頁はイメージでデータを取り込んでいるためシステム上対応できません。
64	実用新案のスクリーニングで「公開公報(抄録) 全文」の切換機能があれば便利。		1		今後の検討課題とします。
65	DBの前後方一致検索(又は全文一致検索)を追加してほしい。		1		費用対効果を踏まえ、今後のシステムの課題とします。
66	FIの完全一致(下位無視)機能がほしい。論理演算器で、掛け算と足し算の組み合わせ機能がほしい。		1		FIの完全一致については分類の先頭に「\$」マークを付けて検索してください。FI・Fターム検索はかけ算、足し算の組み合わせによる検索は可能です。
67	図面表示機能を選択している場合に、その全文をすぐに見られる切換機能がほしい。		1		2画面機能をご利用ください。

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

独立行政法人工業所有権情報・研修館
 対応済 対応中 要検討 対応事項 ×不可

内 容		第一	地方	対応	対 応 詳 細
68	複写装置が共用のために、隣の席の方が出力される時の音が気になることがある。(台数を増やすか距離を離して欲しい。)		2		今後の検討課題とします。
69	古い出願は文語体で記入してあるので意味が十分理解できない。出来れば現代仮名遣いにしてほしい。		1	×	公報の閲覧となりますので発行された公報通りの情報となります。
70	古い文献の経過情報がわかるようにしてほしい。		1	×	全ての電子データは蓄積されていませんので対応ができません。なお、平成2年以降のものについては最終処分前のみご覧いただけます。ご理解ください。
71	引用文献がわかるようにしてほしい。		1	×	電子データの蓄積がされていません。ご理解ください。
72	公開前の情報(項目)だけの検索ができればなお良い。		1	×	書誌含めて非公開となります。
73	IPC検索で(EX.F16G 5/?)等が出来ない点は不便である。		1	×	前方一致検索の場合はテキスト検索により検索してください。
74	公報のみではなく、包袋の印刷も行いたい。拒絶理由等の引用文献・引用意匠としてあがっている公報以外の刊行物(カタログ等)も閲覧したい。		1		包袋情報については本年度(3月末リリース)に特許庁発送書類(2003年7月以降)について表示が可能となる対応を予定しております。なお、公報以外の刊行物(カタログ等)についてはIPDL/WSによる閲覧はできません。
75	商標出願中のものをみるときに拒絶されたものもみれたと思ったのですがとても参考になっていたので復活を切に願います。		2	-	
(2) CD-ROM		5	1		
76	CD-ROMで最新の出願状況を確認するため。	1		-	
77	CD/DVDの未蓄積の外国公報が早めに収録・収集してほしい。	1			相互交換により受け入れをしていますので相手国の事情次第になっております。なお、未着、遅延のものについては特許庁へ依頼をしています。
78	CD関係は最近使用しているがスピードが遅く、不鮮明だった記憶があります。	1			具体的な事象が確認された場合は調査を行います。
79	検索中にフリーズすることがある。	1		-	メンテナンスに関しましては出来る限り早急に対応をとらせていただいております。
80	CD-ROMについて、国内・外、共に検索できるようにしてほしい。(同一の機械で)	1		×	一部の国(中国、台湾等)がOS、言語の違いによって現在のOS搭載機器での検索ができないため、専用の端末にさせていただきます。
81	CD公報を印刷する際、頁指定や2頁/枚の印刷ができると便利だと思う。		1	×	頁指定のみ可能です。2頁/枚の印刷については市販のソフト使用のため対応不可となります。

