

平成15年度第一公報閲覧室及び地方閲覧室の 利用アンケート結果について

平成16年 2月 2日
工業所有権総合情報館閲覧部

昨年、閲覧室をご利用された皆様にご協力いただきましたアンケートにつきまして、結果を以下のとおりご報告致します。

なお、調査結果につきましては今後の閲覧室の運営の参考にさせていただきます。

実施部署： 工業所有権総合情報館閲覧部

実施期間：・第一閲覧室 平成15年10月21日(火)～24日(金)4日間
・第二及び大阪閲覧室 平成15年10月20日(月)～24日(金)5日間
・地方閲覧室(大阪閲覧室を除く)平成15年10月14日(月)～24日(金)9日間

	配付枚数	回答数	回答率
第一閲覧室	500	430	86%
第二閲覧室	23	22	96%
札幌閲覧室	47	47	100%
仙台閲覧室	28	28	100%
名古屋閲覧室	70	68	97%
大阪閲覧室	184	175	95%
広島閲覧室	30	30	100%
高松閲覧室	26	26	100%
福岡閲覧室	57	57	100%
那覇閲覧室	15	15	100%

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
.感謝・お礼	49	40		
全ての項目について満点です	2			
窓口の対応が丁寧で挨拶ができてよいと思う	3			
派遣社員であるから良い	6			
丁寧で、はっきり喋る	3			
親切に教えてくれるので感謝している	3	6		
静かで良いと思う	1			
精算窓口の対応が早い・正確		2		
他の府県での際の内容と比べて良い		1		
質問によく対応してくれる。丁寧。よく分かる。		1		
まだ不慣れなので分類相談があるので助かります。	1			
私が素人すぎるので、たまには面倒くさいと思う。その割にはよく落ちなく指導してくれていると思う	1			
以前は感じの悪い係員がいましたが、現在の係員は全て皆さん感じいい方ばかりです。	1			
言うことはありません。ただただ有り難く存じております	1			
不明点が解決しました。		2		
初めて来ましたが、職員様の対応が非常に親切で良かった。	7	9		
非常に親切に、適切な助言がいただけました	2			
初めて来館したけれど、親切に教えてもらえたと思います	1			
親切で好感が持てます。	1			
とても良く対応して下さいました。ありがとうございました	7	7		

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
日頃から家族や友人に言っていることは「特許庁ほど親切なお役所は日本にはない」ということです。特許庁に対する人減らし・リストラがあった場合、断固反対します。	1			
ごくろうさまです	1			
自分の調査で精一杯です。来館の都度驚きをもってます。昔の様に頁をめくりメモしてた時代との隔世の感を何時もも持ってます。いつもありがとうございます。	1			
色々の官庁の中で最高の対応でした	1	1		
以前不満点を書いたことが改良されているのが結構なことです。	1			
便利に利用してます	1			
昔の様に、頁をめくることから比べると、格段の進歩で驚くばかりです	1			
具体的にIPCについて色々切り口を教えてくださいデータを集めることが出来ました。	1			
色々な催しを教えてくださいよかった		1		
お手数をおかけしました。とても参考になりました。分かりやすく操作することができました	1	2		
満足しております。		2		
便利な所があると知りました。又使わせて戴きます。		1		
基本的に親切・丁寧に対応してもらえるので、気分よく利用させていただいています。		1		
親切に対応して下さい、非常に便利に利用できている		1		
明るく開放的な閲覧室で大変結構と存じます		1		
疑問に思う点を丁寧に判りやすく説明していただけるため、満足して使用させていただいています。		1		
CD-ROMは2時間以内とあるが、空いているときはOKにしてもらっているので有り難い。		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総合情報館

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
.ご意見、ご要望、ご提案等	326	106		
1. 機器不満等について	123	33		
(1) IPDL/WS	52	13		
表示待ちする時が時々ある	11	1		費用対効果等を踏まえ、今後の課題とします。
意匠の検索スピードが遅い。	10	5		
外国の検索速度が遅いので早くして欲しい。	9			
端末毎にプリンタが欲しい。特に左側は紙がちゃんと並ばなかったりする。	1	1		端末ごとのプリンタ設置は電源設備上不可能です。なお、左側に出力される紙の問題はプリンタの更新により解消しました。
CRT目が痛くなるのでLCDとかの方がよい	1			IPDL/WSの更新により解消しました。
CRTの表示画面が機器によって差がある（早く新しいモノに換えて下さい）	4			
PCのスペックを上げた方がよい。		1		
机の上がせまい。	1			
印刷スピードが遅い	3	1		
マウスが使いにくい。	2			マウス等の清掃を定期的に行います。
IPDL・メニューの中でブラウザ形式ウインドウがあるのが不便なので一本化してほしい。特にパテントマップガイダンス等は使う機会が多い。	1		×	現在のブラウザ形式の仕様は、利用しやすさを考慮したものです。
IPDLでPAJが見られない。	1			今後の課題とします。
検索結果一覧を表示した状態の公報のページ送りが出来ないのはちょっとつかいづらい（文献送りは出来る）	1			費用対効果を勘案し今後のシステム改造の検討課題とします。
一覧を必要なだけプリントアウト出来ない。ソフト改善要。	1			
不必要な所もプリントされる。	2			専用端末のため対応できません。操作に慣れていただくようお願いいたします。
UNIXは操作しづらい、Webブラウザ（WIN）にして欲しい	2			
操作が難しい。		1	×	
キーボードがふつうの？パソコン用とチョット違うので打ち辛い。他は特にありません。	1			
漢字変換辞書の候補文字が少ないように感じる。		1		
端末台数を増加して欲しい	1		×	IPDL/WSの更新時に全閲覧室の利用状況を踏まえ見直しました。
端末台数を増加して欲しい		2		

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総合情報館

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
(2) CD-ROM	11	3		
欧州CD-ROM検索用がDVDになり、除かれてしまった。DVD、CD-ROM両方あって良いのではないか。利用者のニーズを良く汲んだ運用をお願いしたい。	1		×	利用状況から見て、検사용DVDで十分対応可能です。
中国公報がDVDに収録されることになったそうで、DVDの収録はいつからか？ソフト導入時期などの明確なお知らせを作って欲しい。	1			中国DVDを利用するためにはパスワードが必要なため、現在中国特許庁に確認をしているところです。対応でき次第、お知らせします。
US検사용CD欠損の改善対応遅い。	1			今後速やかに対応するよう努力します。
IPC分類のCD-ROMが無いので調査年度のCD-ROMの枚数が増えて一枚一枚交換して検索するのが大変で使いづらい。	1		×	配架していた分類別CD-ROMは、IPDL/WSで分類検索が可能となったことから平成11年以降は作成されていません。
特・実の分類別CDがH5～H9年しかないこと。	1			
複数のCD-ROMを扱うのにやや机上のスペース面で難。	1			
印刷スピードが遅い	1			平成17年度の機器入れ替え時の検討課題とします。
前回にも申しましたが、CD-ROM用プリンタ(機の右側)が、大きなスペースをとっており、書類等を置く場所が狭く、筆記等の作業が非常に困難。善処を希望する(現状はA4を横向きに置くのがやっと)。		1		
複数枚を同時に挿入できるようにして欲しい。		1	×	CD-ROMドライブに複数枚挿入できる汎用パソコンは販売されておりません。
交換に時間がかかる、面倒。	3	1	×	公報の受け入れ媒体の特性のため、交換の手間が発生することはご了承下さい。
海外の特許データもCDやDVDではなく、ハードディスクから高速で閲覧できるシステムをお願いします	1			各国が提供する情報のあり方を踏まえながら今後の検討課題とします。

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	12	0		
印刷するのに1枚毎でないと出ない	1			特許庁に連絡します。
インターネットでのIPDLの性能がせめてUSPTO・EPO並になれば社内で検索できるので、そちらのサービスを充実させてほしい。基本的に特許庁にわざわざ来なくても良いような環境にしていきたい。	1			
通常の家・会社でできるインターネットIPDLを高速にして欲しい。(それが理由で毎回こちらに来ています。)	1			
インターネットの接続をもっと良くしてもらいたい。	7			
IPDLの閲覧方式を改善して欲しい。例えば現在プリントが一枚毎 1件毎で早く印刷出来る様に、PDF(レイアウト)で閲覧するには時間が非常にかかる。公開公報はPDFでないと非常に見にくい。	1			
調査の効率化のために「Google」「Infoseek」のツールを予めインストールしたブラウザで調査可能にして欲しい	1		×	現在のインターネットの利用については、IPDL/WSを補完することを目的として設置していますので対応することはできません。
(4) データ関係	13	3		
意匠のテキスト検索のデータを古くから出来るようにしてもらいたい。	1			CD-ROM公報発行以前のテキスト検索用データが存在していないため対応できません。
平成5年以前の特・実公報をPC上で全文検索してほしい	10	3	×	
IPDL/WSの検索でUSPの分類別(最近の)調査年度のものがない。	1		×	特許庁で2001年以降の分類別データの作成を中止しました。従ってCD-ROMで検索して下さい。
判例の蓄積量、公報の蓄積量(古い物がない)	1		×	BACK分のデータ作成予定はありません。
(5) マニュアル	9	2		
「データベース用マニュアル」お持ち帰りできる物が欲しい。	1			専用端末のため、外部での活用は制限されますが、必要であれば貸し出しいたします。
IPDL/WSのマニュアルは配布していただけたらありがたいです。(配布されてたらずみません)	1			
CD-ROM国別マニュアルもっと備えて欲しい。(EP、US等以外の)	1			より解りやすいよう順次見直しを行っていきます。
機器操作について、もう少し実際に即したマニュアルがあるととても良くなる。又、現在の利用時間は殆ど自由にできるので、このままの調子で検索したいと思います。	2	2		
わかりづらい。	3			
例を挙げてもっと詳細にして下さい。有料で良い。	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総合情報館

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) その他	26	12		
現状は、番号による検索の場合、番号を入力するしか方法がないが データを持ってくれば、入力できると嬉しい。 公報をデータで持って帰れないか？	3	3	×	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ーの問題もあり、現状のままとします。
画面が遠い	1			見やすい位置に移動してご利用下さい。
IPDLの画面拡大をワンクリック(公報1ページ全部)で行えるようにして欲しい。(インターネットUSP検索の拡大モードと同じでよい。)	1			専用端末のため現在の1/4拡大機能でご利用下さい。
一画面で3・4件が一度に見えるようにしてほしい	1			今年度リリースした2画面表示機能で異文献同一種別機能をご利用下さい。
特実の図面で判断したいとき、公報を1頁ずつめくるのが煩わしい	1			今年度リリースした2画面表示機能で同一文献異種別・図面頁表示機能をご利用下さい。
スクリーニングの画面の切り替えがスムーズではない時がある。(お待ち下さいの表示)	2			特許庁に連絡します。
印刷のクリック欄が弾みで押しやすい位置にあり、不必要な印刷物を買わざるを得ないことがあります。	1			以前要望があり現在の位置に配置されました。操作しやすい画面構成は改善済みです。もし、不必要な印刷を行ってしまった場合は、申し出て下さい。
パトリスが各自のIDで利用できる端末があると便利。 インタネット画面と同様、FI・Fターム内容解説が検索できる画面を初期メニューに入れて欲しい。	1			今後引き続き検討します。 現在のブラウザ形式の仕様は、利用しやすさを考慮したもので改造の必要性はないものと考えます。
特許庁公報の公示号の平成10年4月前のものも、IPDL・WEB上のファイルとして提供してほしい(特に、特許の延長登録関係等の資料)	1		×	費用対効果等を勘案するとバック分データの作成は行わない方針です。従って紙公報で代用して下さい。
テキスト検索での入力文字数が少なすぎる。IPC検索の様に数多くの文字の入力が可能なように改善して下さい。 OR・ANDが中心で、演算式などのNOTができないのを、できるように改善して欲しい。	1		×	現状のテキスト入力に対応は可能であると考えます。 notは論理式をご利用下さい。
DBの表示件数の上限が千未満となっているが、これを2000件に増やして欲しい。多数のFターム等で検索した場合、年毎で千件を越えて、月毎の検索ができない	1			2000件には対応できませんが、年範囲を月範囲指定による検索ができるよう現在システム改造中です。2004年3月末にリリース予定です。
終了ボタン、印刷の実行を1クッションおいて、実行するようソフトを変更して欲しい	1		×	大多数の利用者が現在の機能に不満をもっていないことから現状のままとすることをご了承下さい。
意匠検索において関連意匠の公報を別に検索できるようにするかまたは解り易く表示するかして欲しい。	1			関連意匠がある場合は本意匠の書誌部に表示されるのでこれを検索閲覧して下さい。
次頁、前頁もショートカットキーを作って欲しい。	1			この機能はファンクションキーで対応可能です。
閲覧機の脇に貼ってありますが、LOGON/LOGOFFの手順が以前とほんの少し変更されていました。今後、上記機能UP含め、変更箇所のPRをしていただければ更に利用者としては助かりますが、この件は、特に問題とか不満ではありません。	1			今後も解りやすいIPR活動に努めます。

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総合情報館

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
フロント頁を、抄録で1枚で請求範囲まで入った採寸化が欲しい。民間他社あり。		1	×	国は公報掲載データなどの基本的な一次情報を提供し、民間事業者はこれに付加価値を付けた情報を提供することを、役割分担の基本としています。従いまして、当該ご意見は二次加工に当たるため作成は行わないことをご理解下さい。
調査・公報の精読をするにあたっては、大変静かで良い環境にあると感じます。しかし、昨今のインターネットの速度・料金の改善から、会社或いは自宅によりIPDLを使用される方が多いようです。利用者が減らない為にも、IPDL/WS独自のサービスが必要であると考えます。		1		閲覧室でのIPDL/WS独自のサービスは重要であると考えてます。サービスの内容につきましては利用者からの要望等を踏まえ検討していきます。
現在、公開日ベースの検索なので、出願日ベースでの検索ができるようにして欲しい。		1		費用対効果等を踏まえ、今後のシステム開発の課題とします。
FI・Fターム検索も、公知年だけでなくIPC検索の様に日にちまで指定できるようにして欲しい。		2		平成16年3月末より対応予定です。
意匠公報の拡大印刷を可能として欲しい(端末画面での表示サイズの変更に対応した印刷を行いたかったが不可であった)。		1		画質は落ちますが、画面印刷機能を利用することにより代替可能です。
頁送りで連続の頁送り機能を付加して欲しい。		1	×	サーバーの負荷増大による検索スピード低下を招くので対応できません。
経過情報や最終処分情報、又、対応(引用)特許がリンクして見られる表示形式にして戴きたい(現在は、番号を控えてWWWの経過情報検索を行っているので手間が掛かっています)。		1		
マウスの消毒(毎日の作業終了後)出来れば。		1		机の周辺の清掃は毎日行っていますが、機器等汚れが目立つ場合は直ちに拭くよう再度全職員に徹底し実行中です。
マウスやキーボードは消毒されているのでしょうか?(トイレに行っても手を洗っていない人を良く見かけるので...しかも、大から出て来て、もっとも大をしたかどうかは不明。従って私は入/退時の計2回洗っています。できれば、デスクの手前の方もお願い。		1		
いつもお世話になります。機器操作には不特定多数の方が利用されますので、消毒をお願いします		1		
モニター画面が汚れて不衛生と思う。たまには拭くなどしていただきたい。		1		
受付手続きが2度は不要。		1	×	総合受付及び機械受付は、おのおの異なる機能をもっていることからお手数をおかけしますがご理解下さい。
精算カウンターで以前より待ち時間が多くなった様な気がします。		1	×	現在、精算業務を効率化するための試行中であることをご理解下さい。
印刷枚数(総数)を手元で確認できた方がよい		1	×	文献単位の印刷枚数が確認できるためシステム改造は考えていません。
仕方ないと思うが、紙に比べて非常に目が疲れます		1	-	VDT作業の疲労等を考慮した機器を設置しておりますが、利用時間の更新時に十分な休憩を取られることをおすすめします。
最近目の悪い人が多い(自分もそうですが)ので、できるだけ文字を大きくして欲しい		1	×	拡大機能をご利用いただく等、工夫して下さい。

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総合情報館

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
2. 閲覧室内環境等について	32	6		
(1) 室内温度	13	2		
閲覧室が少し暑い	8			空調はOA機器のため、一定温度を維持しております。今後も、日々の温度差に対して柔軟に運用するよう努めていきます。
場所によっては冷房効きすぎ。<吹き出し口が一定?冷房病(肩がこる等)に近い症状になる。>解決にはコストがかかるので難しいと思う。	2			
夏期の冷房が冷たすぎ。	1	2		
寒いときがある。	2			
(2) 室内照明	2	0		
照明がくらい。	1			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下さい。
閲覧室内照明が明るすぎる(端末ディスプレイが見づらい)天井の証明の位置にもよるが古いほうの公報を読むのが大変です。	1		×	
(3) 休憩場所等	13	4		
隣席の話し声がうるさい	1			眼に余る場合はその都度注意をするよう全職員で確認し実行中です。
休憩室について、禁煙者用も作っていただきたい。		1	×	当該ビルの指定された場所で喫煙して下さい。
禁煙の休憩スペースがあると嬉しいです。		1		
喫煙所とは離れた所に配置して欲しいです。	1			閲覧室内には、スペースの問題もあり対応できませんが、現在の禁煙コーナーと喫煙コーナーの分離を検討します。
飲食OKのスペースが欲しい。	6		×	当ビル内は、原則廊下・フロア等での飲食が禁止されていることをご理解いただきたい。自販機については、一階・地下一階に設置されているものをご利用して下さい。
2Fフロア飲料水の自販機をおいて欲しい	1			
休憩室を充実したスペース(コーナー)が欲しい	1			
B2にも、ドリンク等のディスペンサがあると便利です。(名古屋閲覧室)		1	×	閲覧室内には、スペースの問題もあり対応できません。
長時間の調査の際飲食が全く出来ないのには非人間的です。廊下部分等少々割愛して頂けないでしょうか。	1		×	当ビル内は、原則廊下・フロア等での飲食が禁止されていること、特許庁から廊下・フロア等は避難通路を十分確保するよう指導されていることをご理解いただきたい。自販機については、一階・地下一階に設置されているものを、また、地下一階の食堂・喫茶等もご利用下さい。
画面とにらめっこをしている時間が長く、目の休まるような場所(今でもあります)で、熱いタオルを目頭にあてて休息するとか、目が疲れても回復できるものがあればと思っています。	1			
休憩・レンタル会議室(15分単位の利用時間で)を設けてほしい	1		×	閲覧室内には、スペースの問題もあり対応できません
大変利用しやすいと思います。地下の事務所なので、陽のあたる明るい所にあつたら雰囲気が変わるかも。		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総合情報館

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
(4) その他	4	0		
閲覧室外での携帯電話が繋がりにくい。電波の陰部分を無くして下さい。	1		×	繋がりやすい場所に移動してご利用下さい。
参考図書室を設置してはどうか	1		×	特許庁4階の参考資料センターをご利用下さい。
鞆持ち込み禁止なのに財布は必要だし、筆記具・資料・ロッカーキー等手では持ちきれない(特に女性の場合、ポケットのない服が多い為)ので不便。ビニルバッグのような、透明な(A4サイズ以上の)袋等を用意して欲しい	1			透明な袋等を用意する方向で検討します。
トイレにゴミ箱を置いて欲しい。(イタズラを防ぐ為なら致し方ないでしょう。)	1		×	ビルの保安維持のため設置はしていません。閲覧室内のゴミ箱をご利用下さい。
3. 複写料金について	65	33		
(1) 複写料金不満	58	27		
一枚の料金が安い、値下げできないか	29	15		複写料金は、人件費・消耗品費・設備費等を勘案して、単価を定めています。当面は現行の単価を維持せざるを得ません。
コピーも無料にすべき(公共のため)	1	1		
高い(10円/枚が世の中の相場)	15	4		
単価を20円に。愛知図書館は20円/枚	2	2		
30円/枚 15円/枚として欲しい。他の利用施設は10円/枚(例:図書館)	2	1		
両面印刷を可能にして、料金を半額にして下さい。	2	2	×	
コンビニでも10円/枚、公報一件(1頁ではなく)80円のサービスもあり	1			
情報量を含むと考えた場合は仕方ないかと思いますが、コピー代としてのみとらえた場合割高感があります。	2	1		
以前30円は適正という回答があったがお役所的算出だと思う。	2			
プリント代30円とした根拠はなにか。	1			
料金もプリペイド式なら割引してほしい	1			複写料金の設定は、原価計算に基づいて設定されていることから、ディスカウントすることはできません。
枚数割引があったら良いと思う。		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
(2) 支払方法等	7	6		
予納金も可能にして欲しい		4		振り込み制等は債権管理業務等新たな費用が発生することとなり複写料金の値上げにつながることから 当面は導入することはできませんが、今後の検討課題とします。
会社請求の方法もあると便利	2	2		
現金でなく、以前のように伝票で支払ができるとありがたい	2			
料金の支払いを現金でないようにして欲しい。	1			
現金払いは不便。お金が足りない時でも、庁内のキャッシュディスプレイは住友銀行のみで自分の取引銀行と違う為、余計なお金がかかる。コピー代がいくらになるかは調査結果次第なので予測がつかない。普段現金を持ち歩かない主義なので現金払いは勘弁して欲しい。領収書もレシートのように無くしやすい。自分が使用したらどう感じるかシュミレーションしてみれば気が付くと思うのだが(それとも、お金が取り扱いが大変だから支払い方法の改善は難しいのか。発明協会にでも委託して、コードで後払いにして欲しい)。「最初からお金を用意しておけばい	1			
検索終了時に料金支払い処理するのは反対。コピーを不正処理するのを防止したいのなら従来の支払い方法で枚数のみPC処理すれば良い。閲覧終了時にカードの金額が不足していたらどうするの?1万円が無かったら??途中支払いがあった場合でもPCの枚数をリセットすれば良いだけの話の様に思えるが。	1			現在は閲覧終了時に精算を行っていますが、閲覧途中の精算については柔軟に対応していますのでご要望がありましたら職員に申し出て下さい。

