

## 利用者対応

## 1 センター内の基本ルールの設定

多くの利用者が快適に過ごせるようにセンター利用の基本ルールを設定する。必要最低限の禁止事項については、ホワイエ等において簡潔に表示して周知する。

飲食	<ul style="list-style-type: none"><li>原則として、北館2階のレストランスペース・休憩スペース以外の屋内における飲食は禁止。</li></ul>
喫煙	<ul style="list-style-type: none"><li>県と協議し決定した場所においてのみ可能とし、それ以外の場所での喫煙は禁止。</li></ul>
写真撮影	<ul style="list-style-type: none"><li>企画展及び映像を除き、個人で楽しむ場合に限り、写真、ビデオの撮影は可とする。</li><li>展示コーナーにおけるフラッシュ撮影は禁止。</li><li>三脚や脚立を利用した撮影は禁止。</li></ul>
携帯電話	<ul style="list-style-type: none"><li>原則として屋内での通話は禁止。</li><li>屋内ではマナーモード設定を依頼。</li></ul>
ペット	<ul style="list-style-type: none"><li>ペットを連れての入館は禁止。</li><li>補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬等)を伴っての入館は可能。</li></ul>
車いす	<ul style="list-style-type: none"><li>全館バリアフリー対応。</li><li>車いす貸し出し</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>火気、危険物の持ち込み禁止。</li><li>酒酔い者の入館禁止、アルコール類持ち込み禁止。</li><li>センター内ではスタッフの指示に従う。</li><li>小さな子どもには必ず保護者が同伴する。</li><li>他のお客様の迷惑にならない。</li><li>センター内でのケガや盗難については責任を負わない。</li></ul>

## 2 予約・団体受入れ

予約及び団体の受入れについては、次の対応を検討する。

予約が不要な場合	<ul style="list-style-type: none"><li>個人については不要。</li><li>20名以上の団体についても、見学のみであれば不要。</li><li>ただし、20名以上の団体については可能な限り事前連絡を求める。</li></ul>
予約が必要な場合	<ul style="list-style-type: none"><li>北館の研修室を使用する場合。</li><li>20名以上の団体で利用し、展示案内を希望する場合。</li><li>一部の設備を自団体が単独で使用することを希望する場合。</li></ul>
WEBサイト、パンフレットでの告知	<ul style="list-style-type: none"><li>チケット販売、入館誘導、パンフレット配布などを円滑に実施するため、20名以上の団体については、できるだけ事前連絡してもらえよう告知する。</li></ul>
予約受付	<ul style="list-style-type: none"><li>原則として、利用日の3カ月前から利用日の10日前までとする。</li><li>WEBサイトに申し込み書式をアップしておき、それに記入の上、郵送・メール・FAX等で送付してもらう。</li><li>その後、センターから予約確認の連絡をする。</li></ul>
下見・引率者	<ul style="list-style-type: none"><li>事前の下見、当日の県内小学生、中学生及び高校生並びこれらに準ずる者の引率者等の利用料は無料とする。</li></ul>
団体の上限	<ul style="list-style-type: none"><li>館内同時滞留者数の試算結果等を踏まえると、100人を超える団体が一度に来館した場合は他の利用者への影響が大きくなると考えられるため、事前にセンターに相談していただけるよう、WEBサイト・パンフレット等で告知する。</li></ul>

### 3 特に配慮を必要とする利用者への対応

外国人、乳幼児連れ、障害者に対しては、次の対応を検討する。

外国人	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 外国語版パンフレット(英・中・韓)</li></ul>
乳幼児連れ	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ベビーカー貸し出し</li><li>・ 授乳室の運用</li></ul>
障害者	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 利用料減免</li><li>・ 全館バリアフリー対応</li><li>・ 車いす貸し出し</li></ul>

### 4 V I Pへの対応

V I P対応については、次の項目について検討した対応マニュアルを整備し、適切な対応・接遇を行う。

- ・ V I P 訪問情報の受付、確認事項、情報共有、スタッフへの周知
- ・ V I P のレベルに応じた対応者、接遇内容

### 5 利用者の車両の誘導

センターの利用者には、大型バスで来訪する団体客が多数を占めることが予想され、駐車場内における事故発生の危険性が高いため、混雑時には駐車場誘導スタッフを配置して円滑な車両の誘導を図る。