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

内 容		第 一	地 方	対 応	対 応 詳 細
(3) インターネット		7	1		
82	新着公報の図面が見づらい。特にインターネットの場合は何とかして欲しい。インターネットでの検索、表示速度をもっと速くして欲しい。容量UP!	1			公報仕様に合った図面をそのまま掲載しており、IPDLの解像度アップでは解決できません。レスポンスについては検討中です。
83	自宅でインターネットで電子情報館にアクセス公報を見たが文字がボケていてとても読めない。閲覧室でも同様にボケている。なんとかならないのか。アメリカのCD-ROMも同様にボケる。	1		×	古い公報についてはイメージで取り込んでいるためみづらいものがあります。ご理解ください。
84	NetのIPDLが速く、そして繋がりやすくなると良い。	4			レスポンスについては検討中です。
85	電子媒体(インターネット等)の利用はコスト、保存、収容、再利用、の点で有利です。	1		-	
86	この施設ではありませんが、インターネットでの検索で問い合わせ先についてどうしたら良いかわかりにくい。(各検索画面で困ったとき冒頭に戻ると問い合わせ先が明記されているが個別の検索画面での、ここについてならどれ、どこ、といったことがすぐわかるようにして欲しい。		1		ホームページ構成については現在検討中です。
(4) データ関係		6	3		
87	IPDL/WSへの検索式入力法の改善。手入力でなく、データ入力できるようにならないでしょうか。	1		×	公共(不特定多数の利用者)の閲覧機器でありセキュリティの観点から現状のままとします。
88	USBコネクタが有って、あらかじめ会社で作った検索式を入力できると便利。	1			
89	特許番号データをFDで持ち込み端末に入力できるとよい。	1			
90	電子媒体での複写サービスを行ってほしい。	1			
91	一般人向けの複写も必要かもしれないが、必要な公報のデータをまとめて記憶媒体にダウンロード(無料)出来る仕組みがあるとよい。ウィルス対策等のセキュリティソフトは必要だと思う。		1		
92	毎回入力しなくていいように、キーワードと論理式の登録、使用時にその呼び出しができるようにしてほしい。		1		
93	電子化、コピーの削減。		1		
94	全データのデータベース化(日本)	1			国内の公報は全てデータベース化済みです。
95	IPC、FI・FターMDBの総件数に大差があり、調査依頼をしたが原因不明 FI・FターM検索で公告優先で調査したが、公開のままの文献を最終処分を確認すると公告登録になっているものがある。信頼性に不安を感じる。きちんと情報公開の上注意点として明確にして欲しい。	1			引き続き調査します。具体的な番号がわかれば調査を行います。

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

独立行政法人工業所有権情報・研修館
 対応済 対応中 要検討 対応事項 ×不可

内 容		第一	地方	対応	対 応 詳 細
(5) マニュアル		2	1		
96	初期の操作マニュアルをもっとわかりやすく、1枚の頁でわかると助かります。いつも使用させて頂きとても感謝しております。	1		-	現マニュアルの「はじめてお使いになる方へ」及び「IPDL/WSの操作方法をご覧ください。ご不便おかけします。
97	機器の操作マニュアルを用意して頂いて、相談員の方がいなくても基本的な操作は、ゆっくりそれを見ればできるという形にもってゆかれたらよいかと思いますが。多分相談員の方が充分いて、足りてるのかとは思いますが。(C-5の台にての所感です)	1			よりわかりやすいよう順次見直しを行います。
98	公報テキスト検索の詳細マニュアルを用意してほしい。(特に論理式)		1		現マニュアル120頁をご覧ください。
(6) その他		8	8		
99	3時間に延長して欲しい。	2			H18年2月6日よりIPDL/WSのみ継続使用の更新手続を不要としました。(第一公報閲覧室)
100	1.5H毎の更新をついやすれてしまう、更新をなくしてほしい。	1			
101	継続使用時に申し出が面倒、端末から申し出できるようにしてほしい。	1			
102	使用可能時刻が不便。	1			
103	機器の台数が少なくなって待たされることがある。(CD/DVD/ROM機器)	1			利用者を勧奨した設置台数を設定しております。ご理解ください。
104	コンピュータの台数が少ない。		2	×	
105	WSの台数を増やすか、予約制にしてほしい。途中で中断させられると、その日の予定がくるってしまう。		3		
106	PC机が狭い。	2	2		スペース等の関係で対応することができません。ご不便おかけしますが、ご協力お願いします。
107	隣との仕切りが欲しい。(高松)		1	×	