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総合情報館

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		
4 . 接遇・利用感想について	41	2				
館内で働いている人同志の話声が高い（特に女性）ので気になる時があります。	1			利用者との接し方について、接遇研修を行い、より良い接遇について全職員で確認し合う等、今後とも接客態度で接するよう努めていきます。		
具体的に聞かず答える場合が多い	1					
感じの良くない人がいます。	3	1				
時折カウンターの方を見ていないことがある	1					
ごくたまに「こんな操作もできないの」という威圧感のある方もいらっしゃいます	1					
利用者に対して無愛想である。たとえば挨拶をしない等。	1					
殆どの人は普通レベルだが、たまに言葉遣い・接客態度の悪い方が見受けられます。クビにしてください。また、知識も人によってばらつきがあります。分かっていない人に説明をしてもらおうと、却って時間の無駄になります	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勤めます。
職員によりレベルの差が激しい。別の人に頼めばよかったと思うことがあった	1					
訴訟法との関連について詳しくない。	1					
はっきりした回答を得れない事がある。	2					
担当者によってレベルが異なる	1					
職員の方の知識が相談員と同等であれば尚いいと思料する。	1					
インターネット操作（USP欧州）に詳しい職員が少ない、もっと研修・勉強すべき。	1					
分類確定の相談にはのれない（不適切な回答しか得られないから）	2					
こちらの質問の意図を理解できず、言いたいことだけ言っていた方がいた	1					
はっきり言って勉強不足。聞くだけ無駄！	1					
敏速性に欠けるのがやや気になる	1		×	現在、精算業務を効率化するための試行中です。もうしばらくお待ち下さい。		
清算に時間がかかり過ぎ・遅い	1					
説明内容が良く理解出来ない。	1			初心者には専門用語を用いない説明を心がけるよう全職員で対応を心がけます。		
機器操作を説明しているときの声が大きく、調査している人に迷惑。又、説明を受けている人の声も大きいので注意して欲しい。		1		高齢者の対応等でやむを得ない場合もありますが、過度にならないよう全職員に徹底し実施中です。		

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総合情報館

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
職員が多すぎる。見ているとポーとしている人が多い。	13		×	初心者及び質問者への迅速な対応をするためには、現状維持が妥当と考えています。
相談内容の守秘義務についてどうなっているかを、掲示等行う等して明示してほしい	1			独立行政法人であっても公務員と同等の守秘義務が課せられています。掲示については実施しました。
アンケートをやっている時は良いと思う	1			日常から質の高い対応を心がけるよう努力してます。
分類相談・相談したい時もあるが毎日調査している我々よりも深く知ってますか？	1		×	初心者を対象として配置してます。
相談員は別室の「工業所有権相談室」へ移動させるべきである	1		×	分類検索をサポートするための相談員ですので、現在の配置がベストと考えています。
全体的に対応は好感が持てるが、サービス業務でもあると思うので、特に女性のアクセサリ（口のピアス等）は見苦しくないよう心がけてほしい。ミスプリントの数を数えるのはやめてほしい。無駄にしたことを責められているような気がする	1			利用者に不快感をあたえることがないように徹底し、実行中です。利用者に過払いが発生しないよう枚数確認を行っています。
5 . 開館時間の延長について	10	29		
18 : 00まで	2	7	×	日常の利用状況を見てい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。
20時位まで開館して欲しい。	1			
10時～19時	1			
開館時間を更に延長してもらいたい。	4	6		
開館時間は夜19時頃まで開いて欲しい。	1			
7 : 8 : 30以降～21 : 00まで利用できるスペースはないか。東京と合わせる日があってもよいかも。		1		
8時～17時		1		
土日の利用を可能にして欲しい。	1	14		

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
6．今年度新たに提供した項目について	45	0		
(1)二画面对応	10	0		
二画面表示で日本特許表示中、異文献表示で登録されている特許の表示はできるが、登録していない本文中に引例として挙げられている特許文献（外国特許を含めて）を表示するようにはできませんでしょうか。	1		×	サーバーの負荷増大による検索スピード低下を招くので対応できません。
外国特許のIPC検索をできるようにするには大変なのでしょうね。（CD-ROMでのIPC検索はCD交換の手間が大変なので）	1		×	現状の機能を維持します。
2画面の頁コントロールが不十分。2画面使用の場合、頁送りをスキップできるようにしてほしい。前画面、次画面送りでは見たい頁へ行くのが遅いのでスキップできるように改善してほしい	1			費用対効果を勘案し今後のシステム改造の検討課題とします。
それぞれ頁送りを別にして欲しい。	1			
意匠も同一文献2画面欲しい。	1			
全頁と図面が同時に見られるので検索調査が早く出来、大変便利です。改善点は全頁と図面頁の次文献送りの時、全頁と図面頁のクリックによる切り換えが上面にあるので操作性が悪い。下面に異動してほしい。	1			
二画面を一画面プラス一頁にして欲しい。（現状同じ頁表示）	1			
2画面、両方とも拡大してほしい	1			拡大可能です。
図面と一緒に閲覧できて良い機能だと思います。アイコンを使用して今回はじめてわかりました。何かPR方法を考えてみては？	1		-	
非常にサーチ効率が向上した。1.5倍	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) 閲覧機器の時間延長	35	0		
端末が満席でない場合は、制限時間アラームと同時に「継続利用する」アイコンをクリックするだけで利用継続できる制度にしてほしい。作業を中断して継続申し込みに離席することが省ける	1		×	端末から更新が可能となるシステムは今後も開発する考えはありません。
質問がある時も端末から申込、来て貰う様にできると便利です。	1			
コンピュータ上で延長の申込及び許可が出来ないでしょうか。	4			
もう少し長い方がよい	3			現在の利用時間は利用者の健康を留意して設定しております。今後さらなる利用時間の延長につきましては利用者の要望を踏まえ今後の検討項目とします。
1.5時間毎の更新がめんどうなので改善してほしい。	2			
2時間にしてほしい	9			
3時間がベスト	1			
更新手続きを1時間から1.5時間にした理由はなんなのか？更新手続きを不要にできないのか。または1日2回は考えられないのか。	1		×	現在の利用時間は利用者の要望と健康を留意し、また、IPDL/WSの利便性を勘案して設定しています。従いまして、利用時間の更新手続きを無くすことはできません。
一時間30だけでなく、半日又は一日の場合も考えて欲しい。 4時半以降継続使用時は更新を無くして欲しい。	1			
無制限にするべき	3			
待っている人がいない場合、更新しないで続けられるようにしてほしい	1			
込んでいるときだけ時間制限でいいのではないか	1			
利用者の健康は利用者の責任で守るものであり、館側が時間制限するべきではない。	1		×	閲覧機器を提供している情報館としましては、利用者の健康を考慮した運用を図ることを目指しています。
1時間より使い易くなった。OK	3			
1時間置きの調査中断時間が無く効率がUPした	3		-	

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総合情報館

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
7.その他	10	3		
閉館時間が近づいた時に「帰れ、帰れ」とせかすのはやめて欲しい	1			今後、このようなことがないように全職員に伝え実行中です。
ISDN以外での電子出願が可能になるようにして頂きたいです	1			特許庁に伝えます。
料金支払いの場合に、机（書類などを整理するところ。椅子なし）がほしいです	1		×	書類の整理につきましては、閲覧室奥の机をご利用下さい。
図説IPCを勝手に中止しないで欲しかった。マップ資料の内容と意味が違うし、目的も違う。	1		×	図説IPCは特許庁が平成13年度で作成を中止しました。
特許の審査官用書籍を閲覧できるようにして欲しい。現在は予約の上、東京の閲覧室まで行く必要がある。		1		閲覧室内には、スペースの問題もあり対応できませんが、今後の検討課題とします。
森林資源保護等のため、紙封筒は必要な人だけにサービスして下さい。ここのような機関が率先してしなければいけませんよ。ゴミの分別ができていないのでは。是非！！		1		貴重なご意見なので、職員間で確認し実施しました。
情報館の支所を、地方にも時々開いてもらいたい（役所・商工会議所等で）。		1		今後の検討課題とします。
各県にも端末がありますが、台数を増やして欲しい。また、設置場所も増やして欲しい	1			特許庁に伝えます。
昔と比べてずいぶん良くなりました。すばらしいです。利用している人でマナーの悪い人が時々います。私語うるさい、ガム等を食べながら整髪料が強く匂う、酒くさい、いねむりのいびき、携帯の呼出音等いろいろです。ありがとうございます。	1			利用者のマナーについては目にあまる場合はその都度注意をするよう全職員で確認し実行中です。
ガードマンがうるさい	1		×	館内の保安上巡回をしていることをご理解下さい。
入館チェックが以前より厳しくなった感じですが、仕方ないですね。意匠の図面分類チェックができると助かります。冊子状態で。	1			
いつも無償で利用させていただき、しかも皆さんの誠実な対応には感謝しております。強いて要望を挙げるとすれば検索の邪魔にならないよう、操作案内係りの方に振る舞っていただきたいということぐらいです。（前に呼んでもいないのに、背後で一定時間監視され、マウスのクリックするスピードにまでダメ出しされたことがありました。...だいたい前ですが。	1		-	
以前は若干不親切（相談しているが、自分でやってしまい教える面に欠けていた（女性））	1			
総 合 計	375	146		

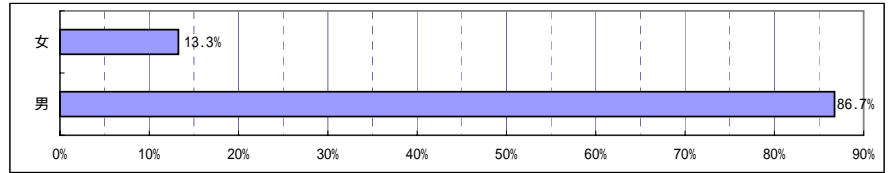
平成15年度アンケート結果（第一公報閲覧室）

回答率

	第一閲覧室	
	回答数	回答率
配付総数	500	86.0%
回収総数	430	

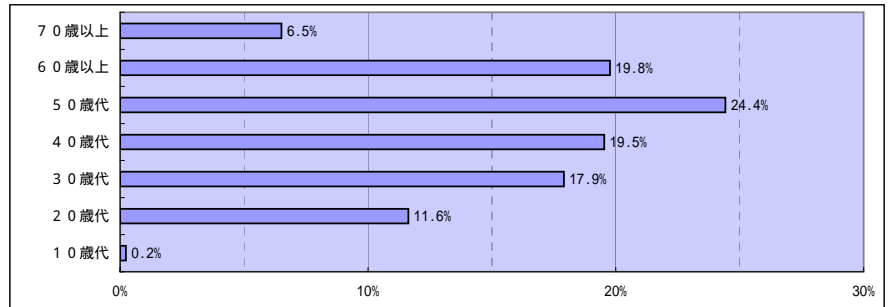
(1) 性別

	第一閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	86.7%
男	373	
女	57	13.3%
回答総数	430	



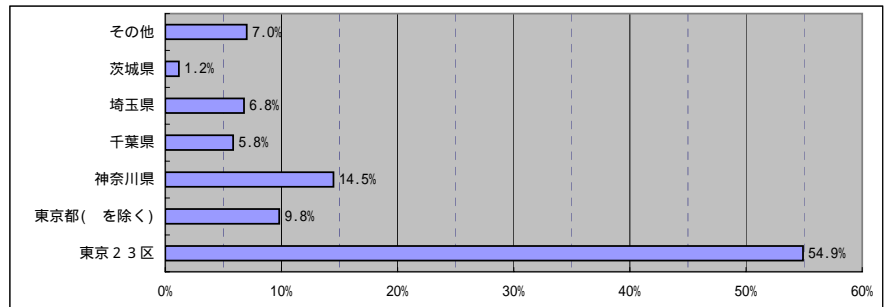
(2) 年代

	第一閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	0.2%
10歳代	1	
20歳代	50	11.6%
30歳代	77	17.9%
40歳代	84	19.5%
50歳代	105	24.4%
60歳以上	85	19.8%
70歳以上	28	6.5%
回答総数	430	



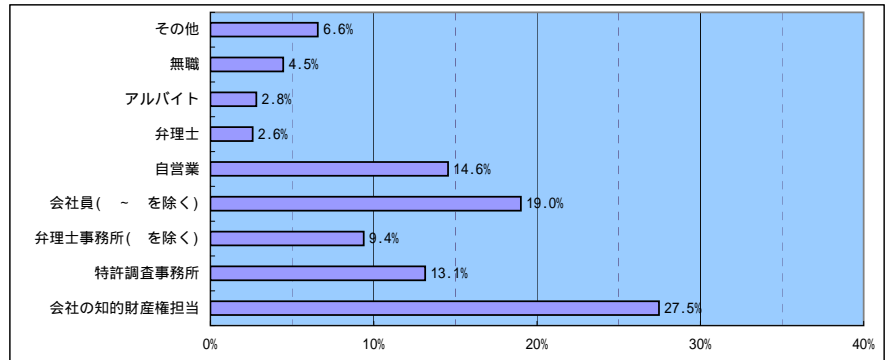
(3) 閲覧者住所等

	第一閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	2	54.9%
東京23区	235	
東京都(を除く)	42	9.8%
神奈川県	62	14.5%
千葉県	25	5.8%
埼玉県	29	6.8%
茨城県	5	1.2%
その他	30	7.0%
回答総数	428	



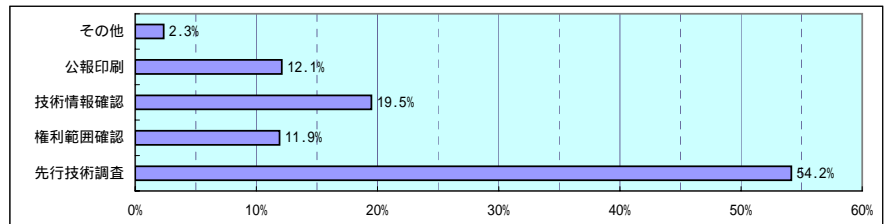
(4) 職業

	第一閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	4	27.5%
会社の知的財産権担当	117	
特許調査事務所	56	13.1%
弁理士事務所(を除く)	40	9.4%
会社員(～を除く)	81	19.0%
自営業	62	14.6%
弁理士	11	2.6%
アルバイト	12	2.8%
無職	19	4.5%
その他	28	6.6%
回答総数	426	



(5) 来室目的(複数回答)

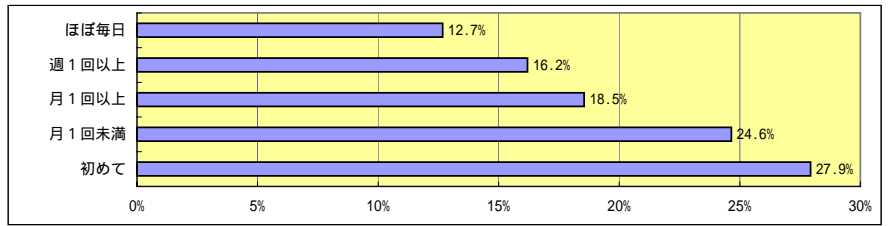
	第一閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	5	54.2%
先行技術調査	300	
権利範囲確認	66	11.9%
技術情報確認	108	19.5%
公報印刷	67	12.1%
その他	13	2.3%
回答総数	554	



平成15年度アンケート結果（第一公報閲覧室）

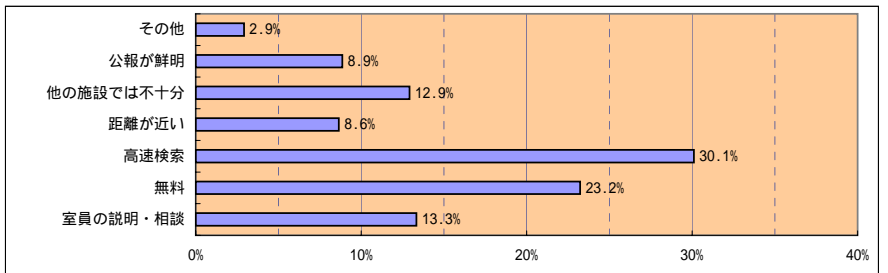
(6) 利用頻度

	第一閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	4	
初めて	119	27.9%
月1回未満	105	24.6%
月1回以上	79	18.5%
週1回以上	69	16.2%
ほぼ毎日	54	12.7%
回答総数	426	



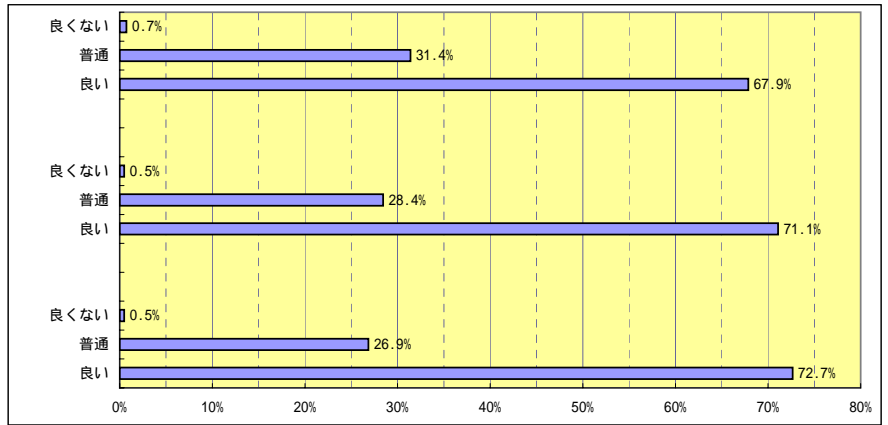
(7) 利用理由(複数回答)

	第一閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	10	
室員の説明・相談	128	13.3%
無料	223	23.2%
高速検索	289	30.1%
距離が近い	83	8.6%
他の施設では不十分	124	12.9%
公報が鮮明	85	8.9%
その他	28	2.9%
回答総数	960	

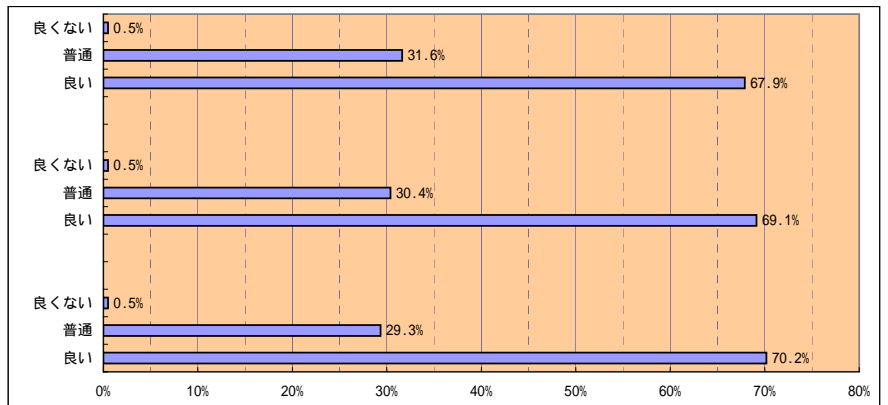


(8) 接遇

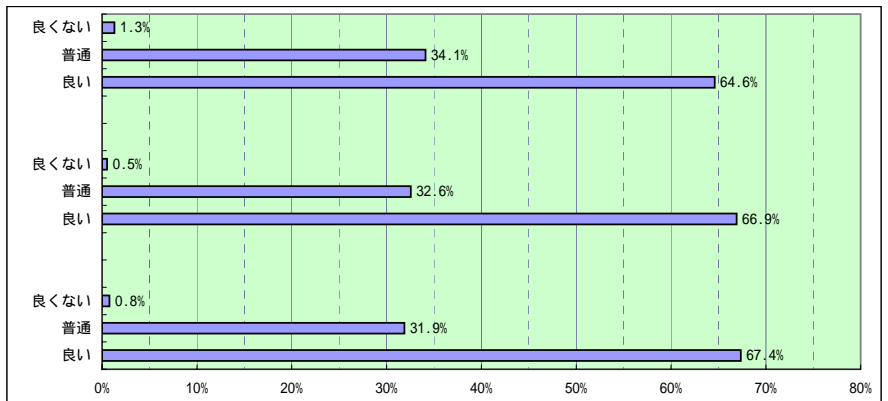
総合案内・機械受付		第一閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		13	
接客態度	良い	303	72.7%
	普通	112	26.9%
	良くない	2	0.5%
回答総数		417	
回答なし		15	
言葉遣い	良い	295	71.1%
	普通	118	28.4%
	良くない	2	0.5%
回答総数		415	
回答なし		16	
応答内容	良い	281	67.9%
	普通	130	31.4%
	良くない	3	0.7%
回答総数		414	



閲覧受付		第一閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		21	
接客態度	良い	287	70.2%
	普通	120	29.3%
	良くない	2	0.5%
回答総数		409	
回答なし		22	
言葉遣い	良い	282	69.1%
	普通	124	30.4%
	良くない	2	0.5%
回答総数		408	
回答なし		22	
応答内容	良い	277	67.9%
	普通	129	31.6%
	良くない	2	0.5%
回答総数		408	

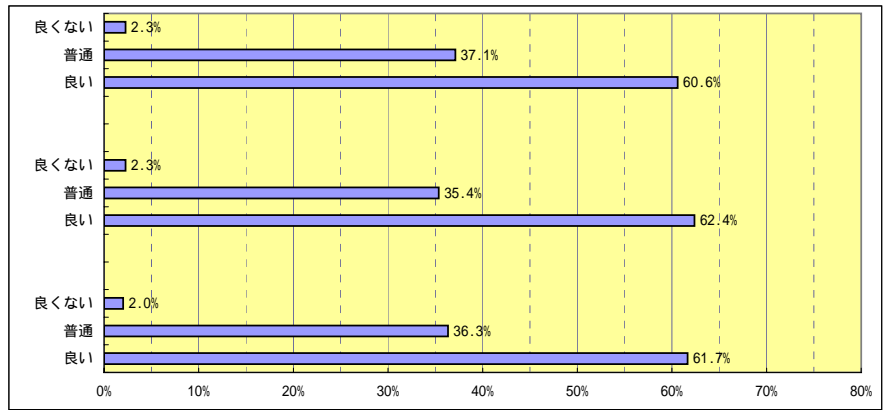


精算窓口		第一閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		41	
接客態度	良い	262	67.4%
	普通	124	31.9%
	良くない	3	0.8%
回答総数		389	
回答なし		43	
言葉遣い	良い	259	66.9%
	普通	126	32.6%
	良くない	2	0.5%
回答総数		387	
回答なし		43	
応答内容	良い	250	64.6%
	普通	132	34.1%
	良くない	5	1.3%
回答総数		387	

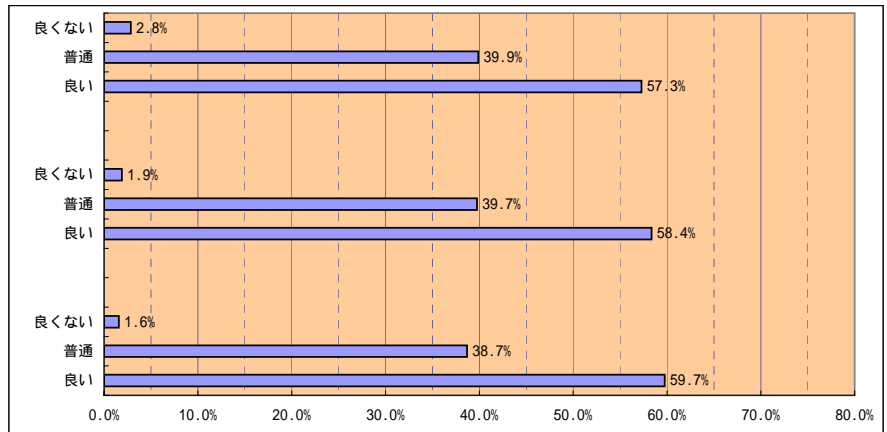


平成15年度アンケート結果（第一公報閲覧室）

機器操作		第一閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		31	
接客態度	良い	246	61.7%
	普通	145	36.3%
	良くない	8	2.0%
回答総数		399	
回答なし		34	
言葉遣い	良い	247	62.4%
	普通	140	35.4%
	良くない	9	2.3%
回答総数		396	
回答なし		34	
応答内容	良い	240	60.6%
	普通	147	37.1%
	良くない	9	2.3%
回答総数		396	

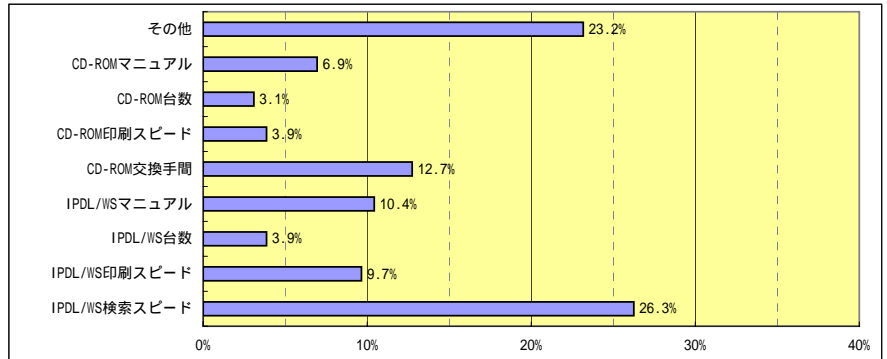


分類相談		第一閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		112	
接客態度	良い	190	59.7%
	普通	123	38.7%
	良くない	5	1.6%
回答総数		318	
回答なし		113	
言葉遣い	良い	185	58.4%
	普通	126	39.7%
	良くない	6	1.9%
回答総数		317	
回答なし		114	
応答内容	良い	181	57.3%
	普通	126	39.9%
	良くない	9	2.8%
回答総数		316	



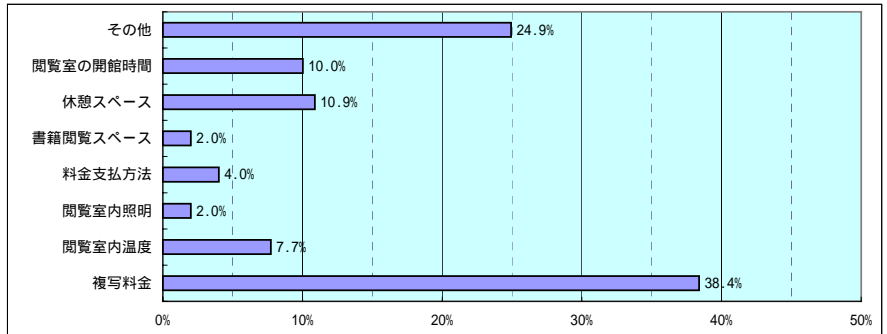
(9) 閲覧機器環境(複数回答)

	第一閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	276	
IPDL/WS検索スピード	68	26.3%
IPDL/WS印刷スピード	25	9.7%
IPDL/WS台数	10	3.9%
IPDL/WSマニュアル	27	10.4%
CD-ROM交換手間	33	12.7%
CD-ROM印刷スピード	10	3.9%
CD-ROM台数	8	3.1%
CD-ROMマニュアル	18	6.9%
その他	60	23.2%
回答総数	259	



(10) 閲覧室環境(複数回答)

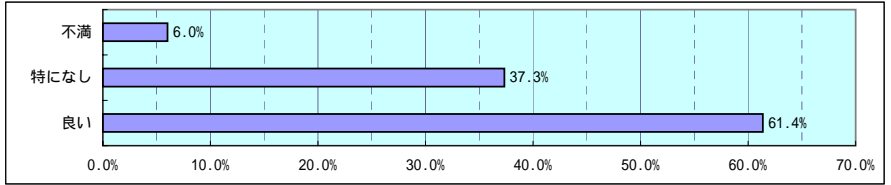
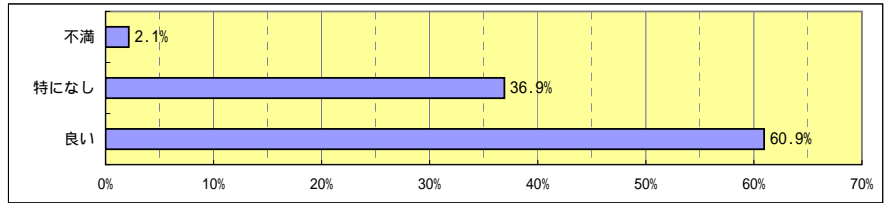
	第一閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	232	
複写料金	134	38.4%
閲覧室内温度	27	7.7%
閲覧室内照明	7	2.0%
料金支払方法	14	4.0%
書籍閲覧スペース	7	2.0%
休憩スペース	38	10.9%
閲覧室の開館時間	35	10.0%
その他	87	24.9%
回答総数	349	



平成15年度アンケート結果（第一公報閲覧室）

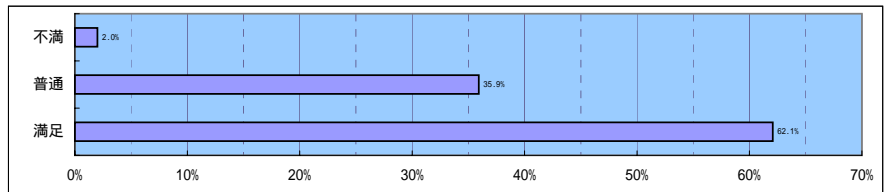
(11) 閲覧時間

15fy運用		第一閲覧室	
		回答数	割合
2画面对応	回答なし	197	
	良い	142	60.9%
	特になし	86	36.9%
	不満	5	2.1%
	回答総数	233	
90分	回答なし	186	
	良い	143	61.4%
	特になし	87	37.3%
	不満	14	6.0%
	回答総数	244	



(12) 満足度

	第一閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	82	
満足	216	62.1%
普通	125	35.9%
不満	7	2.0%
回答総数	348	



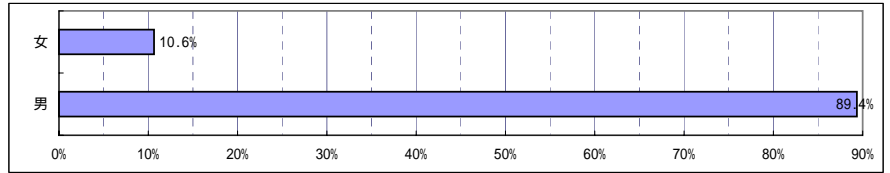
平成15年度アンケート結果（札幌閲覧室）

回答率

	札幌閲覧室	
	回答数	回答率
配付総数	47	100.0%
回収総数	47	

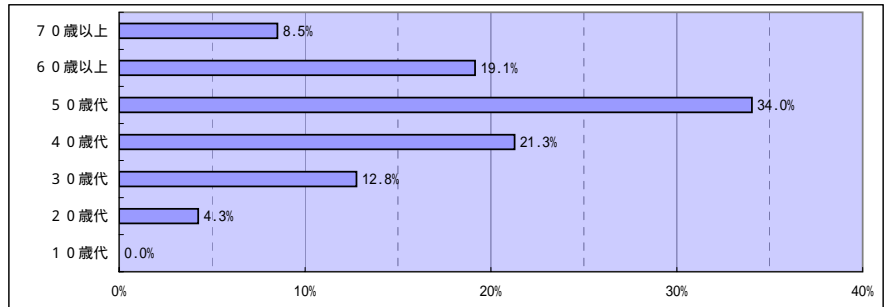
(1) 性別

	札幌閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	89.4%
男	42	
女	5	10.6%
回答総数	47	



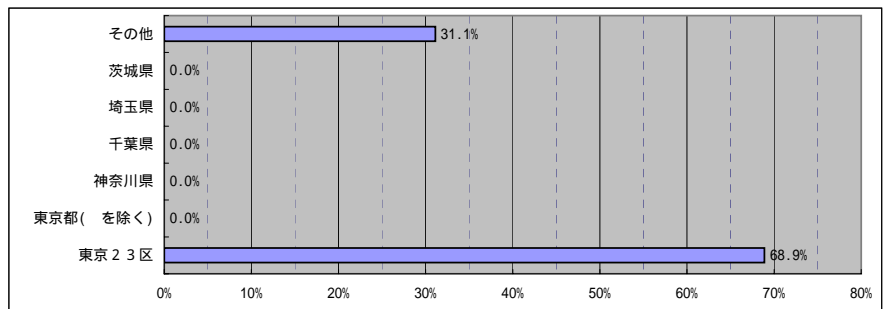
(2) 年代

	札幌閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	0.0%
10歳代	0	
20歳代	2	4.3%
30歳代	6	12.8%
40歳代	10	21.3%
50歳代	16	34.0%
60歳以上	9	19.1%
70歳以上	4	8.5%
回答総数	47	



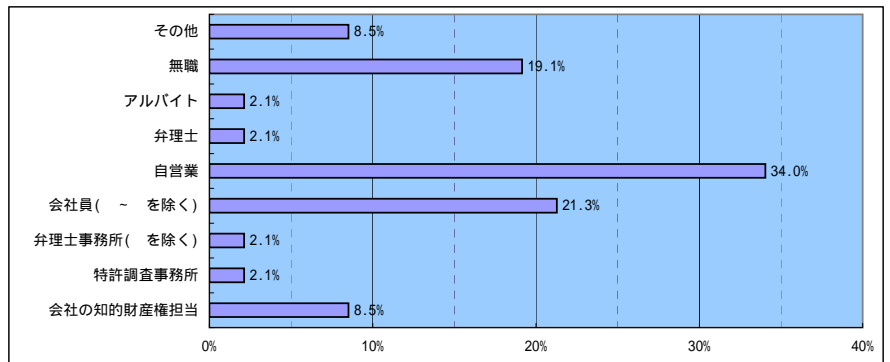
(3) 閲覧者住所等

	札幌閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	2	68.9%
東京23区	31	
東京都(を除く)	0	0.0%
神奈川県	0	0.0%
千葉県	0	0.0%
埼玉県	0	0.0%
茨城県	0	0.0%
その他	14	31.1%
回答総数	45	



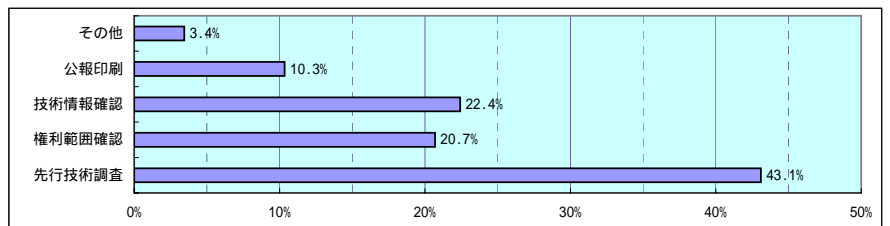
(4) 職業

	札幌閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	8.5%
会社の知的財産権担当	4	
特許調査事務所	1	2.1%
弁理士事務所(を除く)	1	2.1%
会社員(～を除く)	10	21.3%
自営業	16	34.0%
弁理士	1	2.1%
アルバイト	1	2.1%
無職	9	19.1%
その他	4	8.5%
回答総数	47	



(5) 来室目的(複数回答)

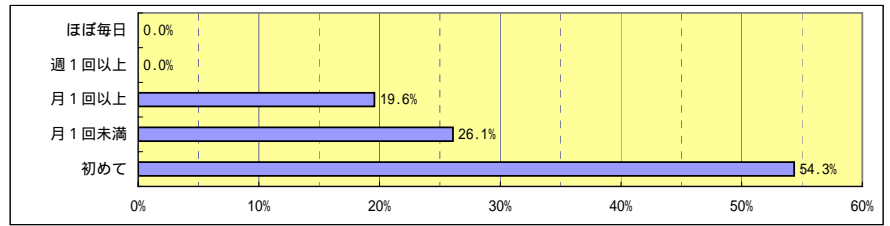
	札幌閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	43.1%
先行技術調査	25	
権利範囲確認	12	20.7%
技術情報確認	13	22.4%
公報印刷	6	10.3%
その他	2	3.4%
回答総数	58	



平成15年度アンケート結果（札幌閲覧室）

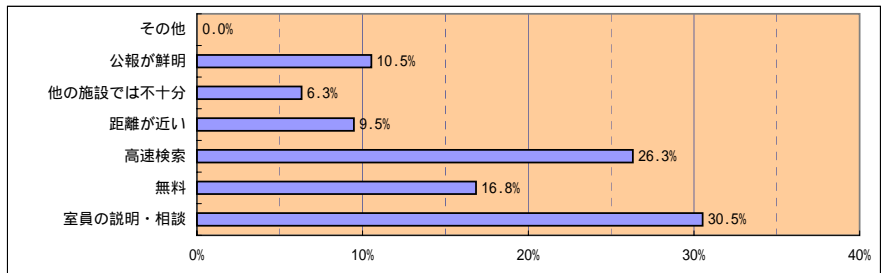
(6) 利用頻度

	札幌閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
初めて	25	54.3%
月1回未満	12	26.1%
月1回以上	9	19.6%
週1回以上	0	0.0%
ほぼ毎日	0	0.0%
回答総数	46	

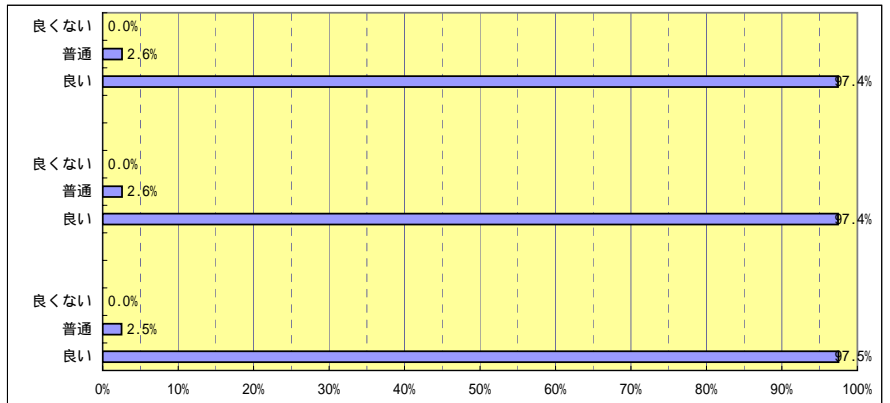


(7) 利用理由(複数回答)

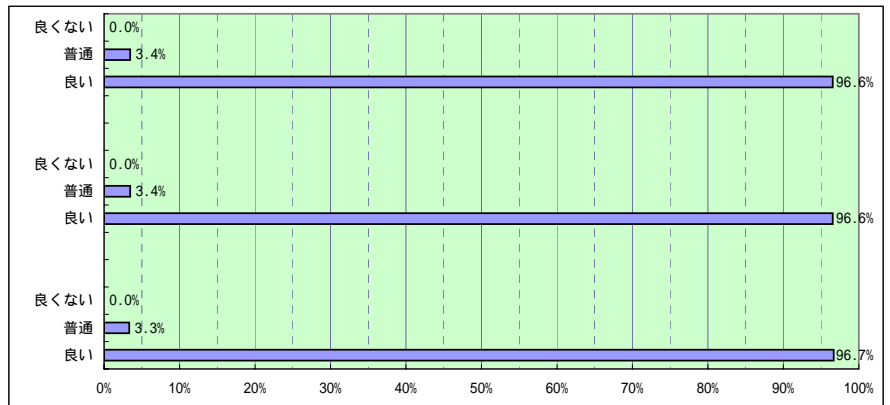
	札幌閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	3	
室員の説明・相談	29	30.5%
無料	16	16.8%
高速検索	25	26.3%
距離が近い	9	9.5%
他の施設では不十分	6	6.3%
公報が鮮明	10	10.5%
その他	0	0.0%
回答総数	95	



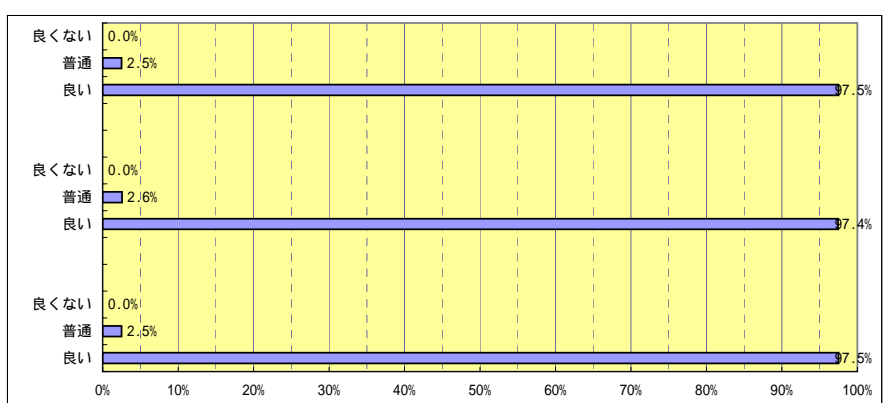
閲覧受付		札幌閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		7	
接客態度	良い	39	97.5%
	普通	1	2.5%
	良くない	0	0.0%
回答総数		40	
回答なし		8	
言葉遣い	良い	38	97.4%
	普通	1	2.6%
	良くない	0	0.0%
回答総数		39	
回答なし		8	
応答内容	良い	38	97.4%
	普通	1	2.6%
	良くない	0	0.0%
回答総数		39	



精算窓口		札幌閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		17	
接客態度	良い	29	96.7%
	普通	1	3.3%
	良くない	0	0.0%
回答総数		30	
回答なし		18	
言葉遣い	良い	28	96.6%
	普通	1	3.4%
	良くない	0	0.0%
回答総数		29	
回答なし		18	
応答内容	良い	28	96.6%
	普通	1	3.4%
	良くない	0	0.0%
回答総数		29	

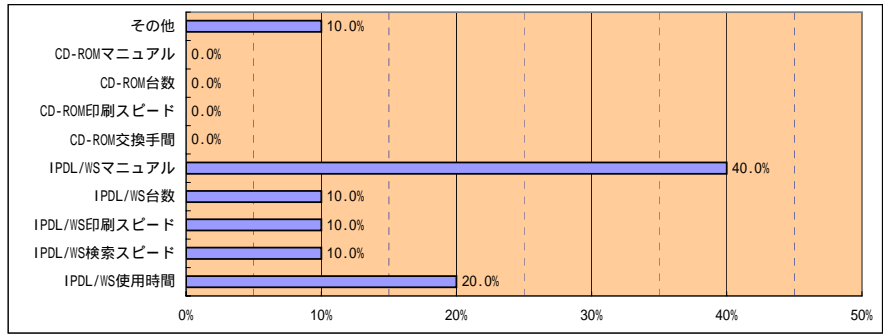


機器操作		札幌閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		7	
接客態度	良い	39	97.5%
	普通	1	2.5%
	良くない	0	0.0%
回答総数		40	
回答なし		8	
言葉遣い	良い	38	97.4%
	普通	1	2.6%
	良くない	0	0.0%
回答総数		39	
回答なし		7	
応答内容	良い	39	97.5%
	普通	1	2.5%
	良くない	0	0.0%
回答総数		40	



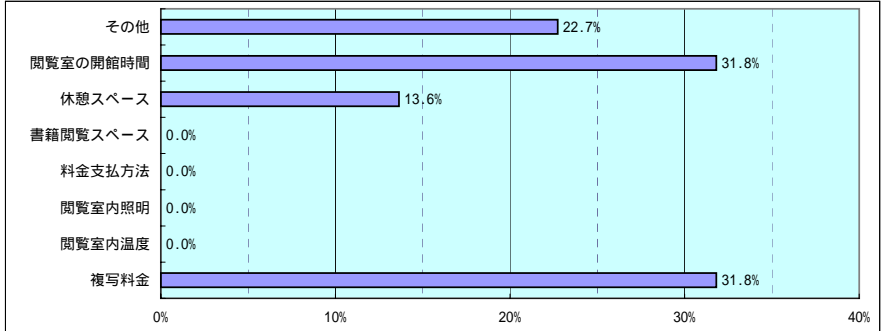
平成15年度アンケート結果（札幌閲覧室）

	札幌閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
IPDL/WS使用時間	2	20.0%
IPDL/WS検索スピード	1	10.0%
IPDL/WS印刷スピード	1	10.0%
IPDL/WS台数	1	10.0%
IPDL/WSマニュアル	4	40.0%
CD-ROM交換手間	0	0.0%
CD-ROM印刷スピード	0	0.0%
CD-ROM台数	0	0.0%
CD-ROMマニュアル	0	0.0%
その他	1	10.0%
回答総数	10	