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

内 容		第一	地方	対応	対 応 詳 細
2. 閲覧室内環境等について		34	18		
(1) 室内温度		14	2		
108	夏季が暑い。	6			地球温暖化対策の一環として一定温度（夏28度、冬19度）の管理をしております。ご協力をお願いします。
109	室内温度が均一でない。	2			
110	室温が高く、眠くなる。いくら軽装でも28度は暑く仕事になりません。	1			
111	冬でも暑い。	2			
112	室内が寒いです。（那覇）		1		
113	特に夏になると、PCの放熱による室内温度上昇がすごい。長時間検索を行うと汗をかく、また、すぐに眠くなるので、是非、検索する部屋は、他の部屋よりも2～3度温度を下げてほしい！！	2			
114	プリンターが常時オンになって、室温上昇させている。	1			プリンタ利用を勘案して今後の検討課題とします。
115	端末近くは温度が高めになっている。机の高さ調節機能を付けるか、足下の背板を取ってほしい。（名古屋）		1	-	
(2) 室内照明		3	1		
116	明るすぎるので画面反射がある（蛍光灯とTFT画面の位置関係が良くない場所がある）。	1		-	照明は閲覧に適切な一定の輝度を維持しております。なお、ディスプレイの角度、照明度を適宜変更するようお願いします。
117	室内がやや暗い。	2		-	照明は閲覧に適切な一定の輝度を維持しておりますのでご理解ください。
118	センターになってからパーテーションがなくなり明るくなった気がします。（札幌）		1	-	

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

内 容		第一	地方	対応	対 応 詳 細
(3) 休憩場所等		8	5		
119	遠い(ランチ設置を願う)	1		x	借室の都合により全てのご要望にお応えすることはできません。それぞれ指定された施設(食堂、喫煙コーナー等)をご利用ください。ご不便おかけします。
120	飲み物の飲める休憩スペースがあると好ましい。	3	2		
121	食事可能な場所がほしい。	2	1		
122	図書館のような自由スペースが欲しい。時間制限でも良い。	1			
123	喫煙スペースがもっと広ければ。	1			
124	昼食をとれるスペースがほしい。休憩スペースが狭い。中庭はあまり意味がないと思われる。(大阪)		1		
125	休憩スペースがない		1		
(4) その他		9	10		
126	PATOLISの導入(設置)希望。	1			今後の検討課題とします。
127	印刷用紙をもう少し上質なものにしてほしい。	2		x	閣議決定によりグリーン購入法にそって調達することが義務づけられています。グリーン購入法による自然環境保護を推進することをご理解ください。
128	化学事典等の書籍の完備。	1			事典等については、順次整備を行っていきます。
129	室内空気の汚れ 空調吹き出し口の工夫。	1			定期的に空気環境測定を行う等閲覧室環境の整備をおこなっています。
130	複写について特にアメリカ、外国の資料のコピーが難しい。	1		-	
131	室内環境(特注):空調の省エネの理由で窓を開放しているが、階下に喫煙場所があるため室内にタバコの煙が入ってくる。喫煙場所の廃止等の早急に検討すべきと考える。	1			今後の検討課題とします。
132	分類コードを自由に見られる本と場所が欲しい。	1			分類表については閲覧室奥の棚 に排架されています。また、場所については閲覧室奥の閲覧機をご利用ください。
133	時々閲覧者が必要以上に大声で私語をしている人がいます。公共の場での調査ですので職員の方は遠慮なく静粛の励行を注意してください。特に会社関係の方で複数人で調査に来た方の中に多いようです。(自分の会社と勘違いしているようです)	1			目に余る場合はその都度注意するよう全職員で確認し実行中です。