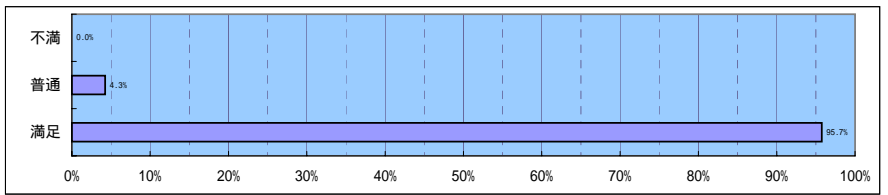
(10) 閲覧室環境(複数回答)

	札幌閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	33	
複写料金	7	31.8%
閲覧室内温度	0	0.0%
閲覧室内照明	0	0.0%
料金支払方法	0	0.0%
書籍閲覧スペース	0	0.0%
休憩スペース	3	13.6%
閲覧室の開館時間	7	31.8%
その他	5	22.7%
回答総数	22	



(11) 満足度

	札幌閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
満足	45	95.7%
普通	2	4.3%
不満	0	0.0%
回答総数	47	



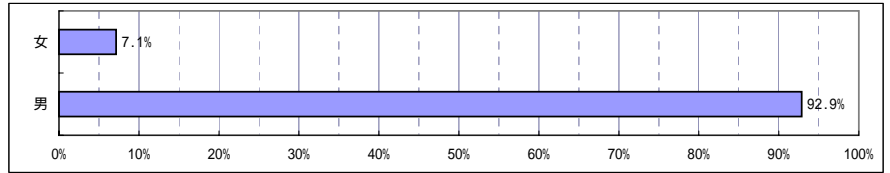
平成15年度アンケート結果（仙台閲覧室）

回答率

	仙台閲覧室	
	回答数	回答率
配付総数	28	100.0%
回収総数	28	

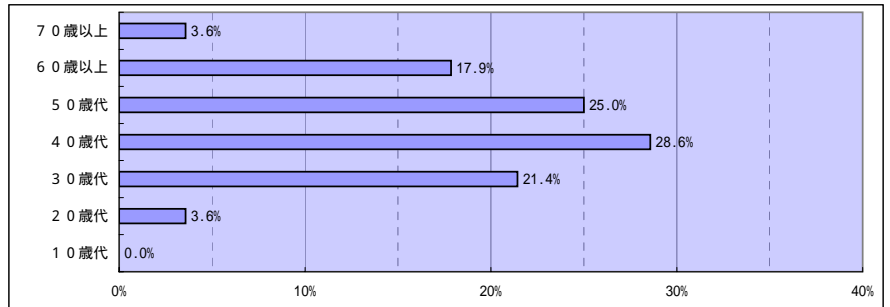
(1) 性別

	仙台閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	92.9%
男	26	
女	2	7.1%
回答総数	28	



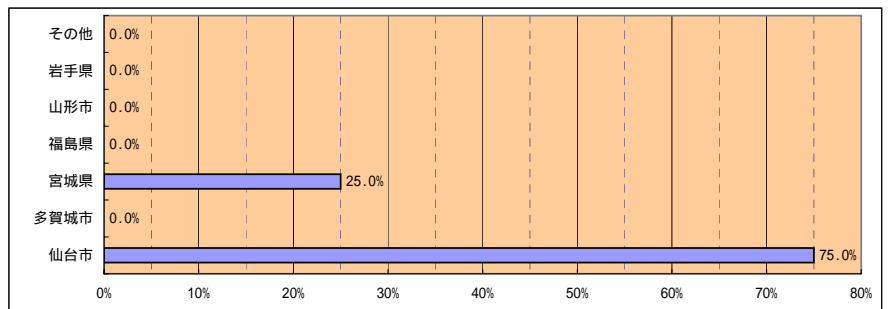
(2) 年代

	仙台閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	0.0%
10歳代	0	
20歳代	1	3.6%
30歳代	6	21.4%
40歳代	8	28.6%
50歳代	7	25.0%
60歳以上	5	17.9%
70歳以上	1	3.6%
回答総数	28	



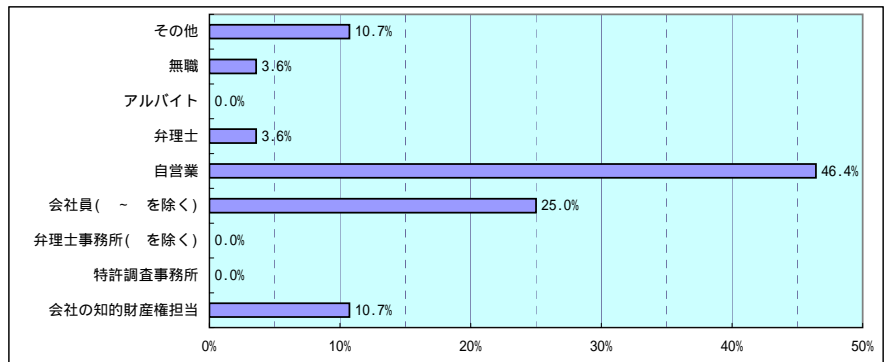
(3) 閲覧者住所等

	仙台閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	75.0%
仙台市	21	
多賀城市	0	0.0%
宮城県	7	25.0%
福島県	0	0.0%
山形市	0	0.0%
岩手県	0	0.0%
その他	0	0.0%
回答総数	28	



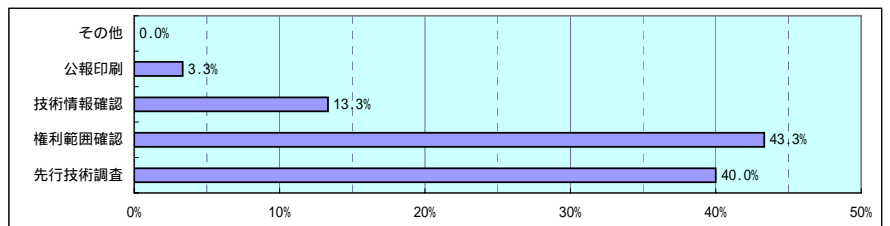
(4) 職業

	仙台閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	10.7%
会社の知的財産権担当	3	
特許調査事務所	0	0.0%
弁理士事務所(を除く)	0	0.0%
会社員(～を除く)	7	25.0%
自営業	13	46.4%
弁理士	1	3.6%
アルバイト	0	0.0%
無職	1	3.6%
その他	3	10.7%
回答総数	28	



(5) 来室目的(複数回答)

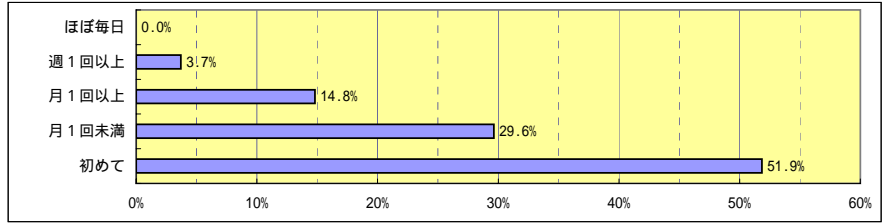
	仙台閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	4	40.0%
先行技術調査	12	
権利範囲確認	13	43.3%
技術情報確認	4	13.3%
公報印刷	1	3.3%
その他	0	0.0%
回答総数	30	



平成15年度アンケート結果（仙台閲覧室）

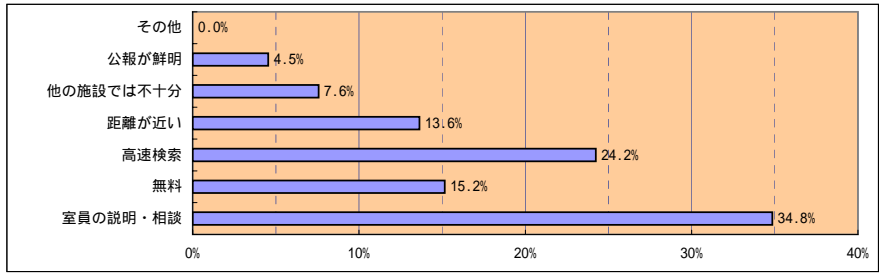
(6) 利用頻度

	仙台閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
初めて	14	51.9%
月1回未満	8	29.6%
月1回以上	4	14.8%
週1回以上	1	3.7%
ほぼ毎日	0	0.0%
回答総数	27	

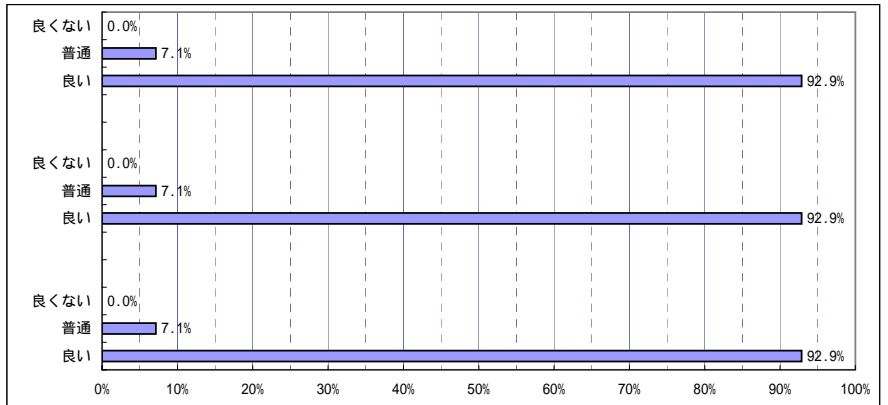


(7) 利用理由(複数回答)

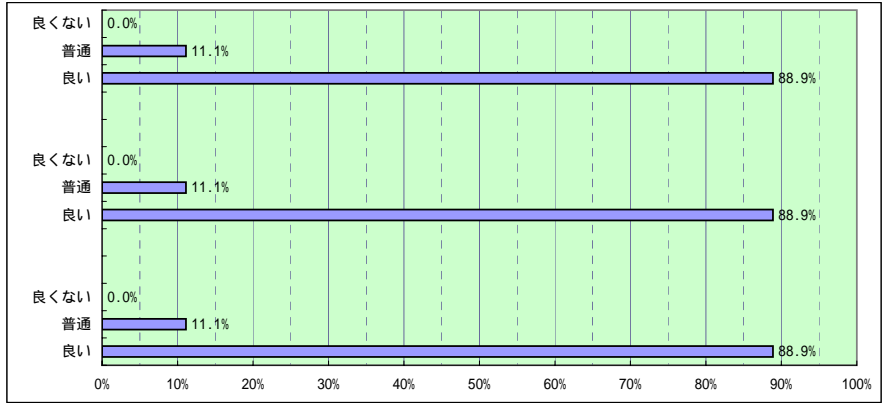
	仙台閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
室員の説明・相談	23	34.8%
無料	10	15.2%
高速検索	16	24.2%
距離が近い	9	13.6%
他の施設では不十分	5	7.6%
公報が鮮明	3	4.5%
その他	0	0.0%
回答総数	66	



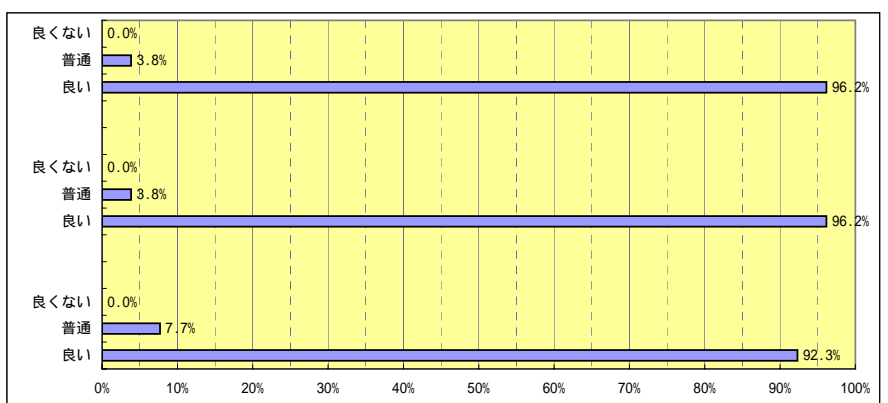
閲覧受付		仙台閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		0	
接客態度	良い	26	92.9%
	普通	2	7.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		28	
回答なし		0	
言葉遣い	良い	26	92.9%
	普通	2	7.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		28	
回答なし		0	
応答内容	良い	26	92.9%
	普通	2	7.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		28	



精算窓口		仙台閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		10	
接客態度	良い	16	88.9%
	普通	2	11.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		18	
回答なし		10	
言葉遣い	良い	16	88.9%
	普通	2	11.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		18	
回答なし		10	
応答内容	良い	16	88.9%
	普通	2	11.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		18	

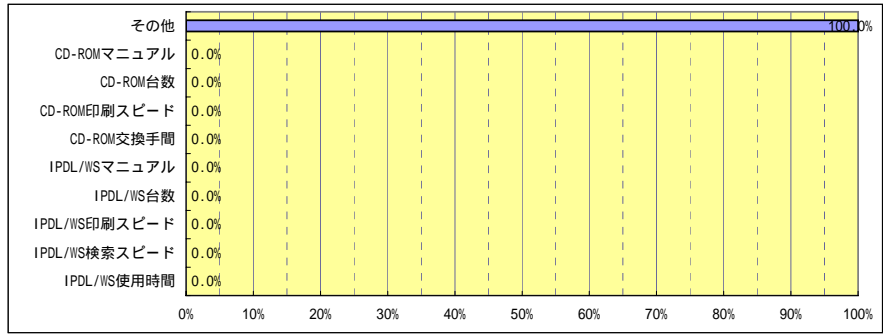


機器操作		仙台閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		2	
接客態度	良い	24	92.3%
	普通	2	7.7%
	良くない	0	0.0%
回答総数		26	
回答なし		2	
言葉遣い	良い	25	96.2%
	普通	1	3.8%
	良くない	0	0.0%
回答総数		26	
回答なし		2	
応答内容	良い	25	96.2%
	普通	1	3.8%
	良くない	0	0.0%
回答総数		26	



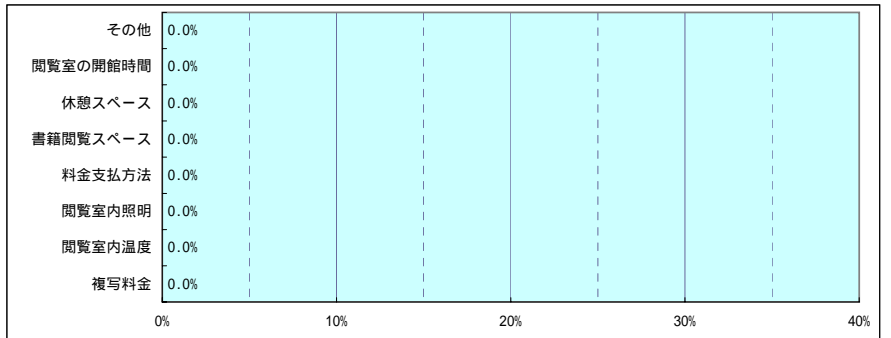
平成15年度アンケート結果（仙台閲覧室）

	仙台閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	27	
IPDL/WS使用時間	0	0.0%
IPDL/WS検索スピード	0	0.0%
IPDL/WS印刷スピード	0	0.0%
IPDL/WS台数	0	0.0%
IPDL/WSマニュアル	0	0.0%
CD-ROM交換手間	0	0.0%
CD-ROM印刷スピード	0	0.0%
CD-ROM台数	0	0.0%
CD-ROMマニュアル	0	0.0%
その他	1	100.0%
回答総数	1	



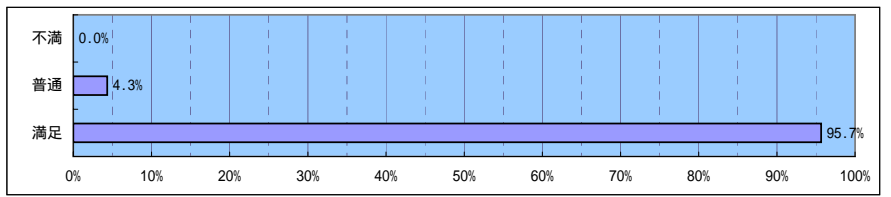
(10) 閲覧室環境 (複数回答)

	仙台閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	28	
複写料金	0	0.0%
閲覧室内温度	0	0.0%
閲覧室内照明	0	0.0%
料金支払方法	0	0.0%
書籍閲覧スペース	0	0.0%
休憩スペース	0	0.0%
閲覧室の開館時間	0	0.0%
その他	0	0.0%
回答総数	0	



(11) 満足度

	仙台閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	5	
満足	22	95.7%
普通	1	4.3%
不満	0	0.0%
回答総数	23	



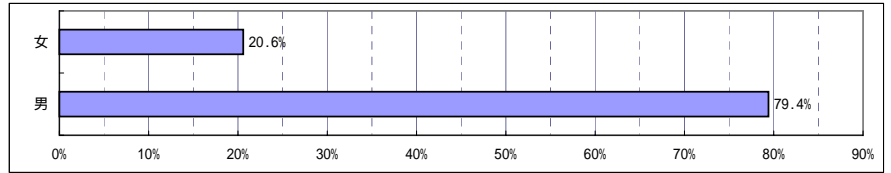
平成15年度アンケート結果（名古屋閲覧室）

回答率

	名古屋閲覧室	
	回答数	回答率
配付総数	70	
回収総数	68	97.1%

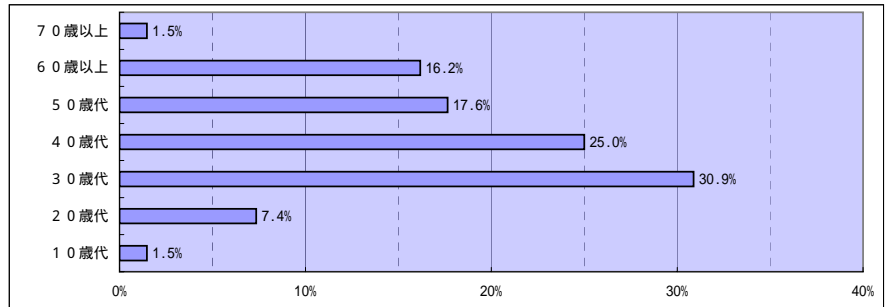
(1) 性別

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
男	54	79.4%
女	14	20.6%
回答総数	68	



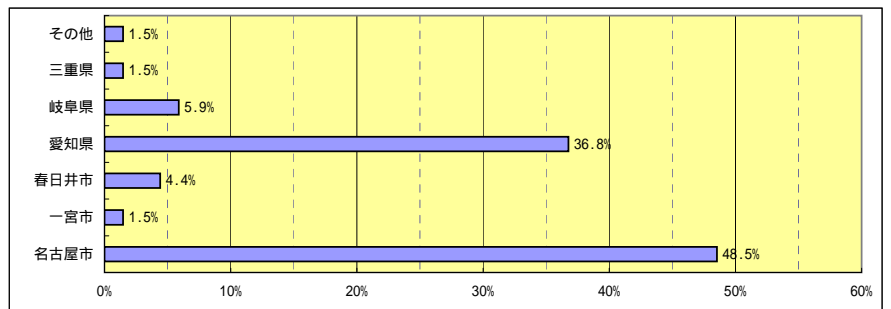
(2) 年代

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
10歳代	1	1.5%
20歳代	5	7.4%
30歳代	21	30.9%
40歳代	17	25.0%
50歳代	12	17.6%
60歳以上	11	16.2%
70歳以上	1	1.5%
回答総数	68	



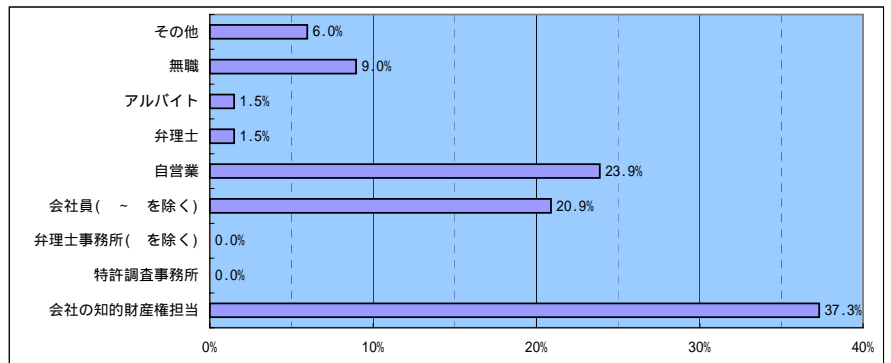
(3) 閲覧者住所等

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
名古屋市	33	48.5%
一宮市	1	1.5%
春日井市	3	4.4%
愛知県	25	36.8%
岐阜県	4	5.9%
三重県	1	1.5%
その他	1	1.5%
回答総数	68	



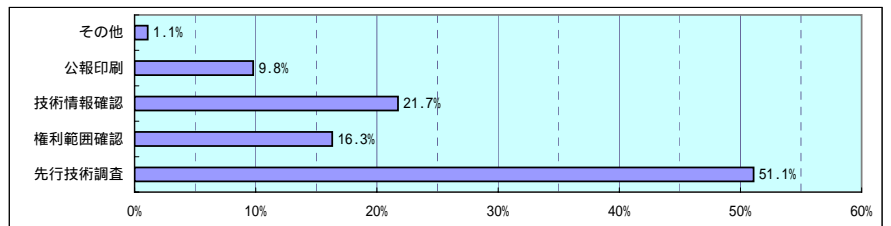
(4) 職業

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
会社の知的財産権担当	25	37.3%
特許調査事務所	0	0.0%
弁理士事務所(を除く)	0	0.0%
会社員(～を除く)	14	20.9%
自営業	16	23.9%
弁理士	1	1.5%
アルバイト	1	1.5%
無職	6	9.0%
その他	4	6.0%
回答総数	67	



(5) 来室目的(複数回答)

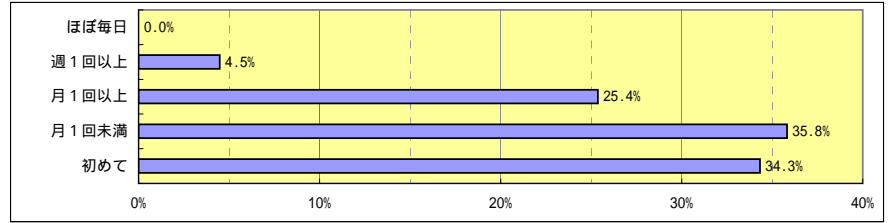
	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
先行技術調査	47	51.1%
権利範囲確認	15	16.3%
技術情報確認	20	21.7%
公報印刷	9	9.8%
その他	1	1.1%
回答総数	92	



平成15年度アンケート結果（名古屋閲覧室）

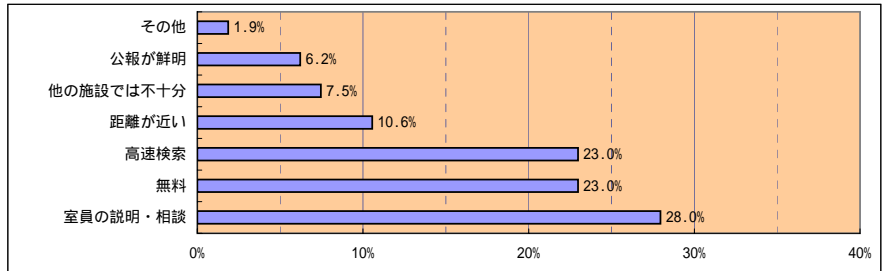
(6) 利用頻度

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
初めて	23	34.3%
月1回未満	24	35.8%
月1回以上	17	25.4%
週1回以上	3	4.5%
ほぼ毎日	0	0.0%
回答総数	67	



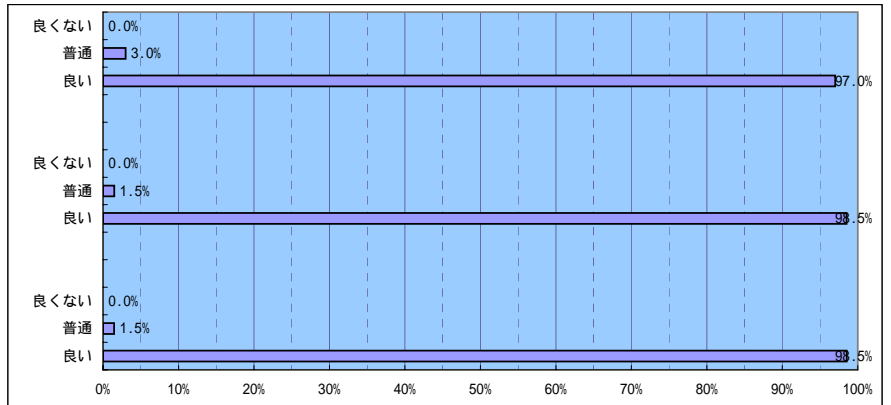
(7) 利用理由(複数回答)

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
室員の説明・相談	45	28.0%
無料	37	23.0%
高速検索	37	23.0%
距離が近い	17	10.6%
他の施設では不十分	12	7.5%
公報が鮮明	10	6.2%
その他	3	1.9%
回答総数	161	



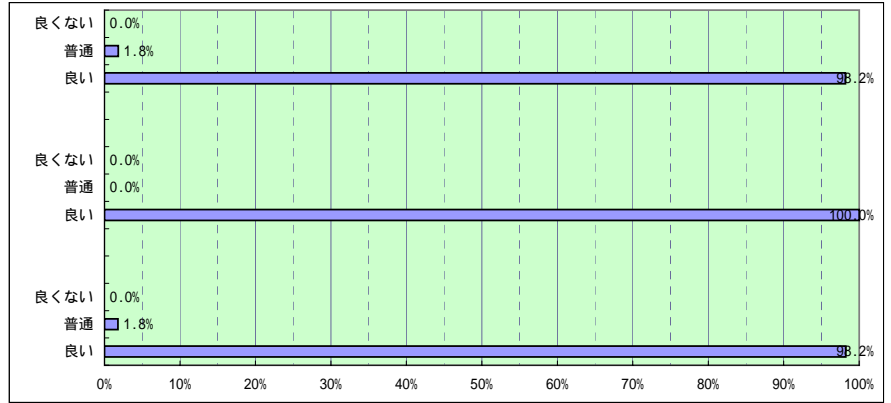
閲覧受付

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
接客態度	良い	67 98.5%
	普通	1 1.5%
	良くない	0 0.0%
回答総数	68	
回答なし	1	
言葉遣い	良い	66 98.5%
	普通	1 1.5%
	良くない	0 0.0%
回答総数	67	
回答なし	1	
応答内容	良い	65 97.0%
	普通	2 3.0%
	良くない	0 0.0%
回答総数	67	



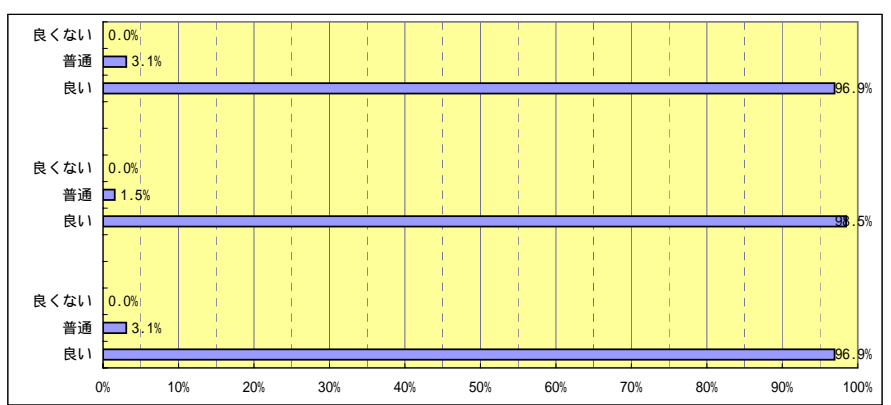
精算窓口

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	12	
接客態度	良い	55 98.2%
	普通	1 1.8%
	良くない	0 0.0%
回答総数	56	
回答なし	12	
言葉遣い	良い	56 100.0%
	普通	0 0.0%
	良くない	0 0.0%
回答総数	56	
回答なし	13	
応答内容	良い	54 98.2%
	普通	1 1.8%
	良くない	0 0.0%
回答総数	55	



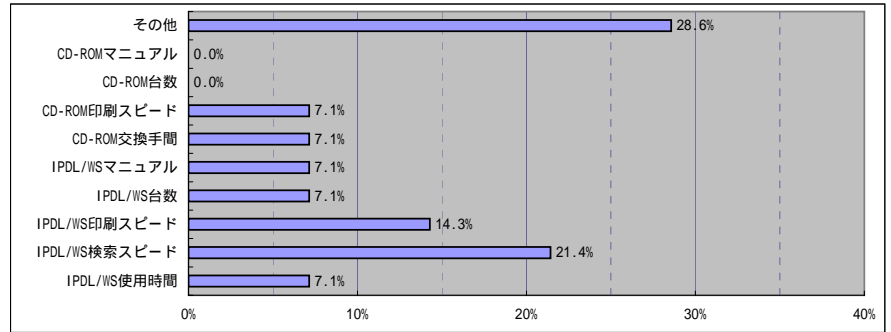
機器操作

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	3	
接客態度	良い	63 96.9%
	普通	2 3.1%
	良くない	0 0.0%
回答総数	65	
回答なし	12	
言葉遣い	良い	64 98.5%
	普通	1 1.5%
	良くない	0 0.0%
回答総数	65	
回答なし	12	
応答内容	良い	63 96.9%
	普通	2 3.1%
	良くない	0 0.0%
回答総数	65	



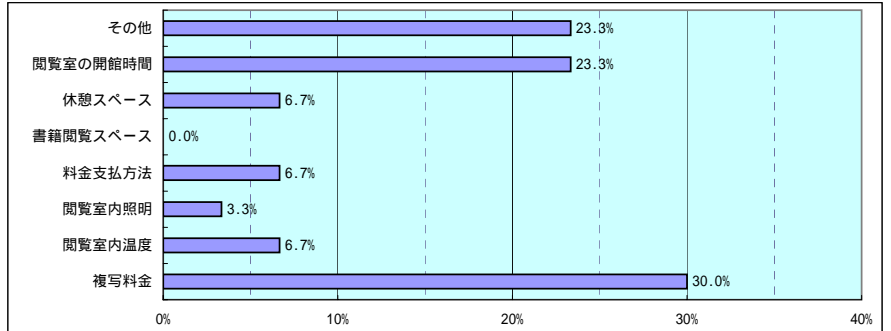
平成15年度アンケート結果（名古屋閲覧室）

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	59	
IPDL/WS使用時間	1	7.1%
IPDL/WS検索スピード	3	21.4%
IPDL/WS印刷スピード	2	14.3%
IPDL/WS台数	1	7.1%
IPDL/WSマニュアル	1	7.1%
CD-ROM交換手順	1	7.1%
CD-ROM印刷スピード	1	7.1%
CD-ROM台数	0	0.0%
CD-ROMマニュアル	0	0.0%
その他	4	28.6%
回答総数	14	



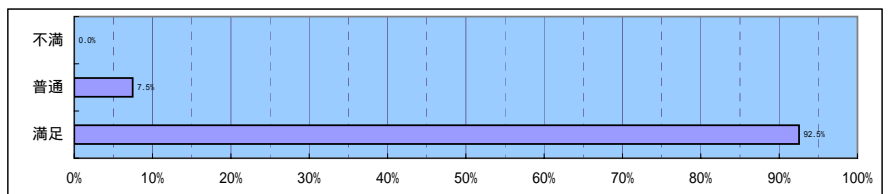
(10) 閲覧室環境 (複数回答)

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	50	
複写料金	9	30.0%
閲覧室内温度	2	6.7%
閲覧室内照明	1	3.3%
料金支払方法	2	6.7%
書籍閲覧スペース	0	0.0%
休憩スペース	2	6.7%
閲覧室の開館時間	7	23.3%
その他	7	23.3%
回答総数	30	



(11) 満足度

	名古屋閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
満足	62	92.5%
普通	5	7.5%
不満	0	0.0%
回答総数	67	



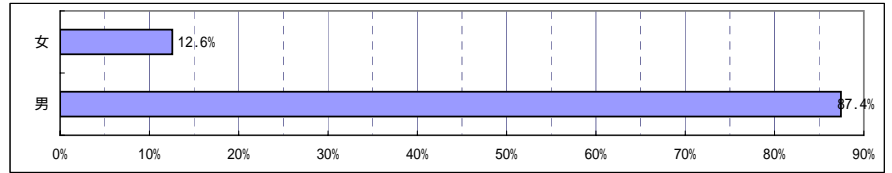
平成15年度アンケート結果（大阪閲覧室）

回答率

	大阪閲覧室	
	回答数	回答率
配付総数	184	95.1%
回収総数	175	

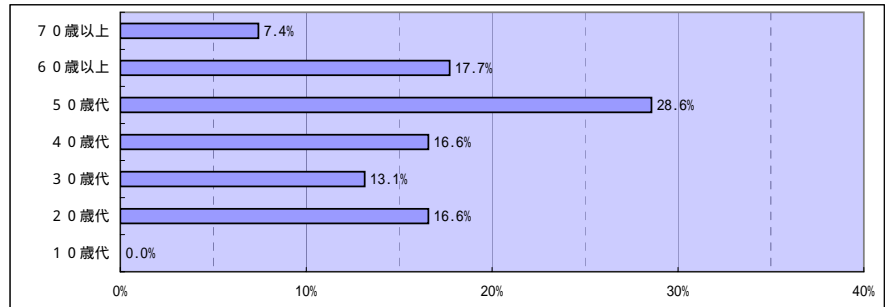
(1)性別

	大阪閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
男	153	87.4%
女	22	12.6%
回答総数	175	



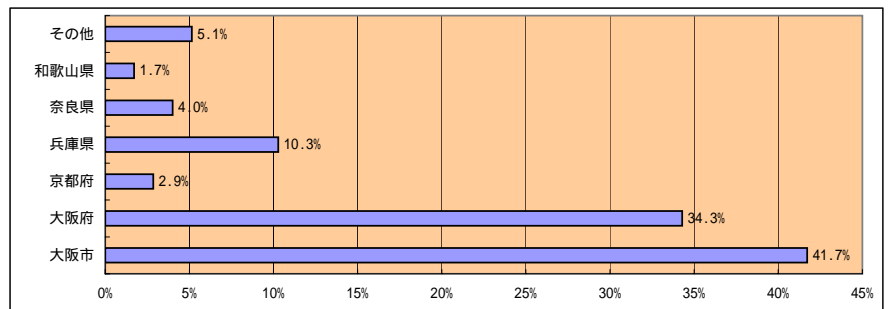
(2)年代

	大阪閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
10歳代	0	0.0%
20歳代	29	16.6%
30歳代	23	13.1%
40歳代	29	16.6%
50歳代	50	28.6%
60歳以上	31	17.7%
70歳以上	13	7.4%
回答総数	175	



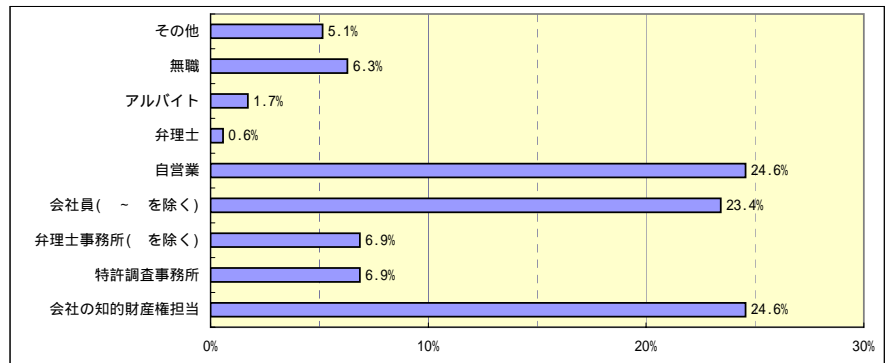
(3)閲覧者住所等

	大阪閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
大阪市	73	41.7%
大阪府	60	34.3%
京都府	5	2.9%
兵庫県	18	10.3%
奈良県	7	4.0%
和歌山県	3	1.7%
その他	9	5.1%
回答総数	175	



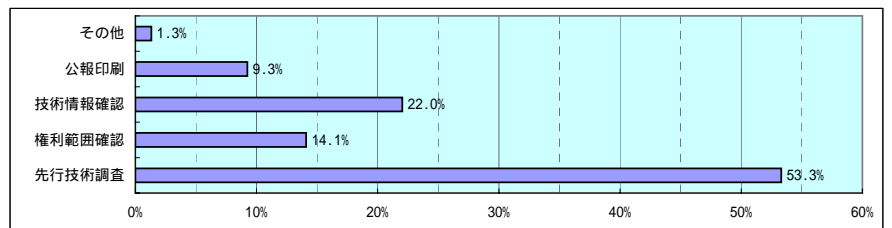
(4)職業

	大阪閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
会社の知的財産権担当	43	24.6%
特許調査事務所	12	6.9%
弁理士事務所(を除く)	12	6.9%
会社員(～を除く)	41	23.4%
自営業	43	24.6%
弁理士	1	0.6%
アルバイト	3	1.7%
無職	11	6.3%
その他	9	5.1%
回答総数	175	



(5)来室目的(複数回答)

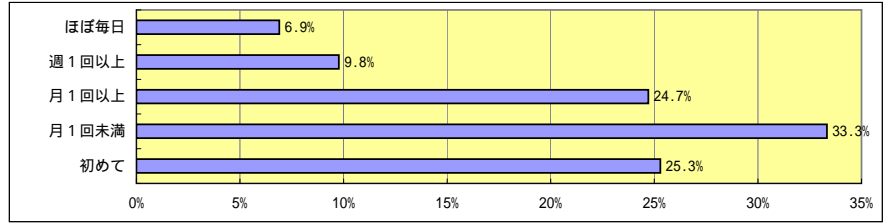
	大阪閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	2	
先行技術調査	121	53.3%
権利範囲確認	32	14.1%
技術情報確認	50	22.0%
公報印刷	21	9.3%
その他	3	1.3%
回答総数	227	



平成15年度アンケート結果（大阪閲覧室）

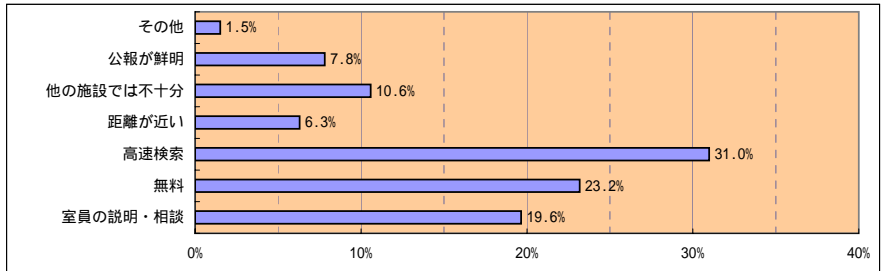
(6) 利用頻度

	大阪閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
初めて	44	25.3%
月1回未満	58	33.3%
月1回以上	43	24.7%
週1回以上	17	9.8%
ほぼ毎日	12	6.9%
回答総数	174	

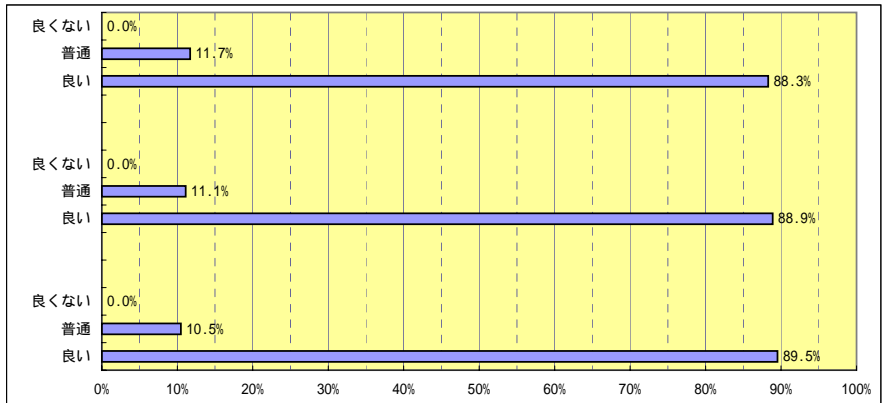


(7) 利用理由(複数回答)

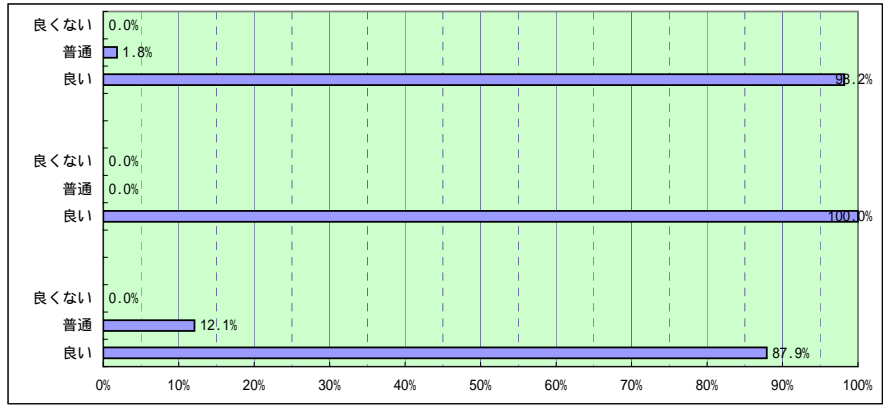
	大阪閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	3	
室員の説明・相談	78	19.6%
無料	92	23.2%
高速検索	123	31.0%
距離が近い	25	6.3%
他の施設では不十分	42	10.6%
公報が鮮明	31	7.8%
その他	6	1.5%
回答総数	397	



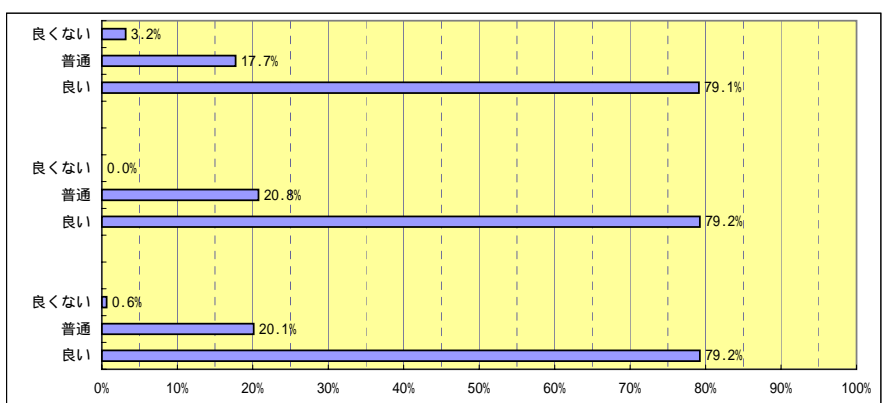
閲覧受付		大阪閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		3	
接客態度	良い	154	89.5%
	普通	18	10.5%
	良くない	0	0.0%
回答総数		172	
回答なし		4	
言葉遣い	良い	152	88.9%
	普通	19	11.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		171	
回答なし		4	
応答内容	良い	151	88.3%
	普通	20	11.7%
	良くない	0	0.0%
回答総数		171	