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

	内 容	第一	地方	対応	対応詳細
134	携帯電話不通の不満。		1	×	借室の都合によりご要望にお応えすることはできません。ご不便おかけします。
135	打ち合わせスペースは仕切の衝立がほしい。		1		今後の検討課題とします。
136	プリンター、端末の冷却ファンの音が少し気になる。		1	-	
137	長時間にわたる調査もあるので、トイレ設備を少し改善してほしい。（大阪）		1	-	借室の都合によりご要望にお応えすることはできません。ご不便おかけします。
138	書籍閲覧スペースを広くしてほしい。		1	-	ご協力お願いします。
139	禁煙なのに、時々煙草の臭いがするのはなぜか。他の部屋から漏れているのか。		2	-	
140	昼休みのチャイムは不要。（大阪）		1	-	
141	NCIPI用の喫煙室、自動販売機の設置してほしい。		2	-	借室の都合によりご要望にお応えすることはできません。所定の喫煙コーナー及び自動販売機が設置してありますのでご利用ください。
3．複写料金について		30	14		
(1) 複写料金不満		30	14		
142	複写料金が高い。	8	4		今後の検討課題とします。
143	複写料金を安く。	8	1		
144	複写料金1枚10円を希望（コンビニは1枚¥10）	8	4		
145	高い。不要な部分は別にしてほしい。（たった1行でも30円は異常）	1			
146	複写料金を頁数ではなく件数にして欲しい。	1			
147	図書館の場合、サイズにかかわらず一枚10円。その1.5~2倍くらいがリーズナブル。		1		
148	複写料金を無料にして欲しい。		1		
149	最近JP-NETやパトリス使用して安くプリントアウトできる。調査において、IPDLを使用しながらコピー出来た方がプリント漏れをなくすことができ良いのだが、コストアップは困る。従って、センターでは複写していない。15円くらいに料金を下げてほしい。		1		

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

	内 容	第一	地方	対応	対 応 詳 細
150	閲覧料や用紙代等が含まれていると考えれば30円/枚は妥当な金額かとも思うが、他社の公報複写サービスでは、50円/件でPDFデータがダウンロードできるし、PCやプリンタの性能も向上しており、インターネットでも難なく公報がプリントアウトできるので、どうしても割高な印象を持ってしまう。		1		今後の検討課題とします。
151	紙の使用を減らしている。	1		-	
152	PATOLISで複写したほうが安い。	1		-	
153	社内で取る。	1		-	
154	無料の商用データベースを利用 (ex. JP-NET, NRL)	1		-	
155	両面印刷にして半額にしてください。本のように閉じることができるので便利だとおもいます。		1		IPDL/WSにおいては1頁2画面印刷は現在でも可能です。両面印刷については考えておりません。
4. 接遇・利用感想について		26	2		
156	やり方を教えたら、あとは放置してくれて良いです。	1		-	
157	特定個人ために特定機の予約をうけているのが腹がたつ。No. 41~44等	1		-	特定個人のための予約は受けておりません。
158	わかりにくい。	2			職員研修を強化し、知識の習得に努めるとともに職員のレベルアップを図るようにつとめます。
159	個人差が目立つ。	1			
160	少し勉強不足 (専門知識が不足していると感じます。)	6			
161	係の人があまり機械操作に詳しくない。	3			
162	こちらの質問に対して納得のいく回答がなかった。	1			
163	初心者でわからないのに説明が専門的。	1			
164	手続き全般について詳しい知識を持った職員の方がもっと多くいらっやって欲しい。		1		
165	こちらが出そうとする特許について親身になってもらいたい。相談した人が3人だったが、3人とも意見が異なったので迷った。どうすれば特許・商標がとれるかを教えてほしかった。	1			職員研修を強化し、知識の習得に努めるとともに職員のレベルアップを図るようにつとめます。ただし、権利取得に関しての相談については受けることはできません。

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

独立行政法人工業所有権情報・研修館
 対応済 対応中 要検討 対応事項 ×不可

内 容		第 一	地 方	対 応	対 応 詳 細
166	声が小さい。	1			利用者との接し方について、接遇研修を行いよりよい接遇について全職員で確認しあう等今後ともよりよい接客態度で接するようにつとめます。
167	良い人もいるが、高飛車である。	1			
168	気づくのが遅い。	1			
169	声が大きすぎる。口が臭い。	1			
170	離席が多い。寝ている。	1			
171	面倒臭そうな態度。	1			
172	態度が悪い。	1			
173	漏れの可能性の有無（例：「光記憶媒体」と客が入力した際に「光記録媒体」という語句も必要であると助言する）等も指導されていればよりよいと思う。	1		×	
174	初心者などへの対応が長時間にわたる場合、できれば別のブースで応答してほしい。	1			入り口に近い場所で対応をしています。
175	PC操作が上手く使えず、時間制限もあり、あまり利用できずに終わりました。		1	-	職員に遠慮なくご相談ください。
5 . 開館時間の延長について		15	18		
176	できれば夜間21:00位まで。	2			利用状況を鑑みると現状の開館時間が良いと考えられますので、当面現在の運用を継続します。
177	時間延長願いたい。	4	11		
178	開館時間の終了時刻をもう1時間位延長してほしい。相談員の常駐終了時刻ももう少し延長してほしい。	1			
179	土、日曜日閲覧希望。	6	3		
180	土曜日開館（月1回）を希望します。	2		×	
181	休日に利用できれば良いのですが。		2		
182	土日祝日に月1回でも開館してもらえれば、もっと利用したい。月～金はなかなか時間が取れません。		1		
183	夜間、休日でも開館してほしい。		1		

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

独立行政法人工業所有権情報・研修館
 対応済 対応中 要検討 対応事項 ×不可

内 容		第一	地方	対応	対 応 詳 細
6. 今年度新たに提供した項目について		20	27		
(1) 見開き		3	9		
184	必要な頁側を固定できない。	1		×	スクリーニング画面において「表示」「表示機能選択」「同一文献・異種別」機能をご利用ください。
185	IPDLの見開き表示機能の操作において、左画面用の頁up/downキーと右画面用の頁up/downキーを分けてほしい。		1		
186	見開き表示で図面頁のみを表示する機能があればもっと良いと思う		1		検索画面において「表示」「表示機能選択」「表示種別(図面頁)」を設定し、見開き表示機能にしてください。備え付けの操作マニュアルをご覧ください。
187	機能がよく分からない。	2			職員にご相談ください。
188	せっかく見開きなので、頁送りは2頁ずつの方が良いと思う。		1	-	見開き機能なので2頁ずつ送られます。
189	大変便利です。		1	-	
190	明細と図面が同時にみられる。		1	-	
191	ずっと待ってました！但し、アンケートがなければ新機能について知らないままだった。説明書もない。		1	-	新機能については掲示板に掲示する等で周知を図っていきます。説明書については操作説明書をご覧ください。
192	意匠調査の効率がよくなった。		1	-	
193	閲覧スピードが向上。		1	-	
194	多少遅いと感じる場合があります。		1	-	
(2) 自動頁送り		11	15		
195	知らなかった。	1		-	新機能については掲示板に掲示する等で周知を図っていきます。
196	自動送りを止めたいときにすぐ止まるようにして欲しい。	1		×	1.5秒以上の設定してください。(1秒の設定をするとすぐ止まらない場合があります。)
197	時間に0.5秒を追加してほしい。	1			0.5秒の設定についてはシステム上対応ができません。
198	もう少し速い送り速度があれば良い(1~0.5秒)	1			
199	スピード調整ができると良い。	2	2		スクリーニング画面において「表示」「表示機能選択」「自動頁送り時間」において表示時間を設定することにより調整してください。備え付けの操作マニュアルをご覧ください。