精算窓口		大阪閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		26	
接客態度	良い	131	87.9%
	普通	18	12.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		149	
回答なし		25	
言葉遣い	良い	56	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		56	
回答なし		25	
応答内容	良い	54	98.2%
	普通	1	1.8%
	良くない	0	0.0%
回答総数		55	

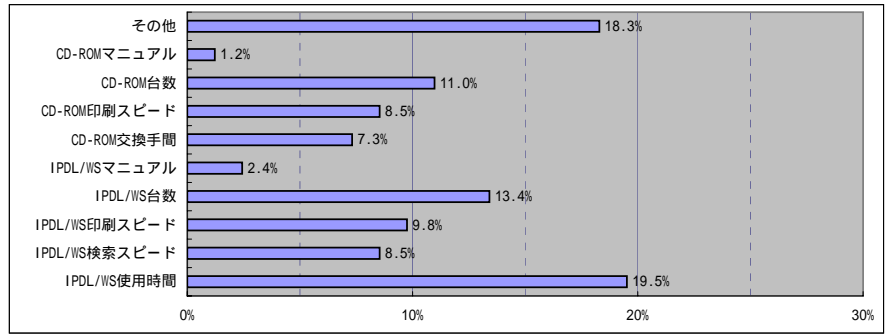


機器操作		大阪閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		16	
接客態度	良い	126	79.2%
	普通	32	20.1%
	良くない	1	0.6%
回答総数		159	
回答なし		26	
言葉遣い	良い	126	79.2%
	普通	33	20.8%
	良くない	0	0.0%
回答総数		159	
回答なし		25	
応答内容	良い	125	79.1%
	普通	28	17.7%
	良くない	5	3.2%
回答総数		158	



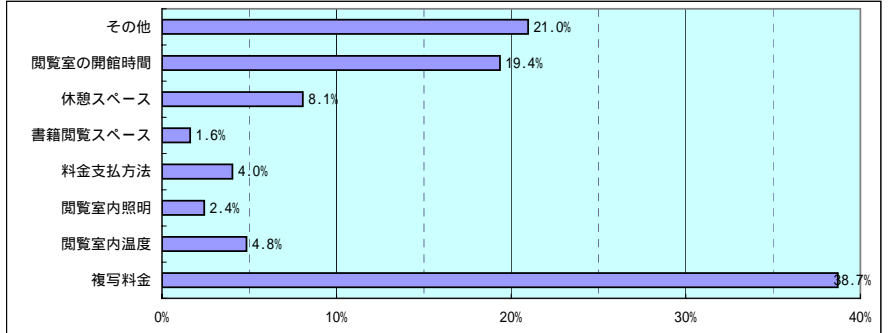
平成15年度アンケート結果（大阪閲覧室）

	大阪閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	131	
IPDL/WS使用時間	16	19.5%
IPDL/WS検索スピード	7	8.5%
IPDL/WS印刷スピード	8	9.8%
IPDL/WS台数	11	13.4%
IPDL/WSマニュアル	2	2.4%
CD-ROM交換手間	6	7.3%
CD-ROM印刷スピード	7	8.5%
CD-ROM台数	9	11.0%
CD-ROMマニュアル	1	1.2%
その他	15	18.3%
回答総数	82	



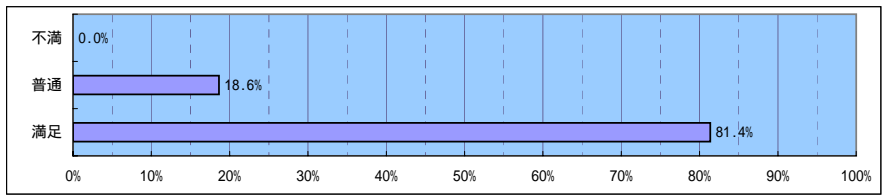
(10) 閲覧室環境(複数回答)

	大阪閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	108	
複写料金	48	38.7%
閲覧室内温度	6	4.8%
閲覧室内照明	3	2.4%
料金支払方法	5	4.0%
書籍閲覧スペース	2	1.6%
休憩スペース	10	8.1%
閲覧室の開館時間	24	19.4%
その他	26	21.0%
回答総数	124	



(11) 満足度

	大阪閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	14	
満足	131	81.4%
普通	30	18.6%
不満	0	0.0%
回答総数	161	



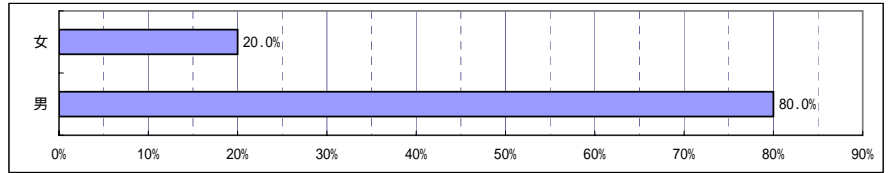
平成15年度アンケート結果（広島閲覧室）

回答率

	広島閲覧室	
	回答数	回答率
配付総数	30	
回収総数	30	100.0%

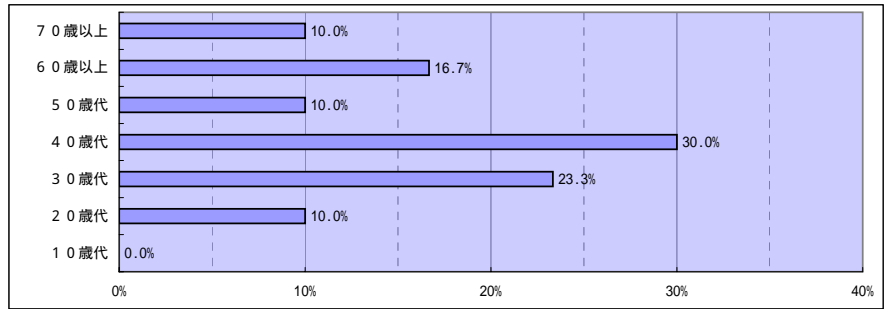
(1) 性別

	広島閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
男	24	80.0%
女	6	20.0%
回答総数	30	



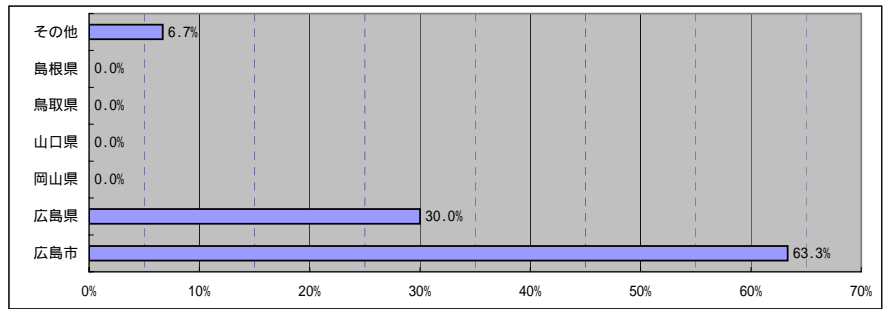
(2) 年代

	広島閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
10歳代	0	0.0%
20歳代	3	10.0%
30歳代	7	23.3%
40歳代	9	30.0%
50歳代	3	10.0%
60歳以上	5	16.7%
70歳以上	3	10.0%
回答総数	30	



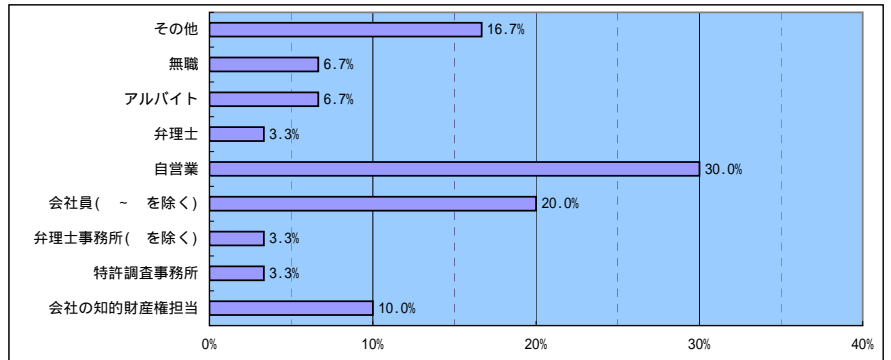
(3) 閲覧者住所等

	広島閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
広島市	19	63.3%
広島県	9	30.0%
岡山県	0	0.0%
山口県	0	0.0%
鳥取県	0	0.0%
島根県	0	0.0%
その他	2	6.7%
回答総数	30	



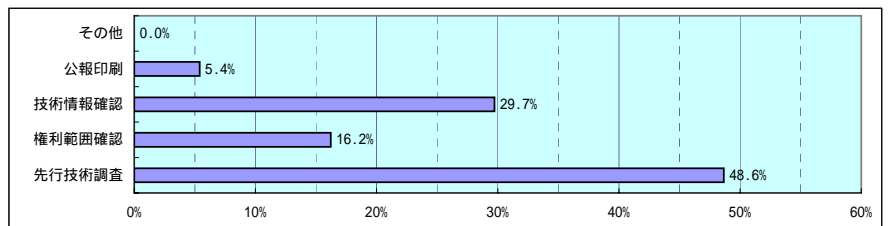
(4) 職業

	広島閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
会社の知的財産権担当	3	10.0%
特許調査事務所	1	3.3%
弁理士事務所(を除く)	1	3.3%
会社員(～を除く)	6	20.0%
自営業	9	30.0%
弁理士	1	3.3%
アルバイト	2	6.7%
無職	2	6.7%
その他	5	16.7%
回答総数	30	



(5) 来室目的(複数回答)

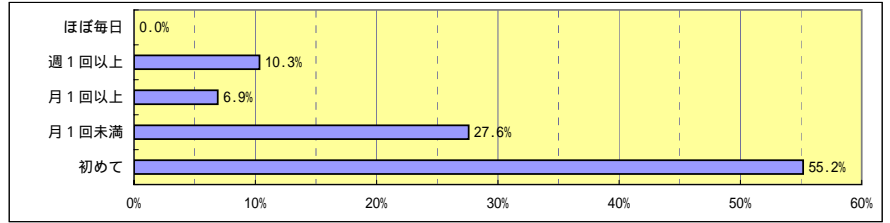
	広島閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	2	
先行技術調査	18	48.6%
権利範囲確認	6	16.2%
技術情報確認	11	29.7%
公報印刷	2	5.4%
その他	0	0.0%
回答総数	37	



平成15年度アンケート結果（広島閲覧室）

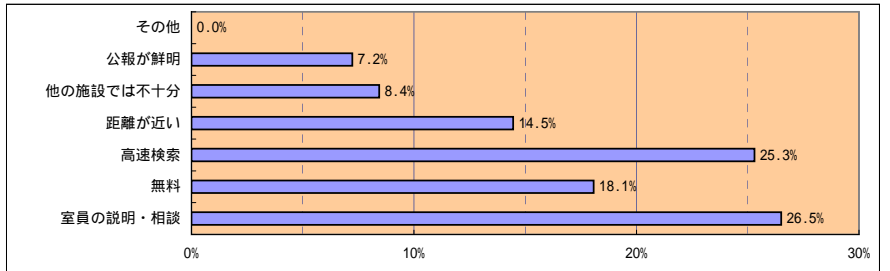
(6) 利用頻度

	広島閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
初めて	16	55.2%
月1回未満	8	27.6%
月1回以上	2	6.9%
週1回以上	3	10.3%
ほぼ毎日	0	0.0%
回答総数	29	



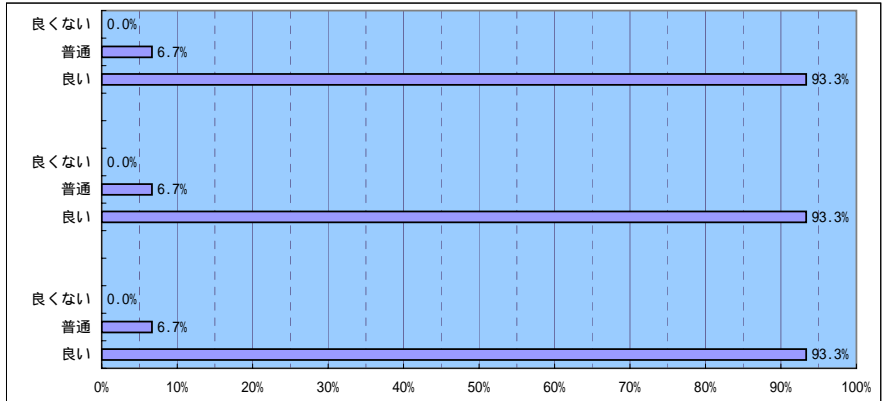
(7) 利用理由(複数回答)

	広島閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
室員の説明・相談	22	26.5%
無料	15	18.1%
高速検索	21	25.3%
距離が近い	12	14.5%
他の施設では不十分	7	8.4%
公報が鮮明	6	7.2%
その他	0	0.0%
回答総数	83	

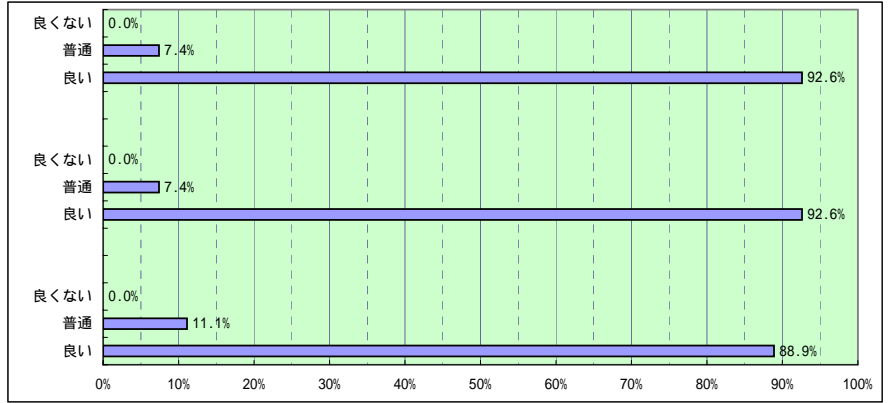


(8) 接遇

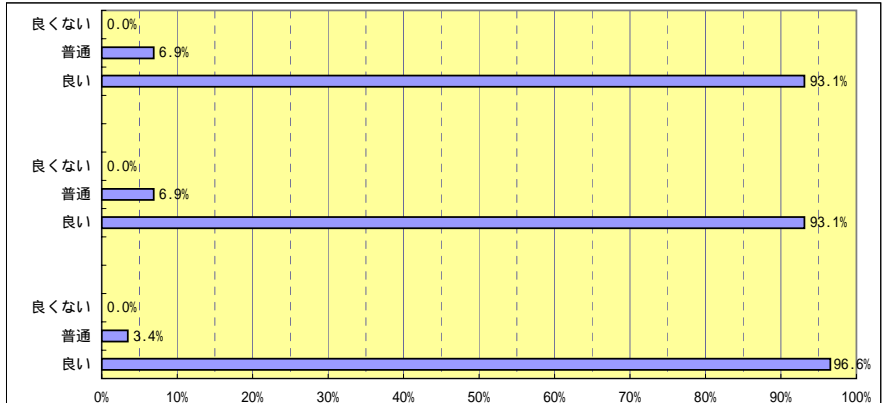
閲覧受付		広島閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		0	
接客態度	良い	28	93.3%
	普通	2	6.7%
	良くない	0	0.0%
回答総数		30	
回答なし		0	
言葉遣い	良い	28	93.3%
	普通	2	6.7%
	良くない	0	0.0%
回答総数		30	
回答なし		0	
応答内容	良い	28	93.3%
	普通	2	6.7%
	良くない	0	0.0%
回答総数		30	



精算窓口		広島閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		3	
接客態度	良い	24	88.9%
	普通	3	11.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		27	
回答なし		3	
言葉遣い	良い	25	92.6%
	普通	2	7.4%
	良くない	0	0.0%
回答総数		27	
回答なし		3	
応答内容	良い	25	92.6%
	普通	2	7.4%
	良くない	0	0.0%
回答総数		27	



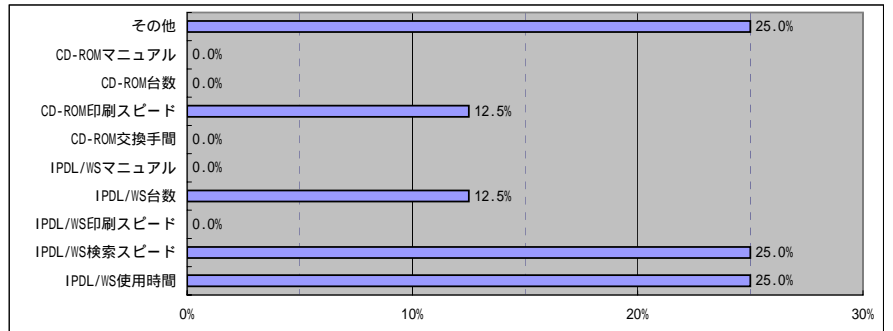
機器操作		広島閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		1	
接客態度	良い	28	96.6%
	普通	1	3.4%
	良くない	0	0.0%
回答総数		29	
回答なし		3	
言葉遣い	良い	27	93.1%
	普通	2	6.9%
	良くない	0	0.0%
回答総数		29	
回答なし		3	
応答内容	良い	27	93.1%
	普通	2	6.9%
	良くない	0	0.0%
回答総数		29	



平成15年度アンケート結果（広島閲覧室）

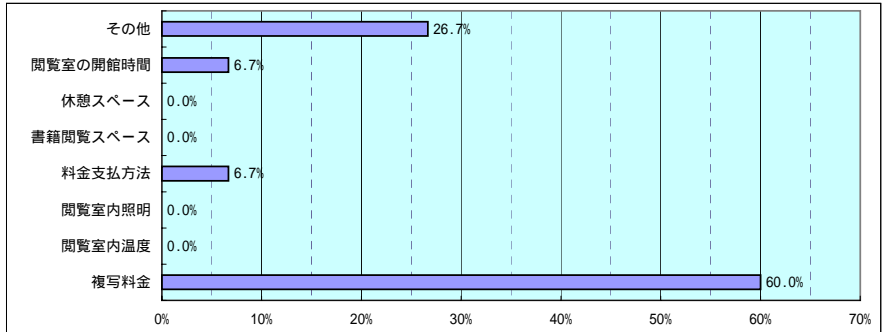
(9) 閲覧機器環境(複数回答)

	広島閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	26	
IPDL/WS使用時間	2	25.0%
IPDL/WS検索スピード	2	25.0%
IPDL/WS印刷スピード	0	0.0%
IPDL/WS台数	1	12.5%
IPDL/WSマニュアル	0	0.0%
CD-ROM交換手間	0	0.0%
CD-ROM印刷スピード	1	12.5%
CD-ROM台数	0	0.0%
CD-ROMマニュアル	0	0.0%
その他	2	25.0%
回答総数	8	



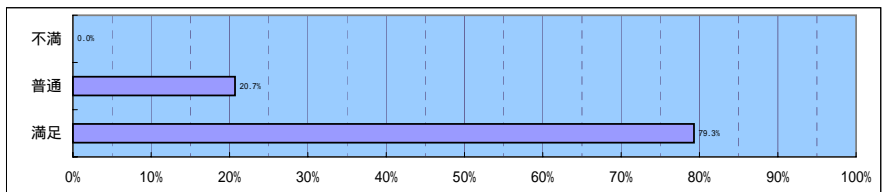
(10) 閲覧室環境(複数回答)

	広島閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	20	
複写料金	9	60.0%
閲覧室内温度	0	0.0%
閲覧室内照明	0	0.0%
料金支払方法	1	6.7%
書籍閲覧スペース	0	0.0%
休憩スペース	0	0.0%
閲覧室の開館時間	1	6.7%
その他	4	26.7%
回答総数	15	



(11) 満足度

	広島閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
満足	23	79.3%
普通	6	20.7%
不満	0	0.0%
回答総数	29	



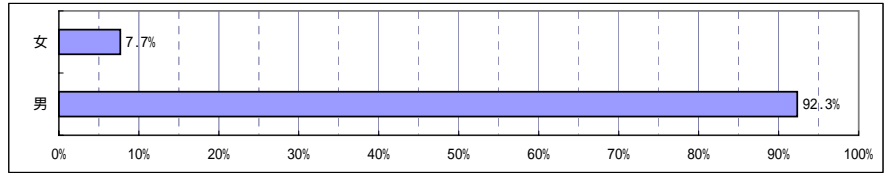
平成15年度アンケート結果（高松閲覧室）

回答率

	高松閲覧室	
	回答数	回答率
配付総数	26	100.0%
回収総数	26	

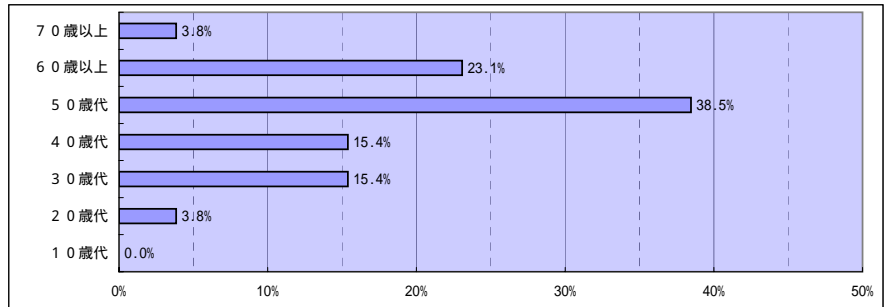
(1) 性別

	高松閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
男	24	92.3%
女	2	7.7%
回答総数	26	