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

内 容		第1	地方	対応	対 応 詳 細
200	文献送り機能がほしい。	2	3		今後のシステムの課題とします。
201	公報トップと図面2画面毎での自動送り機能がほしい。		1		
202	特実検索で、フロントページのみでの自動送り機能(1画面で)があれば、大量検索にも使いやすい。全頁自動送りは意味がないと思う。		1		検索画面において「表示」「表示機能選択」「表示種別(第一頁)」を設定し、「自動送り」機能にしてください。備え付けの操作マニュアルをご覧ください。
203	この機能よりランダムアクセス可能とすべき(クレーム、ページ等のアクセス)	1			スクリーニング画面において「表示」「表示機能選択」「2画面(同一文献・異種別)」「表示種別(右)を選択したい頁」に設定しご利用ください。備え付けの操作マニュアルをご覧ください。
204	フロント頁は図面のみを送りたい。	1			検索画面において「表示」「表示機能選択」「表示種別(図面頁)」を設定し、「自動送り」機能にしてください。備え付けの操作マニュアルをご覧ください。
205	意匠の自動めくり機能で最短が1秒であるが(手めくりより遅い)もう1段階速いのをつけてくれると有り難い。	1	1	×	イメージの表示になるためアクセスに時間がかかります。ご理解ください。
206	手、肩に疲れがあるので操作量が少なくてすむ。		1	-	
207	図面だけのチェックでよい場合は効果的。		2	-	
208	思ったほど便利ではない。		1	-	
209	スピードが速い。		1	-	
210	機能がよく分からない。		1	-	職員にご相談ください。
211	送る速度が一定でなく見づらい。		1	-	イメージの表示がある場合は遅くなる場合があります。
(3) 2頁/枚印刷		3	3		
212	商標も?知りませんでした。	1		-	新機能については掲示板に掲示する等で周知を図っていきます。
213	機能がよく分からない。	1		-	職員にご相談ください。
214	使用したことがない。	1		-	
215	文献ごとに新頁始まりにできないか。		1	×	システム上、対応ができません。
216	コピー代が安く済むが、読みにくくなる。		1	-	
217	印刷料金が下がる。		1	-	

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

内 容		第1	地方	対応	対 応 詳 細
(4) ミーティングスペース		3	0		
218	どこにあるか不明。	1			ご利用ください。
219	気づかなかった。利用していないのでわからない。	1		-	
220	大変いいと思う。	1		-	
7. その他		10	13		
221	IPDL/WSをインターネットより速くて使いやすいように改良すれば利用すれば利用頻度が増加すると思う。	1			インターネットに比べ高速表示が出来ます。
222	登録原簿をインターネットで見たい。	1		x	インターネットでの登録原簿の閲覧は予定しておりません。
223	閲覧者が少なく、スペースがかなり余っている感じで、全体的にも無駄がかなり多そうなお気がした。	1			スペースの有効利用の検討をしております。
224	ここの施設ではありませんが、インターネットでの検索で問い合わせ先についてどうしたら良いかわかりにくい。(各検索画面で困ったとき冒頭に戻ると問い合わせ先が明記されているが個別の検索画面での、ここについてならどれ、どこ、といったことがすぐわかるようにして欲しい。		1		ホームページ構成については現在検討中です。
225	入り口がわかりにくかった。(高松)		1		表示方法等を考慮し対応します。
226	外国出願の調査入門講座のようなものがあったらいいのではないかと思いました。		1		今後の検討課題とします。
227	無料駐車場があればよい。(名古屋)		2	x	民間駐車場をご利用ください。
228	調査個所を増加してほしい。		1	x	現在のところ地方閲覧室(8カ所)を増やす予定はありません。
229	閲覧室を廃止し、インターネットで利用可能なようにすべきである。	1		-	
230	費用が発生しなかった。		1	-	

第一・地方閲覧室アンケート集計結果

独立行政法人工業所有権情報・研修館
 対応済 対応中 要検討 対応事項 ×不可

内 容		第 一	地 方	対 応	対 応 詳 細
231	特許調査を行ううえで、当閲覧室の存在価値は高い。知的財産権の活用にとって閲覧室は重要であり、今後長期にわたって存在することを望む。		1	-	
232	費用がかからず調査ができて大助かりです。コンピュータの取り扱い方、相談も出来て大助かりです。今後も本施設が継続しますように願います。		1	-	
233	人に聞いてきましたが、こんな所があるのは知りませんでした。		1	-	
234	必要な時に適当に調査できる点が良いと思う。		1	-	
235	閲覧室の継続を期待する。	2	2	-	
236	昔に比べて極楽です。かなり改善されたのでこれでいいと思います。	1		-	
237	特に不満はない。夕方5時を過ぎても利用できるなど良くやっていると思う。	1		-	
238	更に良くなるよう頑張ってください！！	1		-	
239	最近インターネットを多く利用していますが、調査の量が多い時は閲覧室を利用します。ここに来ないと得られない事があれば、更に利用したいと思います。	1		-	
総 合 計		235	185		

第一 閲覧室（図書等）アンケート集計結果

対応済 対応中 要検討 対応事項 × 不可

内 容		件数	対応	対 応 詳 細
.感謝・お礼		0		
.ご意見、ご要望、ご提案等		5		
(1) 接遇・利用環境		5		
1	いつも引例の受取りに来ているのですが、引例の受取のみバッチの受取をなくして欲しい。	1	×	ご面倒おかけしますがご協力ください。
2	図書等閲覧に関してはもう少し早く対応して欲しい。（出来るまでの時間がかかりすぎ）また、引用文献なしの事で返却される例があるが審査官が引用した文献なのに、なぜ、出してもらえないのか理解に苦しむ。また、もう少しきれいにコピーをとって欲しい。	1		今後の検討課題とします。
3	閲覧室入室の際に手荷物を預けるように求められますが、文献依頼のみの用事だと時間もかからないのに、預けるのはおっくうな気がします。	1	×	ご面倒おかけしますがご協力ください。
4	引用文献申し込みで時間がかかる場合、その現状（調査中トラブル）がはっきりわかるようにしてほしい。	1	-	特許庁とも連携をとり、現状の把握をし対応に努めます。
5	有料でもよいので発送して頂けると助かります。	1		申請書と共に返信用封筒及び郵送料（相当分の切手）を送付して頂くことにより発送は可能です。
(2) その他		0		
総合計		5		

第二閲覧室アンケート集計結果

対応済 対応中 要検討 対応事項 ×不可

内 容		件数	対応	対 応 詳 細
.感謝・お礼		3		
1	誠実さを感じます。	1		
2	必要十分なものです。	1		
3	丁寧です。	1		
.ご意見、ご要望、ご提案等		15		
(1) 室内・環境		6		
4	資料・チラシなど、啓蒙、PR、情報を配布棚に置いて下さい。	1		配布棚に置かれているもの以外に必要な資料がありましたら職員にお申し出ください。参考に致します。
5	複写料金コンビニは10円	1		今後の検討課題とします。また、コピー機のメンテナンスにつきましては引き続き定期的に行うようにします。
6	リサイクル用紙で30円の複写料は高い。また、コピー機のメンテナンスを定期的に行って欲しい。	1		
7	書棚の番号を見分け易くして欲しい。	1		今後の検討課題とします。
8	2000年秋に紙公報がなくなって以来、年々せまくなってますが、今春、更に狭くなりました。	1		ご利用者数を勘案して閲覧スペースを設定しております。ご理解ください。
9	今春より前の机(大きさ、数)くらいあれば理想です。同僚を複数動員して調査する際、他の利用者さんの状況によっては、キャパの危惧がありますので、せめて現状維持をお願いします。	1	×	
(2) 全出納制		6		
10	出納制になると番号が具体的にわからない公報が探せなくなる。	1		全出納制については皆様の意見を参考に今後の検討課題といたします。
11	調査にかかる時間が長くなるので困る。また、広い分野を試験的に調べるのに不便です。	1		
12	外国特許の権利調査の場合、権利期間内でも、古いものはデータベース(第1閲覧室で)は完備されていない。事前に特許番号を調査するが、400冊からの公報を用意してもらえるのか?番号順でまとめられている場合、1特許の場合も多い。	1		

13	アメリカ特許公報を閲覧しています。開架され、フリーに扱え、便利です。	1		全出納制については皆様の意見を参考に今後の検討課題といたします。
14	時間がかかる。時は金なり（地方の人間）。	1		
15	不便である。	1		
(3) その他		3		
16	翌日閲覧では閲覧するまで時間がかかる。	1	×	ご協力をお願いします。
17	特許法改正などの変更が簡単にわかるようにしてほしい。	1	-	特許庁ホームページをご覧ください。
18	アンケートをいままでも書いています。改善に参照されるのは良くわかります。さらに、アンケートの結果を複数まとめて概要をお知らせ下さい。	1		情報・研修館ホームページにて掲載してお知らせしております
総合計		18		