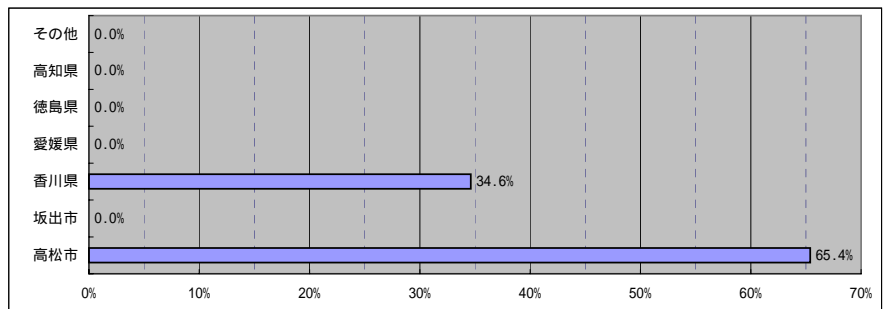
(2) 年代

	高松閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
10歳代	0	0.0%
20歳代	1	3.8%
30歳代	4	15.4%
40歳代	4	15.4%
50歳代	10	38.5%
60歳以上	6	23.1%
70歳以上	1	3.8%
回答総数	26	



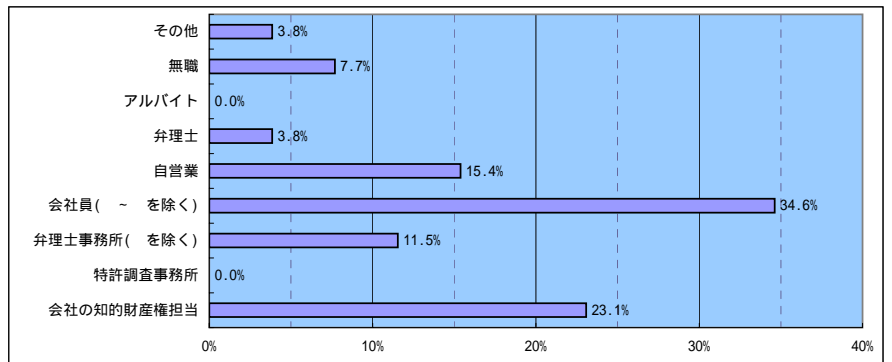
(3) 閲覧者住所等

	高松閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
高松市	17	65.4%
坂出市	0	0.0%
香川県	9	34.6%
愛媛県	0	0.0%
徳島県	0	0.0%
高知県	0	0.0%
その他	0	0.0%
回答総数	26	



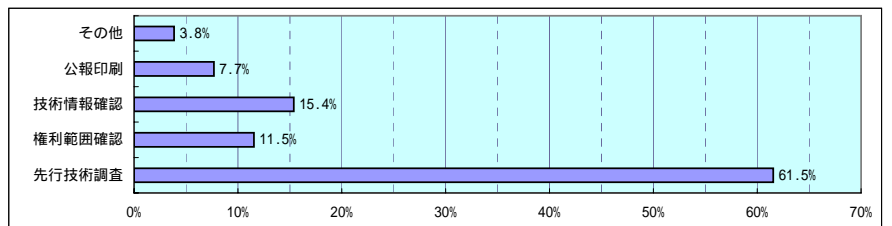
(4) 職業

	高松閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
会社の知的財産権担当	6	23.1%
特許調査事務所	0	0.0%
弁理士事務所(を除く)	3	11.5%
会社員(～を除く)	9	34.6%
自営業	4	15.4%
弁理士	1	3.8%
アルバイト	0	0.0%
無職	2	7.7%
その他	1	3.8%
回答総数	26	



(5) 来室目的(複数回答)

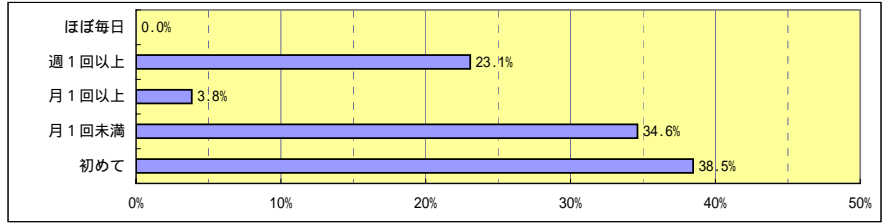
	高松閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	2	
先行技術調査	16	61.5%
権利範囲確認	3	11.5%
技術情報確認	4	15.4%
公報印刷	2	7.7%
その他	1	3.8%
回答総数	26	



平成15年度アンケート結果（高松閲覧室）

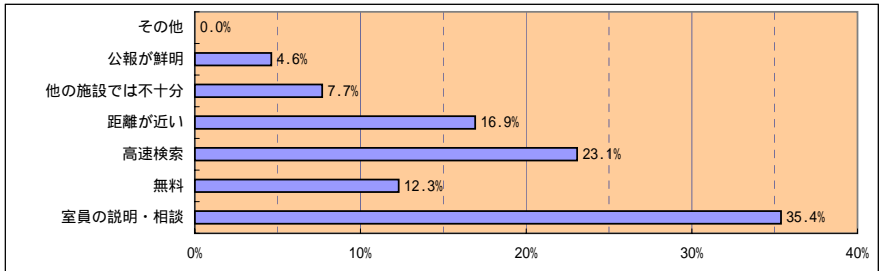
(6) 利用頻度

	高松閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
初めて	10	38.5%
月1回未満	9	34.6%
月1回以上	1	3.8%
週1回以上	6	23.1%
ほぼ毎日	0	0.0%
回答総数	26	



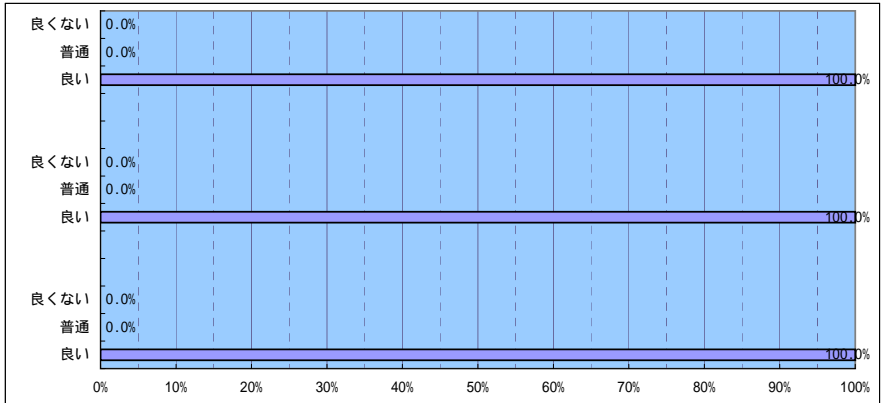
(7) 利用理由(複数回答)

	高松閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
室員の説明・相談	23	35.4%
無料	8	12.3%
高速検索	15	23.1%
距離が近い	11	16.9%
他の施設では不十分	5	7.7%
公報が鮮明	3	4.6%
その他	0	0.0%
回答総数	65	

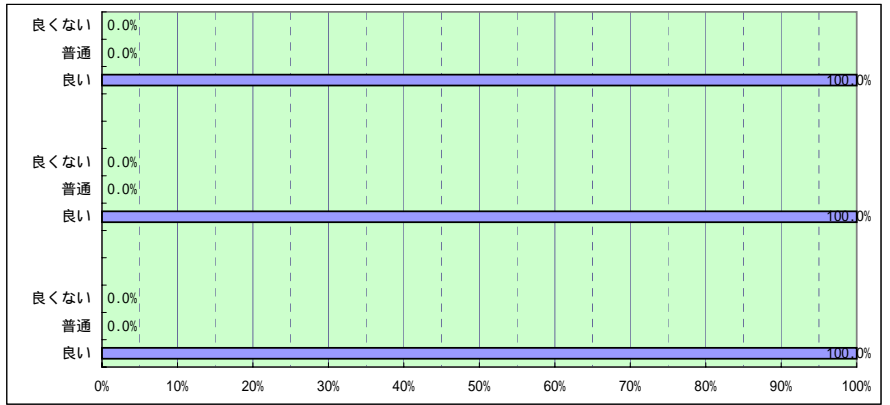


(8) 接遇

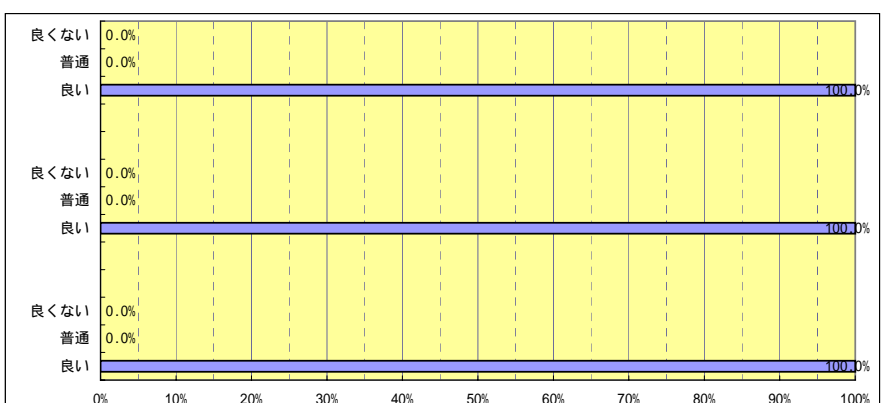
閲覧受付		高松閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		1	
接客態度	良い	25	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		25	
回答なし		1	
言葉遣い	良い	25	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		25	
回答なし		1	
応答内容	良い	25	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		25	



精算窓口		高松閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		8	
接客態度	良い	18	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		18	
回答なし		8	
言葉遣い	良い	18	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		18	
回答なし		8	
応答内容	良い	18	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		18	



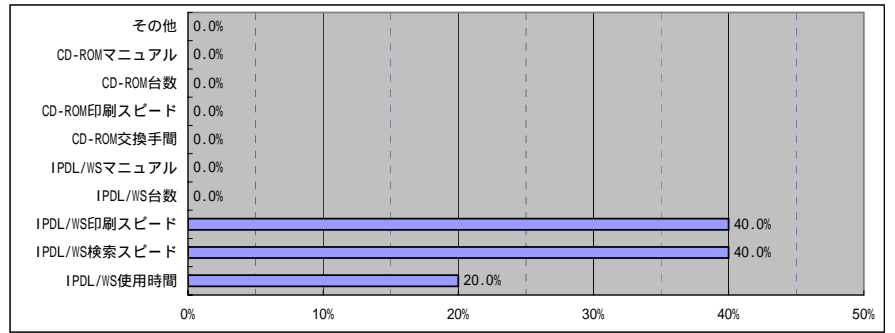
機器操作		高松閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		1	
接客態度	良い	25	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		25	
回答なし		8	
言葉遣い	良い	25	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		25	
回答なし		8	
応答内容	良い	25	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		25	



平成15年度アンケート結果（高松閲覧室）

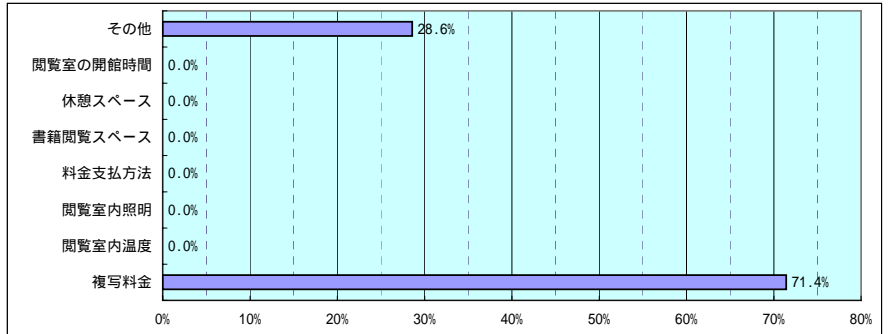
(9) 閲覧機器環境(複数回答)

	高松閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	22	
IPDL/WS使用時間	1	20.0%
IPDL/WS検索スピード	2	40.0%
IPDL/WS印刷スピード	2	40.0%
IPDL/WS台数	0	0.0%
IPDL/WSマニュアル	0	0.0%
CD-ROM交換手間	0	0.0%
CD-ROM印刷スピード	0	0.0%
CD-ROM台数	0	0.0%
CD-ROMマニュアル	0	0.0%
その他	0	0.0%
回答総数	5	



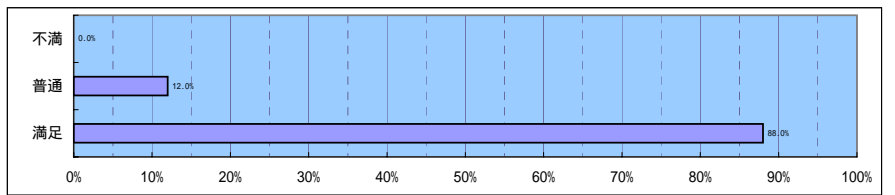
(10) 閲覧室環境(複数回答)

	高松閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	20	
複写料金	5	71.4%
閲覧室内温度	0	0.0%
閲覧室内照明	0	0.0%
料金支払方法	0	0.0%
書籍閲覧スペース	0	0.0%
休憩スペース	0	0.0%
閲覧室の開館時間	0	0.0%
その他	2	28.6%
回答総数	7	



(11) 満足度

	高松閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
満足	22	88.0%
普通	3	12.0%
不満	0	0.0%
回答総数	25	



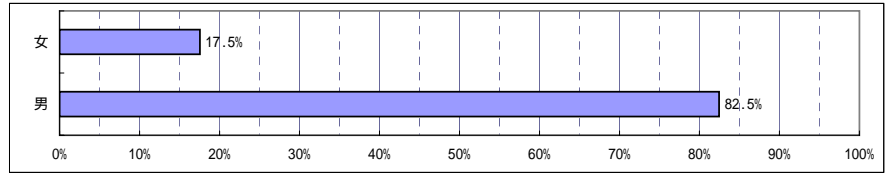
平成15年度アンケート結果（福岡閲覧室）

回答率

	福岡閲覧室	
	回答数	回答率
配付総数	57	
回収総数	57	100.0%

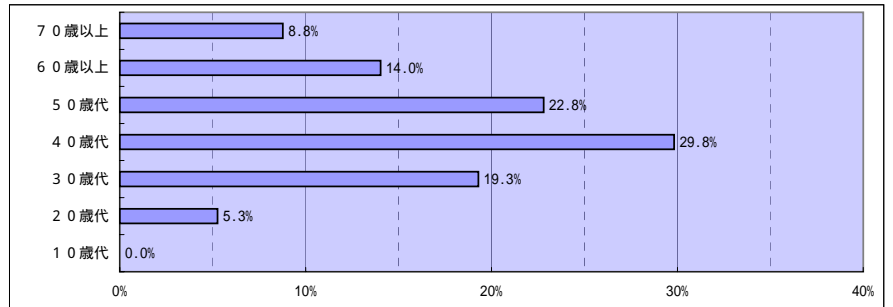
(1) 性別

	福岡閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
男	47	82.5%
女	10	17.5%
回答総数	57	



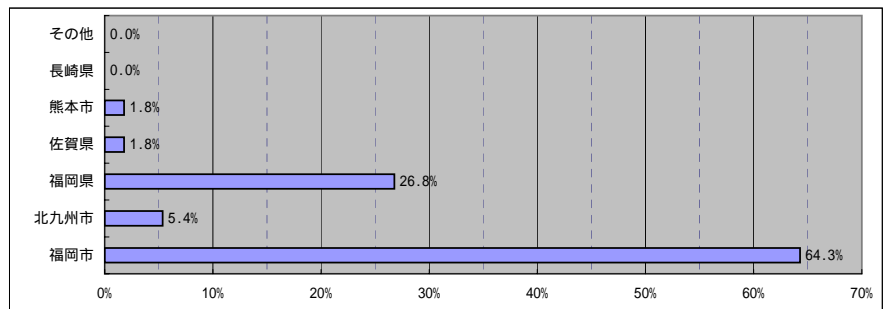
(2) 年代

	福岡閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
10歳代	0	0.0%
20歳代	3	5.3%
30歳代	11	19.3%
40歳代	17	29.8%
50歳代	13	22.8%
60歳以上	8	14.0%
70歳以上	5	8.8%
回答総数	57	



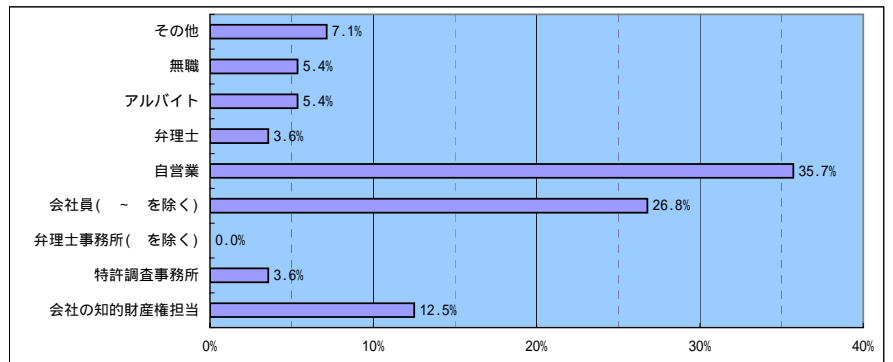
(3) 閲覧者住所等

	福岡閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
福岡市	36	64.3%
北九州市	3	5.4%
福岡県	15	26.8%
佐賀県	1	1.8%
熊本市	1	1.8%
長崎県	0	0.0%
その他	0	0.0%
回答総数	56	



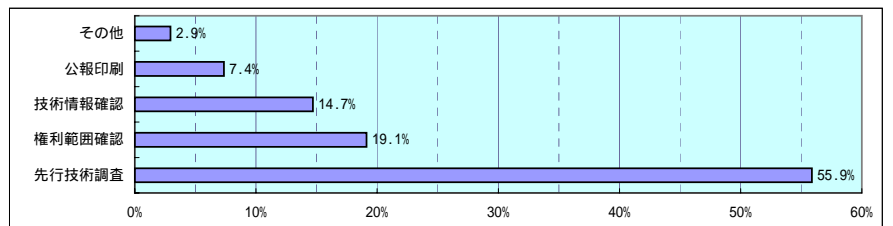
(4) 職業

	福岡閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
会社の知的財産権担当	7	12.5%
特許調査事務所	2	3.6%
弁理士事務所(を除く)	0	0.0%
会社員(～を除く)	15	26.8%
自営業	20	35.7%
弁理士	2	3.6%
アルバイト	3	5.4%
無職	3	5.4%
その他	4	7.1%
回答総数	56	



(5) 来室目的(複数回答)

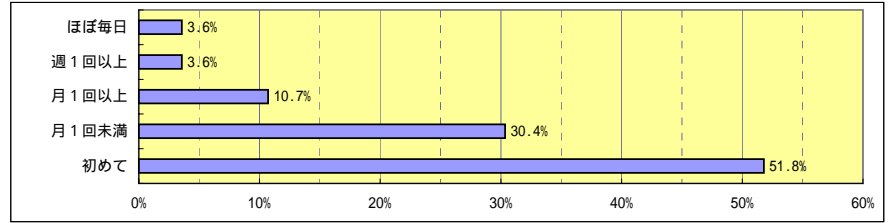
	福岡閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	2	
先行技術調査	38	55.9%
権利範囲確認	13	19.1%
技術情報確認	10	14.7%
公報印刷	5	7.4%
その他	2	2.9%
回答総数	68	



平成15年度アンケート結果（福岡閲覧室）

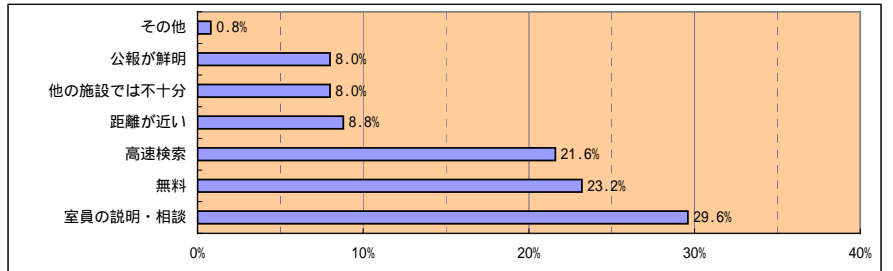
(6) 利用頻度

	福岡閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
初めて	29	51.8%
月1回未満	17	30.4%
月1回以上	6	10.7%
週1回以上	2	3.6%
ほぼ毎日	2	3.6%
回答総数	56	



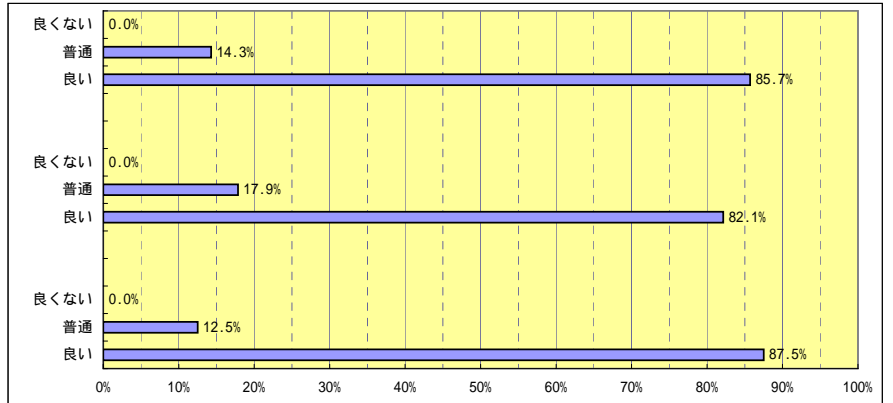
(7) 利用理由(複数回答)

	福岡閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
室員の説明・相談	37	29.6%
無料	29	23.2%
高速検索	27	21.6%
距離が近い	11	8.8%
他の施設では不十分	10	8.0%
公報が鮮明	10	8.0%
その他	1	0.8%
回答総数	125	

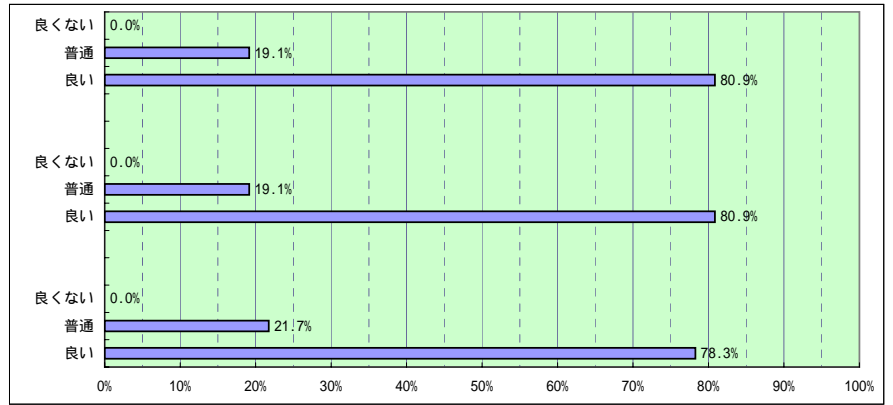


(8) 接遇

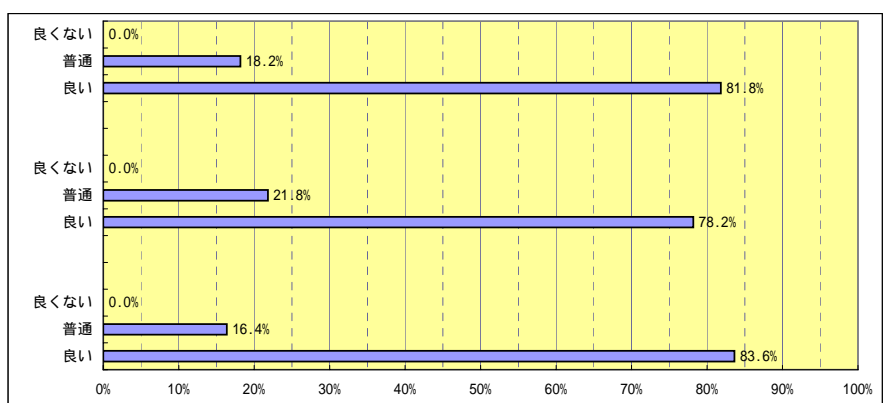
閲覧受付		福岡閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		1	
接客態度	良い	49	87.5%
	普通	7	12.5%
	良くない	0	0.0%
回答総数		56	
回答なし		1	
言葉遣い	良い	46	82.1%
	普通	10	17.9%
	良くない	0	0.0%
回答総数		56	
回答なし		1	
応答内容	良い	48	85.7%
	普通	8	14.3%
	良くない	0	0.0%
回答総数		56	



精算窓口		福岡閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		11	
接客態度	良い	36	78.3%
	普通	10	21.7%
	良くない	0	0.0%
回答総数		46	
回答なし		1	
言葉遣い	良い	38	80.9%
	普通	9	19.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		47	
回答なし		1	
応答内容	良い	38	80.9%
	普通	9	19.1%
	良くない	0	0.0%
回答総数		47	



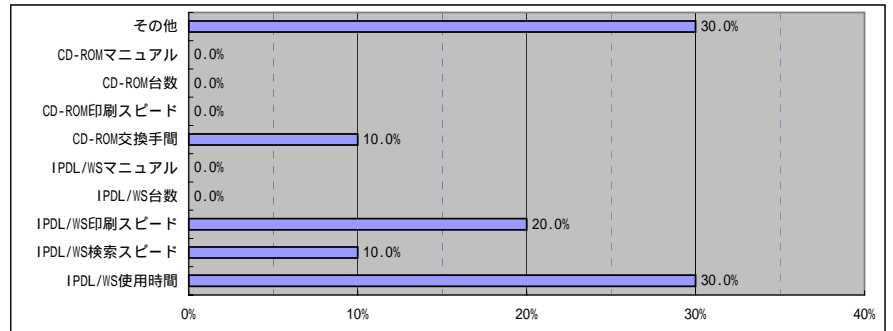
機器操作		福岡閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		2	
接客態度	良い	46	83.6%
	普通	9	16.4%
	良くない	0	0.0%
回答総数		55	
回答なし		11	
言葉遣い	良い	43	78.2%
	普通	12	21.8%
	良くない	0	0.0%
回答総数		55	
回答なし		10	
応答内容	良い	45	81.8%
	普通	10	18.2%
	良くない	0	0.0%
回答総数		55	



平成15年度アンケート結果（福岡閲覧室）

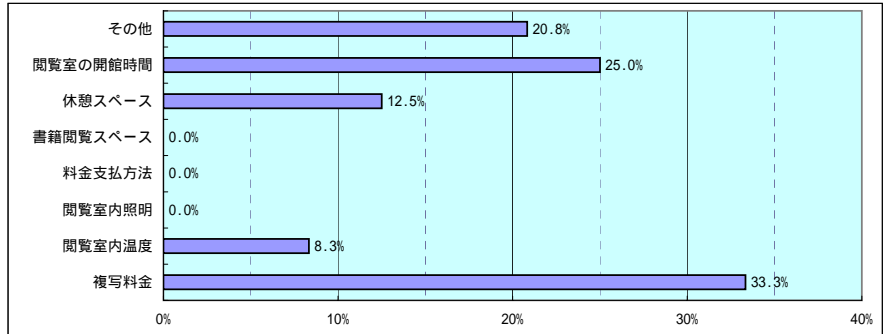
(9) 閲覧機器環境(複数回答)

	福岡閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	50	
IPDL/WS使用時間	3	30.0%
IPDL/WS検索スピード	1	10.0%
IPDL/WS印刷スピード	2	20.0%
IPDL/WS台数	0	0.0%
IPDL/WSマニュアル	0	0.0%
CD-ROM交換手間	1	10.0%
CD-ROM印刷スピード	0	0.0%
CD-ROM台数	0	0.0%
CD-ROMマニュアル	0	0.0%
その他	3	30.0%
回答総数	10	



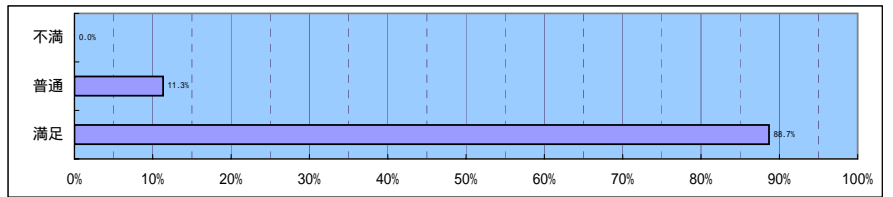
(10) 閲覧室環境(複数回答)

	福岡閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	41	
複写料金	8	33.3%
閲覧室内温度	2	8.3%
閲覧室内照明	0	0.0%
料金支払方法	0	0.0%
書籍閲覧スペース	0	0.0%
休憩スペース	3	12.5%
閲覧室の開館時間	6	25.0%
その他	5	20.8%
回答総数	24	



(11) 満足度

	福岡閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	4	
満足	47	88.7%
普通	6	11.3%
不満	0	0.0%
回答総数	53	



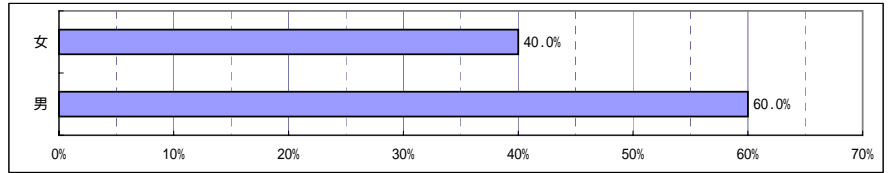
平成15年度アンケート結果（那覇閲覧室）

回答率

	那覇閲覧室	
	回答数	回答率
配付総数	15	
回収総数	15	100.0%

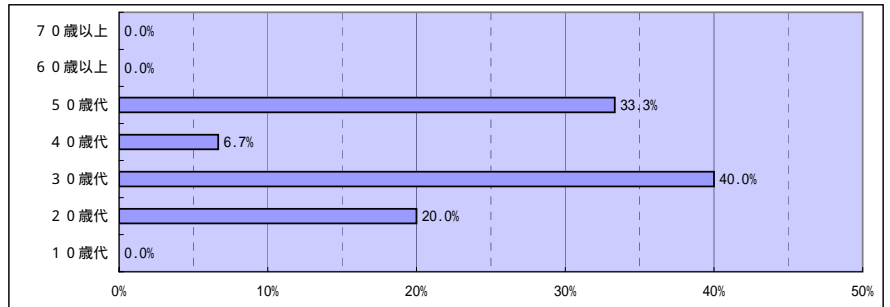
(1) 性別

	那覇閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
男	9	60.0%
女	6	40.0%
回答総数	15	



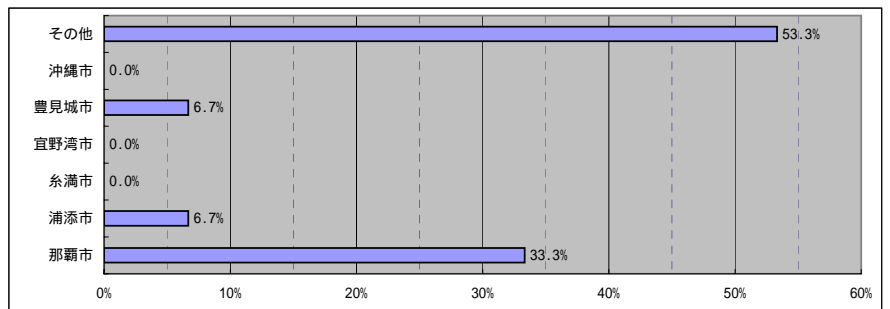
(2) 年代

	那覇閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
10歳代	0	0.0%
20歳代	3	20.0%
30歳代	6	40.0%
40歳代	1	6.7%
50歳代	5	33.3%
60歳以上	0	0.0%
70歳以上	0	0.0%
回答総数	15	



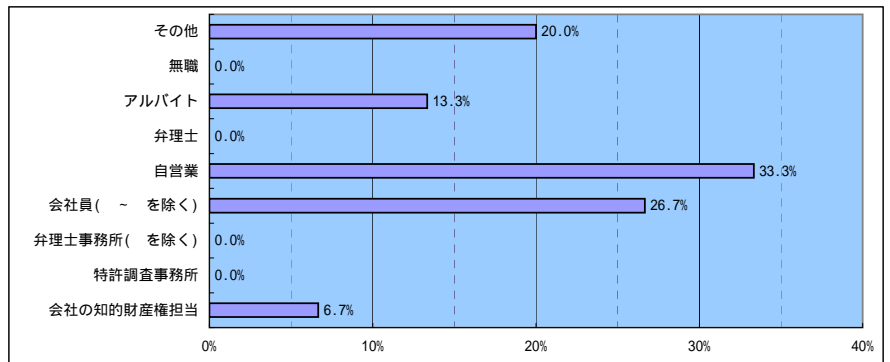
(3) 閲覧者住所等

	那覇閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
那覇市	5	33.3%
浦添市	1	6.7%
糸満市	0	0.0%
宜野湾市	0	0.0%
豊見城市	1	6.7%
沖縄市	0	0.0%
その他	8	53.3%
回答総数	15	



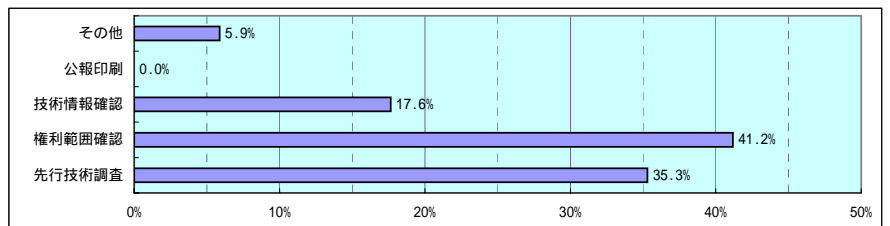
(4) 職業

	那覇閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
会社の知的財産権担当	1	6.7%
特許調査事務所	0	0.0%
弁理士事務所(を除く)	0	0.0%
会社員(～を除く)	4	26.7%
自営業	5	33.3%
弁理士	0	0.0%
アルバイト	2	13.3%
無職	0	0.0%
その他	3	20.0%
回答総数	15	



(5) 来室目的(複数回答)

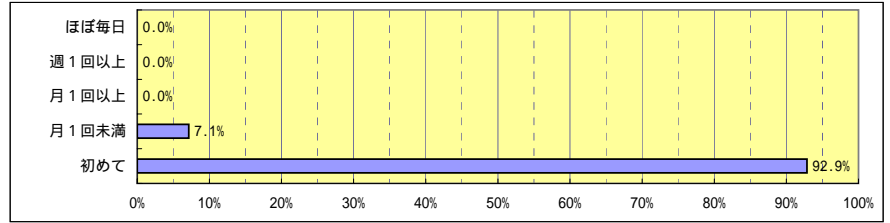
	那覇閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
先行技術調査	6	35.3%
権利範囲確認	7	41.2%
技術情報確認	3	17.6%
公報印刷	0	0.0%
その他	1	5.9%
回答総数	17	



平成15年度アンケート結果（那覇閲覧室）

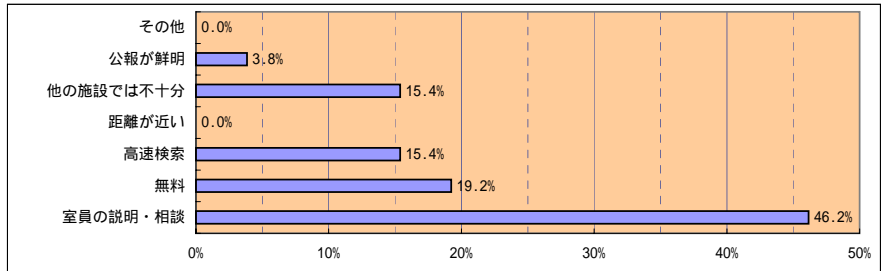
(6) 利用頻度

	那覇閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	1	
初めて	13	92.9%
月1回未満	1	7.1%
月1回以上	0	0.0%
週1回以上	0	0.0%
ほぼ毎日	0	0.0%
回答総数	14	



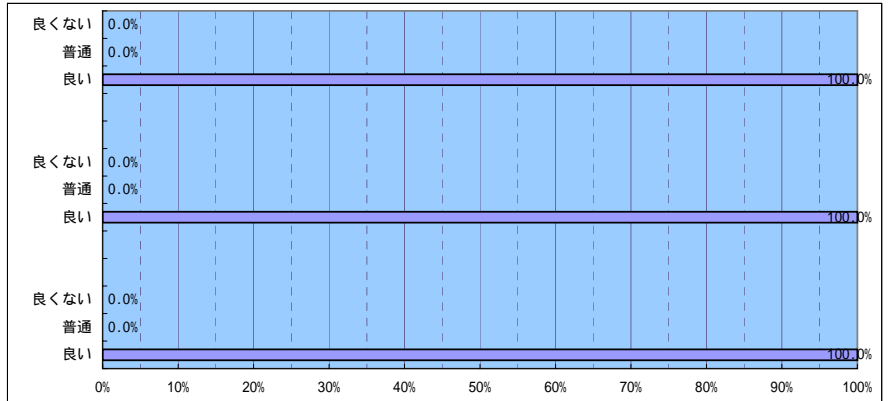
(7) 利用理由(複数回答)

	那覇閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
室員の説明・相談	12	46.2%
無料	5	19.2%
高速検索	4	15.4%
距離が近い	0	0.0%
他の施設では不十分	4	15.4%
公報が鮮明	1	3.8%
その他	0	0.0%
回答総数	26	

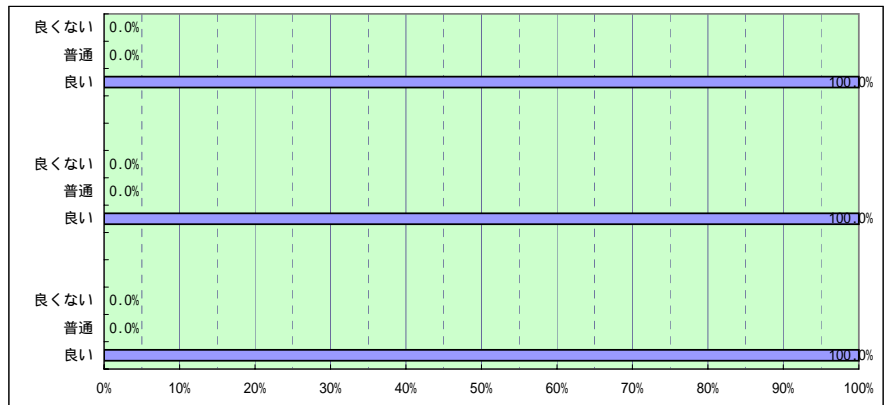


(8) 接遇

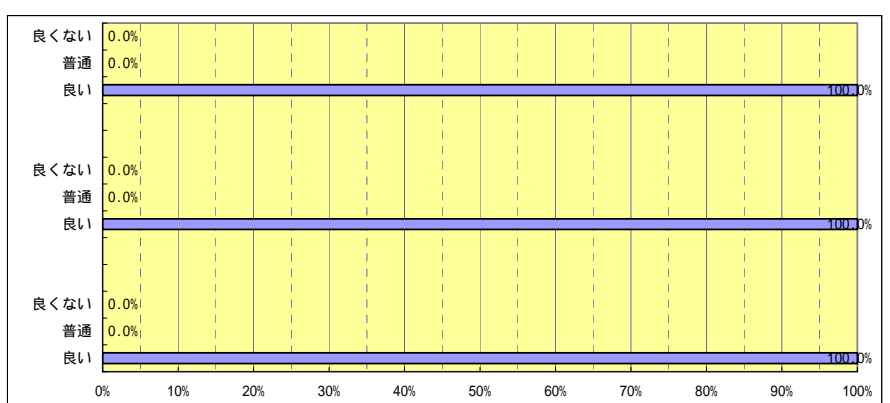
閲覧受付		那覇閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		0	
接客態度	良い	15	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		15	
回答なし		0	
言葉遣い	良い	15	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		15	
回答なし		0	
応答内容	良い	15	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		15	



精算窓口		那覇閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		3	
接客態度	良い	12	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		12	
回答なし		0	
言葉遣い	良い	12	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		12	
回答なし		0	
応答内容	良い	12	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		12	



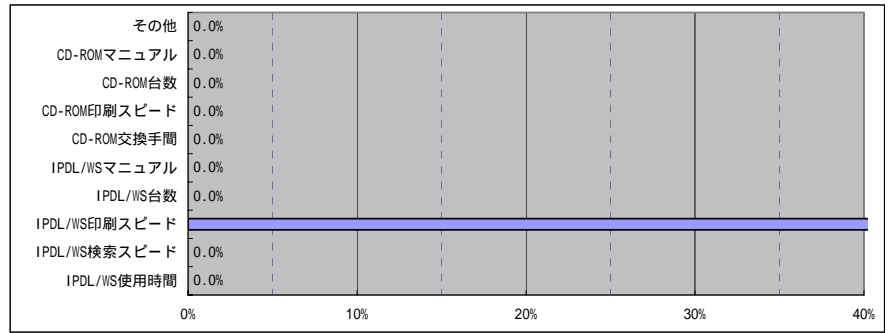
機器操作		那覇閲覧室	
		回答数	割合
回答なし		1	
接客態度	良い	14	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		14	
回答なし		3	
言葉遣い	良い	14	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		14	
回答なし		3	
応答内容	良い	14	100.0%
	普通	0	0.0%
	良くない	0	0.0%
回答総数		14	



平成15年度アンケート結果（那覇閲覧室）

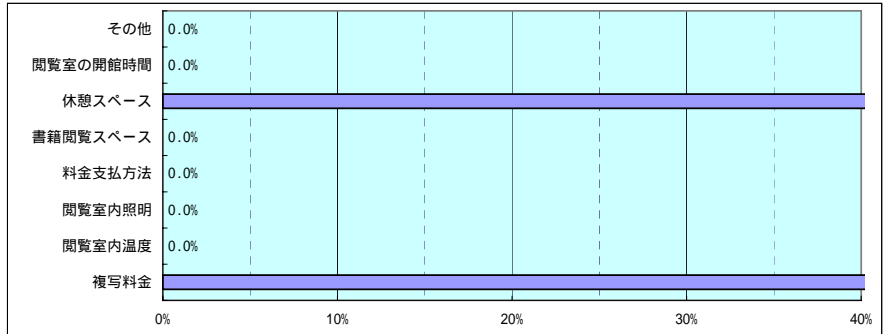
(9) 閲覧機器環境(複数回答)

	那覇閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	14	
IPDL/WS使用時間	0	0.0%
IPDL/WS検索スピード	0	0.0%
IPDL/WS印刷スピード	1	100.0%
IPDL/WS台数	0	0.0%
IPDL/WSマニュアル	0	0.0%
CD-ROM交換手間	0	0.0%
CD-ROM印刷スピード	0	0.0%
CD-ROM台数	0	0.0%
CD-ROMマニュアル	0	0.0%
その他	0	0.0%
回答総数	1	



(10) 閲覧室環境(複数回答)

	那覇閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	13	
複写料金	1	50.0%
閲覧室内温度	0	0.0%
閲覧室内照明	0	0.0%
料金支払方法	0	0.0%
書籍閲覧スペース	0	0.0%
休憩スペース	1	50.0%
閲覧室の開館時間	0	0.0%
その他	0	0.0%
回答総数	2	



(11) 満足度

	那覇閲覧室	
	回答数	割合
回答なし	0	
満足	14	93.3%
普通	1	6.7%
不満	0	0.0%
回答総数	15	

